

**AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞINA BAĞLI
ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ TÜKENMİŞLİKLERİ İLE
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARI VE UMUTLARI ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Saadet Çağlayaner

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

TEMMUZ, 2019

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren 12 ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı: Saadet

Soyadı: ÇAĞLAYANER

Bölümü: Eğitim Bilimleri Bölümü/Psikolojik Danışma ve Rehberlik

İmza:

Teslim tarihi: 26.07.2019

TEZİN

Türkçe Adı: Aile, Çalışma Ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Bağlı Çalışan Meslek

Elemanlarının Tükenmişlikleri İle Psikolojik Dayanıklılıkları Ve Umutları Arasındaki

İlişkinin İncelenmesi

İngilizce Adı: Investigation Of The Relationships Between The Burnout And Psychological Resilience And Hopes Of Employees Working In The Ministry Of Family,Labor And Social Services

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları tez kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimim ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

SAADET ÇAĞLAYANER

JÜRİ ONAY SAYFASI

Saadet Çağlayaner tarafından hazırlanan “Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına Bağlı Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlikleri ile Psikolojik Dayanıklılıkları ve Umutları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Eğitimi Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Feride BACANLI

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

.....

Başkan: Doç. Dr. Zeliha TRAŞ

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı, Necmettin Erbakan Üniversitesi

.....

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Leyla ERCAN

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

.....

Tez Savunma Tarihi: 26/07/2019

Bu tezin Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olması için şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Prof. Dr. Selma YEL

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

.....

TEŞEKKÜR

Yoğun iş yaşamımdan, halen okumakta olduğum hukuk lisans eğitimimden ve bir de evlilik sürecimden dolayı uzun süren, zahmetli ve yorucu bir tez süreci geçirdim. Bu zorlu süreci tamamlamamda en başından itibaren ismini sayamayacağım kadar çok kişinin katkısı ve yardımı oldu. Katkısı olan, emeği geçen herkese teşekkürlerimi sunuyorum.

Başta çalışmaktan onur duyduğum, yüksek lisans dönemim ve zorlu tez sürecim boyunca her zaman destek olan, yol gösteren, ufkumu açan, cesaretlendiren değerli hocam ve tez danışmanım Prof.Dr. Feride BACANLI'ya sabırla ve ilgiyle yardımcı olduğu için teşekkürlerimi sunuyorum. Veri toplama aşamasında gerek katılımcı olarak katkıda bulunan gerek katılımcılara ulaşmamda her türlü imkanları ile yardımlarını esirgemeyen bütün arkadaşlarıma, meslektaşlarıma ve Isparta Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğüne bağlı kurumlarda çalışan değerli meslek elemanlarına sonsuz teşekkür ediyorum. Verilerimin analizinde katkılarından dolayı Arş.Gör. Ramazan EROL'a teşekkür ediyor ve saygılarımı sunuyorum.

Sevgileriyle, ilgileriyle her zaman yanımda olan ve maddi, manevi her türlü destekleri için babaannem Saadet KÖSEOĞLU'na, annem Hatice KÖSEOĞLU'na, babam Recai KÖSEOĞLU'na, kardeşlerim Feyza KÖSEOĞLU ile Emirhan KÖSEOĞLU'na, annem Ayşenur ÇAĞLAYANER'e, babam Ayhan ÇAĞLAYANER'e hayatımda ve yanımda oldukları için sonsuz teşekkür ediyor, sevgi ve saygılarımı sunuyorum.

Son olarak yüksek lisans sürecimin her aşamasında yanımda olan, ilk günden bu yana her konuda olağanüstü desteğini esirgemeyen can eşim, hayat yoldaşım Alper ÇAĞLAYANER' e bu yoğun ve yorucu süreçteki desteği için sonsuz teşekkür ediyorum.

Saadet ÇAĞLAYANER

Ankara,2019

AİLE, ÇALIŞMA VE SOSYAL HİZMETLER BAKANLIĞINA
BAĞLI ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ
TÜKENMİŞLİKLERİ İLE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARI VE
UMUTLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ
(Yüksek Lisans Tezi)

Saadet Çağlayaner
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
Temmuz, 2019

ÖZ

Bu araştırmanın amacı Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık ve umutlarının birlikte tükenmişliklerini yordayıp yordamadığını incelemektir. Ayrıca, bu araştırmada meslek elemanlarının tükenmişliklerinin cinsiyete, medeni duruma, yaş gruplarına ve mesleklerine göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını incelemektir. Araştırma grubu, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı çeşitli kurumlarda çalışan Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik, Psikoloji, Sosyal Hizmet, Çocuk Gelişimi ve Sosyoloji branşlarındaki 300 (174 kadın ve 126 erkek) katılımcıdan oluşmaktadır. Katılımcıların yaşları 24-60 arasında dağılmaktadır. Araştırmada veriler Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Sürekli Umut Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu kullanılarak toplanmıştır. Verilerin analizinde çoklu doğrusal regresyon analizi, t-testi, tek yönlü varyans analizi ve Benferroni testi kullanılmıştır. Araştırma sonuçları psikolojik dayanıklılık ve umut puanlarının ortalamalarının birlikte tükenmişlik puanlarına ilişkin toplam varyansın % 40'ını yordadığını göstermiştir. Umut tükenmişliğin tek başına en güçlü yordayıcısı olup psikolojik dayanıklılık da umudu izlemiştir. 24-34 yaş grubundaki katılımcıların tükenmişlik düzeyleri 45-60 yaş grubundaki katılımcılarınkinden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Katılımcıların tükenmişlikleri mesleki branşlarına göre incelenmiştir. Bulgular sosyal hizmet branşındaki meslek elemanlarının tükenmişlik puan ortalamaları ile sosyoloji branşındaki meslek elemanlarının puan ortalamaları arasında anlamlı olarak fark olduğunu göstermiştir. Araştırmanın sonuçları

ilgili literatüre dayanılarak tartışılmıştır. Gelecekte yapılacak teorik ve uygulamalı araştırmalar için öneriler sunulmuştur.

Bilim Kodu: 10279094

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, psikolojik dayanıklılık, umut.

Sayfa Adedi: 96

Danışman: Prof. Dr. Feride BACANLI

**AN EXAMINE OF THE RELATIONSHIPS BETWEEN
THEBURNOUT AND PSYCHOLOGICAL RESILIENCE AND
HOPE OF EMPLOYEES WORKING IN THE MINISTRY OF
FAMİLY, LABORAND SOCIAL SERVICES
(M.S. Thesis)**

**Saadet Çağlayaner
GAZI UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES
July, 2019**

ABSTRACT

The main purpose of the research is to determine whether psychological resilience and hope of the service personnel working in the Ministry of Family, Labor and Social Services predict their combined burnout. Besides, in this study, it is aimed to examine whether the burnout of service staff significantly difference according to gender, age, service period and occupation. The study group of this study consists of 300 (174 female and 126 male) service personnel working at the Ministry of Family, Labor and Social Services who volunteered to participate in the study. The Maslach Burnout Inventory, Psychological Resilience Scale, Hope Scale and Personal Information Form were used to collect data in the study. The multiple linear regression analysis, t test for independent groups, anova, and Benferfari test was used to analysis. The results of the research indicated that psychological resilience scores and hope scores of the service personnel explained 40% of the total variance related to the burnout scores. In addition, the results of the study indicated that the burnout levels of the personnels between the ages of 24-34 were significantly higher than those of the ages 44-60. Burnout of the participants was examined according to their professional branches. The results indicate that there was a significant difference between the burnout scores of social workers and the scores of social work. The results of the research were discussed based on the related literature. Suggestions for future theoretical and practical research are presented.

Science Code: 10279094

Key Words: Burnout, psychological resilience, hope.

Page Number: 96

Supervisor: Prof. Dr. Feride BACANLI

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI.....	ii
JÜRİ ONAY SAYFASI.....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar LİSTESİ	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı	5
1.3. Araştırmanın Önemi.....	6
1.4. Sayıtlar.....	7
1.5. Sınırlılıklar.....	7
1.6. Tanımlar	7
BÖLÜM II	9
KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	9
2.1. Kuramsal Çerçeve.....	9
2.1.1. Tükenmişlik	9
2.1.1.1. Tükenmişliğin Belirtileri.....	11

2.1.1.2.. Fiziksel Belirtiler	12
2.1.1.3. Davranışsal Belirtiler	12
2.1.1.4. Duygusal Belirtiler	13
2.1.2. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	13
2.1.2.1. Duygusal Tükenme	14
2.1.2.2. Duyarsızlaşma	14
2.1.2.3. Kişisel Başarı Duygusunun Azalması	15
2.1.3. Tükenmişlik İle Başa Çıkma Yolları.....	16
2.2. Psikolojik Dayanıklılık	16
2.2.1. Psikolojik Dayanıklılığın Bileşenleri	19
2.2.1.1. Kontrol (Denetim)	19
2.2.1.2. Meydan Okuma	20
2.2.1.3. Bağlanma (Kendini Adama)	20
2.2.2. Psikolojik Dayanıklılığa Sahip Kişilerin Özellikleri	21
2.2.3. Psikolojik Dayanıklılığı Etkileyen Faktörler	22
2.1.3.1. Risk Faktörleri	23
2.1.3.2. Koruyucu Faktörler	24
2.3. Umut.....	25
2.4. İlgili Araştırmalar	29
2.4.1. Tükenmişlik İle İlgili Araştırmalar	29
2.4.2. Psikolojik Dayanıklılık İle İlgili Araştırmalar	39
2.4.3. Umut İle İlgili Araştırmalar	47
BÖLÜM III	53
YÖNTEM.....	53
3.1. Araştırmanın Modeli	53
3.2. Araştırma Grubu	53

3.3. Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması.....	54
3.3.1. Kişisel Bilgi Formu (Ek 1)	54
3.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Ek 2)	54
3.3.3. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Ek 3).....	55
3.3.4. Sürekli Umut Ölçeği (Ek 4).....	55
3.4. Verilerin Analizi	56
BÖLÜM IV.....	57
BULGULAR	57
4.1. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları ve Umutlarının Birlikte Tükenmişliklerinin Yordayıcısı Olup Olmadığına Dair Bulgular	57
4.2. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre Anlamlı Bir Fark Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular:	59
4.3. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Anlamlı Bir Fark Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular:	60
4.4. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular:	61
4.5. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Meslek Branşlarına Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular:	63
BÖLÜM V.....	66
TARTIŞMA.....	66
5.1. “Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları ve Umutlarının Birlikte Tükenmişliklerini Yordamakta Mıdır?” Problemine İlişkin Bulguların Tartışılması:.....	66

5.2.“Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri Cinsiyete, Medeni Duruma, Yaş Grubuna ve Mesleki Branşa Göre Anlamlı Bir Fark Göstermekte Midir?” Problemine İlişkin Bulguların Tartışılması:.....	67
BÖLÜM VI.....	70
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	70
6.1. Sonuçlar	70
6.2. Öneriler	71
KAYNAKLAR	73
EKLER.....	91

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Toplam Puan Ortalaması, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Toplam Puan Ortalaması, Sürekli Umut Ölçeği Puan Ortalaması, Standart Sapmaları ve Ortalamalar Arasındaki Korelasyon Katsayıları Sonuçları	60
Tablo 2. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Toplam Puanlarının Sürekli Umut Ölçeği Toplam Puanlarının Birlikte Maslach Tükenmişlik Ölçeği Toplam Puanlarını Yordamalarına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları	61
Tablo 3. Cinsiyete Göre Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Toplam Puanlarına İlişkin t-testi Sonuçları.....	62
Tablo 4. Medeni Duruma Göre Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Toplam Puanlarına İlişkin t-testi Sonuçları	63
Tablo 5. Yaş Gruplarına Göre Meslek Elemanlarının n Sayıları, Tükenmişlik Toplam Puan Ortalamaları, Standart Sapmaları Sonuçları	64
Tablo 6. Yaş Gruplarına Göre Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Toplam Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	65
Tablo 7. Meslek Branşlarına Göre Meslek Elemanlarının n Sayıları, Tükenmişlik Toplam Puan Ortalamaları, Standart Sapmaları Sonuçları	66
Tablo 8. Meslek Branşlarına Gruplarına Göre Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Toplam Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	67

KISALTMALAR LİSTESİ

AÇSHB	Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
MTÖ	Maslach Tükenmişlik Ölçeği
PDÖ	Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği
SHÇEK	Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SUÖ	Sürekli Umut Ölçeği

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde sırası ile araştırmanın problem durumu, amacı önemi, sınırlılıkları ve sayıltıları ile tanımlara yer verilmiştir.

1.1. Problem Durumu

Çalışma hayatı insanlara yeteneklerini, ilgilerini, isteklerini uygulama bir bakıma bir ürün ortaya koyma ve mesleğinin gereklerini yerine getirme imkanı sunar. Bunların sonucunda da insanlar kazanç/ücret elde etme gibi bir imkana sahip olurlar. İnsanların sözü edilen ve benzerleri ihtiyaçlarını gerçekleştikçe yaptıkları işi severek sürdürmeye devam ederler. Bir mesleğin etkinliklerini severek ve fazla güçlüklerle karşılaşmadan yürütmek iş verimini ve iş doyumunu da artırır. Ancak insanlar mesleklerinin gerektirdiği işleri yaparken çeşitli çeşitli güçlüklerle karşılaşabilirler. Bu güçlükler meslek elemanının mesleğinin gerektirdiği etkinlikleri yeterince bilmemesinden, sağlık nedenlerinden, mesleğin gerektirdiği etkinlikleri yapmak için gerekli fiziksel imkanların sınırlılığından ve benzerleri nedenlerden kaynaklanabilir. Fakat bazı meslekler vardır ki bu mesleklerin gerektirdiği iş etkinlikleri o meslekleri yürüten kişilerin iş yaşamlarında diğer mesleklere göre daha fazla güçlükle karşılaşmalarına yol açmaktadır. Özellikle, insanlara doğrudan hizmet sunan psikolog, psikolojik danışman, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimci, doktor ve benzerleri meslek elemanları yaptıkları işin doğası gereği hizmet sundukları kişilerin duygusal istekleriyle daha fazla karşılaşır. Bunlar ve benzerleri meslekleri yürüten meslek mensuplarının hizmet sundukları kişilerle çatışmalı ve problemli durumlar yaşamaları kaçınılmazdır. Bu durumun bu meslek mensuplarının mesleki etkinliklerinden kaynaklandığı söylenebilir. Örneğin, Türkiye’de Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında çalışan psikolog,

psikolojik danışman, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimci, sosyolog gibi meslek mensuplarının da doğrudan korunmaya muhtaç çocuklar, suçlu çocuklar, şiddet görmüş kadınlar, engelli ve yaşlılar başta olmak üzere riskli ve risk taşıma potansiyeli olan kişilere hizmet sunmaktadırlar. Benzer şekilde adı geçen kurumda çalışan meslek elemanları risk taşıyan ya da risk taşıma potansiyeline aday yetişkin kadın ve erkeklerle, yaşlılarla, şehit ve gazilerle ve çeşitli risk taşıma potansiyeline sahip çeşitli yaş ve cinsiyette bireylerle iletişime geçerek birebir veya grup olarak onlara hizmet sunmak zorundadırlar. Dolayısıyla ülkemizde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında çalışan meslek elemanları hizmet sundukları adları verilen bireylerin özelliklerinden kaynaklanacak çeşitli güçlükler ile karşı karşıya kalabilirler. Özellikle böyle riskli ortamlarda insanlara doğrudan hizmet sunan psikolog, psikolojik danışman, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimi, doktor ve benzerleri meslek elemanlarının zaman zaman tükenmişlik sorunuyla karşılaşma olasılıkları daha fazladır. Nitekim tükenmişlikle ilgili literatürde tükenmişliğin geçmişte olduğu gibi günümüzde de özellikle hastanelerde çalışan başta hemşireler olmak üzere diğer sağlık personelinde, gündüz bakım evlerinde, güçsüzler ve yaşlılar bakım evlerinde, ıslahevlerinde, cezaevlerinde çalışan meslek elemanları arasında sık rastlandığı görülmektedir (Özkan,2012).

Bu adları verilen ve benzerleri yerlerde çalışan meslek elemanlarının tükenmişlikleri, bu meslek elemanlarının mesleklerinin gereği hizmet sundukları bireylerle kurdukları ilişkiler ve bu ilişkilerin kötüye gitmesiyle meydana gelen zorluklar ile ilişkilidir (Özkan, 2012). Ülkemizde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB)'da sosyal çalışma görevlileri, psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren kurumlardan mezun meslek mensupları çalışmaktadır (AÇSHB Faaliyet Raporu, 2018).

AÇSHB'nın bu meslek mensupları; çocuk, kadın, engelli, yaşlı, şehit ve gazi gibi korunmaya, yardıma ve bakıma muhtaç kesimlere hizmet sunmaktadırlar. Bu kesimdeki bireyler dezavantajlı grupta yer alan riskli bireylerdir (AÇSHB Faaliyet Raporu, 2018). Dolayısıyla bu bireylerle çalışan, yukarıda adları verilen meslek elemanlarının bu riskli bireylere yardım etmekten, onları korumaktan, onları gerektiğinde savunmaktan veya benzeri özveri gerektiren hizmetleri sunmaktan hoşlandıklarını hatta işlerinin gereği olduğunu söyleseler de hizmet ettikleri bu bireylerden yakındıkları ve olumsuz duygu durumları yaşadıkları da gözlenmektedir (Ceylan, Gül ve Öksüz, 2006)

Bu bağlamda; risk taşıyan ya da risk taşıma potansiyeline aday yetişkin kadın ve erkeklerle, yaşlılarla, şehit ve gazilerle ve burada adı verilmeyen risk taşıma potansiyeline sahip çeşitli yaş ve cinsiyette bireylerle çoğu zaman birebir veya grup halinde çalışan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda görev yapan meslek elemanlarının öncelikle tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi önemli ve gerekli görünmektedir. Maslach'a göre tükenmişlik, insanlara birebir hizmet veren mesleklerde çalışan bireylerde, kişisel başarısında azalma ve çevresine karşı duyarsızlaşma olarak tanımlanmıştır (Ergene, 2010). Bu bağlamda bu araştırmada AÇSHB'na bağlı kurumlarda görev yapan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini psikolojik dayanıklılık ve umutlarının birlikte yordama güçlerinin belirlenmesi bir yandan AÇSHB'na bağlı kurumlarda görev yapan meslek elemanlarının psikolojik sağlıkları açısından önemlidir. Diğer yandan bu hizmetten yararlananların aldığı hizmetinin niteliği açısından önemlidir. Çünkü sosyal hizmetlerde çalışmak stresli bir iş olduğu, bu işleri yapan meslek elemanlarının tükenmişlikle ve stresli durumlarla çok karşı karşıya kaldıkları uzun zamandır tartışılmıştır. Sosyal hizmetlerde çalışanların tükenmişlik düzeylerini, tükenmişlikle ilişkili olan değişkenleri ve bu değişkenlerin tükenmişlikle ilişki düzeylerini bilmek, sosyal hizmetlerde çalışan psikolog, psikolojik danışman, sosyal çalışmacı, çocuk gelişimci, sosyolog gibi meslek elemanlarının fiziksel ve psikolojik sağlıklarını güçlendirme amaçlı hizmetlerin neler olacağının belirlenmesi için oldukça önemlidir. Mesleki Branşlarına göre sosyal çalışmacıların karşılaştıkları zorluklara dayanıklı olabileceği stratejiler belirlenip, çalışmanın yapıldığı Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB) düzeyinde gerekli yasa ve politika değişiklikleri yapmak, psikolojik dayanıklılığın nasıl sağlanabileceği açısından önemlidir. Devamlı etrafına uyum sağlamaya çalışan insan, hayatında bazı sorunlarla karşılaşmaktadır. Örneğin; kişinin bir yakınına kaybetmesi, eşi veya sevgilisi tarafından aldatılması, işinden kovulması, ekonomik kriz yaşaması, ölümcül bir hastalığa yakalanması, doğal afet yaşaması ve benzerleri yaşantılar insanı bir anda alt üst etmektedirler. Eğer insan kendini bu alt üst eden yaşantıyla başa çıkabilmek için yeterli donanımı yoksa böyle sorunlar yaşadığında kişi kendisini güçsüz hissetmektedir. Bu durumda kişide stres ve kaygı artmakta, hali hazırdaki duygusal dengesi bozulmakta, uyum sorunları yaşamakta ve hatta fiziksel rahatsızlıklar yaşanmaktadır (Eğin,2015).

Öte yandan bazı kişiler, çeşitli felaketler ve sıkıntılar yaşasa bile hayatlarını sürdürmeye devam ederler ve kendileri için yeterli olan enerjiyi ve gücü üretirler (Terzi, 2005). Çünkü insanın kendini alt üst eden sorunlarına rağmen hayatlarını sürdürmeye devam

edebilmelerini ve kendileri için yeterli olan enerjiyi ve gücü üretebilmelerini sağlayan psikolojik dayanıklılık olarak adlandırılan özellikleridir. Nitekim Kobasa (1979) psikolojik dayanıklılık kavramını, başa çıkma yolları ve iyimser bilişsel değerlendirmeler ile stres dolu yaşam olaylarının etkisini azaltmaya yönelik bir kişilik eğilimi olarak tanımlamaktadır. İnsanın yukarda belirtilen ve benzerleri olumsuz ancak insanın yaşamını alt üst eden yaşantılarla karşılaştığında böyle durumlarla başa çıkabilmek için harekete geçmesinde motive edici bir diğer özelliği de umut olmaktadır. Snyder ve ark. ,(1991) tarafından belli bir hedefe yönelik karar verme ve bu hedefe ulaşabilecek yollar planlama, kişinin kendisini motive ederek hedeflediği yolları kullanmaya ilişkin algılayabildiği kapasiteyi anlatan bilişsel bir yapı olarak tanımlanmaktadır. Umut, insanoğlunun doğasında bulunan en değerli kaynaktır ve insanın yoksunluk, yetersizlik, sıkıntı, yalnızlık ve acı çekme gibi zor ve stresli durumlarla başa çıkmasını sağlar. Hasta kişilerde enerji oluşturur, belli amaçların başarılmaları için istek ve güdünün kanalizasyonu ve geleceğe doğru yönelmeyi sağlar, keder ve üzüntüyü engeller (Duyan ve Er, 1996). Bu sebeple umut, kişilerin olumlu olmayan hayat olaylarının etkilerine karşı koruyucu bir güce sahiptir. Kişilerin hedefler planlayarak, güzel bir geleceğin onları beklediğine inanarak hayatlarında kararlılık ve azimle ilerlemelerini sağlamaktadır. Çaresizlik edinmiş kişilerin aksine, umudu olan kişiler için güçlükler gelip geçici ve aşılabılır durumdadır, çaba ve başarı birbiriyle bağlantılıdır. Umudun eksikliği ise, riskli olaylarda kişinin kırılabilirliğini artırmaktadır (Benard, 1991; Martinek ve Hellison, 1997).

Umut, insanlara gelecekle ilgili olumlu beklentilere sahip olacağı inancı verir. Geleceğe umut ile bakabilen bireyler kendilerini güçlü hissetmekte ve gelecekte karşılaşılabileceği olumlu olmayan olaylarla başa çıkabileceği duygusunu taşımaktadırlar. Bununla birlikte yaşamımızda karşılaştığımız herhangi bir zorlukta, bu durumdan kurtulmak için ilk başvurduğumuz içsel gücümüz umuttur. Dolayısıyla, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan psikolojik danışman, psikolog, sosyal ,hizmet uzmanı, sosyolog ve çocuk gelişimci gibi meslek elemanları dezavantajlı veya risk potansiyeli taşıyan her yaştaki insanlarla içi içe çalışmak zorundadırlar. Dolayısıyla adları verilen meslek elemanları mesleklerinin gereklerini yerine getirirken çalışma yaşamlarında tükenmişlik yaşamalarına yol açacak pek çok olumsuz durumla karşı karşıya kalmaktadırlar. İş yaşamında yaşanan tükenmişliğin öncelikle iş doyumunu, iş verimini ve yaşam doyumunu olumsuz etkilediği pek çok araştırmada belirlenmiştir. Bu nedenle bu araştırmada Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan

meslek elemanlarının (psikolojik danışman, psikolog, sosyal ,hizmet uzmanı, sosyolog ve çocuk gelişimci) hem pozitif psikolojinin önemli kavramları arasında yer alan hem de olumlu kişilik özellikleri olan umut ve psikolojik dayanıklılıklarının olumsuz yaşantı olan tükenmişlikle ilişkilerinin incelenmesi önemli görülmüş ve bu araştırmanın konusunu oluşturmuştur.

1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarının ve umutlarının birlikte tükenmişliklerini yordayıp yordamadığını incelemektir. Ayrıca, bu araştırmanın bir diğer amacı da, bu meslek elemanlarının tükenmişliklerinin cinsiyete, medeni duruma, yaş gruplarına ve mesleklerine göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını farklılaşmadığını incelemektir. Bu amaçlar için aşağıdaki problem cümlelerine cevap aranmıştır.

Araştırmanın problemleri:

1. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık ve umutları birlikte tükenmişliklerini anlamlı olarak yordamakta mıdır?
2. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir fark göstermekte midir?
3. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri medeni duruma göre anlamlı bir fark göstermekte midir?
4. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri yaş gruplarına göre anlamlı bir fark göstermekte midir?
5. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri meslek branşlarına göre anlamlı bir fark göstermekte midir?

