



T.C.

İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI

**ALGILANAN İŞ STRESİ İLE TÜKENMİŞLİK
DÜZEYİ VE RUH SAĞLIĞI PROFİLİNİN İLİŞKİSİ:
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK, STRESLE BAŞA
ÇIKMA STİLLERİ VE ÖZ-DUYARLILIĞIN ARACI
ROLÜ**

Yüksek Lisans Tezi

REYHAN ERSEZGİN

İZMİR-2018

T.C.

İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI

**ALGILANAN İŞ STRESİ İLE TÜKENMİŞLİK
DÜZEYİ VE RUH SAĞLIĞI PROFİLİNİN İLİŞKİSİ:
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK, STRESLE BAŞA
ÇIKMA STİLLERİ VE ÖZ-DUYARLILIĞIN ARACI
ROLÜ**

Yüksek Lisans Tezi

REYHAN ERSEZGİN

DANIŞMAN: YRD. DOÇ. DR. EMİNE SEVİNÇ TOK

İZMİR – 2018

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi Projesi olarak sunduğum “Algılanan İş Stresi ile Tükenmişlik Düzeyi ve Ruh Sağlığı Profiline İlişkisi: Psikolojik Dayanıklılık, Stresle Başa Çıkma Stilleri ve Öz-Duyarlılığın Aracı Rolü.” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

TARİH

Reyhan ERSEZGİN

İMZA



TS EN ISO
9001:2015

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü



TEZ/PROJE SINAVI TUTANAK FORMU

Dok. No: FR/604/21

İlk Yayın Tar.: 03.10.2017

Rev. No/Tar.: 00/..

Sayfa 1 / 1

GÖNDEREN : Psikoloji Anabilim Dalı Başkanlığı
GÖNDERİLEN : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Anabilim Dalımız Yüksek Lisans / Doktora Programı öğrencisi Reyhan ERSEZGİN ile ilgili Tez/Proje Sınav Tutanağı aşağıdadır.

Tarih:

Psikoloji Anabilim Dalı Başkanı

Yrd. Doç. Dr. Emine Sevinç Tok

Sayı :

İmza

SINAV TUTANAĞI

Tez/Proje Sınav Jürimiz tarafından incelenen “Algılanan İş Stresi ile Tükenmişlik Düzeyi ve Ruh Sağlığı Profiline İlişkisi: Psikolojik Dayanıklılık, Stresle Başa Çıkma Stilleri ve Öz-Duyarlılığın Aracı Rolü”

başlıklı yüksek lisans / doktora tezi ile ilgili olarak jürimiz 29.01.18 tarihinde toplanmış ve adı geçen öğrenciyi Tez/Proje Sınavına tabi tutmuştur. Sınav sonucunda adayın tezi hakkında OYÇOKLUĞU/OYBİRLİĞİ ile aşağıdaki karar verilmiştir.

KABUL

Kabul Edilen Yüksek Lisans / Doktora tezi:

- i) Bilime yenilik getirmiştir
- ii) Yeni bir bilimsel yöntem geliştirmiştir
- iii) Bilinen bir yöntemi yeni bir alana uygulamıştır
- iv) Uygulama yapmıştır (sadece Yüksek Lisansta geçerlidir)

RED

DÜZELTME *

| Tez Sınav Jürisi | Unvanı ve Adı Soyadı |
|------------------|--------------------------------|
| Tez Danışmanı | Yrd. Doç. Dr. Emine Sevinç Tok |
| Üye | Yr. Doç. Dr. Füsun GÖKKAYA |
| Üye | Yrd. Doç. Dr. Zinnur Gedik |
| Üye | |
| Üye | |

Eki : Tez Değerlendirme Formu (Her bir jüri için).

* Tez sınavında düzeltme kararı verilmesi halinde jüri tarafından öngörülen düzeltmelere ilişkin bir jüri raporu eklenmelidir. Düzeltmeler için Ek süre her defasında en fazla yüksek lisans öğrencileri için 3 ay, doktora öğrencileri için 6 aydır.

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

ALGILANAN İŞ STRESİ İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ VE RUH SAĞLIĞI PROFİLİNİN İLİŞKİSİ: PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK, STRESLE BAŞA ÇIKMA STİLLERİ VE ÖZ-DUYARLILIĞIN ARACI ROLÜ

Reyhan ERSEZGİN

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Psikoloji Anabilim Dalı

Bu çalışmanın bir amacı, algılanan iş stresi düzeyinin tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı ile ilişkisini araştırmaktır. Çalışmanın diğer amacı, ruh sağlığını koruyucu faktörler olduğu düşünülen psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma stilleri ve öz-duyarlılığın, tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığına ilişkin belirti düzeyi ile olası ilişkilerinin incelenmesidir. Son olarak çalışmanın üçüncü amacı ise, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma stilleri (stratejileri) ve öz-duyarlılığın aracılık rollerinin incelenmesidir.

Araştırmanın örneklemini İzmir ilinde görev yapan özel güvenlik görevlileri oluşturmuştur. Araştırmaya 19'u kadın, 111'i erkek 130 özel güvenlik görevlisi katılmıştır. Verilerin elde edilmesinde araştırmacı tarafından oluşturulan demografik bilgi formu, psikolojik semptomlara ilişkin bir tarama listesi olan SCL-90, Algılanan İş Stresi Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Baş Etme Stilleri Ölçeği ve Öz-duyarlılık Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizi SPSS-18 programı ile gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde frekans, ortalama, bağımsız gruplar için t testi, ANOVA, korelasyon, regresyon ve Sobel yöntemi ile aracılık analizi kullanılmıştır.

Araştırma kapsamında yapılan analizler neticesinde, algılanan iş stresi düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyinin arttığı, iş stresinin tükenmişlik ve psikolojik belirti düzeyi varyanslarının %27'sini açıklayabildiği tespit edilmiştir. Problem odaklı başa çıkma stratejisi kullanımı, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık seviyesi arttıkça tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyinin azaldığı tespit edilmiştir. Problem odaklı başa çıkma stratejisi kullanımı tükenmişlik düzeyi varyansının %30'unu, psikolojik belirti düzeyi varyansının ise %19'unu açıklamış; psikolojik dayanıklılık tükenmişlik düzeyi varyansının %22'sini, psikolojik belirti düzeyinin %13'ünü açıklamıştır. Öz-duyarlılık ise tükenmişlik düzeyi varyansının %33'ünü, psikolojik belirti düzeyi varyansının %30'unu açıklamıştır. Problem odaklı başa çıkma stratejisi, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılığın, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen veriler literatür çalışmaları ile karşılaştırılmıştır. Son olarak araştırmanın sınırlılıkları ele alınarak, gelecek çalışmalar için önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Tükenmişlik Düzeyi, Ruh Sağlığı Profili, Stresle Başa Çıkma Stilleri, Psikolojik Dayanıklılık, Öz-Duyarlılık

ABSTRACT

Master Thesis

THE RELATION OF PERCEIVED WORK STRESS WITH BURNOUT LEVEL AND MENTAL HEALTH PROFILE: THE MEDIATING ROLE OF PSYCHOLOGICAL RESILIENCE, COPING STRATEGIES AND SELF- COMPASSION

Reyhan ERSEZGİN

İzmir Katip Çelebi University

Institute of Social Sciences

Department of Psychology

In this study, it was aimed to investigate the relationship between perceived job stress, burnout and mental health. The other aim of the study was the examination of relationships between psychological resilience, coping strategies, self-compassion, burnout and mental health. Finally, the third aim of this study was to investigate the mediating effect of coping strategies, psychological resilience and self-compassion.

The sample of the research was composed of private security officers who worked in İzmir province. There were 19 female and 111 male private security guards in the sample. A demographic information form developed by the researcher, SCL-90, Maslach Burnout Scale, Psychological Resilience Scale for Adults, Coping Strategies Scale and Self-Compassion Scale were used to obtain the data. Analysis of the data was performed with the SPSS-18 program. In the analysis of the data, frequency, mean, t test for independent groups, ANOVA, correlation, regression and mediation analyses with Sobel method were used.

As a result of the analysis, it was determined that as the level of work stress increased, burnout and psychological symptom levels increased. Perceived work stress

explained 27% of the variance in burnout and in psychological symptoms. The level of burnout and the level of psychological symptoms decreased as the level of psychological resilience, problem focused coping strategy use and self-compassion increased. Problem-focused coping strategy use explained 30% of the burnout variance and 19% of the psychological symptoms variance; psychological resilience explained 22% of the burnout variance and 13% of the psychological symptoms score. Self-compassion explained 33% of the burnout variance and 30% of the psychological symptom variance. Psychological resilience, problem focused coping strategy and self-compassion were found to partially mediate the relations between work stress and burnout and psychological symptoms. Finally, the limitations of the research were discussed and suggestions for future studies were made.

Keywords: Work Stress, Burnout, Mental Health, Coping Strategies, Psychological Resilience, Self-Compassion

İÇİNDEKİLER

| | |
|-----------------------|-----|
| YEMİN BELGESİ..... | iii |
| ÖZET..... | v |
| ABSTRACT..... | vii |
| TABLolar LİSTESİ..... | xiv |
| ŞEKİLLER LİSTESİ..... | xv |
| ÖNSÖZ..... | xvi |

BÖLÜM I GİRİŞ

| | |
|--|----|
| GİRİŞ..... | 1 |
| I.1. İş Stresi Kavramı..... | 5 |
| I.1.1. Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişim Süreci..... | 5 |
| I.1.2. Stres Kavramına İlişkin Yaklaşımlar..... | 7 |
| I.1.3. İş Stresi..... | 8 |
| I.1.3.1. İş Stresine Neden Olan Başlıca Etmenler..... | 9 |
| I.1.3.2. İş Stresi Modelleri..... | 11 |
| I.1.3.2.1.Cooper ve Marshall'ın Dinamik İş Stresi Modeli..... | 11 |
| I.1.3.2.2. Karasek'in Talep/Kontrol Modeli..... | 12 |
| I.1.3.2.3. Siegrist'in Efor ve Ödül Dengesizliği Modeli..... | 13 |
| I.1.3.4. İş Stresinin Etkileri..... | 13 |
| I.2. Tükenmişlik Kavramı..... | 14 |
| I.2.1. Tükenmişlik Tanımı, Tarihsel Gelişimi ve Tükenmişlik Modelleri..... | 14 |
| I.2.1.1. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli..... | 14 |
| I.2.1.2 Pines ve Aronson'un Tükenmişlik Modeli..... | 16 |
| I.2.2. Tükenmişliğin Önlenmesi..... | 17 |
| I.2.3. Tükenmişlik Kavramı İle İlgili Yapılan Araştırmalar..... | 18 |

| | |
|---|----|
| I.3. Ruh Sağlığı Kavramı | 21 |
| I.3.1. Ruh Sağlığı Tanımı | 21 |
| I.3.2. Ruh Sağlığı Bozukluklarının Temel Nedenleri | 21 |
| I.3.3. Ruh Sağlığının Önemi | 22 |
| I.3.4. Ruh Sağlığı ile İlgili Yapılan Çalışmalar | 25 |
| I.4. Stresle Başa Çıkma Stratejileri | 26 |
| I.4.1. Stresle Başa Çıkma Stratejilerine İlişkin Temel Yaklaşımlar | 27 |
| I.4.1.1. Ego Süreci Yaklaşımı | 27 |
| I.4.1.2. Özellik (Trait) Odaklı Yaklaşım | 28 |
| I.4.1.3. Süreç Odaklı Yaklaşımlar | 28 |
| I.4.2. İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Stratejileri ile İlgili Yapılan Araştırmalar | 31 |
| I.5. Öz-Duyarlılık Kavramı | 35 |
| I.5.1. Öz-Duyarlılık Kavramının Tanımlanması ve Tarihsel Gelişim Süreci | 35 |
| I.5.2. Öz-Duyarlılığın Yapıları | 37 |
| I.5.3. Öz-Duyarlılık İle İlgili Yapılan Araştırmalar | 38 |
| I.6. Psikolojik Dayanıklılık | 41 |
| I.6.1. Psikolojik Dayanıklılık Kavramının Tarihsel Gelişim Süreci | 41 |
| I.6.2. Psikolojik Dayanıklılık Kavramının Tanımlanması | 42 |
| I.6.3. Psikolojik Dayanıklılığa İlişkin Temel Yaklaşımlar | 43 |
| I.6.3.1. Özellik Odaklı Yaklaşımlar | 44 |
| I.6.3.2. Süreç Odaklı Yaklaşımlar | 44 |
| I.6.4. Psikolojik Dayanıklılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar | 46 |
| I.7. Araştırmanın Amacı ve Hipotezler | 48 |

BÖLÜM II

YÖNTEM

| | |
|--|----|
| II.1. Araştırmanın Örnekleme | 50 |
| II.2. Veri Toplama Araçları | 51 |
| II.2.1. Demografik Bilgi Formu..... | 52 |
| II.2.2 Psikolojik Belirti Tarama Listesi | 52 |
| II.2.3. Algılanan İş Stresi Ölçeği | 52 |
| II.2.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği | 53 |
| II.2.5. Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği..... | 55 |
| II.2.6. Baş Etme Stilleri Ölçeği..... | 54 |
| II.2.7. Öz-Duyarlılık Ölçeği | 56 |
| II.3. İşlem..... | 56 |
| II.4. İstatistiksel Analiz..... | 57 |

BÖLÜM III

BULGULAR

| | |
|--|----|
| III.1. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Verileri | 58 |
| III.2. Değişkenlerin Kendi Aralarındaki İlişkisel Analizleri | 59 |
| III.3. Demografik Değişkenlere İlişkin İlişkisel Analizler | 64 |
| III.3.1 Yaş Değişkeni Açısından Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin İncelenmesi..... | 64 |
| III.3.2. Eğitim Durumuna Göre Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin İncelenmesi | 65 |
| III.3.3. Gelir Düzeyine Göre Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin İncelenmesi | 66 |
| III.3.4. Medeni Hal Açısından İlgili Değişkenlerin İncelenmesi | 66 |
| III.3.5. İstihdam Şekli Bakımından Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin İncelenmesi..... | 66 |

| | |
|--|----|
| III.3.6. Hizmet Süresi Açısından İlgili Değişkenlerin İncelenmesi | 68 |
| III.4. Çoklu Regresyon Analizleri | 69 |
| III.4.1. Algılanan İş Stresinin Yordayıcı Etkisinin İncelenmesi | 69 |
| III.4.2. Başa Çıkma Stratejilerinin Yordayıcı Etkisinin İncelenmesi..... | 70 |
| III.4.3. Psikolojik Dayanıklılık Düzeyinin Yordayıcı Etkisinin İncelenmesi... | 72 |
| III.4.4. Öz-Duyarlılığın Yordama Etkisinin İncelenmesi..... | 74 |
| III.4.5. İlgili Aracı (Bağımsız) Değişkenlerin Tükenmişlik Düzeyini Yordama Etkisi..... | 76 |
| III.4.6. İlgili Aracı (Bağımsız) Değişkenlerin Psikolojik Belirti Düzeyini Yordama Etkisi..... | 78 |
| III.5. Aracılık Etkilerinin İncelenmesi..... | 79 |
| III.5.1. Öz-Duyarlılığın Algılanan İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması..... | 79 |
| III.5.2. Psikolojik Dayanıklılığın Algılanan İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması..... | 80 |
| III.5.3. Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Algılanan İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması..... | 81 |
| III.5.4. Öz-Duyarlılığın Algılanan İş Stresi ve Psikolojik Belirti Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması..... | 82 |
| III.5.5. Psikolojik Dayanıklılığın Algılanan İş Stresi ve Psikolojik Belirti Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması..... | 83 |
| III.5.6. Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Algılanan İş Stresi ve Psikolojik Belirti Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması | 85 |

BÖLÜM IV

TARTIŞMA VE SONUÇ

| | |
|--|----|
| TARTIŞMA VE SONUÇ..... | 86 |
| IV.1. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi | 89 |

| | |
|---|-----|
| IV.2. Demografik Değişkenler Açısından Sonuçların Tartışılması..... | 102 |
| IV. 3. Araştırmanın Sonucu..... | 104 |
| IV. 4. Araştırmanın Sınırlılıkları | 105 |
| IV. 5. Öneriler..... | 106 |
| KAYNAKLAR..... | 107 |
| EK 1 : Katılımcılar İçin Bilgilendirilmiş Onam Formu | 134 |
| EK 2: Demografik Bilgi Formu..... | 136 |
| EK 3: Algılanan İş Stresi Ölçeği..... | 138 |
| EK 4: Psikolojik Belirti Tarama Listesi | 139 |
| Ek 5: Maslach Tükenmişlik Ölçeği | 143 |
| EK 6: Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği | 145 |
| EK 7: Başa Çıkma Stilleri Ölçeği..... | 147 |
| EK 8: Öz-Duyarlılık Ölçeği..... | 152 |
| ÖZGEÇMİŞ..... | 154 |

TABLolar LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Tablo 1.: Katılımcıların Demografik Özellikleri | 51 |
| Tablo 2.: Ölçek Puanlarının Tanımlayıcı İstatistiksel Analizi | 59 |
| Tablo 3: Değişkenlerin Kendi Aralarındaki İlişkisel Analizi..... | 63 |
| Tablo 4.: Algılanan İş Stresinin Tükenmişlik Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi..... | 69 |
| Tablo 5.: Algılanan İş Stresinin Psikolojik Belirti Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi | 70 |
| Tablo 6.: Başa Çıkma Stratejisinin Tükenmişlik Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi..... | 71 |
| Tablo 7.: Başa Çıkma Stratejisinin Psikolojik Belirti Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi | 71 |
| Tablo 8.: Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Algılanan İş Stresi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi | 72 |
| Tablo 9.: Psikolojik Dayanıklılığın Tükenmişlik Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi | 73 |
| Tablo 10.: Psikolojik Dayanıklılığın Psikolojik Belirti Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi | 74 |
| Tablo 11.: Psikolojik Dayanıklılığın Algılanan İş Stresi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi..... | 74 |
| Tablo 12.: Öz-Duyarlılığın Tükenmişlik Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi..... | 75 |
| Tablo 13.: Öz-Duyarlılığın Psikolojik Belirti Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi | 75 |
| Tablo 14.: Öz-Duyarlılığın Algılanan İş Stresi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi..... | 76 |
| Tablo 15.: İlgili Değişkenlerin Tükenmişlik Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi..... | 77 |
| Tablo 16.: İlgili Değişkenlerin Psikolojik Belirti Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi | 79 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Şekil 1: Yaş Grupları Duygusal Tükenme Puanı Karşılaştırması..... | 65 |
| Şekil 2: İstihdam Şekline Göre Algılanan İş Stresi Puanı Karşılaştırması..... | 67 |
| Şekil 3: Hizmet Süresine Göre Tükenmişlik Düzeyi Puanı Karşılaştırması..... | 68 |
| Şekil 4: Algılanan İş Stresi Tükenmişlik Düzeyini Yordarken Öz-Duyarlılığın Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları | 80 |
| Şekil 5: Algılanan İş Stresi Tükenmişlik Düzeyini Yordarken Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları | 81 |
| Şekil 6: Algılanan İş Stresi Tükenmişlik Düzeyini Yordarken Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları | 82 |
| Şekil 7: Algılanan İş Stresi Psikolojik Belirti Düzeyini Yordarken Öz-Duyarlılığın Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları | 83 |
| Şekil 8: Algılanan İş Stresi Psikolojik Belirti Düzeyini Yordarken Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları | 84 |
| Şekil 9: Algılanan İş Stresi Psikolojik Belirti Düzeyini Yordarken Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları | 85 |

ÖNSÖZ

Yüksek lisans sürecim, hayatımda büyük bir anlam ve önemi olan acı-tatlı pek çok öğretici deneyimleri yaşadığım bir yer edindi. Gerek ders döneminde mesleki alanda edindiğim bilgiler, gerekse tez döneminde akademik alanda yürütmüş olduğum bu çalışmayla mesleğimde bir basamak daha yükselirken, bana katkıda bulunan değerli insanlara teşekkürlerimi buradan da iletmek isterim.

Öncelikle bana akademik alanda verdiği bilgiler, yapmış olduğu yönlendirme ve geri bildirimlerle, tez dönemim boyunca yaşadığım kaygı ve zorlukları aşmamda desteği ve emeği çok büyük olan danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Emine Sevinç TOK'a destekleri için çok teşekkür ederim. Bir akademisyen olarak öğrencilerine değer veren ve doğru bilgiye ulaştırmak adına gerekli rehberliği sağlayan bir danışmanın öğrencisi olmak benim için büyük bir şanstı.

Yüksek lisans süreci bana emek vermeden, zorluk yaşamadan ve bedel ödmeden hiçbir başarının elde edilmeyeceğini tekrar hatırlattı. Başarıya giden yolda aile desteğinin önemini çok büyük olduğunu gördüm. Bu nedenle hayatın akışında benimle birlikte her türlü zorluğu göğüsleyen, tez sürecimde özellikle veri toplama aşamasında bana destek veren sevgili eşim Bilal ERSEZGİN'e ve ihtiyaç duyduğum her alanda desteklerini asla esirgemeyen aileme sonsuz teşekkür ederim. Ailem dışında teşekkürlerimi iletmem gereken bir kişi daha var. Unvanlarımız farklı olsa da, "insan ve toplum yararına hizmet vermek" adına ortak noktada bulduğumuz bir meslek grubundan olan gelişime açık, idealist, aynı dili konuşabildiğim, kendisi için dilediği tüm güzellikleri sevdikleri için de dileyen, yüksek lisans döneminin getirdiği zorlukları yaşayan biri olarak beni anlayan ve manevi desteğini hiç esirgemeyen dostum Uzman Psikolojik Danışman Hayriye KOÇMARLAR'a çok teşekkür ederim. Burada ismini yazamadığım tüm sevdiklerim ve beni seven herkes, iyi ki varsınız.

Reyhan ERSEZGİN

GİRİŞ

Stres günlük yaşamda sıkça karşılaşılan bir kavram olup, olaylar veya durumlar karşısında meydana gelen zorlanma ve baskı hissi olarak tanımlanmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2008, s.304). Stres olumlu (eustres) ve olumsuz (distress) olmak üzere iki farklı kategoriye ayrılmaktadır (Selye, 1974; akt. Lazarus, 1999). Olumlu stres diye tabir edilen stres türü, evlilik, sınav gibi önemi olan olaylar karşısında bireylerin amaç ve hedeflere ulaşabilmeleri için motive edici bir güç olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak olumsuz stres, bireylerin hedef ve amaçlarına ulaşmasını engelleyen, onları zorlayan ve hatta yıkıcı sonuçlara neden olabilen stres türü olarak tanımlanmaktadır (Lazarus, 1999).

Bugün pek çok hastalığın temelinde stresin yer aldığı ifade edilmektedir (Cox, 1993). Stres (distress) bireylerin yaşam kalitesini düşürürken, fizyolojik ve psikolojik açıdan pek çok olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Yapılan araştırmalar, uzun süreli ve yüksek düzeyde olan stresin kardiyovasküler problemler, diyabet gibi fizyolojik rahatsızlıklara (Haynes ve Jacobi 1978; Milham, 1983) ve kaygı, depresyon, tükenmişlik sendromu (Baklacı, 2013) gibi ruh sağlığı problemlerinin yaşanmasına neden olduğu belirtilmektedir. Bu tez çalışmasında stres kavramı ile birlikte, insan hayatında büyük bir yeri olan çalışma yaşamının getirdiği iş stresi ele alınmaktadır. İş stresi; çalışma koşulları, örgütsel iklim, yapılan işin niteliği (yüksek sorumluluk, hayati açıdan risk taşıması, vb.) gibi faktörlerin bireyde meydana getirdiği baskı ve gerilimi temsil etmektedir (Cox, 1993). Çalışanlar tarafından algılanan yoğun iş stresi, bireysel ve örgütsel olmak üzere iki alanda olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Bireysel alanda çalışanların fiziksel ve psikolojik iyilik halinin bozulmasının yanında, aile ve sosyal çevre ile kurulan ilişkilerde sorunlara neden olabilmekte, örgütsel olarak ise kişilerin işe katılımlarını ve iş verimliliğini azaltarak kurum işleyiş ve düzeni olumsuz etkilediği, sonuç olarak iş stresinin önemli pek çok sorunu beraberinde getirdiği vurgulanmaktadır (Cox, 1993; Jayaratne, Chess ve Kunkel, 1986; Yılmaz ve Ekici, 2003; Chen vd., 2009).

İş stresinin neden olduğu önemli sorunların başında tükenmişlik gelmektedir (Ramirez ve ark., 1996; Jayaratne, Chess ve Kunkel, 1986). Tükenmişlik, bireylerde yoğun iş stresi sonucu ortaya çıkan, duygusal ve davranışsal alanda yaşanan problemlerdir (Pines ve Aronson, 1988; Maslach, 2003). Tükenmişlik yaşayan bireylerde işe gitmede isteksizlik, halsizlik, enerjinin azalması gibi duygusal, işe geç kalma, işe gitmeme, yapılan işi önemsememe, çalışma arkadaşları ve/veya hizmet verilen kişilere karşı olumsuz tutum sergileme gibi davranışsal sorunlar gözlenmektedir (Maslach ve Pines, 1977). Ayrıca araştırma sonuçlarında, tükenmişlik düzeyi yüksek olan bireylerin depresyon ve psikosomatik belirtiler gibi birtakım ruhsal sorunlar yaşadıkları da görülmektedir (Piko, 2006; Gündüz, Erkan ve Gökçakan, 2007; Taycan, Erdoğan Taycan ve Çelik, 2014).

Alanyazında iş stresi ve ruh sağlığını olumsuz etkileyen risk faktörlerine ilişkin pek çok araştırma bulunmaktadır. Güncel çalışmalar göstermiştir ki, ruh sağlığı alanında hastalık ve risk faktörleri odaklı yapılan araştırmalar ve oluşturulan müdahale programları ruh sağlığının korunmasında uzun vadede kalıcı çözümler getirmemektedir (Seligman, 2002). Özellikle bazı araştırmalarda, ruh sağlığı açısından risk grubunda bulunan kişilerin, beklenildiğinin aksine, yaşanan problemlere rağmen günlük hayatındaki düzen ve işleyişi bozacak herhangi bir psikolojik rahatsızlık yaşamadıklarına ilişkin bulguların yayınlanması (Garnezy, 1970), risk faktörlerine rağmen bireylerin ruh sağlığını koruyan bazı özelliklerin olduğunun fark edilmesini sağlamıştır (Zautra vd., 2008; Fletcher ve Sarkar, 2013). İnsanların zayıf oldukları alanlar yerine güçlü yönlerinin tespit edilmesi ve bu yönlerin güçlendirilmesine yapılan vurgu ile pozitif psikoloji (Seligman, 2002) akımının ortaya çıkması, son yıllarda yürütülen psikoloji çalışmalarının da rotasını değiştirmiştir. Bu araştırmaların genellikle, ruh sağlığını koruyan yapıların neler olduğunun tespit edilmesine yöneldiği gözlenmektedir (Luthans, 2002; Zautra vd., 2008). Bu tez çalışmasının temel çıkış noktası da, günlük hayatta bireylerin sıklıkla yüz yüze kaldıkları ve bir anlamda zamanla kronik bir boyut alan iş stresinin tükenmişlik ve diğer ruh sağlığı problemlerine yol açıp açmamasını etkileyecek koruyucu faktörlerin neler olduğuna odaklanmaktır.

Ruh sağlığını koruyucu özelliği olduğu bilinen ve bu çalışmada ele alınan kavramlardan biri stresle başa çıkma stilleri/stratejileridir. Her bireyin yaşadığı

problemler, stres meydana getiren yaşam olayları karşısında sergiledikleri tutum ve davranışsal eğilimler vardır. Söz konusu eğilim, stresle başa çıkma stratejileri olarak tanımlanmaktadır (Lazarus, 1993). Alanyazında çeşitli başa çıkma stratejileri tanımlansa da, başa çıkma stratejilerini temel olarak problem odaklı ve duygu odaklı baş etme olmak üzere iki gruba ayırmak mümkündür (Şahin ve Durak; 1995). Problem odaklı başa çıkma yöntemi olarak da adlandırılan aktif başa çıkma stratejileri, karşılaşılan problemin çözümüne yönelik çabaları ifade etmektedir. Pasif yani duygu odaklı başa çıkma stratejileri ise, kişilerin problemin meydana gelmesinin önüne geçemediği ve sorunun çözülemediği durumlarda, olumsuz duygulardan ve/veya problemden uzaklaşmaya yönelik gösterilen çabalar olarak tanımlanmaktadır (Lazarus ve Folkman, 1984). Kullanılan baş etme yöntemlerinin ruh sağlığı üzerinde etkisinin incelendiği çalışmalarda, etkili baş etme yöntemi kullanımının psikososyal alanda olumlu sonuçlarla ilişkilendirildiği (Cohen ve Lazarus, 1973; Folkman ve Lazarus, 1986), problem odaklı başa çıkma stratejisi kullananların ruhsal belirti düzeylerinin daha düşük olduğu (Durak, 2002; Hino, Takeuchi ve Yamanouchi, 2002; Durak, 2007), duygu odaklı başa çıkma stratejisi kullananların ise psikolojik semptom düzeylerinin daha yüksek (Endler ve Parker, 1990; Durak, 2007) olduğu tespit edilmiştir.

Ruh sağlığı üzerinde koruyucu etkisi olduğu bilinen bir diğer kavram psikolojik dayanıklılıktır. Psikolojik dayanıklılık, bireylerin ruh sağlığını olumsuz etkileyen risk faktörleri ile karşılaşmaları durumunda, onların bu durumlardan daha az etkilenmesine neden olan veya bireylere olumsuz durumlardan etkilenmeden yaşamını devam ettirebilme gücü veren yapı olarak tanımlanmaktadır (Luthar, Cicchetti ve Becker, 2000). Kişilerin zorluklar karşısında dayanıklılığını artıran özelliklerin neler olduğu konusunda yapılan çalışmalarda; kimi araştırmalarda zorlukla başa çıkabilmeyi sağlayan faktörün kişisel özellikler olduğu (Connor ve Davidson, 2003), kimi araştırmalarda ise kişisel özelliklerin öneminin yanı sıra birey-çevre etkileşiminin (Masten, Best ve Garmezy, 1990; Luthar vd., 2000) psikolojik dayanıklılığı artırdığı belirtilmektedir. Elde edilen bu bulgulara dayanarak psikolojik dayanıklılığın değiştirilemeyen genel bir özellik olmasından çok, var olan kaynakların sahip olunan kişilik özelliği ile etkileşimine bağlı olarak dinamik bir yapısı olduğundan söz edilebilir (Luthar vd., 2000). Psikolojik dayanıklılık ile ilgili

yapılan çalışmalarda psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişilerin, depresyon gibi ruhsal rahatsızlıklar yaşama olasılığının daha az olduğu (Terzi, 2008b; Dyrbye vd., 2010), iş stresi (Taş, 2013) ve tükenmişlik düzeylerinin de daha düşük olduğu (Bitmiş, Sökmen ve Turgut, 2013) tespit edilmiştir.

Bu çalışmada ele alınan ve ruh sağlığını koruyucu etkisi olduğu bilinen bir diğer kavram öz-duyarlılıktır. Öz-duyarlılık, bireylerin hata yaptıkları durumlarda veya kendilerine acı veren duygu ve deneyimlerle karşılaştıklarında, kendilerine yönelik yargılayıcı tutumdan uzak durmaları ve acılarını hafifletmeye yönelik eylemlerde bulunmalarını ifade etmektedir (Neff, 2003). Yapılan çalışmalarda, öz-duyarlılığın bireylerin psikolojik iyilik haline ve duyguların düzenlenmesine katkıda bulunduğu (Hall, Row, Wuensch ve Goldley, 2013; Rusk, 2015), stres (Neff ve Pommier, 2013) ve tükenmişlik (Barnard ve Curry, 2012) düzeyini azaltırken, bireylerin sosyal çevre ile daha uyumlu ilişkiler kurmasına yardımcı olduğu (Neff ve McGehee, 2010) belirtilmektedir.

Sonuç olarak, alanyazında elde edilen bilgiler doğrultusunda bu tez çalışmasının üç amacı bulunmaktadır. Birinci amaç, iş stresi ile tükenmişlik düzeyi ve genel ruh sağlığı arasında ilişki olup olmadığına bakılmasıdır. İkinci amaç ise, alanyazında yer alan bilgiler doğrultusunda bahsi geçen koruyucu etmenler olan stresle baş etme stratejileri, psikolojik dayanıklılık düzeyi ve öz-duyarlılık seviyesinin kişilerin tükenmişlik düzeyleri ve genel ruh sağlıklarıyla olası ilişkilerinin incelenmesidir. Son olarak araştırmamızın üçüncü amacı, kişinin algıladığı iş stresi ile tükenmişlik düzeyi ve genel ruh sağlığı arasındaki ilişkide sırasıyla stresle başa çıkma biçiminin, psikolojik dayanıklılık düzeyinin ve öz-duyarlılık seviyesinin aracı rollerinin olup olmadığının test edilmesidir.

I. BÖLÜM

I.1. İŞ STRESİ KAVRAMI

I.1.1. Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişim Süreci

Stres çok eski çağlardan günümüze kadar üzerinde düşünülen ve hakkında çok sayıda araştırma yapılmış olan bir kavramdır. Literatürde stres ve mekanizmaları ile ilgili pek çok tanımlamanın yapıldığı görülmektedir. Stres temel olarak zorlanma, gerilme ve baskı anlamını taşımakta, kökeni Latince “estricia” ve Fransızca’da “estrece” kelimelerinden türemektedir (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 304).

Stres kavramı, ilk olarak fizikçi Robert Hook tarafından “elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişkiyi” açıklamak üzere kullanılmış, ardından Thomas Young tarafından formüle edilerek maddenin kendi içinde olan bir güç ya da direnç olarak tanımlanmıştır (Ethel, 1994; akt. Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Kavramsal olarak ilk kez fizik alanında kullanılan stres, daha sonra fizyoloji ve psikoloji bilimlerinde de tanımlanmaya başlamıştır. 19. yüzyılda fizyoloji alanında stresin yapısına ilişkin temel katkı sağlayan bilim adamı fizyolog Claude Bernard’ın, biyolojik mekanizmaya yönelik dış etkinin varlığından bahsederek yapısal olarak stres ve uyum mekanizmasına dair açıklamada bulunduğu görülmektedir (Lazarus, 1999; Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 305). Bernard, biyolojik mekanizmanın dış etkiler karşısında kendini denge konumuna geri getirme çabası, iç dengenin sağlanması, beden bütünlüğünün korunması ve yaşamın devamı için adaptasyon sürecinin varlığından bahsetmiştir. Bu adaptasyon süreci, organizmanın “bütünlüğünü koruma” ve “esas durumuna dönmek için çaba” yı ifade etmektedir (Lazarus, 1999). Stres ile ilgili çalışma yapan bir diğer araştırmacı Fizyolog Walter Canon’dur. Canon, laboratuvar ortamında yaptığı çalışmalarda stres kavramını kullanmış ve stres altında organizmada, tehlike olarak algılanan durumla mücadele etmek için kullanılan “savaş ya da kaç” tepkisi oluştuğunu ifade etmiştir (Baltaş ve Baltaş, 2008, s.305). Eğer bedenin gösterdiği tepki yoğun ve uzun sürerse, bu aşırı

uyarılmışlık nedeniyle bağışıklık sistemi olumsuz etkilenecek ve beden hastalanmaya elverişli hale gelecektir (Lazarus, 1999). Fizyolog Bernard ve Canon'un ardından, stresin psikolojik etkisine yönelik formülasyonda bulunan diğer önemli kişi endokrinolog Hans Selye'dir (Lazarus, 1999). Selye laboratuvar ortamında yaptığı çalışmada, organizmanın farklı uyarılara aynı biçimde tepkiler verdiğini saptamıştır. Bu durumun her canlıda aynı şekilde ortaya çıkan stres tepkisi olduğu belirtilmiştir (akt. Talaslıoğlu, 2011).

Selye, organizmanın stresöre verdiği tepkiye "Genel Adaptasyon Sendromu" (GAS) adını vermiştir. GAS üç aşamadan oluşmaktadır: Alarm, direnç ve tükenme.

a) Alarm tepkisi: Alarm tepkisi, canlının bir uyarıyı kendisi için tehlikeli olarak algıladığı durumda ortaya çıkan, bu durumla mücadele etmek için organizmada vücut ısısının yükselmesi, kan basıncında değişiklik, kalp atımında artış ve ellerde soğuma gibi birtakım fizyolojik değişiklikler meydana gelen bir süreçtir. Bu süreç, canlının tehlike durumu ile başa çıkması ve hayatta kalması için organizmayı harekete geçirme işlevi görmektedir.

b) Direnç dönemi: Bu dönem, alarm tepkisinden sonra ortaya çıkan ve beden stresör karşısında direncinin yükseldiği dönemdir. Bu dönemde organizma, alarm tepkisini ortadan kaldırarak stresli ortama bir tür uyum sağlar. Organizma, sanki normal koşullar altında işliyormuş izlenimini verir. Ne var ki gerçekte organizma yorulmaktadır. Direnç döneminde beden kaynaklarını stres ile başa çıkmada kullandığından, beden diğer bölümlerinde meydana gelebilecek tehlikelere karşı direnç düşmektedir. Böylelikle metabolizma hastalıklarına karşı daha savunmasız hale gelmektedir. Direnç dönemi başarılı bir şekilde sonlanırsa, beden normal fonksiyonlarına dönmek için harekete geçecektir.

c) Tükenme: Direnç döneminde stresör ortadan kalkmadığında, stresörün etkisi yoğun ve uzun süreli olduğunda üçüncü aşama olan tükenme dönemi başlar. Bazen bu dönemde alarm dönemi tepkileri ortaya çıkabilir. Ancak organizmanın baş etme kaynakları yeterli olmadığından dengeler bozulur, uyum enerjisi biter ve akabinde tükenme ve bitkinlik görülür. Hastalıklara yakalanma oranının yüksek olduğu bir dönem olduğundan, organizma için geri dönüşü olmayan sonuçlar meydana gelebilir. Selye, ortaya çıkan bu yıkımı adaptasyon hastalığı olarak

tanımlamıştır. Yıkımın sonunda ölüme kadar giden süreç meydana gelebilir (akt. Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 27).

Fizyolog Walter Canon ve endokrinolog Hans Selye'nin yaptıkları çalışmaların ardından stres kavramının psikoloji alanyazımına ilk kez 1944 yılında girdiği, 1950'lerden itibaren psikoloji biliminde çok sık araştırılan konuların arasında yer aldığı görülmektedir (Jones ve Bright, 2001; akt. Akman, 2004).

I.1.2. Stres Kavramına İlişkin Yaklaşımlar

Alanyazında stres kavramının açıklanmasına ilişkin üç temel yaklaşım bulunmaktadır (Lazarus, 1999). Bu yaklaşımlar:

a) Uyarıcı yaklaşımı:

Bu yaklaşıma göre stres, birey üzerinde gerginlik, baskı ve zorlanma hissi oluşturan bir "uyarıcı" olarak tanımlanmaktadır. Yani stres dış kaynaklardan gelen, birey için zorlayıcı olan taleplerdir (Lazarus, 1999). Dolayısıyla zorlanma ve baskı meydana getiren bir uyarıcı olmadığı sürece organizma denge durumunu koruyacaktır. Uyarıcı modeline göre, bir organizma olan insanoğlunun, uyarıcıyı kontrol etme yolu ile stres ile mücadele edebilir. Oysaki birey her durumda çevresel uyarıcıyı kontrol etme gücüne sahip değildir (Folkman ve ark., 1991).

b) Tepki yaklaşımı:

Uyarıcı yaklaşımından farklı olarak tepki yaklaşımına göre stres, bireyde istenmeyen bir olay ya da durum karşısında meydana gelen fiziksel ve psikolojik tepkilerdir (Lazarus, 1999).

c) Uyarıcı- tepki yaklaşımı:

Bu yaklaşım, stresin tanımlanmasında bireysel faktör olan bilişsel değerlendirmenin de ele alındığı yaklaşımdır. Stresin uyarıcı olarak tanımlanması için stresörün herkes için aynı tepkiyi meydana getirmesi beklenmektedir. Oysaki aynı uyarıcı farklı kişilerde farklı tepkiye neden olabilmektedir (Lazarus, 1993). Bireylerin olayları/durumları değerlendirmelerindeki farklılıklar, aynı uyarıcıya farklı tepkinin verilmesine neden olmaktadır. Yani stres, bilişsel değerlendirme etkisi ile bireysel unsurların uyarıcı ile etkileşimi sonucu meydana gelmektedir. Dolayısıyla bireylerin, durumu veya uyarıcıyı bir tehlike/tehdit olarak algılamadığı durumlarda

gerilim de meydana gelmeyecektir (Lazarus ve Folkman, 1984). Gerilimin büyüklüğü organizmanın sahip olduğu baş etme kaynaklarının varlığı ile ters orantılıdır. Yani stres kaynağı ortaya çıktığında, organizmanın baş etme kaynakları ne kadar yetersiz ise yaşanan gerilim de o kadar yüksek olacaktır (Lazarus, 1999).

Uyaran-tepki yaklaşımının, birey-uyaran etkileşimine bilişsel değerlendirme boyutu da eklenerek, stresin oluşma sürecine ilişkin daha kapsamlı bir açıklama getirdiğinden en çok kabul gören yaklaşım olduğu görülmektedir (Baklacı, 2013). Günümüzde araştırmacılar, stresin hem duygusal hem de bilişsel bileşenleri olan psikolojik bir durum olduğu tanımlaması üzerinde görüş birliğine varmışlardır. (Cox, 1993). Bu doğrultuda psikolojik stres, birey açısından anlam ve önem arz eden bir dizi olayın varlığı, bu olaylara ilişkin bilişsel değerlendirme ve sonrasında bireyin stresöre verdiği tepki olmak üzere üç temel süreçten oluşmaktadır (MacKay, Cousins, Kelly, Lee ve McCaig, 2004).

Yapılan en temel tanımlamalardan hareketle stresle ilgili olarak şunlar söylenebilir:

- Stres, uyaranın organizma için bir tehdit unsuru olarak algılanması sonucunda oluşur. Dolayısıyla stres algısı organizma-çevre etkileşimiyle meydana gelir.

-Stres organizmanın bütününe etkiler.

-Stres kişisel irade ile kontrol edilebilen bir tepki değildir. Ortaya çıkışında olaylara veya duruma yönelik yapılan bilişsel değerlendirme ve anlamlandırmanın etkisi vardır (Akman, 2004).

I.1.3. İş Stresi

Çalışma hayatı, insan yaşamında önemli bir zaman dilimini kapsayan ve yaşamın olmazsa olmaz bir parçasıdır (Baklacı, 2013). Çalışma eyleminin, yaşamı sürdürebilmek adına en temel ihtiyaçların karşılanmasını sağlamasının yanı sıra, üretken olma, değerli ve işe yarar hissetme arzusunu doyurma vb. ruh sağlığı için olumlu katkıları da bulunmaktadır. Bu nedenle insan yaşamında önemli yeri olan çalışma hayatında meydana gelebilecek iş stresi ve bununla etkili şekilde başa çıkabilme becerisi, kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığını koruması ve yaşam doyumunun yükselmesi açısından oldukça önemlidir. İş stresi, çalışma ortamından

gelen talep ile bireylerin bu talepleri karşılamak için yeterli kaynağa sahip olmaması sonucunda meydana gelmektedir (Cox, 1993).

I.1.3.1. İş Stresine Neden Olan Başlıca Etmenler

Alanyazın incelendiğinde iş stresine neden olan çeşitli faktörlerle ilgili araştırmalar yapıldığı ve bu çalışmaların gözden geçirilmesi sonucu iş stresine neden olan kaynakların tanımlandığı görülmektedir (Beehr, 1995). Çalışma hayatında iş stresine neden olan başlıca stres kaynakları şu şekildedir:

- a) Örgüt yapısı ve örgüt iklimi ile ilgili stres kaynakları
- b) Fiziki çevre şartları ile ilgili stres kaynakları
- c) Yapılan işle ilgili stres kaynakları
- d) Kariyer gelişimi ile ilgili stres kaynakları (Beehr, 1995; Yumuşak, 2007).

a) Örgüt Yapısı ve Örgüt İklimi İle İlgili Stres Kaynakları

Örgütlerin/kurumların yapı ve işlevi bireylerde stres oluşturan etmenlerden biridir. Çalışılan kurumun büyüklüğü, birimler arası iletişim gücü, organizasyon düzeni ve çalışanların aidiyet düzeyi, iş verimliliği vb. etmenler iş stresi meydana getiren kurumsal/örgütsel faktörlerdir (Cox, 1993).