1.3. Araştırmanın Önemi

Bu araştırmada, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda çalışan meslek elemanlarının olumlu özellikler arasında yer alan psikolojik dayanıklılık ve umudun olumsuz bir yaşantı olan tükenmişliği ne oranda açıkladıklarının / yordadıklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca ilişkin araştırma sonuçlarının öncelikle, AÇSHB'na bağlı birimlerde çalışan riskli (şiddet, taciz yaşantısı geçiren, korunmaya muhtaç her yaş düzeyindeki bireyler ve benzerleri) ve risk taşıma olasılığı yüksek her yaştaki bireylere yüz yüze veya onların yaşam ortamlarında hizmet sunan meslek elemanlarının olumsuz bir yaşantı olan tükenmişlik düzeyleri hakkında bilgi sunacaktır. Çünkü iş ortamında yüksek düzeyde tükenmişlik her şeyden önce hizmet sunan meslek elemanlarının hizmet sunduğu kişilerle iletişimini güçleştirmektedir. Psikolog, psikolojik danışman, sosyal hizmet çalışanı, çocuk gelişimi uzmanı hizmetini sunarken iletişim sorunu yaşadığında görevini gereği gibi yapamayacaktır. Dolayısıyla bu araştırmanın AÇSHB'na bağlı birimlerde çalışan meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri hakkındaki bulguların tükenmişlikle başa çıkma amaçlayan PDR hizmetlerini planlayabilmelerinde temel dayanak noktaları olacağı düşünülmektedir. Ayrıca bu araştırmanın bulguları, AÇSHB'nda çalışan meslek elemanlarının olumlu kişilik özelliklerinden psikolojik dayanıklılık ve umutlarının birlikte tükenmişliklerinde ne oranda rol oynadığını ortaya koyacaktır. Daha açık bir anlatımla bu araştırmanın bulguları, AÇSHB'nda dezavantajlı gruplarla iç içe çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık ve umut düzeyleri birlikte arttıkça tükenmişliklerinin azaldığını gösterdiğinde, bu bulguların AÇSHB'nın adı geçen bu meslek elemanlarının tükenmişliklerini azaltmaya yönelik hizmetleri ve bu meslek elemanlarının iş verimlerini geliştirmeyi amaçlayan projeleri hazırlarken, psiko-sosyal destek sistemleri oluşturulurken yararlanılabilecek veriler sunacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmanın sonuçlarından PDR, psikoloji, sosyal hizmetler, sosyoloji, çocuk gelişimi ve benzerleri branşlarda öğrenim gören üniversite öğrencilerinin mezun olduktan sonraki iş seçme ve kariyer planlama süreçlerinde de yararlanılabileceği düşünülmektedir. Pozitif psikolojinin temel kavramları arasında yer alan psikolojik dayanıklılık ve umut kavramlarının olumsuz bir yaşantı olan tükenmişlik ile ilişki derecelerine ilişkin sonuçların günümüzde özellikle olumsuz yaşantılarla başa çıkmaya yönelik PDR hizmetlerini planlarken umut ve psikolojik dayanıklılığın rollerinin belirlenmesinde yararlanılabileceği düşünülmektedir. Örneğin; AÇSHB'nın psikolojik yardım hizmetlerini sunan birimlerinde riskli ve risk potansiyeli taşıyan her yaştaki bireylerin tükenmişlik, stres ve benzeri olumsuz yaşantılarla

başa çıkmalarını amaçlayacak psiko eğitim, grupla psikolojik danışma, grup rehberliği programlarını hazırlama süreçlerinde bu araştırmanın sonuçlarından yararlanılabileceği düşünülmektedir.

1.4. Sayıtlılar

Araştırmada, katılımcıların kullanılan ölçme araçlarındaki maddelere içten ve samimi bir şekilde yanıt verdikleri varsayılmaktadır.

1.5. Sınırlılıklar

1. Araştırma sonuçları 2018-2019 yılları içerisinde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kurumlarda görev yapan meslek elemanları (pdr, psikoloji, sosyal hizmetler, sosyoloji, çocuk gelişimi gibi branşlar) ile sınırlıdır.
2. Araştırma kapsamında meslek elemanlarından alınan görüşler, kullanılan ölçme araçlarından elde edilen verilerle sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

Tükenmişlik: İşi gereği sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan, üç boyutlu bir sendromdur. Bu boyutlar, duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve bireysel başarıda düşme hissi (diminished personal accomplishment) olarak adlandırılmıştır (Maslach, 1982; Maslach, ve Jackson, 1981; Pines ve Maslach, 1980).

Psikolojik Dayanıklılık: Stresli yaşam durumları ile karşılaşıldığı zaman bir direnç kaynağı gibi çalışan kişilik özelliğidir (Kobasa, 1979).

Umut: Belirlenen hedefe yönelik karar verme, bu hedefe yönelik ulaşılabilir yollar planlayabilme, kişinin kendisini motive ederek planlayıp düşündüğü ulaşılabilir yolları kullanabilmesine ilişkin bireyin algıladığı kapasiteyi açıklayan bilişsel bir sistem bütünüdür (Snyder ve ark. ,1991).

Meslek Elemanı / Sosyal Çalışma Görevlisi: Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmenlik, aile ve tüketici bilimleri ve sosyal hizmet alanlarında

eğitim veren üniversitelerden mezun olan Bakanlık mensubu çalışanları ifade eder (Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği, 4. Madde, 2013).

BÖLÜM II

KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde öncelikle tükenmişlik, psikolojik dayanıklılık ve umut kavramları açıklanmış, ardından bu kavramlarla ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmalar sunulmuştur.

2.1. Kuramsal Çerçeve

2.1.1. Tükenmişlik

Günümüzde bilim alanında, teknoloji ve sosyo-kültürel alanlarda meydana gelen yenilikler insanların gündelik hayatlarını ve meslek hayatlarını çeşitli şekillerde etkilemektedir. Bu durum insan yaşamını bir yandan kolaylaştırırken diğer yandan insanın bazı sorunlar yaşamasına yol açmaktadır. Bu sorunlar insanların özel hayatlarında, sosyal hayatlarında ve çalışma hayatlarında tükenmişlik yaşamasına sebep olmaktadır. Dolayısıyla, dış dünyada olduğu gibi ülkemizde de 1970’li yıllardan sonra insan hayatı üzerinde bedensel, bilişsel ve duygusal olarak baskı oluşturan stres ve onun aşırı hâli olan tükenmişlik kavramı fazlaca popüler araştırma konusu haline gelmiştir (Çapri, 2006).

Kavramsal olarak tükenmişlik mesleki doyum, çevresel ve bireysel stres, yaşam doyumu ve yaşam kalitesi kavramları ile ilişki içerisinde. Bu kavramların ilişki içerisinde olduğu, insanların hayat koşullarındaki farklı tepki ve tutumlarda görülebilir. Stresin yoğun olarak yaşandığı ve iş doyumunun olmadığı kurumlarda çalışan kişilerin, yaşam doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin olumsuz yönde değişeceği söylenebilir. Tükenmişlik, bireylerin yaşamlarında ciddi sonuçlara neden olabileceği için tükenmişlikle başa çıkılması gereklidir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005). Tükenmişliğin doğru bir şekilde tanınması ve

bilinmesi tükenmişliği önleyebilme ve azalmasında uygun bir çözümün bulunmasını sağlayacak ve kişiler açısından daha doyurucu bir ortam meydana getirmektedir.

Kavramsal olarak tükenmişlik, literatürde ilk defa 1974 yılında, Alman asıllı Herbert J. Freudenberger tarafından tanımı yapılmıştır. Freudenberger, “Burnout: The High Cost of High Achievement” adlı kitabında, tükenmişliği, kişilerin fazlaca çalışması sonucu, mevcut işlerinde güçlük yaşaması ve bu nedenle işlerini yapamayacak duruma gelmeleri anlamında, duygusal tükenme olarak tanımını yapmıştır. (Özgen, 2007). Tükenmişlik kavramının ilk ortaya çıkışı 1961 yılında işiyle ilgili olarak ruhsal baskı yaşamış ve hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işinden ayrılarak Afrika’da ormanlara yerleşmesini konu alan bir olaya dayanmaktadır (Kafadar, 2014).

Freudenberger tarafından tükenmişlik kavramının 1974 yılında ortaya çıkışı, gönüllü sağlık çalışanlarında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işten ayrılmayla ortak bir durumu betimlemek için tanımlanmıştır. Freudenberger, hapisten çıkan mahkumların tedavi için kaldıkları serbest klinikler gibi ‘alternatif’ sağlık bakım kuruluşlarında kendisi ile birlikte çalışan genç, idealist gönüllülerin, bakımlarını üstlendikleri hasta kişilere karşı davranışlarında zaman içerisinde kötüleşme olduğunu gözlemlemiştir. Freudenberger, bu gözlemlerle birlikte tükenmişliği, insanların kişisel başarı hissinde azalma ve buna bağlı olarak duygusal tükenmeye ve başka insanlarla ilişkilerini kesmelerinden dolayı yaşanan acının psikolojik olduğu görüşünü tanımlamıştır (Erkan, 2009).

Christina Maslach tükenmişlik kavramını “insanlarla birebir çalışan kişilerle arasında sıklıkla ortaya çıkan duygusal tükenme ve sinizm sendromu” olarak tanımlamıştır (Maslach ve Jackson, 1981). Mesleği, görevi gereği sürekli insanlar ile iletişim kurmak zorunda olan kişilerde görülen bedensel ve ruhsal bitkinlik, sürekli yorgunluk, enerji düşüşü, olumsuz tutum ve davranışlar sergilenmesine yol açan bıkkınlık durumu da denilebilmektedir (Eğin, 2015).

Tükenmişlik; psikosomatik rahatsızlıkları, görev ve çalışma alanlara yönelik negatif tutumu, işi aksatmayı, pesimistliği, umutsuzluğu, boşvermişliği ve depresyonu içerir. Bundan dolayı da büyük ölçüde fiziksel ve psikolojik enerji kaybı yaşanmasına sebep olan komplike bir sendromdur (Sürgevil, 2006).

Tükenmişlik, çalışma ve meslek hayatında karşılaşılan sorunların strese sebep olması ve bünyeden kaldırılamaması sonucu oluşur. Fiziksel rahatsızlıklar olarak da ortaya çıkabilen psikososyal bir sorundur (Tepeci ve Birdir, 2003).

Ross (1994), tükenmişliğin fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenmişlik şeklinde üç bileşenin bulunduğunu ifade etmiştir. Bu görüşe göre fiziksel tükenmişlik bedensel yorgunluk, uyku problemleri, enerji kaybı, bitkinlik, güçsüzlük gibi belirtiler şeklinde ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenmişlik ise depresyon, umutsuzluk, iş ve yaşam doyumunda azalma ve çaresizlik gibi belirtiler içermektedir. Son olarak zihinsel tükenmişlik belirtileri ise bireyin hizmet verdiği kişilere, kuruma ve çalışma arkadaşlarına ilişkin olumsuz tutum ve düşüncelerini içermektedir (Eğrigözlü, 2002).

Pines ve Aranson 1988 yılında tükenmişlik üzerine çalışma yapmışlardır. Tükenmişliği; duygusal talepler gerektiren durumlara uzun süre maruz kalmanın neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak ifade etmişler (Schaufeli ve Van Dierendonck'den aktaran Arı ve Bal, 2008). Tükenmişliğin bireyi hem biliş hem duyuş hem de davranış yönüyle çok yönlü etkileyen bir sendrom olarak açıklamışlardır.

Tükenmişlik kavramı, “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarıda azalma duygusu” olmak üzere üç boyutta ele alınmıştır. Duygusal tükenmişlik alanını Freudenberg 1974 yılında tanımlarken, Maslach ve Jackson 1981 yılında tükenmişliğin temel üç kavramını da inceleyen teorisyenler olarak yer almaktadırlar (Torun,1997). Duygusal tükenme (emotional exhaustion); tükenmişliğin kişisel düzeyde yaşamış olduğu stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve bedensel yapısında azalmayı ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005).

Güllüce (2006), duygusal tükenmişliği olan birey, kendini mesleki hayatında karşılaştığı müracaatçıların ve çevresindeki kişilerin problemlerini çözmede yetersiz hisseder, karşısındakilerin duygularına soğuk, donuk ve tepkisiz kalır şeklinde açıklamıştır. Kişisel başarı düzeyinin azalması (lack of personal accomplishment); bireyin kendisi üzerindeki olumlu olmayan kanılara varma eğilimi olarak da açıklanabilir (Budak ve Sürgevil, 2005).

2.1.1.1. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik insanlarda birden fazla farklı etkiler ile ortaya çıkabilir. Tükenmişliğin belirtilerine bakıldığında genellikle; fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olarak bilinmektedir. En yaygın görülen belirtiler ise; öfke kontrol problemleri, yorgunluk, bitkinlik, bıkkınlık, motivasyonsuzluk, yaşamdan ve yaptıklarından doyum almama, yalnızlık, umutsuzluk duyguları ve çaresizlik hissidir. Tükenmişlik; hayatının her alanında sınırlarını bilmeyen, özellikle başarı kaygısı yüksek olan, yoğun ve tempolu bir program ile

alışan, iş ve özel yaşamında kendi üzerine düşenden fazlasını yapan, yapmak için çırpınan bireyler daha fazla hissedilebilir ve yoğun görülmektedir (Güler, 2014).

Mesleki tükenmişlik yaşayan kişiler; engellenmişlik hissi, hayal kırıklığı ve işlerine yönelik motivasyon, heyecan ve coşkuda azalma durumuyla karşı karşıyadırlar. Bu kişiler genelde yılmış, yorgun ve halsiz hissetmelerine, işe gitmede gönülsüz davranmalarına, işlerini mecburiyetten yapmalarına ve iş başarılarını düşürmelerine sebep olabilir (Bayrakdar, 2014).

Tükenmişliğin belirtileri başladığı zaman kişi bunun bilincinde olmayabilir. Bunun nedeni kişinin tükenmişlik hakkında asgari düzeyde bilgisinin olmamasından, hislerini veya yaşadığı duygu durumunu tanımlamakta zorlanmasından kaynaklanabilir. Bu nedenle, tükenmişlik ve tükenmişliğin belirtileri hakkında çalışanların bilgilendirilmesi, bu konuda eğitimler verilmesi mikro ve makro düzeyde faydanın yükselmesine katkısı olacaktır (zkurt, 2014).

2.1.1.2.. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik kişide; psikolojik bir süreç olsa da bedensel olarak fiziksel etkiler de gösterebilmektedir. Fiziksel belirtiler genel olarak bakıldığında; kronik yorgunluk ve halsizlik hissedilmesi, uyku eksikliği, sık sık baş ağrısı yaşanması, vücudun belirli yerlerinde uyuşukluk hissi, düzensiz beslenmeden ötürü aşır kilo kaybı veya kilo alımı, nefes darlığı, vücudun genelinde nedensiz ağrı ve sızılar yaşanması, kolesterol artışı, koroner kalp rahatsızlığı, panik atak krizleri, soğuk terlemeler, ştme ve griplerin çok sık yaşanması, gastrointestinal bozukluklar, deride döküntü ve çeşitli kızarıklıkların ortaya çıkması, hafıza problemleri, kronikleşmiş iyileşmeyen sağlık problemleri şeklinde sıralanır (Kaçmaz, 2005; Keser ve Tüfekçi, 2018).

2.1.1.3. Davranışsal Belirtiler

İşten ıkma, işte gitmeme, işte uyum problemleri, içe kapanma, başarısızlık hissi, ağlama, sinir krizleri, alkol, sigara, ilaç kullanımına yönelme veya artış, ani öfkelenme durumu, işten nefret etme, sürekli tedirginlik hali, birden fazla konuya şüphe ve endişe ile yaklaşma, aşır alınganlık, kırılganlık, takdir edilmediğini düşünme, mesleğinden keyif ve doyum alamama, özsaygı ve özgüvende azalma, evlilik ve aile hayatında çatışmalar bu sebepten aile ve

arkadaşlardan uzaklaşma, kendini soyutlama, teslimiyet, suçluluk, alınganlık, çaresizlik, pişmanlık, konsantrasyon eksikliği, unutkanlık, kendi kendine zihinsel karmaşa ve uğraş içinde olma durumu, rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklıkların yaşanması, diğer çalışanlara fazla güvenme, labali olma veya güvenmekten kaçınma, kuruma yönelik ilginin kaybı, çalışma arzusunda azalma, arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı ve suçlayıcı olma, iş ve hayata karşı pesimist olma, kararsız ve karamsar hissederek kendisine ve çevresine karşı eleştirel olması, detaysız kayıt tutma gibi çeşitli davranışsal hareket ve tepkiler tükenmişlik sendromunda gözlemlenen davranışsal belirtilere örneklerdir (Aras, 2014; Eğin, 2015; Izgar, 2015; Kaçmaz, 2005; Keser ve Tüfekçi, 2018).

2.1.1.4. Duygusal Belirtiler

Kişide hüznün, karamsarlık, endişe, ve anlık olarak değişen duygu durumu gibi etkiler gösterebilmektedir. Kişi gergin, duygu kontrolü zayıf, kaygılı, ve nedensiz ağlamaların olduğu bir durumdadır (Mertoğlu, 2013).

Tükenmişliğin kişiyi etkileyen bazı duygusal belirtileri vardır. Bunlar yalnızlık, umutsuzluk, öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yarımsızlık, çaresizlik, engellenmişlik, alınganlık, şüphelik, cesaretsizlik ve can sıkıntısı sıkça dile getirilen şikâyetler arasındadır (Baltaş, 2008).

Tükenmişliğin duygusal belirtileri, kişide en çok engellenmişlik duygusu yaşamasına sebep olmaktadır. Kişiler kendisinin amaçlara ulaşma konusunda iş yeri veya yönetim tarafından engellendiğini düşünmektedir. Bu nedenle birey iş yerine ve çevresine karşı; duyarsızlaşma, değişim, yaptığı hataları başkalarını sorumlu tutma, işe karşı ilgisizlik ve yenilik süreçlerine kendini kapatma, kişisel başarıda düşüş gibi olumsuz tutum ve davranışta bulunurlar (Özkurt, 2014).

2.1.2. Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik kavramının günümüzde en fazla bilinen tanımı, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni geliştirmiş olan Christina Maslach'a aittir (Doğuyurt, 2013). Maslach Tükenmişlik modeline göre, genelde bireyler ile birebir çalışan mesleklerde insanların, çalıştıkları alan gereği muhattap oldukları kişilere karşı duyarsızlaşma yaşamaları ve

bireysel başarı/yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom şeklinde tanımlanmaktadır (Ergene, 2010).

Literatür incelendiğinde en yaygın ve kabul edilen tükenmişlik kavramının tanımını yapmış olan Maslach bununla birlikte 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni oluşturmuştur. Maslach tükenmişliği üç kavramın birleştirmesinden oluşturmaktadır, bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık. Bu üç altboyut kavram olarak birbirinden farklı olsa da ilişki içerisindedir (Işıkhani, 2004; Keser ve Tüfekçi, 2018; Maslach ve Jackson, 1981; Sılığ, 2003).

Bu üç kavramdan, duygusal tükenme; bireyin enerjisinin düşerek yoğun duygusal ve ruhsal anlamda kendisini yeterli görmemesi ile ilgilidir. Duyarsızlaşma boyutu ise; kişinin hizmet verdiği kişileri bir süre sonra nesne gibi görmeye başlaması ve o kişilere karşı aşırı ilgisiz davranış tutumları göstermeye başlar. Kişisel başarısızlık boyutu ise; bireyin kendisine yönelik olumlu olmayan tutumlarıdır, bu kişilerde öz güvensizlik ve yetersizlik algısı meydana gelir (Kim, Shin ve Swanger, 2009).

2.1.2.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin ilk görülen seviyesinde yer alan duygusal tükenme, çok aşırı yoğun tempoda çalışan bireylerin kendi sınırlarını zorlaması sonucu meydana gelir (Işıkhani, 2004). Duygusal tükenme seviyesindeki birey, kendisini yıpranmış ve sürekli bitkin hisseder, çalışma alanında hizmet verdiği kişilere yönelik ilgisi azalır ve sosyal aktivitelerde yer almak istemez (Kaya, 2009).

Duygusal tükenmişliği yaşamakta olan kişilerde duygusal açıdan hedefleri, ilgileri ve motivasyonları düşer. Duygusal olarak tükenmiş kişilerde çalışmaya gitmek istememe, çevresindeki insanlarla görüşmek istememe meydana gelir. Duygusal tükenme aşaması aynı zamanda tükenmişlik kavramının stres boyutunu da gösterir (Maslach ve Jackson, 1981).

2.1.2.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişlik kavramının bir diğer boyutu olan duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma; kişinin beraber iş yaptıkları arkadaşlarına ve hizmet vermekte olduğu insanlara yönelik olumsuz tutum ve alaycı davranışlar göstermesidir. Aynı zamanda çevresindeki kişilere birer cansız varlıkmış gibi davranmasıdır (Aydın, 2002).

Maslach ve Jackson (1981) duyarsızlaşma kavramını; bireyin hizmet verdiği insanlara yönelik onlara nesne gibi davranması olarak açıklamıştır. O kişilerin kendilerine özgü oldukları düşüncesinden uzaklaşarak insanları nesneleştirmesidir. Duygusal olarak tükenmiş bireyler insanlarla ilişki kurmaktan kaçınırlar ve bunun sonucunda kişinin düşünce yapısında insanların kendine özgünlüğü, biriciklik kavramı yitirilir. Kişi böylelikle duyarsızlaşma yaşamaya başlar (Erçevik, 2010).

Duyarsızlaşma boyutunu Maslach, çalışma alanında hizmet verilmekte olan insanlara karşı duygu ifadesi barındırmayan, insani olmayan bir davranış biçimi olarak tanımlar (Perlman ve Hartman, 1982). Duygusal olarak tükenmiş kişiler, diğer insanların aşırı ruhsal ve duygusal talepleri ile karşılaştığında, bu talepleri gidermek adına kendinde yeterli enerjiyi bulamayabilir ve sonunda bu kişi kendini duyarsızlaşma boyutuna geçmiş bulur.

2.1.2.3. Kişisel Başarı Duygusunun Azalması

Tükenmişliğin bir diğer boyutu kişisel başarı duygusunun azalmasıdır. Kişisel başarı duygusunun azalması boyutu; bireyin kendine yönelik olumsuz değerlendirmeleri ve kişisel başarıdaki azlık olarak tanımlanır. Böylece birey kişisel başarısızlığın süreceği düşüncesiyle iş hayatında pasif kalır (Erçevik, 2010).

Kişisel başarı duygusu azalan bireyler, mesleğinde ilerleyemediğini, kendini geliştiremediğini, iş başarısının gerilediğini düşünür ve suçluluk duygusu hissedebilirler (Torun, 1995). Birey suçluluk duygusu ve düşüncesi ile kimsenin kendisini sevmeyişi düşünerek kendisini başarısız hisseder. Bunun sonucunda birey tükenmişliğin son aşaması olan başarı duygusunun azalması boyutuna geçer (Örmen, 1993).

Kişilerde öznel başarı duygusunun azalması, kişinin kendisini başarısız olarak görmesi, kişinin kendini olumlu olmayan bir değerlendirme yapması olarak açıklanmaktadır. Yani bireyin kendini yeterli bulmaması ve bunun sonucunda da üstesinden gelemeyeceğini düşünmesidir (Özgüven ve Haran, 2000).

Bireyler kişisel başarı duygusunun azalması sonucu mesleklerine odaklanmaları düşer. Kişiler kendilerini yeterli bulmayarak öz güvenlerini ve kişisel başarıyı düşürürler (Keser ve Tüfekçi, 2018). Bireyin kendisine karşı nasıl algıladığının önemli olduğu boyuttur.

2.1.3. Tükenmişlik İle Başa Çıkma Yolları

Farklı farklı etkenlerin bir araya gelmesiyle meydana gelen mesleki tükenmişliği aşabilmek ve mesleki tükenmişlikten korunmak için öncelikle yapılması gerekenler bireylerin, iş kurumlarının ve idarecilerin tükenmişliği bir problem olarak kabul etmeleridir. Tükenmişlik hem çalışanlarda hem de hizmet verilen kişilerde büyük sorunlar meydana getirmektedir (Yılmaz, 2017). O yüzden bireylerin kendini iyi tanıması, iç görülerinin yüksek olması, duygu ve davranışlarını tanıyıp anlayabilmeleri, kurumun ve idarecilerin de bu hususta bilinçli olmaları gerekir. Hayatının büyük bir kısmını iş yaşamımızda geçiririz bu yüzden iş hayatında çalışanların mutluluğu, doyumunu verilen hizmetlerin kalitelerini de artırır.

Sosyal hizmetler alanında görev yapan meslek elemanları; dezavantajlı grupta yer alan bireylerle ve olaylarla çalışırlar. Sosyal Hizmet alanında görev yapan meslek elemanları, çalıştıkları vakalar ve birebir çalıştıkları müracaatçı kesimi düşünüldüğünde zorlu işler yapmaktadırlar. Ve aynı zamanda o kişiler hakkında yazdıkları sosyal inceleme raporlarıyla hayati kararlar vermektedirler. Verdikleri hayati kararlar ile de müracaatçılardan olumlu veya olumsuz tepkiler almaktadırlar (Ceylan 2016). Bu nedenle tükenmişlik durumunun azalması sadece bu alanda çalışan meslek elemanlarını değil aynı zamanda hayati kararlar verilen müracaatçıları da etkilemektedir.

Tükenmişlik, bireyin mesleğini; kendini ifade etmesini, kendini kanıtlayabilmesi ve gerçekleştirebilmesi, kişisel olarak geliştirmesi ve bununla birlikte verim alarak ondan zevk alması ile önlenmesi mümkündür (Baltaş, 2008). Tükenmişliği önleyebilmek ve tükenmişlik durumuyla başa çıkabilmek için yapılacaklar bireysel ve örgütsel olarak iki düzeyde çalışılmıştır (Düzyürek ve Ünlüoğlu, 1992).

2.2. Psikolojik Dayanıklılık

Psikoloji bilimi, psikopatoloji ile ilgili yapılan çalışmaların insan davranışlarını açıklamada yetersiz kaldığını fark ederek; geleneksel anlayıştan uzaklaşıp insanın olumlu yanlarına odaklanmayı temel alan pozitif psikoloji alanına yakınlaşmıştır. Pozitif psikolojinin önemli çalışma alanlarından biri de “psikolojik dayanıklılık”tır (Seligman’dan aktaran Kayacı, 2014). Kavramsal olarak psikolojik dayanıklılık, yeni yapılan çalışmalarda pozitif psikoloji ve psikolojik danışma literatüründe yapılan çalışmalarda ilgi odağı halindedir.

Kavramsal temelleri Varoluşsal kişilik teorisine dayanan, ilk olarak Kobasa (1979) tarafından ortaya atılan psikolojik dayanıklılık kavramı ilgili literatürde zaman zaman yılmazlık, sağlamlık, güçlülük gibi kavramlarla eş anlamlı (Basım ve Çetin, 2011) olarak kullanılmaktadır. Kobasa (1979) psikolojik dayanıklılık kavramını, başa çıkma yolları ve iyimser bilişsel değerlendirmeler ile stres dolu yaşam olaylarının etkisini azaltmaya yönelik bir kişilik eğilimi olarak ifade etmiştir. Kobasa (1979) psikolojik dayanıklılığın fiziksel olarak dayanıklı, güçlü ya da sağlıklı olmayı ifade etmediğini belirtmektedir.

Psikolojik dayanıklılık kavramı ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri’nde ortaya çıkmıştır. 19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren Horatio Alger, eserlerinde psikolojik dayanıklılığın temellerini atmıştır. Bu eserlerde genellikle zorlu koşullarla başa çıkabilme konusu işlenmiştir. 1950’lerde stresli yaşam durumlarına rağmen duygusal bozukluk veya sosyal uyumsuzluk göstermeyen kişiler için “ayakta kalanlar” terimi kullanılmıştır (Tarter ve Vanyukov’dan aktaran Altundağ, 2013). 1960’lardan itibaren stresli yaşam olaylarından dolayı olumsuz gelişimsel sonuçlar beklenen çocukların olumlu gelişimsel sonuçlar göstermeleri, psikolojik dayanıklılığa olan ilginin çıkış noktası olmuştur (Kaplan’dan aktaran Altundağ, 2013). Psikolojik dayanıklılık alanında yapılan çalışmaların temeli, dezavantajlı kesimin yaşadığı olumsuz olaylardan diğer insanlara göre daha az etkilenip daha çabuk toparlamaları ve uyum sağlamaları sonucu oluşmuştur.

İngilizce “resilience” kelimesinin karşılığı olarak kullanılan psikolojik dayanıklılık, aynı zamanda “psychological hardiness” teriminin karşılığı olarak da kullanılmaktadır. “Resilience” kavramı, yılmazlık (Öğülmüş, 2001), psikolojik sağlamlık (Gizir ve Aydın, 2006), kendini toparlama gücü (Terzi, 2005) ve psikolojik dayanıklılık (Taşğın ve Çetin, 2006) olarak Türkçe’ye çevrilmiştir. Türk Dil Kurumu (2012), ise yılmazlık kavramını, bir işten gözü korkup vazgeçmeme durumu olarak tanımlamaktadır. “Psychological hardiness” kavramının karşılığı olarak kullanılan sağlamlık sözcüğü ise daha çok nesneler için kullanılmaktadır. Bir bireye sağlam demek onun güvenilir olduğu anlamına gelmektedir (Voltan Acar, 2012). Türk Dil Kurumu’nun (2012) tanımına göre sağlamlık; dayanıklı, kolay yıkılmaz, bozulmaz, zarar görmemiş; sakatlık veya hastalığı bulunmayan; güvenilir, gerçek, inanılır bir temeli olan anlamlarını taşımaktadır. Voltan Acar’a (2012) göre dayanıklılık; metanet, mukavim ve dayanabilen anlamlarını taşıdığı için psikolojik dayanıklılık kavramını “resilience” sözcüğü daha iyi karşılamaktadır.

Dayanıklılık kavramı, Latince “resiliens” kökünden türemiştir; İngilizcede “resilience”, “resiliency” kavramları; dirençlilik, esneklik, sağlamlık, bir maddenin kolayca aslına

dönebilmesi anlamlarına gelmektedir (Altundağ ve Taş, 2013). Ayrıca bu kavram; çabuk iyileşme gücü-kendini toparlama gücü anlamında bir kişilik özelliği olarak da kullanılmaktadır. Araştırmacılar tarafından bu kavramın dilimize kazandırılmasında birlikteliğe varılamamıştır; psikolojik sağlamlık, psikolojik dayanıklılık, yılmazlık, kendini toparlama gücü, yeterlilik olarak ifade etmişlerdir (Terzi, 2006). Bu kavram karmaşasından kurtulmak adına Basım ve Çetin (2011), ülkemizde bu kavramla ilgili çalışan 23 akademisyene hangi kavramın daha uygun olduğunu belirlemeye yönelik bir anket formu göndermiş ve değerlendirmeler sonucunda “psikolojik dayanıklılık” kavramında birlik sağlanmıştır.

Psikolojik dayanıklılık Maddi ve Kahn’a (1982) göre, stresli yaşam olayları ile karşılaşıldığında bir direnç kaynağı olarak çalışan bir kişilik özelliğidir. Psikolojik dayanıklılık; bireylerin stresli yaşam koşullarından kurtulabileceklerine ve bu zorlukların üstesinden geldikçe daha da güçleneceklerine ilişkin fikirlerinin tamamını oluşturan “kendini toparlama gücü”nün en önemli göstergelerinden biridir.

Ramirez (2007) psikolojik dayanıklılığı hastalıktan, depresyondan, değişimlerden ya da kötü durumlardan çabucak iyileşme yeteneği; kendini toparlayabilme; incidikten, gerildikten sonra eski haline kolayca dönebilme; elastikiyet olarak ifade etmiştir. Diğer bir tanım da Cicchetti (2010) tarafından yapılmış ve psikolojik dayanıklılık, önemli tehdit, ağır güçlük veya travma koşullarında pozitif adaptasyon gerçekleştirme becerisini içeren, devingen gelişimsel bir süreç olarak ifade edilmiştir.

Psikolojik dayanıklılık, sıkıntılı hayat tecrübeleri karşısında kişinin kendini toparlayabilmesi, duruma uyum gösterebilme yeteneği veya felaketler karşısında etkili biçimde üstesinden gelebilme yeteneği olarak tanımlanmıştır (Masten ve O’Connor, 1989). Garmezy (1993) ise psikolojik dayanıklılık kavramını, kişinin kendisini toparlayabilme yeteneğinde saklı kalmış olan ve kişinin yaşadığı stresli, travmatik olaylardan önce zaten kişinin kendinde varolan yetenekleri kullanabilmeyi başarabilmesi olarak tanımlamıştır.

Vanderpol (2002) psikolojik dayanıklılık kavramını, kişilerin yaşadıkları travmalar veya olumsuz hayat koşulları sonrası stres bozukluğu meydana getirmeden hayatlarına devam edebilme gücü olarak tanımlamıştır. Maddi’nin (2002) psikolojik dayanıklılık ile ilgili çalışmaları üniversiteden mezun olduğu 1974 yılına dayanmaktadır. Maddi, stresten nasıl kaçınırsınız sorusunun konu edildiği bir makale okuduktan sonra bu konu üzerine düşünmeye başlamıştır. Maddi’yi harekete geçiren bir diğer düşünce ise stres oluşturan

durumların bazı insanlara oldukça olumsuz etkileri olurken bazı insanları ise olumsuz etkilememesidir.

Kobasa (1979) psikolojik dayanıklılık kavramını Illinois belediyesinde görev yapan orta ve üst düzey idareciler üzerinde yapmış olduğu çalışmalar sonucu geliştirmiştir. Yaşları genellikle 40-49 arası olan 670 erkek idareciye son üç yıl içerisinde yaşadıkları stres meydana getiren olayları ve geçirmiş oldukları hastalıkları listelemesini isteyerek stres seviyelerini ve geçirmiş oldukları hastalık açısından değerlendirilerek iki ayrı gruba bölmüş ve gruplar karşılaştırılmıştır. Kobasa (1979) araştırma sonuçlarını analiz ettiğinde aşırı stres verici olay yaşamış olanları listeleyen ancak düşük hastalık ifade etmiş olanların bağlanma, meydan okuma ve kontrol özelliklerine sahip olduğunu bulmuşlardır. Bu bireylerin kendilerini işlerine adanmış olduklarını, karşılaştıkları problemleri tehdit olarak değil yeteneklerini geliştirebilecekleri bir fırsat olarak gördüklerini ve hayatlarındaki olayların kontrolünü kendilerinde olduğunu belirttiklerini bulgulamıştır (Aydoğdu, 2013; Kurt, 2011). Maddi ve Kobasa bu düşünceleri doğrultusunda; psikolojik dayanıklılık modelini kendini adama, kontrol ve meydan okuma boyutları ile açıklayarak geliştirmişlerdir.

2.2.1. Psikolojik Dayanıklılığın Bileşenleri

Psikolojik dayanıklılık, birbiri ile ilişkili üç bileşenden oluşur: Bağlanma, Kontrol ve Meydan okuma. Bu üç boyut stres verici durumlarda olabilecek riskleri fırsatlara çevirebilecek cesaret ve motivasyon sağlar. Maddi (2002), bu üç boyutun bir araya gelmesinin bireylerde yaşamın anlamının farkına varılmasını, bireylerin kendileri ve gelecekleri ile ilgili kararlar almasını kolaylaştırdığını, bu üç boyutun da yüksek olduğu insanlar yaşanan olayları kaygı verici olarak algılasalar bile bu durumun onları olumsuz etkilemediğini söylemiştir.

2.2.1.1. Kontrol (Denetim)

Kontrolü elinde tutma, güç koşullarla karşılaşıldığında mutsuzluk duygusuna kapılmak yerine olayları etkileyecek, değiştirecek biçimde inanma ve davranma eğilimidir (Maddi ve Khoshaba'dan aktaran Kurt, 2011). Psikolojik dayanıklılığın kontrol boyutu; öz disiplinli, başarıya odaklı olduğu, bağımsızlığı ve içsel motiveyi, karar verme yeteneğini, kişisel özgürlüğü ve seçim yapabilmeyi, cesareti içerir (Maddi, 2004 ve Kamya, 2000).

2.2.1.2. Meydan Okuma

Khoshaba'ya (1994) göre değişimin günlük yaşamın doğal bir parçası ve değişimin güvenliği tehdit eden bir unsur olmaktan ziyade gelişim için bir uyarıcı olduğu yönündeki inançtır (Khoshaba'dan aktaran Kurt, 2011). Aynı zamanda değişim, bireylerin çevresiyle etkileşime geçmesini, aktif katılımını ve yaşamlarında yeni bakış açıları kazanmasını sağlar.

Meydan okumada olayların gelişimi teşvik edici olarak algılanmasının nedeni, bireylerin karşılaştıkları durumları yeniden yapılandırabileceklerine olan inançlarıdır (Kobasa, 1982). Bu bireyler stres durumlarında durumu tekrar düzenler. Stresli yaşam olayları bu bireylerin gelişmesi ve olgunlaşması için birer fırsattır. Gençöz ve Motan (2009) meydan okuma boyutunu yeniliklere açık olma, iyimserlik, azim ve kararlılık gibi kişilik özellikleri ile ilişkili olduğunu söylemektedir.

2.2.1.3. Bağlanma (Kendini Adama)

Kobasa (1979) bağlanma boyutunu; kişinin hayatının farklı alanları ile ilgilenebilme meyili olarak tanımlar. Maddi (2006) de; bireyin yaşamına sahip çıkması, kendine inanması, önem vermesi, çevresinde yaşanan olaylara aktif olarak katılması, insanlarla ilgilenecek duygusal destek olması ya da gerektiğinde duygusal destek alması olarak tanımlamaktadır. Çevresine, inanç ve değerlerine bağlanan bireyler stresli yaşam durumları ile başa çıkarken, bağlanma boyutunu bir güç kaynağı olarak kullanırlar (Maddi, Kobasa ve Kahn, 1982).

Maddi (2002), kendini adama, meydan okuma ve kontrol boyutlarının üçünün bir arada yüksek olmasının önemli olduğunu belirtmektedir. Bireylerin kontrol boyutunun yüksek, kendini adama ve meydan okuma boyutlarının düşük olduğu düşünüldüğünde bu bireylerin olayların sonuçlarını kontrol etmek istedikleri ancak insanlarla zaman harcama ve yeni tecrübeler edinme konusunda isteksiz oldukları söylenebilir.

Bireylerde kendini adama boyutunun yüksek, kontrol ve meydan okuma boyutlarının düşük olduğu durumlarda birey kendini çevresinde meydana gelen olaylar karşısında çaresiz hisseder. Birey kendi duygu ve düşüncelerinin karşılaştığı olaylar üzerinde etkisinin olmadığını düşünür (Maddi, 2002)

Meydan okuma boyutunun yüksek, kontrol ve kendini adama boyutunun düşük olduğu bireyler, alışılmamış yeni şeyler peşindedir fakat çevresindekilere karşı umursamaz durumdadır ve çevresine herhangi bir etkisinin olmayacağını düşünmektedir. Bu bireyler

sürekli öğreniyormuş gibi görünseler de bu durum yeniliklere olan ilgileri karşısında kıyaslanamayacak durumdadır. Meydan okuma boyutunun diğer boyutlara göre daha yüksek olduğu bireyler, bir maceracı gibi heyecan verici ve riskli aktiviteler peşindedirler (Kobasa, 1979).

2.2.2. Psikolojik Dayanıklılığa Sahip Kişilerin Özellikleri

Psikolojik dayanıklılık stresli yaşam olayları ile karşılaşıldığında bir direnç kaynağı olarak çalışan kişilik özelliğidir. Psikolojik dayanıklılıkla ilişkilendirebileceğimiz sayabileceğimiz bir çok kişilik özelliği vardır. Öğrenilmiş iyimserlik, yaşam doyumu, öz saygı, umut, olumlu duygusallık ve iyimserlik bu kişilik özelliklerinden bazılarıdır (Kılıç, 2014).

Psikolojik dayanıklı bireyler yaşamdan beklentilerini kolaylıkla belirleyerek karşılaşılabilecekleri olumsuz yaşam olaylarını önleyebilecekleri ve böyle durumlarla başa çıkabilecekleri konusunda kendilerine güvenirlir (Florin, Mikulincer & Taubman'dan aktaran Terzi, 2006). Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişilerin bununla doğru orantılı olarak hayata yönelik özgüvenleri de yüksektir.

Just (1999) psikolojik dayanıklılığı yüksek kişileri kolay pes etmeyen, görevlerini her şartta devam ettiren ve işlerini bitirmeye odaklanan kişiler olarak tanımlamıştır (Just'dan aktaran Yalçın, 2013). Psikolojik dayanıklılığı yüksek bireyler insanları etkileyebilme potansiyeline ve olumsuz durumlardan yarar sağlayabilme istek ve gücüne sahiptirler.

Benard'a (1991) göre ise, psikolojik olarak dayanıklı bireylerin doğuştan getirdikleri kişilik özellikleri şöyledir: Çoğu bireye göre daha esnek ve kaygısız olan bu kişiler sakin bir mizaca sahip olarak nitelendirilirler. Lider, arkadaş canlısı, sevilen ve doğuştan sosyal etkileşime açık kişilerdir (Benard'dan aktaran Gürkan, 2006). Bireylerin doğuştan getirdikleri olumlu kişilik özellikleri ile psikolojik dayanıklılıkları doğru orantılı olarak ilişkilidir.

Thomson'a (2002) göre, psikolojik olarak dayanıklı bireylerin sonradan kazanılan kişilik özellikleri ise şöyledir: Başkalarına karşı empati kurabilir ve sevecendir, iletişim becerilerini mükemmel şekilde kullanarak ihtiyaçlarını ifade edebilir ve elde edebilir, kendisi ile ilgili olumsuz durumları çok fazla ciddiye almadan ironik-komik yanlarını görebilir ve acıdan çok umuda odaklanırlar, aitlik duygusuna sahiptirler ve bunun sayesinde zorlukların üstesinden gelebilirler. Girişimcidirler ve tek başlarına hareket edebilirler, kendilerini olumsuz etkileyen ortam ve kişilerden uzak durmayı tercih ederler, kendilerini

ailelerinin-sosyal yapılarının bir parçası olarak hissederler bu doğrultuda parlak bir gelecek için hedefleri vardır ve bunun için çalışırlar (Thomson, 2002).

Nash ve Fraser'e (1998) göre ise psikolojik dayanıklılığı yüksek kişilerin sahip olduğu özellikler şöyledir:

Hayatlarında karşılarına çıkan problemlerle başa çıkabilme ve bu problemle başa çıkmada öz kaynaklara sahip olabilme, öz kontrolün yüksek olması, kontrolünü kolay kolay kaybetmeme, etrafa karşı genellikle olumlu bir bakış açısına sahip olma, gelişim dönemine uygun doğal duygu alışverişinde bulunabilme özellikleri yüksektir. Ayrıca kendine yönelik olumlu duygular besleme, eylemde bulunmadan önce duyguların etkisinde kalmadan, o eylemin sonuçlarını düşünerek hareket etme, yaşamsal gerçekleri doğru değerlendirme, güçlük yaşamama, akılcı olmayan düşüncelerin olmaması olarak sıralanabilir (Nash ve Fraser'den aktaran Eminağaoğlu, 2006). Psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin kendini tanıma, kendine yönelik farkındalığın yüksek olması, işbirliği davranışına yatkın olma, yardım vermeye ve almaya hazır olma, kişiler arası ilişkilerde duygusal yakınlık kurmaya yakın ve açık olma, problemlere yaklaşımda etkili örgütsel davranış sergileme, problemlere yaklaşımda aktif hareket etme gibi özellikleri de doğru orantılı olarak yüksektir.

Psikolojik dayanıklılığı yüksek kişiler değişime uyum sağlama, terslikler ve engeller karşısında daha mücadeleci olma ve yüksek performansla çalışma konularında daha başarılı olurlar. Psikolojik dayanıklılıkları yüksek bireylerin daha az duygusal tükenme yaşadıkları görülmüştür. Psikolojik dayanıklılıkları yüksek kişilerin duygusal kaynaklarındaki azalmanın daha az olması, kendini toparlama ve uyum sağlama konusunda daha fazla kapasiteleri olmasından kaynaklanmaktadır (Çetin, Şeşen ve Basım, 2013).

2.2.3. Psikolojik Dayanıklılığı Etkileyen Faktörler

Psikolojik dayanıklılık; bireyin bazı riskli durumlara maruz kalmasının ardından, koruyucu faktörler vasıtasıyla risk içeren olayların olumsuz etkilerine tam bir uyum sağlaması sonucunda meydana geldiğinden söz edilmiştir. Bu sebeple de psikolojik dayanıklılık kavramını açıklamak için riskli faktörlerin, koruyucu faktörlerin ve olumlu sonuçların bilinmesine ve açıklanmasına gereksinim vardır (Tümlü, 2012).

2.1.3.1. Risk Faktörleri

Psikolojik dayanıklılık, bireyin olumlu yöndeki gelişmelerini, ilerlemelerini ve sonuçlarını içerir fakat risk faktörü bireyin daha karşılaşmamış olduğu olumlu olmayan sonuçları ifade eder. Risk faktörleri kişi ile ilgili, aile ile ilgili ve toplumsal risk faktörleri olarak üçe ayrılır (Tümlü, 2012).

Kişi İle İlgili Risk Faktörleri: Bireyin özgüvensiz olması, gelişmemiş problem çözme becerileri, başa çıkma yollarından kaçmaya yönelik yatkınlık, kaygılı bir mizaç, düşük benlik saygısı, güvenli olmayan bağlanma stilleri ve düşük düzeyde algılanan sosyal destek de kişi ile ilgili risk faktörlerindendir (Başak, 2012).

Aile İle İlgili Risk Faktörleri: Bireylerin olumsuz koşullar altında uyumlarını sürdürmeye yönelik çabalarına engel oluşturan, ya da bireylerin olumsuz deneyimler yaşamalarına ortam hazırlayan ailesel özellikler, aileye bağlı risk faktörleri olarak tanımlanmaktadır. Kalabalık aile ortamı, aile içinde birliğin olmaması, geçimsiz, ihmalkar ve istismar eğilimli ebeveynler ailesel risk faktörleri kapsamında değerlendirilmektedir (Başak, 2012). Tümlü'ye (2012) göre aile ile ilgili risk faktörleri; ailevi hastalıklar, ebeveynlerin boşanması, tek ebeveyne sahip olma, ebeveyn-çocuk arasında sağlıklı ilişkilerin kurulamaması, sert ya da tutarsız disiplin anlayışı, kardeşler arası olumsuz ilişkiler, aile içi şiddet, ailede ihmal ve istismardır.

Toplumsal Risk Faktörleri: Düşük sosyo-ekonomik düzey, evin, okulun ya da diğer hizmetlerin yetersizliği, toplumsal olumlu rol modellerinin eksikliği, madde kullanımı, şiddetin yaşandığı çevre içinde bulunmak toplumsal risk faktörleri olarak sayılabilir (Tümlü, 2012).

Gürkan ise risk faktörlerini; içsel (bireysel) risk faktörleri, prematüre doğum, okulu bırakma, küçük yaşta anne olma, kronik hastalıklar, yaşamda karşılaşılan olumsuz hadiseler; dışsal (ailesel ve toplumsal) risk faktörleri, anne-babanın hastalıkları, ilgisiz anne-baba tutumları, düşük sosyo-ekonomik düzey, boşanma, ayrı yaşama yada sadece bir ebeveyni olan bir evde başkalarıyla yaşama, kötü çocuk yetiştirme yöntemleri, savaş ve doğal afetler, yoksulluk, çocuk ihmal ve istismarı, aile sıkıntıları ve toplumsal şiddet ve evsizlik olarak iki gruba ayırmıştır (Kılıç, 2014).

Garmazey (1987), kişiye yönelik risk faktörleri arttıkça kişinin daha çok risk altında olduğunu söylemiştir. Kendi yaptığı çalışmalarında da düşük sosyo-ekonomik düzeye sahip

çocukların daha fazla risk altında bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu çocukların çeşitli alanlarda daha az yetenekli olduklarını ifade etmiştir (Kararımak, 2006).

Nihayetinde risk faktörlerinin dayanıklılık üzerindeki olumsuz olan etkileri açıktır. Bu risk faktörlerini azaltmayı başaran toplumdakiler, okul ve aileler, çocuklarda ve gençlerde psikolojik dayanıklılığın gelişmesini ve artmasını sağlayan olumlu bir ortam meydana getireceklerdir. Böyle bir olumlu ortamların oluşması daha büyük olumsuz olaylarla karşılaşmadan önce birtakım özelliklerin geliştirilebilmesi için önemlidir (Gürkan, 2006).

2.1.3.2. Koruyucu Faktörler

Koruyucu faktörler, bireyin hayatında olumsuz sonuçların ortaya çıkma ihtimalini azaltan bireyin hayatında sahip olduğu olumlu faktörleri ifade eder. Koruyucu faktörler aynı zamanda stres durumları ile başa çıkmada etkilidir. Etkili başa çıkma, psikolojik dayanıklılığın en önemli göstergesi olarak kabul edilir (Maddi, 2002). Psikolojik dayanıklılık ile ilgili çalışmaların çoğunluğu, koruyucu faktörleri, içsel (bireysel) faktörler ve dışsal (çevresel) faktörler olarak iki grupta ele alır.

Eminağaoğlu (2006) içsel faktörleri biyolojik ve psikolojik faktörler olarak ele almıştır. Eminağaoğlu (2006) dışsal faktörleri aile ortamı ve ailenin dışında kurulan ilişkiler olarak ele almıştır.

Biyolojik faktörler; fiziksel olarak sağlıklı ve daha az kronik ya da kalıtsal hastalığa sahip bireylerin; uysal, sakin mizaca sahip kişilerin; genel olarak kadınların strese daha kolay uyum sağladıkları ve daha dayanıklı oldukları görülmektedir.

Psikolojik faktörler; başarı ve yetenek testlerinde yüksek puan alma, düşünerek eylemde bulunma ve dürtü kontrolünü sağlama, etkili başa çıkabilme, iyimserlik, motivasyon ve meraklı olma, kişilerarası ilişkilerde duyarlı ve empatik olma, dostça davranma ve saygılı olma, akranları tarafından sevilme, toplumsal kurallara uyma eğilimi.

Aile ortamı; yapılandırılmış ve kalabalık olmayan ev ortamı, en az bir aile üyesi ile yakın ilişki içerisinde olma psikolojik dayanıklılıkla ilişkili görülmektedir.

Aile dışı ortam; aile dışındaki destekleyici yetişkinlerin varlığı ve destekleyici sosyal hizmet kurumları psikolojik dayanıklılıkla ilişkili görülmektedir.

Abu bakar (2010), koruyucu faktörleri bireylerin kendilerinden kaynaklanan kişisel koruyucu faktörleri içsel faktörler olarak değerlendirilmektedir. Ailesel ve sosyal koruyucu faktörleri dışsal faktörler olarak değerlendirmektedir.

Kişisel koruyucu faktörler, bireyleri risk faktörlerinin olumsuz etkilerinden koruyarak hem psikolojik hem de biyolojik bakımlardan yaralanmalarını engelleyen ve psikolojik dayanıklılığın gelişimini kolaylaştıran kişilik özellikleri olarak tanımlanabilir. Bu kişilik özellikleri; içsel kontrol odağı, kendine güven, umutlu olma, öğrenilmiş güçlülük, özsaygı, güvenli bağlanma, geleceğe yönelik amaç sahibi olma, maneviyat yönelimli olma, iyimserlik, öz yeterlilik, problem çözme odaklı başa çıkma stratejisi kullanma, dışa dönüklük, kaynakları etkili bir şekilde yönetebilme, aktif problem çözme becerisi, duyarlılık, bilinçlilik, atılganlık, sebatlılık, sorumluluk sahibi olmaktır. (Başak, 2012)

Ailesel koruyucu faktörler; Riskli koşullara maruz kalan bireylerin olumsuz örüntüler geliştirmelerini önleyici nitelikteki aile ortamları ve ebeveynlerinin nitelikleri, ailesel özellikler ile ilgili koruyucu faktörlerdir. Bu bağlamda, ebeveynlerle kurulan olumlu ilişkiler, ilgili babaya sahip olma, eğitim düzeyi yüksek ebeveynlere sahip olma, ebeveynlerden algılanan destek, ebeveynlerin birlikte olduğu aile yapısı ve görevlerini yerine getiren, destekleyici ebeveynlere sahip olmanın aileye bağlı ve dışsal koruyucu faktörler olduğu belirtilmektedir (Abu Bakar, 2010).

Sosyal koruyucu faktörler; daha çok aile dışındaki kurumların ve yetişkinlerin çocukların sağlıklı gelişimini destekleme ve çocukları olumsuz koşullardan koruma ile ilişkili rollerini içerir. Öğretmenler ve akranlarla geliştirilen olumlu ilişkiler, güçlü sosyal destek kaynaklarına sahip olma, toplumsal kurumların sunduğu hizmetlerden faydalanma ve aile dışındaki bir yetişkinin rehberliği sosyal koruyucu faktörlerdendir (Abu Bakar, 2010).

2.3. Umut

Umut yüzyıllar boyunca birçok mitolojik ve dini efsaneye konu olmuştur. Bu efsanelerin en bilineni umudun bütün kötülüklerle baş edebileceğini öne süren Pandora'nın kutusudur. Meşhur Yunan efsanesinde dünyadaki bütün kötülüklerin içinde bulunduğu kutuyu Hermes Pandora'nın evine bırakır ve hiçbir koşulda açmamasını söyler. Pandora meraklı bir kadın olduğu için kutuyu açar ve bütün kötülükler serbest kalır. Efsaneye göre en sonunda kutudan tek bir iyilik çıkar, o da en dipte hapsedilmiş olan umuttur. Efsane şu soruyla devam eder umut tek başına bütün kötülüklerle baş edebilir mi (Snyder, 2000).

Araştırmacılar umudu; bir ihtiyaç (Hinds, 1984), benzersiz kişisel bir deneyim (Owen, 1989) bir insan kapasitesi (Miller ve Powers, 1988), bir içsel hazır oluş (Carson, Soeken ve Grimm, 1988) ve bir durum (Farran ve Popovich, 1990) olarak farklı şekillerde tanımlamışlardır. Tüm bu tanımlamalar çerçevesinde umut; bir davranış, bir duygu ve bir düşünme yolu olarak görülebilir (Dufault ve Martocchio, 1985; Herth, 1993). Umut kavramı bireydeki hem duyuş hem biliş hem davranışını içine alan çok yönlü bir kavramdır.