Örgütlerin iklim ve yapısından kaynaklı stres faktörlerinden bir diğeri, çalışma ortamındaki rollerin belirsiz olması ve/veya rollerin çatışma durumudur. Her çalışanın çalışma pozisyonuna göre üstlendiği birtakım görevler vardır. Rol çatışması, çalışandan birbirleriyle uyumlu olmayan veya birbiriyle çatışan iki ya da daha fazla rolü yerine getirmesinin istenmesi sonucunda ortaya çıkan bir durumdur (Sabuncuoğlu, 2008). İşletmelerde bireylerin yapacağı iş ile ilgili belirsizliğin varlığı da iş stresi meydana getirebilmektedir (Cox, 1993). Çünkü rol belirsizliği yaşayan bireyler kendilerinin işin gerekliliğine uygun davranıp davranmadığı, performansının yeterliliği ve yaptığı işin beğenilip beğenilmeyeceği hakkında bilgi sahibi olamamaktadır (Warshaw, 1979; akt. Cox, 1993). Örgütün yapısı ve ikliminden kaynaklı diğer stres faktörü ise, örgüt içindeki zayıf iletişim, problem çözmede yetersizlik ve destekleyici olmayan örgüt iklimidir. Yapılan çalışmalarda, işyerinde düşük sosyal destek ve kişiler arası ilişkilerdeki problemlerin, çalışanlarda yoğun

düzeyde stres ve bunun sonucunda depresyon, iş tatmininde azalma, tükenme gibi ruhsal alanda önemli sorunlar meydana gelmesine neden olduğu tespit edilmiştir (Buck 1972; Karasek vd. 1982; akt. Cox, 1993). Son olarak ekonomik faktörlerin önemli bir stres kaynağı olduğu söylenebilir. Çalışılan kurumun ücret politikası, alınan ücretin yetersiz olması, varsa prim sistemindeki eşitsizlikler ve rekabet ortamı örgüt ikliminden kaynaklı stres kaynakları arasında yer almaktadır (Turunç, 2009).

b) Fiziksel Çevre ile İlgili Stres Kaynakları

Bir işin yapılması esnasında dış çevreden gelen ve bireyin bedenini zorlayan uyaranlar fiziksel çevre ile ilgili stres kaynaklarıdır. Çalışma ortamı, ses, ısınma, aydınlatma, iş güvenliği vb. fiziksel çevre, bireyin ve yapılan işin gerekliliğine uygun şekilde düzenlenmediği takdirde, çalışanlarda fiziksel çevre koşullarına bağlı iş stresi meydana gelmekte ve bu durumun çalışanların fiziksel ve ruh sağlığını olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir (Çukur, 2001).

c) Yapılan İş ile İlgili Stres Kaynakları

Bazı işler nitelikleri gereği bedenin denge durumunu bozabilmektedir. Örneğin; vardiyalı çalışma sistemi, insanın biyolojik ritmine uygun olmadığından, fiziksel ve ruh sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir (Selvi vd., 2010). Birinci Dünya Savaşından sonra örgütlerin üretim kapasitelerinin artması, bazı endüstriyel alanlarda kullanılan teknoloji ve yapılan işin doğası gereği nedeniyle (örn. güvenlik ve asayiş, sağlık gibi alanlar) vardiyalı çalışma zorunluluk haline gelmiştir. Vardiyalı çalışma düzeni bireylerin ailelerine ayırdığı vakti etkileyen önemli bir stres kaynağıdır (Yılmaz ve Ekici, 2006).

Uzun çalışma saatleri de işe ilişkin bir diğer stres kaynağı arasındadır (Cox, 1993). İnsana en uygun çalışma süresinin günlük 7.5 saat, haftalık ise 45 saat olduğu (Soysal, 2009) ve özellikle 12 saat gibi bir çalışma düzeninin insan sağlığını olumsuz etkilediği (Cox, 1993) bildirilmektedir.

İşin monoton olması, öğrenme imkânlarının kısıtlı olması, insana karşı sorumluluk taşıyan mesleklerde (cerrahlık gibi) görev alma, aşırı iş yükü ya da iş yükünün çok az olması da işle ilişkili stres kaynaklarına örnek olarak verilmektedir (Cox, 1993). Ayrıca işin doğası gereği tehlike içeren bir özellikte olması bir stres faktörü olarak gösterilmektedir. Güvenlik, sağlık, metalürji, madencilik, havacılık,

inşaat, enerji vb. alanlar çalışanlar için tehlike unsuru oluşturan alanlardır (Yılmaz ve Ekici, 2006).

d) Kariyer Gelişimi ile İlgili Stres Kaynakları

Kariyer gelişimi, bireylerin ekonomik ve sosyal açıdan yaşam standartlarını yükseltmesinin yanı sıra, bireylerde başarı duygusu, öz yeterlik ve özgüvende artış meydana getirebilmektedir. Ancak bireylerin çalıştıkları işte yükselme olanağının bulunmaması, zaman ilerledikçe işveren tarafından o iş için yerine daha genç birinin görevi devretme olasılığı nedeniyle, bireylerde işi kaybetme korkusuna neden olabilmekte ve bireyler için başlıca stres kaynağı haline gelebilmektedir (Cox, 1993). Ayrıca işletmelerde çalışanların bilgi ve yeteneklerinin tam olarak kullanabildiği çalışma ortamının bulunmaması, çalışanların bilgi, yetenek ve deneyimleri ölçüsünde yükselme olanağının kısıtlı olması veya yükselmenin engellenmesi ise bireylerde işe karşı bıkkınlık, isteksizlik ve gerilim meydana getiren önemli faktörlerdir (Özalp ve Kırel, 2001; akt. Yılmaz ve Ekici, 2006). Kariyer imkânı kısıtlılığının dışında, kariyerde hızlı bir yükselme de ayrı bir stres faktörü olabilmektedir. Eğer hızlı terfi çalışana bilgi, deneyim ve yeteneklerinin üstünde bir sorumluluk yüklüyorsa, çalışanın kendisinden beklenen talepleri karşılamada güçlük yaşamasına ve iş stresi ve kaygı düzeyinde artışa neden olacaktır (Yılmaz ve Ekici, 2006).

I.1.3.2. İş Stresi Modelleri

İş stresinin nedenleri ne sadece bireysel özelliklerle, ne de organizasyonel faktörlerle açıklanabilmektedir. İş stresinin etkilerinin anlaşılabilmesi için, strese neden olan organizasyonel faktörlerin tanımlanmasının yanı sıra, bu faktörlerin birey tarafından nasıl algılandığının ve birey üzerindeki etkilerinin tespit edilmesi gerekmektedir (Gödelek, 1988). Bu kapsamda alanyazında yer alan iş stresine ilişkin çeşitli yaklaşım ve modeller aşağıda yer almaktadır.

I.1.3.2.1. Cooper ve Marshall'ın Dinamik İş Stresi Modeli

Cooper ve Marshall'a göre (1975) iş stresi; bireysel etmenler ve organizasyonel faktörlerin birbiriyle etkileşimi sonucu meydana gelen dinamik bir yapıdır. İşin yapısından kaynaklanan (fiziksel tehlike, vardiyalı çalışma vb.), çalışma ortamından

gelen dışsal talepler ve bu taleplerin birey tarafından algılanış biçimi iş stresi düzeyini etkileyebilmektedir. Bireysel özelliklerle birlikte iş stresinin olumsuz etkisini artıran diğer bir boyutun aile-iş etkileşimi olduğu belirtilmektedir (Cooper ve Cartwright, 1994). Çalışılan işin getirdiği sorumluluklar ve aile içindeki roller birbiri ile etkileşim içinde olabilir. Bu etkileşim durağan değil, dinamik bir yapıdadır. Örneğin, aileye bir üyenin girmesiyle birlikte çalışanın aile içi rolleri ve taşıdığı sorumluluklar değişebilir. Bunun yanında iş hayatının getirdiği sorumluluklar aile hayatını etkileyebilmektedir. Bu durumda bireyin aile-iş hayatı arasında taleplerin dengelenmesi hususunda yaşayacağı zorluk iş stresinin olumsuz etkilerini artırabilmektedir (Cox, 1993).

I.1.3.2.2. Karasek'in Talep/Kontrol Modeli

Bu modele göre iş stresi, iş talepleri (işteki etkinlik düzeyi) ile işle ilgili karar verme gücü arasındaki etkileşimden kaynaklanmaktadır. Yapılan iş ile ilgili talebin düşük, karar verme ve kontrol yetkisinin yüksek olduğu durumlarda, çalışanların iş stresi düşük olmaktadır. Iř talebinin ve karar verme gücünün yüksek olduğu durumlarda ise, çalışanların daha aktif bir pozisyonda görev aldıkları ve iş tatminlerinin daha yüksek olduğu belirtilmektedir. Iř talebinin ve karar verme gücünün düşük olduğu durumlarda ise, çalışanların işte pasif rol aldığı; son olarak iş taleplerinin yüksek ve karar verme gücünün düşük olduğu durumlarda iş stresinin yoğun olarak yaşandığı belirtilmektedir (Karasek, 1979).

Bu modelden anlaşılacağı üzere, iş ile ilgili taleplerin yoğunluğu tek başına ruh sağlığını etkilememektedir. Yüksek iş stresinin varlığına karşın, çalışanın işle ilgili karar ve kontrol gücünün yüksek olduğu durumlarda, iş tatmininde artış gözlenmekte ve kişinin daha az psikolojik belirti yaşamasına neden olmaktadır. Işte etkinlik ve kontrol düzeyinin düşük olması, pasiflik ve işe yönelik memnuniyetsizlik yaşanmasına, bunun sonucunda da ruhsal problemlerin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Karasek, 1979). Bu bilgilerden hareketle, iş stresini artıran nedenlerin işteki talep (işte etkinlik düzeyi) ile çalışanların yaptıkları iş üzerindeki kontrol düzeyi etkileşiminin olduğu görülmektedir.

I.1.3.2.3. Siegrist'in Efor ve Ödül Dengesizliği Modeli

Siegrist'in (1996) iş stresi ve sağlık arasındaki ilişkiyi tanımlamada kullandığı Efor-Ödül Dengesizliği Modeline göre iş stresinin başlıca nedeni, çalışanların sergilediği performans ve aldığı ödül arasındaki dengesizliktir. Model, üç alana vurgu yapmaktadır: Çaba, ödül ve bildirim. Bu üç alandaki ilişkilerin dengede olmaması, çalışanların iş stresini artırmakta ve buna bağlı olarak fizyolojik ve psikolojik sağlık sorunları yaşamasına neden olmaktadır. İşte gösterilen çaba yüksek, karşılığında alınan maddi-manevi ödül düşük ise, iş stresi düzeyinde artış, gösterilen çabanın karşılığında tatmin edici ödül ve iş ile ilgili geri bildirim bulunduğu ise iş tatmini meydana gelmektedir (Siegrist, 2001; akt. Landolt vd., 2017). Efor-ödül dengesizliği modeli temelinde yapılan araştırmalarda, işte gösterilen yüksek efor ve düşük ödüllendirmenin (maaş, prim, takdir vs.) bireylerde fizyolojik (örn. kardiyovasküler rahatsızlıklar), psikolojik (depresyon, tükenme vb.) ve davranışsal (alkol tüketiminde artış vb.) problemlerde artışa yol açtığı belirtilmektedir (van Vegchel vd., 2005; Chandola, Heraclides ve Kumari, 2010).

I.1.3.4. İş Stresinin Etkileri

Birey ve çevre etkileşiminin neden olduğu iş stresinin bireysel ve kurumsal olmak üzere iki alanda önemli sonuçları olduğu görülmektedir (Cox, 1993). Yapılan araştırmalar; yoğun düzeyde iş stresi yaşayan kişilerde kardiyovasküler rahatsızlık (van Vegchel vd., 2005; Haynes ve Jacobi, 1978; Milham, 1983) başta olmak üzere, sindirim sistemi, bağışıklık sisteminin zayıflaması (Monjan, 1981; Turkkan vd., 1982; akt. Cox, 1993) gibi fiziksel rahatsızlıklara; depresyon ve tükenme (Conti ve Burton, 1994; Dewa, Goering, Lin ve Paterson, 2002; Baklacı, 2013) gibi psikolojik problemlere neden olduğunu göstermektedir. İş stresinin bireysel etkilerinin yanında kurumsal açıdan da olumsuz sonuçları vardır (Cox, 1993). Çalışma ortamında yoğun strese maruz kalmanın hata yapma ve kaza riskini artırdığı, çalışanlarda işe gitmekte isteksizlik, işten ayrılışlarda artma ve yapılan işin kalitesinde azalmaya neden olduğu (Pehlivan, 1993), iş stresine bağlı yaşanan sorunların ise kurumlarda mali açıdan büyük kayıplar meydana gelmesine (Kanada Ruh Sağlığı Derneği, 1984; akt. Cox, 1993) yol açabileceği tespit edilmiştir.

1.2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

1.2.1. Tükenmişlik Tanımı, Tarihsel Gelişimi ve Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik kavramı, alanyazında 1970’li yıllarda kullanılmaya başlanmıştır (Maslach, 1976; akt. Maslach ve Goldberg, 1998). Maslach, insanlara hizmet sunan çeşitli meslek gruplarıyla - polis, hemşire, doktorlar, yöneticiler vb.- yapmış olduğu ampirik çalışmalarda elde ettiği bulgular neticesinde “tükenmişlik” kavramını ortaya koymuştur (Maslach, 2003). Maslach ile eş zamanlı olarak Freudenberger (1974), sosyal haklarından mahrum kalmış çalışanların iş hayatında göstermiş oldukları fiziksel, duygusal ve davranışsal tepkileri gözlemleyerek tükenme kavramının literatüre geçmesini sağlamıştır. Freudenberger’e (1974) göre tükenme, çevreden gelen aşırı talepler karşısında baş etme kaynaklarının yetersiz kalması sonucu bireyde meydana gelen başarısızlık hissi, yıpranma ve enerjinin azalması ile kendini gösteren, çalışanların meslek hayatlarında başarısına ve üretkenliğine zarar veren tehlikedir.

Bir sendrom olarak “tükenmişlik” ilk olarak ampirik alanda yapılan araştırmalarda ortaya çıkmıştır (Freudenberger, 1974; Maslach ve Pines, 1977). Ardından tükenmişliğin değerlendirilmesi üzerine psikometrik araştırmalar yapılmış (Maslach ve Jackson, 1981; Pines, Aronson ve Kafry, 1981); sonrasında ise hem birey, hem de kurumsal açıdan olumsuz etkileri olan “tükenmişlik” kavramı akademik alandaki araştırmacıların dikkatini üzerine toplamıştır (Maslach ve Goldberg, 1998). Artan araştırmalar sonucunda tükenmenin önlenmesi adına birtakım bilgi ve önerilerin yer aldığı araştırmalar (Maslach ve Goldberg, 1998; Keinan ve Malach-Pines, 2007) yayınlanmıştır. Bu çalışmada ise, günümüzde tükenmişliğe ilişkin kabul gören iki yaklaşım olan Maslach ile Pines ve Aronson’un tükenmişlik modeli ele alınacaktır (akt. Çapri, 2006).

1.2.1.1. Maslach’ın Tükenmişlik Modeli

Maslach’ın tükenmişlik modeline göre tükenme, çalışma hayatında meydana gelen talepler, kişiler arası çatışmalar ile kişisel kaynakların yetersizliğinin etkileşimi sonucunda ortaya çıkan yoğun ve kontrol altında tutulamayan psikolojik bir sonuçtur (Maslach, 2003; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Tükenmişlik sendromunun

ortaya çıkmasından önce, birey açısından süregelen kronik bir stresör vardır. Kronik stresörün çeşitli yollar ve nedenlerle ruh sağlığını olumsuz etkilemesi sonucu çalışanlarda tükenmişlik meydana gelmektedir (Maslach, 2003).

Çalışanların tükenmişlik yaşadığını gösteren çeşitli göstergeler bulunmaktadır. Bu göstergeler fiziksel bir rahatsızlık olabileceği gibi, birlikte çalışılan veya hizmet verilen kişilere karşı toleransın düşmesi, olumlu duygularda azalma ve işe gitmede isteksizlik gibi duygusal ve davranışsal boyutta da kendini belli edebilmektedir (Maslach ve Pines, 1977). Maslach (2003); tükenme alanında yapmış olduğu gözlemsel ve ampirik çalışmalarda, tükenmişlik yaşayan bireylerin birbirinden farklı davranışsal, duygusal ve uyum problemleri gösterdiklerini ifade etmektedir. Ona göre, tükenmişlik yaşayan kimi bireyler iş yerinde yaşadığı problemin ana nedenlerini kendileri dışındaki kişilere atfetmekte, alaya vurma ve ciddiye almama gibi davranışsal sorunlar göstermektedir. Dolayısıyla bu durum işverenlerde, çalışanlarının işe uyum sağlayamadıklarına ilişkin izlenim oluşturabilmektedir (Maslach, 2003). Sonuç olarak bu duygusal ve davranışsal değişimler, bireylerin iş performansının düşmesi, arkadaşları ile uyumun bozulması, çeşitli psikolojik bozukluklar yaşaması, alkol ve madde kullanımı gibi işlevsel olmayan başa çıkma yöntemlerine başvurması, iş stresinin aile ilişkilerine yansıtılması gibi bireysel ve sosyal alanlarda sorunlara yol açabilmektedir (Maslach ve Pines, 1977).

Maslach'ın tükenmişlik modeline göre tükenme üç boyuttan oluşmaktadır: Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissi.

a) Duygusal Tükenme:

Tükenmişlik aşamalı olarak meydana gelmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun ilk basamağını oluşturmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988). Duygusal tükenme yaşayan bireylerde enerji azalması (Maslach ve Goldberg, 1998), stresle baş etmede güçlük, olumlu duygularda azalma, yapılan iş ve çalışma arkadaşlarına ve/veya hizmet verilen kişilere yönelik olumsuz duygularda artma meydana gelmektedir (Maslach ve Pines, 1977). Bu durum bireylerin işteki başarısını ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Bireylerin duygusal tükenme ile başa çıkamaması durumunda tükenmişliğin sonraki aşaması olan duyarsızlaşma ve sonrasında kişisel başarının azalması ortaya çıkmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988).

b) Duyarsızlaşma:

Bu aşamada duyarsızlaşma yaşayan kişi iş arkadaşlarına, yaptığı işe ve hizmet verdiği kişilere yönelik olumsuz tutum ve davranışlar içerisinde. Kişi alaycı, umursamaz ve savunmacı davranışlar sergilemekte ve problemlerin başkaları tarafından oluştuğuna dair düşünceler taşımaktadır (Maslach ve Pines, 1977). Dolayısıyla probleme neden olan hatalı davranışlarının farkında olmayan bireylerin, iş hayatında yaşadığı sorunların daha çok büyüyeceği belirtilmektedir. Problemlerin çözülememesi ve giderek artması sonucunda kişilerde, tükenmenin üçüncü basamağı olan başarısızlık hissi meydana gelmektedir (Maslach ve Pines, 1977).

c) Kişisel Başarıda Azalma Hissi:

Bu aşama, kişilerin iş hayatında kendileri ile ilgili yapmış olduğu bir öz değerlendirme aşamasıdır. Bu aşamada tükenmişlik yaşayan kişilerde, yetkinlik ve üretkenliklerinin azaldığı algısı meydana gelmekte, kişiler başarısızlık ve yetersizlik hissine kapılmaktadır. Kişisel başarının azalma hissi yaşayan bireylerin ruh sağlığının da olumsuz etkilendiği görülmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998).

1.2.1.2 Pines ve Aronson'un Tükenmişlik Modeli

Pines ve Aronson tükenmişliği, bireylerin iş stres düzeyinin yüksek olması ve bireysel kaynakların iş stresi ile başa çıkmada yetersiz kalması sonucu gözlenen fizyolojik, duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik ve enerji azalması durumu olarak tanımlamaktadır (Pines ve Aronson, 1988). Bu modelde tükenmişliğin varoluşsal-psikodinamik yaklaşım ile açıklandığı görülmektedir (Pines, 2002). Bu yaklaşıma göre bireyler, çocukluk dönemlerine ait tatmin edilmeyen duygular ve ruhsal yaralanmalar gibi bilinç dışı nedenlerle meslek seçimi yapmaktadır. Bu doğrultuda bireyler mesleki yaşamlarına yüksek beklenti ve umutlar içerisinde adım atarken, beklentilerin karşılanmaması onları hayal kırıklığına uğratmaktadır. Yaşanan hayal kırıklığı, bilinç dışı doyurulmamış istekler, karşılanmamış beklentiler ve iyileştirilmemiş çocukluk yaralanmaları, kişilerin hayatın anlamını tekrar sorgulamasına ve yeni anlam arayışı içine girmesine neden olmakta, bunun sonucunda başarısız olunması durumunda ise tükenme belirtilerinin ortaya çıktığı görülmektedir (Pines, 2002).

Yapılan tanımlamalardan anlaşılacağı üzere tükenmişlik yaşayan bireylerde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal birtakım değişimler gözlenmektedir.

a) Tükenmişlik Yaşayan Bireylerde Görülen Fizyolojik Belirtiler:

Enerjinin azalması, yorgunluk, baş ağrısı, uyuşukluk, kilo kaybı, yüksek kolesterol, vücuttaki ağrı, sızı ve cilt hastalıklarının artması olarak sıralanabilir (Çam, 1992).

b) Tükenmişlik Yaşayan Bireylerde Görülen Psikolojik Belirtiler:

Hayal kırıklığı, engellenmişlik hissi, asabiyet, kolay incinme, ümitsizlik, çaresizlik hissi, bunalma, psikosomatik rahatsızlıklar, özgüvende azalma, enerji kaybı, olumlu düşüncede azalma, depresyon, karamsarlık gibi psikolojik tepkiler olarak sıralanabilir (Çam, 1992).

c) Tükenmişlik Yaşayan Bireylerde Görülebilen Davranışsal Belirtiler:

Tükenmişlik yaşayan bireylerde, fizyolojik ve psikolojik belirtilerin yanında davranışsal olarak da değişimler meydana gelmektedir. Örneğin tükenmişlik yaşayan bireylerde, aile içi ilişkilerin bozulması, işe gitmede isteksizlik, iş ile ilgili dikkat ve konsantrasyonda azalma, erteleme davranışı, işi yavaşlatma, iş ile ilgili organize olmada yetersizlik, rol çatışması ve rol karmaşası, çabuk öfkelenme, alaycılık, suçlayıcı davranışlar, sigara ve alkol kullanımında artış gözlenebilmektedir (Çam, 1992; Maslach ve Pines, 1977).

I.2.2. Tükenmişliğin Önlenmesi

Tükenmişlik her ne kadar bireysel bir yaşantı gibi görünse de, tükenme sadece bireysel nedenlerden kaynaklı bir problem değildir. Tükenmişlik kurumsal faktörler (kurum içi görevler, iş yönetmeliği ve prosedürler, çalışma ortamı vb.), işin yapısı ve aile-iş çatışması gibi kişisel faktörlerin bir bileşeninden oluşmaktadır (Maslach, 2003). Dolayısıyla tükenmişlik yaşantısının tamamen sonlandırılması mümkün olmasa da, bireysel alanda ve kurumsal işleyişi yönlendiren birtakım bürokratik alanlarda yapılacak düzenlemelerle tükenmişliği en aza indirmek mümkündür. Bu hususta önleyici yaklaşımlar aşağıda ele alınmıştır:

Kurumsal açıdan bakıldığında her bir kurum, kendi içinde düzen ve işleyişin çalışanlar üzerindeki etkilerini araştırabilir. Bu doğrultuda mümkün olan kurum içi

düzenlemeleri gerçekleştirebilir. Bunun yanında belli periyotlarda çalışanların stres kaynakları ve stres düzeyleri analiz edilerek gereken iyileştirmeler yapılabilir (Maslach ve Pines, 1977). Kurum içinde kişiler arası ilişkilerin iyileştirilmesi ve çalışanların stresle etkili şekilde başa çıkma becerilerinin geliştirilmesi adına, kurum çalışanlarına yönelik etkili stres yönetimi, iletişim ve öfke yönetimi gibi alanlarda psikoeğitimler düzenlenebilir (Keinan ve Malach-Pines, 2007; Maslach ve Pines, 1977).

Stresle başa çıkmada zorluk yaşayan ve tükenmişlik hisseden bireyler, alanında uzman kişilerden gevşeme eğitimi ve bilişsel yeniden yapılandırma gibi tekniklerin yer aldığı psikolojik destek hizmeti talep edebilirler (Stalgaitis, Meyers ve Krisak, 1982). Son olarak çalışanlara gerekli görülen alanlarda süpervizyon desteği verilerek, çalışanların stres ve tükenmişlik düzeylerinin azalmasına yardımcı olabilir (Keinan ve Malach-Pines, 2007).

I.2.3. Tükenmişlik Kavramı İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Anderson (2000) tarafından çocuk bakımı sağlayan kişilerle yürütülen, stresle başa çıkma stratejisi ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği çalışmada, kendini suçlama, problemden kaçma, sosyal geri çekilme gibi pasif başa çıkma yöntemi kullananların tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu; aktif başa çıkma yöntemi kullanımı ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu, ancak aktif başa çıkma yöntemi kullanımının duygusal tükenme üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Piko'nun (2006) Hindistan'da sağlık çalışanlarıyla yürüttüğü, tükenmişlik düzeyinin rol çatışması, iş tatmini ve psikososyal sağlık üzerindeki etkisini incelediği çalışmada; iş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu, duygusal tükenme yaşayan çalışanlarda psikosomatik bulgulara rastlandığı, kadın çalışanların daha fazla psikosomatik belirti bildirdiği, kadın çalışanların ve eğitim seviyesi yüksek olanların tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeyinin daha yüksek olduğu rapor edilmiştir.

Silbiger ve Pines, 2014 yılında varoluşsal perspektif üzerinden stres düzeyi ve tükenmişlik ilişkisini inceledikleri bir çalışma yürütmüştür. İsrail'de bulunan 233

göçmen ile yürütülen bu çalışmada, stres düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönde korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Stres düzeyi yüksek olanların tükenmişlik düzeyinin de yüksek olduğu gözlenmiştir. Ancak işe verilen önem puanı yüksek olan çalışanlarda, stres düzeyi yüksek olsa bile tükenmişlik düzeyinin düşük olduğu saptanmıştır. Yani bireyler için işin önemli olarak anlamlandırılması iş stresinin varlığına rağmen bireyleri tükenmişlikten korumaktadır.

Gündüz, Erkan ve Gökçakan'ın (2007) yapmış olduğu, polislerde tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirtilerin ele alındığı araştırma sonucuna göre, cinsiyet değişkeni açısından kadın ve erkek polislerin tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Çalışılan birimler açısından tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyi açısından anlamlı farklılıklar olduğu, karakollarda görev yapan, çalışma saati fazla olan, sosyal desteği olmayan ve mesleği isteyerek seçmeyen polis memurlarının daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ve daha fazla psikolojik belirtiler gösterdikleri bildirilmiştir. Polisler ile yapılan farklı bir çalışmada (Wang, Zheng, Hu ve Zheng, 2014), iş stresinin tükenmişlik ile ilişkisi incelenmiştir. Yapılan bu çalışmada, iş stresi ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, çalışma saatlerinin uzun olması duygusal tükenme düzeyini artırdığı tespit edilmiş ve tükenmenin iş tatminini azalttığı gösterilmiştir (Wang vd., 2014).

Erkutlu'nun (2012) öğretmenler ile yapmış olduğu çalışmada, örgütsel politika ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki incelenirken, bu ilişkide psikolojik dayanıklılığın (hardiness) aracı etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırmada örgütsel politika ve tükenmişlik arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel politika çerçevesinde çalışanlardan talep edilenler, kişisel kaynaklardan ne kadar fazla ise, çalışanlarda o kadar çok stres meydana geldiği ve tükenmişliğin o derece arttığı, ancak psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olanlarda, örgütsel istekler ne kadar yüksek olsa da tükenmişlik düzeyinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Szigeti, Balazs, Bikfalvi ve Urban'ın (2016) öğretmenlerle yaptıkları çalışmada, demografik değişkenler açısından cinsiyet ve yaş faktörlerinin tükenmişlik düzeyi ile ilişkili olmadığı, depresif belirtiler ile genel tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki gösterdiği ortaya koyulmuştur.

Özcan Ceran (2010) tarafından yürütülen, çağrı merkezinde müşteri temsilcisi olarak çalışanların, algılanan sosyal destek seviyeleri, iş doyumları ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkilerin incelendiği araştırmada, algılanan sosyal destek ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı, yönetici desteğinin iş doyumunu artırdığı ve tükenmişlik düzeyini azalttığı; yaş, cinsiyet ve medeni durum değişkenleri açısından algılanan sosyal destek, yönetici desteği, tükenmişlik düzeyi ve iş doyumunu puanlarında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir.

Bitmiş, Sökmen ve Turgut tarafından (2013) 430 kamu görevlileri ile yürütülen, psikolojik dayanıklılık düzeyinin tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisinin incelendiği çalışmada, psikolojik dayanıklılığın örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği, tükenmişlik düzeyi ile psikolojik dayanıklılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bildirilmiştir. Psikolojik dayanıklılık seviyesi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir başka çalışma Taku (2014) tarafından gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmada psikolojik dayanıklılık ve sosyal destek ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Montero-Marin ve arkadaşlarının 2016 yılında birinci basamak sağlık hizmetinde çalışan uzmanlar ile yaptıkları çalışmada, tükenmişliğin tüm alt boyutları ile öz-duyarlılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiş; öz-duyarlılığın stres seviyesini azaltarak, çalışanların ruh sağlıklarını tükenmişlik sendromuna karşı koruyucu bir rol üstlendiği belirtilmiştir.

Taycan, Erdoğan-Taycan ve Çelik (2014) yarı kentsel ve kırsal kesimde görev yapan doktorların kişilik özelliği, başa çıkma davranışları, tükenmişlik düzeyi ve aleksitimi arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmada; tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutu ile aleksitimi arasında pozitif yönde korelasyon olduğu, aleksitimi ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı; problem odaklı başa çıkma yöntemi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönde ilişki olduğu ve kişisel başarı boyutu ile pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir. Setti, Lourel ve Argentero (2016) ise, sağlık alanında farklı meslek grubu olan ilk yardım çalışanlarıyla yürüttüğü, stresle başa çıkma yöntemlerinden olan sosyal destek ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin incelendiği bir araştırma gerçekleştirmiştir.

Yapılan araştırmada, iş arkadaşlarından alınan sosyal destek ile aile ve sosyal çevreden alınan desteğin, çalışanların tükendişlik düzeyinin azalmasına katkıda bulunduğu tespit edilmiştir.

I.3. RUH SAğLIğI KAVRAMI

I.3.1. Ruh Sağlığı Tanımı

Dünya Sağlık Örgütüne (DSÖ) göre sağlık; sadece fizyolojik değil, bedensel, zihinsel ve ruhsal açıdan tam bir iyilik halinde olmaktır (DSÖ, 2001). Ruh sağlığı bozukluklarının tedavisi ve psikolojik iyilik halinin kazandırılmasının önemi, fizyolojik hastalıkların tedavisi kadar büyüktür. Ancak ruh ve ruh sağlığı kavramlarının soyut özelliği nedeniyle ruhsal rahatsızlıkların tanımlanması, anlaşılması ve tedavi yöntemlerinin belirlenmesi oldukça karmaşık bir süreç olmaktadır (Koyun, Taşkın ve Terzioğlu, 2011).

Ruh sağlığı kavramının tanımlanması ve anlaşılır hale getirilebilmesi adına alanyazında ruh sağlığı hakkında pek çok tanımlamalara rastlanmaktadır. Bu tanımlamalardan birini psikoloji bilimine önemli katkıları olan Sigmund Freud yapmıştır. Freud ruh sağlığını bireylerin sevme, çalışma ve üretme kapasitesi olarak tanımlamıştır. Başka bir tanımda ruh sağlığı, bireylerin günlük yaşamda görev ve sorumluluklarını sürdürebilme, hem kendileri hem de içinde buldukları sosyal ve toplumsal bağlam ile uyum içinde olmaları anlamına gelmektedir (Macit 1996, akt. Keloğlu, 2017). Dünya Sağlık Örgütü (2001) ise ruhsal iyilik hali kavramını, bireyin kendisi, çevresi ve toplum ile barışık olması, yaşamını devam ettirmesi adına gerekli davranışlar sergilemesi, stresle başa çıkma becerilerini, üretkenlik, verimli çalışma ve topluma katkı sağlama olarak tanımlamaktadır. Yapılan tanımlamalardan yola çıkarak ruh sağlığının göstergeleri; bireyin, kendisi ve çevresi ile uyum içinde olması, sevme ve çalışma kapasitesinin bulunması, zorlukların üstesinden gelebilme becerilerine sahip olması şeklinde sıralanabilir.

I.3.2. Ruh Sağlığı Bozukluklarının Temel Nedenleri

Ruh sağlığı bozukluklarının etiyojisine ilişkin yapılan tartışmalar biyomedikal model ve biyopsikososyal model olmak üzere iki ana görüş etrafında toplanmaktadır (Öztürk ve Uluşahin, 2015, s. 14).

I.3.2.1. Biyomedikal Model

Bu model, ruh sağlığında meydana gelen bozulmaları biyolojik mekanizmadaki değişimler ile açıklamaktadır. Bütünlük ve uyum içinde hareket eden biyolojik mekanizmada meydana gelen değişimler, ruh sağlığını da olumsuz etkilemektedir (Ünalın, 2014). Biyomedikal model, insan davranışını açıklarken genetik, biyokimya, nöropsikoloji gibi bilim alanlarından yararlanmakta ve yapısal/işlevsel beyin görüntüleme yöntemleri, uyku laboratuvarları gibi ileri teknolojilerden faydalanmaktadır (Öztürk ve Uluşahin, 2015, s.10). Bozuklukların tedavisinde ise psikofarmakolojik yöntem kullanılmaktadır (Ünalın, 2014).

I.3.2.2. Biyopsikososyal Model

Bu modele göre, insan davranışını salt biyolojik faktörlerle açıklamak insan davranışında meydana gelen bozulmaların anlaşılmasında ve ruhsal rahatsızlıkların tedavi edilmesinde yetersiz kalmaktadır. Çünkü insan sadece hücre, doku ve organların toplamından oluşan bir canlı değil, kendisi ve içinde bulunduğu ekolojik sistem ile dinamik bir bütündür (Öztürk ve Uluşahin, 2015, s.14). Biyopsikososyal model, insanı ve insan davranışını biyolojik etmenlerin yanı sıra, içinde bulunulan sosyal ve toplumsal yapıdan etkilenen ve aynı zamanda onları etkileyen yapı olarak açıklamaktadır. Bu görüşe göre insan biyolojik ve sosyal süreçlerden bağımsız olarak düşünülemez. Bireysel özellikler, genetik faktörler, ailede psikolojik rahatsızlık öyküsü, bireyin ya da ailenin yaşadığı travmatik olaylar, sosyoekonomik durum, eğitim düzeyi, savaş, göç ve ekonomik kriz gibi toplumsal olaylar kişinin ruhsal alanda sorun yaşamasına neden olan etmenlerin bazılarıdır (Öztürk ve Uluşahin, 2015, s.14). Özetle biyopsikososyal modele göre, ruhsal alanda yaşanan problemler genetik yatkınlık, kişisel özellikler, sosyal ve toplumsal çevre etkileşimi sonucu ortaya çıkmaktadır.

I.3.3 Ruh Sağlığının Önemi

Ruh sağlığının fizyolojik sağlık, yaşam kalitesi ve yaşam doyumu üzerindeki etkisi pek çok çalışmada gösterilmiş olsa da, gelişmekte olan ülkelerde ruh sağlığına fizyolojik sağlık kadar gereken önem verilmediği bildirilmektedir (DSÖ, 2001). DSÖ

(2001)'ye göre dünyada 450 milyon kişi herhangi bir ruhsal ve davranışsal problem yaşarken, etiketlenme ve dışlanma gibi kaygılar nedeniyle tedavi olmaktan çekinmektedir. Bireylerin psikolojik iyilik hali, içinde buldukları toplumun eğitim kalitesi, sağlık imkânları, ekonomik refah gibi etmenlerden etkilenirken, bireylerin fiziksel ve ruhsal alanda sağlıklı oluşu toplumsal refah, büyüme ve gelişmenin en önemli yapı taşlarındandır. Çünkü ruhsal rahatsızlıklar, bireyin yaşam kalitesini olumsuz etkilenirken iş kaybı, üretimde azalma, aile ve sosyal çevre ilişkilerinde bozulma, toplum güvenliğinin bozulması, damgalanma, ayrımcılık vb. ölçümü zor ekonomik, sosyal ve toplumsal sorunlara neden olabilmektedir (DSÖ, 2001). Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan bir araştırmada ruhsal rahatsızlıkların yıllık maliyetinin kanser, akciğer hastalıkları ya da AIDS için harcanandan daha fazla olduğu bildirilmektedir (Institute of Medicine, 1989). Dolayısıyla bireysel ve toplumsal refah, büyüme ve gelişme için ruh sağlığı alanında koruyucu, iyileştirici ve önleyici faktörlerin araştırılıp geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu konuda Dünya Sağlık Örgütü'nün (2001) "*Ruhsal Bozukluklara Yeni Bakış*" adlı raporunda toplumsal ruh sağlığını koruma, önleme ve geliştirmeye yönelik hazırlanmış olduğu müdahale planında:

-Bireysel ve toplumsal ruh sağlığının korunması ve geliştirilmesi adına atılacak ilk adımın etkili bir sağlık politikası oluşturmak olduğu,

-Ruhsal rahatsızlıkların etiyolojisi ve prevalansının araştırılması, uygun tedavinin gerçekleştirilmesi, tedavi olanaklarının iyileştirilmesi,

-Ruhsal rahatsızlığı olan bireylerin sosyal yaşamdan bağlarının kopmaması adına, onlar için destekleyici ortamların oluşturulması, toplum içinde "etiketlenmelerinin" azaltılması ve önlenmesi adına toplumun ruhsal rahatsızlıklar konusunda bilinçlendirilmesi,

-Ruhsal rahatsızlıkların tedavi planına, bireylerin yalnız olmadıklarını anlamaları ve yaşadıkları sorunların paylaşılması adına grup terapisi hizmetlerinin eklenmesi,

-Semptomların ortadan kaldırılması, bireyin günlük hayata katılması açısından önemli olmakla birlikte yeterli olmadığından, bireyin güçlü yönlerinin ortaya çıkarılması, sosyal kaynaklarının geliştirilmesi de gerekliliği gibi önemli hususların altının çizildiği görülmektedir.

Ruh sağlığına yönelik tedavi hizmetlerinin tıbbi model çerçevesinde sadece semptomların giderilmesine yönelik olması, araştırmalarda yalnızca bireylerin zayıf oldukları alanlara ve ruhsal rahatsızlıklara neden olan risk faktörlerine vurgu yapılması, insanın zor koşullar altında psikolojik işlevselliğini devam ettirmesini sağlayan özelliklerin göz ardı edilmesine neden olduğu yönünde eleştirileri de beraberinde getirmiştir. Alanyazında görülen bu eksiklik pozitif psikolojinin ortaya çıkmasına neden olan en önemli etmenlerden biridir (Seligman, 1998; akt. Kararımak ve Siviş, 2008). Pozitif psikoloji alanında yapılan araştırmaların odak noktası mutluluk, zevk, doyum, iyimserlik, cesaret gibi dayanıklılığı artıran bireysel özellikler, bireylerin pozitif duygularına katkıda bulunan kurumlar, işletmeler, resmi ve gayri resmi gruplar, yapılar, aile özelliği vb. yapılardır (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000). Pozitif psikoloji ile bireylerin zorluklar karşısında ruh sağlığını koruyan faktörlerin anlaşılması, bireylerin güçlü yanlarının tespit edilmesi ve bu yönlerin geliştirilip güçlendirilmesi istenmekte ve ruh sağlığı alanında kalıcı müdahale programlarının geliştirilmesi hedeflenmektedir (Luthans, 2002; Seligman, 2002; Fredrickson, 2002; akt. Genç, 2014).

Özetle, ruhsal rahatsızlıklara yönelik yapılan araştırmalarda, bireylerden daha geniş bağlama, hastalık odaklı yaklaşımdan koruma ve önlemeye yönelik bakış açısına, ayrıca risk faktörü ile hastalık ilişkisinden, bireylerin güçlü ve olumlu yönlerine odaklanıldığı görülmektedir. Psikolojik rahatsızlıkların nedenlerine ve tedavi edilmesine ilişkin birey odaklı yaklaşımdan daha bütünsel bakış açısına doğru yönelim olduğu, bireylerin zayıf yönlerini araştırıp güçlendirmeden ziyade, güçlü yönlerin de eş zamanlı olarak tespit edilip, bu yönlerin pekiştirilmesine vurgu yapıldığı görülmektedir. Alanda görülen bu değişimin amacı, ruhsal rahatsızlıkların korunması, tedavi edilmesi ve nüksün önlenmesinde uzun vadeli ve kalıcı yöntemlerin geliştirilmesini sağlamak olduğu görülmektedir (Seligman, 2002). Dolayısıyla ruh sağlığının korunması, tedavi edilmesi ve nüksün engellenmesi adına uzun vadeli çözümün; etkili sağlık politikası oluşturmak, destekleyici bir evre yaratmak, toplumsal eylemi güçlendirmek, bireysel becerileri geliştirmek, sağlık hizmetlerinin yönünü değiştirmek ve multidisipliner yaklaşımın benimsenmesi ile mümkün olduğu anlaşılmaktadır (DSÖ, 2001).

I.3.4. Ruh Sağlığı ile İlgili Yapılan alışmalar

Eraslan'ın (2014) üniversite öğrencileri üzerinde, psikolojik dayanıklılık düzeyi, depresif belirti düzeyi ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişki ile bu ilişkide benlik saygısı, pozitif dünya görüşü ve umudun aracı rolünün incelediği çalışmasında, psikolojik dayanıklılık düzeyi ile depresif belirti düzeyi arasında negatif yönde, yaşam memnuniyeti arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca psikolojik dayanıklılığın benlik saygısı, pozitif dünya algısı ve gelecek hakkındaki olumlu bilişsel özellikler aracılığı ile yaşam memnuniyetini arttırdığı ve depresif belirti düzeyini azalttığı gözlenmiştir.

Kapıkıran ve Acun-Kapıkıran tarafından (2016) üniversite öğrencileri ile yürütölen, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık ve depresyon arasındaki ilişkide benlik saygısının aracılık etkisinin incelendiği çalışmada; iyimserlik ve depresyon arasında negatif yönde ilişki olduğu, benlik saygısının iyimserlik ve depresyon arasında aracı rolünün olmadığı bulgulanmıştır. Psikolojik dayanıklılık puanı yüksek olan öğrencilerin depresyon puanının daha düşük olduğu, modele benlik saygısı eklendiğinde benlik saygısının psikolojik dayanıklılık ve depresyon arasındaki ilişkiye bütünüyle aracılık ettiği tespit edilmiştir.

Korkut-Owen, Demirbaş-elik ve Doğan'ın (2017) üniversite öğrencileri ile yürüttükleri çalışmada; fizyolojik, psikolojik, sosyal ve bilişsel alanda sağlıklılığı ifade eden "iyilik hali" ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. İyilik halinin alt boyutları olan yaşamı anlamlandırma / hedef odaklı olma ve duygusal iyilik hali ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönde ve yüksek düzeyde, fiziksel, sosyal ve bilişsel alt boyutlar arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Sümer (2008) tarafından yürütölen, farklı öz-duyarlılık düzeyine sahip üniversite öğrencilerinde depresyon, anksiyete ve stresin incelendiği çalışmada; öz-duyarlılık düzeyi yüksek olan öğrencilerin stres, depresyon ve anksiyete düzeylerinin daha düşük olduğu, cinsiyet değişkenine göre depresyon, anksiyete ve stres puanlarında anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

Aydın ve Soyer (2012) tarafından yürütölen, özel eğitim öğrencilerinde öz-duyarlılık ve sürekli kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada, öz-

duyarlılık düzeyleri yüksek olan öğrencilerin kaygı puanlarının daha düşük olduğu, cinsiyet, sosyoekonomik düzey değişkenine göre öz-duyarlılık düzeylerinde anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

Hwang, Geunyoung ve Jae-Won (2016) tarafından, 1813 yetişkin grubu ile yürütülen, ruh sağlığı, öz-duyarlılık düzeyi ve özsaygı arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada; öznel iyilik algısı ile özsaygı ve öz-duyarlılık arasında pozitif yönde ilişki, depresyon ile özsaygı, öz-duyarlılık ve öznel iyilik algısı arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Öz-duyarlılık ile özsaygı arasında pozitif yönde güçlü ilişki olduğu, yaş değişkeni açısından bakıldığında yaşın arttıkça katılımcıların öz-duyarlılık ve özsaygı puanının arttığı, depresyon puanının azaldığı bulunmuştur.

I.4. STRESLE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ

Stres, beden ve ruh sağlığında birtakım değişimler meydana getirirken, bireyler stres kaynağını ve onun meydana getirdiği problemi ortadan kaldırmak ve stresin etkisini en aza indirmek için çeşitli eylemlerde bulunurlar. “Baş etme stratejileri” veya “başa etme stilleri” denilen bu eylemler, stres yaratan durum ortaya çıktığında kullanılan, problemle başa çıkmayı kolaylaştırmada yardımcı olabilecek ve stresörün olumsuz etkisini azaltmak için gösterilen özgül davranışsal ya da psikolojik çabalardır (Ağargün vd., 2005). Stres karşısında yapılan bilişsel değerlendirmeler ve verilen davranışsal yanıtlar, kişinin temel başa çıkma stratejisini oluşturur (Lazarus, 1993). Kişilerin stresöre yönelik kullandıkları başa çıkma stratejilerinin farklılaşması pek çok araştırmacının dikkatini çekmiş ve bu farklılaşmanın nedenleri aydınlatılmaya çalışılmıştır. Kimi araştırmacılar kişilik özelliklerinin (McCrae ve Costa, 1986), kimi araştırmacılar sosyal bağlamın (Pearlin, Menaghan, Lieberman ve Mullin, 1981), kimi araştırmacılar ise kişisel kaynakların (Smith ve Carlson, 1997) başa çıkma stratejileri üzerindeki etkilerine odaklanmıştır. Araştırmalarda farklı odak noktalarının incelenmesi ve buna bağlı olarak kullanılan ölçüm araçlarının farklılaşması başa çıkma stratejilerinin işleyişinin tam olarak anlaşılmasına, başa çıkma ile ilişkili olabilecek diğer özelliklerin gözden kaçırılmasına ve tüm yapıların

bütüncül olarak değerlendirilememesine neden olduğu görülmektedir (Folkman ve Moskowitz, 2000).