Umut kelime anlamı olarak “olması beklenen veya olacağı düşünülen şey” şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2006). Stotland (1969) umudu “bir amacı gerçekleştirmek için sıfırdan fazla olan beklentiler” olarak tanımlamıştır (Snyder, 1995). Umut teorisini geliştiren Snyder ise umudu duygusal ve bilişsel olmak üzere iki boyutta ele alarak tanımlamıştır. İlk boyutu belirlenen hedefe ulaşmak için kendinde güç hissetme olarak, ikinci boyutu ise hedefe ulaşabilmek için uygun yollar bulabilme becerisi olarak tanımlamaktadır (Snyder, 2000).

Umudun duygusal (Averill, Catlin ve Chon, 1990) bir yapı mı, bilişsel (Snyder, 1989) bir yapı mı olduğu konusunda kuramcılar farklı görüşlere sahiptir. Bazı kuramcılar, umudu duygusal içerikli olarak ele alırken; bazıları ise umutta duygusal boyuta ek ve daha ağırlıklı olarak bilişsel boyutun da bulunduğunu öne sürerek iki boyutlu olarak ele almaktadır. Frank (1968) umudu duygu ve düşüncenin anlamlı bir birleşimi olarak tanımlayıp, umudun bilişsel ve duygusal boyutlarını vurgulayan ilk kuramcıdır. Averill, Catlin ve Chon (1990) umudu sosyal sistemler ve bireyin davranışlarıyla ilişkisi yoluyla incelemiştir. Araştırmacılara göre sosyal normlar ve kurallar umudu ortaya çıkarmaktadır. Averill ve arkadaşları umudu bir duygu olarak ele almışlar ve 4 kurala dayanarak umutlu insanı karakterize etmişlerdir. Bu kurallardan ilkinde göre umut ancak birey başarı olasılığını gerçekçi biçimde değerlendirdiğinde ortaya çıkar. İkinci kurala göre insanlar ancak kişisel ve sosyal olarak kabul edilebilir değerlendirdikleri şeyler için umut ederler. Üçüncü kurala göre sadece sonuçlar ve olaylar umut etmek için önemlidir. Dördüncü kurala göre ise fazla umudu olan kişiler az umudu olan kişilere nazaran amaçlarını gerçekleştirmek için uygun işleri yapmaya daha isteklidirler.

Dufault ve Martocchio (1985) umudu kompleks ve çok boyutlu dinamik bir yapı olarak ele almışlardır. Onlara göre umut; pek çok düşünce, duygu ve eylemden oluşan ve zamanla birlikte değişen kompleks bir yapıdır ve genelleştirilmiş ve özelleştirilmiş umut olmak üzere iki kategoriye ayrılmaktadır. Dufault ve Martocchio (1985) umudu; duygulanım boyutu, bilişsel boyut, davranışsal boyut, bağlamsal boyut, zaman boyutu ve yakınlık boyutu olmak üzere altı boyutta ele almıştır.

Duygulanım boyutu, sonuçlara ilişkin güven ve belirsizlik duygularını ifade etmektedir. Umudun bilişsel süreci umut etme, hayal etme, şaşırma, algılama, düşünme, hatırlama ve yargılama gibi bileşenleri içermektedir. Davranışsal boyut, bireyin uyum becerisi ve amaçlanan objeye dönük bireyin hareketleri ile ilişkilidir. Yakınlık boyutu bireyin başkalarıyla bağlantılı olma duygusunu içermektedir. Zaman boyutu ise geçmiş, şu an ve gelecek bağlantısını içermektedir.

Umudu bilişsel bir süreç olarak kavramsallaştıran Snyder'e (1989) ek olarak Farran ve Popovich (1990) umudun dört süreç özelliğini tanımlamışlardır. Bunlar;

□ Deneyimsel süreç: Kayıp ve acısının farkında olma, umut arama, umut ve umutsuzluk arasındaki ilişkiyi fark etme süreci.

□ İlişkisel süreç: Diğerleri ile ilişkiyi geliştirme süreci.

□ Spiritüel süreç: Kendinden daha büyük bir güçle ilişki, bu güce inanç ile hayatında anlam ve amaç arama süreci

□ Mantıksal düşünce süreci: Amaç geliştirme ve bilişsel yeniden yapılandırma stratejileri gibi bilişsel süreçler (Farran, Wilken ve Fidler, 1995).

Umut, bireyin içindeki motivasyonu cesaretlendiren önemli bir etkidir ve hastalık durumunda karamsarlık, çaresizlik duygularını önler. Bireylerin yaşamlarındaki hedeflerine ulaşma gücüne güvenmeleri umutlu olmaları ile mümkün olmaktadır. Destek ve umut, bireyin olumlu yaşam enerjisine katkıda bulunmaktadır (Öz, 2004). Umut, insanoğlunun doğasında bulunan en değerli kaynaktır. Umut insanın yoksunluk, yetersizlik, sıkıntı, yalnızlık ve acı çekme gibi zor ve stresli durumlarla başa çıkmasını sağlar (Duyan ve Er, 1996).

Umut ile ilgili yapılan çalışmalara göre tüm insanlar hedef yönelimlidirler, hedefe yönelimli olmak yaşamda olmayı istediğimiz konuma ne şekilde ulaşabileceğimiz hususunda ana bir başlangıçtır. Hedef yönelimli düşünceler, bilişler kişilerin problemlerle başa çıkmasında başroldür (Snyder ve diğerleri, 1991; Snyder, 1995). Amaçlar, kişilerin istediği, düşlediği sonu yansıtırlar (Snyder ve diğerleri, 2000).

Amaç kişinin istediği, olmayı ve yapmayı arzuladığı her şey olabilir. İmkansız, ulaşılamaz bir şey olabileceği gibi kolaylıkla elde edilebilecek bir şey de olabilir. Fakat amaçlar ulaşılabilir özellikte olmalıdır çünkü imkansıza yakın hedefler kişilerin cesaretini ve motivasyonunu kırar, düşürür (Snyder ve diğerleri, 2000; Snyder ve diğerleri, 2003).

Kendimize koyduğumuz hedeflerimiz umut teorisinin ana dayanağıdır (Snyder, 2005). Amaçların yanında, umut kavramının ilişki içerisinde olan iki temel boyutu daha vardır, bunlar hedefe/amaca ilişkin düşünceyi barındırır. Amaca ulaşabilmek için kişiler kendilerini amaca ulaştıracak çözüm yolları planlayabilmelidirler, umut kavramının bu boyutu “pathways” olarak isimlendirilir. Pathways, amaca/hedefe götüren çözümsel yollar planlamada kişinin öz yeterlilik durumuna ilişkin kendini değerlendirmesine dayalı bir düşünce şeklidir (Snyder ve diğerleri, 2000).

Amacımıza yönelik çözüm yolları planlama konusundaki yeterlilik algısı (pathways), umut kavramının önemli bir boyutu olmakla birlikte, yalnız başına kişiyi istediği sona ulaştırma açısından yeterli değildir (Snyder ve diğerleri, 2002).

Kişinin belirlediği çözüm yolları doğrultusunda harekete geçmek ve bunu daim ettirebilmesine ilişkin kapasitelerini de değerlendirmesi gerekir. Snyder ve arkadaşları bunu “agency” olarak adlandırmışlardır. Bu kavram belirlenmiş bir hedef için “eylemde bulunmak” ya da “enerji harcamak” olarak da ifade edilebilir. Bu düşünce şekli kişiyi hedefine ulaştırmada bir tür “ateşleme” işlevi görür (Barnum, 1998; Snyder ve diğerleri, 1997).

Agency, umut kavramının motivasyon sağlayan en önemli ögesidir. Kişinin belirlediği amaç doğrultusunda harekete geçmesini ve bu hareket ile kendisini amacına ulaştırabilecek yollar doğrultusunda devam ettirmesi için gerekli olan enerji olarak açıklanabilir (Snyder, 2002).

Umut kavramının amaca/hedefe yönelik çözüm yolları planlama (pathways) ve motivasyon (agency) her ikisi de gerekli ve önemli olmakla birlikte, tek başlarına istenen amaca ulaşmak yeterli olmaz. Her iki öge de birbirlerini karşılıklı olarak etkiler, aralarında paralel yönde olumlu bir bağlantı vardır; fakat istenen amaca ulaşabilmek için her ikisi de birbirinden farklı işlevler yaparlar (Snyder ve diğerleri, 2002). Kişinin genel olarak umut düzeyi yüksek olsa da kişi istediği amaca karşı düşük bir umut düzeyine sahip olabilir, bu olay belli bir amaca/hedefe özgü umut olarak tanımlanmaktadır. Umudun hedeflenen bir amaca dönük olarak incelenmesi, yaşamın diğer tüm alanlarındaki başarı yüksek olsa da, amacın takibiyle ilgili algılanan eksikliğin daha net anlaşılabilmesine yardımcı olması bakımından da önemlidir.

Snyder ve arkadaşlarının geliştirdikleri umut teorisinde duygular yok sayılmasa da umut teorisi büyük oranda bilişsel bir nitelik taşımaktadır (Snyder, 1995). Duygular kişinin belirlediği amacına ilişkin bilişsel değerlendirmelerin bir sonucu şeklindedir, duygunun

biçimini kişinin belirlediği amacına ilişkin algılamış olduğu umut düzeyi belirlemektedir (Snyder ve diğerleri, 1991).

2.4. İlgili Araştırmalar

Bu araştırmanın değişkenlerini oluşturan tükenmişlik, psikolojik dayanıklılık ve umut kavramlarıyla ilgili yurt dışında ve yurt içinde yapılan araştırmalar incelenmiş ve ulaşılabilen araştırmalar aşağıda özetlenerek sunulmuştur.

2.4.1. Tükenmişlik İle İlgili Araştırmalar

Türkiye’de Yapılan Araştırmalar

Özer (1998) rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini, tükenmişliğin nedenlerini ve tükenmişliği çeşitli değişkenlere göre incelenmiştir. Bu araştırmaya Türkiye’nin 67 ilinden 595 rehber öğretmenden katılmıştır. Araştırma bulguları rehber öğretmenlerin en çok kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir. Kadın rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik düzeylerinin erkeklerinkinden yüksek olduğu bulunmuştur. Bekar, hizmet süresi 2-5 yıl olan, mesleği istemeden seçen, ve mesleki işlev düzeyini orta ve kötü olarak değerlendiren rehber öğretmenlerin duygusal ve kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliklerinin daha yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.

Gökçakan ve Özer (1999), Artvin, Rize, Trabzon, Giresun ve Ordu illerinde görev yapan rehber öğretmenlerinde tükenmişlik düzeyi ve nedenlerini bazı değişkenlere göre incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre; cinsiyet, medeni durum, hizmet süresi, çalışılan kurum, haftalık çalışma süresi, mesleği isteyerek seçip seçmeme değişkenlerinin rehber öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyinde anlamlı bir etki yapmadığı fakat tükenmişliğin mesleki işlevini yerine getirmeyenlerde daha çok yaşandığı görülmüştür.

Altıntaş (1999) yapmış olduğu çalışmada, meslek lisesinde çalışan teknik öğretmenlerde tükenmişlik seviyelerini etkileyen değişkenleri incelemiştir. 150 öğretmen ile yaptığı araştırmasında Maslach Tükenmişlik Envanterini kullanmıştır. Sonuçta öğretmenlik mesleğini kişilik özelliklerine uygun olarak algılayan öğretmenlerin, öğretmenlik

mesleğinde manevi doyum sağlayan öğretmenlerin, öğretmen meslektaşlarından takdir ve destek gören öğretmenlerin, teknik öğretmenlik mesleğinin gelirini yetersiz olarak algılayan öğretmenlerin duygusal tükenmeleri ve duyarsızlaşmaları önemli düzeyde düşük olduğu bulunurken, kişisel başarılarının da yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Tümkiye (2001) yapmış olduğu çalışmada, ilkokulda çalışan öğretmenlerde denetim odağı ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. Çalışmasının örneklemini ilköğretim okullarının I. kademesinde görev yapan 112 ilkokul öğretmeni oluşturmuştur. Kadın ilkokul öğretmenlerin denetim odağı puanları erkek ilkokul öğretmenlere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Seğmenli (2001), yapmış olduğu çalışmada rehber öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin incelemiştir. Ankara'da ilköğretim okulu ve liselerde görev yapan 200 rehber öğretmeni kapsayan çalışması sonucunda; 23-30 yaş grubundaki rehber öğretmenler duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik yaşamakta olduğu, mesleki kıdemi beş yıl olan rehber öğretmenlerinin kişisel başarısızlık alt boyutunda tükenmişlik yaşamakta olduğu bulunmuştur.

Tuğrul ve Çelik (2002) yapmış oldukları çalışmada, normal çocuklarla çalışan bayan anaokulu öğretmenlerinin tükenmişlikleriyle ilişkili faktörleri incelemiştir. Maslach Tükenmişlik Envanterini kullandıkları çalışmada bayan anaokulu öğretmenlerinin tükenmişlikleri ile yaş, mesleki tecrübe, medeni hal, gelir değişkenlerinin ayrı ayrı ilişkisini incelemiştir. Çalışmalarının sonucunda duygusal tükenmişlik, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma puanlarının yaşa bağlı olarak değişmediği sonucuna ulaşmışlardır. Çalışma süresinin, kişisel başarısızlık alt ölçek puanları ile duygusal tükenmişliğin eğitim ve çalışılan kurumun niteliği ile alınan eğitimin duyarsızlaşma alt ölçek puanları ile ilişkili olduğunu bulmuşlardır.

Dolunay (2002) yapmış olduğu çalışmada, genel lisede çalışan ve teknik-ticaret meslek lisesinde çalışan öğretmenlerinin tükenmişlik durumlarını belirleyerek ve bu durumun bazı sosyo-demografik özelliklere göre incelemiştir. Maslach Tükenmişlik Envanterini 366 lise öğretmenine uygulamıştır. Sonuçta yaş arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığı, kişisel başarı duygusunun ise artmakta olduğu sonucuna ulaşmıştır. Toplam hizmet süresi arttıkça genel tükenmişlik azalmakta kişisel başarı duygusunun ise azalmakta olduğu sonucuna ulaşmıştır. Mesleği isteyerek seçen öğretmenlerin genel tükenmişlik, duygusal tükenme, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma puan ortalamaları, istemeyerek seçenlerden daha düşük bulunmuştur. Aylık net gelir arttıkça kişisel başarı duygusunun arttığı

bulunmuştur. Çalışılan okul türünün, cinsiyetin, medeni durumun, son mezun olunan okulun, branşın çalışılan kurumdaki hizmet süresinin, ek geliri olma durumunun, eş mesleğinin, son üç ay içerisinde mesleki gelişimlerine katkıda bulunacak bir çalışma yapma durumunun tükenmişlik düzeyini etkilemediği bulunmuştur.

Peker (2002) yapmış olduğu çalışmada, tüm milli eğitim kademlerinde mesleki tükenmişliği çeşitli değişkenler açısından incelemiştir. Bulgular incelendiğinde; Öğretmenlerin eğitim seviyesi arttıkça tükenmişlik seviyelerinin anlamlı şekilde arttığı, Lise öğretmenleri ilköğretim ve anaokulu öğretmenlerine göre anlamlı şekilde daha fazla tükenmişlik gösterdiği ve erkek öğretmenler bayan öğretmenlere göre anlamlı şekilde daha fazla tükenmişlik yaşadığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Ancak “Mesleki kıdem” bakımından öğretmenlerin “tükenmişlik” puanlarında anlamlı bir farka olmadığı bulunmuştur.

Çoban ve Demir (2004) yaptığı çalışmalarda, güneydoğu anadolu bölgesinde görev yapan psikolojik danışmanların tükenmişliğin üç alt boyutundaki düzeylerini inceleyerek ve psikolojik danışmanın maaşa ilişkin algısı, işten beklentisi, iş yükü, işten aldığı doyum, yaş görev yılı ve bölüm gibi değişkenler ile tükenmişlik boyutlarından alınan puanlarda fark olup olmadığını incelemiştir. Çalışmaya o bölgede çalışan 227 psikolojik danışman katılmıştır. Çalışma sonucunda psikolojik danışmanların tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında tükenmişlik yaşadıkları ve tükenmişlik ile maaşa ilişkin algıları işlerinden aldıkları doyum, işten beklentileri ve iş yükü ile ilgili algıları arasında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Bunların yanında; cinsiyet, medeni durum, mezun olunan bölüm değişkenlerine göre tükenmişliğin alt boyutlarından alınan puan ortalamalarında anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur.

Selçukoğlu (2001) yapmış oldukları çalışmada; akademik personelin tükenmişlik düzeylerinin, demografik değişkenlere ve akademik unvana göre tükenmişlik düzeylerindeki farklılaşmaların ve son olarak tükenmişliğe etki eden faktörleri incelemiştir. Sonuçlara bakıldığında, cinsiyetin tükenmişlikle ilgili önemli bir değişken olduğu sonucunu bulmuşlardır. Çalışmaya göre kadınların duygusal tükenme düzeyi erkeklere nazaran daha yüksektir. Diğer bir sonuç ise akademik unvan değişkeninin, tükenmişliğin tüm boyutlarında farklılaştığını göstermektedir. Buna göre, Yrd.Doçent. grubunun duygusal tükenme düzeyi, Prof.Dr.ve Doç.Dr. grubunun duygusal tükenme düzeyinden daha yüksek bulunmuştur.Aynı zamanda, Prof.Dr. ve Doç.Dr. grubunun tükenmişlik belirtilerine en az rastlanır grup olduğu bulunmuştur. Akademisyenlerin duygusal tükenme düzeyini öngören değişkenler; değer, iş yükü, kontrol ve cinsiyet olarak

belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre bireyler; değer, iş yükü ve kontrol boyutlarında bir uyumsuzluk yaşadıkça, duygusal tükenme düzeyi yükselmekte olduğunu bulmuşlardır.

Ören ve Türkoğlu (2006) yapmış oldukları çalışmada, aday öğretmenlerin tükenmişliği çeşitli değişkenlere göre incelemiştir. Çalışmada Eğitim Fakültesi ve Teknik Eğitim Fakültesinin dördüncü sınıflarında öğrenim gören 268 kişi örneklemini oluşturmuştur. Elde edilen sonuçlarda cinsiyetlerine göre, kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutunda erkeklerin, duygusal tükenme de ise kızların tükenmişlik düzeyleri yüksek bulunmuştur. Bölümlere göre Elektronik ve Bilgisayar bölümlerinin tükenmişlik düzeyleri yüksek, Okul Öncesi Öğretmenliğinin düşük çıkmıştır. Yaş değişkenine bakıldığında ise 23 ve üzerindeki öğrencilerin tükenmişlikleri yüksek çıkmıştır.

Akten (2007) yapmış olduğu çalışmasında, okul psikolojik danışmanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Çalışmanın sonucunda; “Cinsiyet” değişkeni ile ilgili analiz sonuçlarına göre, “duygusal tükenmişlik” boyutunda kadın psikolojik danışmanların erkek psikolojik danışmanlara göre daha yüksek oranda “tükenmişlik” yaşadığı bulunmuştur. Araştırmada, diğer kurumlarda (özel okullar, dershaneler ve rehabilitasyon merkezleri) çalışan okul psikolojik danışmanlarının Rehberlik ve Araştırma Merkezi, lise ve ilkokulda çalışan rehber öğretmenlere göre duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur. Kıdem değişkenine göre; en yüksek düzeyde 2-5 yıllık kıdeme sahip okul psikolojik danışmanlarının tükenmişlik duygusu yaşadığı, bunu 0-1 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenlerin izlediği ve en az düzeyde 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Gökçakan ve Murat (2007), tükenmişlik ile ilgili yapmış oldukları çalışmada öğretmenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarındaki tükenmişlik düzeylerinin dördüncü yıla doğru attığı, sekizinci yıla doğru ise düştüğünü bulmuştur.

Arı ve Bal (2008) yapmış oldukları çalışmada, tükenmişlik kavramını birçok değişken açısından incelemişlerdir. Cinsiyet, yaş, çalışma süresi, kişilik, iş yükü, iş üzerindeki kontrol düzeyi, ödüller, değerler, sosyal destek gibi bireysel ve sosyal özellikler, örgüte karşı hissedilen aidiyet duygusu ve adalet gibi iş ve örgüt ile ilgili özelliklerin tükenmişlikte azaltıcı ya da artırıcı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Çoban ve Hamamcı (2008) yaptığı çalışmalarında, Stresle Başa Çıkma Programının okul psikolojik danışmanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, deney grubunda yer alan okul psikolojik danışmanların bireysel başarısızlık düzeylerinin anlamlı düzeyde azaldığı bulunmuştur.

Karakuş (2008) özel ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenlere incelediği çalışmasında 368 özel okul öğretmeni ile çalışılmıştır. Veriler Maslach Tükenmişlik Envanteri ile toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda cinsiyet ve mesleği kendine uygun bulmanın duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarına ilişkin tükenmişlik düzeylerinde etkili olduğu bulunmuştur. Medeni durum, branş, yaş hizmet süresi, haftalık ders sayısı, mesleği ne derece isteyerek seçtiği, mesleğin toplumdaki saygınlığı, meslekle ilgili güncel konuları okuma ve mesleği yapmanın temel nedenine göre ise duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarına ilişkin tükenmişlik düzeylerinde ise etkili olmadığı görülmüştür. Üstlerinden takdir görmelerine göre ise duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutuna ilişkin tükenmişlik düzeyinde etkili olduğu, duyarsızlaşma boyutuna ilişkin tükenmişlik düzeylerinde ise etkisinin olmadığı görülmüştür.

Deniz Kan (2008) bir grup okul öncesi öğretmeninin tükenmişlik durumunu incelemiştir. Araştırmasını Ankara’da çalışan 72 öğretmenle yürütmüştür. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacı ile “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, hizmet süresi fazla olan, mesleğini isteyerek seçen ve ilköğretim bünyesinde hizmet veren okul öncesi öğretmenlerinin kişisel başarı puanlarının, mesleğini istemeden seçen öğretmenlerin ise tükenmişlik puanlarının yüksek olduğu saptanmıştır.

Ozan (2009) tükenmişlik ile ilgili yapmış olduğu çalışmada, Kuzey Kıbrıs’ta görev yapan ilkokul öğretmenlerde mesleği isteyerek seçen öğretmenlerin, istemeyerek seçen öğretmenlere göre duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutundaki tükenmişliğin anlamlı şekilde düşük olduğunu bulmuştur.

Seçer (2011) yapmış olduğu çalışmasında, okullarda çalışan psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerini, medeni durum, doğum yeri, görev yapılan okul ortamından memnuniyet duyma, yaş, cinsiyet ve mesleki kıdem değişkenlerine göre incelemiştir. Çalışmayı Erzurum il ve ilçe merkezlerinde görev yapan 147 okul psikolojik danışmanı oluşturmuştur. Çalışma sonuçlarına bakıldığında psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyet, doğum yeri ve medeni durum değişkenleri arasında anlamlı bir farklılaşma olmadığı fakat yaş, mesleki kıdem ve görev yapılan okul ortamından memnuniyet duyma değişkenlerine bakıldığında anlamlı farklılaşma olduğu bulunmuştur.

Tekin (2011), yaptığı çalışmada askeri hastanelerde çalışan hemşirelerin psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesini incelemiştir. Araştırmanın evrenini, 1 Mart- 1 Nisan 2011 tarihleri arasında Ankara GATA' da çalışan 650 hemşire oluşturmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; sosyo-demografik özelliklerden yaş, medeni durum, öğrenim durumunun etkili olduğu bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılığı etkileyen sosyo-demografik özellikler ise; medeni durum, öğrenim durumu, aylık gelir durumu olarak bulunmuştur. Etkileyen mesleki özellikler; mesleği isteyerek yapma, toplam çalışma süresi olarak bulunmuştur. Hemşirelerin mesleki stres düzeyini ve sağlık durumunu algılamalarının her iki ölçek için de anlamlı olduğu anlaşılmıştır. Psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen sonuçlar karşılaştırıldığında aralarında ters bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Işıkhana (2011), yaptığı çalışmada Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nda görevli 491 sosyal hizmet uzmanı ile yapılan araştırmada; sosyal hizmet uzmanlarının orta düzeyde duygusal tükenme, düşük düzeyde duyarsızlaşma ve yüksek düzeyde kişisel başarı noksanlığı yaşadıklarını tespit etmiştir.

Gündüz (2012) araştırmasında, psikolojik danışmanlarda yetkinlik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Ayrıca çalışmasında psikolojik danışmanların, “yetkinlik” ve “tükenmişlik düzeyleri”nin “sosyal destek”, “görev algısı” ve “öğrenci sayısı” değişkenlerine göre değişkenliği de dikkate alınmıştır. Araştırma sonucunda, “yetkinlik inançlarının” MTE'nin “duyarsızlaşma alt boyut puanları” üzerinde negatif, “kişisel başarı puanları” üzerinde pozitif yönde bir etkisinin olduğu görülmüştür. Bunun yanında “sosyal destek” alan, “görev algısı” olumlu olan ve “öğrenci sayısı” az olan psikolojik danışmanların daha az “tükenmişlik” yaşadığı ve “yetkinlik inançları”nın yüksek olduğu görülmüştür. Yıldız (2012)'ın “mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma” başlıklı resmi ve özel ilköğretim ve orta öğretim okullarında görev yapan 2351 rehber öğretmenini kapsamaktadır. Yapılan çalışmada ulaşılan sonuçlar: yaş değişkeni, medeni durum değişkeni tükenmişlik düzeyinde anlamlı bir farklılaşmaya sebep olmamaktadır, kadın rehber öğretmenlerinin erkek rehber öğretmenlerinden daha yüksek düzeyde duygusal tükenmişlik yaşamaktadırlar. Mesleki kıdemi 0-5 yıl olan rehber öğretmenler 21-25 yıl olan rehber öğretmenlerinden daha yüksek düzeyde kişisel başarısızlık alt boyutunda tükenmişlik yaşamaktadırlar Resmi ilköğretim ve ortaöğretim okullarında görev yapan özel okullarda görev yapan öğretmenlerinden daha yüksek düzeyde kişisel başarısızlık alt boyutunda tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Hablemitoğlu ve Özmete (2012) yapmış oldukları çalışmalarda Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü'ne (Mülga) bağlı kuruluşlarda görev yapan sosyal çalışmacıların şefkat yorgunluklarını, tükenmişliklerini, stres kaynaklarını, işten duydukları tatmini ve kariyer olanaklarını değerlendirerek, iş yaşamı kalitelerini incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre; sosyal çalışmacıların, şefkat yorgunlukları, tükenmişlikleri ve stres kaynakları arttıkça işten duydukları tatmin azalmakta olduğunu bulmuşlardır.