I.4.1. Stresle Başa Çıkma Stratejilerine İlişkin Temel Yaklaşımlar

Alanyazına bakıldığında başa çıkma stratejilerinin kavramsallaştırılmasına ilişkin üç temel yaklaşım olduğu görülmektedir: Ego süreci yaklaşımı, özellik yaklaşımı ve süreç odaklı yaklaşım. (Folkman ve Lazarus, 1980).

I.4.1.1. Ego Süreci Yaklaşımı

Başa çıkma stratejilerinin kavramsallaştırılmasında öne sürülen yaklaşımlardan biri, psikodinamik temelli ego süreci yaklaşımıdır. Bu yaklaşıma göre benliğimizin alt yapılarından olan ve gerçeklik ilkesine göre hareket eden ego, benliği tehdit eden olay karşısında çeşitli savunma mekanizmaları geliştirmektedir (McWilliams, 2014, s.36). Bu savunma mekanizmalarının amacı benlik bütünlüğünü tehlike karşısında korumak ve kaygıyı azaltmaktır. Savunma mekanizmaları bilinçli eylemler olmayıp, çocukluk dönemi yaşantısının büyük ölçüde belirleyici olduğu bilinçdışı süreçlerin denetiminde bulunmaktadır (Vaillant, 1977, s.8).

Gerçeklik ilkesine göre hareket eden ego güçlü ise, ortaya çıkan savunma mekanizmaları “mantığa bürüme”, “yüceltme” gibi üst düzey savunma mekanizmaları olacaktır. Ancak problem karşısında üst düzey savunma mekanizması kullanımı her daim psikolojik sağlığın varlığını göstermemektedir. Psikolojik sağlamlık için olgun savunma mekanizmalarının kullanımının yanı sıra, farklı durumlarda farklı başa çıkma mekanizmalarına başvurmanın ve duygusal esnekliğe sahip olmanın da gerekli olduğu vurgulanmaktadır (McWilliams, 2014, s.34). Çocukluk döneminde deneyimlenen kötü anların bastırılması, reddedilmesi veya inkar edilmesi vb. ilkel savunma mekanizmalarının kullanılması yetişkinlik döneminde anksiyete, depresyon, somatizasyon gibi nevrotik yaşantılara neden olmaktadır. İyileşme, ruhsal sorunlara neden olan çocukluk dönemi yaşantılarının yetişkinlikte yaşanan problem ile ilişkisinin ortaya çıkarılması, kişilerin travmatik yaşantıları reddetmek yerine kabul etmesi ve egoyu güçlendirerek savunma mekanizmalarının olgunlaştırılması ile mümkündür (Vaillant, 1977, s.29). Bununla

birlikte travmatik geçmişe sahip olan bireyin kendini daha iyi ve güvende hissettiği çevrede bulunması ve çevresinde kaliteli ilişki kurabildiği insanların varlığı ego gücünün korunmasını sağlamaktadır (Vaillant, 1977, s.29).

I.4.1.2. Özellik (Trait) Odaklı Yaklaşım

Bu yaklaşım, stresli durumlar karşısında başa çıkma kaynaklarının yeterliliğine bağlı olarak, kişilerin sahip oldukları özelliklere göre başa çıkma stratejilerinin nasıl farklılaştığına odaklanmaktadır (Bolger, 1990). Özellik odaklı yaklaşımda, başa çıkma kaynaklarının yeterli olması ya da olmaması bir kişilik özelliği gibi sabit ve değişmesi zor olan bir özellik olarak görülmekte (Folkman ve Lazarus, 1980) ve başa çıkma mekanizmaları davranışsal tepkiler (Luborsky, Blinder ve Schimek, 1965) ile ölçülmektedir. Kişilerin stresli durumlar karşısında genellikle benzer davranış gösterme eğiliminde olduğu, dolayısıyla başa çıkma mekanizmalarının sabit nitelikte olduğu düşünülmektedir (Folkman vd., 1986). Özellik odaklı yaklaşımlar bireylerin stresten daha fazla etkilenmesine neden olan etmenlere ve risk faktörlerine odaklanarak, stresin olumsuz etkilerini önleme ve koruyucu müdahale programı oluşturulmayı amaçlamaktadır (Bolger, 1990). Bu yaklaşım; başa çıkma stratejilerinin kişilik gibi sabit bir özellik göstermeyeceği, özellik odaklı yaklaşım çerçevesinde yapılan araştırmalarda, başa çıkma yöntemlerinin tek boyutlu yapıda ve savunma süreçleri olarak (örneğin, baskılama-izolasyon gibi) (Luborsky vd., 1965; Schafer, 1954) ele alınması, başa çıkma süreçlerini yeterince yansıtmadığı düşüncesi nedenleriyle eleştirilmektedir (Folkman ve Lazarus, 1980).

I.4.1.3. Süreç-Odaklı Yaklaşımlar

Bu yaklaşım, özellik odaklı ve ego süreci yaklaşımından farklı olarak başa çıkma mekanizmalarının belirleyicilerinin, bireylerin sahip olduğu kaynaklar ve dış dünya ile etkileşimi olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla kullanılacak başa çıkma mekanizmalarında kişinin içinde bulunduğu bağlam önemlidir ve stres kaynaklarıyla karşılaşıldığında kişinin kullanacağı stratejiler sabit ve değişmez değildir (Folkman vd., 1986).

Başa çıkma ile ilgili yapılan kavramsallaştırmalar ve yaklaşımlar arasında en çok kabul görülen yaklaşım, süreç odaklı yaklaşımlardan olan Lazarus ve

arkadaşlarının öne sürdüğü bilişsel fenomenolojik yaklaşımdır (Smith ve Carlson, 1997; Stanton vd., 2001). Bu yaklaşıma göre başa çıkma stratejileri, içsel ve dışsal kaynaklardan gelen zorlayıcı taleplerin üstesinden gelmek için yapılan bilişsel, duygusal ve davranışsal alanda yapılan düzenlemelerdir (Folkman ve Lazarus, 1980). Bireylerin psikolojik ve bağlamsal talepler karşısında vereceği tepki, birincil ve ikincil değerlendirme olarak adlandırılan bir bilişsel değerlendirme sürecinden geçmektedir (Lazarus ve Folkman, 1984; Folkman vd., 1986). Birincil değerlendirme, kişinin karşılaştığı durumları “tehlike veya tehdit olarak” algıladığı değerlendirme süreci; ikincil değerlendirme ise bireylerde stres meydana getiren bu durumların olumsuz etkisini azaltmak adına kullanacağı yöntem, yani baş etme stratejileridir (Lazarus ve Folkman, 1984). Birincil ve ikincil değerlendirmeler; günlük yaşamda bireylerin ilişkilerini, olayları kontrol etmesini, yönetmesini ve beden ve/veya benlik bütünlüğünü gelecek tehlikelere karşı korunmasını sağlamakta, aynı zamanda da olumsuz duyguların yeniden düzenlenmesi işlevi görmektedir (Folkman ve Lazarus, 1980). Dolayısıyla bu düzenleme işlevi, bireyin kendisi ve çevresi ile ilişkilerini revize etmede, ruh sağlığını korumada ve yaşam doyumunu arttırmada oldukça etkilidir (Folkman vd., 1991). Araştırmalar stresle etkili başa çıkma stratejileri kullanımının fiziksel, psikolojik ve sosyal alanda olumlu sonuçları olduğunu göstermektedir (Cohen ve Lazarus; 1973; Folkman ve Lazarus, 1986). Örneğin cerrahi tedavi alan hastalar üstünde yapılan bir çalışmada, stresle işlevsel başa çıkma mekanizması kullanan hastaların ameliyat sonrası taburcu olma süresinin daha kısa olduğu, fiziksel ve psikolojik alanda daha az semptom bildirdikleri rapor edilmiştir (Cohen ve Lazarus, 1973).

Lazarus ve Folkman (1984) temel olarak iki tür başa çıkma stratejisi tanımlamıştır:

a) Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisi:

Bireylerin strese neden olan olayın engellenmesi ve/veya çözümlenmesi adına attığı adımlardır. Bu adımlar problem hakkında bilgi toplama, analiz etme, çözüme yönelik plan yapma, eylemlerde bulunma ve sonuçları değerlendirmeyi içerir (Folkman ve Lazarus, 1985). Problem odaklı başa çıkma stratejisi, bireylere rahatsızlık veren olayların değiştirilmesine ilişkin kontrol hissi verir ve pozitif duygular ile ilişkilidir (Folkman ve Moskowitz, 2000).

b) Duygu Odaklı Başa Çıkma Stratejisi:

Strese neden olan olayın meydana gelmesinin önüne geçilemediği durumlarda, olaydan uzak durma, stresörün meydana getirdiği olumsuz duyguların değiştirilmesi ve bilişsel değerlendirmelerin yeniden düzenlenmesine yönelik çabalar (Folkman ve Lazarus, 1980). Kullanılacak başa çıkma yöntemi bireyin yapmış olduğu değerlendirmeye göre değişiklik göstermektedir. Duygu odaklı başa çıkma genellikle bireylerin değiştiremedikleri olaylar karşısında kullandıkları stratejilerdir (Folkman vd., 1986).

Güncel alanyazında, başa çıkma stratejilerinin karmaşık ve çok boyutlu yapısının sahip olduğu belirtilmektedir. Dolayısıyla problem odaklı ve duygu odaklı başa çıkma stratejilerinin dışında, bireylerin kullandıkları farklı başa çıkma mekanizmalarının varlığından söz edilmektedir (Folkman vd., 1986; Skinner, Edge, Altman ve Sherwood, 2003). Folkman ve arkadaşları (1986) tarafından başa çıkma stratejilerine yönelik yapılan revize çalışmada; confrontive başa çıkma, uzaklaşma (distancing), kontrol altına alma (self-controlling), sosyal destek arama (seeking social support), sorumluluk kabul etme (accepting responsibility), kaçış-kaçınma (escape-avoidance), planlı problem çözme (planful problem solving) ve olumlu yeniden değerlendirme olmak üzere 8 boyutta başa çıkma stratejileri tanımlanmıştır. Confrontive başa çıkma, stresli durumun değiştirilmesine yönelik agresif tarzdaki çabaları; uzaklaştırma, olumsuz durumun düşünceden uzaklaştırılmasını; kontrol altına alma, kişinin duygu ve davranışlarını düzenlemeye yönelik tutumunu ifade etmektedir. Sosyal desteğe yönelme, yaşanan stresli durumla başa çıkmak amacı ile sosyal çevreyi durumla alakalı bilgilendirme, somut ve duygusal destek talep etmeyi; sorumluluğu kabul etme, kişinin stresli durumla başa çıkma konusunda kendi rolünün farkında olmasını; kaçış-kaçınma ise olumsuz durumların uzaklaşmasını dileme ve problem yaşamamak adına stres meydana getiren durumlardan uzak durmasına yönelik davranışları ifade etmektedir. Planlı problem çözme stratejisi sorunun değiştirilmesi adına kişinin analitik bir yaklaşım sergilemesi ve son olarak olumlu yeniden değerlendirme ise, duruma ilişkin duyguların düzenlenmesi ve olumlu sonuç elde etmek adına yapılan birtakım bilişsel düzenlemeleri içermektedir (Folkman vd., 1986).

Şahin ve Durak (1995), Folkman ve arkadaşlarının (1986) geliştirdiği başa çıkma stratejileri ölçeğinin ülkemize uyarlamasını yaparak, başa çıkma stratejilerini probleme yönelik aktif/pasif ve duyguya yönelik aktif/pasif olmak üzere iki ana boyutta ele almış; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma olmak üzere dört tane alt faktör tanımlamıştır. Kendine güvenli yaklaşım kişinin, stres meydana getiren durumla etkili şekilde başa çıkabileceğine dair inancının ve güvenin olması ve bu doğrultuda planlı bir yol izleme tutumunu göstermektedir. İyimser yaklaşım, olaylardan olumlu sonuçlar çıkartmaya yönelik tutumu; boyun eğici yaklaşım, bireyin stresli durumla başa çıkamayacağına dair inancını ve problemin çözülmesine ilişkin mücadeleden vazgeçmesini, sosyal desteğe başvurma ise stresli durumla başa çıkabilmek için sosyal çevreden yardım ve destek arama davranışlarını ifade etmektedir (Çakır, 2006). Yapılan ölçek uyarlama çalışması sonucunda kendine güvenli yaklaşım ve iyimserlik yaklaşımın olumlu duygularla ilişkili olduğu, boyun eğici yaklaşımın ise stresin negatif etkileri ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Şahin ve Durak, 1995).

Bireylerin stresör karşısında kullandıkları baş etme mekanizması olayın özelliğine, yapılan bilişsel değerlendirmeye (Folkman ve Lazarus, 1980) ve sahip olunan kişisel kaynaklara (Smith ve Carlson, 1997) göre değişebilmektedir. İyimser olma, öz yeterlik ve sosyal destek gibi sahip olunan kişisel kaynaklar bireylerin zorluğu aşabileceğine dair inancını arttıran ve problemle etkili şekilde başa çıkabilmesini sağlayan özelliklerdir (Smith ve Carlson, 1997). Bireyler, stresörü kontrol edilebilir olarak değerlendirdiklerinde daha çok problem odaklı baş etme yöntemini tercih ederken, değiştirilemeyen veya kontrol edilemeyen durum olarak algıladıklarında ise duygu odaklı baş etme mekanizması kullanabilmektedir. Her bireyin ağırlıklı olarak kullandığı baş etme yöntemi olsa da, stresöre bağlı olarak uygun baş etme yöntemi kullanımının ruh sağlığı açısından olumlu sonuçları olduğu belirtilmektedir (Lazarus, 1993).

I.4.2. İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Stratejileri ile İlgili Yapılan Araştırmalar

Dünya çapında iş sağlığı ve güvenliği konusu hem birey açısından hem de kurumlar/örgütler açısından temel endişelerden biridir (Marcatto vd., 2016). Bu

sebeple, gerek ulusal gerekse uluslararası alanyazında iş stresi ve stresle başa çıkma konusuna yoğun ilgi gösterildiği ve konu ile ilgili pek çok araştırma yapıldığı göze çarpmaktadır. İngiltere’de Sağlık ve Güvenlik Yönetimi (Health and Safety Executive) 1980’li yılların sonunda mesleki sağlık sorunlarının araştırılması için “*Sağlık Risk İncelemeleri*” başlıklı bir çalışma yürütmüş; yapılan araştırma sonucunda insanların strese ilişkin sağlık sorunlarının, kas-iskelet bozukluklarından sonra ikinci sırada yer aldığı tespit edilmiştir (akt. MacKay vd., 2004).

Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı’nın (2007) yaptığı araştırmaya göre, işçilerin yarısından fazlasının iş stresi yaşadıkları, iş stresinin, çalışanlarda anksiyete ve depresyon gibi psikolojik rahatsızlıkların görülmesinde artışla birlikte, uykusuzluk ve hipertansiyon, kardiyovasküler hastalıklar, gastrit ve ülser hastalığı ile irritabl bağırsak sendromu gibi strese bağlı sağlık sorunlarına neden olduğu tespit edilmiştir (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007; Belkic vd., 2004; Eller vd., 2009; Kivimäki vd., 2006; akt. Marcatto vd., 2016).

İngiltere’de gastroenterologlar, cerrahlar, radyologlar ve onkologlardan oluşan 1113 sağlık çalışanları ile, iş stresi ve iş tatmininin tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığına etkisinin araştırıldığı çalışmada, iş stresi ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ve psikolojik belirti düzeyi arasında pozitif yönde ilişki olduğu, iş tatmininin ise tükenmişlik alt boyutu olan kişisel başarı ile pozitif yönde, psikolojik belirti düzeyi, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir (Ramirez vd., 1996)

Jayaratne, Chess ve Kunkel (1986) çocuklar için hizmet veren 75 sosyal çalışmacı üzerinde, stres ve tükenmişlik düzeylerinin aile ilişkileri ve ruh sağlığına etkisini araştırmışlardır. Çalışmada tükenmişlik düzeyi yüksek olan çalışanların evlilik tatmininin daha düşük, depresyon, stres ve anksiyete düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Chen ve arkadaşlarının (2009) Çin’de yerli ve yabancı yatırım işletmelerinde çalışan 843 personel üzerinde yürüttükleri çalışmada, çalışanların iş stresinin yüksek olduğu, iş stresi yükseldikçe depresyon seviyesinin de yükseldiği, informal sosyal destek ve stresle baş etme stratejilerinden uzaklaşma boyutunun iş stresi ile depresyon arasındaki ilişkide aracılık etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Harker ve arkadaşlarının (2016) yürüttüğü, Avustralya’da Sosyal Yardımlaşma Kurumu çalışanlarının psikolojik stres, tükenmişlik ve ikincil travmatik stres düzeyleri ile ruh sağlığını koruyucu faktör olan psikolojik dayanıklılık ve bilinçli dikkatlilik (mindfulness) arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada, psikolojik dayanıklılık ve bilinçli dikkatlilik düzeyi yüksek olan çalışanların daha az psikolojik sıkıntı ve tükenmişlik yaşadıkları bulgulanmıştır. Bilinçli dikkatlilik ile ikincil travmatik stres arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı; cinsiyet ve eğitim düzeyi değişkenine göre psikolojik dayanıklılık, bilinçli dikkatlilik, psikolojik sıkıntı, tükenmişlik ve ikincil travma stres düzeyinde farklılık bulunmadığı rapor edilmiştir.

Mutkins, Browns ve Thorsteinsson (2011) tarafından yürütülen, zihinsel engellilere eğitim veren çalışanların stres, depresyon, sosyal destek ve tükenmişlik düzeylerinin incelendiği çalışmada; tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile psikolojik stres, anksiyete ve depresyon arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu, örgütsel sosyal desteğin sadece tükenmişlik alt boyutu olan kişisel başarı ile pozitif yönde ilişkisinin olduğu, diğer değişkenlerle arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Çakır’ın (2006) polislerin iş stresi ve bazı değişkenlere göre başa çıkma yöntemlerinin incelediği araştırmasında, stresle başa çıkmada stratejilerinden iyimser yaklaşımı erkek polislerin daha fazla kullandığı, kadın polislerin ise sosyal destek arama ve kendine güvensiz yaklaşımı daha çok kullandıkları tespit edilmiştir. Araştırmada stresle başa çıkma stratejisi alt boyutlarından kendine güvensiz yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma ile iş stresi arasında pozitif yönde ilişki olduğu, kendine güvenli yaklaşım ile iş stresi arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Kendine güvensiz yaklaşım kullanımının kadın polislerde daha yaygın görülmesinin nedeni, kadınların daha çok masa başı işlerde görevlendirilerek sahada daha az yer alması, dolayısıyla bu meslek alanında sahada ortaya çıkan problemle karşılaşma ve başa çıkma konusunda daha az deneyime sahip olmaları ile ilişkilendirilmiştir (Çakır, 2006). Cinsiyet değişkeni açısından stresle başa çıkma yöntemlerinin ele alındığı farklı bir çalışmada, erkeklerin kadınlara oranla problem odaklı başa çıkma yöntemini daha fazla kullandıkları, duygu odaklı başa çıkma yaklaşımı kullanımında cinsiyete göre farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

(Folkman ve Lazarus, 1980). Alanyazında cinsiyet değişkeni açısından iş stresi düzeyinin ele alındığı çalışmalara bakıldığında, kadınların algıladıkları iş stresi ve stres kaynaklarının erkeklerden daha fazla olduğunu destekleyen araştırmalar (Cam, 2004; Ergun, 2008; Dereli, 2010; Ülker, 2016; Higgins, Duxbury ve Lyons, 2010) olduğu gibi, cinsiyete göre stres kaynakları ve düzeyleri açısından farklılığın bulunmadığı araştırmaların da (Arız, 2010; Sarıtaş, 2010; Bertan, 2012; Owen, 2006) yer aldığı görülmektedir. Araştırma bulgularındaki farklılıklar, örneklem grubuna özgü yapılan iş ve işin getirdiği stres kaynaklarının farklı olmasından kaynaklanabilir.

Durak'ın (2007) infaz korumu memurları ile yürüttüğü çalışmada, vardiyalı çalışan memurların iş stresi ve kaygı düzeylerinin daha yüksek olduğu, iş ve yaşam doyumlarının ise vardiyalı çalışmayanlara göre daha düşük olduğu bulunmuştur. Ayrıca iş stresi düzeyi ve bilişsel değerlendirmede stresi tehdit edici olarak algılamak eğilimi arttıkça depresyon düzeyinin arttığı saptanmıştır. Son olarak, depresyon düzeyi ile duygu odaklı başa çıkma arasında pozitif yönde ilişki olduğu, stresin kontrol edilebilir olduğu algısı, olumlu duygu durum, problem odaklı başa çıkma stratejisi ve sosyal destek arayışı ile depresyon düzeyi arasında negatif yönde ilişki olduğu saptanmıştır.

İş stresinin fiziksel sağlık ve ruh sağlığına etkisinin incelendiği çalışmalarda; algılanan iş stresinin, fiziksel ve ruhsal alanda sağlığı olumsuz yönde etkilediği (Anson, Johnson ve Anson, 1997), yoğun iş stresi yaşayanların kardiyovasküler rahatsızlıklar, sindirim sistemi bozuklukları, diyabet, kanser gibi (Haynes ve Jacobi, 1978; Milham, 1983) fizyolojik rahatsızlıklara yakalanma oranlarının daha yüksek olduğu, iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönde ilişki olduğu (Baklacı, 2013), kullanılan stresle başa çıkma stratejileri ve ruhsal iyilik hali ile arasında pozitif yönde ilişki olduğu (Turunç, 2009) yer almaktadır. Kaçınma tepkisinin daha çok gözlemlendiği duygu odaklı yaklaşım kullananların anksiyete (Barlow, 2002; Bogels ve Mansell, 2004) ve depresyon düzeylerinin daha yüksek olduğu (Ottensbreit ve Dobson, 2004) literatürde yer alan diğer önemli bulgulardır (akt. Romero, Riggs ve Ruggero, 2015).

I.5. ÖZ-DUYARLILIK KAVRAMI

I.5.1 Öz-Duyarlılık Kavramının Tanımlanması ve Tarihsel Gelişim Süreci

Bilimsel çalışmalar, ortaya çıktığı toplumun temel problemleri, ihtiyaçları, ekonomik, politik ve kültürel özelliklerinden etkilenmektedir. Psikoloji bilimi de içinde bulunduğu kültürel etmenlerden bağımsız şekilde gelişmemektedir. Bireyin özerkliğini ve bireysel değerleri ön plana alan bireyci toplum kültürüne sahip Batı psikoloji biliminde, ruh sağlığını iyileştirme ve korumaya yönelik ele alınan temel konulardan bir tanesi özgüven kavramıdır. Özgüven, bireylerin belli bir aktiviteyi yapabileceğine, kendi yargılarına, yetenek ve güçlerine olan inancı anlamına gelmektedir (Feltz, 1988). Özgüveni artırmaya yönelik uygulanan eğitim ve psikososyal müdahale programlarının bazı istenmeyen ve beklenmedik sonuçlara neden olduğunun ortaya çıkarılması, özgüveni artırmaya yönelik müdahale programlarının ruh sağlığına etkileri konusunda tartışma yaratmıştır (Neff, 2003). Bu durum, araştırmacıları ruh sağlığı açısından olası olumsuz etkisi bulunmayan alternatif kavramlara yönlendirmiştir (Neff, 2003). Seligman ve arkadaşları (1995) yüksek özgüvenin, benmerkezcilik, başka insanların ihtiyaçlarını ve isteklerini görmezden gelme, başkalarını küçümseme gibi problematik davranışlara neden olabildiğini ifade ederek, özgüveni artırmaya yönelik programlara alternatif olarak “iyimserlik” kavramını sunmuştur. Neff (2003), özgüvene alternatif kavram olarak, Budist felsefesinde yer alan ve olumsuz yaşam deneyimleri karşısında yaşanan acılara karşı duyarlı olma ve şefkat gösterme dediğimiz, alanyazında öz-şefkat, öz-anlayış olarak da yer alan öz-duyarlılık kavramını sunmuştur.

Duyarlılık (anlayış) kavramı Türk Dil Kurumu sözlüğünde anlama yeteneği, feraset, hoş görme ve hâlden anlama anlamlarına gelmektedir. Psikoloji literatüründe ise duyarlılık kavramı, acıları kabullenme, olumsuz duyguları göz ardı etmeme, cezalandırıcı ve yargılayıcı olmama, şefkatli olma anlamını ifade etmektedir (Sümer, 2008). Öz-duyarlılık ise bundan hareketle, kişilerin kendilerine acı veren duygu ve deneyimlerle bağlantı kurması, kendine karşı merhametli olması ve acılarını hafiflemeye yönelik eylemlerde bulunmasını ifade etmektedir (Neff, 2003).

Neff (2003), Batı felsefesi için yeni bir kavram olan öz-duyarlılığın daha iyi anlaşılması ve kavramsal karmaşa yaşanmaması adına, öz-duyarlılığın birtakım

kavramlardan farklılaştığı yönere açıklık getirmiştir. Bireyin kendisinin ve başkalarının hatalarına duyarlı olması, yapılan hataları anlayışla karşılaması ve merhamet ile yaklaşması “acıma” durumu ile karıştırılabileceğinden merhamet ile acıma duygusu arasındaki fark şu şekilde belirtilmiştir:

Acıma duygusuna sahip olan kişi empati kurmaz. Tersine kişi, acıma duygusu ile başkasının yaşadığı sorunları dinlerken, diğer yandan kendisi o durumda olmadığı için şükredebilir. Benzer şekilde kendi haline acıyan insan da, sadece kendi acılarına odaklanır. Başkalarının da benzer acılar ve olumsuz deneyimler yaşadığını göz önünde bulundurulmadığından, acıma duygusu içinde olan kişilerin olayı yorumlamasında bilişsel çarpıklıklar meydana gelebilmektedir. Acıma ile merhamet arasındaki diğer fark ise, acıma duygusu yaşayan kişilerin kendilerini olumsuz duygulara kaptırmaları nedeniyle, problemin çözümü için alternatif duygusal ve bilişsel yollar görmekte zorlanmalarıdır. Bireyler yaşadıkları sorundan ve sorunun kaynağından uzaklaşmadan, içsel deneyimlerine objektif olarak bakabildikleri takdirde sorunlarına yönelik farkındalık kazanmaları daha mümkün olmaktadır (Neff, 2003). Bu bağlamda öz-duyarlılık bireylerin kendilerini “felakete uğramış” olarak tanımlamasının önüne geçmekte, bireylerin zihinsel olarak acıları ile yoğun şekilde meşgul olmasını engellemekte ve bunun sonucunda problemle başa çıkabilmesi için gereken zihinsel boşluk meydana gelmektedir (Goldstein ve Michaels, 1985; Scheff, 1981; akt. Neff, 2003).

Neff (2003), bazı bireylerin gerek kendi gerekse başkalarının hatalarına karşı anlayışlı olmalarını pasiflikle eş değer olarak yorumladıklarını, anlayışlı tutumun aynı hatalar ve sorunların tekrar tekrar yaşanmasına neden olabileceğini düşündüklerinden merhametten uzak tutum sergilediklerini ifade etmektedir. Ancak bireyler, gerçek anlamda anlayış gösterdiği takdirde hatalarını kabul edip meydana gelen duyguları anlama, kabullenme yaşayacağı ve kendini sertçe eleştirmeyeceğinden, kişinin hatalarına yönelik alternatif seçenekleri daha kolay görmesi ve problemlerle daha etkili başa çıkabilmesinin mümkün olabileceği vurgulanmaktadır.

I.5.2. Öz-Duyarlılığın Yapıları

Yukarıda öz-duyarlılık kavramının ortaya çıkışı ve tanımlaması yapılmış, öz-duyarlılığın benzer terimlerden farklılaştığı yanlar aktarılmıştır. Bu başlık altında ise öz-duyarlılık kavramını oluşturan yapılardan bahsedilecektir.

Neff (2003) ile Neff ve Pommier (2013), bireylerin acı veren deneyimler karşısında kendilerine anlayış göstermelerinin üç yolla gerçekleştiğini ifade etmektedir:

a) Öz-nezaket (Self-Kindness): Bireylerin hata yaptıklarında ya da hoşlarına gitmeyen bir durum meydana geldiğinde, kendilerine yönelik katı bir tutum içinde bulunmamasını, yargılayıcı, suçlayıcı ve cezalandırıcı tutumdan uzak, kendilerine karşı daha ılımlı olması ve hataların nedenlerini anlamaya yönelik çaba göstermesi anlamına gelmektedir.

Öz-duyarlılığın yapısı olan öz-nezaketin karşısında kendini yargılama yer almaktadır. Neff (2003), bireylerin istenmedik davranış sergilediklerinde, kendilerine karşı nezaketli ve hoşgörülü olmadıkları durumlarda kendilerini acımasızca eleştirebildiklerini, yargılayıcı ve cezalandırıcı tutum sergileyebildiklerini belirtmektedir. Böyle durumda bireyler, yaptıkları hataların veya kendilerini rahatsız eden olayların nedenlerine odaklanmak yerine, kendilerine yönelik sert eleştirilerde bulunabilmektedir. Kendine yönelik cezalandırıcı tutum ve yaklaşımda bulunmak, bireylerin ruh sağlığını olumsuz etkilemektedir. Dolayısıyla bireylerin problem yaşadıkları durumlarda kendilerini yargılama, sert eleştiride bulunmak yerine anlayış ve hoşgörülü tutum sergilemeleri hataların meydana gelme nedenlerinin daha iyi anlaşılmasını ve daha işlevsel çözümler bulabilmesini sağlamaktadır (Neff, 2003).

b) Ortak Paydaşım (Common Humanity): Ortak paydaşım, hiç kimsenin mükemmel olmadığı, herkesin hata yapabileceği, kusur ve hataların insan olmanın bir parçası olduğu düşüncesidir. Ortak paydaşım, bireylerin benzer hataların başkaları tarafından da yapıldığını göz önünde bulundurmasını sağlayarak, bireylerin kendine yönelik yargılayıcı ve suçlayıcı tutum sergilemesini de azaltmaktadır.

Ortak paydaşımın karşısında izolasyon yer almaktadır. Bu durumda bireyler, yapılan hataların ve/veya meydana gelen sorunların sadece kendilerinin başına geldikleri düşüncesine sahiptirler. Başkalarının da benzer durumlar yaşadıklarını göz

önünde bulundurmadıklarından bireyler hata yapmaları veya sorun yaşamaları nedeni ile kendilerini suçlayabilmekte ve bu durum bireylerin içe kapanmaları ile sonuçlanabilmektedir.

c) Bilinçli Dikkatlilik (Mindfulness): Türkçe karşılığı dikkatlilik/bilinçli dikkatlilik olan ve “Mindfulness” olarak da Türk psikoloji alanyazınına geçmiş olan öz-duyarlılığın üçüncü yapısı, bireyin kendi acılarına ve düşüncelerine gömülmeden onları fark etmesi ve kabul etmesini içerir.

Bilinçli dikkatliliğin karşısında aşırı tanımlama yer almaktadır. Aşırı tanımlama bireylerin zihinsel açıdan sorunlarla aşırı derecede meşgul olması ve zihninde problemin önemini olduğundan daha fazla büyütmesini ifade etmektedir (Neff, 2003). Bireylerin acılar ve sorunlar ile zihinsel olarak aşırı meşgul olmaları, bireylerin sorunun çözümüne yönelik çıkış yollarını görememelerine ve soruna ilişkin farkındalık geliştirememelerine neden olabilmektedir. Böyle bir durumda bilinçli dikkatlilik, kişinin sorunlarla zihinsel olarak aşırı derecede meşgul olmasının önüne geçmekte, böylelikle kendi acılarına farklı bir perspektiften objektif olarak ele alma olanağı sağlamaktadır (Neff, 2003).

Öz-duyarlılığın bu üç yapısı birbiriyle etkileşim halinde olup, ruh sağlığına olumlu katkıları bulunmaktadır. Bireyin olumsuz yaşam deneyimlerine zihinsel açıdan belli bir mesafede durabilmesi, kendine iyilik göstermesi ve kendisinin hata yapan tek insan olmadığı, herkesin hata yapabileceği anlamına gelen ortak paydaşıma sahip olmak bireylerin psikolojik iyilik halini desteklemektedir (Neff, 2003; Neff ve Pommier, 2013).

I.5.3. Öz-Duyarlılık İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Öz-duyarlılık ile ilgili yapılan araştırmalarda, yüksek düzeydeki öz-duyarlılığın bireylerdeki ruminasyon ve stres düzeyini azalttığı (Samaie ve Farahani, 2011), öz-duyarlılık düzeyi yüksek olan bireylerin fiziksel ve psikolojik iyilik halinin yüksek olduğu (Hall, Row, Wuensch ve Goldley, 2013) bulgulanmıştır. Farklı bir çalışmada öz-duyarlılığı artırmaya yönelik egzersizlerin, stres hormonu olarak bilinen kortizol seviyesini düşürdüğü bildirilmiştir (Rockcliff vd., 2008). Duygu düzenleme yöntemlerinin, olumsuz duygulara gömülmeden duyguları anlama, tanımlama ve

gerçekçi bakabilme işlevi olan dikkatlilik (mindfulness) ile örtüştüğü belirtilmektedir (Neff, 2003). Bulgular ile paralel olarak Rusk (2015) ise çalışmasında, öz-duyarlılığın duygu düzenlemede bireylere yardımcı olduğunu bulgulamıştır. Öz-duyarlılık bireylerin duygu düzenlemesinin yanı sıra, sosyal çevre ile ilişkilerinin geliştirilmesine de katkıda bulunmaktadır. Bu konuda Neff ve McGehee'nin (2010) öz-duyarlılığın ergenlik döneminde görülen ilişkisel sorunlar üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmada, öz-duyarlılık düzeyi yüksek olan gençlerin aile ve sosyal çevreleri ile daha uyumlu ilişkiler kurdukları, ergenlik döneminde yaşanan sosyal ve duygusal sorunlarla daha iyi başa çıktıkları tespit edilmiştir.

Alanda yapılan meta-analizler sağlıklı olma ile öz-duyarlılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu, öz-duyarlılık düzeyi yüksek olan kişilerde psikopatoloji görülme olasılığının daha düşük olduğunu göstermektedir (MacBeth ve Gumley, 2012; Zessin, Dickhauser ve Garbade, 2015). Hall ve arkadaşları (2013) depresyon ve öz-duyarlılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu bildirirken; Neff ve Pommier (2013) ise araştırmalarında, öz-duyarlılık düzeyi yüksek olan bireylerde stres düzeyinin daha düşük olduğunu tespit etmiştir. Neff ve Germer (2013) tarafından geliştirilen, 8 haftalık öz-duyarlılığın artırılmasına yönelik farkındalık programı sonucunda, programına katılanların bir yıl içinde yaşam doyumu ve öz-duyarlılık düzeylerinde artış olurken, bu kişilerde depresyon ve anksiyete gibi psikolojik belirtilerin azaldığı bildirilmiştir.

Demografik değişkenler açısından cinsiyet ve öz-duyarlılık ile ilgili yapılan araştırmaların birbiri ile çelişkili sonuçlar verdiği görülmektedir. Bazı araştırmalarda (Neff, Hseih ve Dejitterat, 2005; Neff ve McGehee, 2010; Raes, 2010; Yarnell ve Neff, 2012; Yarnell vd., 2015) kadınların erkeklere oranla daha az öz-duyarlılığa sahip oldukları bulgulanırken, bazı araştırmalarda (Iskender, 2009; Neff, Pisitsungkagarn ve Hseih, 2008; Neff ve Pommier, 2013) cinsiyet değişkeni açısından öz-duyarlılık düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunamamıştır. Empatik olma açısından, kadınların erkeklerden daha çok empati kurabilmesi (Eisenberg ve Lennon, 1983; akt. Neff, 2003) duyguları ve yaşanan acıları anlayabilmelerini kolaylaştırdığından, kadınların öz-duyarlılık düzeyinin erkeklerden daha yüksek olmasına neden olabileceğini düşündürmektedir (Neff, 2003). Ancak diğer taraftan kadınların kendilerine yönelik daha acımasız eleştiri

yapması ve daha ruminatif olmaları, kadınların öz-duyarlılık seviyelerinin erkeklerden düşük olarak bulgulanmasına neden olabilir (Nolen-Hoeksema, Larson ve Grayson, 1999; akt. Neff, 2003). Toplumsal cinsiyet rolleri açısından değerlendirilse, kadınlarda daha fazla fedakarlıkta bulunma normunun daha çok benimsenmesi nedeniyle kadınların kendi ihtiyaç ve beklentilerini ikinci plana atarak kendilerine yönelik daha az duyarlılık geliştirdiği ifade edilmektedir (Yarnell vd., 2015). Ancak eril cinsiyete özgü olan duyguları gizlemek ve soğukkanlı olmak gibi özellikler (Levant, 2011), erkeklerin öz-duyarlılık seviyelerinin kadınlara oranla daha düşük olmasına neden olabilmektedir (Yarnell, 2015).

Öz-duyarlılık ile ilgili yapılan bir araştırmada, öz-duyarlılık seviyesi ile duygusal tükenme düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, tükenmişlik düzeyinin cinsiyet değişkeni açısından farklılaşmadığı bulunmuştur (Barnard ve Curry, 2012). Farklı bir araştırmada ise, öz-duyarlılığın öz yeterlik düzeyine etki ederek tükenmişlik düzeyi ve anksiyete düzeyinin azaldığı tespit edilmiştir (Rusk, 2015). Lilius ve arkadaşlarının (2008) yürüttükleri bir araştırmada ise, kendine ve başkasına karşı merhameti (anlayış) artırmaya yönelik yapılan uygulamanın, katılımcıların tükenmişlik düzeyinin azalmasını sağladığı ve kişilerin işlerine yönelik olumlu duygular bildirdikleri rapor edilmiştir. Bunlara ek olarak, öz-duyarlılık ile ilgili yapılan farklı bir çalışmada öz-duyarlılık ile stres düzeyi arasında negatif yönde, adaptif başa çıkma yöntemleri kullanımı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu vurgulanmıştır (Neff, Hsieh ve Dejitterat, 2005).

Öz-duyarlılık, Türk psikoloji alanyazınında yeni bir kavram olduğu için bu konuda sınırlı sayıda çalışmalar olduğu görülmektedir. Bulduk ve Ardıç'ın (2015) hemşirelik okuyan öğrencilerle yürütmüş oldukları araştırmada; öğrencilerin öz-duyarlılıklarının orta düzeyde olduğu, ruhsal durumlarını ve iletişim becerilerini iyi olarak algılayan katılımcıların öz-duyarlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu, demografik değişkenlere göre öz-duyarlılık puanlarında anlamlı farklılık bulunmadığı bildirilmiştir.

Öz-duyarlılık ile ilgili ergenler üzerinde yapılan çalışmalarda, öz-duyarlılık düzeyinin depresyon, anksiyete ve stres üzerinde yordayıcı özelliğe sahip olduğu ve negatif yönde ilişkinin bulunduğu (Sümer, 2008; Bayramoğlu, 2011; Temel, 2015),

öz-duyarlılık değişkeninin öznel iyi oluş arasındaki ilişkinin pozitif yönde anlamlı olduğu (Dolunay Çuğ, 2015) bildirilmiştir.

Kültürler arası yürütülen bir çalışmada, Türk öğrencilerle, İngiltere, Fransa, Polonya, Romanya, İtalya, Brezilya, İspanya, Ukrayna'da bulunan öğrencilerin öz-duyarlılık, yaşam doyumu ve negatif/pozitif duygu özellikleri karşılaştırılmıştır. Öz-duyarlılık düzeyi yüksek olan öğrencilerin yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu ve daha çok olumlu duygular bildirdikleri; ülkeler arasında yapılan karşılaştırmada Türk öğrencilerin öz-duyarlılık düzeylerinin diğer ülke öğrencilerine göre daha yüksek olduğu, Türk kız öğrencilerinin öz-duyarlılık seviyesinin Türk erkek öğrencilerden anlamlı seviyede yüksek olduğu bulgulanmıştır (Deniz, Arslan, Özyeşil ve İzmirli, 2012).

Chung (2016) tarafından Koreli öğretmenlerle yürütülen affedici olmama (lack of forgiveness) ve depresyon arasındaki ilişki ve öz-duyarlılığın bu ilişkideki aracılık etkisinin incelendiği çalışmada; affedicilik düzeyi düşük olan öğretmenlerin depresyon düzeyinin daha yüksek olduğu, öz-duyarlılığın affedici olmama ve depresyon arasındaki ilişkinin etki gücünü zayıflattığı bulgulanmıştır.

I.6. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

I.6.1 Psikolojik Dayanıklılık Kavramının Tarihsel Gelişim Süreci

Alanyazında ruh sağlığını olumsuz etkileyen risk faktörleri, ruhsal bozuklukların tedavisi ve tedavi sonrası sağlıklılığın sürdürülmesi ile ilgili pek çok araştırma yapılmış ve bu doğrultuda müdahale programları oluşturulmuştur (Zautra vd., 2008). İkinci dünya savaşına kadar yapılan çalışmaların tamamen hastalık ve iyileştirme temelli olması, araştırmalarda sadece hastalık ve risk faktörleri arasındaki ilişkiye odaklanılmasına, kişilerin zorluklarla mücadelede güçlü yanlarının neler olduğunun anlaşılması ve ruh sağlığının koruyucu faktörlerin araştırılmasını geri planda bırakmıştır (Seligman, 2002).

Hastalık ve iyileştirme modelleri kapsamında yapılan çalışmalarda, ilerleyen yaş, kalımsal faktörler, beslenme yetersizlikleri, strese maruz kalma gibi etmenlerin bireylerin fiziksel ve ruh sağlığını etki eden risk faktörleri olduğu belirtilmektedir

(Zautra vd., 2008). Bu model çerçevesinde yapılan bazı araştırmalarda, risk faktörlerinin varlığına rağmen, bazı kişilerin yaşamlarını sağlıklı şekilde devam ettirebildikleri görülmüştür (Fletcher ve Sarkar, 2013). 1970’li yıllarda şizofreni hastaları ile yapılan çalışmalarda, şizofreni olan hastaların bazılarının işyerindeki yetkinlik, sosyal ilişki, evlilik ve sorumlulukları yerine getirme kapasitesi açısından hastalık öncesi dönemi niteliğine sahip oldukları gözlenmiştir (Garmezy, 1970). Şizofreni hastaları ile yapılan farklı bir çalışmada ise hastaların gösterdikleri uyumlu davranışlar, kişisel kaynakların varlığı ve kişinin “direncinin” göstergesi olarak yorumlanmıştır (Luthar vd., 2000). Benzer şekilde ebeveynlerden biri şizofreni olan çocuklar üzerine yapılan araştırmalar, çocuklukta direnç kavramının ortaya çıkmasında önemli bir rol oynamıştır (Masten vd., 1990). Psikolojik dayanıklılık kavramını ortaya koyan diğerk bir çalışma ise, Kobasa’nın 1970’lerin sonunda yürütmüş olduğu, işini kaybeden Illinois Bell Telefon Şirketi’nin üst düzey yöneticilerinde stresin etkilerinin araştırıldığı çalışmadır. Araştırma bulgularında, bazı yönetici ve çalışanların daha sağlıklı oldukları ve diğerk çalışanlardan daha az fizyolojik ve psikolojik sorunlar bildirdikleri tespit edilmiştir (akt. Tekin, 2011).

Yapılan bu çalışmalarla araştırmacılar, risk faktörlerinin varlığına rağmen insanoğlunun sağlıklı kalabilmesini, yaşamındaki işlevselliği korumaya devam etmesini sağlayan yapıyı tespit etmeye ve içeriğini anlamaya yönelmişlerdir. Bu yönelim sonucunda araştırmacılar, özellikle pozitif psikolojinin ilgi odağı olan psikolojik dayanıklılık kavramına odaklanmışlardır (Fletcher ve Sarkar, 2013).

I.6.2. Psikolojik Dayanıklılık Kavramının Tanımlanması

Alanyazın incelendiğinde psikolojik dayanıklılık kavramına ilişkin birbirinden farklı tanımlamalar ve kavramsallaştırmalar yapıldığı görülmektedir. Uluslararası alanyazında psikolojik dayanıklılık kavramı; hardiness (Bohle, 1997), resilience (Zautra, vd., 2008, Luthar vd., 2000) ya da psychological resilience (Nath ve Pradhan, 2012; Fletcher ve Sarkar, 2013; Bonanno, Romero ve Klein, 2015) olarak yer almaktadır. Ulusal alanyazına baktığımızda ise bu kavram, yılmazlık (Gürkan, 2006; Kırimoğlu, Çokluk ve Yıldırım, 2012), kendini toplama gücü (Terzi, 2006) ya da psikolojik sağlamlık (Gizir, 2007) gibi çeşitli isimlerle yer almakta olup; Basım ve Çetin’in (2011) “Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği” olarak dilimize

uyarladıkları ölçme aracında, “resilience” olarak ifade edilen kavramın dilimize “psikolojik dayanıklılık” olarak çevrildiği görülmektedir.