Dincerol (2013)'un öğretmenler üzerinde yapmış olduğu tükenmişlik sendromunun iş tükenmişliği açısından incelenmesi konulu çalışmasında Samsun ilindeki 22 okulda görev yapan 426 öğretmenin katılımı ile yapmış olduğu araştırmanın sonucunda öğretmenlerin mesleki tükenmişlikleri ile iş tükenmişlikleri arasında farklılıklar olduğu mesleki tükenmişliğin arttığı, öğretmenlerin görev yaptığı okul ve kıdem değişkenine göre farklılaşmanın yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Koçak (2014) çalışmasında, "KKTC'de devlete bağlı liselerde çalışan okul psikolojik danışmanlarının tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete, eğitim durumuna, medeni duruma, mesleki kıdem yılına, yaşına, görev yapılan kurumdaki öğrenci sayısına, okul psikolojik danışmanı kadrosuna, üstlerinden takdir görmesine göre farklılık gösterip göstermediğini" incelemiştir. Çalışma KKTC'de tüm illerdeki ve ilçelerdeki devlete bağlı liselerde görev yapan 48 rehber öğretmen üzerinde yapılmıştır ve çalışma sonuçlarına göre öğretmenlerin; cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, mesleki kıdem yılı, okuldaki okul psikolojik danışmanlık kadrosu sayısı ve yaş değişkenlerine göre tükenmişlikle istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Ancak çalışılan okuldaki öğrenci mevcudu ve üstlerinden takdir görme durumuna göre anlamlı bir fark görülmüştür.

Aydemir (2014)'in yapmış olduğu yüksek lisans tez araştırmasında uygulamaya 178 rehber öğretmen katılmıştır. Milli Eğitim Bakanlığına bağlı çalışan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri yöneticilerinin liderlik tarzını algılamaları ile ilişkilendirilmiştir. Bu ilişkiye cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, çocuk sahibi olma- olmama, çalışma süresi, şimdiki okul yöneticisi ile çalışma süresi değişkenlerine göre karşılaştırılmıştır. Cinsiyet ve medeni durum değişkenine göre tükenmişliğin anlamlı farklılıklar oluşturduğu, bekar rehber öğretmenlerin duygusal tükenmelerinin, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişliklerinin evli rehber öğretmenlere göre daha yüksek olduğu, kadın rehber öğretmenlerin duygusal tükenme ve toplam tükenmişliklerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Ceylan, Gül ve Öksüz (2016), yapmış oldukları çalışmada sosyal hizmet mesleğini icra eden sosyal çalışmacıların farklı sosyal hizmet alanlarına göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini örgütsel ve bireysel faktörler bağlamında tespit etmeyi amaçlamışlardır. Bu bağlamda çalışma, farklı illerde yer alan çeşitli sosyal hizmet kurumlarında görev yapan 192 sosyal çalışmacı ile gerçekleştirmişlerdir. Araştırma bulgularına göre sosyal çalışmacıların iş doyumu ve tükenmişlik durumlarının yönetsel ve bireysel faktörlere bağlı olarak değişkenlik gösterdiği ve söz konusu bu faktörlerin birincil ve ikincil sosyal hizmet alanlarına göre farklılaştığı görülmüştür. Araştırma sonucuna göre sosyal çalışmacıların daha çok örgütsel faktörlere bağlı olarak düşük iş doyumu ve yüksek tükenmişlik duygusu yaşadıkları anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra yoğun iş yükü ve yeterli sayıda sosyal çalışmacı istihdam edilmemesinin de iş doyumunun düşmesine ve tükenmişlik duygusu yaşanmasına neden olduğu anlaşılmaktadır.

Çapri ve Güler (2016), “farklı yaşam doyumu düzeylerine (düşük, orta, yüksek) göre hemşirelerin mesleki ve eş tükenmişlik düzeylerinin anlamlı biçimde farklılaşıp farklılaşmadığını” inceledikleri araştırmalarına; Konya ili ve merkez ilçelerindeki Devlet hastanelerinde çalışan evli 235 kadın hemşire katılmıştır. Analizler sonucunda hemşirelerin yaşam doyumu düzeyleri yükseldikçe mesleki ve eş tükenmişlik puanlarının azaldığı, diğer taraftan yaşam doyumu düzeyleri azaldıkça mesleki ve eş tükenmişlik puanlarının yükseldiği belirlenmiştir.

Nuthat (2017), yaptığı çalışmada özel eğitimde çalışan öğretmenlerin psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeylerinin birbirine olan etkisini incelemiştir. Aynı zamanda bu araştırmada psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeylerini çeşitli değişkenler açısından incelenmiştir. Psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkide cinsiyetin bir rolü olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yaş artıkça psikolojik dayanıklılık artmakta, tükenmişlik düzeyi düşmektedir. Medeni durum, mesleğini isteyerek seçip seçmeme ve çalıştıkları kurumdan memnun olup olmama değişkenlerinin tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri üzerinde rolü vardır.

Açar (2018), yaptığı çalışmada otistik çocuk sahibi annelerin, tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık düzeylerini incelemiştir. Bu çalışmada yapılan analizler sonucunda, aile uyumu düzeyinin, otistik çocuğa sahip annelerin medeni durumları ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Diğer değişkenler incelendiğinde; duygusal tükenme arttıkça yüksek oranda duyarsızlaşmada artmaktadır. Otistik çocuk sahibi annelerin tükenmişlik, duyarsızlaşma ve

duygusal tükenmişlik yaşamamaları için psikolojik açıdan dayanıklılıklarının yüksek olması gerekmektedir.

Çayır (2018), yaptığı çalışmada hekimlerin psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmış tanımlayıcı bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın evrenini 18.06.2018-29.06.2018 tarihleri arasında İzmir'in Tire ilçesinde çalışan 122 hekim oluşturmuştur. Analizler sonucunda, çalışmaya katılan hekimlerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin medeni durum, çalışma süresi ve hekimlikle ilgili ek iş bakımından anlamlı olarak etkilendiği sonucuna varılmıştır. Hekimlerin tükenmişlik puanlarının ise hiçbir grupta anlamlı olarak farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik arasında negatif yönlü ilişki bulunmuştur.

Yurtdışında Yapılan Araştırmalar

Sherwin ve diğerleri (1992), hemşirelerde umut ile tükenmişlik arasındaki negatif ilişkiyi göstermiştir. Yoğun bakım biriminde görevli 81 hemşire üzerinde yapılan araştırmada, tükenmişliğin üç boyutu ile umut negatif yönlü anlamlı ilişkili bulunmuştur.

Simoni ve Schmidt (1987) 1049 hemşire arasında yaptıkları çalışmada psikolojik dayanıklılığın tükenmişliği belirlemede belirteç olarak kullanılabileceğini belirtmişlerdir. Psikolojik dayanıklılığın tükenmişliği negatif yönlü, anlamlı olarak yordadığı bulunmuştur.

Maslach ve Jackson (1981) yapmış olduğu çalışmada, evli olmayanlar ile çalışmaya henüz başlayanların tükenmişlik düzeylerinin, evli ve uzun zamandır çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğunu, eğitim düzeyi açısından bakıldığında cinsiyette olduğu gibi önemli farklılıklar saptanmıştır.

Yiu-kee ve Tang (1995), Japonya'da psikiyatrist, psikiyatri hemşiresi, psikolog, psikolojik danışman ve sosyal çalışmacılardan oluşan bir örnekleme yürüttükleri çalışmalarında hemşirelerin daha fazla duyarsızlaşma yaşadıklarını bildirmişlerdir. Psikologlar ile psikiyatrist ve hemşireler arasında toplam tükenmişlik puanı açısından anlamlı farklılaşma görülmüştür. Psikologların diğer iki meslek grubuna kıyasla daha az tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur.

Cocco ve arkadaşları (2003), tarafından huzurevlerinde görev yapan sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeylerinin belirlendiği araştırmada vakaların çok olması, meslektaşlar

arasındaki işbirliğinin yetersizliği gibi işin niteliğine bağlı nedenler ile sosyal çalışmacıların kendilerini yorgun, bitkin ve mutsuz hissettikleri bulunmuştur.

Love (2003), çocuk refahı alanında çalışan uzmanlar üzerine yaptığı çalışmasında iş doyumunu ve tükenmişlik kavramı ile ilgili anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Tükenmişlik düzeyinin artması ile iş doyumunun azaldığını vurgulamıştır. Yaşça olgun olan uzmanların iş doyumunun gençlere göre daha yüksek olduğunu tespit etmiş, fakat cinsiyet, etnik köken, medeni durum ile anlamlı bir ilişki tespit etmemiştir.

Mackie (2005), kırsal ve kentsel kurumda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu ve tükenmişliklerini etkileyen faktörler üzerine yaptığı çalışmasında uzmanların yaşadıkları coğrafyalara yönelik olan bazı benzerlikler ve farklılıklar tespit etmiştir. Her iki kesim için de tükenmişlik sebebi olarak kurumdaki çatışmalar ve engeller, kişilerarası ve müracaatçılarla olan çatışmalar belirtilmiştir. Kırsalda çalışan uzmanların profesyonel olarak daha çok izolasyon duygusunu deneyimlediğini bunun ise coğrafya ile ilgili olduğunu bulmuştur. Kırsal kesimdeki sosyal hizmet uzmanlarının çalışma saatlerinin daha yoğun olduğu bu sebeple de duyarsızlaşma boyutunun yüksek olduğu belirtilmiştir.

Adams ve arkadaşları (2007), New York'ta görev yapan sosyal çalışmacıların; çok sayıda travmatik vaka ile çalışmanın, geçmişteki olumsuz yaşam olayları ve bekar olma gibi nedenler ile tükenmişlik yaşadıklarını bulmuşlardır. Kendilerini yetenekli olarak değerlendiren sosyal çalışmacıların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu bulunmuştur.

Schwartz ve diğerleri (2007), sosyal hizmet uzmanlarının umut düzeyleri ile tükenmişlik düzeylerini araştırmıştır. Sosyal hizmet uzmanlarının umut düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri negatif ilişkili bulunmuştur.

Kokkinos'un (2007) Kıbrıs'ta çalışan ilköğretim öğretmenlerinin tükenmişliğinin işe ilişkin yapmış olduğu çalışmada, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının daha çok çevresel stres yapıcılar ile ilişkili olduğunu; kişisel başarı boyutunun ise kişilik özellikleri ile açıklandığı bulunmuştur. Araştırma sonucuna göre sınıf düzenini yönetme ve disiplini sağlama etkenlerinden kaynaklanan stresin artması duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı anlamlı düzeyde yordadığını bulmuştur.

Boston (2009), yürüttüğü araştırma stres, tükenmişlik ve iş doyumunun kırsal bölgede çalışan sosyal uzmanları üzerindeki etkisine yöneliktir. Yapılan bu çalışmada Boston tükenmişliğin 3 boyutunun da iş doyumunu ile anlamlı şekilde ilişkili olduğunu tespit etmiş

ayrıca yüksek düzeyde duygusal tükenmişliğin iş doyumunu azalttığı bu durumun ise maaş, terfi şansı, yöneticiler ve iş arkadaşları ile bağlantılı olduğunu bulmuştur.

Padyab (2013), İran genelinde çalışan 390 sosyal hizmet uzmanı hakkında yaptıkları çalışmada; sosyal hizmet uzmanlarının %10.9'unda tükenmişlik ve %17.4'ü tükenmişlik riski tespit edilmiştir. Ayrıca, sosyal hizmet uzmanlarının gelirlerinden memnun olmadıkları, şiddete maruz kaldıkları veya düşük öz güven duydukları takdirde tükenmişlik düzeylerinin arttığı görülmüştür.

Gorji, Teimuri, Gorji ve Gorji (2015), İran'daki hemşireler üzerine yaptıkları çalışmalarında mesleki tükenmişlik ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Analiz sonuçlarına göre; hemşirelerin tükenmişlikleri ile yaşam doyumları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulgulamışlardır.

2.4.2. Psikolojik Dayanıklılık İle İlgili Araştırmalar

Türkiye'de Yapılan Araştırmalar

Durak (2002) yapmış olduğu çalışmasında, psikolojik dayanıklılıkları yordamada stres duygusunun ve strese karşı direnç gösteren kişilik niteliklerini araştırmıştır. Aynı zamanda Türk örneklemelerinde Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin psikometrik nitelikleri test edilmiştir. Deprem görmüş ve deprem yaşamamış 380 tane üniversite öğrencisiyle yapılan bu çalışmada, psikolojik dayanıklılıkların, algılanan sosyal desteklerin ve baş edebilme biçimlerinin psikolojik olan belirtileri yordamadaki etkisini incelemiştir. Psikolojik dayanıklılığın, deprem tecrübesine sahip olmayan öğrenciler adına stres seviyelerinin, psikolojik olan belirtilerini anlamlı biçimde açıkladıkları sonucunu bulmuştur.

Özcan (2005) yaptığı çalışmasında, lise öğrencilerinin sahip oldukları psikolojik dayanıklılık özellikleri ve koruyucu faktörler ailelerinin birliktelik-boşanma durumuna ve öğrencilerin cinsiyetlerine göre karşılaştırmıştır. Aynı zamanda, ailelerinin birliktelik-boşanma durumu ve öğrencilerin cinsiyetinin öğrencilerin sahip oldukları sağlık özelliklerini ve koruyucu faktörleri yordayıp yordamadığı incelenmiştir. Çalışma örneklem grubu, Ankara ili Mamak ilçesindeki liselerden 70'i anne-babası boşanmış, 82'si anne-babası birlikte yaşayan olmak üzere, toplam 152 öğrenciden oluşmuştur. Çalışmada, anne-babası birlikte olan lise öğrencilerinin sahip olduğu sağlık özellikleri ve koruyucu faktörler anne babası boşanmış olanlara göre daha yüksek bulunmuştur.

Terzi (2005) yapmış olduğu çalışmada, üniversite öğrencilerinin öznel biçimde iyi olmaya ilişkin olarak psikolojik dayanıklılık modelleri test edilmiştir. Bu bağlamda 395 adet üniversite öğrencisiyle çalışmıştır. Çalışmanın neticesinde, stresli yaşam hallerini bilişsel değerlendirme; stresli yaşamın durumlarıyla üstesinden gelme; psikolojik dayanıklılıkların iyi olmaları dolaylı şekilde etkilediği bulunmuştur.

Eminağaoğlu (2006) yapmış olduğu çalışmada, psikolojik dayanıklılıkların yaşamın erken senelerinde geliştiğini savunmaktadır. Kişilerin hayatının erken senelerinde geçirdikleri yaşantıların kişilerin psikolojik dayanıklılıklarını artırdığını ifade etmiştir. Psikolojik dayanıklılığı artıran durumun, çocukların ailede bu biçimdeki yaşantılara tanık olmalarından ziyade ailelerin bu yaşantılara ne şekilde tepki verdikleri, karşılaşılan zorluklarla nasıl başa çıktıklarının önemli olduğunu savunmuşlardır. Ayrıca ailelerin çocukları olduğu gibi kabul etmelerinin, çocuğun güvenliğini geliştirecek şekilde eğitim vermesinin, çocuğun tercih hakkına saygı duyulabilmesinin psikolojik dayanıklılığın temellerini oluşturduğunu ifade etmişlerdir.

Bacanlı ve Sürücü (2006) yapmış oldukları çalışmada, üniversite öğrencilerinin üniversitelere genel, sosyal ve akademik uyumları incelemişlerdir. Çalışmanın neticesinde, orta seviyede psikolojik dayanıklılıklara sahip öğrencilerin geneldeki uyum puanlarının, düşük seviyede psikolojik dayanıklılıklara sahip olanlardan daha yüksek oldukları bulunmuştur. Bununla birlikte, orta ile yüksek seviyede psikolojik dayanıklılıklara sahip öğrencilerin akademik olarak uyum puanlarının, düşük seviyede psikolojik dayanıklılıklara sahip öğrencilerden daha fazla olduğu bulunmuştur.

Terzi (2008), çalışmasında üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve algıladıkları sosyal destek arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada 140 (66 kız, 74 erkek) üniversite öğrencisine “Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği III-R” ve “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” uygulanmıştır. Psikolojik dayanıklılık ile algılanan sosyal destek arasındaki ilişki Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı ile araştırılmış, sonucunda iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Sipahioğlu (2008) yapmış olduğu çalışmasında, çeşitli risk gruplarındaki ergenlerin psikolojik dayanıklılık düzeylerini incelemiştir. Çalışmaya Aksaray İlinde Milli Eğitim Bakanlığına bağlı ortaöğretim okullarında öğrenim gören 499 öğrenci katılmıştır. Veri toplama aracı olarak Psikolojik Sağlamlık ve Ergen Gelişim Ölçeğinin Türkçe uyarlaması ve çalışmacının hazırladığı demografik bilgi formu kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre, ev içi ilişkilerde ilgi, yüksek beklentiler ve ev içi etkinliklere katılım koruyucu faktör

özellikleri tek ebeveyn ile yaşayan ergenlerin, ailesi ile birlikte yaşayan ergenlere göre daha yüksek çıkmıştır. Problem çözme becerileri, amaçlar ve eğitimsel beklentiler koruyucu faktör özellikleri ise ailesi ile birlikte yaşayan ergenlerin, tek ebeveyn ile yaşayan ergenlere oranla daha yüksek bulunmuştur. Yoksulluk içindeki ergenlerin cinsiyet değişkenine göre oluşturulan gruplarda arkadaş grubundaki ilgi, empati, amaçlar ve eğitimsel beklentiler koruyucu faktör özellikleri kızların erkeklere göre daha yüksek olduğu saptanmıştır ve yine aynı grupta problem çözme becerilerine ilişkin algıları erkeklerin oranı kızlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Gökmen (2009), kadın sığınma evinde yaşayan şiddet görmüş kadınlar (30 kişi) ile eşiyle birlikte yaşayan şiddet görmüş kadınların (30 kişi) bağlanma stilleri ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile bu davranış özelliklerini karşılaştırmıştır. “Kendini Toparlama Gücü Ölçeği”, “İlişki Ölçekleri Anketi” uygulanarak kadın sığınma evinde yaşayan katılımcıların psikolojik dayanıklılık ve güvenli bağlanma stili puan ortalamalarının eşiyle birlikte yaşayan katılımcılara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu bulunmuştur. Şiddete karşı verdikleri tepkilerin psikolojik dayanıklılık düzeyleri ve bağlanma stilleri doğrultusunda değişiklik gösterdiği bulunmuştur.

Kararımak ve Çetinkaya (2009) deprem yaşamış bireylerin bağlanma stilleri ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma 1999 depremini yaşamış 242 kişi ile yürütülmüştür. Araştırma sonucunda güvenli bağlanma ve psikolojik dayanıklılık arasında pozitif ilişki; korkulu ve kaygılı bağlanma ile psikolojik dayanıklılık arasında negatif ilişki bulunmuştur.

Karavardar (2010), psikolojik yıldırma ile psikolojik dayanıklılık, algılanan sosyal destek, hakkını arama ve stresle başa çıkma yollarını kullanma kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada 310 kişiye “Psikolojik Yıldırma Ölçeği”, “Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği”, Algılanan Sosyal Destek Ölçeği”, “Hakkını Arama Ölçeği” ve “Stresle Başa Çıkma Yolları Ölçeği” uygulanmıştır. Psikolojik dayanıklılık, algılanan sosyal destek, hakkını arama ve stresle başa çıkma yollarını kullanma kişilik özellikleri ile psikolojik yıldırma arasında ters yönde ve yüksek düzeyde bir ilişki bulunmuştur.

Kurt (2011) yapmış olduğu araştırmasında, Çevik Kuvvet personellerinin stres ile baş etme durumları, psikolojik dayanıklılığın ve iş doyum düzeylerinin arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu bağlamda 332 emniyet personeliyle çalışmıştır. Çalışma neticesinde iş doyumuyla psikolojik dayanıklılığın arasında düşük seviyede, pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur ve psikolojik dayanıklılıkla ve stresle baş edebilme durumlarından aktif olarak planlama, kaçma- soyutlama boyutlarının iş doyumlarını yordadığı neticesine ulaşılmıştır.

Tekin (2011) bu araştırmayı, askeri hastanelerde çalışan hemşirelerin psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yapmıştır. Araştırmanın rneklemini, Ankara GATA'da çalışan 519 hemşire oluşturmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; sosyo-demografik özelliklerden yaş, medeni durum, aylık gelir durumu ve öğrenim durumunun etkili olduğu; mesleki özelliklerden; mesleği isteyerek seçme, mesleği isteyerek yapma, toplam çalışma süresinin tükenmişlik ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen sonuçlar karşılaştırıldığında aralarında ters bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Başak (2012) bu çalışmasında, ebeveynlerinin gelir düzeyi düşük olan niversite ğrencilerinin öz duyarlık, sosyal bağlılık ve iyimserlik düzeyleri ile psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemiştir. z duyarlılık ve sosyal bağlılık değişkenlerinin her birinin iyimserlik yolu ile psikolojik dayanıklılığı açıklayabilme düzeyini araştırmıştır. Araştırma 2010- 2011 yılı bahar döneminde Anadolu niversitesinde okuyan 495 ğrenci katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, öz duyarlılık ve sosyal bağlılığın iyimserlik üzerinde doğrudan, psikolojik dayanıklılık üzerinde dolaylı, iyimserliğin ise psikolojik dayanıklılık üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Üniversite ğrencilerinin de öz duyarlık ve sosyal bağlılıklarının iyimserlik düzeylerini, iyimserlik düzeylerinin de psikolojik dayanıklılıklarını yordadığı sonucuna varılmıştır.

Sezgin (2012), ilköğretim okulu ğretmenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerini bazı demografik değişkenlere göre, Ankara merkezinde yer alan ilköğretim okullarında görevli 347 ğretmen katılımı ile incelemiştir. Araştırma sonucunda, psikolojik dayanıklılık toplam puanlarının branş ve cinsiyet değişkenlerine göre anlamlı bir fark göstermediği bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılık ile yaş ve mesleki kıdem arasında anlamlı ilişkiler bulunmamıştır.

Tümlü (2012) yaptığı çalışmada, 2010-2011 eğitim ğretim yılında Kastamonu niversitesinin 2. ve 3. sınıflarında öğrenim gören düşük ve yüksek psikolojik dayanıklılık düzeylerine sahip 955 kişiyi; temas engelleri, cinsiyet, aile tipi, algılanan anne tutumu ve baba tutumu değişkenleri açısından incelemiştir. Araştırma bulgularına göre cinsiyet-psikolojik dayanıklılık, aile tipi- psikolojik dayanıklılık, algılanan anne tutumu- psikolojik dayanıklılık ve algılanan baba tutumu psikolojik dayanıklılık etkileşimleri temas, tam temas, bağımlı temas ve temas sonrası düzeyleri üzerinde ortak etki göstermemişlerdir.

Sezgin (2012) bu çalışmasında ilköğretim okulu öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile stres, psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserlik algıları arasındaki ilişkileri incelemiştir. Ankara ili merkez ilçelerinden seçilen 20 ilköğretim okulunda görevli 406 öğretmene “Tükenmişlik Ölçeği”, “Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği III-R” ve “Bireysel Akademik İyimserlik Ölçeği” uygulanmıştır. Araştırma sonucunda algılanan stres, psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserliğin, mesleki tükenmişliğin anlamlı yordayıcıları olduğu sonucuna varılmıştır. Mesleki tükenmişliğin en güçlü yordayıcıları sırasıyla algılanan stres ve psikolojik dayanıklılıktır. Araştırmada tükenmişliğin yordayıcıları olarak kişisel değişkenler kullanılmıştır.

Altundağ (2013) bu çalışmasında anne-babası boşanmış ergenlerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinde yaşam doyumu ve yalnızlık düzeylerinin yordayıcı etkisini araştırmıştır. Anne-babası boşanmış ergenlerin psikolojik dayanıklılık, yalnızlık ve yaşam doyumlarında cinsiyete göre anlamlı fark bulunmazken; psikolojik dayanıklılık düzeyleriyle yaşam doyumları arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki psikolojik dayanıklılık düzeyleriyle yalnızlık düzeyleri arasında ise negatif yönlü güçlü bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca yalnızlık değişkeninin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı bir yordayıcı olduğu bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılık, yaşam doyumu ve yalnızlık düzeylerinde sahip olunan arkadaş sayısı ya da kardeş sayısı açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Selçuklu (2013), okul öncesi kurumlarında çalışan kadrolu ve sözleşmeli öğretmenlerin kurum kültürü algısının ve psikolojik dayanıklılıklarının örgütsel bağlılığa etkisini araştırmıştır. “Kişisel Bilgi Formu”, “Örgütsel Bağlılık Ölçeği”, “Okul Kültürü Ölçeği” ve “Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği” uygulanarak veri toplanmıştır. Okul kültürü ölçeğinden alınan toplam puanlara göre öğretmenlerin kurum kültürü algıları değerlendirilmiştir. Araştırmada, psikolojik dayanıklılığın alt boyutlarından kendilik algısı, aile uyumu, sosyal yeterlilik ve sosyal kaynaklar alt boyutlarının duygusal bağlılığın ve devam bağlılığın anlamlı yordayıcıları olduğu, normatif bağlılığın ise anlamlı yordayıcısı olmadığı, kurum kültürü algısının duygusal bağlılığın ve normatif bağlılığın anlamlı yordayıcısı olurken, devam bağlılığın ise anlamlı yordayıcısı olmadığı bulunmuştur.

Ergüner, Tekinalp ve Terzi (2013) tarafından yapılan araştırmada, kendisini toparlama gücünün psikolojik doğum sırası, sosyal ilgi ile stresle başa çıkma arasındaki bağlantıyı incelemiştir. Çalışma neticesinde psikolojik olarak doğum sırası, sosyal ilgi ile aktif planlama baş etme tutumunun kendisini toparlama güçlerinin yordayıcıları oldukları görülmüş olup bireylerin kendilerini toparlama gücüyle psikolojik doğum sırasının

arasındaki ilişki irdelendiğinde kendisini toparlama gücüyle küçük çocuk olmanın arasında pozitif yönde anlamlı, ortanca çocuk olmayla negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Yalçın (2013) tarafından yapılan çalışmada, ilköğretim okulları öğretmenlerinin mesleki anlamda tükenmişlik düzeyleriyle stres, psikolojik dayanıklılık ile akademik olarak iyimserlik algılarının arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma çerçevesinde 406 adet öğretmenle çalışılmıştır. Çalışma sonucunda, öğretmenlerin mesleki olarak tükenmişlik, psikolojik dayanıklılık ile akademik iyimserliklerinin algıları branş değişkenlerine göre anlamlı olarak farklılıklar gösterdiği gözlenmiş olup sınıf öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılıkları ile akademik iyimserlik düzeylerinin branş öğretmenlerine nazaran daha yüksek düzeylerde bulunmuştur. Aynı zamanda mesleki olarak tükenmişlik, psikolojik dayanıklılık ile akademik iyimserlik negatif yönlü ve anlamlı olan bir ilişkili bulunurken, dayanıklılık ile akademik iyimserlik gibi olumlu olan niteliklerin mesleki tükenmişlik düzeylerini azalttığı tespit edilmiştir.