Son 20 yıldır ruh sağlığı alanında çalışanların ilgi odağı olan psikolojik dayanıklılık kavramının tanımı, yapısı ve süreçlerine ilişkin pek çok kavramsal açıklama yapılmıştır (Wang, Zhang ve Zimmerman, 2015; Bonanno vd., 2015). Psikolojik dayanıklılık ile ilgili yapılan tanımlamaların bazıları şu şekildedir:

“Psikolojik dayanıklılık, çevreden gelen tehlikelere karşısında bireylerin durumdan zarar görmesini engelleyen, bireyleri iyileştiren ve bireylerin daha olumlu tepki vermesini sağlayan koruyucu faktörlerdir” (Rutter, 1987).

“Psikolojik dayanıklılık, bireyin zorlayıcı ve tehdit edici yaşam koşulları karşısında başarılı bir uyum kapasitesini veya adaptasyonunu sağlayan süreçtir” (Masten, Best ve Garnezy, 1990).

“Psikolojik dayanıklılık, bireylerin zorlayıcı yaşam koşullarına uyum göstermesini kolaylaştıran dinamik bir süreçtir” (Luthar vd., 2000).

“Psikolojik dayanıklılık, bireyin olumsuzluk karşısında psikolojik gelişmesini sağlayan kişisel niteliklerdir” (Connor ve Davidson, 2003).

“Psikolojik dayanıklılık, değişen ve/veya sıkıntı meydana getiren yaşam koşulları veya tehdit edici durumlarla başarıyla başa çıkma kapasitesidir” (Lee ve Cranford, 2008).

“Psikolojik dayanıklılık, travmatik deneyimlerle başa çıkmada ve stresin olumsuz etkilerini en aza indirmeyi sağlayan süreçtir” (Wang, Zhang ve Zimmerman, 2015).

Psikolojik dayanıklılığa ilişkin yapılan farklı tanımlamalar, araştırmalarda farklı özelliklere odaklanılmasına, kavramsal açıklamalar ve yapısal tanımlamalar açısından fikir birliği oluşmasında güçlük yaşanmasına neden olduğu ifade edilmektedir (Wang, Zhang ve Zimmerman, 2015).

I.6.3. Psikolojik Dayanıklılığa İlişkin Temel Yaklaşımlar

Psikolojik dayanıklılığa ilişkin yapılan tanımlara bakıldığında, psikolojik dayanıklılığın özellik odaklı (Baruth ve Carroll, 2002; Connor ve Davidson, 2003) ve

süreç odaklı (Hurd, Zimmerman ve Reisel, 2011) bir yapı olduğu yönünde iki temel yaklaşım bulunmaktadır.

I.6.3.1. Özellik Odaklı Yaklaşımlar

Özellik odaklı yaklaşım, psikolojik dayanıklılığı zorluklar karşısında kişinin ruhsal ve fiziksel denge durumunun korunmasını sağlayan “dayanıklı”, “esnek” olarak isimlendirilen ve destekleyici çevrenin varlığından etkilenen bir kişilik özelliği olarak ele almaktadır (Baruth ve Carroll, 2002). Dayanıklılığı bir kişilik özelliği olarak ele alan bu yaklaşıma göre, dayanıklılık özelliği bireylerde doğuştan var olan ve zaman içinde değişime uğramayan bir yapıdır. Olumsuz ve tehdit edici yaşam olayları ortaya çıktığında her zaman devreye girmektedir (Luthar vd., 2000).

Psikolojik dayanıklılığı kişilik özelliği olarak ele alan araştırmacılardan olan Block ve Block (1980), değişen çevresel talepler karşısında dayanıklılığı yansıtan bir dizi özelliği tanımlamak için “benlik esnekliği (ego resilience)” kavramını kullandıkları görülmektedir. Buna göre yüksek benlik esnekliğine sahip kişilerin yüksek düzeyde enerjilerinin olduğu, iyimser, analiz etme ve kavrama becerisine sahip olduklarını belirtmişlerdir.

I.6.3.2. Süreç Odaklı Yaklaşımlar

Psikolojik dayanıklılığa ilişkin yapılan çalışmalar arttıkça, dayanıklılığın doğuştan gelen ve kalıcı kişilik özelliği olduğu görüşünden uzaklaşmıştır. Bunun yerine psikolojik dayanıklılığın, zorlu yaşam olayları karşısında dengede kalmayı sağlayan, deneyimle birlikte gelişen, öğrenilebilen gelişimsel bir süreç olduğu yaklaşımı benimsenmiştir (Masten ve ark., 1990). Araştırmacılar psikolojik dayanıklılığın kişilik özellikleri, aile yapısı ve sosyal çevrenin birbiriyle etkileşimi sonucu ortaya çıktığını ifade etmektedir (Masten ve Garmezy, 1985; Werner ve Smith, 1982, 1992; akt. Luthar vd., 2000).

Süreç yaklaşımı ile birlikte araştırmalarda bireysel özelliklerin yanında, aile desteği, geniş toplumsal yapı ve davranışları kapsayacak şekilde çevresel öğelerin de yer aldığı görülmektedir (Bonanno vd., 2015). Psikolojik dayanıklılığı artıran kişisel özellikler dışa dönüklük, iletişim becerisi, öz yeterlik ve iyimserlik olarak

sıralanmaktadır (Olsson vd., 2003). Psikolojik dayanıklılığı arttıran ailesel ve çevresel özellikler olarak ise aile içi iletişim, ebeveynlik tutumları, arkadaşlardan alınan sosyal destek vb. olarak gösterilmiştir. Ayrıca eğitim sistemi ya da sivil toplum örgütleri gibi uzak çevre desteğine sahip olmak da, psikolojik dayanıklılığı artırdığı bildirilmektedir (Garmezy, 1993; Werner, 1993). Psikolojik dayanıklılık, bireyin zor durumlar karşısında mevcut kaynakların etkili şekilde kullanılması ile artmakta, bireylerin zorluklar karşısında dirençli olmasını ve başarılı bir uyum göstermesini sağlamaktadır (Garmezy, Masten ve Tellegen, 1984).

Yapılan araştırmalarda psikolojik dayanıklılık kavramının tanımlanması, psikolojik dayanıklılığın yapı ve içeriği ile ilgili farklı odak noktaların olması, araştırma bulgularının değerlendirilmesi, kavramsallaştırılması ve meta-analizleri zorlaştırmaktadır. Bahsi geçen alanlardaki sıkıntılara rağmen araştırmacıların psikolojik dayanıklılık üzerinde fikir birliğini sağladıkları hususlar bulunmaktadır (Luthar vd., 2000). Psikolojik dayanıklılığın varlığından söz edebilmek için üzerinde fikir birliğine varılan iki önemli kriter bulunmaktadır:

- İlki önemli bir tehdit veya büyük zorlukla karşılaşmak,
- İkincisi gelişimsel süreç içerisinde bu zorluklara rağmen pozitif uyum göstermektir (Masten vd., 1990).

Pozitif uyumun göstergesi, zorlayıcı yaşam olaylarına rağmen fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olarak uyum içinde kalmak veya zorlayıcı yaşam olayı sonrasında hızlıca toparlanmaktır (Zautra vd., 2008). Bireyler açısından tehdit içeren yaşam olayları, tehlikenin derecesi ve zorluk seviyesi farklılık göstermektedir. Örnek olarak, sevilen birinin ölümü ya da evden uzaklaşması gibi kayıp içeren olaylar, yangın, deprem, kaza, istismar gibi yaşamı ve bedensel bütünlüğü tehlikeye sokan olaylar, işi kaybetme ya da terfi imkanı gibi kişiler arası rekabet içeren durumlara verilen tepkiler ve ortaya çıkan duygusal sonuçlar farklılık göstermektedir (Luthar vd., 2000). Bu noktada, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişilerin karşılaştıkları zorluklara rağmen pozitif uyum gösterdikleri (Luthar vd., 2000), etkili başa çıkma stratejileri kullandıkları, fiziksel ve ruhsal açıdan hızlıca toparlandıkları (Zautra vd., 2008) ve denge durumunu sürdürmeye devam ettikleri gözlenmektedir.

Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin ortak özelliklerinin incelendiği çalışmada (Masten, Best ve Garmezy, 1990), psikolojik dayanıklılığın birey ve çevre

etkileşimi sonucunda oluştuğu, bu kapsamda dayanıklılığı arttıran bireysel ve çevresel faktörlere odaklanıldığı görülmektedir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin özgüven, öz yeterlik, iyimserlik, dışa dönüklük gibi özelliklere sahip oldukları belirtilmektedir (Wang, Zhang ve Zimmerman, 2015). Aile içi iletişimin iyi olması, içtenlik ve samimiyetin yüksek olması, kişinin aile ve sosyal çevresini birer destek unsuru olarak algılaması psikolojik dayanıklılığı arttıran sosyal kaynaklar olarak sıralanmışlardır (Friborg vd., 2003).

Son olarak, araştırmalar arttıkça psikolojik dayanıklılık kavramının global ve değişmez olarak değil; geliştirilebilir, değişime açık, kişisel özellikler ve sahip olunan kaynaklar ile etkileşim içinde olan dinamik bir yapı olduğu hususunda görüşlerin arttığı görülmektedir (Garmezy vd., 1984; Luthar vd., 2000). Bu yönü ile bireylerin bir olaya her zaman aynı tepkiyi veremeyeceği vurgulanmaktadır. Başka bir deyişle, bireylerin kişisel kaynakları, yakın ve uzak sosyal çevrenin özelliği o anki zorluklara göstereceği psikolojik direnci etkileyeceği söylenebilir (Luthar vd., 2000).

1.6.4. Psikolojik Dayanıklılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Üniversite öğrencileriyle yürütülen bir çalışmada, psikolojik dayanıklılık ile psikolojik iyilik hali arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ve başa çıkma stratejilerinin psikolojik dayanıklılık ile psikolojik iyilik hali arasında aracı etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Malkoç ve Yalçın, 2015). Tıp öğrencilerinde psikolojik dayanıklılığın araştırıldığı çalışmada ise, demografik değişkenler açısından psikolojik dayanıklılık düzeylerinde anlamlı farklılık bulunmadığı, dayanıklılığı yüksek öğrencilerin depresyon yaşama olasılıklarının daha düşük olduğu bildirilmiştir (Dyrbye vd., 2010). Fiziksel sağlık ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkinin incelendiği farklı bir çalışmada ise, fiziksel sağlık ve psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Nath ve Pradhan, 2012).

Kamu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile psikolojik dayanıklılık seviyeleri arasındaki ilişki ve bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracı rolünün incelendiği bir çalışmada (Bitmiş, Sökmen ve Turgut, 2013), psikolojik dayanıklılığı yüksek olanların çalıştıkları kurumlarla daha çok özdeşleştikleri, buna bağlı olarak

tükenmişlik düzeyinin daha düşük olduğu ve psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik düzeyine doğrudan etkisinin bulunduğu bildirilmiştir. Başka bir araştırmada psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanların tükenmişlik düzeyinin daha düşük olduğu saptanmıştır (Erkutlu, 2012). Psikolojik dayanıklılık ile algılanan iş stresi ve depresyon arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada ise, hemşirelerin psikolojik dayanıklılık düzeyinin azalmasıyla depresyon ve stres düzeyinin arttığı saptanmıştır (Taş, 2013). Judo sporcularında, kaygı düzeyi ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada ise, psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan sporcuların kaygı düzeyinin daha düşük olduğu, cinsiyete göre psikolojik dayanıklılık düzeyi incelendiğinde kadınların psikolojik dayanıklılık puanlarının erkek sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Çutuk ve ark.; 2017).

Üniversite öğrencileri ile iyimserlik, öz yeterlik ve problem odaklı başa çıkma stratejisinin psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisinin incelendiği çalışmada, cinsiyet değişkenine göre psikolojik dayanıklılık düzeyinde farklılık olmadığı, iyimserlik, öz yeterlik ve problem odaklı başa çıkma stratejisi ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir (Terzi, 2008a).

1999 yılında meydana gelen Marmara depremini deneyimlemiş bireyler üzerinde yapılan araştırmada (Süzen, 2015), deprem sonrası travmatik stres belirtileri ile psikolojik dayanıklılık düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ve psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişilerin etkili başa çıkma yöntemi kullandıkları bulunmuştur. Ayrıca psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireylerin, travma sonrası toparlanma gücünün daha fazla olduğu vurgulanmıştır.

Ruhsal rahatsızlığı olan hastalara bakım veren aile üyelerinin algıladıkları stres ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin incelendiği çalışmada, psikolojik dayanıklılık ve alt boyutları ile algılanan stres düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Algılanan stres düzeyinde cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılık bulunmazken, erkeklerin psikolojik dayanıklılık puanlarının kadınlardan bir miktar yüksek olduğu tespit edilmiştir (Yağmur ve Türkmen; 2017).

Psikolojik dayanıklılık düzeyinin cinsiyet değişkeni açısından incelendiği araştırma bulguları oldukça çelişkili bir tablo sunmaktadır. Bazı çalışmalarda, cinsiyet değişkeni açısından psikolojik dayanıklılık puanlarında anlamlı düzeyde

farklılaşma olmadığı bildirilmiştir (Terzi, 2008a; Sezgin, 2012; Aydoğdu, 2013; Kılınç, 2013; Sönmezer, 2015; Dyrbye vd., 2010). Kadın ve erkekler açısından psikolojik dayanıklılık düzeyinde farklılık olduğu tespit edilen araştırmalar da mevcuttur. Güngörmüş, Okanlı ve Kocabeyoğlu'nun (2015) üniversite öğrencileriyle yürüttükleri çalışmada, kız öğrencilerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin daha yüksek olduğu, ekonomik durum, aile ve arkadaşan alınan sosyal destek arttıkça psikolojik dayanıklılığın da arttığı ve yaş değişkeni bakımından psikolojik dayanıklılık düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı rapor edilmiştir.

1.7. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZLER

Bu çalışmanın başlıca amacı, algılanan iş stresi seviyesinin tükenmişlik düzeyi ve genel ruh sağlığı ile ilişkisini araştırmaktır. Çalışmanın ikinci amacı ise, koruyucu faktörler olarak düşünölen stresle başa çıkma yöntemleri, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık değişkenleri ile iş stresi, tükenmişlik ve ruh sağlığı düzeyi arasındaki olası ilişkilerin incelenerek; koruyucu değişkenlerin iş stresini, tükenmişlik düzeyini ve genel ruh sağlığı durumunu yordayıcı güçlerinin olup olmadığı test edilecektir. Son olarak çalışmanın üçüncü amacı, algılanan iş stresi ile tükenmişlik ve ruh sağlığı ilişkisinde stresle başa çıkma stratejilerini kullanma, psikolojik dayanıklılık düzeyi ve öz-duyarlılığın aracı rollerinin incelenmesidir.

Alanyazın taramasında elde edilen bulgular doğrultusunda araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

H1: İş stres düzeyi yükseldikçe tükenmişlik düzeyi artmaktadır.

H2: İş stresi düzeyi yükseldikçe ruhsal problemlere ilişkin belirti seviyeleri artmaktadır.

H3: Problem odaklı stresle başa çıkma stratejisi kullanma düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyi düşmekte, psikolojik belirti seviyesi azalmaktadır.

H4: Psikolojik dayanıklılık puanı yükseldikçe tükenmişlik düzeyi düşmekte, psikolojik belirti seviyesi azalmaktadır.

H5: Öz-duyarlılık düzeyi yükseldikçe tükenmişlik düzeyi düşmekte, psikolojik belirti seviyesi azalmaktadır.

H6: Problem odaklı başa çıkma stratejisi, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık birlikte tükenmişlik düzeyini anlamlı biçimde yordamaktadır.

H7: Problem odaklı başa çıkma stratejisi, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık birlikte psikolojik belirti düzeyini anlamlı biçimde yordamaktadır.

H8: İş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide stresle başa çıkma stratejileri aracı bir rol oynamaktadır.

H9: İş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide stresle başa çıkma stratejileri aracı bir rol oynamaktadır.

H10: İş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık seviyesi aracı rol oynamaktadır.

H11: İş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık seviyesi aracı rol oynamaktadır.

H12: İş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide öz-duyarlılık aracı rol oynamaktadır.

H13: İş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide öz-duyarlılık aracı rol oynamaktadır.

II. BÖLÜM

YÖNTEM

II.1. Araştırmanın Örnekleme

Bu araştırmanın evrenini İzmir ilinde görev alan özel güvenlik görevlileri oluşturmaktadır. Örneklem ise kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılan 135 güvenlik görevlisinden oluşmaktadır. Elde edilen verilerin beş tanesi ankette yer alan ölçeklerin tamamının doldurulmaması nedeniyle analize dahil edilmeyerek, toplamda 130 katılımcının cevabı analize alınmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1’de gösterilmektedir.

Araştırmaya katılan 130 özel güvenlik görevlisinin 111’i erkek (%85.4) 19’u (% 14.6) kadındır. Katılımcıların yaş ortalamaları 34.5 olup; 20-30 yaş aralığında 39 (%30), 31-40 yaş aralığında 71 (%56.4), 41 yaş ve üstünde olan 20 (% 14.6) kişi bulunmaktadır. Eğitim durumu açısından incelendiğinde grubun çoğunluğu (% 63.1) lise mezunu olup; okuryazar 1 kişi, ilkokul mezunu 4 (%3.1), ortaokul mezunu 10 (%7.7), lise mezunu 82 (%63.1) ve üniversite mezunu 33 (%25.4) kişidir. Çalışma koşullarına bakıldığında, özel güvenlik görevlilerinin 112’sinin (%86.2) vardiyalı olarak çalıştıkları, 18’inin (%13.8) ise çalışma saatinin sabit olduğu görülmektedir. İstihdam şekli bakımından incelendiğinde, 94 kişinin (%72.3) taşeron şirkete bağlı olarak çalıştıkları, 23 kişinin (%17.7) sözleşmeli olarak çalıştıkları ve 13 kişinin (%10) kadrolu olarak çalıştığı tespit edilmiştir. Gelir düzeyi açısından incelendiğinde ise, gelir düzeyi 0-2000 tl arasında olan kişi sayısının 34 (%26.2), gelir düzeyi 2001-3000 arasında olan kişi sayısının 64 (%49.2), gelir düzeyi 3001 ve üzeri olan kişi sayısının 32 (%24.6) olduğu görülmektedir. Örneklemde yer alan güvenlik görevlilerinin pek çok farklı yerde görev aldıkları ve görevde oldukları süreler açısından da farklılaştıkları gözlenmektedir.

Tablo 1.: Katılımcıların Demografik Özellikleri

| Değişkenler | | Frekans | Yüzde |
|----------------|------------------------|---------|-------|
| Cinsiyet | Kadın | 19 | 14.6 |
| | Erkek | 111 | 85.4 |
| Yaş | 20-30 yaş arası | 39 | 30 |
| | 31-40 yaş arası | 71 | 56.4 |
| | 41 yaş üstü | 20 | 14.6 |
| Eğitim Düzeyi | Okur-yazar | 1 | 0.4 |
| | İlkokul | 4 | 3.1 |
| | Lise | 82 | 63.1 |
| | Üniversite | 33 | 25.4 |
| Medeni Durum | Evli | 82 | 63.1 |
| | Bekar | 43 | 33.1 |
| | Dul | 5 | 3.8 |
| Çalışma Biçimi | Vardiyalı | 112 | 86.2 |
| | Vardiyasız | 18 | 13.8 |
| İstihdam Şekli | Kadrolu | 13 | 10 |
| | Sözleşmeli | 23 | 17.7 |
| | Taşeron | 94 | 72.3 |
| Gelir Düzeyi | 0-2000 | 34 | 26.2 |
| | 2001-3000 | 64 | 49.2 |
| | 3001 ve üzeri | 32 | 24.6 |
| Hizmet Süresi | 0-1 yıl arası olanlar | 10 | 7.7 |
| | 1-3 yıl arası olanlar | 16 | 12.3 |
| | 3-5 yıl arası olanlar | 31 | 23.8 |
| | 5-10 yıl arası olanlar | 42 | 32.3 |
| | 10 yıl ve üzeri | 31 | 23.8 |
| Görev yeri | Fabrika | 9 | 6.9 |
| | Site | 7 | 5.4 |
| | Belediye | 59 | 45.4 |
| | Okul | 4 | 3.1 |
| | Alışveriş Merkezi | 7 | 5.4 |
| | Banka | 5 | 3.1 |
| | Hastane | 6 | 4.6 |
| | Kamu Kuruluşu | 33 | 25.4 |

II.2. Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri toplanırken kullanılan ölçekler aşağıda sunulmuştur.

II.2.1. Demografik Bilgi Formu

Katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni hal ve eğitim durumu gibi sosyodemografik özellikleri ile gelir düzeyi, görev yaptıkları yer ve hizmet süreleri gibi çalışma koşullarına ilişkin soruların sorulduğu araştırmacı tarafından oluşturulmuş bir bilgi formudur.

II.2.2 Psikolojik Belirti Tarama Listesi

Psikolojik belirti tarama listesi (SCL-90) Derogatis ve arkadaşları (1969, 1971, 1973, 1974, 1976, 1977) tarafından psikolojik problemler, bu problemlerin hangi alanda görüldüğü ve belirtilerin şiddetini saptamak için oluşturulmuştur (akt. Kılıç, 1987). SCL-90 son 1 ay içerisinde listelenen belirtilerin 0 (hiç), 4 (ileri derecede) olmak üzere derecelendirilerek ne düzeyde yaşandığının belirtilmesi istenen öz-bildirim ölçeğidir. Ölçek; kişiler arası duyarlılık, depresyon, somatizasyon, obsesif-kompulsif, kaygı, öfke-düşmanlık, fobik tepki, paranoid düşünce, psikotizm ve bu kategorilere girmeyen yeme ve uyku bozukluğu gibi maddelerden oluşan ek maddeler olmak üzere toplam 10 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin puanlaması genel psikolojik belirti için ölçeklere verilen puanların toplanıp, toplam madde sayısına (90'a) bölünerek; alt boyutlar için ise her bir alt boyuttaki ölçek maddelerinin toplanıp o boyuttaki madde sayısına bölünmesi ile hesaplanır. 0-1.50 puan aralığı düşük düzeyde psikolojik belirti düzeyini yani normal sınırı, 1.51-2.50 ise yüksek düzeyde psikolojik belirtinin varlığını, 2.51- 4.00 puan aralığı çok yüksek düzeyde psikolojik belirtinin varlığını ifade etmektedir (Kılıç, 1987).

Birçok araştırmada kullanılan ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğin yüksek olduğu bildirilmekte; ölçek psikometrik değerlerinin .63 ile .84 arasında değiştiği, güvenilirlik kat sayılarının somatizasyon alt boyutu için .82, obsesif-kompulsif boyutu için .84, kişiler arası duyarlılık için .79, depresyon için .78, kaygı için .73, öfke-düşmanlık için .79, fobik tepki için .78, paranoid düşünce için .83, psikotizm için .73, ek skala için .77 olduğu görülmektedir (Kılıç, 1987).

II.2.3. Algılanan İş Stresi Ölçeği

Cohen ve Williamson tarafından geliştirilen Algılanan İş Stresi Ölçeğinin Baltaş (1998) tarafından yapılan güvenilirlik ve geçerlilik çalışması sonucunda ölçeğin

Cronbach alfa değeri 0.84 olarak bulunmuştur (akt. Erşan vd., 2013). Ölçekte iş hayatında karşılaşılan durumların sıralaması yer almakta ve bu durumların ne kadar sıklıkla yaşandığının 1'den 5'e kadar derecelendirilerek puanlanması istenmektedir. Verilen cevaplardan elde edilen puanlar 15'e bölünerek ortaya çıkan sonuç kişinin sahip olduğu iş stresi düzeyini göstermektedir (Baltaş ve Baltaş, 2008, s.96). Puanlar sağlığı tehdit etme düzeyine göre gruplara ayrılmıştır: A: 3.5-4.0 ve F: 3.2-3.4 sağlığı ve verimliliği olumsuz etkileyecek stres düzeyi; B: 1.0-1.3 kişiye önemli olduğunu hissettirmeyen, kişinin kapasitesini kullanmasına izin vermeyen, can sıkıntısı ve değersizlik duygusu oluşturan stres düzeyi; C: 1.4-1.9 uyarıcı yönü olan hafif iş stresi düzeyi, başarı güdüsü olan biri için sıkıcı olmakla birlikte mücadelecisi olmayan biri için uygun bir iş stresi düzeyi olarak belirtilmekte; D: 2.0-2.5 sağlık ve verimlilik açısından elverişli stres düzeyi; E: 2.6-3.1 ise bazı yönleri ile kişilere çekici gelen, uyarıcı yönü yüksek ancak sağlığı olumsuz etkileyebilecek özellikte iş stresi düzeyi olarak belirlenmiştir (Baltaş ve Baltaş, 2008, s.96).

II.2.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981) tarafından insanlara hizmet veren meslek grupları için çalışanların tükenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe uyarlaması Ergin (1993) tarafından yapılmıştır (akt. Akgüç, 2011). Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin orijinalinde 9 tanesi duygusal tükenme, 5 tanesi duyarsızlaşma, 8 tanesi ise kişisel başarı boyutlarının ölçüldüğü maddeler yer almakta ve bu maddeler 7'li likert tipi ölçek ile değerlendirilmektedir. Ölçeğin güvenirlik kat sayısı duygusal tükenme için .90, duyarsızlaşma için .79 ve kişisel başarı boyutu için .71 olarak bildirilmektedir (Maslach, Jackson ve Leiter, 1986).

Ölçeğin Türkçe'ye uyarlama çalışmasında ölçek 22 maddeden oluşmakta ve duygusal tükenme (1., 2., 3., 6., 8., 13.,14., 16., ve 20), duyarsızlaşma (5., 10., 11., 15. ve 22) ve kişisel başarı (4., 7., 9., 12.,17.,18., 19. ve 21.) olmak üzere üç boyut 5'li likert tipi ölçek ile değerlendirilmektedir. Uyarlama çalışmasında, güvenirlik katsayısı duygusal tükenme için .83, duyarsızlaşma için .65 ve kişisel başarı boyutu için .72 olarak; iç tutarlık kat sayısı ise duygusal tükenme için .83, duyarsızlaşma için .71, kişisel başarı alt boyutu için .72 olarak bulunmuştur (akt. Akgüç, 2011).

Toplam tükenmişlik puanı, kişisel başarı boyutu maddelerinin ters kodlaması yapıldıktan sonra tüm ölçek maddelerin toplanması ile elde edilir. Puanın yükselmesi tükenmişlik düzeyinin arttığı anlamına gelir. Alt boyutların puanlanmasında, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında alınan puanlar yükseldikçe, kişisel başarı boyutundan alınan puan düştükçe tükenmişliğin arttığı sonucuna ulaşılmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

II.2.5. Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği

Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Friborg ve arkadaşları (2003) tarafından geliştirilmiştir. Friborg ve arkadaşları tarafından 2003 yılında geliştirilen ölçek; 'kişisel güç', 'yapısal stil', sosyal yeterlilik', 'aile uyumu' ve 'sosyal kaynaklar' boyutlarından oluşmakta ve 37 madde içermektedir. Friborg ve arkadaşlarının 2005 yılında yaptıkları ölçeği gözden geçirme çalışmasında; kişisel güç boyutu kendilik algısı ve gelecek algısı olmak üzere iki alt boyuta ayrılmış, uyumu en düşük 4 madde ölçekten çıkartılarak, toplamda 6 boyut ve 33 madde elde edilmiştir. Ölçeğin güvenirlik çalışması için yapılan yapısal eşitlik modelinin iç tutarlılık değerleri; 'kendilik algısı' için 0.80, 'gelecek algısı' için 0.75, 'sosyal yeterlilik' için 0.82, 'aile uyumu' için 0.86, 'sosyal kaynaklar' için 0.84 ve 'yapısal stil' için 0.76 olarak belirtilmektedir (Friborg vd., 2005).

Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin ülkemize uyarlaması Basım ve Çetin (2011) tarafından yapılmıştır. Ölçekte 33 madde yer almaktadır. Ölçek; yapısal stil (3, 9, 15, 21), gelecek algısı (2, 8, 14, 20), aile uyumu (5, 11, 17, 23, 26, 32), kendilik algısı (1, 7, 13, 19, 28, 31), sosyal yeterlilik (4, 10, 16, 22, 25, 29) ve sosyal kaynaklar (6, 12, 18, 24, 27, 30, 33) olmak üzere altı boyuttan oluşmaktadır. Ön yargılı değerlendirmeden ve aşinalık etkisinden kaçınmak için her maddenin altında biri olumlu biri olumsuz olmak üzere iki farklı ifade ve ifadelerin arasında 1'den 5'e kadar numaralandırılmış kutucuklar yer almaktadır. İfadenin en yakınındaki kutu o ifadenin güçlü bir temsilcisi olmaktadır. Yapılan güvenirlik çalışması sonucunda ölçeğin toplam puan ve alt ölçeklerinin Cronbach Alfa değerleri .63 ile .89 arasında değiştiği, iç tutarlık kat sayılarının ise .68 ile .79 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Ölçek puanlarının değerlendirilmesi araştırmacıya bırakılmıştır. Eğer ölçek puanı arttıkça psikolojik dayanıklılık puanının da artması

isteniyorsa ölçekteki; 1-3-4-8-11-12-13-14-15-16-23-24-25-27-31-33 numaralı sorulara verilen cevaplar tersine çevrilecektir. Eğer puanlar azaldıkça psikolojik dayanıklılığın artması isteniyorsa 2-5-6-7-9-10-17-18-19-20-21-22-26-28-29-30-32 numaralı sorulara verilen cevaplar tersine çevrilecektir. Tersine çevirme, katılımcının yukarıda belirtilen hususlar dikkate alınacak şekilde, ilgili cevabın “6” sayısından çıkartılarak yapılmaktadır (Basım ve Çetin, 2011).

II.2.6. Baş Etme Stilleri Ölçeği

Folkman ve Lazarus’un 1980 yılında yaptığı “Başa Çıkma Yolları” isimli ölçek geliştirme çalışmasında, başa çıkma stratejilerinin problem odaklı ve duygu odaklı olmak üzere iki genel boyuttan oluştuğu, her bir maddeye verilecek “evet-hayır” yanıtları ile kişilerin kullandıkları genel başa çıkma yönteminin tespit edildiği görülmektedir. Ölçeğin iç tutarlılık kat sayısı problem odaklı başa çıkma için .80, duygu odaklı başa çıkma stratejisi için .81 olarak tespit edilmiştir (Folkman ve Lazarus, 1980). Folkman ve Lazarus’un 1985 yılında gerçekleştirdikleri revize çalışmasında ise dördümlü likert tipi ölçek kullanılarak değerlendirilen ölçekte, problem odaklı, duygu odaklı ve sosyal destek arama olmak üzere üç düzey başa çıkma alt faktörü elde edilmiştir (akt. Gençöz, Gençöz ve Bozo, 2006). Ölçeğin güvenilirlik kat sayısının .70 ve .79 arasında değiştiği görülmektedir (akt. Folkman, Lazarus, Gruen ve DeLongis, 1986).

Folkman ve Lazarus (1980) tarafından geliştirilen ve 68 sorudan oluşan orijinal ölçeğin Türkçe versiyonuna, Türk kültüründe stresle başa çıkmada sıklıkla kullanıldığı düşünülen batıl inançlar ve kadercilik ile bağlantılı 6 madde daha eklenerek (Siva, 1991) ölçeğin Türkçe versiyonu toplam 74 maddeden oluşturulmuştur. Başa çıkma yönteminin değerlendirilmesi beşli likert tipi ölçek ile yapılmaktadır (akt. Gençöz, Gençöz ve Bozo, 2006). Siva tarafından yapılan Türkçe uyarlama çalışması; planlı davranma, kadercilik, duygu düzenleme, içe kapanma, kabullenme, çaresizce yardım arama ve olgunlaşma (maturation) olmak üzere 7 alt faktörden oluşmaktadır (akt. Gençöz, Gençöz ve Bozo, 2006). Gençöz, Gençöz ve Bozo (2006) tarafından 194 üniversite öğrencileri ile yürütülen Türkçe uyarlama çalışmasında ise, ölçeğin 3 üst-düzyer faktörden oluştuğu belirtilmektedir. Bu faktörler problem odalı başa çıkma, duygu odaklı başa çıkma ve sosyal destek arama

alt faktörleri olup; bu faktörlerin iç tutarlık kat sayıları sırası ile .90, .88 ve .84; güvenirlik kat sayıları ise .84, .86 ve .82 olarak bulunmuştur.

II.2.7. Öz-Duyarlılık Ölçeği

Neff tarafından geliştirilen Self-Compassion Scale (SCS); 26 madde ve öz- nezaket, kendini yargılama, ortak paydaşım, izolasyon, bilinçli dikkatlilik ve aşırı tanımlama olmak üzere 6 alt boyuttan oluşmaktadır. Cevaplar beşli likert tipi bir ölçekte verilir; katılımcılardan 1= hemen hemen hiçbir zaman, 5= neredeyse her zaman olmak üzere kendilerini temsil edecek bir puanlama yapmaları istenir. Ölçeğin test-tekrar test yöntemi ile elde edilen güvenirlik kat sayıları; ölçeğin geneli için .93, alt ölçekler için öz- nezaket .88, kendini yargılama için .88, ortak paydaşım için .80, izolasyon için .85, bilinçli dikkatlilik için .85, aşırı tanımlama için .88 olarak tespit edilmiştir (akt. Deniz, Kesici ve Sümer, 2008).

Ölçeğin Türk örnekleme için güvenirlik geçerlik çalışması Deniz, Kesici ve Sümer (2008) tarafından yapılmıştır. Katılımcılardan belirtilen durumlar karşısında ne sıklıkla davranış gösterdikleri, “Hemen hemen hiçbir zaman=1” ve “Hemen hemen her zaman=5” arasında değişen 5'li likert tipi bir ölçekte derecelendirmeleri istenmektedir. Türkçe uyarlaması yapılan Öz-Duyarlılık Ölçeği (ÖDÖ), orijinalinden farklı olarak ölçek tek boyutlu bir yapı göstermektedir. Ayrıca madde toplam korelasyonunda .30'un altında olan 2 tane madde ölçekten çıkartılarak toplam 24 maddelik bir ölçek elde edilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısının .89 ve güvenirlik kat sayısının .83 olduğu tespit edilmiştir (Deniz, Kesici ve Sümer, 2008). Ölçekten alınan puanlardaki artış öz-duyarlılığın artışı ifade etmektedir.

II.3. İşlem

Araştırmaya başlamadan önce, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Etik Kuruluna etik kurul onayı için başvuru yapılmıştır. 31.03.2017 tarihli, 06 karar numarası ile araştırmanın yürütülebilmesi için etik kurul onayı alınmıştır.

Veri toplama aşamasında ilk olarak, İzmir ilinde özel güvenlik projelerini yürüten güvenlik şirketleri ile görüşme yapılmıştır. Bu şirketlere araştırmanın amacı

hakkında bilgi verilmiştir. Özel güvenlik personeli ile bilimsel çalışma yapılmasına izin veren şirketlerin hizmet sunduğu birimlere gidilmiş ve güvenlik görevlilerine araştırmanın amacı ve önemi hakkında bilgi verilerek gönüllü katılım gösteren kişilere anketler uygulanmıştır. Veri toplama süreci, Haziran 2017’de başlamış ve Kasım 2017’de sona ermiştir.

II.4. İstatistiksel Analiz

Araştırma verileri ‘Windows için SPSS 18.0’ programı ile analiz edilmiştir. Demografik bilgi formunda yer alan değişkenlere göre, ölçeklerden alınan puan farklılıklarının incelenmesi için Bağımsız Gruplar İçin T testi ve gruplar arası farklılıkların kaynağını incelemek için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Araştırmanın değişkenleri arasındaki olası ilişkilerin incelenmesi için ise Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Ek olarak araştırmanın bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkenleri ne kadar açıkladığına ulaşmak için basit regresyon ve sıralı çoklu regresyon analizi; son olarak da, aracılık analizleri Sobel Testi yöntemi ile yapılmıştır (Sobel 1982; Baron ve Kenny 1986).



III. BÖLÜM

BULGULAR

Bu bölümde araştırmadan elde edilen bulgulara ilişkin analiz sonuçları yer almaktadır. Veriler analize sokulmadan önce, ölçek puanlarının dağılımları incelenmiş ve normallik dağılımı analizinin sonucunda tüm ölçek puanlarının basıklık-çarpıklık (skewness-kurtosis) değerinin -1 ve 1 aralığında olduğu gözlenmiştir. Sonuç olarak, veri setinin parametrik testler için uygun olduğu kabul edilmiştir.

III.1. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Verileri

Bu başlık altında katılımcıların algılanan iş stresi ölçeği (AİS), Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ), öz-duyarlılık ölçeği (ÖD), yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeği (PD) ve stresle başa çıkma stratejisi (BÇS) ölçeklerinden ve ilgili ölçeklerin alt boyutlarından alınan puanların tanımlayıcı istatistiksel analizine ilişkin bilgiler verilecektir. Bilgiler Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Ölçek Puanlarının Tanımlayıcı İstatistiksel Analizi

| Değişkenler | N | Ort. | SH | SS |
|-------------|-----|--------|-------|-------|
| AİS | 130 | 2.31 | 0.06 | 0.63 |
| MTÖ | 130 | 31.40 | 1.02 | 11.61 |
| DT - MTÖ | 130 | 13.5 | 0.66 | 7.56 |
| DYRZ - MTÖ | 130 | 5.78 | 0.38 | 4.31 |
| KİBA - MTÖ | 130 | 13.95 | 0.50 | 5.68 |
| PB | 130 | 0.81 | 0.49 | 0.56 |
| PD | 130 | 118.23 | 1.77 | 20.22 |
| YS- PD | 130 | 13.47 | 0.29 | 3.30 |
| GA-PD | 130 | 14.08 | 0.30 | 3.45 |
| KA-PD | 130 | 22.21 | 0.395 | 4.51 |
| SY-PD | 130 | 20.81 | 0.406 | 4.63 |
| SK-PD | 130 | 25.72 | 0.435 | 4.95 |
| AU-PD | 130 | 21.94 | 0.447 | 5.11 |
| BÇS | 130 | 225.52 | 2.168 | 24.72 |
| POBÇ-BÇS | 130 | 99.32 | 1.247 | 14.22 |
| DOBÇ- BÇS | 130 | 57.73 | 0.862 | 9.88 |
| SOD- BÇS | 130 | 37.01 | 0.528 | 6.02 |
| ÖD | 130 | 80.95 | 1.248 | 14.23 |

AİS: Algılanan İş Stresi, MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, DT: Duygusal Tükenme- Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutu, DYRSZ-MTÖ: Duyarsızlaşma- Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutu, KİBA: Kişisel Başarıda Azalma- Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutu, PB: Psikolojik Belirti Düzeyi, PD: Psikolojik Dayanıklılık, YS-PD: Yapısal Stil- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, GA-PD: Gelecek Algısı- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, KA: Kendilik Algısı- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, ST-PD: Sosyal Yeterlilik- Psikolojik Dayanıklılık Alt Boyutu, SK-PD: Sosyal Kaynaklar- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, AU-PD: Aile Uyumu- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, BÇS: Başa Çıkma Stratejisi, POBÇS-BÇS: Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisi- Başa Çıkma Stratejisi Alt boyutu, DOBÇS-BÇS: Duygu Odaklı Başa Çıkma Stratejisi- Başa Çıkma Stratejisi Alt boyutu, SOD-BÇS: Sosyal Destek Arama- Başa Çıkma Stratejisi Alt boyutu, ÖD: Öz-Duyarlılık

III.2. Değişkenlerin Kendi Aralarındaki İlişkisel Analizleri

Bu bölümde araştırma modelini oluşturmak ve ilgili değişkenler arasındaki olası ilişkileri incelemek için Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 3'te gösterilmiştir.

Araştırmanın bağımsız ve bağımlı değişkenleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönde ve

anlamli bir iliŒki olduğu saptanmıŒtır ($r = .52, p < 0.01$). Algılanan iŒ stresi ve tükenniŒliĐin alt boyutları arasındaki iliŒki incelendiğinde, algılanan iŒ stresinin duygusal tükenniŒme ($r = .57, p < 0.01$) ve duyarsızlaŒma ($r = .47, p < 0.01$) ile pozitif yönde anlamli bir iliŒki gösterdiği tespit edilirken, kiŒisel baŒarıda azalma boyutu ile istatistiksel olarak anlamli iliŒkinin olmadığı ($r = .02, p > 0.05$) gözlenmiŒtir. Algılanan iŒ stresi ile psikolojik belirti düzeyi arasında da pozitif yönde anlamli bir iliŒki olduğu bulgulanmıŒtır ($r = 0.52, p < 0.01$).

Algılanan iŒ stresi ile stresle baŒa çıkma stratejisi arasındaki iliŒki incelendiğinde; algılanan iŒ stresinin, sadece problem odaklı baŒa çıkma stratejisi arasında negatif yönde anlamli bir iliŒki olduğu ($r = -.22, p < 0.05$), fakat baŒa çıkma stratejisi toplam puanı, duygu odaklı baŒa çıkma ve sosyal destek arama alt boyutları ile istatistiksel açıdan anlamli bir iliŒki göstermediği saptanmıŒtır (sırasıyla, $r = -.13; r = .01; r = -.08; p > 0.05$).

Algılanan iŒ stresi ile psikolojik dayanıklılık arasında negatif yönde ve anlamli bir iliŒki olduğu görölmüŒtür ($r = -.33, p < 0.01$). Psikolojik dayanıklılık alt boyutları ile olan iliŒkiye bakıldığında ise; algılanan iŒ stresi ile yapısal stil ($r = -.30, p < 0.01$), gelecek algısı ($r = -.28, p < 0.01$), kendilik algısı ($r = -.22, p < 0.05$), aile uyumu ($r = -.22, p < 0.05$), sosyal yeterlilik ($r = -.35, p < 0.01$) ve sosyal kaynaklar ($r = -.21, p < 0.05$) arasında negatif yönde anlamli iliŒki olduğu tespit edilmiŒtir. Ek olarak, algılanan iŒ stresi ile öz-duyarlılık arasında negatif yönde ve anlamli bir iliŒki olduğu gözlenmiŒtir ($r = -.35, p < 0.01$).

AraŒtırmanın bağımlı deĐiŒkenleri olan tükenniŒlik düzeyi ile psikolojik belirti düzeyi arasında pozitif yönde ve anlamli bir iliŒki olduğu ($r = .50, p < 0.01$) tespit edilmiŒtir. Ayrıca tükenniŒliĐin duygusal tükenniŒme ve duyarsızlaŒma alt boyutları ile psikolojik belirti seviyesi arasında pozitif yönde anlamli bir korelasyon olduğu gözlenmiŒtir (duygusal tükenniŒlik için, $r = .57, p < 0.01$; duyarsızlaŒma için, $r = .45, p < 0.01$). Ancak psikolojik belirti seviyesi ile kiŒisel baŒarıda azalma arasındaki iliŒki istatistiksel olarak anlamli değildir ($r = .01, p > 0.05$).

TükenniŒlik düzeyi ile stresle baŒa çıkma stratejileri arasında negatif yönde ve anlamli bir iliŒki olduğu ($r = -.31, p < 0.01$) bulgulanmıŒtır. Alt ölçeklere iliŒkin sonuçlar incelendiğinde, tükenniŒlik düzeyi ile problem odaklı baŒa çıkma ($r = -.55, p < 0.01$) ve sosyal destek arama ($r = -.20, p < 0.05$) arasında negatif yönde iliŒki

olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan, tükenmişlik düzeyi ile duygu odaklı başa çıkma arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olmadığı görülmüştür ($r = .13$ $p > 0.05$). Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme, yalnızca problem odaklı başa çıkma ile arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($r = -.31$ $p < 0.01$). Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın ise problem odaklı başa çıkma ile negatif yönde ($r = -.37$, $p < 0.01$) ve duygu odaklı başa çıkma ($r = .17$, $p < 0.05$) ile pozitif yönde anlamlı ilişki gösterdiği bulunmuştur. Tükenmişliğin son alt boyutu olan kişisel başarıda azalma ile başa çıkma stratejileri toplam puanı ($r = -.34$, $p < 0.01$), problem odaklı başa çıkma ($r = -.41$, $p < 0.01$) ve sosyal destek arama ($r = -.27$, $p < 0.05$) ile negatif yönde anlamlı ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlik düzeyi ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişki incelendiğinde, iki değişken arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ($r = -.47$, $p < 0.01$) bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılığın alt boyutlarına bakıldığında; yapısal stil ($r = -.39$, $p < 0.01$), gelecek algısı ($r = -.41$, $p < 0.01$), kendilik algısı ($r = -.46$, $p < 0.01$), aile uyumu ($r = -.27$, $p < 0.01$), sosyal yeterlilik ($r = -.45$, $p < 0.01$) ve sosyal kaynaklar ($r = -.27$, $p < 0.01$) ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme ($r = -.40$ $p < 0.01$), duyarsızlaşma ($r = -.30$ $p < 0.01$) ve kişisel başarıda azalma ($r = -.31$ $p < 0.01$) ile psikolojik dayanıklılık toplam puanı arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır.

Bir diğer değişken olan öz-duyarlılık seviyesi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki incelendiğinde, gerek toplam tükenmişlik düzeyinin ($r = -.57$, $p < 0.01$) gerekse de tükenmişliğin tüm alt boyutlarının öz-duyarlılık ile negatif yönde anlamlı ilişki gösterdiği tespit edilmiştir (duygusal tükenmişlik için, $r = -.39$ $p < 0.01$; duyarsızlaşma için, $r = -.42$ $p < 0.01$; kişisel başarıda azalma için, $r = -.37$ $p < 0.01$).

Psikolojik belirti düzeyi ile stresle başa çıkma stratejileri toplam puan ve alt ölçek puanları arasındaki ilişki incelendiğinde: Psikolojik belirti düzeyi ve stresle başa çıkma stratejisi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ($r = -.22$, $p < 0.05$) ve psikolojik belirti düzeyinin başa çıkma stratejisi alt ölçeklerinden yalnızca problem odaklı başa çıkma ile arasında negatif yönde bir ilişki gösterdiği saptanmıştır ($r = -.41$, $p < 0.01$). Duygu odaklı başa çıkma ($r = .09$, $p > 0.05$) ve sosyal

destek arama ($r = -.07$, $p > 0.05$) alt boyutları arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Psikolojik belirti düzeyi ile psikolojik dayanıklılık toplam puanı arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r = -.37$, $p < 0.01$). Alt boyutlar açısından değerlendirildiğinde ise, yapısal stil ($r = -.35$, $p < 0.01$), gelecek algısı ($r = -.46$, $p < 0.01$), kendilik algısı ($r = -.31$, $p < 0.01$), aile uyumu ($r = -.21$, $p < 0.05$), sosyal yeterlilik ($r = -.30$, $p < 0.01$) ile psikolojik belirti seviyesi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik belirti düzeyi ile psikolojik dayanıklılık alt boyutu olan sosyal kaynaklar arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($r = -.15$, $p > 0.05$).

Son olarak, psikolojik belirti düzeyi ile öz-duyarlılık arasında da negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r = -.55$, $p < 0.01$). Analize ilişkin bulgular tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Değişkenlerin Kendi Aralarındaki İlişkisel Analizi

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|----|
| 1 AİS | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 MTÖ | .52** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 DT | .57** | .78** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 DYRSZ | .47** | .77** | .68** | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 KİBA | .02 | .47** | -.10 | -.01 | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 PB | .52** | .50** | .57** | .45** | -.01 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 7 PD | -.33** | -.47** | -.35** | -.30** | -.31** | -.37** | 1 | | | | | | | | | | | |
| 8 YS | -.30** | -.39** | -.31** | -.22* | -.23** | -.35** | .69** | 1 | | | | | | | | | | |
| 9 GA | -.28** | -.41** | -.30** | -.23** | -.30** | -.46** | .79** | .53** | 1 | | | | | | | | | |
| 10 KA | -.22* | -.46** | -.28** | -.36** | -.29** | -.31** | .79** | .44** | .60** | 1 | | | | | | | | |
| 11 AU | -.22* | -.27** | -.22* | -.20* | -.14 | -.21* | .78** | .40** | .48** | .52** | 1 | | | | | | | |
| 12 SY | -.35** | -.45** | -.34** | -.25** | -.30** | -.30** | .81** | .55** | .59** | .54** | .57** | 1 | | | | | | |
| 13 SK | -.21* | -.27** | -.19* | -.12 | -.21* | -.15 | .80** | .45** | .57** | .57** | .55** | .52** | 1 | | | | | |
| 14 BÇS | -.13 | -.31** | -.57** | -.47** | -.34** | -.22* | .39** | .30** | .32** | .30** | .31** | .30** | .28** | 1 | | | | |
| 15 POBÇ | -.22* | -.55** | -.31** | -.37** | -.41** | -.41** | .54** | .40** | .49** | .61** | .31** | .39** | .36** | .74** | 1 | | | |
| 16 DOBÇ | .01 | .13 | .12 | .17* | -.01 | .09 | -.03 | .01 | -.05 | -.20* | .10 | .04 | -.05 | .65** | .08 | 1 | | |
| 17 SOD | -.08 | -.19* | -.06 | -.04 | -.27** | -.07 | .31** | .24** | .25** | .16 | .23** | .21* | .37** | .64** | .34** | .25** | 1 | |
| 18 ÖD | -.35** | -.57** | -.39** | -.42** | -.37** | -.55** | .56** | .42** | .52** | .50** | .40** | .44** | .37** | .43** | .58** | -.05 | .20* | 1 |

p< 0.05* p< 0.01** 1 AİS: Algılanan İş Stresi, 2 MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği, 3 DT: Duygusal Tükenme- Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutu, 4 DYRSZ: Duyarsızlaşma- Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutu, 5 KİBA: Kişisel Başarıda Azalma Boyutu- Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutu, 6 PB: Psikolojik Belirti Düzeyi, 7 PD: Psikolojik Dayanıklılık, 8 YS: Yapısal Stil- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, 9 GA: Gelecek Algısı- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, 10 KA: Kendilik Algısı- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, 11AU: Aile Uyumu- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu,12 SY: Sosyal Yeterlilik- Psikolojik Dayanıklılık alt boyutu, 13 SK: Sosyal Kaynaklar- Psikolojik Dayanıklılık alt boyutu, 14 BÇS: Başa Çıkma Stratejisi, 15POBÇS: Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisi- Başa Çıkma Stratejisi Alt boyutu, 16 DOBÇS: Duygu Odaklı Başa Çıkma Stratejisi- Başa Çıkma Stratejisi Alt boyutu, 17 SOD: Sosyal Destek Arama- Başa Çıkma Stratejisi Alt boyutu, 18 ÖD: Öz-Duyarlılık

III.3. Demografik Değişkenlere İlişkin İlişkisel Analizler

Bu bölümde yaş, eğitim durumu, gelir düzeyi, çalışma biçimi, görev yeri, istihdam şekli gibi demografik gruplar açısından, ilgili ölçeklerden alınan puanların farklılaşıp farklılaşmadığı incelenecektir. Gruplar arası farklılığın incelenmesi için bağımsız gruplar için t testi ve ANOVA gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılanların kadın katılımcıların sayısının az olması nedeni ile (n: 19) cinsiyetler arasında farklılık analizi yapılmamıştır.

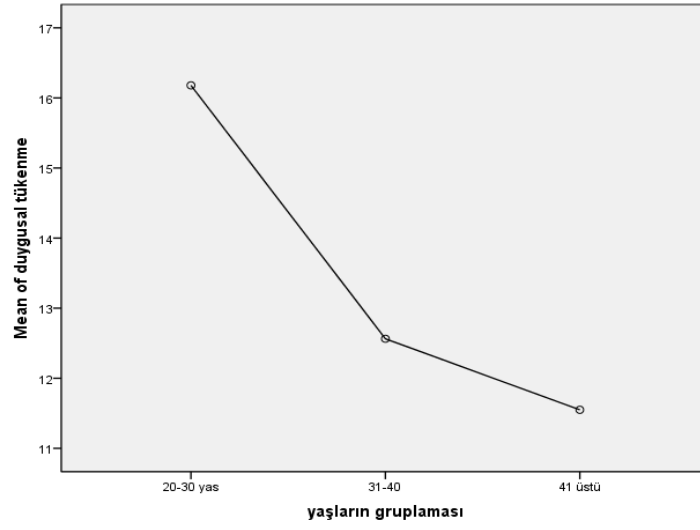
III.3.1 Yaş Değişkeni Açısından Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin

İncelenmesi

Yaş grupları açısından algılanan iş stresi düzeyi puanının farklılaşıp farklılaşmadığının incelenebilmesi için yapılan ANOVA sonucunda, yaş gruplarına göre iş stresi puanında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır [$F (2, 130) = .448, p > 0.05$].

Yaş gruplarına göre tükenmişlik düzeyi puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Yapılan analizde tükenmişlik düzeyi puanlarında yaş grupları arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir [$F (2, 129) = 3.624, \eta^2 = 0.05, p < 0.05$]. Farklılığın hangi yaş gruplarında olduğunu incelemeye önce grup puanlarının homojenliği test edilmiştir. Grup puanları varyansının homojen olduğu tespit edildiğinden ($p > 0.05$), gruplar arası karşılaştırma yapmak için Tukey Post Hoc analizi kullanılmıştır. Farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğu incelendiğinde, farklılaşmanın 20-30 yaş grubu ile 31-40 yaş grubu arasında olduğu ($p < 0.05$), 20-30 yaş grubunda olanların tükenmişlik düzeyi puanlarının 31-40 yaş grubunda olanlardan yüksek olduğu ve diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ($p > 0.05$) tespit edilmiştir. Yaş grupları arasında tükenmişlik düzeyi alt boyutlarında farklılaşma olup olmadığı incelendiğinde; sadece duygusal tükenme boyutunda yaş grupları arasında anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir [$F (2, 129) = 3.821, \eta^2 = 0.06, p < 0.05$]. Post Hoc analizi sonucunda, 20-30 yaş grubu ile 31-40 yaş grubu arasında duygusal tükenme puanı açısından farklılığın olduğu, 20-30 yaş grubunda olan kişilerin duygusal tükenme puanlarının, 31-40 yaş grubunda

olanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Şekil 1’de yaş grupları ile duygusal tükenme puanı grafiği yer almaktadır. Son olarak, yaş gruplarına göre psikolojik belirti düzeyi puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Yaş gruplarına göre psikolojik belirti düzeyi incelendiğinde, yaş grupları arasında psikolojik belirti düzeyi açısından anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir [$F (2, 129) = .359, p > 0.05$].



Şekil 1: Yaş Gruplarına Göre Duygusal Tükenme Puanı Karşılaştırması

III.3.2. Eğitim Durumuna Göre Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin İncelenmesi

Eğitim durumu açısından algılanan iş stresi puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre eğitim düzeyi açısından algılanan iş stresi düzeyinde anlamlı farklılık bulunmamıştır [$F (2, 129) = 2.157, p > 0.05$].

Eğitim durumu açısından tükenmişlik düzeyi puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, genel tükenmişlik düzeyi [$F (2, 129) = 1.535, p > 0.05$] ve alt boyutları olan duygusal tükenme [$F (2, 129) = 1.391 p > 0.05$], duyarsızlaşma [$F (2, 129) = .258 p > 0.05$] ve

kişisel başarıda azalma puanlarında [$F(2, 129) = 2.748, p > 0.05$] eğitim durumu bakımından anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Son olarak, eğitim durumu açısından psikolojik belirti düzeyi puanlarının farklılaşp farklılaşmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre; eğitim durumu açısından psikolojik belirti düzeyinde anlamlı farklılık bulunmamaktadır [$F(2, 129) = 2.767, p > 0.05$].

III.3.3. Gelir Düzeyine Göre Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin İncelenmesi

Yapılan ANOVA analizi sonucunda, algılanan iş stresi düzeyi [$F(2, 129) = 2.061, p > 0.05$], toplam tükenmişlik düzeyi [$F(2, 129) = .383, p > 0.05$] ile alt boyutları olan duygusal tükenme [$F(2, 129) = .470, p > 0.05$], duyarsızlaşma [$F(2, 129) = 1.037, p > 0.05$] ve kişisel başarıda azalma hissi [$F(2, 129) = 1.944, p > 0.05$] ile psikolojik belirti düzeyi [$F(2, 129) = .475, p > 0.05$] puanlarında gelir düzeyine göre anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

III.3.4. Medeni Hal Açısından İlgili Değişkenlerin İncelenmesi

Yapılan ANOVA analizi sonucunda, algılanan iş stresi düzeyi [$F(2, 129) = 1.215, p > 0.05$], toplam tükenmişlik düzeyi [$F(2, 129) = .926, p > 0.05$] ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme [$F(2, 129) = .302, p > 0.05$], duyarsızlaşma [$F(2, 129) = .700, p > 0.05$] ve kişisel başarıda azalma hissi [$F(2, 129) = .476, p > 0.05$] ile psikolojik belirti düzeyi [$F(2, 129) = 1.832, p > 0.05$] puanlarında medeni hal açısından anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

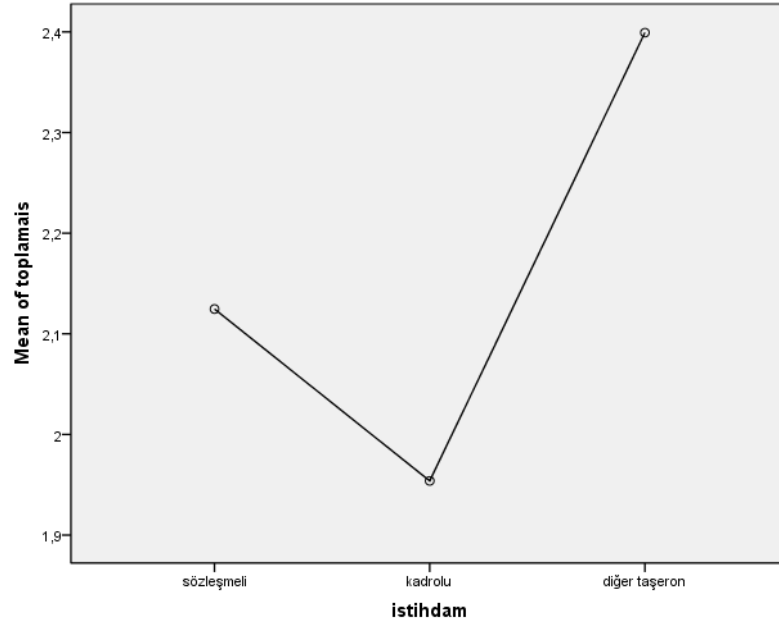
III.3.5. İstihdam Şekli Bakımından Bağımlı ve Bağımsız Değişkenlerin İncelenmesi

İstihdam şekli bakımından algılanan iş stresi puanlarının farklılaşp farklılaşmadığını incelemek için ANOVA yapılmıştır. Yapılan analiz neticesinde istihdam şekli bakımından iş stresi puanında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir [$F(2, 129) = 1.171, \eta^2 = 0.06, p < 0.05$]. Farklılaşmanın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek için Tukey yöntemi ile Post Hoc analizi

uygulanmış ve farklılığın kadrolu çalışanlar ile taşeron çalışan gruplar arasında olduğu tespit edilmiştir. Taşeron olarak çalışanların (Ort.= 2.40, ss. = .654) iş stresi düzeyinin, kadrolu çalışanlardan (Ort.= 1.95, ss. = .526) yüksek olduğu saptanmıştır. Şekil 2’de istihdam şekli bakımından algılanan iş stresi puanı karşılaştırması yer almaktadır.

İstihdam şekli bakımından tükenmişlik düzeyi puanlarının farklılaşp farklılaşmadığını incelemek için ANOVA yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre istihdam şekli açısından tükenmişlik puanında [$F(2, 129) = 2.369, p > 0.05$] ve tükenmenin alt boyutları olan duygusal tükenme [$F(2, 129) = 2.522, p > 0.05$], duyarsızlaşma [$F(2, 129) = 1.868, p > 0.05$] ve kişisel başarı hissinde azalma [$F(2, 129) = .157, p > 0.05$] puanlarında anlamlı farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

İstihdam şekli bakımından psikolojik belirti düzeyinde farklılık olup olmadığını incelemek için ANOVA yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre çalışma şekli bakımından psikolojik belirti düzeyinde anlamlı farklılık bulunmamaktadır [$F(2, 129) = 1.375, p > 0.05$].



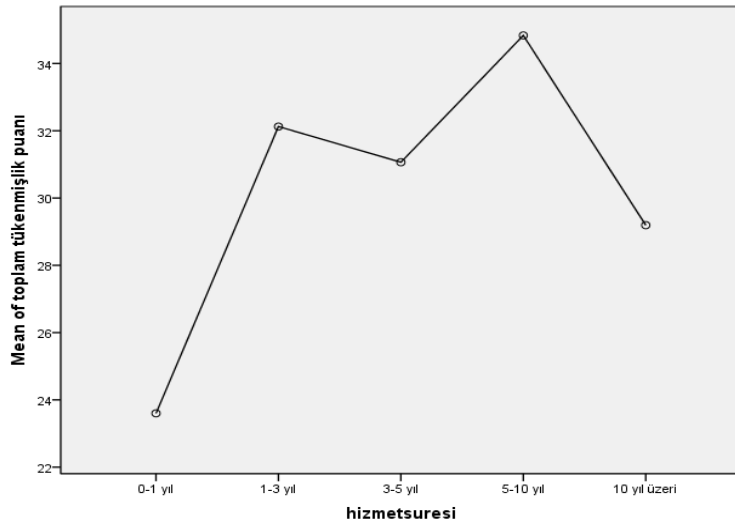
Şekil 2: İstihdam Şekline Göre Algılanan İş Stresi Puanı Karşılaştırması

III.3.6. Hizmet Süresi Açısından İlgili Değişkenlerin İncelenmesi

Hizmet süresi bakımından algılanan iş stresi puanında farklılaşma olup olmadığını incelemek için ANOVA uygulanmıştır. Yapılan analiz neticesinde hizmet süresi açısından iş stresi puanında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir [$F (4, 129) = 2.405, p > 0.05$].

Hizmet süresi bakımından tükenmişlik düzeyi puanında farklılaşma olup olmadığını incelemek için yapılan ANOVA sonucunda, hizmet süresi açısından toplam tükenmişlik puanında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir [$F (4, 129) = 2.457, \eta^2 = 0.07, p < 0.05$]. Grupların homojen olması nedeni ile ($p > 0.05$) farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu öğrenmek için Tukey Post Hoc analizi uygulanmıştır. Tukey yöntemi ile yapılan Post Hoc analizine göre, farklılığın 0-1 yıl arasında çalışanlar ile 5-10 yıl arasında çalışanlar arasında olduğu; 5-10 yıl arası çalışan grubun tükenmişlik düzeyi puanının (n: 34.83, ss.: 10.04), 0-1 yıl arasında çalışan grubun tükenmişlik düzeyi puanından daha yüksek olduğu (n: 23.60, ss.: 11.037) görülmektedir.

Son olarak, hizmet süresi bakımından psikolojik belirti düzeyinde farklılaşma olup olmadığını incelemek için ANOVA gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz neticesinde hizmet süresi açısından psikolojik belirti düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir [$F (4, 129) = .874, p > 0.05$].



Şekil 3: Hizmet Süresine Göre Tükenmişlik Düzeyi Puanı Karşılaştırması

III.4. Çoklu Regresyon Analizleri

Bu bölümde ilk olarak algılanan iş stresi düzeyinin, tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyini yordayıp yordamadığının test edilebilmesi için enter metodu ile basit regresyon analizi yapılmıştır. Sonrasında araştırmanın amacı doğrultusunda başa çıkma stratejileri, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyini yordama güçleri enter metodu ile basit regresyon analizi yapılarak sorgulanmıştır. Son olarak, değişkenler arasında daha detaylı sonuç elde etmek için Stepwise yöntemi ile sıralı çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

III.4.1. Algılanan İş Stresinin Yordayıcı Etkisinin İncelenmesi

Algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyi puanını yordayıcı etkisi, enter metodu ile basit regresyon analizi yapılarak incelenmiştir. Sonuç olarak, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyini anlamlı biçimde yordadığı ($\beta=0.52$), algılanan iş stresinin toplam tükenmişlik düzeyinin %27'sini açıklayabildiği görülmüştür [$F(1, 129) = 46.789; p < 0.0001$]. Analize ilişkin bulgular Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4.: Algılanan İş Stresinin Tükenmişlik Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|-------|------|-------|---------|
| Tükenme | AİS | .52 | .27 | 1.39 | 6.840 | 0.00*** |

$p < 0.0001$ *** AİS: Algılanan İş Stresi

Algılanan iş stresinin psikolojik belirti düzeyi puanını yordayıcı etkisi, enter metodu kullanılarak basit regresyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonucuna göre, algılanan iş stresinin psikolojik belirti düzeyini yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta=0.52$) ve psikolojik belirti puanı varyansının %27'sini açıklayabildiği görülmektedir. Analize ilişkin bulgular Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5: Algılanan İş Stresinin Psikolojik Belirti Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|-------|-----|------|---------|
| PB | AİS | .52 | .27 | .07 | 6.79 | 0.00*** |

$p < 0.0001$ *** PB: Psikolojik Belirti Düzeyi, AİS: Algılanan İş Stresi

III.4.2. Başa Çıkma Stratejilerinin Yordayıcı Etkisinin İncelenmesi

Başta çıkma stratejilerinin (BÇS) tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisi enter metodu kullanılarak regresyon analizi ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, toplam başta çıkma stratejileri tükenmişlik puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.312$) ve tükenmişliğin %10'unu açıklayabildiği görülmektedir [$F(1, 129) = 13.812, p < 0.0001$]. Sonrasında BÇS alt boyutları olan problem odaklı başta çıkma stratejisi ve sosyal destek aramanın tükenmişlik düzeyini yordama etkisini incelemek üzere stepwise yöntemi ile sıralı çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analize ilk olarak problem odaklı başta çıkma eklenmiş, ikinci basamakta sosyal destek arama işleme dahil edilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, başta çıkma stratejileri alt boyutundan sadece problem odaklı başta çıkma stratejisi tükenmişlik düzeyi puanını anlamlı biçimde yordamış ($\beta = -.55$) ve tükenmişlik düzeyi puanı varyansının %30'unu açıklayabilmiştir [$F(1, 129) = 54.553, p < 0.0001$]. Ancak modelde problem odaklı başta çıkma strateji varken sosyal destek arama boyutunun tükenmişlik puanını yordayıcılığının istatistiksel olarak anlamlı etkisini kaybettiği [$t(129) = .05, p > 0.05$] ve modelden çıkarıldığı görülmektedir. Bu durumda yordama yüzdeleri ve β kat sayısına bakıldığında, genel başta çıkma stratejisinin problem odaklı başta çıkma alt boyutu ile tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisinin olduğu söylenebilir. Analize ilişkin bulgular Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6: Başa Çıkma Stratejisinin Tükenmişlik Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R ² | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|----------------|-----|--------|---------|
| Tükenme | BÇS | -.312 | .10 | .04 | -3.716 | 0.00*** |
| Tükenme | POBÇ | -.55 | .30 | .06 | -7.386 | 0.00*** |

p< 0.0001*** BÇS: Başa Çıkma Stratejileri, POBÇ: Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisi

Başta çıkma stratejilerinin psikolojik belirti düzeyini yordayıcı etkisi, enter metodu kullanılarak basit regresyon analizi ile incelenmiştir. Başta çıkma stratejisinin psikolojik belirti düzeyini yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.216$) ve psikolojik belirti düzeyinin %5'ini açıkladığı görülmektedir [$F(1, 129) = 6.240, p < 0.05$]. Psikolojik belirti düzeyi ile istatistiksel olarak anlamlı ilişkisi olan problem odaklı başta çıkma stratejisi alt boyutunun psikolojik belirti düzeyini yordama etkisi enter yöntemi ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, problem odaklı başta çıkma stratejisi psikolojik belirti düzeyi puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.43$), psikolojik belirti puanı varyansının %19'unu açıklayabildiği [$F(2, 129) = 14.604, p < 0.0001$] gözlenmiştir. Analize ilişkin bulgular Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7: Başa Çıkma Stratejisinin Psikolojik Belirti Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R ² | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|----------------|------|--------|---------|
| PB | BÇS | -.216 | .05 | .002 | -2.498 | 0.014* |
| PB | POBÇ | -.43 | .19 | .008 | -5.109 | 0.00*** |

p< 0.0001*** p<0.05* PB: Psikolojik Belirti Düzeyi, BÇS: Başta Çıkma Stratejisi, POBÇ: Problem Odaklı Başta Çıkma Stratejisi

Başta çıkma stratejilerinden problem odaklı başta çıkmanın, algılanan iş stresi puanını yordayıcı etkisi enter metodu kullanılarak basit regresyon analizi ile incelenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre problem odaklı başta çıkmanın algılanan

iş stresi puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.22$) ve algılanan iş stresi puanı varyansının %5'ini açıklayabildiği tespit edilmiştir [$F(1, 129) = 6.202, p < 0.05$]. Analize ilişkin bulgular Tablo 8'de yer almaktadır.

Tablo 8: Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Algılanan İş Stresi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|-------|------|--------|--------|
| AİS | POBÇ | -.22 | .05 | .004 | -2.490 | 0.014* |

p < 0.05* AİS: Algılanan İş Stresi, POBÇ: Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisi

III. 4.3. Psikolojik Dayanıklılık Düzeyinin Yordayıcı Etkisinin İncelenmesi

Psikolojik dayanıklılık düzeyinin tükenmişlik düzeyini yordama etkisini incelemek için enter metodu ile basit regresyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik düzeyini yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.471$) ve tükenmişliğin %22'sini açıklayabildiği görülmektedir [$F(1,129) = 36.477, p < 0.0001$]. Psikolojik dayanıklılık alt boyutlarının tükenmişlik düzeyi puanının ne kadarını yordadığı incelenmek istenmiş ve tükenmişlik düzeyi ile korelasyon kat sayısının büyüklüğü göz önünde bulundurularak stepwise yöntemi ile sıralı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucuna göre, psikolojik dayanıklılık alt boyutlarının hepsi modelde iken sadece sosyal yeterlilik ($\beta = -.20$) ve kendilik algısının ($\beta = -.245$) tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0.05$). Sonuç olarak bu model tükenmişlik düzeyi varyansının %30'unu açıklamıştır. Analize ilişkin bulgular Tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo 9: Psikolojik Dayanıklılığın Tükenmişlik Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|-------|------|--------|---------|
| Tükenme | PD | -.47 | .22 | .045 | -6.040 | 0.00*** |
| Tükenme | KA-PD | -.29 | | .269 | -2.857 | 0.05* |
| | SY-PD | -.246 | | .271 | -2.267 | .025* |
| | YS-PD | -.141 | | .337 | -1.47 | .143 |
| | SK-PD | .121 | | .243 | 1.169 | .244 |
| | GA-PD | -.117 | | .338 | -1.071 | .286 |
| | AU-PD | .073 | | .228 | .725 | .470 |
| | Çoklu R | -.55 | .30 | | | |

$p < 0.0001$ *** $p < 0.05$ * PD: Psikolojik Dayanıklılık, KA-PD: Kendilik Algısı- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, SY-PD: Sosyal Yeterlilik- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, YS-PD: Yapısal Stil- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, SK-PD: Sosyal Kaynaklar- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, GA-PD: Gelecek Algısı-Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu, AU-PD: Aile Uyumu- Psikolojik Dayanıklılık Alt boyutu

Psikolojik dayanıklılığın psikolojik belirti düzeyini yordama etkisini incelemek için enter metodu ile standart regresyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, psikolojik dayanıklılığın psikolojik belirti düzeyini yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.365$) ve psikolojik belirti düzeyinin %13'ünü açıklayabildiği görülmektedir [$F(1,129) = 19.705$, $p < 0.0001$]. Psikolojik dayanıklılık alt boyutlarının psikolojik belirti düzeyini yordama etkisi incelenmek istenmiş ve modele korelasyon kat sayısı büyüklüğü göz önünde bulundurularak sırası ile GA, YS, KA, SY, AU eklenerek stepwise yöntemi ile sıralı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucuna göre gelecek algısının (GA) psikolojik belirti düzeyini yordama gücünün en yüksek olduğu ve GA modelde iken psikolojik dayanıklılığın diğer alt boyutlarının psikolojik belirti düzeyinin yordanmasına daha fazla katkı sağlamadığı görülmüştür. Analize ilişkin bulgular Tablo 10'da yer almaktadır.

Tablo 10: Psikolojik Dayanıklılığın Psikolojik Belirti Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|-------|------|---------|---------|
| PB | PD | -.365 | .13 | .002 | - 4.439 | 0.00*** |
| PB | GA-PD | -.463 | .22 | .013 | -5.915 | 0.00*** |
| | YS-PD | -.145 | | | -1.582 | .116 |
| | KA-PD | -.052 | | | -.526 | .600 |
| | SY-PD | -.039 | | | -.397 | .692 |
| | AU-PD | .011 | | | .121 | .904 |

$p < 0.0001$ *** $p < 0.05$ * PB: Psikolojik Belirti Düzeyi, PD: Psikolojik Dayanıklılık, GA-PD: Gelecek Algısı- Psikolojik Dayanıklılık Alt Boyutu, YS-PD: Yapısal Stil- Psikolojik Dayanıklılık Alt Boyutu, KA-PD: Kendilik Algısı- Psikolojik Dayanıklılık Alt Boyutu, SY-PD: Sosyal Yeterlilik- Psikolojik Dayanıklılık Alt Boyutu, AU-PD: Aile Uyumu- Psikolojik Dayanıklılık Alt Boyutu

Psikolojik dayanıklılığın, algılanan iş stresi puanını yordama etkisinin incelenmesi için enter metodu ile standart regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, psikolojik dayanıklılığın algılanan iş stresi puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.33$) ve algılanan iş stresi varyansının %11'ini açıkladığı görülmektedir [$F(1,129) = 15.915$, $p < 0.0001$]. Analize ilişkin bulgular Tablo 11'de yer almaktadır.

Tablo 11: Psikolojik Dayanıklılığın Algılanan İş Stresi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|-------|------|--------|---------|
| AİS | PD | -.333 | .11 | .003 | -3.989 | 0.00*** |

$p < 0.0001$ *** AİS: Algılanan İş Stresi, PD: Psikolojik Dayanıklılık

III.4.4. Öz-Duyarlılığın Yordama Etkisinin İncelenmesi

Öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisini incelemek için enter metodu ile standart regresyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda öz-

duyarlılığın tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.573$) ve tükenmişlik düzeyi puanının %33'ünü açıklayabildiği görülmektedir [$F (1, 129) = 62.706, p < 0.0001$]. Analize ilişkin bulgular tablo 12'de yer almaktadır.

Tablo 12: Öz-Duyarlılığın Tükenmişlik Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|-------|------|--------|---------|
| Tükenme | ÖD | -.573 | .33 | .006 | -7.919 | 0.00*** |

$p < 0.0001$ *** ÖD: Öz-duyarlılık

Öz-duyarlılığın psikolojik belirti düzeyini yordama etkisini incelemek için enter metodu ile basit regresyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda öz-duyarlılığın psikolojik belirti düzeyini yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.55$) ve psikolojik belirti düzeyinin %30'unu açıklayabildiği görülmektedir [$F (1, 129) = 54.176, p < 0.0001$]. Analize ilişkin bulgular Tablo 13'te yer almaktadır.

Tablo 13: Öz-Duyarlılığın Psikolojik Belirti Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|-------|------|--------|---------|
| PB | ÖD | -.55 | .30 | .003 | -7.360 | 0.00*** |

$p < 0.0001$ *** PB: Psikolojik Belirti Düzeyi, ÖD: Öz-duyarlılık

Öz-duyarlılığın algılanan iş stresi puanını yordama etkisinin incelenmesi için enter metodu ile basit regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, öz-duyarlılığın algılanan iş stresi puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -.353$) ve algılanan iş stresi varyansının %13'ünü açıklayabildiği görülmektedir [$F (1,129) = 18.249, p < 0.0001$]. Analize ilişkin bulgular Tablo 14'te yer almaktadır.

Tablo 14: Öz- Duyarlılığın Algılanan İş Stresi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | SH | t | p |
|-------------------|--------------------|---------|-------|------|--------|---------|
| AİS | ÖD | -.353 | .13 | .004 | -4.272 | 0.00*** |

$p < 0.0001$ *** AİS: Algılanan İş Stresi, ÖD: Öz-duyarlılık

III.4.5. İlgili Aracı (Bağımsız) Değişkenlerin Tükenmişlik Düzeyini Yordama Etkisi

Bu bölümde araştırmamızın bağımsız (aracı) değişkenleri olan öz-duyarlılık, psikolojik dayanıklılık ve problem odaklı başa stratejisi modele eklenerek, bu üç değişkenin birlikte tükenmişlik düzeyi puanı varyansının ne kadarını yordadığı incelenecektir. Bağımsız değişkenlerin birbirleri ile korelasyonunun olması nedeniyle stepwise metodu ile sıralı çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Modele ilk olarak, tükenmişlik düzeyi puanı ile korelasyon kat sayısı en yüksek olan öz-duyarlılık değişkeni ($r = -.60$) eklenmiştir. Öz-duyarlılık ile tükenmişlik düzeyi puanı arasındaki ilişki birinci adımın sonunda yer almaktadır [$F(1, 129) = 62.706$, $p < 0.0001$]. Öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyi puanını yordayıcılığı anlamlı olup, tükenmişlik düzeyi puanı varyansının %33'ünü açıklamaktadır. İkinci adımda modele başa çıkma stratejisi alt boyutu olan problem odaklı başa çıkma stratejisi ($r = -.41$) eklenerek stepwise yöntemi ile sıralı regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Öz-duyarlılık ile birlikte problem odaklı başa çıkma stratejisinin tükenmişlik düzeyi puanını yordayıcılığı anlamlıdır [$F(2, 129) = 37.92$, $p < 0.0001$]. Sonuç olarak, öz-duyarlılık ve problem odaklı başa çıkma stratejisi birlikte tükenmişlik düzeyi puanı varyansının %37'sini açıklamaktadır. Her bir adımda R^2 'deki artışların r^2 (öd) = .33 ve r^2 (pobç) = .04 olduğu görülmektedir. Üçüncü adımda modele psikolojik dayanıklılık değişkeni ($r = -.40$) eklenerek, üçü birlikte tükenmişlik düzeyi puanı varyansını daha iyi yordayıp yordamadığına bakılmıştır. Ancak psikolojik dayanıklılık modele eklendiğinde, tükenmişlik düzeyi puanını yordayıcılığı anlamlı bulunmadığından dışlanan veri olarak analize dahil edilmediği görülmektedir.

Psikolojik dayanıklılığın modelde öz-duyarlılık ve problem odaklı başa çıkma stratejisi varken, tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisi anlamlı olmaması nedeniyle, psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından tükenmişlik düzeyini yordama etkisi olan sosyal yeterlik ve kendilik algısı boyutlarının üçüncü aşamada modele eklendiği yeni bir regresyon analizi yapılmıştır. Stepwise yöntemi ile yapılan sıralı çoklu regresyon analizinin üçüncü adımında; modelde öz-duyarlılık, problem odaklı başa çıkma ve sosyal yeterlik puanının tükenmişlik düzeyi puanı varyansını yordama etkisinin anlamlı olduğu [$F(3, 129) = 29.39$; $\beta = -.64$; $p < 0.01$], ancak kendilik algısının tükenmişlik düzeyi puanının yordanmasına anlamlı katkı sağlamadığından ($\beta = -.065$, $p > 0.05$) işleme alınmadığı görülmektedir. Üçüncü aşamada öz-duyarlılık, problem odaklı başa çıkma ve sosyal yeterlik tükenmişlik düzeyi puanı varyansının %41'ini açıklamaktadır. Sosyal yeterliliğin (sy) modele eklenmesi ile birlikte her bir adımda R^2 'deki artışların $r^2(\text{öd}) = .33$ ve $r^2(\text{pobç}) = .04$ ve $r^2(\text{sy}) = .04$ olduğu görülmektedir. Analize ilişkin bulgular Tablo 15'te yer almaktadır

Tablo 15: İlgili Değişkenlerin Tükenmişlik Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | R^2 deki Değişim | F'deki Değişim | t |
|-------------------|--------------------|---------|-------|--------------------|----------------|----------|
| Tükenme | | | | | | |
| 1. aşama | ÖD | -.573 | .33 | .33 | 62.706 | -3.901** |
| 2. aşama | ÖD | -.641 | .41 | .04 | 9.139 | -3,023** |
| | POBÇ | | | | | |
| 3. aşama | ÖD | -.641 | .41 | .04 | 8.094 | -2,845* |
| | POBÇ | | | | | |
| | SY- PD | | | | | |

$p < 0.05^*$, $p < 0.01^{**}$ ÖD: Öz-duyarlılık, POBÇ: Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisi, SY-PD: Sosyal Yeterlilik- Psikolojik Dayanıklılık Alt Boyutu

III.4.6. İlgili Aracı (Bağımsız) Değişkenlerin Psikolojik Belirti Düzeyini Yordama Etkisi

Bu bölümde araştırmanın aracı değişkenleri olan öz-duyarlılık, psikolojik dayanıklılık ve problem odaklı başa stratejisi değişkenlerinin birlikte psikolojik belirti düzeyinin ne kadarını yordadığının test edilebilmesi için, stepwise metodu ile sıralı çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Modele ilk olarak psikolojik belirti düzeyi ile korelasyon kat sayısı en yüksek olan öz-duyarlılık değişkeni ($r = -.55$) eklenmiştir. Ardından sırası ile problem odaklı başa çıkma stratejisi ($r = -.412$) ve psikolojik dayanıklılık ($r = -.365$) değişkenleri eklenerek sıralı çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, modelde üç değişken birlikte psikolojik belirti düzeyi puanının yordanmasında sadece öz-duyarlılığın ($t = -7.369$, $p < 0.05$) anlamlı katkısı olduğu, öz-duyarlılık modelde iken problem odaklı başa çıkma stratejisi ($t = -.722$, $p > 0.05$) ve psikolojik dayanıklılık ($t = -.980$, $p > 0.05$) değişkenlerinin psikolojik belirti düzeyi puanını yordamada anlamlı bir katkı sağlamadığı gözlenmiştir. Analiz sonucuna göre model, psikolojik belirti puanının %30'unu açıklamaktadır [$F(1, 128) = 54.18$, $\beta = -.55$, $p < 0.0001$].

Psikolojik dayanıklılık değişkeninin öz-duyarlılık modelde iken, psikolojik belirti düzeyinin yordanmasına anlamlı katkı sağlamaması nedeniyle, psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından psikolojik belirti düzeyini yordama etkisi anlamlı olan gelecek algısı boyutu modele eklenerek yeni bir regresyon analizi yapılmıştır. İlk basamakta öz-duyarlılık, ikinci basamakta gelecek algısı modele eklenmiş ve stepwise yöntemi ile sıralı regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Model özetinde ilk basamakta öz-duyarlılığın psikolojik belirti düzeyi yordama etkisinin anlamlı olduğu [$F(1, 128) = 54.18$, $\beta = .55$, $p < 0.05$] görülmekte ve psikolojik belirti düzeyinin %30'unu yordamaktadır. İkinci basamakta öz-duyarlılık ve gelecek algısının psikolojik belirti düzeyini yordama etkisinin anlamlı olduğu görülmekte ve iki değişken modelde iken psikolojik belirti düzeyinin %34'ünü yordamaktadır [$F(2, 127) = 32.94$, $\beta = -.58$, $p < 0.05$]. Analize ilişkin bulgular Tablo 16'da yer almaktadır.

Tablo 16: İlgili Değişkenlerin Psikolojik Belirti Düzeyi Puanını Yordama Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

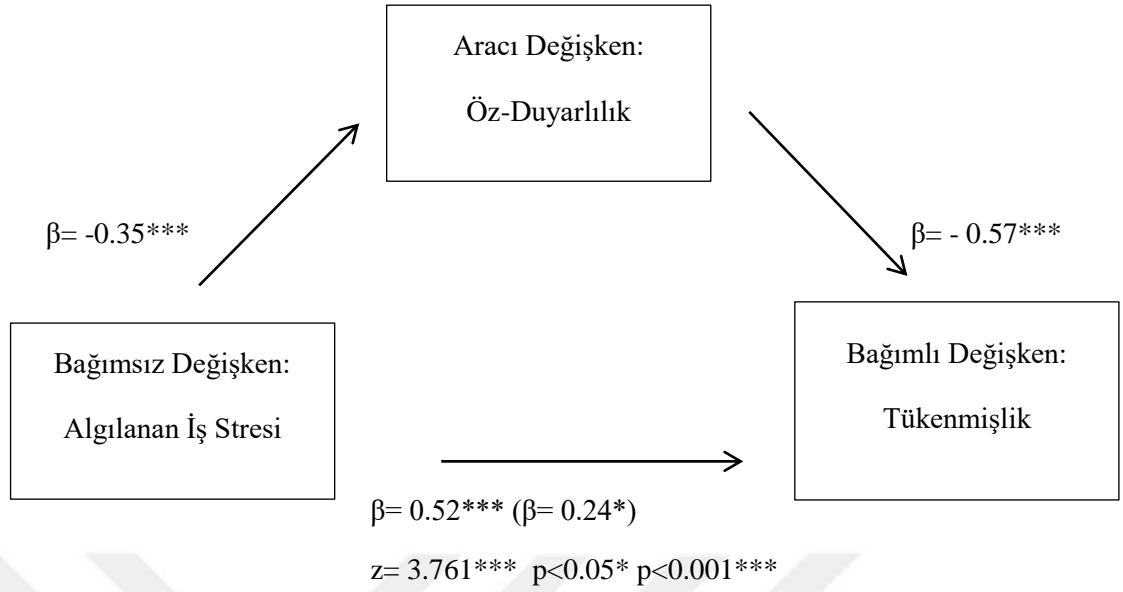
| Yordanan Değişken | Yordayıcı Değişken | β | R^2 | R^2 deki Değişim | F 'deki değişim | t |
|-------------------|--------------------|---------|-------|--------------------|-----------------|---------|
| PB | | | | | | |
| 1. aşama | ÖD | -.55 | .30 | .30 | 54.18 | -7.360* |
| PB 1. aşama | ÖD | -.573 | .33 | .33 | 54.18 | -4.947* |
| 2. aşama | ÖD | -.58 | .34 | .04 | 8.523 | -2,919* |
| GA-PD | | | | | | |

$p < 0.05^*$ ÖD: Öz-duyarlılık, GA-PD: Gelecek Algısı- Psikolojik Dayanıklılık Alt Boyutu

III.5. Aracılık Etkilerinin İncelenmesi

III.5.1. Öz-Duyarlılığın Algılanan İş Stresi ile Tükenmişlik Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması

Bu bölümde, araştırmanın amaçlarından biri olan algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide öz-duyarlılığın aracı rolünün olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla ilk adım olarak, araştırma modelinin bağımsız değişkeni olan algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasında regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyi varyansının % 27'sini yordama gücüne [$F(1, 129) = 46.8, p < 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = 0.52, p < 0.0001$) sahip olduğu görülmüştür. İkinci adımda, aracı değişken olan öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyi varyansının %33'ünü yordama gücüne [$F(1, 129) = 62.71, p < 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = 0.573, p < 0.0001$) sahip olduğu görülmüştür. Sobel Testi ile yapılan aracılık analizi sonucuna göre; algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyine olan katkısı devam etmekle birlikte, bu katkının bir miktar düşüş gösterdiği ($\beta = 0.240, p < 0.05$) ve bu düşüşün anlamlı olduğu (Sobel $z = 3.761$) görülmüştür. Dolayısıyla öz-duyarlılığın algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analize ilişkin bulgular Şekil 4'de gösterilmiştir.

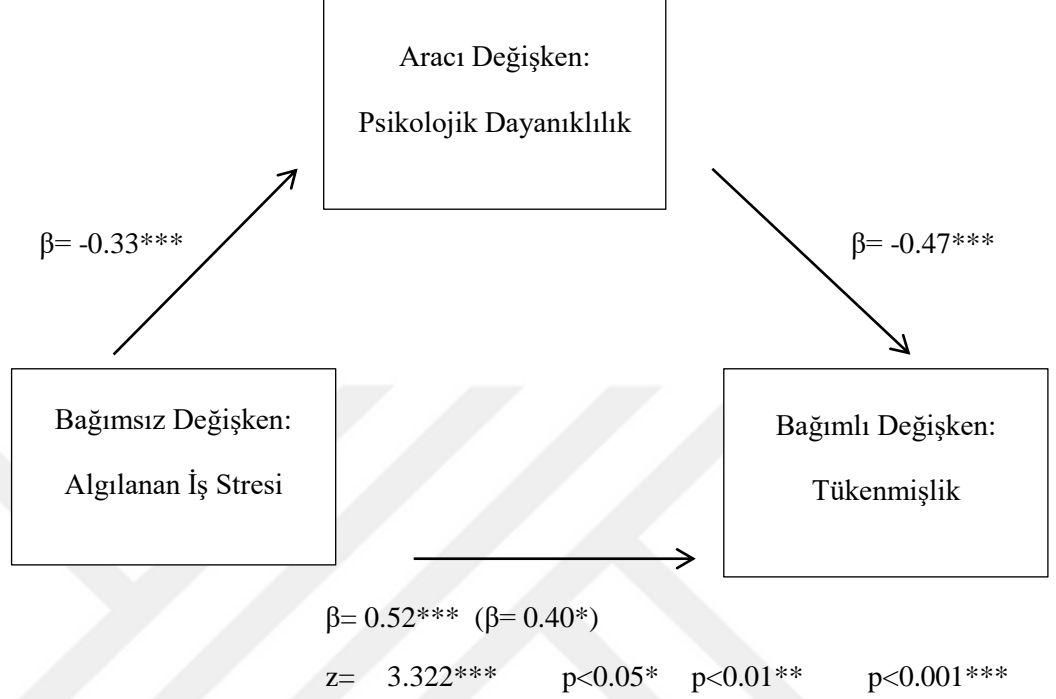


Şekil 4.: Algılanan İş Stresi Tükenmişlik Düzeyini Yordarken Öz-Duyarlılığın Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları

III.5.2. Psikolojik Dayanıklılığın Algılanan İş Stresi ve Tükenmişlik Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması

Bu bölümde araştırmanın amaçlarından biri olan algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı rolünün olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla ilk adım olarak, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasında regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyi varyansının %27'sini yordama gücüne [$F(1,129) = 46.8, p < 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = 0.52, p < 0.0001$) sahip olduğu görülmüştür. İkinci adımda, araştırma modelinin aracı değişkeni olan psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik düzeyi varyansının % 22'sini yordama gücüne [$F(1, 129) = 36.48, p < 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = -0.471, p < 0.0001$) sahip olduğu görülmüştür. Sobel Testi ile yapılan aracılık analizi sonucuna göre; algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyine katkısı devam etmekle birlikte, bu katkının bir miktar düşüş gösterdiği ($\beta = 0.40, p < 0.05$) ve bu düşüşün anlamlı olduğu (Sobel $z = 3.322$) görülmüştür. Sonuç olarak, psikolojik dayanıklılık değişkeninin algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi

arasındaki ilişkide kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analize ilişkin bulgular Şekil 5’te gösterilmiştir.