Bildirici (2014), özel eğitime gereksinimi olan çocuğa sahip ailelerin aile yükleri ile psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma, İstanbul ili sınırları içinde yaşayan özel eğitime gereksinimi olan çocuğa sahip toplam 106 anne ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma ile ilgili veriler, “Kişisel Bilgi Formu”, “Zihinsel Yetersiz Çocuğu Olan Aileler İçin Aile Yüğü Değerlendirme Ölçeğı”, “Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğı” ile toplanmıştır. Araştırma sonucuna göre; özel eğitime gereksinimi olan çocuğa sahip ailelerin aile yükleri ile psikolojik dayanıklılıkları arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Annelerin eğitim durumlarına, eşlerinin eğitim durumlarına, ailenin aylık ortalama gelir düzeyine, engelli olan çocuğun tanısına göre aile yüğü değerlendirme ölçeğı puanları ve psikolojik dayanıklılık ölçeğı puanları farklılaşmaktadır.

Gökmen (2014) çalışmasında, resmi özel eğitim okulu yöneticilerinin (müdür ve müdür yardımcısı) psikolojik dayanıklılık ve iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 2012–2013 eğitim-öğretim yılında Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü“ ne bağlı İstanbul İli“nde bulunan 53 adet resmi özel eğitim okulunda görev yapan 137 (32 kadın ve 105 erkek) müdür ve müdür yardımcısı oluşturmaktadır. Araştırma ile ilgili veriler, “Kişisel Bilgi Formu”, “Minnesota İş Doyum Ölçeğı” ve “Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğı” ile toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre; özel eğitim okulu yöneticilerinin psikolojik dayanıklılık puanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, mezuniyet alanı ve çalıştığı kurum türüne göre anlamlı farklılıklar göstermediğı bulunmuştur. Yöneticilerin; cinsiyet, öğrenim durumu ve görevdeki unvan değişkenine göre iş doyumları

farklılaşmaktadır. Yöneticilerin iş doyum düzeyleri psikolojik dayanıklılıklarını etkilememektedir.

Kılıç (2014) çalışmasında, Üniversite öğrencilerinin yalnızlık düzeyleri ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkileri bazı değişkenlere göre incelemiştir. Araştırmada, Atatürk Üniversitesinde 2013-2014 öğretim yılında öğrenim gören 673 kişiye “UCLA Yalnızlık Ölçeği”, “Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği” ve “Kişisel Bilgi Formu” uygulanmıştır. Bu araştırmanın sonucunda üniversite öğrencilerinin yalnızlık düzeyleri ile psikolojik dayanıklılıkları arasında olumsuz yönde ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Üniversite öğrencilerinin anne-baba birliktelik durumu, algılanan anne-baba tutumu, mutluluk algısı, beklentilerini gerçekleştirme algısı, gelecekte umutlu olma algısına göre yalnızlık düzeyi ile; cinsiyet, yaş, kardeş sayısı, algılanan anne-baba tutumu, en uzun süreyle yaşadığı yerleşim yeri, mutluluk algısı, beklentilerini gerçekleştirme algısı, gelecekte umutlu olma algısı ile de psikolojik dayanıklılıkları arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmuştur.

Parlak (2014), araştırmasında Kredi ve Yurtlar Kurumu yurtlarında kalan üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ile yaşamda anlam seviyeleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İstanbul ili KYK yurtlarında kalan 455 üniversite öğrencisine “Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği”, “Yaşamda Anlam Ölçeği” ve “Kişisel Bilgi Formu” uygulanmıştır. Araştırma sonunda öğrencilerin psikolojik dayanıklılıkları ile yaşamda anlam seviyeleri arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu; yaşamda anlam puanlarının sınıf ve kaç kişilik odada kaldığı değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği saptanmıştır. Uçar (2014), çalışmasında özel eğitim okullarında çalışan öğretmenlerin psikolojik dayanıklılık düzeylerine ve mesleki sosyal destek düzeylerine etki eden değişkenleri incelemiştir. Araştırmanın örneklemini, 2012–2013 eğitim-öğretim yılında İstanbul Avrupa yakasında resmi özel eğitim okullarında görev yapmakta olan 202 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırma ile ilgili veriler, “Kişisel Bilgi Formu”, “Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği” ve “Öğretmen Mesleki Sosyal Destek Ölçeği” ile toplanmıştır. Çalışma sonucuna göre Özel Eğitim Okulu Öğretmenlerinin Psikolojik dayanıklılık düzeyleri tüm ölçek puanları incelendiğinde; cinsiyet, medeni durum, mezuniyet alanı ve yaşlarına göre ortalamalar arasındaki fark anlamlı bulunmuştur.

Yıldırım (2014) yaptığı araştırmasında, ergenlerin Psikolojik Dayanıklılıkları ile Benlik Kurguları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bunun için Benlik Kurgusu ile Psikolojik Dayanıklılığın alt değişkenleri olan akran desteği, okul desteği, aile desteği, uyum, empati ve mücadele azmi arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Ayrıca Benlik Kurgusu ve Psikolojik Dayanıklılığın cinsiyet, yaş, eğitim kurumunun niteliği, annenin eğitim düzeyi ve babanın

eğitim düzeyi faktörlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı da ele alınmıştır. 2012-2013 öğretim yılında İstanbul ilindeki liselerde eğitim gören 14-18 yaş ergenler olmak üzere toplam 945 kişiye “Kişisel Bilgi Formu”, “Ergen Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği” ve “Ailede Özerk-İlişkisel Benlik Ölçeği” uygulanmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre Özerklik ile EPDÖ Aile desteği alt boyutu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İlişkisel ile EPDÖ Aile desteği boyutu, Akran desteği, Okul desteği, Mücadele azmi, Empati alt boyutları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Özerk-İlişkisel ile Akran desteği ve Empati alt boyutları arasındaki ilişki de pozitif yönde anlamlı bulunmuştur.

Güngörmüş (2015) tarafından yapılmış olan araştırmada sosyal ilgi, psikolojik olarak dayanıklılık ve yalnızlığın arasındaki bağlantı incelenmiştir. Bu araştırmada psikolojik dayanıklılıkla sosyal ilginin arasında pozitif yönde ilişki tespit edilmiştir. Yalnızlıkla sosyal ilginin arasında negatif yönde ilişki mevcuttur.

Traş ve Yakıcı (2018) tarafından yapılmış araştırmada 659 üniversite öğrencisinde psikolojik dayanıklılık, yaşam doyumu ve yalnızlık arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada üniversite öğrencilerinin yaşam doyumu ve yalnızlık düzeylerinin yapısal tarz, gelecek kaygısı, aile uyumu, kendilik algısı, sosyal yetkinlik ve psikolojik dayanıklılığın alt dalı olan sosyal kaynaklar ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Araştırmada psikolojik dayanıklılığın yaşam doyumu ve yalnızlığı anlamlı bir şekilde yordadığı bulunmuştur.

Yurtdışı İlgili Araştırmalar

Yalım (2007), üniversitede birinci sınıf öğrencilerin üniversiteye uyumlarını etkileyen değişkenleri incelediği araştırmasında, psikolojik dayanıklılıkların öğrencilerin üniversiteye uyumlarını pozitif yönlü, anlamlı bir biçimde yordadığını bulmuştur.

Chung (2008), üniversitedeki öğrencilerin karakter özellikleriyle psikolojik dayanıklılığı arasındaki bağlantıları incelediği araştırmasında kendisine yönelik olumlu olan tutum içerisinde olma, maneviyata meyilli olma ile alçak gönüllüklerin psikolojik dayanıklılıkla pozitif yönlü anlamlı bir bağlantıya sahip olduğu verisine ulaşmıştır. Bu araştırmada elde edilen başka bulgularsa, yaşam doyumuyla psikolojik dayanıklılığın arasında pozitif yönlü anlamlı bir bağlantı bulundukları ve maneviyata meyilli olmanın hem yaşamdaki doyumun hem de psikolojik dayanıklılıkların mühim bir yordayıcısı olması yönündedir.

Helgason (2008) psikolojik dayanıklılığın kişisel anlamı üzerine lise sonrası eğitim kurumlarına devam eden bir grup bekar annede yaptığı nitel araştırmada, sekiz katılımcının dayanıklılığa yükledikleri kişisel anlam, dayanıklı olabilme sürecine ilişkin inançları, nasıl dayanıklı olunacağına dair görüşleri ile ilgili kişisel perspektifleri incelenmiştir. Psikolojik dayanıklılık katılımcılar tarafından pes etmemek, karşılaşılan zorluklardan bir şeyler öğrenmek ve büyümek ve yaşamda dengeyi kurmak olarak tanımlanmıştır. Dayanıklılık sürecinin duygusal, bilişsel ve davranışsal bileşenlerden oluştuğu bulunmuştur.

Polk (2000), 18-25 yaş arasındaki 232 üniversite öğrencisinde psikolojik dayanıklılıkları ve umutsuzlukları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Polk, psikolojik dayanıklılık ile umutsuzluk arasında negatif yönlü anlamlı düzeyde ilişkiler bulmuştur.

Craig (2005), meme kanseri teşhisi konmuş 137 kadının psikolojik dayanıklılıkları ve umutları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Craig, psikolojik dayanıklılık ile umut arasında pozitif yönlü anlamlı düzeyde ilişkiler bulmuştur.

Collins (2009), üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ile umutları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Collins, psikolojik dayanıklılık ile umut arasında pozitif yönlü anlamlı düzeyde ilişkiler bulmuştur.

Wallin (2010) yapmış olduğu çalışmada, beş kişilik özelliği ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Wallin, araştırma bulgularına göre dışadönük, çalışkan ve uyumlu kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında ters yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur.

2.4.3. Umut ile İlgili Araştırmalar

Türkiye’de Yapılan Araştırmalar

Denizli (2004) tarafından yapılan çalışmada üniversite öğrencileriyle gerçekleştirdiği yüksek lisans tez çalışmasında, umut ve çalışma becerilerinin bayan ve erkek öğrencilerin sınav kaygısını yordamadaki rolünü incelemiştir. 442 öğrenciyle gerçekleştirilen çalışmada durumluk umut ölçeği ve sürekli umut ölçeği kullanılmıştır ve sonucunda bayan öğrencilerde sürekli umut puanları, durumluk umut puanları, kursa katılım ve etkili okuma alt ölçek puanları duygusallık puanlarını önemli derecede yordamakta olduğu bulunmuştur. Bunun yanında bayan öğrencilerde durumluk umut puanları; kursa katılım ve etkili okuma alt ölçek puanları, endişe puanını önemli derecede yordadığı bulunmuştur.

Öz (2006), miyokart infarktüsü geçiren hastalarda umut, moral ve algılanan sosyal desteğin yaşam kalitesine etkisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre umutsuzluk, yaşam kalitesinin hem fiziksel hem de mental boyutunu negatif yönde; moral ve algılanan sosyal destek ise pozitif yönde etkilemektedir. Araştırmaya göre miyokart infarktüsü geçiren hastaların yaşam kalitesini en fazla umut ve moral etkilemektedir.

Akalın (2006), okul öncesi öğretmen adaylarının mesleki algıları ile geleceğe yönelik umut düzeylerinin karşılaştırdığı araştırmasında, öğrencilerin mesleki algıları ile geleceğe yönelik umut düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulmuştur. Buna göre öğretmen adaylarının mesleki algıları ne kadar olumluysa, umutsuzluk düzeyleri o derece azalmaktadır.

Yerlikaya (2006), bilişsel-davranışçı yaklaşıma ve hobi terapiye dayalı olarak hazırlanan umut eğitimi programlarının ilköğretim öğrencilerinin umutsuzluk düzeyine etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda, hem bilişsel-davranışçı yaklaşıma dayalı eğitim programı, hem de hobi terapiye dayalı eğitim programı ilköğretim öğrencilerinin umutsuzluk düzeyleri üzerinde anlamlı ölçüde etkili bulunmuş ve her iki programın yarattığı etki izleme ölçümlerinde de devam etmiştir.

Kemer (2006) yapmış olduğu çalışmasında umut, öz-yeterlik ve kaygının 11. sınıf öğrencilerinin üniversiteye giriş puanlarını yordamadaki rolünü araştırmıştır. Çalışmanın örneklemini Ankara ilindeki dershanelerinde üniversite giriş sınavına hazırlanan 786 öğrenci oluşturmuştur. Sayısal ağırlıklı grup için durumluk umut ölçeğinin amaca ilişkin motivasyon alt ölçek puanları, eşit ağırlıklı grup için sürekli umut ölçeğinin amaca götüren yollar planlama (pathways), durumluk umut ölçeğinin amaca ilişkin motivasyon alt ölçek puanları; dil grubunda yer alan öğrenciler için durumluk umut ölçeğinin amaca ilişkin motivasyon alt ölçek puanları yordayıcı değişken olarak bulunmuştur.

Erol (2009), ayakta kemoterapi tedavisi alan 180 kanser hastası üzerinde yürüttüğü araştırmasında, hastalarının algıladıkları stresin umutla ilişkisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre hastaların umut düzeylerini teşhis süresi, meslek, eğitim durumu, sürekli yaşanılan yer, medeni durum ve ailesinde kanser hastası olup olmama durumunun etkilediği saptanmıştır. Araştırmada bireylerin algılanan stres düzeyi ve umut düzeyleri arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı ilişki saptanmıştır.

Atik (2009), ilköğretim ikinci kademe öğrencileri arasındaki zorbalığı yordamada umut, yaş ve cinsiyetin rolünü incelediği araştırmasında, umut arttıkça öğrencilerin mağdur ve

zorba/mağdur olma ihtimalleri düşmekte olduğunu bulmuştur. Ayrıca, yaştaki artış kişinin zorba olma ihtimalini artırırken, cinsiyetin kız olması kişinin zorba olma ihtimalini düşürmekte olduğunu sonucuna ulaşmıştır.

Aydın (2010), üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ve umut düzeyleri ile psikolojik sağlamlıkları arasındaki ilişkileri incelediği araştırmasında, duygusal zeka ve umudun psikolojik sağlamlığın önemli yordayıcıları olduğunu bulmuştur. Araştırma bulguları, duygusal zeka ve umut düzeyi yüksek olan öğrencilerin psikolojik sağlamlık düzeylerinin de yüksek olduğunu göstermektedir.

Aydoğan (2010), ilköğretim II. kademe öğrencilerinin umut ve benlik saygısı düzeylerinin eğitim alınan okulun sosyo-ekonomik çevresi, cinsiyet, sınıf, anne babanın çalışma durumu, anne ve baba eğitim düzeyi, anne babanın mesleği, ailenin gelir düzeyi, kardeş sayısı, kaçınıcı çocuk olduğu ve okulöncesi eğitimi alma durumu değişkenleri açısından incelememiştir. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin benlik saygısı ve umut düzeylerinin eğitim alınan okulun sosyo-ekonomik çevresi, baba çalışma durumu, anne-babanın mesleği, anne-baba eğitim düzeyi, ailenin aylık geliri, kardeş sayısı, doğum sırası ve okulöncesi eğitimi alma durumu değişkenlerine göre puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olduğunu bulmuştur. Fakat sınıf, cinsiyet, anne çalışma durumu değişkenlerine göre ise puan ortalamaları arasında anlamlı düzeyde farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir. Öğrencilerin benlik saygısı ile umut düzeylerinde arasında ise pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Bınar (2011), sığınma evinde kalan kadınların algıladıkları sosyal destek ile stresle başa çıkma tarzları ve umut düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmasını 9 farklı ildeki sığınma evlerinde kalan 148 kadın üzerinde yürütmüştür. Araştırmadan elde edilen bulgular, sığınma evinde kalan kadınların algıladıkları sosyal destek ile umut düzeyleri arasında düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Kepir (2011), 502 üniversite aday öğrenci üzerinde yürüttüğü araştırmasında, mesleki olgunluk ve umut düzeyleri farklı üniversite adaylarının meslek seçimine ilişkin akılcı olmayan inançları, cinsiyetlerine, eğitim durumlarına ve okul türlerine göre incelenmiştir. Araştırma sonucunda, umut düzeyi ile okul türü değişkenlerinin meslek seçimine ilişkin akılcı olmayan inançlar üzerindeki ortak etkisi anlamlı bulunmuş; umut düzeyi ile cinsiyet, eğitim durumu değişkenlerinin meslek seçimine ilişkin akılcı olmayan inançları üzerindeki ortak etkileri anlamlı bulunmamıştır.

Yurtdışında Yapılan Araştırmalar

Chung (1996) yaptığı çalışmada 112 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada umudu, psikolojik dayanıklılığın koruyucu bir faktörü olarak incelemiştir. Yaşam tecrübelerinin, öz saygı ve öz güven düzeylerinin değerlendirilmesi yoluyla öğrencilerin psikolojik dayanıklılık seviyelerini belirlenmiştir. Psikolojik dayanıklılık düzeyleri yüksek öğrencilerin umut düzeylerinin de yüksek olduğu yani umut psikolojik dayanıklılığın koruyucu bir faktörü olduğu bulunmuştur.

Curry, Snyder, Cook, Ruby ve Rehm (1997) üniversite öğrencisi olan atletlerle yaptıkları araştırmalarında, umudun akademik ve sportif başarı ile olan ilişkisini incelemiştir. Genel ve durumsal umut ölçekleri kullanılan araştırma, 370 üniversite öğrencisiyle yürütülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre umut, öğrencilerin dönem sonu puanlarını anlamlı biçimde yordamaktadır. Bununla birlikte umut atletik çıktılarını öz saygı, öz güven, atletik beceriler ve duygu durumu değişkenlerinden daha güçlü biçimde yordamaktadır.

Horton ve Wallander (2001) yapmış oldukları çalışmada kronik fiziksel hastalıkları olan çocuklara sahip anneler üzerinde, umut ve sosyal desteğin stres düzeyiyle olan ilişkisini incelemiştir. Umudun araştırmada da psikolojik dayanıklılığı geliştirici bir faktör olarak ortaya çıktığı bulunmuştur.

Snyder (2002), yüksek umut düzeyine sahip bireylerin önleme çabaları için bir yöntem olarak fiziksel hastalıklar hakkında bilgi edinmeyi kullandıklarını ileri sürmüştür. Bu varsayım kanser olgusu ile ilgili kadınlar üzerine yapılan çalışmada test edilmiş ve yüksek umut düzeyine sahip kadınların daha yüksek performans gösterdiklerini bulmuştur. Yüksek umut düzeyi ile şiddetli iltihaplar, büyük yanıklar, omurilik hasarları ve körlük arasında ilişki saptamışlardır. Klinik olarak yapılan gözlemlerde yüksek umut düzeyine sahip bireylerin, şiddetli ve kronik ağrılara katlanma da düşük umut düzeyindeki bireylere göre daha başarılı olduğu bulunmuştur. Birçok ilişkisel çalışmada, umut ile psikolojik uyum arasındaki ilişki incelenmiştir.

Snyder (2000), mutlu düşüncenin faydalarını tespit etmek için yaptığı bir araştırmada 7 üniversitedeki sporculara sezon başlangıcında umut ölçeğini uygulanmıştır. Ayrıca antrenörleri de sporcuların doğal yeteneklerini değerlendirmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre yüksek umut düzeyine sahip atletler, düşük umut düzeyine meslektaşlarına göre daha iyi performans gösterdiği bulunmuştur. Daha sonra yapılan bir araştırmada bayan atletlerin sezon başında kişisel özellik umut düzeyleri ölçülmüş, gerçek yarış performansını ölçmek

için de her yarış öncesi durumsal umut ölçeği uygulanmıştır. Bu veriler birlikte değerlendirilmiş ve % 56 oranında ilişki bulunmuştur.

Shorey ve arkadaşları (2003) yaptıkları çalışmada üniversite öğrencilerinin umut düzeyleri, bağlanma stilleri ve algılanan aile tutumları arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Kız öğrencilerin umut ve amaca ilişkin motivasyon alt boyutu puanları, erkek öğrencilere göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur ve ailelerin destekleyici ve duyarlı tutumlarının bireylerin güvenli bağlanma stili üzerinde etkili olduğu; destekleyici ve duyarlı anne-babalara olan güvenli bağlanmanın da yüksek umut düzeyiyle ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Chang (2003), orta yaş grubundaki 206 bayan ve 141 erkek üzerinde yürüttüğü araştırmasında umut, problem çözme ve psikolojik uyum arasındaki ilişkileri incelemiştir. Umudun alt boyutları olan amaca götüren yollar planlama ve amaca ilişkin motivasyon puanları incelendiğinde, erkeklerin puanları bayanların puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Araştırma sonuçlarına göre amaca ilişkin motivasyon alt boyutu ve problem çözme becerileri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Yine amaca ilişkin motivasyon alt boyutu ve depresif belirtiler arasında olumsuz yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Craig (2005), meme kanseri teşhisi konmuş 137 kadının psikolojik dayanıklılıkları ve umutları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda psikolojik dayanıklılık ile umut arasında pozitif yönlü anlamlı düzeyde ilişkiler bulunmuştur.

Ciarrochi, Heaven ve Davies (2007) tarafından umut ve öz saygının, lise öğrencilerinin okul ortalamaları ve duygusal iyilik hali arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere boylamsal bir araştırma yürütülmüştür. Araştırmaya 382 erkek, 394 kız 8 cinsiyetini belirtmeyen öğrenci olmak üzere toplam 794 öğrenci katılmıştır. Araştırma sonucunda umudun olumlu duygulanım ve okul ortalamalarını yordayabildiği bulunmuştur.

Collins (2009), üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ile umutları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Collins, psikolojik dayanıklılık ile umut arasında pozitif yönlü anlamlı düzeyde ilişkiler bulunmuştur.

Tükenmişlik, psikolojik dayanıklılık, umut ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde bu kavramların birbirleri ile ilişkili olduğu gözlenmiştir. Bireylerin psikolojik dayanıklılıkları ve umut düzeyleri tükenmişliklerini etkilemektedir. Psikolojik dayanıklılık arttıkça bireyin olumsuz koşullara karşı uyum yeteneği de arttığından dolayı tükenmişliğinin azaldığı

bulunmuştur. Bireylerin umut düzeyleri arttıkça da tükenmişliklerinin azaldığı gözlemlenmiştir. Yani tükenmişlik ile pozitif psikolojinin kavramlarından olan psikolojik dayanıklılık ve umut arasında negatif yönlü ilişki olduğu bulunmuştur. Yapılan araştırmalar sonucunda tükenmişlik ile cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki branş, hizmet yılı, çalışma saatleri, çalışma ortamı, aylık gelir durumu, mesleği isteyerek seçme gibi sosyo-demografik değişkenler ile arasında ilişki bulunmuştur.

Bu çalışmalardan hareketle bireylerin tükenmişlikleri psikolojik dayanıklılıkları ve umutları ile ilişkilidir. Aynı zamanda cinsiyet, yaş, medeni durum ve mesleki branş ile de ilişkilidir. Bu kapsamda AÇSHB’ a bağlı çalışan meslek elemanlarında tükenmişlikleri ile psikolojik dayanıklılıkları ve umutları arasında ilişki olması beklenmektedir.

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde araştırma modeli, araştırma grubu, veri toplama araçları ve verilerin toplanması, verilerin analizi ile ilgili bilgiler sunulmuştur.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlikleri ile psikolojik dayanıklılık ve umutları arasındaki ilişkilerin araştırıldığı ilişkisel bir tarama modeli kullanılmıştır. Karasar'a (2010) göre "İlişkisel tarama modelleri, iki veya daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir." Araştırmanın bağımlı değişkeni "Tükenmişlik" ve bağımsız değişkenleri "Psikolojik Dayanıklılık" ve "Umut" kavramlarıdır.

3.2. Araştırma Grubu

Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği (2013) 4/1-i, 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu'nun 3/1-e (Değişik: 13/6/2012-6327/38 md.) maddesinde sosyal çalışma görevlilerini; psikolojik danışmanlık ve rehberlik (PDR), psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi ve sosyal hizmet alanlarında eğitim veren üniversitelerden mezun meslek mensupları olarak tanımlamıştır.

Bu çalışmada verileri elde etmek için kolaylıkla bulabileni örneklem yöntemi kullanılmıştır. Kolaylıkla bulabileni örneklem; bir bölge söz konusu olmadığı durumlarda, araştırmacının yakın çevresinde bulunana, ulaşılması kolay, araştırmaya katılmaya gönüllü bireyler ile çalıştığı örneklem türüdür (Erkuş, 2011).

Araştırma grubu; 2019 yılı içerisinde Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı çeşitli kuruluşlarda çalışan PDR, psikoloji, Sosyal Hizmet, Çocuk Gelişimi ve Sosyoloji branşlarındaki toplam 300 meslek elemanına ulaşılmıştır.

Katılımcıların 174'ü kadınlar, 126'sı erkeklerden oluşmaktadır ve bunların 142'sinin bekar, 158'i evli bireyler olduğu bulunmuştur. Araştırma grubuna katılan bireylerin yaş gruplarına bakıldığında 24-34 yaş aralığında 219 kişinin, 35-43 yaş aralığında 57 kişinin, 44-60 yaş aralığında ise 22 kişinin bulunduğu görülmüştür. Araştırma grubunda yer alan meslek elemanlarının branşlarına bakıldığında; 97 kişinin sosyal hizmet, 73 kişinin pdr, 58 kişinin sosyoloji, 44 kişinin psikoloji, 28 kişinin çocuk gelişimi bölümünden olduğu bulunmuştur.

3.3. Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması

Araştırma konusuna uygun olarak yapılan literatür taraması sonucunda, araştırma ile ilgili bulguları toplayabilmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Ek 2), Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Ek 3), Sürekli Umut Ölçeği (Ek 4) ve Kişisel Bilgi Formu (Ek 1) kullanılmıştır. Bu form ile meslek elemanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş, meslek branşları tespit edilmiştir. Ölçekleri geliştiren ya da uyarlayan kişilerden gerekli izinler alınmıştır. Adları verilen ölçme araçlarından bir veri seti oluşturulmuştur. Bu veri seti ile veriler internet ortamında toplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçme araçları aşağıda kısaca tanıtılmıştır.