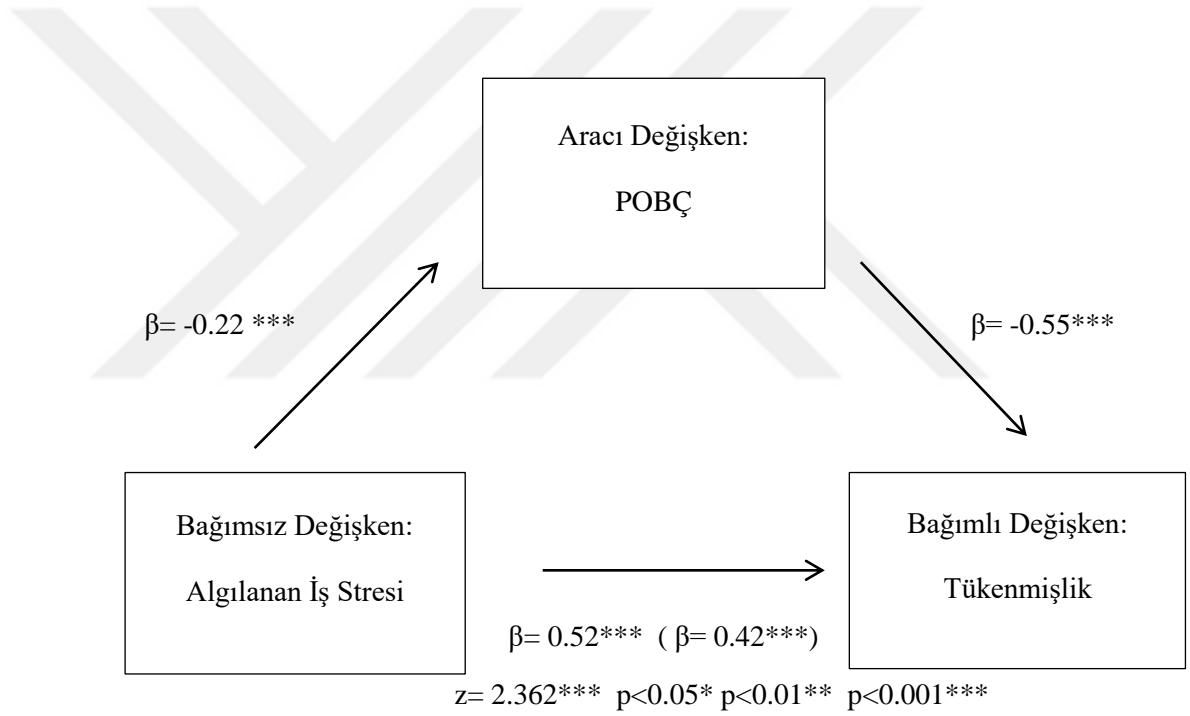


Şekil 5: Algılanan İş Stresi Tükenmişlik Düzeyini Yordarken Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları

III.5.3. Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Algılanan İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması

Bu bölümde araştırmanın amaçlarından olan, kullanılan başa çıkma stratejisinin algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi ilişkisinde aracılık rolünün olup olmadığı incelenecektir. Başa çıkma stratejisi toplam puanı ile bağımlı değişkenler arasındaki ilişki ve yordama etkisi, problem odaklı başa çıkma stratejisi alt boyutu ile sağlandığından aracılık analizine problem odaklı başa çıkma stratejisi eklenmiştir. Algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide problem odaklı başa çıkma stratejisinin aracılık etkisi Sobel Testi ile incelenmiştir. Bu amaçla ilk adım olarak, algılanan iş stresi ile modelin bağımlı değişkeni olan tükenmişlik düzeyi arasında regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyi varyansının %27'sini yordama gücüne [$F(1, 129) = 46.8, p <$

0.0001] ve anlamlı katkıya ($\beta=0.52$ $p< 0.0001$) sahip olduğu görülmüştür. İkinci adımda, araştırma modelimizin aracı değişkeni olan problem odaklı başa çıkma stratejisinin tükenmişlik düzeyi varyansının %30'unu yordama gücüne [$F(1, 129)=54.553$, $p< 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta= -0.55$ $p< 0.0001$) sahip olduğu görülmüştür. Sobel Testi ile yapılan aracılık analizi sonucuna göre, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyi ile ilişkisi devam etmekle birlikte β kat sayısının düşüş gösterdiği ($\beta= 0.42$, $p< 0.05$) ve bu düşüşün anlamlı olduğu (Sobel $z= 2.362$) görülmüştür. Sonuç olarak, problem odaklı başa çıkma değişkeninin algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analize ilişkin bulgular Şekil 6'da gösterilmiştir.

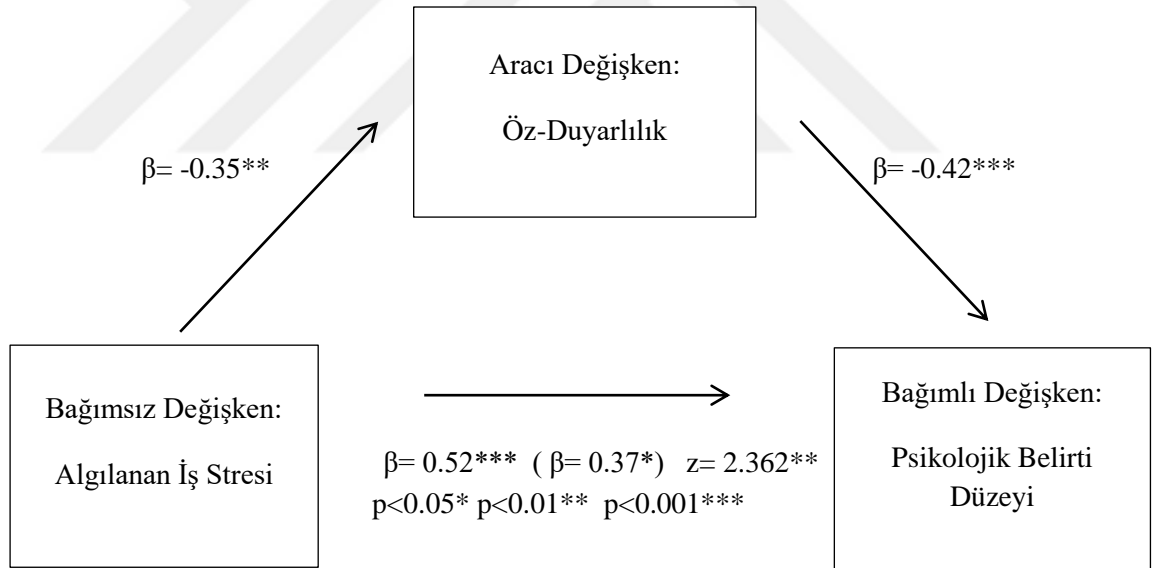


Şekil 6: Algılanan İş Stresi Tükenmişlik Düzeyini Yordarken Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları

III.5.4. Öz-Duyarlılığın Algılanan İş Stresi ve Psikolojik Belirti Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması

Bu bölümde algılanan iş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide öz-duyarlılığın aracılık rolünün olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla ilk adım

olarak, algılanan iş stresi ile araştırma modelinin bağımlı değişkeni olan psikolojik belirti düzeyi arasında basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, algılanan iş stresinin psikolojik belirti düzeyi varyansının %27'sini yordama gücüne [$F(1, 129) = 46.094, p < 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = 0.52, p < 0.01$) sahip olduğu görülmüştür. İkinci adımda yapılan regresyon analizi sonucunda, modelin aracı değişkeni olan öz-duyarlılığın psikolojik belirti düzeyi varyansının %42'sini yordama gücüne [$F(2, 129) = 45.193, p < 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = -0.42, p < 0.01$) sahip olduğu görülmüştür. Sobel Testi ile yapılan aracılık analizi sonucuna göre, algılanan iş stresinin psikolojik belirti düzeyine olan etkisi devam etmekle birlikte, bu etkinin bir miktar düşüş gösterdiği ($\beta = 0.368, p < 0.05$) ve bu düşüşün anlamlı olduğu (Sobel $z = 3.334$) görülmüştür. Elde edilen bulgular, öz-duyarlılığın algılanan iş stresi ile psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracı rolünün olduğunu göstermektedir. Yapılan analize ilişkin bulgular Şekil 7'de gösterilmiştir.

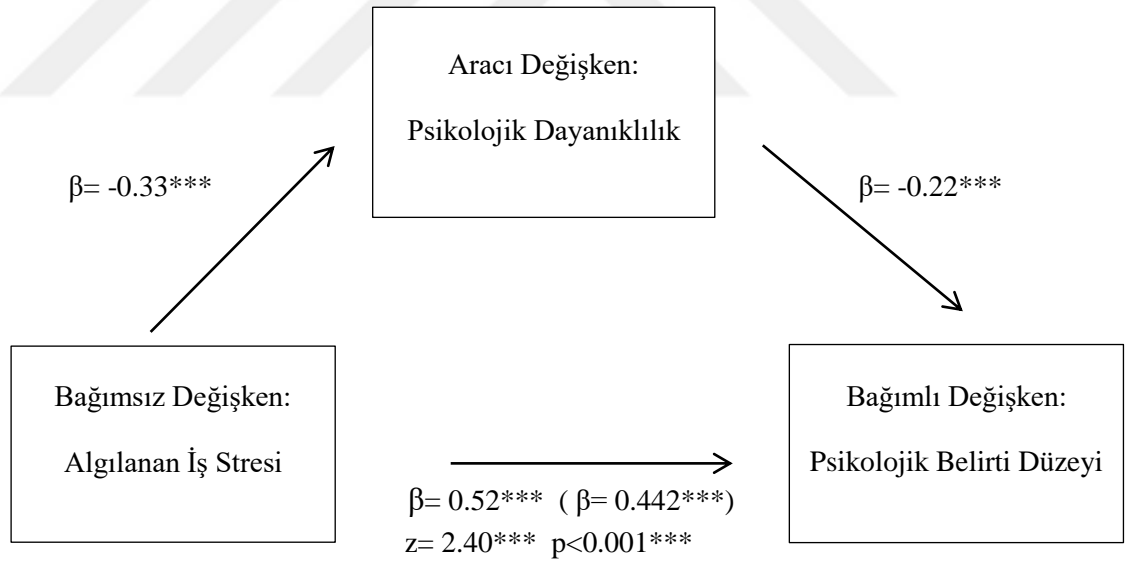


Şekil 7: Algılanan İş Stresi Psikolojik Belirti Düzeyini Yordarken Öz-Duyarlılığın Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları

III.5.5. Psikolojik Dayanıklılığın Algılanan İş Stresi ve Psikolojik Belirti Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması

Bu bölümde algılanan iş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide, psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünün olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla ilk

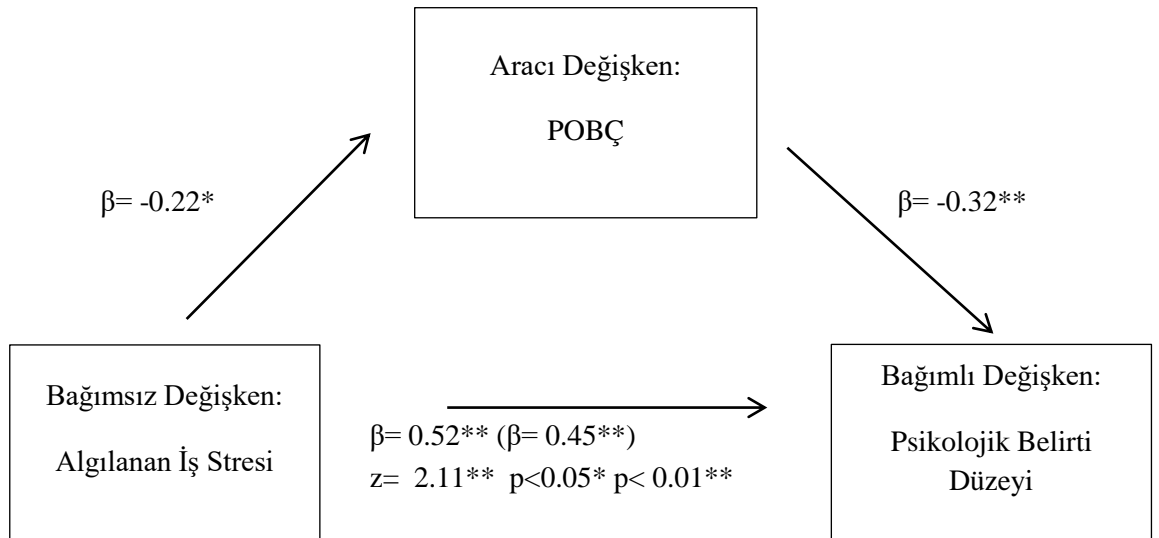
adım olarak, algılanan iş stresinin araştırma modelinin bağımlı değişkeni olan psikolojik belirti düzeyi arasında basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, algılanan iş stresinin psikolojik belirti düzeyi varyansının %27'sini yordama gücüne [$F (1, 129) = 46.094, p < 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta=0.52 p < 0.0001$) sahip olduğu görülmüştür. İkinci adımda yapılan regresyon analizi sonucunda, araştırma modelimizin aracı değişkeni olan psikolojik dayanıklılığın psikolojik belirti düzeyi varyansının %31'ini yordama gücüne [$F (2, 129)= 28.149, p < 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta= -0.218 p < 0.0001$) sahip olduğu görülmüştür. Sobel Testi ile yapılan aracılık analizi sonucuna göre, algılanan iş stresinin psikolojik belirti düzeyine olan katkısı devam etmekle birlikte bu katkının bir miktar düşüş gösterdiği ($\beta= 0.442, p < 0.0001$) ve bu düşüşün anlamlı olduğu (Sobel $z= 2.40$) görülmüştür. Sonuç olarak, psikolojik dayanıklılığın algılanan iş stresi ile psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracı rolü olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analize ilişkin bulgular Şekil 8'de gösterilmiştir.



Şekil 8: Algilanan İş Stresi Psikolojik Belirti Düzeyini Yordarken Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları

III.5.6. Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Algılanan İş Stresi ve Psikolojik Belirti Düzeyi İlişkisinde Aracılık Rolünün Sınanması

Bu bölümde algılanan iş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide, problem odaklı başa çıkma stratejisinin aracılık rolünün olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla ilk adım olarak, algılanan iş stresi ile psikolojik belirti düzeyi arasında basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, algılanan iş stresinin psikolojik belirti düzeyi puanı varyansının %27'sini yordama gücüne [$F(1, 129) = 46.094, p < 0.0001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = 0.52, p < 0.01$) sahip olduğu görülmüştür. İkinci adımda yapılan regresyon analizi sonucunda, modelin aracı değişkeni olan problem odaklı başa çıkma stratejisinin psikolojik belirti düzeyi puanı varyansının %36'sını yordama gücüne [$F(2, 129) = 35.674, p < 0.001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = -0.32, p < 0.001$) sahip olduğu görülmüştür. Sobel Testi ile yapılan aracılık analizi sonucuna göre, algılanan iş stresi değişkeninin psikolojik belirti düzeyi değişkenine katkısı devam etmekle birlikte bu katkının bir miktar düşüş gösterdiği ($\beta = 0.45, p < 0.01$) ve bu düşüşün anlamlı olduğu (Sobel $z = 2.114$) görülmüştür. Bulgular neticesinde problem odaklı başa çıkma stratejisinin, algılanan iş stresi ile psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analize ilişkin bulgular Şekil 9'da gösterilmiştir.



Şekil 9.: Algılanan İş Stresi Psikolojik Belirti Düzeyini Yordarken Problem Odaklı Başa Çıkma Stratejisinin Aracı Rolünü Gösteren Beta Katsayıları

IV. BÖLÜM

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmanın amacı, iş stresinin tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı üzerindeki etkisinin incelenmesi, ruh sağlığını stresin olumsuz etkilerinden koruyucu faktör olduğu bilinen stresle başa çıkma stratejileri, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık değişkenlerinin tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı arasındaki ilişkileri incelenerek, bu değişkenlerin iş stresi ile tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı arasındaki ilişkide aracı rollerinin incelenmesidir. Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgular, alanyazında yer alan benzer çalışma sonuçlarıyla karşılaştırılacak ve araştırmanın literatüre olan katkısı tartışılacaktır.

Alanyazında bu araştırmanın konusu ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, iş stresinin tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı ile ilişkisinin incelendiği pek çok çalışmaya rastlanmaktadır (Haynes ve Jacobi, 1978; Milham, 1983; Durak, 2007; Artmutçuk, 2010; Baklacı, 2013). Bu çalışmalarda, iş stresinin gerek tükenmişlik gerekse kaygı ve depresyon gibi psikolojik rahatsızlıklara neden olabildiği gösterilmekte, ayrıca iş stresinin bireysel sonuçlarının yanında, kurumsal ve toplumsal açıdan olumsuz etkilerine vurgu yapılmaktadır. Elde edilen bu bulgular neticesinde, alanyazında iş stresinin azaltılmasına yönelik çeşitli çalışmalar yapılarak, ruhsal belirtilerin en aza indirilmesi ve ruh sağlığının korunması adına müdahale programlarının oluşturulduğu görülmektedir (DSÖ, 2001). Son zamanlarda yapılan araştırmalarda ruh sağlığını koruyucu faktörlere odaklanılmasının amacınının, bireylerin ruhsal iyilik haline katkıda bulunan özelliklerin anlaşılması ve bu özelliklerin güçlendirilerek ruh sağlığı alanında uzun vadeli çözümler elde etmek olduğu ifade edilmektedir (Luthans, 2002; Seligman, 2002; Zautra vd., 2008). Ruh sağlığını koruyucu faktörlerin araştırıldığı bu çalışmalarda; bireysel özellikler, aile özellikleri, sosyal destek ve psikolojik dayanıklılık gibi konuların ele alındığı görülmektedir (Garmezy, 1970; Masten vd., 1990; Luthans, 2002; Zautra vd., 2008).

Bu çalışmada da ruh sağlığını koruyucu faktörlere odaklanılmıştır. Bu çalışmada, ruh sağlığını koruyucu özelliği olduğu bilinen stresle başa çıkma stratejileri, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık değişkenlerinin aynı modelde ele alınarak, tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyi ile ilişkileri ve yordama etkileri incelenmiştir. Ayrıca bu çalışma, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyi ile psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık, problem odaklı başa çıkma stratejisi ve öz-duyarlılığın aracı rollerinin incelendiği ilk çalışma olması bakımından dikkati çekmektedir.

Araştırmanın örneklemini özel güvenlik görevlilerinden seçilmiştir. Ülkemizde ve dünyada güvenlik alanında duyulan ihtiyacın artması, güvenlik sektörünün hızla büyümesini ve gelişmesini sağlamıştır (Karataş, 2010). Artan suçlarla mücadelede polis ve jandarma sayısının yeterli olmaması (Karaman, 2004), kamusal alanlarda polislerin yer alması polislerin hizmet yükü, kalitesi ve etkililiğini azaltmakla birlikte polis ekipmanlarının maliyetinin yüksek olması da (Dönmez, 2007), yardımcı kuvvet olarak özel güvenlik sektörüne duyulan ihtiyacı artırdığı görülmektedir.

Özel güvenlik görevlilerinin mesleki faaliyetleri 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ile düzenlenmiştir. İlgili kanuna göre, özel güvenlik görevlilerinin görev tanımları aşağıda yer aldığı şekildedir:

- a) Koruma ve güvenlik sağladıkları alanlara girmek isteyenleri duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.
- b) Toplantı, konser, spor müsabakası, sahne gösterileri ve benzeri etkinlikler ile cenaze ve düğün törenlerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları X-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.
- c) 1412 sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu'nun 127. Maddesine göre yakalama ve yakalama nedeniyle orantılı arama.
- d) Görev alanında, haklarında yakalama, tutuklama veya mahkûmiyet kararı bulunan kişileri yakalama ve arama.

e) Yangın, deprem gibi tabii afet durumlarında ve imdat istenmesi halinde görev alanındaki işyeri ve konutlara girme.

f) Hava alanı, liman, gar, istasyon ve terminal gibi toplu ulaşım tesislerinde kimlik sorma, duyarlı kapıdan geçirme, bu kişilerin üstlerini dedektörle arama, eşyaları x-ray cihazından veya benzeri güvenlik sistemlerinden geçirme.

e) Genel kolluk kuvvetlerine derhal bildirmek şartıyla, aramalar sırasında suç teşkil eden veya delil olabilecek ya da suç teşkil etmemekle birlikte tehlike doğurabilecek eşyayı emanete alma.

f) Kişinin vücudu veya sağlığı bakımından mevcut bir tehlikeden korunması amacıyla yakalama.

j) Olay yerini ve delilleri koruma, bu amaçla Ceza Muhakemeleri Usulü Kanununun 168'inci maddesine göre yakalama.

5188 sayılı Kanunda yer alan görev ve yetkilere bakıldığında, özel güvenlik görevlilerinin iş sorumluluklarının yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Mesleki alanda yüksek düzeyde iş sorumluluğu ise, iş stresini artıran faktörlerden biridir (Cox, 1993). Mesleki sorumluluğun yüksek olması ile birlikte, özel güvenlik görevlilerinin çoğu vardiyalı sistem ile çalışmaktadır. Vardiyalı çalışma sistemi, insanda gerek fizyolojik gerekse psikolojik birtakım problemler meydana getirmekte, iş verimliliğinin düşmesine neden olmaktadır (Selvi vd., 2010). Güvenlik sektörünün tüm dünya ülkeleri ve özellikle ülkemiz için önemi göz önünde bulundurulursa, bu alanda çalışan kişilerin fizyolojik ve psikolojik sağlıklarını olumsuz etkileyen faktörlerin tespit edilmesi, alanda gerekli iyileştirilmelerin yapılması ve gereken önlemlerin alınması, çalışanlara yönelik psikoeğitsel çalışmalar yapılması, ihtiyaç duyulduğu takdirde güvenlik personelinin psikolojik destek almalarının sağlanması ve teşvik etmesinin önemi oldukça büyüktür. Buna rağmen alanyazın incelendiğinde özel güvenlik görevlileri ile ilgili yapılan çalışmaların son derece az olduğu görülmektedir. Ulusal ve uluslararası alanyazına bakıldığında, özel güvenlik görevlileri ile ilgili olarak özel güvenlik şirketlerinin sayılarının değerlendirildiği (Karaman, 2004), iş yerinde yaşanan travmatik deneyim, algılanan sosyal destek ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği (Vanheule ve ark., 2008), vardiyalı çalışma

sisteminin güvenlik görevlilerinin çalışma motivasyonu üzerinde etkisinin sorgulandığı (Koç, 2017), örgütsel kültürün örgüt iletişimi üzerindeki etkisinin incelendiği (Kuşçu, 2014) çalışmalara rastlanılmıştır. Ayrıca örgütsel bağlılık (Kara, 2016), adalet arayışı ve iş tatmini (Karataş, 2010), iş doyumu, motivasyon ve tükenmişlik düzeyleri (Akgüç, 2011), yönetsel sorunlar ve çözüm önerileri (İlhan, 2015) gibi konular da alanyazında işlenen konular arasındadır. Ancak bu meslek grubunda, iş stresinin tükenmişlik ve ruh sağlığı üzerine etkisi, ruh sağlığını koruyucu faktörler olan psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma stratejisi ve öz-duyarlılığın, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı arasındaki ilişkide aldıkları aracı rollerin araştırıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Dolayısıyla bu araştırma gerek konusu, gerekse örnekleme bakımından, alanyazında yapılan ilk çalışma olması bakımından önemlidir.

IV.1. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Bu başlık altında alanyazında yer alan çalışmalardan elde edilen bulgular çerçevesinde oluşturulan hipotezlerin tartışması yapılacaktır.

H1: İş stres düzeyi yükseldikçe tükenmişlik düzeyi artmaktadır.

Araştırma amacı kapsamında gerçekleştirilen veri analizlerinden elde edilen bulgulara göre, iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. İş stresi düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de arttığı görülmektedir. İş stresi, tükenmişlik düzeyinin %27'sini açıklayabilmektedir. Elde edilen bu bulgular literatürde yer alan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarla tutarlı sonuçlar vermektedir (Ramirez ve ark., 1996; Aydoğan, 2008; Griffin vd., 2010; Baklacı, 2013; Silbiger ve Pines, 2014; Wang vd., 2014). Dolayısıyla birinci hipotezimiz doğrulanmıştır.

Çalışmamızda tükenmişlik düzeyi puanının %27'si iş stresi ile, %73'ü ise farklı bir değişken tarafından açıklanmaktadır. Bulgular açısından değerlendirecek olursak, tükenmişliğin sadece iş stresinin bir sonucu olarak ortaya çıkmadığı, kişiler arası ilişkilerden, bireysel veya çevresel faktörlerden kaynaklanan yoğun ve uzun

sürekli gerilimle başa çıkamama sonucunda meydana geldiği söylenebilir (Maslach ve Goldberg, 1998).

H2: İş stresi düzeyi yükseldikçe ruhsal problemlere ilişkin belirti seviyesi artmaktadır.

Araştırmamızda iş stresi ile psikolojik belirti düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ve iş stresinin psikolojik belirti düzeyinin %27'sini açıkladığı bulgulanmıştır. İş stresi arttıkça psikolojik belirti düzeyi de artmaktadır. Araştırma bulgularının, iş stresi ve ruh sağlığı ilişkini gösteren çalışmalarla tutarlı olduğu görülmektedir (Anson, Johnson ve Anson, 1997; Durak, 2007; European Foundation for The Improvement of Living and Working Conditions, 2007; Chen vd., 2009; Turunç, 2009; Marcatto vd., 2016). Dolayısıyla ikinci hipotezimiz doğrulanmıştır.

H3: Problem odaklı stresle başa çıkma stratejisi kullanma düzeyi arttıkça, tükenmişlik düzeyi düşmekte ve psikolojik belirti seviyesi azalmaktadır.

Araştırma kapsamında yapılan regresyon analizi sonucunda problem odaklı başa çıkma stratejisinin tükenmişlik düzeyi puanının %30'unu açıkladığı, başa çıkma stratejisi alt boyutu olan sosyal destek aramanın ise tükenmişlik düzeyinin %3'ünü açıklayabildiği görülmektedir. Duygu odaklı başa çıkma alt boyutu ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı değildir. Dolayısıyla araştırmada kullanılan başa çıkma stratejileri alt boyutları arasında, tükenmişlik düzeyinin yordanmasına en fazla katkıyı problem odaklı başa çıkma stratejisinin sağladığı görülmektedir. Sosyal destek arama boyutu tükenmişlik düzeyinin %3'ünü açıklamakta ve bu katkının küçük olduğu görülmektedir. Bu nedenle aracılık analizi modeline sadece problem odaklı başa çıkma stratejisi dahil edilmiştir.

Kullanılan problem odaklı başa çıkma stratejisinin, psikolojik belirti düzeyi ile arasındaki ilişkinin negatif yönde anlamlı olduğu ve psikolojik belirti düzeyinin %19'unu açıkladığı, duygu odaklı başa çıkma ve sosyal destek arama alt boyutlarının psikolojik belirti düzeyi ile ilişkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit

edilmiştir. Problem odaklı başa çıkma yöntemi kullananların, psikolojik belirti düzeyinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Alanyazında başa çıkma stratejileri ile ilgili dikkat çeken bir husus, başa çıkma stratejilerinin çok boyutlu ve karmaşık yapısının olması, dolayısıyla başa çıkma yöntemleri arasından iyi-kötü ayrımı yapılmasının mümkün olmayacağı vurgusudur (Lazarus, 1993; Payne, 2001; Anderson, 2000). Karşılaşılan birtakım zorluklarda duygu odaklı başa çıkma yöntemi kullanımının, olumsuz duygularla başa çıkabilmek için gerekli olabileceği vurgulanmaktadır. Yapılan vurgu ise olumsuz duyguların işlevsel şekilde yeniden düzenlenmesi görevini üstlenen bir duygu odaklı başa çıkma yöntemi üzerinedir (Hurrell, 1995; Anderson, 2000). Kaçınma, geri çekilme, boyun eğme gibi eylemler, soruna yönelik işlevsel olmayan duygu odaklı başa çıkma stratejisi alt kategorisinde yer almakta ve ruhsal sorunlar ile ilişkilendirilen pasif başa çıkma yöntemi oldukları belirtilmektedir (Folkman vd., 1986). Başa çıkma yöntemlerinde en önemli husus, kullanılan yöntemin kişinin karşılaştığı zorluk ile etkili şekilde başa çıkmasını sağlama işlevinin olmasıdır (Lazarus, 1993).

Bu çalışmada duygu odaklı başa çıkma stratejisinin tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlama çalışmasında, ölçek maddelerinin psikometrik açıdan güçlü sonuçlar verdiği (Gençöz, Gençöz ve Bozo, 2006), ancak örneklem grubumuz üzerinde duygu odaklı başa çıkma stratejisinin tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Bunun bir nedeni, araştırmamıza katılan özel güvenlik görevlilerinin problem odaklı başa çıkma stratejilerini daha çok kullanmaları (ort.= 99.32, ss: 14.22), duygu odaklı başa çıkma stratejilerini daha az kullanmaları (ort.= 57.73, ss.= 9.88) olabilir. Katılımcılarımız iş stresi gibi aktif ve somut olarak başa çıkılması gereken durumlarda daha çok problem odaklı başa çıkma stratejisini kullanmaktadır. Dolayısıyla duygu odaklı başa çıkma stratejisinin ilgili değişkenlerle ilişkisi anlamlı bulunmamıştır. Alanyazında yer alan çalışmalar incelendiğinde ise, duygu odaklı başa çıkma yöntemi kullananların tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu ve daha fazla psikolojik belirti yaşadıkları bildirilmektedir (Anderson, 2000; Payne, 2001; Çakır, 2006; Durak; 2007; Taycan, Erdoğan-Taycan ve Çelik, 2014; Kroska vd., 2017). Buna ilaveten problem odaklı başa çıkma stratejisinin stresle başa

çıkımda etkili bir yöntem olduğu bildirilmekte ve pozitif sonuçlarla ilişkilendirilmektedir (Folkman ve Lazarus, 1986; Lazarus, 1993; Folkman ve Moskowitz, 2000; Durak, 2007; Taycan, Erdoğan-Taycan ve Çelik, 2014). Bu araştırmada elde edilen bulguların, alanyazında problem çözme başa çıkma stratejisinin iş stresi, tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı ile ilişkisinin araştırıldığı çalışmalarla tutarlı olduğu görülmektedir (Folkman ve Lazarus, 1980; Anderson, 2000; Payne, 2001; Çakır, 2006; Turunç, 2009). Dolayısıyla H3 doğrulanmıştır.

H4: Psikolojik dayanıklılık puanı yükseldikçe tükenmişlik düzeyi düşmekte, psikolojik belirti seviyesi azalmaktadır.

Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi neticesinde; tükenmişlik düzeyi ile psikolojik dayanıklılık ve alt boyutları arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik düzeyini yordama etkisini incelemek için yapılan basit regresyon analizinde, psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik düzeyini yordama etkisinin anlamlı olduğu ve tükenmişliğin %22'sini açıklayabildiği görülmektedir. Elde edilen bu bulgunun, alanyazında psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin yer aldığı çalışmalarla (Tekin, 2011; Erkutlu, 2012; Bitmiş, Sökmen ve Turgut, 2013) tutarlı olduğu görülmektedir. Psikolojik dayanıklılık alt boyutları modelde bir arada iken tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisini incelemek istenmiştir. Stepwise yöntemi ile yapılan sıralı çoklu regresyon analizinde; kendilik algısı ve sosyal yeterlilik alt boyutlarının, tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu ve tükenmişliğin %30'unu açıkladığı, diğer alt boyutların tükenmişliğin yordanmasına daha fazla katkıda bulunmadığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak, psikolojik dayanıklılık arttıkça tükenmişlik düzeyi azalmakta ve tükenmişlik düzeyinin azalmasına en fazla katkı sağlayan boyutların sosyal yeterlik ve kendilik algısı olduğu görülmektedir.

Araştırmanın diğer amacı, psikolojik dayanıklılığın psikolojik belirti düzeyi üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Bu kapsamda yapılan korelasyon ve regresyon analizi sonucuna göre, psikolojik dayanıklılık ile psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkinin negatif yönde anlamlı olduğu, psikolojik dayanıklılığın psikolojik belirti düzeyinin %13'ünü açıklayabildiği tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgunun,

alanyazında psikolojik dayanıklılık ile ruh sağlığı arasındaki ilişkinin yer aldığı çalışmalarla (Dyrbye vd., 2010; Taş, 2013; Süzen, 2015) tutarlı olduğu görülmektedir. Psikolojik dayanıklılık alt boyutlarının, psikolojik belirti düzeyinin ne kadarını yordadığını incelemek amacıyla stepwise yöntemi ile yapılan sıralı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Yapısal stil, gelecek algısı, kendilik algısı, sosyal yeterlilik ve aile uyumu birlikte modelde iken, gelecek algısı boyutunun psikolojik belirti düzeyinin yordanmasına en fazla katkı sağladığı, gelecek algısı modelde iken diğer alt boyutların psikolojik belirti düzeyinin yordanmasına daha fazla katkı sağlamadığı görülmektedir. Analiz sonucuna göre, gelecek algısı psikolojik belirti düzeyinin %23'ünü yordamaktadır.

Psikolojik dayanıklılık, bireyin içinde bulunduğu bireysel, aile ve çevresel özellikten etkilenen dinamik bir yapıdır (Masten ve ark., 1990). Alanyazında sosyal yeterlilik, iletişim becerisi, iyimserlik, öz yeterlilik gibi bireysel özelliklerin psikolojik dayanıklılığı artıran faktörler olduğu bildirilmektedir (Olsson ve ark., 2003; Goel, Akarte, Agrawal ve Yadav, 2016). Ayrıca aile içindeki uyum ve bağlılığın olması (Fribog ve ark., 2003), destekleyici sosyal ve toplumsal çevrenin var olması (Garmezy, 1993; Werner, 2001) bireylerin zorluklarla mücadele gücünü ve uyumunu artıran diğer önemli faktörler olarak araştırmacılarca bildirilmektedir. Dolayısıyla, zorlayıcı yaşam olaylarıyla başa çıkabilmek için gerekli kaynakların varlığı ve bireylerin bu kaynaklardan yararlanabilme imkanı ile birlikte psikolojik dayanıklılık artmakta veya azalmaktadır (Luthar ve ark., 2000). Bu araştırmada, psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından kendilik algısı ve sosyal yeterlilik boyutlarının tükenmişlik düzeyini yordama gücünün en yüksek olduğu, ayrıca gelecek algısının psikolojik belirti düzeyini en çok yordayan alt boyut olduğu tespit edilmiştir. Kendilik algısı bireylerin içsel süreçlerinin farkında olması, duygusal alanda istikrarlılığını; sosyal yeterlilik ise bireylerin sosyal çevreleri ile sıcak, güvenilir, empatik ve işbirliğine dayanan ilişkilerinin olmasını ifade etmektedir (Friborg ve ark., 2005). Ülkemizde Kutluturkan, Sözeri ve Bay (2016) tarafından onkoloji hemşireleri ile yürütülen çalışmada da, psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeyi ilişkisi incelenmiş, psikolojik dayanıklılık alt boyutu olan kendilik algısının tükenmişlik düzeyi ile negatif yönde anlamlı bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir ($r = -.394, p < 0.01$).

Sosyal yeterlilik bireylerin, kişiler arası ilişkilerini düzenlemeye yarayan önemli bir özelliktir. Konu ile ilgili yapılan çalışmalarda, kişiler arası ilişkilerin niteliğinin ruh sağlığını korumada önemli bir yapı taşı olduğu, kişiler arası ilişkilerin geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen tedavi yöntemlerinin depresyon gibi birtakım psikolojik rahatsızlıkların tedavisinde önemli bir rol oynadığı vurgulanmaktadır (Sullivan, 1938; akt. Friborg, ve ark., 2005; Frank ve Levenson, 2014, s.31; Cox, 1993). İlâveten, psikolojik dayanıklılık ile ilgili yapılan çalışmalarda sosyal yeterliliğin ve olumlu sosyal yönelimin psikolojik dayanıklılığı artıran en önemli yapı olduğu belirtilmektedir (Murphy ve Moriarty, 1976; Werner, 2001).

Gelecek algısı, bireylerin geleceğe yönelik planlarına ve beklentilerine ilişkin tutumlarını ifade eden ve ruh sağlığı üzerindeki etkisi çalışmalarda gösterilen bir kavramdır (Kotter-Gruhn ve Smith, 2011). Geleceğe yönelik olumlu inanç, tutum ve beklentilerin ruhsal iyilik hali ile ilişkili olduğu (Schwarzer, 1994), bireylerin karşılaştıkları zorluklarla daha iyi başa çıkmasını sağladığı (Carver ve Scheier, 2002; akt. Kotter-Gruhn ve Smith, 2011) belirtilmektedir. Sonuç olarak alanyazında yer alan çalışmalarla tutarlı olarak, psikolojik dayanıklılığı artıran bireysel özelliklerden olan sosyal yeterlik, kendilik algısı ve gelecek algısının özel güvenlik görevlilerinin tükenmişlik düzeyinin azalmasında ve ruh sağlığına olumlu yönde en fazla katkıda bulunan psikolojik dayanıklılık alt boyutları olarak karşımıza çıkmaktadır (Goel ve ark., 2016). Dolayısıyla H4 doğrulanmıştır.

H5: Öz-duyarlılık düzeyi yükseldikçe tükenmişlik düzeyi düşmekte ve psikolojik belirti seviyesi azalmaktadır.

Araştırmada yordama etkisi incelenen diğer bir değişken öz-duyarlılıktır. Bu doğrultuda elde edilen analiz bulgularına göre, öz-duyarlılık ile tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyi puanının %33'ünü, psikolojik belirti düzeyinin ise %30'unu yordayabildiği tespit edilmiştir. Bu tez çalışmasından elde edilen bulgular, öz-duyarlılık ile tükenmişlik (Lilius ve ark., 2008; Barnard ve Curry, 2012; Rusk, 2015) ve ruh sağlığı (Aysan ve Bozkurt, 1998; Hall ve ark., 2013; MacBeth ve Gumley, 2012; Bulduk ve Ardiç, 2015; Temel, 2015) ilişkisini araştıran çalışmalardan elde edilen bulgularla tutarlıdır. Dolayısıyla H5 doğrulanmıştır.

Öz-duyarlılık, kişinin yaşamdaki zorluklar ve olası başarısızlıklar karşısında kendini yıkıcı biçimde eleştirmemesi, suçlayıcı olmaması, kısacası kendine karşı anlayışlı ve şefkatli olmasını ifade etmektedir. Öz-duyarlılık, bireylerin olayları daha gerçekçi olarak değerlendirmesine, olumsuz duyguların düzenlenmesine ve sosyal çevre ilişkilerinin iyileştirilmesine yardımcı olmaktadır (Neff, 2003; Neff ve McGehee, 2010). Dolayısıyla, öz-duyarlılığı yüksek olan bireylerin tükenmişlik düzeyinin daha düşük olduğu ve daha az psikolojik belirti bulunması şaşırtıcı olmayacaktır.

H6: Problem odaklı başa çıkma stratejisi, psikolojik dayanıklılık ve öz duyarlılık birlikte tükenmişlik düzeyini anlamlı biçimde yordamaktadır.

Çalışmada ileride aracı değişken olarak analize sokulacak olan üç bağımsız değişken birlikte modelde iken, araştırmanın bağımlı değişkeni olan tükenmişlik düzeyinin ne kadarını yordadığı incelenmiştir. Elde edilen analiz bulgularına göre; öz-duyarlılık tek başına modelde iken tükenmişlik düzeyi puanının %33'ünü yordarken, modele problem odaklı başa çıkma stratejisi eklendiğinde ise tükenmişliğin yüzde %41'i yordamaktadır. Bağımsız değişkenlerin üçü birlikteyken tükenmişliğin yordama yüzdesi bir miktar artış gösterse de, öz-duyarlılık ve problem odaklı başa çıkma stratejisi modelde iken, psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik düzeyi puanını yordamaya katkısının istatistiksel olarak anlamlı olmadığı bulgulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, araştırma modelimizde öz-duyarlılık değişkeninin, tükenmişlik düzeyinin yordanmasına katkısının en fazla katkı sağlayan değişken olduğu görülmektedir. Öz-duyarlılık ve problem odaklı başa çıkma stratejisi modelde iken psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik düzeyini yordama etkisinin anlamlı olmadığı tespit edilince, psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından sosyal yeterlik ve kendilik algısının bağımsız değişken olarak modele eklendiği yeni bir regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucuna göre, psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından sadece sosyal yeterliliğin, öz-duyarlılık ve problem odaklı başa çıkma stratejisi modelde iken tükenmişlik düzeyini yordama etkisi bulunmaktadır. Bu üç değişken tükenmişlik düzeyinin %41'i açıklanmaktadır. Dolayısıyla kurulan hipotezimiz (H6) doğrulanmıştır.

Çalışmadan elde edilen bulgulara bakıldığında, öz-duyarlılık tükenmişlik düzeyinin yordanmasına, en fazla katkıda bulunan bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Uzun süre yoğun ve kontrol altına alınamayan strese maruz kalmak tükenmişlik yaşantısına neden olurken, tükenmişlik aynı zamanda bireylerin sosyal ilişkilerinin bozulmasına da neden olmaktadır. Öz-duyarlılık ise, bireylerin olumsuz duygulara gömülmeden olayları dengeli bir bakış açısı ile değerlendirme yapmasına katkıda bulunmakta, stres ve tükenmişlik düzeyini azaltmaktadır. Ayrıca bireylerin sadece kendi duygularına yönelik farkındalıklarını artırmakla kalmayıp, diğer kişilerin duygu ve düşüncelerine yönelik anlayış ve farkındalığı da beraberinde getirmektedir (Neff, 2003; Neff vd., 2005). Böylelikle öz-duyarlılığı yüksek bireylerin, başkaları ile daha empatik, iş birlikçi tutum içinde oldukları, sosyal yeterlilik düzeylerinin arttığı ve problemlere yönelik daha işlevsel başa çıkma becerisi kazandığı söylenebilir (Neff, 2003).

H7: Problem odaklı başa çıkma stratejisi, psikolojik dayanıklılık ve öz duyarlılık birlikte psikolojik belirti düzeyini anlamlı biçimde yordamaktadır.

Çalışmada ileride aracı değişken olarak analize sokulacak olan üç bağımsız değişken modelde iken, araştırmanın diğer bağımlı değişkeni olan psikolojik belirti düzeyinin ne kadarını yordayabildiği incelenmiştir. Bu bağlamda stepwise yöntemi ile sıralı çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, üç bağımsız değişken modelde iken sadece öz-duyarlılığın ruhsal belirti düzeyinin yordanmasına anlamlı katkı sağladığı, öz-duyarlılık modelde iken psikolojik dayanıklılık ve problem odaklı başa çıkma yönteminin psikolojik belirti düzeyinin yordanmasına daha fazla katkı sağlamadığı tespit edilmiştir. Sonrasında psikolojik belirti düzeyi ile anlamlı ilişkisi bulunan psikolojik dayanıklılık alt boyutu olan gelecek algısının, öz-duyarlılık ile birlikte psikolojik belirti düzeyinin ne kadarını yordadığını incelemek amacıyla yeni bir regresyon analizi yapılmıştır. Öz-duyarlılık modelde tek başına psikolojik belirti düzeyinin %33'ünü yordarken, modele gelecek algısı eklendiğinde psikolojik belirti düzeyinin %34'ü yordamaktadır. Araştırma sonucunda gelecek algısının, öz-duyarlılık ile birlikte ruh sağlığı üzerinde küçük düzeyde de olsa anlamlı katkı sağlayan bir yapı olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu çalışma kapsamında değerlendirecek olursak, alanyazında yer alan bilgilerle tutarlı olarak,

öz-duyarlılık ve olumlu gelecek algısı özel güvenlik görevlilerinin psikolojik belirti düzeyinin azalmasına en fazla katkıda bulunan yapılar olarak karşımıza çıkmaktadır.