3.3.1. Kişisel Bilgi Formu (Ek 1)

Araştırmada ele alınan açıklayıcı değişkenler hakkında bilgi toplayabilmek amacıyla araştırma sürecinde araştırmacı tarafından geliştirilen “Kişisel Bilgi Formu” kullanılacaktır. Bu bölümde katılımcıların; cinsiyet, yaş, medeni durum, branş, hizmet süresi yer almaktadır.

3.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Ek 2)

“Maslach Burnout Inventory” (MBI), Christina Maslach ve Susan E. Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir ve 22 sorudan oluşmaktadır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Canan Ergin tarafından 1991 yılında Türkçeye uyarlanmış Türkiye'deki geçerlik ve güvenirliği test edilmiştir. Ölçekle ulaşılmak istenen hedef kişilerin duygusal olarak ne ölçüde tükendikleri, iş hayatlarında karşılaştıkları kişilere ne ölçüde duyarsızlaştıkları ve kendilerinin iş

hayatındaki başarılarını ne şekilde değerlendirdiklerine ilişkin bilgileri öğrenmektir. Toplam olarak 22 maddesi bulunan ölçeğin, 3 alt boyutu bulunur. Duygusal tükenme boyutu dokuz (1,2,3,6,8,13,14,16,20), duyarsızlaşma boyutu beş (5,10,11,15,22), kişisel başarı boyutu ise sekiz sorudan (4,7,9,12,17,18,19,21) oluşmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanının yüksek, kişisel başarı puanının düşük olması, tükenmeyi göstermektedir. Cevaplar 5’li likert şeklinde derecelendirilmiştir. Ölçeğin güvenilirliği yüksek, Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0.78-0.84 bulunmuştur.

3.3.3. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Ek 3)

Bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeylerini belirlemek amacıyla Işık (2016) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek 21 madde ve üç alt boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. Bu boyutlar alanyazın doğrultusunda kendini adama, kontrol ve meydan okuma olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin üç faktörlü yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulanmıştır. Ayrıca ölçek maddelerinde % 27’lik alt-üst grupların ortalamaları arasındaki farkların anlamlı olduğu bulunmuştur. Ölçeğin tamamı için Cronbach alpha güvenirlik katsayısı .76 iken, her bir alt boyut için Cronbach alpha güvenirlik katsayıları .62 ile .74 arasındadır. Bulgular sonucunda ölçeğin psikolojik dayanıklılık kişilik özelliğini geçerli ve güvenilir şekilde ölçtüğü ortaya çıkmıştır. Bulgular sonucunda ölçeğin psikolojik dayanıklılık kişilik özelliğini geçerli ve güvenilir şekilde ölçtüğü ortaya çıkmıştır.

3.3.4. Sürekli Umut Ölçeği (Ek 4)

Sürekli Umut Ölçeği (SUÖ) on beş yaş ve üstündeki bireylerin sürekli umut düzeylerini ölçmek için Snyder ve diğerleri (1991) tarafından geliştirilmiştir. SUÖ’i 12 maddeli ve iki alt ölçekten oluşmaktadır. Bacanlı ve Tarhan (2015) tarafından Türk üniversite öğrencilerine uyarlama çalışması yapılmıştır. Alternatif Yollar Düşüncesi ve Eyleyici Düşünce olarak isimlendirilen alt ölçeğin her biri dörder madde ile ölçülmektedir. Bu dörder maddenin bir tanesi geçmişe, iki tanesi içinde bulunulan zamana, bir tanesi de geleceğe yönelik ifadeleri içermektedir. Diğer dört madde umutla ilgisi olmayan dolgu maddelerden oluşmaktadır. İç tutarlık katsayısı 0.84, test tekrar test güvenirlik kat sayısı Eyleyici Düşünce boyutu için 0.81, Alternatif Yollar Düşüncesi boyutu için 0.78 ve ölçeğin toplam puanı için 0.86 olarak hesaplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda SUÖ’nün Türkçe formunun psikometrik özellikleri kabul edilebilir düzeyde bulunmuş, ölçeğin üniversite

öğrencilerinin umut düzeylerinin ölçümünde kullanılabilir bir araç olduğu sonucuna varılmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırma ile ilgili bilgi formları toplandıktan sonra bilgi formlarının tümü araştırmacı tarafından tek tek kontrol edilmiş, veriler kodlama yönergesine uygun olarak kodlandıktan sonra bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Ölçek formlarını istenen şekilde ve tam olarak dolduran bireylerin formları değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmadan elde edilen verilerin istatistiksel çözümlmeleri SPSS 21 programı kullanılarak yapılmıştır.

Meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve umutlarının birlikte tükenmişliklerini yordayıp yordamadığını saptamak için , bu katılımcılardan toplanan veriler çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılarak çözümlenmiştir. Meslek elemanlarının tükenmişliklerinin yaş grubuna ve meslek branşlarına göre anlamlı fark gösterip göstermediğini saptamak için verilere tek yönlü varyans testi uygulanmıştır. Varyans analizi sonucunda F değerinin anlamlı çıktığı analizlerde, tükenmişlik puan ortalamaları arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Bonferroni testi kullanılmıştır. Meslek elemanlarının tükenmişliklerinin cinsiyet ve medeni durumlarına göre anlamlı fark gösterip göstermediğini saptamak için verilere t-testi uygulanmıştır.

BÖLÜM IV

BULGULAR

Bu bölümde araştırmada toplanan verilere uygulanan istatistiksel analizlerin sonuçları araştırmada cevap aranan problem sırasına göre sunulmuştur.

4.1. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları ve Umutlarının Birlikte Tükenmişliklerinin Yordayıcısı Olup Olmadığına Dair Bulgular

Bu araştırmanın çalışma grubundaki katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)’nden, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (PDÖ)’nden ve Sürekli Umut Ölçeği (SUÖ)’nden aldıkları toplam puanların ortalamaları, standart sapmaları, bu ölçeklerin toplam puanları aralarındaki korelasyon katsayıları Tablo 1’ de sunulmuştur.

Tablo 1

MTÖ'ü Toplam Puan Ortalaması, PDÖ Toplam Puan Ortalaması, SUÖ Toplam Puan Ortalaması, Standart Sapmaları, Ortalamalar Aralarındaki Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	$\bar{x}$	SS	1	2	3
1. MTÖ	37,07	13,13	-	-,547***	-,594***
2. PDÖ	53,76	10,09	-	,637***	
3. SUÖ	66,67	10,74			

***P<.001

n=

Tablo 1’de görüldüğü gibi MTÖ toplam puan ortalaması ($x= 37,07$) ile PDÖ toplam puan ortalaması ($x= 53,76$) arasında ($r= -,547$, $p<.001$) negatif yönlü .001 düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. PDÖ toplam puan ortalaması ($x = 53,76$) ile SUÖ toplam puan ortalaması ($x = 66,67$) arasında da ($r=,637$, $p<.001$) pozitif yönlü .001 düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. MTÖ toplam puan ortalaması ($x = 37, 07$ ile SUÖ toplam puan ortalaması ($x = 66,67$) arasında da ($r= -,594$, $p<.001$) negatif yönlü .001 düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

PDÖ Toplam Puanlarının, SUÖ Toplam Puanlarının birlikte MTÖ Toplam Puanlarını Yordamalarına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları Tablo 2’te sunulmuştur.

Tablo 2

PDÖ Toplam Puanlarının, SUÖ Toplam Puanlarının birlikte MTÖ Toplam Puanlarını Yordanmalarına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	B	SH	B	t	P
Sabit	90,616	3,854		23,511	,000***
PDÖ	-,369	,076	-,283	-4,864	,000***
-506	,071	-,414	-7,105	,000***	SUÖ

$R = .63$, $R^2 = .40$, $F_{(2-360)} = 99,341$ *** $p < .001$

Tablo 2 incelendiğinde; PDÖ’i (yordayıcı değişken) toplam puanlarının ve SUÖ’i (yordayıcı değişken) toplam puanlarının birlikte MTÖ’den (yordanan değişken) alınan toplam puanı anlamlı bir şekilde yordadıkları görülmektedir (Çoklu $R = .63$, $R^2 = .40$, $F_{(2-360)} = 99,341$, * $p < .001$). Bu bulgu PDÖ ve SUÖ’nün toplam puanlarının MTÖ toplam puanına ilişkin toplam varyansın %40’ını açıkladığı göstermektedir.

Yordayıcı değişkenlere ilişkin β katsayıları incelendiğinde; SUÖ ‘i toplam puanlarının ($\beta = -.414$) MTÖ’i toplam puanı tek başına yordadığı ve MTÖ’i toplam puanlarının en güçlü yordayıcısı olduğu görülmektedir. Benzer şekilde PDÖ’i toplam puanlarının da ($\beta = -.283$) de MTÖ’i toplam puanını tek başına anlamlı bir şekilde ($p < .001$) yordadığı görülmektedir.

4.2. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre Anlamlı Bir Fark Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular:

MTÖ’inden alınan toplam puanların çalışma grubundaki katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini test etmek için kadın ve erkeklerin MTÖ’i toplam puanlarına bağımsız gruplar için t testi uygulanmıştır. Kadın ve erkeklerin MTÖ’i toplam puanları, standart sapmaları, n sayıları ve t -testi sonuçları Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3

Kadın ve Erkeklerin MTÖ’i Toplam Puan Ortalamaları, Standart Sapmaları, n Sayıları ve t Sonucu

Cinsiyet	n	x	SS	Levene’s Test	t	p
Sig.						
Kadın	174	37,414	12,446	,082	,527	,599
Erkek	126	36,587	14,054			

Tablo 3 incelendiğinde, kadın katılımcıların MTÖ’den aldıkları toplam puan ortalaması $\bar{x}$ =37,414; SS=12,446 ve erkek katılımcıların MTÖ’den aldıkları toplam puan ortalaması $\bar{x}$ =36,587, SS= 14, 054 dir. Kadın ve erkek katılımcıların MTÖ’den aldıkları toplam puan ortalamaları arasındaki farka ilişkin t =.527 olup bu değer .05 düzeyinde anlamlı bulunmamıştır.

4.3. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Anlamlı Bir Fark Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular:

MTÖ’inden alınan toplam puanların çalışma grubundaki katılımcıların medeni durumlarına (evli ve bekar) göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini test etmek için kadın ve erkeklerin MTÖ’i toplam puanlarına bağımsız gruplar için t testi uygulanmıştır. Kadın ve erkeklerin MTÖ’i toplam puanları, standart sapmaları, n sayıları ve t-testi sonuçları Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4

Kadın ve Ekeklerin MTÖ'ü Toplam Puanları, Standart Sapmaları, n Sayıları ve t testi sonucu

Medeni Durum	n	x	SS	Levene's Test	t	p
Sig.						
Bekar	142	37,711	13,416	,374	,804	,422
Evli	158	36,487	12,880			

Tablo 4 incelendiğinde, bekar katılımcıların MTÖ'den aldıkları toplam puan ortalaması $\bar{x}=37,711$, $SS= 13,416$ ve evli katılımcıların MTÖ'den aldıkları toplam puan ortalaması $\bar{x}=36,487$, $SS= 12,880$ 'dir. Bekar ve evli katılımcıların MTÖ'den aldıkları toplam puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek için yapılan t testi değeri $t = .804$ olup bu değer .05 düzeyinde anlamlı bulunmamıştır.

4.4. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)'nda Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular:

Bu araştırmanın çalışma grubundaki katılımcıların yaş gruplarına göre n sayıları, MTÖ'ü toplam puan ortalamaları, standart sapmaları Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5

Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre n Sayıları, MTÖ'yi Toplam Puan Ortalamaları, Standart Sapmaları

Yaş Grupları	n	x	SS
1. Grup (24 – 34)	219	38,40	13,42
2. Grup (35 – 43)	57	35,35	11,00
3. Grup (44 – 60)	22	28,27	12,44

Tablo 5’te görüldüğü gibi; araştırma grubundaki 24-34 yaş arası katılımcıların MTÖ’den aldıkları toplam puan ortalaması $\bar{X} = 38.40$, $SS = 13,42$ dir. 35-43 yaş arası katılımcıların MTÖ’den aldıkları toplam puan ortalaması $\bar{X} = 35.35$, $SS = 11,00$ ’dır. 44-60 yaş arası katılımcıların MTÖ’den aldıkları puan ortalaması $\bar{X} = 28.27$, $SS = 12,44$ bulunmuştur.

Çalışma grubundaki katılımcıların yaş gruplarına ((24 – 34, 35-43, 44-60) göre MTÖ’nden aldıkları toplam puanların anlamlı fark gösterip göstermediğini test etmek için verilere tek yönlü varyans testi uygulanmıştır. Katılımcıların MTÖ’den Alınan Puanların Yaş Gruplarına Göre İncelenmesine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6

Katılımcıların MTÖ Puanlarının Yaş Gruplarına Göre İncelenmesine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ort.	F	p
1. Grup (24 – 34)	2256,803	2	1128,401	6,755	,01**
2. Grup (35 – 43)	49277,78	295	167,043		
3. Grup (44 – 60)	51534,66	297			

**P<.01

Tablo 6 incelendiğinde; çalışma grubundaki katılımcıların MTÖ puanlarının yaş gruplarına göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için verilere uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; F değeri anlamlı bulunmuştur (F=6,755, p <.01). Bu bulgu; katılımcıların tükenmişlik puanları üzerinde yaş aralıklarının anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Yaş aralıklarına göre tükenmişlik puan ortalamaları arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Bonferroni testi yapılmıştır. Bonferroni testi sonuçlarına göre 1. Grup(24-34)'un MTÖ puan ortalamaları 3. Grup(44-60)'un MTÖ'ü puan ortalamalarından .01(p<.01) düzeyinde anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

4.5. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığı (AÇSHB)'nda Çalışan Meslek

Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Meslek Branşlarına Göre Anlamlı Bir Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Bulgular:

Bu araştırmanın çalışma grubundaki katılımcıların mesleklerine göre *n* sayıları, MTÖ'ü toplam puan ortalamaları, standart sapmaları Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7

Katılımcıların Mesleklerine Göre n Sayıları, MTÖ'ü Toplam Puan Ortalamaları, Standart Sapmalar

Branşlar	n	x	SS
1. Sosyal Hizmet	97	40,55	12,91
2. PDR	73	36,56	13,16
3. Psikoloji	44	34,82	14,35
4. Çocuk Gelişimi	28	37,43	13,19
5. Sosyoloji	58	33,41	11,34

Tablo 7’de görüldüğü gibi; araştırma grubundaki sosyal hizmet branşındaki katılımcıların MTÖ puan ortalaması $\bar{X} = 40,55$; ss= 12,91, PDR branşındaki katılımcıların MTÖ puan ortalaması $\bar{X} = 36,56$; ss=13,16, psikoloji branşındaki katılımcıların MTÖ’puanortalaması $\bar{X}=34,82$; ss= 14,35, çocuk gelişimi branşındaki katılımcıların, MTÖ puan ortalaması $\bar{X} = 37,43$; ss= 13,19 ve sosyoloji branşındaki katılımcıların MTÖ puan ortalaması $\bar{X}=33,41$; ss=11,34 bulunmuştur.

Araştırma grubundaki katılımcıların MTÖ’ü puanlarının, mesleklerine göre bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için verilere uygulanan tek yönlü Varyans Analizi sonuçları Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8

Katılımcıların MTÖ Puanlarının Meslek Branşlarına Göre İncelenmesine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ort.	F	p
Sosyal Hizmet	2193,181	4	548,295	3,278	,012
PDR	49341,49	295	167,259		
Psikoloji	51534,67	299			
Çocuk Gelişimi					
Sosyoloji					

P<.05

Tablo 8 incelendiğinde; araştırma grubundaki katılımcıların MTÖ’i puanlarının branşlara göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için MTÖ puanlarına uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre; F değeri anlamlı bulunmuştur (F=3,278, p <.05). Bu bulgu; katılımcıların tükenmişlik puanları üzerinde branş farklılıklarının anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Branşlara göre tükenmişlik puan ortalamaları arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Bonferroni testi yapılmıştır. Test sonuçlarına göre sosyal hizmet branşı MTÖ’i puanları ile sosyoloji branşı MTÖ’i puanları arasında anlamlı düzeyde fark olduğu bulunmuştur (p<.05).

BÖLÜM V

TARTIŞMA

Bu bölümde araştırmaya katılan meslek elemanlarının tükenmişliklerinin; psikolojik dayanıklılık, umut, cinsiyet, medeni durum, yaş, mesleki branş arasındaki ilişkiye ilişkin bulguların yorumlanmasına yer verilmiştir.

5.1. “Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB)’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları ve Umutlarının Birlikte Tükenmişliklerini Yordamakta Mıdır?” Problemine İlişkin Bulguların Tartışılması:

Bu araştırmanın bulguları, AÇSHB’nda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik puan ortalamaları ile psikolojik dayanıklılık puan ortalamaları arasında orta düzeyde ve negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Psikolojik dayanıklılık puan ortalamaları ile sürekli umut puan ortalamaları arasında da orta düzeyde düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik toplam puan ortalamaları ile umut puan ortalamaları arasında da orta düzeyde negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu araştırmanın değişkenleri arası korelasyon katsayıları genel olarak değerlendirildiğinde; bu bulgular literatürdeki önceki araştırmaların sonuçlarını desteklemektedir. Çünkü literatürdeki önceki araştırmalarda da psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme boyutu arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler bulunmuştur (Collins,1996; Kaçmaz,2006; Maddi,1987).

Psikolojik dayanıklılık olumsuz durumlarla uyum ve üstesinden gelme süreci olduğundan çalışanların dayanıklılıklarının yüksek olması tükenmişlik seviyesini azaltmaktadır. Bu bağlamda bu araştırmanın bulguları da AÇSHB’nda çalışan meslek mensuplarının

psikolojik dayanıklılık düzeyleri arttıkça tükenmişliklerinin azaldığı şeklinde yorumlanabilir. Kısacası bu bulgu bir yandan tükenmişlikle ilgili teorik görüşleri desteklemektedir. Diğer yandan bu sonuçlar ilgili literatürdeki önceki araştırma sonuçlarını desteklemektedir (Açar,2018; Bilisko,1998; Concstance,1992; Çayır,2018; Hansen,2000; Nuthat,2017 Tekin,2011; Sezgin,2012; Simoni&Schmidt,1987; Simoni&Paterson,1997; Spurlock,2008).

Bu araştırmanın bulguları, AÇSHB’ında çalışan meslek mensuplarının psikolojik dayanıklılık ve umutlarının birlikte tükenmişliklerini %40 oranında açıkladığını göstermektedir. Bu açıklama oranı orta derecede olup, bu oran AÇSHB’ında çalışan meslek mensuplarının psikolojik dayanıklılık ve sürekli umut düzeyleri arttıkça tükenmişliklerinin azalacağını göstermektedir. Bu bağlamda bu bulgu AÇSHB’ında çalışan meslek mensuplarının psikolojik dayanıklılık ve sürekli umut gibi kişilikle ilgili bu olumlu özelliklerini birlikte geliştirmelerine olanak sunan çalışma ortamının ve yaşam biçimlerinin tükenmişlik gibi olumsuz yaşantıları azalttığı şeklinde yorumlanabilir. Bu araştırmanın bu bulgusu önceki benzer amaçla yapılan araştırmaların bulgularını desteklemektedir (Azeem,2010; Brodnik, 1991; Collins, 1996; Mark, Pierce ve Molloy, 1990; Yalçın,2013).

Bu çalışmada AÇSHB’ında çalışan meslek mensuplarının sürekli umutlarının tek başına tükenmişliği anlamlı bir şekilde yordadığı ve umudun tükenmişliğin en güçlü yordayıcısı olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde psikolojik dayanıklılık da tükenmişliğin tek başına anlamlı yordayıcısı olarak bulunmuştur. Bu bulgular da, psikolojik dayanıklılık ve sürekli umut gibi kişilikle ilgili bu olumlu özelliklerin ayrı ayrı geliştirilmelerine olanak sunan çalışma ortamının ve yaşam biçimlerinin tükenmişlik gibi olumsuz yaşantıları azalttığı şeklinde yorumlanabilir.

5.2.“Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nda Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri Cinsiyete, Medeni Duruma, Yaş Grubuna ve Mesleki Branşa Göre Anlamlı Bir Fark Göstermekte Midir?” Problemine İlişkin Bulguların Tartışılması:

Bu çalışmada AÇSHB’ında çalışan kadın ve erkek meslek elemanlarının tükenmişlikleri arasında fark çıkmaması, her iki cinsin de işlerini yaparken tükenmişlik yaşamalarına zemin hazırlayacak yaşantılardan benzer etkilendiklerini düşündürmektedir. Bu bulgular tükenmişlikle ilgili literatürdeki başka araştırmaların sonuçlarını (Çayır,2018;

Çoban&Demir,2004; Dolunay,2002; Gökçakan&Özer,1999; Erol,2007; Marakoğlu,2013; Nuthat,2017; Seçer,2011; Serman,1994) desteklemektedir. Bazı araştırmaların sonuçlarını ise desteklememektedir (Akten,2007; Aydemir,2014; Budak&Sürgevil,2005; Hablemitoğlu&Özmete,2012; Koçak,2014; Ören&Türkoğlu,2006; Özer,1998; Peker,2002; Yıldız,2012).

Bu araştırmada AÇSHB’nda çalışan evli ve bekar meslek elemanlarının tükenmişlikleri arasında fark çıkmaması, her iki medeni durumun da işlerini yaparken tükenmişlik yaşamalarına zemin hazırlayacak yaşantılardan benzer etkilendiklerini ve benzer sosyal desteği gördüklerini düşündürmektedir. Bu bulgular tükenmişlikle ilgili literatürdeki önceki araştırmaların sonuçlarını (Çayır,2018; Çoban&Demir,2004; Dolunay,2002; Erol,2007; Gökçakan&Özer,1999; Karakuş,2008; Kaya,2016; Koçak,2014; Marakoğlu,2013; Seçer,2011; Tuğrul&Çelik,2002; Yıldız,2012) desteklemektedir. Önceki bazı araştırmaların sonuçlarını ise desteklememektedir (Adams,2007; Aydemir,2014; Gülbayrak,2015; Maslach&Jackson,1981; Nuthat,2017; Özer,1998; Tekin,2011).

Bu araştırmada AÇSHB’nda çalışan meslek mensuplarının yaş gruplarına ilişkin bulgulara baktığımızda 24-34 yaş arası katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin 44-60 yaş arası katılımcıların tükenmişlik düzeylerinden yüksek olması, yaşı daha küçük olanların (24-34) meslekleri gereği çeşitli risklere açık veya riskleri içeren ortamlarda çalışma deneyimlerinin yetersizliğinden, gördükleri vaka sayısının az olmasından kaynaklanabilir. Ayrıca bu bulgu AÇSHB’ına bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının riskli veya riskleri içeren her yaştaki bireylere hizmetlerini sunarken giderek daha kolay başa çıkma stratejileri geliştirmelerine hatta bu riskli bireylerle ve risk içeren ortamlarda çalışmaya da alışkanlık kazanmaya başladıkları şeklinde yorumlanabilir. Bu bulgular tükenmişlikle ilgili literatürdeki önceki benzeri bazı araştırmaların sonuçlarını (Deniz Kan,2008; Fimian&Blanton,1987; Nuthat,2017; Ören&Türkoğlu,2006; Ramirez,1996; Seğmenli,2001; Seçer,2011; Tekin,2011;) desteklerken bazılarının sonuçlarını ise desteklememektedir (Arı&Bal,2008; Aydemir,2014; Budak&Olca,2005; Çayır,2018; Çoban&Demir,2004; Gökçakan&Özer,1999; Erol,2007; Karakuş,2008; Koçak,2014; Marakoğlu,2013; Serman,1994; Tuğrul&Çelik,2002; Yıldız,2012).

Bu araştırmada AÇSHB’nda çalışan meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin mesleki branşlarına göre bulgular en yüksek tükenmişlik düzeyine sosyal hizmet lisansına sahip elemanlarının olduklarını göstermiştir. Bunu sırasıyla çocuk gelişimi, PDR, psikoloji ve sosyoloji lisansına sahip katılımcılar takip etmektedir. PDR ve Psikoloji branşına sahip

meslek elemanları psikoeğitim temelli bir lisans eğitiminden geçtikleri için stresle başa çıkabilme becerilerini kullanmada ve tükenmişlikleri ile başa çıkmada diğer branştaki meslek elemanlarına göre daha başarılı oldukları söylenebilir. Bu bulgular tükenmişlikle ilgili literatürdeki önceki araştırmaların sonuçlarını (Adams,2007; Boston,2009; Ceyhan&Gül&Öksüz,2016; Cocco,2003; Hablemitoğlu&Özmete,2012; Love,2003; Mackie,2005; Padyab,2013; Yiu-kee&Tang,1995) desteklemektedir. Ancak ilgili literatürde dezavantajlı gruplarla çalışan sosyal çalışmacıların tükenmişliklerini bu araştırmadaki gibi dezavantajlı gruplarla çalışan diğer meslek elemanlarının tükenmişlikleriyle karşılaştıran herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır.

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1. Sonuçlar

1. Bu araştırmada Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda çalışan meslek elemanlarının (psikolojik danışman, psikolog, sosyal çalışmacı, sosyolog ve çocuk gelişimci) psikolojik dayanıklılıkları ve umutları birlikte tükenmişliklerine ilişkin toplam varyansın % 40'ını açıklamıştır. Umut, tükenmişliğin en güçlü yordayıcısı olarak bulunmuş ve onu psikolojik dayanıklılık izlemiştir.
2. Bu araştırmada AÇSHB'inde çalışan kadın ve erkek meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı düzeyde fark bulunmamıştır. Bu bulgu dezavantajlı bireylere onların ortamlarında hizmet sunan kadın ve erkek meslek elemanlarının bu hizmetleri sunarken yaşadıkları tükenmişliklerinin benzer olduğunu ortaya koymaktadır.
3. Bu araştırmada Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda çalışan evli ve bekar meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır.
4. Bu araştırmada, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda çalışan meslek elemanlarından 24-34 yaş grubundakilerin tükenmişlik düzeyleri 44-60 yaş grubundakilerden anlamlı olarak fark göstermiştir. Bu bulgulara göre yaş yükseldikçe tükenmişlik düzeyi azalmıştır.
5. Bu araştırmada Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda çalışan meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin mesleki branşlarına (psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyal hizmet, sosyoloji, çocuk gelişimi) göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğine ilişkin bulgular, sosyal hizmet branşındaki meslek elemanlarının tükenmişlik puan ortalamaları ile sosyoloji branşındaki meslek elemanlarının puan ortalamaları arasında anlamlı olarak fark olduğunu göstermiştir.