H8: İş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide stresle başa çıkma stratejileri aracı bir rol oynamaktadır.

Araştırmanın amaçlarından biri, başa çıkma stratejilerinin iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide aracı etkisinin olup olmadığının incelenmesidir. Bu doğrultuda başa çıkma stratejisi alt boyutlarından problem odaklı başa çıkma stratejisi, bağımlı değişkenlerle olan ilişki ve yordama gücünün en fazla olması nedeniyle aracılık analizine dahil edilmiştir. Sobel yöntemi ile yapılan aracılık analizine göre, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide problem odaklı baş etme stratejisinin kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Algılanan iş stresinin, kısmen de olsa problem odaklı başa çıkma stratejisi üzerinden tükenmişlik düzeyini yordama özelliğinin olduğu söylenebilir. Bu durumda, iş stresi düşük olan ve stresle başa çıkmada daha çok problem odaklı başa çıkma stratejisi kullananların tükenmişlik düzeyi daha düşük olmaktadır. Ayrıca problem odaklı başa çıkma stratejisini daha fazla kullanan kişilerin, iş stresi yaşasalar da tükenmişlik düzeyinin problem odaklı başa çıkma stratejisi yöntemini kullanmayanlara göre daha düşük olduğu söylenebilir.

H9: İş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide stresle başa çıkma stratejileri aracı bir rol oynamaktadır.

Araştırmanın amaçlarından biri, başa çıkma stratejilerinin iş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide aracı etkisinin olup olmadığının incelenmesidir. Sobel yöntemi ile yapılan aracılık analizine göre, algılanan iş stresi ile psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide problem odaklı başa çıkma stratejisinin kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Algılanan iş stresinin, kısmen de olsa problem odaklı başa çıkma stratejisi üzerinden psikolojik belirti düzeyini yordama özelliğinin olduğu söylenebilir. Bu durumda, iş stresi düşük olan ve stresle başa çıkmada daha çok problem odaklı başa çıkma stratejisi kullananların psikolojik belirti düzeyinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Kişiler, iş stresi yaşasa bile problem odaklı başa

çıkma yöntemini daha fazla kullandıklarında ruhsal alanda daha az sıkıntı yaşamaktadırlar.

Alanyazında başa çıkma stratejilerinin aracılık etkisinin araştırıldığı çalışmalara bakıldığında, bu tez çalışmasının değişkenleri kullanılarak yapılmış bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Başa çıkma stratejilerinin farklı değişkenler arasındaki aracı rolünün incelendiği çalışmalar incelendiğinde, Stephen ve arkadaşlarının (2013) organizasyonel değişikliklerin meydana getirdiği stres ve iş tatmini arasındaki ilişkide başa çıkma stratejilerinin aracılık etkisini inceledikleri çalışmaya rastlanılmıştır. Yapılan araştırmada aktif başa çıkma yöntemi kullanımının, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkide aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Başa çıkma yönteminin aracılık etkisinin incelendiği bir diğer araştırma ise, Chan'ın (1998) öğretmenler ile gerçekleştirdiği çalışmadır. Bu çalışmada, iş stresinin psikolojik gerginliği artırdığı, aktif başa çıkma stratejisi kullanımının iş stresi ve psikolojik gerginlik arasındaki ilişkiyi hafiflettiği bulgulanmıştır. Yani sorunlar karşısında aktif başa çıkma stratejisi kullanan öğretmenlerin, iş stresinin varlığına rağmen daha az psikolojik gerilim yaşadığı tespit edilmiştir.

Wilski, Chmielewski ve Tomczak (2015), fizyoterapistlerin işle ilgili talepleri kontrol algısı ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide başa çıkma stratejilerinin aracılık etkisini araştırmışlardır. Yapılan çalışmada, kontrol algısı düşük olan çalışanların duygu odaklı başa çıkma yöntemi aracılığı ile daha fazla tükenme yaşadıkları, problem odaklı başa çıkma yöntemi aracılığı ile düşük kontrol algısının meydana getirdiği tükenme yaşantısının azaldığı tespit edilmiştir.

Zhou ve arkadaşlarının (2017) hemşireler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, psikolojik sermaye ve psikolojik sıkıntı arasındaki ilişkide başa çıkma stratejilerinin aracılık etkisi incelenmiştir. Yapılan çalışmada, psikolojik sermayenin öz yeterlilik, iyimserlik ve uyum gibi ruh sağlığına olumlu katkısı olan özellikler olduğu belirtilerek, aktif başa çıkma yöntemlerinin psikolojik sermaye ve stres arasındaki ilişkide kısmi aracılık etkisinin olduğunu bulgulamışlardır.

Alanyazında yer alan çalışmalardan ve araştırmamızdan elde edilen bulgulara bakıldığında, problem karşısında etkili başa çıkma yöntemi kullanımının, tükenmişlik düzeyini azalttığı ve ruh sağlığının korumasında olumlu katkıların olduğu görülmektedir.

H10: İş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık aracı rol oynamaktadır.

Araştırmanın amaçlarından biri, psikolojik dayanıklılığın algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide aracı rolünün olup olmadığının incelenmesidir. Sobel yöntemi ile yapılan aracılık analizine göre, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Algılanan iş stresinin, kısmen de olsa psikolojik dayanıklılık üzerinden tükenmişlik düzeyini yordama özelliğinin olduğu söylenebilir. Bu durumda, iş stresi düşük olan ve psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olanların tükenmişlik düzeyinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular, tükenmişlik gibi iş stresinin olumsuz sonuçlarına karşı, psikolojik dayanıklılığın ruh sağlığını koruyucu rolünün olduğunu göstermektedir.

H11: İş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık aracı rol oynamaktadır.

Araştırmanın amaçlarından biri, psikolojik dayanıklılığın iş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide aracı rolünün olup olmadığının incelenmesidir. Sobel yöntemi ile yapılan aracılık analizine göre, algılanan iş stresi ile psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Algılanan iş stresinin, kısmen de olsa psikolojik dayanıklılık üzerinden psikolojik belirti düzeyini yordama özelliğinin olduğu söylenebilir. Bu durumda, iş stresi düşük olan ve psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olanların psikolojik belirti düzeyinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular, psikolojik belirti gibi iş stresinin olumsuz sonuçlarına karşı, psikolojik dayanıklılığın ruh sağlığını koruyucu rolünün olduğunu göstermektedir.

Alanyazında psikolojik dayanıklılığın aracılık rolüne ilişkin yapılan çalışmalara bakıldığında; Satıcı ve Deniz'in (2017) mizah yolu ile başa çıkma ve psikolojik iyilik hali ilişkisinde, psikolojik dayanıklılık ve iyimserliğin aracılık etkisini inceledikleri çalışmaya rastlanmıştır. Yapılan çalışmada, psikolojik dayanıklılık ve iyimserliğin problemlerle mizaha başvurma başa çıkma yöntemi ve iyilik hali arasındaki ilişkiye tam olarak aracılık etkisinin olduğu, mizaha başvurma

yönteminin iyimserlik ve psikolojik dayanıklılığı artırarak iyilik haline olumlu katkıda bulunduğu belirtilmektedir.

Abdollahi, Talib, Yaacob ve İsmail (2014) tarafından yürütülen çalışmada, hemşirelerin algıladıkları stres ve mutluluk ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın kısmi aracı etkisinin olduğunu bulgulanmıştır. Araştırmada psikolojik dayanıklılığın stres seviyesini düşürdüğü ve mutluluk seviyesini artırdığı, ek olarak yüksek dayanışma düzeyine sahip olan hemşirelerin mutluluk düzeylerinin daha yüksek olduğu rapor edilmiştir.

Bernabé ve Botia (2016) tarafından yürütülen çalışmada, itfaiye erlerinin iş yerindeki duygusal talepler ve duygusal sosyal destek ile mesleki sağlık arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada duygusal sosyal desteğin, psikolojik dayanıklılığı artması yolu ile mesleki sağlık üzerinde koruyucu etkisinin olduğu belirtilmektedir.

H12: İş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide öz-duyarlılık aracı rol oynamaktadır.

Araştırmanın amaçlarından biri, öz-duyarlılığın iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide aracı rolünün olup olmadığının incelenmesidir. Sobel yöntemi ile yapılan aracılık analizine göre, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide öz-duyarlılığın kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Algılanan iş stresinin, kısmen de olsa öz-duyarlılık üzerinden tükenmişlik düzeyini yordama özelliğinin olduğu söylenebilir. Bu durumda iş stresi düşük olan ve öz-duyarlılık düzeyi yüksek olanların, tükenmişlik düzeyinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular, tükenmişlik gibi iş stresinin olumsuz sonuçlarına karşı, öz-duyarlılığın ruh sağlığını koruyucu rolünün olduğunu göstermektedir.

H13: İş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide öz-duyarlılık aracı rol oynamaktadır.

Araştırmanın amaçlarından biri, öz-duyarlılığın iş stresi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide aracı rolünün olup olmadığının incelenmesidir. Sobel yöntemi ile yapılan aracılık analizine göre, algılanan iş stresi ile psikolojik belirti

düzeyi arasındaki ilişkide öz-duyarlılığın kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Algılanan iş stresinin, kısmen de olsa öz-duyarlılık üzerinden psikolojik belirti düzeyini yordama özelliğinin olduğu söylenebilir. Bu durumda iş stresi düşük olan ve öz-duyarlılık düzeyi yüksek olanların psikolojik belirti düzeyinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular, psikolojik belirti gibi iş stresinin olumsuz sonuçlarına karşı, öz-duyarlılığın ruh sağlığını koruyucu rolünün olduğunu göstermektedir.

Alanyazın incelendiğinde yetişkin ve çalışan örneklem grubu için öz-duyarlılık değişkeni ile oluşturulan aracılık modelinin son derece az olduğu görülmektedir. Ancak farklı değişkenler ve örneklem grubu ile öz-duyarlılığın aracı rolünün incelendiği çalışmalar yer almaktadır. Dolayısıyla bu başlık altında öz-duyarlılık ile ilgili örneklem grubu bakımından araştırmamıza en yakın olan çalışmalara yer verilecektir. Öz-duyarlılık değişkeni ile aracılık analizinin yapıldığı örnek çalışmalar aşağıda yer almaktadır.

Chung (2016) tarafından yürütülen çalışmada, depresyon ve affedici olmama arasındaki ilişkide öz-duyarlılığın aracılık rolünün bulunduğu, öz-duyarlılık seviyesi yüksek olanların depresyon düzeylerinin daha düşük olduğu ve daha affedici oldukları tespit etmiştir. Bu konu ile ilgili Raes'in (2010) gerçekleştirdiği çalışmada, öz-duyarlılığın ruminasyonu azaltması yolu ile kaygı ve depresyon düzeyinin azaldığı tespit edilmiştir. Yip, Mak, Chio ve Law'ın (2017) psikoterapistler ile yürüttüğü çalışmada, öz-duyarlılığın alt boyutlarından olan bilinçli dikkatliliğin öz-yakınlık düzeyini artırarak tükenmişliği azalttığı tespit edilmiştir. Rusk (2015) tarafından yapılan çalışmada öz-duyarlılık değişkeni kullanılarak aracılık modeli oluşturulmuştur. Yapılan çalışmada, öz-duyarlılığın öz-yeterliği artırması yoluyla anksiyete ve tükenmişlik düzeyini azalttığını tespit etmiştir. Gard, Brach, Hölzel, Lazar, Noggle ve Conboy (2012) tarafından yürütülen, genç yetişkinlerin algılanan stres ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkide bilinçli dikkatlilik ve öz-duyarlılığın aracı rolünün incelendiği araştırmada, yaşam kalitesi ve stres arasındaki ilişkide bilinçli dikkatlilik ve öz-duyarlılığın aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Araştırma bulguları öz-duyarlılık düzeyi arttıkça, algılanan yaşam kalitesinin arttığını ve stres düzeyinin ise azaldığını göstermektedir.

IV.2. Demografik Değişkenler Açısından Sonuçların Tartışılması

Bu bölümde algılanan iş stresi, tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyi puanlarında anlamlı farklılık tespit edilen demografik değişkenler ele alınacaktır. Araştırmamızda yaş, istihdam şekli, çalışma biçimi demografik değişkenleri açısından iş stresi, tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyi puanlarının farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amacıyla ANOVA gerçekleştirilmiştir. Yapılan ANOVA sonucunda, yaş değişkeni açısından algılanan iş stresi puanında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda, iş stresinin her yaş grubundan çalışanlar tarafından hissedildiği söylenebilir. Alanyazında iş stresi düzeyi ile yaş grupları arasında anlamlı farklılığın olmadığı tespit edilen araştırmalar mevcuttur (Botha ve Pienaar, 2006; Özmutaf, 2006; Koç, 2009; Armutçuk, 2010; Ferhanoğlu Alkaya, 2010; Aydoğdu, 2013; Erşan vd., 2013).

Yaş değişkeni açısından tükenmişlik düzeyi ele alındığında, yaş grupları bakımından tükenmişlik düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilmiş olup, farklılığın 20-30 yaş grubunda olanlar ile 31-40 yaş grubunda olanlar arasında olduğu görülmektedir. 20-30 yaş grubunda olanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Armutçuk (2010) çalışmasında yaşın arttıkça tükenmişliğin azaldığını; Maslach ve Jackson (1981) ise genç yaşta olanların duyarsızlaşma ve duygusal tükenme puanının daha yüksek olduğunu, kişisel başarı puanının ise yaş grubu büyük olanlarda daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Bu bulgular doğrultusunda, 20-30 yaş grubunda olan özel güvenlik görevlilerinin, iş ve çalışma ortamına uyum sürecinde olmaları nedeniyle, tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir (Maslach ve Jackson, 1981).

Çalışmamızda yaş gruplarına göre psikolojik belirti düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Bu bulgunun, alanyazındaki yaş değişkenine göre psikolojik belirti düzeyinde anlamlı farklılığın olmadığı tespit edilen çalışmalarla tutarlı olduğu görülmektedir (Akalin, 2006; Genç, 2014).

İstihdam şekli bakımından algılanan iş stresi düzeyi incelendiğinde, kadrolu çalışanlar ile taşeron çalışanlar arasında farklılaşma olduğu, taşeron olarak çalışanların iş stresi düzeyinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Taşeron olarak

çalışan özel güvenlik görevlilerinin iş stresinin daha yüksek olmasında, bu sistemde çalışanların kadrolu çalışanlara göre iş güvencesinin daha düşük olmasının etkili olduğu düşünülmektedir. Diğer bir neden ise, örgütsel kültür ve iklimden kaynaklı stres kaynaklarının istihdam şekline göre farklılaşması (amir ilişkileri, iş baskısı vs.) olarak gösterilebilir (Cox, 1993). Literatürde, iş güvencesinin düşük olmasının iş stresini yükselttiğine dair araştırmalar yer almaktadır. İş güvencesizliği, çalışanların hayatlarını planlamasına ve yapılandırmasına yönelik belirsizlik meydana getiren, kaygı ve iş tatmininde azalma gibi önemli sorunlara neden olan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Literatürde iş güvencesi ve sonuçlarına dair çeşitli araştırmalar yer almaktadır (Lim, 1997; Buitendach, Bosman ve Labuschagne, 2005). Özçay (2011) iş güvencesi ve iş stresi düzeyini incelediği çalışmada, iş güvencesinin düşük olduğu çalışanlarda iş stresinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Taşeron olarak çalışan özel güvenlik görevlilerinin iş stresinin daha yüksek çıkması alanyazında yer alan bulgularla tutarlı bir sonuçtur.

İstihdam şekli bakımından, özel güvenlik görevlilerinin tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyinde anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Yani kadrolu, sözleşmeli ve taşeron sisteminde çalışmak, özel güvenlik görevlilerinin tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı üzerinde anlamlı etkisi bulunmamaktadır. Alanyazında istihdam şekline göre, çalışanların tükenmişlik düzeyinin incelendiği çalışma mevcuttur. Bu konuda Armutçuk (2010) tükenmişlik puanının istihdam şekli bakımından farklılaşmadığını tespit etmiştir.

Son olarak, hizmet süresi bakımından algılanan iş stresi ve psikolojik belirti düzeyi puanlarında anlamlı farklılık olmazken, tükenmişlik düzeyi puanında gruplar arası farklılık olduğu tespit edilmiştir. Hizmet süresi 0-1 yıl arasında olan grup ile hizmet süresi 5-10 yıl olan grup arasında tükenmişlik düzeyi puanlarında farklılaşma olduğu; 5-10 yıl arasında çalışan özel güvenlik görevlilerinin tükenmişlik düzeyi puanlarının, 0-1 yıl arasında çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Maslach ve Jackson (1981), çalışma hayatının ilk yıllarında tükenmişliğin daha az yaşandığını, ancak özellikle ilk yıldan itibaren beş yıl boyunca en yüksek tükenmişlik seviyesine ulaşıldığını, beş yılın ardından çalışma süresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığını belirtmişlerdir. Alanyazına bakıldığında, hizmet süresi ile tükenmişlik düzeyi arasında farklı bulguların olduğu görülmektedir. Hizmet

süresi arttıkça, tükenmişlik düzeyinin azaldığı tespit edilen araştırmalar yer almaktadır (Çimen, 2007; Aydoğan, 2008; Karakuş, 2008; Sönmezer, 2015). Bazı araştırmalarda ise, hizmet süresi değişkeni açısından tükenmişlik düzeyi puanlarında anlamlı bir farklılık saptanmazken (Altay, 2007; Gündüz, 2006; Sezgin, Kavgacı, Kılınç ve Arslan, 2012); bazı araştırmalarda ise hizmet süresi arttıkça tükenmişlik düzeyi puanlarının da arttığı tespit edilmiştir (Karataş, 2010; Özcan, 2008; Armutçuk, 2010).

Çalışmamızda hizmet süresi bakımından, psikolojik belirti düzeyinde anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Durak (2007) ise çalışmasında, ceza infaz kurumunda çalışan infaz koruma memurlarında hizmet süresi arttıkça, depresyon ve kaygı düzeylerinin arttığını tespit etmiştir. Son olarak, çalışmamızda hizmet süresi bakımından algılanan iş stresi düzeyinde farklılık bulunmamıştır. Alanyazında bu çalışmadan elde edilen bulguyu destekleyen çalışmalar mevcuttur (Botha ve Pienaar, 2006).

IV. 3. Araştırmanın Sonucu

Araştırmamızda kurulan hipotezler doğrultusunda elde edilen sonuçlara bakıldığında, iş stresi düzeyi yükseldikçe, tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyinin de yükseldiği tespit edilmiştir. Ruh sağlığını koruyucu faktörler olduğu bilinen problem odaklı başa çıkma stratejisi, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık düzeyi arttıkça, tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyinin de azaldığı tespit edilmiştir. Psikolojik dayanıklılık, problem odaklı başa çıkma stratejisi ve öz-duyarlılık değişkenlerinin üçü birlikte tükenmişlik düzeyini ve psikolojik belirti düzeyini yordama özelliği incelendiğinde, öz-duyarlılığın problem odaklı başa çıkma stratejisi ve psikolojik dayanıklılık değişkenlerine göre, tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyinin yordanmasına en fazla katkı sağlayan değişken olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik düzeyinin yordanmasına öz-duyarlılık ile birlikte, problem odaklı başa çıkma stratejisi ve psikolojik dayanıklılık alt boyutu olan sosyal yeterliliğin ufak bir miktar da olsa katkı sağladığı bulgulanmıştır. Araştırmamızda psikolojik belirti düzeyinin yordanmasına en fazla katkıyı, öz-duyarlılık ile birlikte gelecek algısının sağladığı tespit edilmiştir. Algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyi ve psikolojik belirti düzeyi arasındaki ilişkide, problem odaklı başa çıkma

yönteminin, psikolojik dayanıklılığın ve öz-duyarlılığın kısmi aracı rolünün olduğu bulgulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre; problem odaklı başa çıkma yöntemini daha çok kullanan, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık düzeyi daha yüksek olan iş stresi mevcut olsa dahi tükenmişlik ve psikolojik belirti düzeyinin daha düşük olduğu ve aracı değişkenlerimizin iş stresinin ruh sağlığı üzerindeki olumsuz sonuçlarından koruyucu etkisinin olduğu söylenebilir. Problem odaklı başa çıkma stratejisi, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık değişkenleri arasında, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı arasındaki ilişkiye en fazla katkıyı, beta kat sayısındaki düşüş göz önünde bulundurularak, öz-duyarlılığın sağladığı görülmektedir.

Son olarak bu çalışmanın güçlü yanlarını ele alacak olursak, araştırmamız konusu ve örneklem grubu bakımından ülkemizde yapılan ilk çalışmadır. Psikolojik dayanıklılık, problem odaklı başa çıkma ve öz-duyarlılık değişkenlerinin üçü birlikte, tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığına etkisinin ele alındığı ilk çalışma olması da araştırmamızın güçlü yanıdır. Ayrıca yapılan aracılık analizleriyle, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı ilişkisinde bu üç değişkenin etki derecesini karşılaştırma olanağı elde edilmesi de, araştırmamızın diğer güçlü özelliğidir.

IV. 4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmamızın modeli, ilişkisel tarama modelidir. Dolayısıyla, ilgili değişkenler arasındaki ilişkinin ölçülmesi katılımcıların verdikleri cevaplarla sınırlı olması bu çalışmanın sınırlılığdır. Araştırmamız kesitsel bir çalışmadır. Araştırmanın kesitsel model olması nedeniyle, değişkenler arasında nedensel çıkarımlarda bulunmak için boylamsal çalışmalara ihtiyaç vardır (Folkman ve Lazarus, 1980; Payne, 2001).

Sosyal bilimlerde yapılan çalışmalarda, ölçümlerde örneklem sayısının artırılması yoluyla hata payını azaltılması istenilir bir durumdur. Bu çalışmada ise; süre kısıtlaması, dağıtılan anketlere ulaşamama, personelinin araştırmaya katılması için bazı şirketlerin izin vermemesi gibi nedenlerle, hedeflenen örneklem sayısına ulaşamamış ve veri analizi 130 kişi ile sınırlandırılmıştır. Dolayısıyla, araştırmanın

değişken sayısı baz alındığında, araştırmamızın oldukça az katılımcıdan oluşuyor olması da çalışmanın önemli bir sınırlılığıdır.

Veri toplanan birimler arasındaki örneklem sayısındaki eşitsizlikler, bu çalışmanın diğer sınırlılığıdır. Birimler arasındaki puan dağılımlarının karşılaştırılması için, örneklem sayısının büyüklüğü ve birimler açısından katılımcı sayısının eşit olması ölçümlerin hata payını azaltacaktır. Araştırmaya katılan kadın özel güvenlik görevlisinin az sayıda olması nedeniyle, cinsiyet değişkeni açısından ilgili ölçeklerden alınan puanların karşılaştırmasının yapılamamış olması, bu çalışmanın diğer sınırlılığıdır.

IV. 5. Öneriler

Öncelikle, bu çalışmanın daha büyük ve demografik özellikler açısından daha heterojen bir örneklem grubu ile tekrarlanması, sonuçların daha güvenilir olması açısından önemli bir adım olacaktır. Ayrıca, sadece öz bildirim formlarından alınan bilgilerle değil, aynı zamanda değişkenlere ilişkin bilgilerin nitel ölçümlerle de toplandığı miks dizayn bir çalışma deseninin oluşturulması, literatüre çok değerli katkılar sağlayacaktır. Ayrıca, araştırma konusunun farklı meslek gruplarında da uygulanması, iş stresi ile tükenmişlik ve ruhsal belirti düzeyi arasındaki ilişkileri, koruyucu faktörlerin olası aracı etkilerinin görülmesi açısından daha kuvvetli sonuçlar verebileceği düşünülmektedir.

Ek olarak, özel güvenlik sektöründe çalışan bireylerin, kendisi ve sosyal çevresi ile ilişkilerinin geliştirilmesi adına, özel güvenlik kurumları ve çalışanlarına yönelik etkili iletişim, stresle başa çıkma becerileri ve öz-duyarlılığı arttırmayı hedef alan müdahale programlarının geliştirilmesi ve uygulanması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Abdollahi, A., Talib, M. A., Yaacob, S. N. ve İsmail, Z. (2014). Hardiness as a mediator between perceived stress and happiness in nurses. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 21(9), 789-796.
- Ağargün, M. Y., Beşiroğlu, L., Kıran, Ü. K., Özer, Ö. A. ve Kara, H. (2005). Cope. (Başa Çıkma Tutumlarını Değerlendirme Ölçeği): Psikometrik özelliklere ilişkin bir ön çalışma. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*; 6, 221-226.
- Akalın, N. (2006). *Okul öncesi öğretmenlerinin denetim odaklı stresle başa çıkma yöntemleri ve ruh sağlığı düzeyleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Niğde Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Niğde.
- Akgüç, O. M. (2011). *Özel güvenlik görevlilerinin iş doyumu ve motivasyonlarıyla tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Akman, S. (2004). Stresin nedenleri ve açıklayıcı kuramlar. *Türk Psikoloji Bülteni*, 10(34-35), 40-55.
- Altay, M. (2007). *Okul yöneticilerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile çok boyutlu algılanan sosyal destek düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veretan child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24(6), 839–848.
- Anson, R. H., Johnson, B. ve Anson, N. W. (1997). Magnitude and source of general and occupation-specific stress among police and correctional officers. *Journal of Offender Rehabilitation*, 25, 103–113.

- Arız, T. (2010). *İş tatmini ile stres düzeyleri ilişkisi: Ankara Gölbaşı Hasvak ve Kalecik Devlet Hastaneleri örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Kurumları Yönetimi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Armutçuk, A. K. (2010). *Denizli devlet hastanesinde çalışmakta olan hekim dışı sağlık personeline tükenmişlik sendromu ve ilgili değişkenler*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Pamukkale Üniversitesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Denizli.
- Aydın, A. ve Soyer, U. (2012). Özel eğitim öğrencilerinin öz-duyarlılık ve sürekli kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 35, 5-18.
- Aydoğan, O. (2008). *İş stresinin tükenmişlik ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi: Kamu sektöründe bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Savunma Yöntemi Anabilim Dalı, Ankara.
- Aydoğdu, T. (2013). *Bağlanma stilleri, başa çıkma stratejileri ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Aysan, F. ve Bozkurt, N. (1998, Kasım). *Bir grup üniversite öğrencisinin kullandığı başa çıkma stratejileri ile depresif eğilimleri ve olumsuz otomatik düşünceleri arasındaki ilişki*. Alıntılama tarihi 31 Aralık 2017. Erişim adresi: [http://dspace.marmara.edu.tr/bitstream/handle/11424/3358/1334-2363-1 SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.marmara.edu.tr/bitstream/handle/11424/3358/1334-2363-1_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Baklacı, E. (2013). *İş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Banka çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Hatay.
- Baltaş, Z. ve Baltas, A. (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. (25.Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Barnard, L. K. ve Curry, J. F. (2012). The relationship of clergy burn out to self-compassion and other personality dimensions. *Pastoral Psychology*, 61, 149–163.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Baruth, K. E. ve Carroll, J. J. (2002). A formal assessment of resilience: the Baruth Protective Factors Inventory. *The Journal of Individual Psychology*, 58, 235–244.
- Basım, H. N. ve Çetin, F. (2011). Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22, 1-12.
- Bayramoğlu, A. (2011). *Psikopatoloji ile ilişkili olarak öz-şefkat*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.
- Beehr, T. A. (1995). *Psychological Stress in the Workplace*. New York: Routledge.
- Bernabé, M. ve Botia, M. J. (2016). Resilience as a mediator in emotional social support's relationship with occupational psychology health in firefighters. *Journal of Health Psychology*, 21(8), 1778-1786.
- Bertan, B. (2012). *Resmi-Özel ilköğretim okullarında görev yapan okul müdürlerinin yaşadıkları örgütsel stres ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki: Pendik Örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı, İstanbul.
- Bitmiş, M. G., Sökmen, A. ve Turgut, H. (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.

- Block, J. H. ve Block, J. (1980). *The role of ego-control and ego resiliency in the organization of behavior*. In W. A. Collins (Ed.). Minnesota symposium on child psychology (pp. 39–101). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Bohle, P. (1997). Does ‘hardiness’ predict adaptation to shiftwork?. *Work & Stress*, 11(4), 369-376.
- Bolger, N. (1990). Coping as a personality process: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(3), 525-537.
- Bonanno, G. A., Romero, S. A. ve Klein, S. I. (2015). The Temporal Elements of Psychological Resilience: An Integrative Framework for the Study of Individuals, Families and Communities. *Psychological Inquiry*, 26, 139-169.
- Botha, C. ve Pienaar, J. (2006). South African correctional official occupational stress: The role of psychological strengths. *Journal of Criminal Justice*, 34, 73-84.
- Buitendach, J. H., Bosman, J. ve Labuschagne, M. (2005). Job insecurity, job satisfaction and work locus of control of employees in a government organisation. *SA Journal of Human Resource Management*, 3(2), 26-35.
- Bulduk, S. ve Ardiç, E. (2015). Hemşirelik öğrencilerinde öz-duyarlılığın incelenmesi. *G.O.P. Taksim E.A.H. Jaren*, 1(2), 60-65.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-10.
- Chan, D. W. (1998). Stress, Coping Strategies, and Psychological Distress Among Secondary School Teachers in Hong Kong. *American Educational Research Journal*, 35(1), 145-163.
- Chandola, T., Heraclides, A. ve Kumari, M. (2010). Psychophysiological biomarkers of workplace stressors. *Neuroscience and Behavioral Reviews*, 35, 51–57.

- Chen, W. Q., Siu, O. L., Lu, J. F., Cooper, C. L. ve Phillips, D. R. (2009). Work stress and depression: The direct and moderating effects of in formal social support and coping. *Stress and Health*, 25, 431–443.
- Chung, M. S. (2016). Relation between lack of forgiveness and depression: The moderating effect of self-compassion. *Psychological Reports*, 119(3), 573-585.
- Cohen, F. ve Lazarus, R. S. (1973). Active coping processes, coping dispositions, and recovery from surgery. *Psychosomatic Medicine*, 35, 375-89.
- Connor, K. M. ve Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18, 76–82.
- Cooper, C. L. ve Cartwright, S. (1994). Healthy Mind; Healthy Organization- A Proactive Approach to Occupational Stress. *Human Relations*, 47(4).
- Cooper, C. L. ve Marshall, J. (1975). The management of stress. *Personnel Review*, 4, 27–31.
- Conti, D. J. ve Burton, W. N. (1994). The economic impact pf depression in a workplace. *Journal of Occupational Medicine*, 36(9), 983-988.
- Cox, T. (1993). Stress research and stress management: Putting theory to work. *Health&Safety Executive Contract Researc Report*. Erişim adresi: http://www.hse.gov.uk/research/crr_pdf/1993/crr93061.pdf.
- Çakır, İ. (2006). *Polislerin iş stresi ve bazı değişkenlere göre başa çıkma tarzlarının karşılaştırılması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Adana.
- Çam, O. (1992). *Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması*. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, 155-160.

- Çapri, B. (2006).Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- Çimen, S. (2007). *İlköğretim öğretmenlerinin tükenmişlik yaşantıları ve yeterlilik algıları*. Yüksek lisans tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Çukur, M. (2001). Örgütsel stres yönetimi. *İSG İş Sağlığı ve Güvenliği Dergisi*, 3,7-10.
- Çutuk, S., Beyleroğlu, M., Hazar, M., Akkuş Çutuk, Z. ve Bezci, Ş. (2017). Judo sporcularının psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 11(1), 109-117.
- Deniz, M. E., Arslan, C., Özyeşil, Z. ve İzmirli, M. (2012). Öz-anlayış, yaşam doyumu, negatif ve pozitif duygu: Türk ve diğer ülke üniversite öğrencileri arasında bir karşılaştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(23), 428-446.
- Deniz, M. E., Kesici, Ş. ve Sümer, S.A. (2008). The validity and reliability of the Turkish version of the Self- Compassion Scale. *Social Behavior and Personality*, 36(9), 1151-1160.
- Dereli, E. (2010). *The effect of organizational sources of stress on employees' job-related affective well-being*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Human Resources Management and Development Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Dewa, C. S., Goering, P., Lin, E. ve Paterson, M. (2002). Depression-related short-term disability in a employed population. *Journal of Occupational Environmental health*, 44(7), 628-633.
- Dolunağ Çuğ, F. (2015). *Öznel iyi oluşun yordayıcıları olarak kendini affetme, öz-duyarlılık, öznel yaşam enerjisi ve mutluluğa yönelim*. Yayınlanmamış

doktora tezi, Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.

Dönmez, Ö. N. (2007). *Kamu Güvenliğinin Etkinliği Açısından Türkiye’de Özel Güvenlik ve Özel Dedektiflik*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı: Kocaeli.

Durak, M. (2002). *The predictive role of hardiness on psychological symptomatology of university students experienced earthquake*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, Ankara.

Durak, M. (2007). *Ceza infaz kurumu personelinde stresin bilişsel değerlendirmesi, baş etme stratejileri ve psikolojik yakınmalar arasındaki ilişki: Bireysel ve çevresel etkenler*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, Ankara.

Dyrbye, L. N., Power, D. V., Massie, F. S., Eacker, A., Harper, W., Thomas, M. R., Szydlo, D. W., Sloan, J. A. ve Shanafelt, T. D. (2010). Factors associated with resilience to and recovery from burnout: a prospective, multi-institutional study of US medical students. *Medical Education*, 44(10), 1016-1026.

Endler, N. ve Parker, J. D. A. (1990). Multidimensional assessment of coping: Acritical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844-854.

Eraslan, Ö. (2014). *Üniversite öğrencilerinde psikolojik sağlamlılık ile depresif belirtileri ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkide benlik saygısı, pozitif dünya görüşü ve umudun aracı rolünün incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.

Ergun, G. (2008). *Sağlık işletmelerinde örgütsel stresin iş gücü performansı ile etkileşiminin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, İzmir.

- Erkutlu, H. (2012). Öğretmen tükenmişliği üzerinde psikolojik dayanıklılık ve öz-izlemenin etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 43, 186-197.
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O. ve Doğan, S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14, 115-121.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2007). *European working condition survey*. Alıntılama tarihi 1 Mayıs 2017, erişim adresi: <https://www.eurofound.europa.eu/>.
- Feltz, D. L. (1988). Self-confidence and sports performance. *Exercise & Sport Sciences Reviews*, 16(1), 423-458.
- Ferhanoğlu Alkaya, S. (2010). *İş stresi: Türkiye'deki ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan uzman psikiyatrist hekimlerin iş stres düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Celal BAYAR Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Manisa.
- Fletcher, D. ve Sarkar, M. (2013). Psychological Resilience A Review and Critique of Definitions, Concepts, and Theory. *European Psychologist*, 18(1), 12-23.
- Folkman, S., Chesney, M., McKusick, L., Ironson, L., Johnson, D. S. ve Coates, T. J. (1991). Translating coping theory into an intervention. *The Social Context of Coping*, 239-260.
- Folkman, S. ve Lazarus, R. S. (1980). An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 219-239.
- Folkman, S. ve Lazarus, R. S. (1985). If it changes, it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), 150-170.
- Folkman, S. ve Lazarus, R. S. (1986). Stress processes and depressive symptomatology. *Journal of Abnormal Psychology*, 95, 107-113.

- Folkman, S., Lazarus, R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. ve Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.
- Folkman, S., Lazarus R. S., Gruen, R. J. ve DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571-579.
- Folkman, S. ve Moskowitz, J. T. (2000). Positive affect and the other side of coping. *American Psychologist*, 55, 647-654.
- Frank, E. ve Levenson, J. C. (2014). *Kişilerarası Psikoterapi*. (G.,Akkaya, çev.) (1. Basım). İstanbul: Okyanus Yayınları.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J. H. ve Hjemdal, O. (2005). Resilience in relation to personality and intelligence. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 14(1), 29-42.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H. ve Martinussen, M. (2003). A new rating scale for adult resilience: What are the central protective resources behind healthy adjustment? *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 12(2), 65-76.
- Gard, T., Brach N., Hölzel, B. K., Lazar, S. W., Noggle, J. J. ve Conboy, L. A. (2012). Effects of a yoga-based intervention for young adults on quality of life and perceived stress: The potential mediating roles of mindfulness and self-compassion. *Journal of Positive Psychology*, 7(3), 165-175.
- Garnezy, N. (1970). Process and reactive schizophrenia: Some conceptions and issues. *Schizophrenia Bulletin*, 2, 30-74.
- Garnezy, N. (1993). Children in Poverty: Resilience Despite Risk. *Psychiatry*, 56, 127-136.

- Garnezy, N, Masten, A. S. ve Tellegen, A. (1984). The Study of Stress and Competence in Children: A Building Block for Developmental Psychopathology. *Child Development*, 55(1), 97-111.
- Genç, A. (2014). *Psikolojik dayanıklılığın örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi: Görgül bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Başkent Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Gençöz, F., Gençöz, T. ve Bozo, Ö. (2006). Hierarchical dimensions of coping styles: A study conducted with Turkish university students. *Social Behavior and Personality*, 34(5), 525-534.
- Gizir, C. A. (2007). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, E. G. ve Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satiffazciton and organizational commitment and the burn out of correctional staff. *Criminal justice and behavior*, 37(2), 239-255.
- Goel, A. D., Akarte, S. V., Agrawal, S. P. ve Yadav, V. (2016). Longitudinal assessment of depression, stress, and burnout in medical students. *Journal of Neurosciences in Rural Practice*, 7(4), 493-498.
- Gödelek, E. (1988). *Farklı iş kolunun (Tekstil, Boya, Çimen İD) psikososyal stres faktörleri yönünden karşılaştırılması*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gündüz, H. (2006). *Yatılı ilköğretim bölge okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri*. Yüksek lisans tezi, Dicle Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Diyarbakır.
- Gündüz, B., Erkan, Z. ve Gökçakan, N. (2007). Polislerde tükenmişlik ve görülen psikolojik belirtiler. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 283-298.

- Güngörmüş, K., Okanlı, A. ve Kocabeyoğlu, T. (2015). Hemşirelik öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve etkileyen faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 6(1), 9-14.
- Gürkan, U. (2006). Yılmazlık ölçeği (YÖ): Ölçek geliştirme, güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(2), 45-74.
- Hall, C. W., Row, K. A., Wuensch, K. L. ve Godley, K. (2013). The Role of Self-Compassion in physical and psychological well-being. *The Journal of Psychology*, 147(4), 311-323.
- Harker, R., Pidgeon, A. M., Klaassen, F. ve King, S. (2016). Exploring resilience and mindfulness as preventative factors for psychological distress burnout and secondary traumatic stress among human service professionals. *Work*, 54(3), 631-637.
- Haynes, W. D. ve Jacobi, J. (1978). Perceived stress levels and physical symptoms in supervisory law-enforcement personel. *Journal of Police Science and Administration*, 16(2), 75-79.
- Higgins, C. A., Duxbury, L. E. ve Lyons, S. T. (2010). Coping with overload and stress: Men and women in dual-earner families. *Journal of Marriage and Family*, 72(4), 847-859.
- Hino, T., Takeuchi, T. ve Yamanouchi, N. (2002). A one year follow-up study of coping in patients with panic disorder. *Comprehensive Psychiatry*, 43(4), 279-284.
- Hurd, N. M., Zimmerman, M. A. ve Reischl, T. M. (2011). Role model behavior and youth violence: a study of positive and negative effects. *The Journal of Early Adolescence*, 31(2), 323-354.
- Hurrell, J. J. (1995). Police work, occupational stress and individual coping. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 27-28.

- Hwang, S., Geunyoung, K. ve Jae-Won, Y. (2016). The moderating effects of age on the relationships of self-compassion, self-esteem and mental health. *Japanese Psychological Research*, 58(2), 194-205.
- Institute of Medicine. (1989). *Utilization management by third parties: Controlling costs and changing patient care? The role of utilization management*. Washington DC. Erişim adresi: <https://books.google.com.tr/books>.
- İlhan, G. (2015). *Özel güvenlik örgütlerinin yönetsel sorunları ve çözüm önerileri: Özel güvenlik personelinin iş memnuniyeti ile ilgili bir alan araştırması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı: İstanbul.
- İskender, M. (2009). The relationship between self-compassion, self-efficacy, and control belief about learning in Turkish university students. *Social Behavior and Personality*, 37, 711-720.
- Jayarathne, S., Chess, W. ve Kunkel, D. (1986). Burnout: Its impact on child welfare workers and their spouses. *Social Work*, 31, 53-59.
- Kapıkıran, Ş. ve Acun-Kapıkıran, N. (2016). Optimism and psychological resilience in relation to depressive symptoms in university students: Examining the mediating role of self-esteem. *Educational Science: Theory & Practise*, 16(6), 2087-2110.
- Kara, T. (2016). *Stadyumlarda çalışan özel güvenlik personelinin örgütsel bağıllık ve iş anlamı düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Antrenörlük Anabilin Dalı: İstanbul.
- Kararırmak, Ö. ve Siviş, R. (2008). Modernizimden post modernizme geçiş ve pozitif psikoloji. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(30), 102-115.
- Karakuş, G. (2008). *Özel ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi*.

- Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Karaman, Ö. (2004, Ekim). *Türkiye ve çağdaş ülkelerde özel güvenlik şirketlerinin sayısının artışının değerlendirilmesi*. Birinci Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu, Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü ve Yarını, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Karasek, J. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. Erişim adresi: <http://about.jstor.org/terms>.
- Karataş, M. (2010). *Özel güvenlik görevlilerinde örgütsel adalet algısı ve iş tatminin problem çözme becerileri üzerine etkisi: Görgül bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Güvenlik Bilimleri Anabilimdalı, Ankara.
- Keinan, G. ve Malach-Pines, A. (2007). Stres and burnout among prison personnel: Sources, outcomes and intervention strategies. *Criminal Justice and Behavior*, 34(3), 380-398.
- Keloğlu, T. (2017). *Kadıköy bölgesinde ruh sağlığı hizmetine başvurmuş 200 kadın vakanın SCL-90 psikolojik belirti tarama testine göre incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Kılıç, M. (1987). *Değişik psikolojik arazlara sahip olan ve olmayan öğrencinin sorunları*. Yayınlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı, Ankara.
- Kılınç, A. Ç. (2013). İlköğretim okulu öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılıklarının demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Turkish Journal of Education January*, 3(1), 70-79.
- Kırımoğlu, H., Yıldırım, Y. ve Çokluk, G. F. (2012). Türk antrenörlerin yılmazlık düzeylerinin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(39), 115-127.

- Koç, M. (2017). *Vardiyalı çalışma sisteminin çalışan motivasyonu üzerine etkisi: Özel güvenlik personeli üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı: İstanbul.
- Koç, Ş. R. (2009). *Sağlık çalışanlarında iş stresi: Acil servis örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Korkut Owen, F., Demirbaş Çelik, N. ve Doğan, T. (2017). Üniversite öğrencilerinde iyilik halinin yordayıcısı olarak psikolojik sağlamlılık. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(64), 1462-1479.
- Kotter- Gruhn, D. ve Smith, J. (2011). When time is running out: Changes in positive future perception and their relationships to changes in well-being in old age. *Psychology and Aging*, 26(2), 381–387.
- Koyun, A., Taşkın, L. ve Terzioğlu, F. (2011). Yaşam dönemlerine göre kadın sağlığı ve ruhsal İşlevler: Hemşirelik yaklaşımlarının değerlendirilmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 3(1), 67-99.
- Kroska, E. B., Calarge, C., O'Hara, M. W., Deumic, E. ve Dindo, L. (2017). Burn out and depression in medical students: Relations with avoidance and disengagement. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 6(4), 404-408.
- Kuşçu, A. F. (2014). *Örgütsel iletişimin örgüt kültürü üzerine etkisinin incelenmesi: Alışveriş merkezlerinde çalışan özel güvenlik görevlileri üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı: Gaziantep.
- Kutlurkan, S., Sozeri, E., Uysal, N. ve Bay, F. (2016). Resilience and burnout status among nurses working in oncology. *Annals of General Psychiatry*, 15(33), 2-9.
- Landolt, K., O'Donnell, E., Hazi, A., Dragano, N. ve Wright, B. J. (2017). An experimental examination of the effort-reward imbalance model of occupational stress: Increased financial reward is related to reduced stress physiology. *Biological Psychology*, 125, 121–129.

- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A History of changing outlooks. *Annual Review Psychology*, 44, 1-21.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: New Synthesis*. New York: Springer Publishing.
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Press.
- Lee, H. H. ve Cranford, J. A. (2008). Does resilience moderate the associations between parental problem drinking and adolescents' internalizing and externalizing behaviours? A study of Korean Adolescents. *Drug and Alcohol Dependence*, 96, 213–221.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Levant, R. F. (2011). Research in the psychology of men and masculinity using the gender role strain paradigm as a framework. *American Psychologist*, 66, 765–776.
- Lilius, J. M., Worline, M. C., Maitlis, S., Kanov, J., Dutton, J. E. ve Frost, P. (2008). The contours and consequences of compassion at work. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 193- 221.
- Lim, V. (1997). Moderating Effects of Work Based Support on the Relationship Between Job Insecurity and Its Consequences. *Work Stress*, 11, 251-266.
- Luborsky, L., Blinder, B. ve Schimek, J. (1965). Looking, recalling and GSR as a function of defense. *Journal of Abnormal Psychology*, 70(4), 270-280.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behaviour. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.