6.2. Öneriler

1. Bu araştırmanın sonuçları psikolojik dayanıklılık ve umut gibi pozitif psikolojinin temel kavramları arasında yer alan bu kavramlarının olumsuz bir yaşantı olan tükenmişliği önemli bir oranda açıkladığını göstermiştir. Bu nedenle tükenmişliği yordama olasılığı yüksek diğer olumlu kişilik özelliklerinin hangi değişkenler olduğunu ve bu değişkenlerin tükenmişliği yordama gücünü belirlenmeyi amaçlayan gelecekte araştırmaların yapılması önerilebilir. Böyle araştırmaların sonuçları tükenmişlikle başa çıkmayı amaçlayan uygulamalı araştırmalara önemli doğurgular sunacaktır.
2. Bu araştırmanın sonuçları, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda çalışan meslek elemanlarının umut düzeyleri ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri yükseldikçe tükenmişlik düzeylerinin azaldığını göstermiştir. İlgili literatürde psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin olaylarla başa çıkma, günlük olaylara ilişkin kontrol algılarının yüksek ve değişimi kendileri için bir öğrenme aracı olarak görme düzeylerinin daha yüksek olduğu ileri sürülmektedir. Bu nedenle birey daha dayanıklı olabilmesi için eğitilebilir. Bu bağlamda; dezavantajlı gruplarla çalışan meslek elemanlarının psikolojik olarak daha dayanıklı olmaları için olumsuz ve karamsar düşünce kalıplarını değiştirmeleri ve iyimser yaklaşımı benimsemeleri gerekmektedir. Bunun için AÇSHB'nin araştırmaya katılan meslek elemanlarına psikolojik dayanıklılıklarını artırmalarını ve mesleklerinin gereklerini yerine getirirken güçlüklerle karşılaştıklarında çözebileceklerine ilişkin sürekli umutlarını yükseltmelerini amaçlayan psikoeğitimler ve hizmet içi eğitimlerin sunulması önerilmektedir.
3. Bu araştırmanın sonuçları Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda çalışan meslek elemanlarının (psikolojik danışman, psikolog, sosyal çalışmacı, sosyolog ve çocuk gelişimci) psikolojik dayanıklılıkları ve umutlarının birlikte tükenmişliklerini %40 gibi göz ardı edilemeyecek bir oranda açıklamıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda dezavantajlı gruptaki insanlarla çalışan meslek elemanlarının geleceğe ve mesleklerine yönelik umutlarını artırıcı ve mesleklerinin gereklerini yerine getirirken karşılaşılabilecekleri olumsuz durumlarla başa çıkabilmelerine destek olması amacıyla psikolojik dayanıklılıklarını artıracak alanını uzmanı kişilerce gönüllülük esasına dayalı hizmet içi faaliyet programlarının planlanmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.
4. Bu araştırmanın sonuçları Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nda çalışan meslek elemanlarından Sosyal Hizmet branşındaki meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu ve bunu çocuk gelişimci, psikolojik danışman, psikolog ve

sosyologların izlediği bulunmuştur. Bu bulguya dayanılarak AÇSHB'na bağlı birimlerde çalışan bu meslek elemanlarının risk altındaki ve risk potansiyeli olan her yaştaki bireye hizmetlerini yüz yüze sunarken karşılaştıkları güçlüklerle ve mesleklerinin gereklerinden kaynaklanan tükenmişlikleriyle başa çıkabilmelerini ve tükenmişlik yaşamalarını önleyici psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerine gereksinimleri olduğu söylenebilir. Sözü edilen bu psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin sunulabilmesi için AÇSHB'nın bu meslek elemanlarının çalıştığı birimlerde psikososyal destek birimleri oluşturması ve bu birimlerde sözü edilen psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin sunulması önerilebilir.

5. Araştırma sonuçları, AÇSHB'na bağlı çalışan meslek elemanlarından 24-34 yaş grubundaki bireylerin diğer yaş grubundaki (35-43 ve 44-60) katılımcılara göre tükenmişliklerinin daha yüksek olduğunu göstermiştir. Bu sonuca göre mesleğe daha yeni başlamış, daha az tecrübeli meslek elemanlarında tükenmişlik düzeyi daha yüksektir diyebiliriz. Bu yaş grubundaki meslek elemanlarının tükenmişliklerini azaltmak için, AÇSHB'ının bu meslek elemanları için, tükenmişliklerine sebep olan yaşantılarla başa çıkma yollarını amaçlayan, psikolojik dayanıklılıklarını ve umutlarını artırmayı amaçlayan etkinlikleri içeren grupla psikolojik danışma, psikoeğitim grupları ve grup rehberliği hizmetleri sunması önerilebilir. AÇSHB'ının kurum müdürleri ve bu meslek elemanları için empati becerileri başta olmak üzere sağlıklı iletişim bilgi ve becerilerini geliştirici hizmet içi eğitimleri programları düzenlemesi önerilebilir.
6. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'na bağlı kurumlarda çalışan meslek elemanlarının, müracaatçıların sorunlarını çözmelerine yardım ettikleri süreçlerde ilgili meslek elemanına psiko-sosyal destek olunması hem tükenmişliği azaltacak hem de hizmetin kalitesini arttıracaktır. Bu nedenle, kurumların gerekli tedbirleri alarak mesleki süpervizyon sisteminin oluşturulmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Açan, B. (2018). *Farklı Sosyal Hizmet Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Ankara.
- Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2018). *Faaliyet Raporu 2018*. File /F:/Tez%20çalışmaları/2016FaaliyetRaporu.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Kurulması (2013) *SHÇEK Genel Müdürlüğü'nün Kapatılması Konusunun İrdelenmesi*. <http://ismetgalip.com/aile> sayfasından erişilmiştir.
- ASPB Engelli ve Yaşı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2016). *Faaliyet Raporu*. <http://eyh.aile.gov.tr/data/582c5ed6369dc5c16c7d31ad/EngelliBireylereYonelikUmutEvleriYonergesi.pdf> sayfasından erişilmiştir.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2014). *ASPB Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü'nün Teşkilat ve Görevlerine İlişkin Yönerge*. <http://sosyalyardimlar.aile.gov.tr/data/547dbc54369dc548c0a5d827> sayfasından erişilmiştir.
- Adams, R. E., Figley, C. R., Boscarino, J. A. (2007). The compassion fatigue scale: its use with social workers following urban disaster. *Research on Social Work Practice*, 18(3),238- 250.
- Akalın, Ö. (2006). *Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Mesleki Algıları İle Geleceğe Yönelik Umut Düzeylerinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Akçamete G., Kaner S. Ve Sucuoğlu B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Akten, S. (2007). *Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Altundağ, Y. (2013). *Anne-babası boşanmış ergenlerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinde yordayıcı değişkenler olarak yaşam doyumu ve yalnızlık*. Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bolu.
- Aras, A. (2014). *Erzurum'da Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Görev Yapan Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Faktörleri İle Etkili Faktörlerin İncelenmesi* Uzmanlık Tezi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu: Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Enstitüsü*, 69-96.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, *Yönetim ve Ekomomi*,15(1),131-148.
- Argon, T., ve Ateş, H. (2007). İlköğretim okulu birinci kademe öğretmenlerini etkileyen stres faktörleri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(2), 51-60.
- Aslan, E. ve Erbay, E. (2017). Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları ve Çocuk Evi Sorumlularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 535-556.
- Atik, G. (2009). Zorbalığı Yordayıcı Bir Değişken Olarak Umut. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1, 53-68
- Averill, J. R., Catlin, G. ve Chon, K. (1990). *Rules of Hope*. New York: Springer-Verlag.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M.E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14, 115-127.
- Aydemir, S. (2014). *Rehber Öğretmenlerin Yöneticilerinin Liderlik Tarzını Algılamaları ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, B. (2010). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka ve Umut Düzeyleri İle Psikolojik Sağlamlıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

- Aydın, L. (2002). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Bireysel Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Aydoğan, S. (2010). *İlköğretim II. Kademe Öğrencilerinin Umut ve Benlik Saygısı Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Aydoğdu, T. (2013). *Bağlanma stilleri, başa çıkma stratejileri ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Azeem, S. M. (2010). Personality Hardiness, Job Involvement And Job Burnout Among Teachers'. *International Journal of Vocational and Technical Education*, 2(3), 36.
- Baltaş, A. ve Z. Baltaş (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bacanlı, F. ve Sürücü, M. (2010). Üniversiteye Uyumun Psikolojik Dayanıklılık Ve Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 30(2), 375.
- Bahtiyar, M. ve Yöntem, Z., (2016). Ergenlerde Psikolojik Dayanıklılık Ve Stresle Baş Etme. *The Journal of Academic Social Science Studies*. 45, 53-62.
- Barnum, David B. ve diğerleri (1998), "Hope and Social Support in the Psychological Adjustment of Children Who Have Survived Burn Injuries and Their Matched Controls", *Children's Health Care*, 27(1), 15-30.
- Başak, B. E. (2012). *Düşük gelirli ailelerden gelen üniversite öğrencilerinin öz duyarlılık, sosyal bağlılık, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişkiler*. Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Bayrakdar, N. (2014). *Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Algıları*. Doktora Tezi. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Bınar, E. S. (2011). *Sığınma Evinde Kalan Kadınların Algıladıkları Sosyal Destek İle Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Umut Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Bildirici, F. (2014). *Özel eğitime gereksinimi olan çocuğa sahip ailelerde aile yükü ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi, İstanbul.

- Boston, TM. (2009). *The Impact Of Stress, Burnout, And Job Satisfaction On Rural Social Workers, Community College Leadership In The Department Of Leadership And Foundations*. Degree Of Doctor Of Philosophy. Mississippi State University, Mississippi.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Burke, R.J. ve Greenglass, E.R. (2001). Hospital Restructuring and Psychological Burnout in Nursing Staff". *Equal Oppurtunities International*, 20 (1-2), 61-71.
- Bümen, N.T. (2010). The relationship between demographics, self efficacy, and burnout among teachers. *Eurasian Journal of Educational Research*, 40, 16-35.
- Carson, V., Soeken, K. ve Grimm, P. (1988). Hope and Its Relationship to Spiritual Well Being. *Journal of Psychology and Theology*, 16, 159-167.
- Ceylan, H. Gül, N. Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11).
- Chang, E. C. (2003). "A Critical Appraisal and Extension of Hope Theory in Middle Aged Men and Women:Is It Important to Distinguish Agency and Pathway Components?", *Journal of Social and Clinical Psychology*, 22(2), 121-143.
- Chang, E. C. (2008). A Critical Appraisal and Extension of Hope Theory in MiddleAged Men and Women :Is It Important to Distinguish Agency and Pathway Components?. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 22(2), 121-143.
- Chung, H. (1996). *Hope and Resiliency Among College Students*, Yüksek Lisans Tezi. The University of Arizona.
- Ciarrochi, J., Heaven, P. C. L. ve Davies, F. (2007). The Impact of Hope, SelfEsteem and Attributional Style on Adolescents' School Grades and Emotional Well-Being: A Longitudinal Study. *Journal of Research in Personality*, 41, 1161–1178.
- Curry, L. A., Snyder, C. R., Cook, D. L., Ruby, B. C. ve Rehm, M. (1997). Role of Hope in Academic and Sport Achievement. *Journal of Personality and Social Psychology*. 6, 1257-1267.

- Çapri, B. (2006). ‘Tükenmişlik Ölçeği’nin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması’. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- Çapri, B. ve Güler, M. (2016). Yaşam doyumu düzeyleri farklı hemşirelerin mesleki ve eş tükenmişliklerinin incelenmesi. *International Journal Of Eurasia Social Sciences*, 7(25), 55-69.
- Çapulcuoğlu, U. Gündüz, B. (2013). Öğrenci Tükenmişliğini Yordamada Stresle Başa Çıkma, Sınav Kaygısı, Akademik Yetkinlik ve Anne-Baba Tutumları. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi – Journal of Educational Sciences Research*. 3(2).
- Çetin, F., Şeşen, H. & Basım, H. N. (2013). Örgütsel psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkileri: kamu sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(3), 95-107.
- Çoban, A. E., Hamamcı Z. (2008). Stresle başa çıkma programının psikolojik danışmanların mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi. *İlköğretimOnline*, 7(3), 600-613.
- Çoban, A.E., Demir A. (2004). Güneydoğu Anadolu bölgesinde görev yapan psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ve bazı demografik değişkenlerle tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(28), 20-28.
- Cocco, E., Gatti, M., Mendonca L., Carlos A., Camus, V. (2003). “A comparative study of stress and burnout among staff caregivers in nursinghomes and acute geriatrics wards”, *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 18, 78-85.
- Collins, M. A. (1996). “The Relationship of Work Stres. Hardiness and Burnout Full-time Hospital staff nurses”, *Journal of Nursing Staff Development*, 12(2), 81-85.
- Çoban, A. E. ve Demir, A. (2007). The Effect of Structured Peer Consultation Program on School Counselor Burnout in Turkey. *Journal of Applied Sciences*, 7(23), 3774-3779
- Denizli, S. (2004). *Umut ve Çalışma Becerilerinin Üniversite Öğrencilerinin Sınav Kaygısını Yordamadaki Rolü*, Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dincerol, C. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Dolunay, A. B. (2002). *Keçiören İlçesi genel liseler ve teknik-ticaret-meslek liselerinde görevli öğretmenlerde tükenmişlik durumu araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dufault, K. ve Martocchio, B. C. (1985). Hope: Its Spheres and Dimensions. *Nursing Clinics of North America*, 20, 379-391.
- Durak, M. (2002). *Deprem yaşamış üniversite öğrencilerinin psikolojik belirtilerini yordamada psikolojik dayanıklılığın rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Duyan, V. ve Er, D. M. (1996). *Çocuk, Hastalık ve Umut*. III. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresinde Poster Bildiri. Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Düzyürek S. Ve G. Ünlüoğlu (1992). Hekimde Tükenmişlik Sendromu. *Psikiyatri Bülteni*; 1(3), 108-113.
- Eğrigözlü, E. (2002). *Hemşirelerde İş Kontrolü, Kontrol İsteği ile Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Eminağaoğlu, N. (2006). *Güç Koşullarda Yaşayan Sokak Çocuklarında Dayanıklılık*. Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Erçevik, R. (2010). *Hemşirelerde İşe Bağlı Gerginlik, Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ergene, H. (2010). *Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu: TÜVASAŞ Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ergüner Tekinalp, B.ve Terzi. Ş. (2013). *Kendini Toparlama Gücünün Yordayıcıları Olarak Psikolojik Doğum Sırası, Sosyal İlgi Ve Stresle Baş Etme*. XI. Ulusal Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Kongresinde Sunulmuş Bildiri. Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Erkan, M. (2009). *İç Hastalıkları Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Erkul, A. (2014). *Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi*. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.

- Erkuş, A. (2013). *Bilimsel araştırma süreci*. Ankara: Seçkin.
- Erol, H. C. (2009). *Kemoterapi Alan Hastalarda Algılanan Stresin Umutla İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Farber, B.A. (2000). Introduction: Understanding and Treating Burnout in a Changing Culture. *Psychotherapy in Practice*, 56(5), 589-594.
- Farran, C, J. ve Popovich, J. M. (1990). Hope:A Relevant Concept for Geriatric Psychiatry. *Archives of Psychiatric Nursing*, 4(2), 124-130.
- Farran, C., Wilken, C. ve Fidler, R. (1995). A Study of Hope in Geriatric Patients. *Journal of Nursing Science*, 1(1-2), 16-26.
- Frank, J. D. (1968). The Role of Hope in Psychotherapy. *International Journal of Psychiatry*, 5, 383-395.
- Garmez, N. (1993). Children in poverty: Re-silience despite risk. *Psychiatry*, 56, 127-136.
- Genç, B. (2019). *Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları Ve Baş Etme Tarzları*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Girgin, G. ve Baysal, A. (2005). Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4(4), 172-187.
- Gizir, C. (2007). Psikolojik Sağlamlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler Üzerine Bir Derleme Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128.
- Glogow, E. (1986). Burnout and Locus of Control. *Public Personnel Managemet*, 79-83.
- Gorji, A. H., Teimuri, F., Gorji, M. H. ve Gorji, R. H. (2015). Job burnout and life satisfaction among nurses and midwives of medical institutions in Northern Iran: across-sectional study. *Tropical Journal of Medical Research*, 18, 34-37.
- Gökçakan, Z. ve R. Özer (1999). *Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik*. Rize: Rize Rehberlik Araştırma Merkezi Yayınları.
- Gökmen, B. (2014). *Özel eğitim okulu yöneticilerinin psikolojik dayanıklılık ve iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi (İstanbul örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.

- Gökmen, D. (2009). *Kadın sığınma evinde yaşayan şiddet görmüş kadınlar ile eşi ile birlikte yaşayan şiddet görmüş kadınlar arasındaki psikolojik dayanıklılık ve bağlanma durumlarının karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Greenglass, E.R., Burke, R.J., & Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11, 211-215.
- Güler, S. (2014). *Örgütlerde Güven Algılamasının Örgütsel Sinizm Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Gündüz, B. (2012). Okul psikolojik danışmanlarında yetkinlik inancı ve tükenmişlik kuram ve uygulamada eğitim bilimleri. *Mersin Üniversitesi: Educational Sciences, Theory & Practice*, 12(3), 1749-1767.
- Güner, F., Çiçek, H., Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3), 59-76.
- Güngörmüş, K., Okanlı, A., & Kocabeyoğlu, T. (2015). Hemşirelik Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Etkileyen Faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 6(1), 9-14.
- Gürkan, U. (2006). *Grupla psikolojik danışmanın üniversite öğrencilerinin yılmazlık düzeyine etkisi*. Doktora tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2012). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşam Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini Ve Kariyer Olanakları, *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6 (11), 43-69.
- Hamamcı, Z., Murat, M., & Çoban, E.A. (2004). *Gaziantep'teki okullarda çalışan psikolojik danışmanların mesleki sorunlarının incelenmesi*. 13. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Malatya.
- Herth, K. (1993). Hope in the Family Caregiver of Terminally Ill People. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 538–548.
- Hinds, P. S. (2000). Fostering Coping by Adolescents With Newly Diagnosed Cancer. *Seminars in Oncology Nursing*, 16, 317-327.

- Horton, Tradi V. ve Wallander, Jan L. (2001). "Hope and Social Support as Resilience Factors Against Psychological Distress of Mothers Who Care for Children with Chronic Physical Conditions" , *Rehabilitation Psychology*, 46(4), 382-399.
- Irving, Lori M. ve diğerleri (1998). "Hope and Coping with Cancer by College Women", *Journal of Personality*, 66(2), 196-214.
- Işıkkhan, V. (2011). *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma*. Ankara: Vizyon Kırtasiye.
- Işıkkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Izgar, H. (2015). Öğretmen Adaylarının Eğitim Stresi ve Öğrenmeye Karşı Tutumları Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 385-399.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik Sendromu. *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kafadar, T. (2014). *Bipolar Bozukluğu Olan Hastaların Bakım Veren Yakınlarında Tükenmişlik Sendromu ve Sosyal İşlevsellik Düzeyleri*. Uzmanlık Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kırıkkale.
- Kamya, H. (2000). Hardiness and Spiritual Well-Being Among Social Work Students. *Journal of Social Work Education*, 231-241.
- Karabank, D. (2018). *Sosyal Çalışma Görevlilerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve Süpervizyonun Önemi: İstanbul İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Karakuş, B. (2015). 'Sosyal Hizmet Mezunlarının Kadro ve Unvanı: Sosyal Hizmet Uzmanı/Sosyal Çalışmacı'. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 26(2).
- Kararımkar, Ö. (2006). *Psikolojik Sağlamlık, Risk Faktörleri Ve Koruyucu Faktörler*. Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi, 3(26), 129-142.
- Kararımkar, Ö. & Çetinkaya, R. S. (2009). *Deprem deneyimini yaşamış yetişkinlerin bağlanma stilleri ve psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişki*. XVIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı Sempozyumunda sunulmuş bildiri. İzmir.

- Karasar, N. (2010). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel.
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 133-165.
- Karavardar, G. (2010). Psikolojik yıldırma ile bazı kişilik özellikleri arasındaki ilişki. *Journal of New World Sciences Academy*. 3(5), 212-233.
- Kaya, B. (2009). *Ebelerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarını Etkileyen Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aydın.
- Kaya, N. G. (2007). *Yatılı İlköğretim Bölge Okulu İkinci Kademe Öğrencilerinde Sağlamlığın İçsel Faktörlerini Yordamada Benlik Saygısı, Umut ve Dışsal Faktörlerin Rolü*, Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Kayacı, Ü. (2014). *Üniversite öğrencilerinin psikolojik doğum sıraları ve sosyal ilgi düzeylerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerini yordamadaki rolünün incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kemer, G. (2006). *Öz-Yeterlik, Umut ve Kaygının Onbirinci Sınıf Öğrencilerinin Üniversite Giriş Sınavı Puanlarını Yordamadaki Rolü*, Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Kepir, D. D. (2011). *Üniversite Adaylarında Meslek Seçimine İlişkin Akılcı Olmayan İnançlar, Mesleki Olgunluk ve Umut Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Keser, A. (2005). The Relationship Between Job And Life Satisfaction In Automobile Sector Employees In Bursa Turkey. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 7(2), 52-63.
- Keser, A. ve Tüfekçi, Ü. (2018). Tükenmişlik Sendromu Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar. *Kocaeli: Umuttepe Yayınları*, 595-612.
- Kılıç, Ş. D. (2014). *Üniversite öğrencilerinin yalnızlık ve psikolojik dayanıklılıklarının incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

- Kim, H. J., Shin, K.H. ve Swanger, N. (2009). ‘Burnout and Engagement: A Comparative Analysis Using the Big Five Personality Dimensions’. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 96–104.
- Kobasa, S. C. (1979). *Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness*. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 37(1), 1-11.
- Koçak, G. E. (2014). *Liselerde çalışan okul psikolojik danışmanlarının tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Yakın Doğu Üniversitesi, Lefkoşa.
- Kurt, N. (2011). *Çevik kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları, psikolojik dayanıklılıkları ve iş doyumu düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Lee, H., Song R., Cho, Y.S. ve Daly B. (2003). A Comprehensive Model for Predicting Burnout in Korean Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5), 534-545.
- Love, T. D. (2003). *Burnout And Job Satisfaction Among Child Welfare Social Workers* Department Of Social Work, Master Of Social Work, Long Beach: California State University, California.
- Mackie P. F. (2005). Factors Associated With Job Satisfaction And Burnout Among Rural And Urban Social Workers, *The Faculty Of The Graduate School Of Social Work, Doctorate Of Philosophy*, University Of Denver. Denver.
- Maddi, S. R. ve Kobasa, D. M. (1994). Hardiness and Mental Health. *Journal of Personality Assesment*. 63(2), 265-274.
- Maddi, S. R. (2002). The story of hardiness: Twenty years of theorizing, research, and practice. *Consulting Psychology Journal*, 54, 173-185.
- Maddi, S. R. (2004). Hardiness: An Operationalization of Existential Courage. *Journal of Humanistic Psychology*, 44(3), 279-298.
- Maddi, S. R. (2005). On Hardiness and Other Pathways to Resilience. *American Psychologist*, 60(3), 261-262.
- Maddi, S. R. (2007). Relevance of Hardiness Assessment and Training to the Military Context. *Military Psychology*, 19(1), 61-70.

- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Lu, J. L., Persico, M., & Brow, M. (2006). The personality construct of hardiness, III: Relationships with repression, innovativeness, authoritarianism, and performance. *Journal of Personality*, 74(2), 575-598.
- Magno, C., Parinas, N. ve Mamauag, M. (2008). The influence of self-mastery on building a model of resiliency. *Philippine Journal of Counseling Psychology*, 10(1), 1-22.
- Mark, C., Pierce, B., ve Molloy, G. N. (1990). "Psychological and biographical differences between secondary school teacher sex experiencing low and high levels of burnout", *British Journal of Educational Psychology*, 60, 37-51.
- Maslach C, Jackson S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001) . Annual Review of Psychology. *Job Burnout*. 52, 397-422.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P.G. (1982). Burnout-The cost of Caring. *New Jersey: Prentice Hall, Inc Englewood Cliffs*.
- Masten, A. S., & Reed, M. G. J.(2002). Resilience in development. *Handbook of positive psychology*, 74-88.
- Masten A. S. (2001). Resilience process in development. *American Psychologist*, 56 (3), 227-238.
- Mertoğlu, S. (2003). *Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi 'nde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Miller, J. F. ve Powers, M. J. (1988). Development of an Instrument to Measure Hope. *Nursing Research*, 37, 6–10.
- Mizmizlioğlu, E. (2018). *Bir Ruh Sağlığı Çalışanında İş Doyumunun Psikolojik Dayanıklılık Ve Sağlıklı Yaşam Biçimiyle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Işık Üniversitesi, İstanbul.
- Owen, D. C. (1989). Nurses Perspectives on the Meaning of Hope in Patients With Cancer: A Qualitative Study. *Oncology Nursing Forum*, 16(1), 75-79.

- Öğülmüş, S. (2001). Bir kişilik özelliği olarak yılmazlık. *I. Ulusal Çocuk ve Suç Sempozyumu*, Ankara.
- Ören, N. ve Türkoğlu, H. (2006). Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Öz, H. (2006). *Miyokart İnfarktüsü Geçiren Hastalarda Umut, Moral ve Algılanan Sosyal Desteğin Yaşam Kalitesine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü: İstanbul.
- Özcan, B. (2005). *Anne Babaları Boşanmış ve Anne Babaları Birlikte Olan Lise Öğrencilerinin Yılmazlık Özellikleri ve Koruyucu Faktörler Açısından Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özer, R. (1998). *Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Özgen, I. (2007). Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. *I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler*, 116-124.
- Özgüven H. ve Haran S. (2000). ‘Tükenme’ Kriz ve Krize Müdahale. *Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları*. 199-211.
- Özkan, C. (2012). *Hastanesi’nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler*. Uzmanlık Tezi. Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı. Mersin.
- Özkaya, H. (2006). *Yatılı İlköğretim Bölge Okulu ve İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Öğretmen Görüşleri Açısından Karşılaştırılması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.

- Özkurt, Y. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik (Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Parlak, S. (2014). *Yükseköğrenim kredi yurtlar kurumunda barınan kız öğrencilerin yaşam anlam düzeyleri ile psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişki (İstanbul örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Peker, R. (2002). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerine Etki Eden Bazı Faktörler. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 305-318.
- Perlman, B. ve Hartman, E.A. (1982). 'Burnout: Summary and Future Research'. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Rand, Kevin L. ve Chavens, Jennifer S. (2009), Hope Theory, *Oxford Handbook of Positive Psychology*, 323-335.
- Sarıkaya, A. (2015). *14-18 Yaş