- Luthar, S. S., Cicchetti, D. ve Becker, B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- MacBeth, A. ve Gumley, A. (2012). Exploring compassion: A meta-analysis of the association between self-compassion and psychopathology. *Clinical Psychology Review*, 32, 545-552.
- MacKay, C. L., Cousins, R., Kelly, P. J., Lee, S. ve McCaig, R. H. (2004) 'Management Standards' and work-related stress in the UK: policy background and science, *Work & Stress*, 18(2), 91-112.
- Malkoç, A. ve Yalçın, İ. (2015). Üniversite öğrencilerinde psikolojik dayanıklılık, sosyal destek, başa çıkma ve iyi-oluş arasındaki ilişkiler. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 5(43), 35-43.
- Marcatto, F., Colautti, L. Filon, F. L., Luis, O., Di Blas, L., Cavallero, C. ve Ferrante, D. (2016). Work-related stress risk factors and health outcomes in public sector employees. *Safety Science*, 89, 274–278.
- Maslach, C. (2003). *Burn out: Cost of caring*. ISHK, Los Altos.
- Maslach, C. ve Goldberg, J. (1998). Prevention of burn out: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. ve Leiter, M. P. (1986). *Burnout Inventory*. (3th Edit.). Consulting Psychologist Press. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf.
- Maslach, C. ve Pines, A. (1977). The burn-out syndrom in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6(2), 100–113.

- Maslach C., Schaufeli W. B. ve Leiter M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Masten, A. S., Best, K. M. ve Garmezy, M. (1990). Resilience and development: Contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and Psychopathology*, 2, 425-444.
- McCrae, R. R. ve Costa, P. T. (1986). Personality, coping, and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54(2), 385-405.
- McWilliams, N. (2014). *Psikanalitik tanı: Klinik süreç içerisinde kişilik yapısını anlamak*. (E. Kalem, Çev.). (4. Baskı). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Milham, S. (1983). Perceived stress levels and physical symptoms in supervisory law-enforcement personel. *Journal of Police Science and Administration*, 16(2), 75-79.
- Montero-Marin, J., Zubiaga, F., Cereceda, M., Piva Demarzo, M. M., Trenc, P. E. ve Garcia-Campayo, J. (2016). *Burnout subtypes and absence of self-compassion in primart healthcare professionals: A cross-sectional study*. Alıntılama tarihi 7 Temmuz 2017, erişim adresi: <http://journals.plots.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0157499>.
- Murphy, L. B. ve Moriarty A. E. (1976). *Vulnerability, coping and growth*. New Haven CT: Yale University Press.
- Mutkins, E., Brown, R. F. ve Thorsteinsson, E. B. (2011). Stress, depression, workplace and social supports and burnout in intellectual disability support staffjir. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55(5), 500–510.
- Nath, P. ve Pradhan, R. K. (2012). Influence of Positive Affect on Physical Health and Psychological Well-Being: Examining the Mediating Role of Psychological Resilience. *Journal of Health Management*, 14(2), 161-174.
- Neff, K. (2003). Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healty Attitude Toward Onself. *Self and İdentity*, 2, 85-101.

- Neff, K. D. ve Germer, C. K. (2013). A pilot study and randomized controlled trial of the mindful self-compassion program. *Journal of Clinical Psychology*, 69, 28-44.
- Neff, K. D., Hsieh, Y. P. ve Dejitterat, K. (2005). Self-compassion, achievement goals, and coping with academic failure. *Self and Identity*, 4, 263-287.
- Neff, K. D. ve McGehee, P. (2010). Self-compassion and psychological resilience among adolescents and young adults. *Self and Identity*, 9, 225-240.
- Neff, K. D., Pisitsungkagarn, K. ve Hsieh, Y. (2008). Self-compassion and self-construal in the United States, Thailand, and Taiwan. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 39, 267-285.
- Neff, K. ve Pommier, E. (2013). The relationship between self-compassion and other-focused concern among college undergraduates, community adults, and practicing meditators. *Self and Identity*, 12, 160-176.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 15-42.
- Olsson, C. A., Bond L., Burns, J. M., VellaBrodrick, D. A. ve Sawyer, S. M. (2003). Adolescent Resilience: A Concept Analysis. *Journal of Adolescence*, 26(1), p:1-11.
- Owen, S. (2006). Occupational stress among correctional supervisors. *The Prison Journal*, 86(2), 164-181.
- Özcan, T. (2008). *Pendik bölgesinde görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Özcan Ceran, S. (2010). *İş görence algılanan sosyal destek ile mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu ilişkisinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.

- Özçay, Ö. (2011). *Bursa ilinde iki ayrı belediyede ve farklı istihdam türlerinde çalışanların örgütsel iş stresi ve iş güvencesi açısından karşılaştırılması*. Yayınlanmamış uzmanlık tezi, Uludağ Üniversitesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Bursa.
- Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun. (2004, 7 Ekim). *Resmi Gazete* (Sayı: 25606). Erişim adresi: www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.7190&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: Ampirik bir yaklaşım. *Ege Üniversitesi, Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2), 75-80.
- Öztürk, O. ve Uluşahin A. (2015). *Ruh sağlığı ve bozuklukları* (Gözden geçirilmiş ve yenilenmiş 13. baskı). Ankara: Bayt Yayın Hizmetleri.
- Payne, N. (2001). Occupational stressors and coping as determinants of burnout in female hospice nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 33(3), 396-405.
- Pearlin, I. P., Menaghan, E. G., Lieberman, M. A. ve Mullin, J. T. (1981). The stress process. *Journal of Health and Social Behavior*, 22(4), 337-356.
- Pehlivan, İ. (1993). *Eğitim yönetiminde stres kaynakları*. Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Piko, B. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.
- Pines, A. (2002). A psychoanalytic-existential approach to burnout: Demonstrated in the case of a nurse, a teacher and a manager. *Psychotherapy: Theory/ Research/ Practice/ Training*, 39(1), 103-113.
- Pines, A. ve Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.

- Pines, A., Aronson, E. ve Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: The Free Press.
- Raes, F. (2010). Rumination and worry as mediators of the relationship between self-compassion and depression and anxiety. *Personality and Individual Differences*, 48, 757–761.
- Ramirez, A. J., Graham, J., Richards, M. A., Cull, W. ve Gregory, M. (1996). Mental health of hospital consultants: the effects of stress and satisfaction at work. *The Lancet*, 347(9003), 724-728.
- Rockcliff, H., Gilbert, P., McEwan, K., Lightman, S. ve Glover, D. (2008). A pilot exploration of heart rate variability and salivary cortisol responses to compassion-focused imagery. *Clinical Neuropsychiatry*, 5, 132–139.
- Romero, D. H., Riggs, S. A. ve Ruggero, C. (2015). Coping, family social support, and psychological symptoms among student veterans. *Journal of Counseling Psychology*, 62(2), 242–252.
- Rusk, D. A. (2015). *Exploration of the relationship between self-compassion, alexithymia and emotion regulation in a clinical population*. Unpublished PhD thesis, University of Edinburgh, Department of Clinical Psychology, Scotland.
- Rutter, M. D. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57(3), 316-331.
- Sabuncuoğlu, E. T. (2008). Rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 35-49.
- Samaie, G. ve Farahani, H. A. (2011). Self-compassion as a moderator of the relationship between rumination, self-reflection and stress. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 978-982.
- Sarıtaş, M. (2010). Öğretim Elemanlarının İş Doyumu ve İş Stresi Düzeylerinin Belirlenmesi. *Journal of New World Sciences Academy*, 5(2), 81-92.

- Satıcı, S. A. ve Deniz, M. E. (2017). Mizahla başa çıkma ve iyilik hali: Psikolojik sağlamlık ve iyimserliğin aracılık etkisinin incelenmesi. *İlköğretim Online*, 16(3), 1343-1356.
- Schafer, R. (1954). *Psychoanalytic Interpretations in Rorschach Testing*. New York: Grune & Stratton.
- Schwarzer, R. (1994). Optimism, vulnerability, and self-beliefs as healthrelated cognitions: A systematic overview. *Psychology and Health*, 9, 161–180.
- Seligman, M. E. (2002). *Positive psychology, positive prevention, and positive therapy*. In C. R. Snyder ve S. J. Lopez (Editors). *Handbook of Positive Psychology* (pp.3-12). Oxford University Press.
- Seligman, M. E. ve Csikszentmihalyi, M. P. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Seligman, M. E, Reivich, K., Jaycox, L. ve Gillham, J. (1995). *The optimistic child*. Boston: Houghton Mifflin.
- Selvi, Y., Güzel-Özdemir, P., Özdemir, O., Aydın, A. ve Beşiroğlu, L. (2010). Sağlık çalışanlarında vardiyalı çalışma sisteminin sebep olduğu genel ruhsal belirtiler ve yaşam kalitesi üzerine etkisi. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 23, 238-243.
- Sert, Z. H., Börkan, B., Erkman, F. ve Serbest, S. (2016). Resilience as a Mediator Between Parental Acceptance–Rejection and Depressive Symptoms Among University Students in Turkey. *Journal of Counseling & Development*, 94, 195-205.
- Setti, I., Lourel, M. ve Argentero, P. (2016). The role of affective commitment and perceived socialsupport in protecting emergency workers against burnout and vicarious traumatization. *Traumatology*, 22(4), 261-270.
- Sezgin, F. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 2(2), 489-502.

- Sezgin, F., Kavgacı, H., Kılınç, A. Ç. ve Aslan, H. (2012). Eğitim denetmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), 175-191.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort/low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 21-41.
- Silbiger, A. ve Pines, A. M. (2014). Expatriate stress and burnout. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(8), 1170-1183.
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J. ve Sherwood, H. (2003) Searching for the structure of Coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychological Bulletin*, 129(2), 216-269.
- Smith, C. ve Carlson, B. E. (1997). Stress, coping and resilience in children and youth. *Social Service Review*, 71(2), 231-256.
- Sobel, M. E. (1982). *Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models*. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology* (pp. 290-312). San Francisco: Jossey-Bass
- Soysal, A. (2009). Farklı sektörlerde çalışan işgörende örgütsel stres kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.
- Sönmezer, B. (2015). *Öğretmenlerin tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Kayseri.
- Stalgaitis, S. J., Meyers, A. W. ve Krisak, J. (1982). A social learning theory model for reduction of correctional officers' stress. *Federal Probation*, 46, 33-41.
- Stanton, J. M., Balzer, W. K., Smith, P. C., Parra, L. F. ve Ironson, G. (2001). A general measure of work stress: The stress in general scale. *Educational and psychological measurement*, 61(5), 866-888.

- Stephen, T. T., Pick, D. P., Newton, C. J., Yeung, M. E. ve Chang, E. (2013). Organisational change stressors and nursing job satisfaction: the mediating effect of coping strategies. *Journal of Nursing Management*, 21(6), 878-887.
- Sümer, A. S. (2008). *Farklı öz-anlayış düzeylerine sahip üniversite öğrencilerinde depresyon, anksiyete ve stresin değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.
- Süzen, B. (2015). *1999 Marmara depremini yaşamış bireylerin psikolojik dayanıklılıklarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Szigeti, R., Balazs, N, Bikfalvi, R. ve Urban, R. (2016). Burnout and depressive symptoms in teachers: Factor structure and construct validity of the Maslach Burnout inventoryeducators survey among elementary and secondary school teachers in Hungary. *Stress and Health*, 1-10.
- Şahin, N. H. ve Durak, A. (1995). Stresle başa çıkma tarzları ölçeği: Üniversite öğrencileri için uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(34), 56-73.
- Taku, K. (2014). Relationships among perceived psychological growth, resilience and burnout in physicians. *Personality and Individual Differences*. 59, 120-123.
- Talashlıoğlu, P. (2011). *Çalışan engellilerin sahip oldukları denetim odağıyla iş hayatında yaşadıkları stres ve anksiyete ile başa çıkmaları arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Taş, S. (2013). *Düzce Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Hemşirelerinde psikolojik dayanıklılık, depresyon ve algılanan stresin değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Düzce Üniversitesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Düzce.

- Taycan, O., Erdoğan Taycan, S. ve Çelik C. (2014). Relationship of Burnout With Personality, Alexithymia, and Coping Behaviors Among Physicians in a Semiurban and Rural Area in Turkey. *Archives of Environmental & Occupational Health*, 69(3), 159-166.
- Tekin, E. (2011). *Askeri hastanelerde çalışan hemşirelerin psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı, Ankara.
- Temel, M. (2015). *Algılanan anne ebeveyn tutumu ile ergenlerdeki psikolojik stress arasındaki ilişki: Öz-anlayış faktörünün aracı rolü*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Klinik Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul
- Terzi, Ş. (2006). Kendini toparlama gücü ölçeğinin uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 77-86.
- Terzi, Ş. (2008a). Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık ve algıladıkları sosyal destek arasındaki ilişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(29), 1-11.
- Terzi, Ş. (2008b). Üniversite öğrencilerinde kendini toparlama gücünün içsel koruyucu faktörlerle ilişkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35, 297-306.
- Turunç, Y. (2009). *Fabrika işçilerinde stres kaynakları ve stresle başa çıkma yöntemleri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Edirne.
- Türk Dil Kurumu, Büyük Türkçe Sözlük. (b.t.). Alıntılama tarihi 07 Haziran 2016. <http://www.tdk.gov.tr>.
- Ülker, N. (2016). Hastanede çalışanların stres ve yönetimi. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 28-37.

- Ünalın, E. (2014). *Üniversite öğrencilerinde ruh sağlığı, sağlık kaygısı ve sağlık davranışları arasındaki ilişkiler*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Okan Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı. İstanbul.
- Vaillant, G. E. (1977). *Adaptation to life*. Harvard University Press.
- Vanheule, S., Declercq, F. Meganck ve Desmet, M. (2008). Burnout, critical incidents and social support in security guards. *Stress and Health*, 24(2), 137-141.
- van Vegchel, N., de Jonge, J., Bosma, H. ve Schaufeli, W. (2005). Reviewing the effort-reward imbalance model: Drawing up the balance of 45 empirical studies. *Social Science & Medicine*, 60, 1117–1131.
- Wang, J. L., Zhang, D. ve Zimmerman M. A. (2015). Resilience theory and its implications for Chinese adolescents. *Psychological Reports: Disability & Trauma*, 117(2), 354-375.
- Wang, Y., Zheng, L., Hu, T. ve Zheng, Q. (2014). Stress, burnout and job satisfaction: Case of police force in China. *Public Personnel Management*, 43(3), 325– 339.
- Werner, E. E. (1993). Risk, Resilience and Recovery: Perspectives from the Kauai Longitudinal Study. *Development and Psychopathology*, 5, 503-515.
- Werner E. E. (2001). *Journeys from childhood to midlife: risk, resilience, and recovery*. Ithaca NY: Cornell University Press.
- Wilski, M., Chmielewski, B. ve Tomczak, M. (2015). Work locus of control and burnout in Polish physiotherapists: The mediating effect of coping styles. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 28(5), 875-889.
- World Health Organisation. (2001). *The World Health Report, Mental Health: New Understanding, New Hope*. Alıntılama tarihi Tarih 5 Mayıs, 2017, erişim adresi, <http://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=id=GQEdA>.

- Yağmur, T. ve Türkmen, S. N. (2017). Ruhsal hastalığı olan hastalara bakım veren aile üyelerinde algılanan stres ve psikolojik dayanıklılık. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 542-548.
- Yarnell, L. M., Stafford, R. E., Neff, K. D., Reilly, E. D., Knox, M. C. ve Mullarkey, M. (2015). Meta-Analysis of Gender Differences in Self-Compassion. *Self and Identity*, 14(5), 499–520.
- Yarnell, L. M. ve Neff, K. D. (2012). Self-compassion, interpersonal conflict resolutions, and wellbeing. *Self and Identity*, 12, 146–159.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2): 1-19.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 11(1), 31-58.
- Yip, S. Y., Mak, W. W., Chio, F. H. ve Law, R. W. (2017). The mediating role of self-compassion and compassion fatigue among therapists in Hong Kong. *Mindfulness*, 8(2), 460-470.
- Yumuşak, S. (2007). İşgörende iş stresini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 101-112.
- Zautra, A. J., Hall, J. S., Murray, K. E. ve The Resilience Solutions Group. (2008). Resilience: a new integrative approach to health and mental health research. *Health Psychology Review*, 2(1), 41-64.
- Zessin, U., Dickhauser, O. ve Garbade, S. (2015). The relationship between self-compassion and well-being: A metaanalysis. *Applied Psychology: Health and Well Being*, 7, 340-364.
- Zhou, H., Peng, J., Wang, D., Kou, L., Chen, F., Ye, M., Deng, Y. Yan, J. ve Liao, S. (2017). Mediating effect of coping styles on the association between

psychological capital and psychological distress among Chinese nurses: a cross-sectional study. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 24(2-3), 114-119.



EKLER

EK 1 : Katılımcılar İçin Bilgilendirilmiş Onam Formu

ARAŞTIRMA İÇİN BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

Sayın katılımcı;

Bu araştırma İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Psikoloji Tezli Yüksek Lisans programı kapsamında, Yrd. Doç. Dr. Emine Sevinç TOK danışmanlığında psikoloji tezli yüksek lisans öğrencisi Psikolog Reyhan ERSEZGİN tarafından yüksek lisans tez çalışması olarak yürütülmektedir. Bu çalışmanın amacı, algılanan iş stresinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve ruh sağlığı üzerindeki etkisinin ruh sağlığını koruyucu etkisinin olduğu düşünülen birtakım değişkenler açısından incelemektir.

Araştırmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Vereceğiniz yanıtlar tamamen gizli tutulacak ve sadece bu araştırma kapsamında değerlendirilecektir. Bireysel bir değerlendirme olmayacak, tüm anketler toplu olarak yorumlanacaktır. Çalışmaya yaklaşık 350 kişinin katılımı planlanmaktadır.

Sizden bazı soruları cevaplamanız istenmektedir. Bu soruların doğru ya da yanlış cevapları yoktur. Lütfen, yönergeleri takip ederek size en uygun olduğunu düşündüğünüz yanıtı vermeye çalışınız ve yanıtız (boş) madde bırakmamaya özen gösteriniz.

Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız araştırmacıya şimdi sorabilir veya r.fidanci@hotmail.com e-posta adresi aracılığı ile ulaşabilirsiniz.

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının :

Adı-Soyadı:

E-posta:

İmza:

Araştırmacının:

Adı-Soyadı: Psk. Reyhan Ersezgin

İmza:

EK 2: Demografik Bilgi Formu

DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU

Aşağıda yer alan maddeleri size uygun olacak şekilde doldurunuz. Anketi doldururken isim ve soyadınızı yazmamanız önemle rica olunur. Katılımınız için teşekkürler.

- 1) Cinsiyetiniz:
- 2) Yaşınız:
- 3) Medeni Haliniz:
 - Evli
 - Bekar
 - Dul
 - Diğer
- 4) Çocuğunuz var mı?
 - Var
 - YokVarsa kaç tane
- 5) Evinize toplamda giren aylık gelir ne kadar?
 - 0-1500
 - 1501-2000
 - 2001-2500
 - 2501-3000
 - 3000-4000
 - 4000 ve üzeri
- 6) Eğitim Durumunuz:
 - Okur - yazar değil
 - Okur –yazar
 - İlkokul
 - Ortaokul
 - Lise
 - Üniversite

Lisansüstü

7) Kadro Durumunuz:

Sözleşmeli

Kadrolu

Diğer

8) Çalıştığınız Sistem:

Vardiyalı

Vardiyasız

9) Halen yaptığınız bu görevde hizmet süreniz?

0-1 yıl

1-3 yıl

3-5 yıl

5-10 yıl

10 yıl ve üzeri

10) Görev yeri:

Liman, Fabrika, Apartman-Site, Belediye,

Okul, Alışveriş Merkezi, Banka, Hastane Kamu

Kuruluşları (Adliye, Kaymakamlık v.b. Diğer

EK 3: Algılanan İş Stresi Ölçeği

| Yanıtlamadan önce her bir ifadeyi dikkatle okuyunuz. Aşağıda iş hayatıyla ilgili bazı durumlar sıralanmıştır. Bu durumlarla ilgili olarak düşünceleriniz için size en uygun gelen kutucuğu işaretleyiniz. | | | | | |
|---|--------------|----------|-------|---------|-----------|
| | Hiçbir Zaman | N.adiren | Bazen | Sık sık | Her Zaman |
| 1) Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadığını hissediyor musunuz? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2) İşinizin amacı ve taşıdığınız sorumluluklar konusunda tereddüde düşüyor musunuz? | | | | | |
| 3) İşinizde gelişme ve ilerleme konusunda sizin için var olan imkanlardan şüpheye düşüyor musunuz? | | | | | |
| 4) Normal bir işgününde bitirilmeyecek kadar ağır bir iş yükünüz olduğunu hissediyor musunuz? | | | | | |
| 5) Çevrenizdeki kimselerin birbiriyle çatışan taleplerini karşılayamayacağınızı düşünür müsünüz? | | | | | |
| 6) İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hissediyor musunuz? | | | | | |
| 7) Amirlerimizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz? | | | | | |
| 8) İşinizi yapmak için gerekli olan bilgileri elde etmek konusunda güçlüklerle karşılaşır mısınız? | | | | | |
| 9) Tanıdığınız insanlardan hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duyuyor musunuz? | | | | | |
| 10) İşte, çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı ve kabul edilmediğinizi hissediyor musunuz? | | | | | |
| 11) Amirinizin sizi etkileyen kararlar ve davranışlarını yönlendiremediğinizi hissediyor musunuz? | | | | | |
| 12) Birlikte çalıştığınız kimselerin sizden tam olarak ne beledikleri konusunda tereddüde düşer misiniz? | | | | | |
| 13) Yapmak zorunda olduğunuz işin miktarının işinizin kalitesini olumsuz yönde etkilediğini düşünür müsünüz? | | | | | |
| 14) Daha iyisinin nasıl yapılacağını bildiğiniz halde işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız? | | | | | |
| 15) İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu hisseder misiniz? | | | | | |

EK 4: Psikolojik Belirti Tarama Listesi

Açıklama

Aşağıda zaman zaman herkeste olabilecek yakınma ve sorunların bir listesi vardır. Lütfen her birini dikkatlice okuyunuz. Sonra bu durumun bugün de dâhil olmak üzere son bir ay içinde sizi ne ölçüde huzursuz ve tedirgin ettiğini göz önüne alarak aşağıda belirtilen tanımlamalardan uygun olanının numarasını karşısındaki boşluğa yazınız. Lütfen başlangıç örneğini dikkatle okuyunuz ve anlamadığınız bir cümle ile karşılaştığımızda uygulayan kişiye danışınız.

Tanımlama :

Aşağıda belirtilen sorundan

ne ölçüde rahatsız olmaktadır?

0 Hiç

1 Çok az

2 Orta derecede

3 Oldukça fazla

4 Aşırı düzeyde

Örnek : Bel ağrısı ... 3 ...

1. Baş ağrısı
2. Sinirlilik ya da içinin titremesi
3. Zihinden atamadığınız yineleyici (tekrarlayıcı) hoş gitmeyen düşünceler
4. Baygınlık ve baş dönmeler
5. Cinsel arzuya ilginin kaybı
6. Başkaları tarafından eleştirilme duygusu
7. Herhangi bir kimsenin düşüncelerinizi kontrol edebileceği fikri
8. Sorunlarınızdan pek çoğu için başkalarının suçlanması gerektiği fikri
9. Olayları anımsamada (hatırlamada) güçlülük
10. Dikkatsizlik veya sakarlıkla ilgili endişeler
11. Kolayca gücenme, rahatsız olma hissi
12. Göğüs veya kalp bölgesinde ağrılar

13. Caddelerde veya açık alanlarda korku hissi
14. Enerjinizde azalma veya yavaşlama hali
15. Yaşamınızın sona ermesi düşünceleri
16. Başka kişilerin duymadıkları sesleri duyma
17. Titreme
18. Çoğu kişiye güvenilmemesi gerektiği düşüncesi
19. İştah azalması
20. Kolayca ağlama
21. Karşı cinsten kişilerle ilgili utangaçlık ve rahatsızlık hissi
22. Tuzağa düşürülmüş veya tuzağa yakalanmış hissi
23. Bir neden olmaksızın aniden korkuya kapılma
24. Kontrol edilmeyen öfke patlamaları
25. Evden dışarı yalnız çıkma korkusu
26. Olanlar için kendini suçlama
27. Belin alt kısmında ağrılar
28. İşlerin yapılmasında erteleme düşüncesi
29. Yalnız hissi
30. Karamsarlık hissi
31. Her şey için çok fazla endişe duyma
32. Her şeye karşı ilgisizlik hali
33. Korku hissi
34. Duyularınızın kolayca incitilebilmesi hali
35. Diğer insanların sizin düşündüklerinizi bilmesi hissi
36. Başkalarının sizi anlamadığı veya hissedemeyeceği duygusu
37. Başkalarının sizi sevmediği ya da dostça olmayan davranışlar gösterdiği hissi
38. İşlerin doğru yapıldığından emin olabilmek için çok yavaş yapmak
39. Kalbin çok hızlı çarpması

40. Bulantı veya midede rahatsızlık hissi
41. Kendini başkalarından aşağı görme
42. Adele (kas) ağrıları
43. Başkalarının sizi gözlediği veya hakkınızda konuştuğu hissi
44. Uykuya dalmada güçlük
45. Yaptığınız işleri bir ya da birkaç kez kontrol etme
46. Karar vermede güçlük
47. Otobüz, tren, metro gibi araçlarla yolculuk etme korkusu
48. Nefes almada güçlük
49. Soğuk ve sıcak basması
50. Sizi korkutan belirli uğraş, yer veya nesnelere kaçınma durumu
51. Hiç bir şey düşünmeme hali
52. Bedeninizin bazı kısımlarında uyuşma, karıncalanma olması
53. Boğazınıza bir yumru tıkanmış hissi
54. Gelecek konusunda ümitsizlik
55. Düşüncelerinizi bir konuya yoğunlaştırmada güçlülük
56. Bedeninizin çeşitli kısımlarında zayıflık hissi
57. Gerginlik veya coşku hissi
58. Kol ve bacaklarda ağırlık hissi
59. Ölüm ya da ölme düşünceleri
60. Aşırı yemek yeme
61. İnsanlar size baktığı veya hakkınızda konuştuğu zaman rahatsızlık duyma
62. Size ait olmayan düşüncelere sahip olma
63. Bir başkasına vurmak, zarar vermek, yaralamak dürtülerinin olması
64. Sabahın erken saatlerinde uyanma
65. Yıkanma, sayma, dokunma gibi bazı hareketleri yenileme hali
66. Uykuda huzursuzluk, rahat uyuyamama

67. Bazı şeyleri kırıp dökme isteği
68. Başkalarının katılmadığı fikir ve düşüncelere sahip olma
69. Başkalarının yanında kendini çok sıkılğan hissetme
70. Çarşı, sinema gibi kalabalık yerlerde rahatsızlık hissi
71. Her şeyin bir yük gibi görünmesi
72. Dehşet ve panik nöbetleri
73. Toplum içinde yer içerken huzursuzluk hissi
74. Sık sık tartışmaya girme
75. Yalnız bıraktığınızda sinirlilik hali
76. Başkalarının sizi başarılarınız için yeterince takdir etmediği duygusu
77. Başkalarıyla birlikte olunan durumlarda bile yalnızlık hissetme
78. Yerinizde durmayacak ölçüde rahatsızlık duyma
79. Değersizlik duygusu
80. Size kötü bir şey olacaktıymış duygusu
81. Bağırma ya da eşyaları fırlatma
82. Topluluk içinde bayılacağınız korkusu
83. Eğer izin verirseniz insanların sizi sömüreceği duygusu
84. Cinsellik konusunda sizi çok rahatsız eden düşüncelerinizin olması
85. Günahlarınızdan dolayı cezalandırmanız gerektiği düşüncesi
86. Korkutucu türden düşünce ve hayaller
87. Bedeninizde ciddi bir rahatsızlık olduğu düşüncesi
88. Başka bir kişiye karşı asla yakınlık duymama
89. Suçluluk duygusu
90. Aklınızda bir bozukluğun olduğu düşüncesi

EK 5: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Yanıtlamadan önce her bir ifadeyi dikkatle okuyunuz. Bu sayfada, “İşim gereği karşılaştığım insanlar” ifadesi ile karşılaştığınızda, kendi işiniz dolayısıyla hizmet verdiğiniz, sorunlarıyla uğraştığınız ya da işi yürütmek için muhatap olduğunuz insanları düşününüz. (örneğin: öğrencileriniz). Sizden istenen, insanların işleriyle ilgili tutumlarını yansıtan her bir ifadenin örneklemediği durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınızı, daire içine alarak (0) belirtmenizdir..

| | Hiçbir Zaman | Nadiren | Bazen | Çoğu zaman | Her Zaman |
|---|--------------|---------|-------|------------|-----------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. İşimden soğuduğumu hissediyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

EK 6: Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği

Aşağıda birtakım cümleler ve cümlelerin yanında numaralandırılmış kutular bulunmaktadır. 1 ve 5 numaralı kutular yanlarında bulunan cümlelerin sizin için tamamen uygun olduğunu, 2 ve 4 numaralı kutular çoğunlukla uygun olduğunu, ortada yer alan 3 numaralı kutu ise her iki ifadenin de eşit derecede size uygun olduğunu belirtir. İfadelerden hangisinin size uygun olduğunu düşünüyorsanız, ilgili kutulardan birini çarpı işareti ile (X) işaretleyiniz.

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 1. Beklenmedik bir olay olduğunda... Her zaman bir çözüm | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Çoğu kez ne yapacağımı |
| 2. Gelecek için yaptığım planlarım... Başarılması zordur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Başarılması mümkündür |
| 3. En iyi olduğum durumlar şu durumlardır... Ulaşmak istediğim açık bir hedefim olduğunda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Tam bir günlük boş bir vaktim olduğunda |
| 4. ...olmaktan hoşlanıyorum Diğer kişilerle birlikte | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Kendi başıma |
| 5. Ailemin, hayatta neyin önemli olduğu konusundaki anlayışı... Benimkinden farklıdır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Benimkiyle aynıdır |
| 6. Kişisel konuları ... Hiç kimseyle tartışmam | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Arkadaşlarımla/Aile-üleriyle tartışabilirim |
| 7. Kişisel problemlerimi... Çözmem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nasıl çözebileceğimi bilirim |
| 8. Gelecekteki hedeflerimi... Nasıl başaracağımı bilirim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nasıl başaracağımdan emin |
| 9. Yeni bir iş/projeye başladığımda ... eriye dönük planlama yapmam, derhal işe başlarım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Ayrıntılı bir plan yapmayı tercih ederim |
| 10. Benim için sosyal ortamlarda rahat/esnek olmak Önemli değildir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Çok önemlidir |
| 11. Ailemle birlikteyken kendimi ... hissedirim Çok mutlu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Çok mutsuz |
| 12. Beni ... Bazı yakın arkadaşlarım/aile üyelerim cesaretlendirebilir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Hiç kimse cesaretlendiremez |
| 13. Yeteneklerim... Olduğuna çok inanırım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Konusunda emin değilim |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 14. Geleceğimin ... olduğunu hissediyorum Ümit verici | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Belirsiz |
| 15. Şu konuda iyiyimdir... Zamanımı planlama | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Zamanımı harcama |
| 16. Yeni arkadaşlık konusu ... bir şeydir Kolayca yapabildiğim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yapmakta zorlandığım |
| 17. Ailem şöyle tanımlanabilir ... Birbirinden bağımsız | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Birbirine sıkı biçimde |
| 18. Arkadaşlarımın arasındaki ilişkiler ... Zayıftır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Güçlüdür |
| 19. Yargılarıma ve kararlarıma ... Çok fazla güvenmem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Tamamen güvenirim |
| 20. Geleceğe dönük amaçlarım ... Belirsizdir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | İyi düşünülmüştür |
| 21. Kurallar ve düzenli alışkanlıklar ... Günlük yaşamımda yoktur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Günlük yaşamımı kolaylaştırır |
| 22. Yeni insanlarla tanışmak ... Benim için zordur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Benim iyi olduğum bir konudur |
| 23. Zor zamanlarda, ailem ... Geleceğe pozitif bakar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Geleceği umutsuz görür |
| 24. Ailemden birisi acil bir durumla karşılaştığında... Bana hemen haber verilir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Bana söylenmesi bir hayli zaman |
| 25. Diğerleriyle beraberken Kolayca gülerim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nadiren gülerim |
| 26. Başka kişiler söz konusu olduğunda, ailem şöyle davranır: Birbirlerini desteklemez | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Birbirlerine bağlı biçimde |
| 27. Destek alırım Arkadaşlarımdan/ailemden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Hiç kimseden |
| 28. Zor zamanlarda ... eğilimim vardır Her şeyi umutsuzca gören bir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Beni başarıya götürebilecek iyi bir şey bulma |
| 29. Karşılıklı konuşma için güzel konuların düşünülmesi, benim için ... Zordur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Kolaydır |
| 30. İhtiyacım olduğunda ... Bana yardım edebilecek kimse yoktur | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Her zaman bana yardım edebilen birisi vardır |
| 31. Hayatımdaki kontrol edemediğim olaylar (ile) ... Başa çıkmaya çalışırım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Sürekli bir endişe/kaygı |
| 32. Ailemde şunu severiz ... İşleri bağımsız olarak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | İşleri hep beraber yapmayı |
| 33. Yakın arkadaşlarım/aile üyeleri ... Yeteneklerimi beğenirler | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yeteneklerimi beğenmezler |

EK 7: Başa Çıkma Stilleri Ölçeği

AÇIKLAMA

Bir genç olarak çeşitli sorunlarla karşılaşılıyor ve bu sorunlarla başa çıkabilmek için çeşitli duygu, düşünce ve davranışlardan yararlanıyor olabilirsiniz.

Sizden istenilen karşılaştığınız sorunlarla başa çıkabilmek için neler yaptığınızı göz önünde bulundurarak, aşağıdaki maddeleri cevap kağıdı üzerinde işaretlemenizdir. Lütfen her bir maddeyi dikkatle okuyunuz ve cevap formu üzerindeki aynı maddeye ait cevap şıklarından birini daire içine alarak cevabınızı belirtiniz. Başlamadan önce örnek maddeyi incelemeniz yararlı olacaktır.

ÖRNEK:

Madde 4. İyimser olmaya çalışırım.

| | | | | |
|-------|-------|---------|-------|-------|
| Hiç | Pek | | | |
| uygun | uygun | oldukça | çok | |
| değil | değil | uygun | uygun | uygun |

Madde 4. 1.....2.....3.....4.....5

1. Aklımı kurcalayan şeylerden kurtulmak için değişik işlerle uğraşırım.....
1.....2.....3.....4.....5
2. Bir sıkıntı olduğumu kimsenin bilmesini istemem
1.....2.....3.....4.....5
3. Bir mucize olmasını beklerim.....
1.....2.....3.....4.....5
4. İyimser olmaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
5. “Bunu da atlatırsam sırtım yere gelmez” diye düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5
6. Çevremdeki insanlardan problemi çözmeye bana yardımcı olmalarını beklerim
1.....2.....3.....4.....5
7. Bazı şeyleri büyütmemeye üzerinde durmamaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5

8. Sakin kafayla düşünmeye ve öfkelenmemeye çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
9. Bu sıkıntılı dönem bir an önce geçsin isterim.....
1.....2.....3.....4.....5
10. Olayın değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
11. Konuyla ilgili olarak başkalarının ne düşündüğünü anlamaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
12. Problemin kendiliğinden hallolacağına inanırım.....
1.....2.....3.....4.....5
13. Ne olursa olsun kendimde direnme ve mücadele etme gücü hissederim.....
1..... 2.....3.....4.....5
14. Başkalarının rahatlamama yardımcı olmalarını beklerim.....
1.....2.....3.....4.....5
15. Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
16. Olanları unutmaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
17. Telaşımı belli etmemeye ve sakin olmaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
18. “Başa gelen çekilir” diye düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5
19. Problemin ciddiyetini anlamaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
20. Kendimi kapana sıkışmış gibi hissederim.....
1.....2.....3.....4.....5
21. Duygularımı paylaştığım kişilerin bana hak vermesini isterim.....
1.....2.....3.....4.....5
22. Hayatta neyin önemli olduğunu keşfederim.....
1.....2.....3.....4.....5
23. “Her işte bir hayır vardır” diye düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5
24. Sıkıntılı olduğumda her zamankinden fazla uyurum.....
1.....2.....3.....4.....5
25. İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.....
1.....2.....3.....4.....5

26. Dua ederek Allah'tan yardım dilerim.....
1.....2.....3.....4.....5
27. Olayı yavaşlatmaya ve böylece kararı ertelemeye çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
28. Olanla yetinmeye çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
29. Olanları kafama takıp sürekli düşünmekten kendimi alamam.....
1.....2.....3.....4.....5
30. İçimde tutmaktansa paylaşmayı tercih ederim.....
1.....2.....3.....4.....5
31. Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bu yolda uğraşırım.....
1.....2.....3.....4.....5
32. Sanki bu bir sorun değilmiş gibi davranırım.....
1.....2.....3.....4.....5
33. Olanlardan kimseye söz etmemeyi tercih ederim.....
1.....2.....3.....4.....5
34. “ İş olacağına varır ” diye düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5
35. Neler olabileceğini düşünüp ona göre davranmaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
36. İşin içinden çıkamayınca “ elimden birşey gelmiyor ” der,
durumu olduğu gibi kabullenirim.....
1.....2.....3.....4.....5
37. İlk anda aklıma gelen kararı uygularım.....
1.....2.....3.....4.....5
38. Ne yapacağıma karar vermeden önce arkadaşlarımla fikrini alırım.....
1.....2.....3.....4.....5
39. Herşeye yeniden başlayacak gücü bulurum.....
1.....2.....3.....4.....5
40. Problemin çözümü için adak adarım.....
1.....2.....3.....4.....5
41. Olaylardan olumlu birşey çıkarmaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
42. Kırgınlığımı belirtirsem kendimi rahatlamış hissederim.....
1.....2.....3.....4.....5

43. Alın yazısına ve bunun değişmeyeceğine inanırım.....
1.....2.....3.....4.....5
44. Soruna birkaç farklı çözüm yolu ararım.....
1.....2.....3.....4.....5
45. Başıma gelenlerin herkesin başına gelebilecek şeyler olduğuna inanırım.....
1.....2.....3.....4.....5
46. “ Olanları keşke değiştirebilseydim ” derim.....
1.....2.....3.....4.....5
47. Aile büyüklerine danışmayı tercih ederim.....
1.....2.....3.....4.....5
48. Yaşamla ilgili yeni bir inanç geliştirmeye çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
49. “ Herşeye rağmen elde ettiğim bir kazanç vardır ” diye düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5
50. Gururumu koruyup güçlü görünmeye çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
51. Bu işin kefaretni (bedelini) ödemeye çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
52. Problemi adım adım çözmeye çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
53. Elimden hiç birşeyin gelmeyeceğine inanırım.....
1.....2.....3.....4.....5
54. Problemin çözümü için bir uzmana danışmanın en iyi yol olacağına inanırım
1.....2.....3.....4.....5
55. Problemin çözümü için hocaya okunurum.....
1.....2.....3.....4.....5
56. Herşeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.....
1.....2.....3.....4.....5
57. Bu dertten kurtulayım diye fakir fukaraya sadaka veririm.....
1.....2.....3.....4.....5
58. Ne yapılacağını planlayıp ona göre davranırım.....
1.....2.....3.....4.....5
59. Mücadeleden vazgeçerim.....
1.....2.....3.....4.....5
60. Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5

61. Olaylar karşısında “ kaderim buymuş ” derim.....
1.....2.....3.....4.....5
62. Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
63. “ Keşke daha güçlü bir insan olsaydım ” diye düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5
64. Nazarlık takarak, muska taşıyarak benzer olayların olmaması
için önlemler alırım.....
1.....2.....3.....4.....5
65. Ne olup bittiğini anlayabilmek için sorunu enine boyuna düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5
66. “ Benim suçum ne ” diye düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5
67. “ Allah’ın takdiri buymuş ” diye kendimi teselli ederim.....
1.....2.....3.....4.....5
68. Temkinli olmaya ve yanlış yapmamaya çalışırım.....
1.....2.....3.....4.....5
69. Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.....
1.....2.....3.....4.....5
70. Çözüm için kendim birşeyler yapmak istemem.....
1.....2.....3.....4.....5
71. “ Hep benim yüzümden oldu ” diye düşünürüm.....
1.....2.....3.....4.....5
72. Mutlu olmak için başka yollar ararım.....
1.....2.....3.....4.....5
73. Hakkımı savunabileceğime inanırım.....
1.....2.....3.....4.....5
74. Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim.....
1.....2.....3.....4.....5

EK 8: Öz-Duyarlılık Ölçeği

| ZORLUKLAR KARŞISINDA KENDİME GENEL OLARAK NASIL DAVRANIYORUM? | | | | | | |
|---|-------------|--------------|---------|---------|------------|-----------------------|
| Yanıtlamadan önce her bir ifadeyi dikkatle okuyunuz. Her bir maddenin sağında takip eden ölçeği kullanarak, belirtilen durumda ne kadar sıklıkla hareket ettiğinizi belirtiniz. | | | | | | |
| | Hemen Hemen | Hiçbir Zaman | Nadiren | Arasıra | Çoğu Zaman | Hemen Hemen Her Zaman |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. Kendimi kötü hissettiğimde, kötü olan her şeye takılma eğilimim vardır. | | | | | | |
| 2. İşler benim için kötü gittiğinde zorlukların yaşamın bir parçası olduğunu ve herkesin bu zorlukları yaşadığını görebilirim. | | | | | | |
| 3. Yetersizliklerimi düşünmek kendimi daha yalnız ve dünyadan kopuk hissetmeme neden olur. | | | | | | |
| 4. Duygusal olarak acı yaşadığım durumlarda kendime sevgiyle yaklaşmaya çalışırım. | | | | | | |
| 5. Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, yetersizlik hisleriyle tükenirim. | | | | | | |
| 6. Kötü hissettiğimde, dünyada benim gibi kötü hisseden pek çok kişi olduğunu kendi kendime hatırlatırım. | | | | | | |
| 7. Zor zamanlar geçirdiğimde kendime daha katı (acımasız) olma eğilimindeyim. | | | | | | |
| 8. Herhangi bir şey beni üzdüğünde hislerimi dengede tutmaya çalışırım. | | | | | | |
| 9. Kendimi bir şekilde yetersiz hissettiğimde kendi kendime birçok insanın aynı şekilde kendi hakkında yetersizlik duyguları yaşadığını hatırlatmaya çalışırım. | | | | | | |
| 10. Kişiliğimin sevmediğim yanlarına karşı hoşgörüsüz ve sabırsızım. | | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 11. Çok sıkıntılıysam, kendime ihtiyacım olan ilgi ve şefkati gösteririm | | | | | |
| 12. Kendimi kötü hissettiğimde diğer insanların çoğunun benden mutlu olduğunu düşünme eğilimindeyim. | | | | | |
| 13. Acı veren bir şey olduğunda, durumu dengeli bir bakış açısıyla görmeye çalışırım. | | | | | |
| 14. Başarısızlıklarımı insan olmanın bir parçası olarak görmeye çalışırım. | | | | | |
| 15. Sevmediğim yanlarımı gördüğümde kendi kendimi üzerim. | | | | | |
| 16. Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, işleri belli bir bakış açısı içerisinde tutmaya çalışırım. | | | | | |
| 17. Ben mücadele halindeyken diğer herkesin işlerinin benimkinden kolay gittiğini hissetme eğilimim vardır. | | | | | |
| 18. Acı çektiğim zamanlarda, kendime karşı iyiyimdir. | | | | | |
| 19. Bir şey beni üzdüğünde, duygusal olarak bunu abartırım. | | | | | |
| 20. Acı çektiğim durumlarda kendime karşı bir parça daha soğukkanlı olabilirim. | | | | | |
| 21. Kendi kusur ve yetersizliklerime karşı hoşgörülüyümdür. | | | | | |
| 22. Acı veren bir şey olduğunda, olayı büyütme eğilimim vardır. | | | | | |
| 23. Benim için önemli bir şeyde başarısız olduğumda, başarısızlığın yalnız benim başıma geldiği duygusunu hissetme eğiliminde olurum. | | | | | |
| 24. Kişiliğimin sevmediğim yönlerine karşı anlayışlı ve sabırlı olmaya çalışırım. | | | | | |

ÖZGEÇMİŞ

1989 yılında İstanbul’da doğdum. 50. Yıl Besim Kadırgan İlköğretim Okulu ve Maltepe (Yabancı Dil Ağırlıklı) Lisesinden mezun olduktan sonra, 2007 yılında Uludağ Üniversitesi Psikoloji Bölümünde lisans eğitimime başladım. 2011 yılının Haziran ayında mezun olduktan sonra Gebze’de (Kocaeli) özel eğitim ve rehabilitasyon merkezinde psikolog olarak çalışmaya başladım. 2013 yılında evlenerek İzmir’ e geldim ve halen İzmir’de ikamet etmekteyim.

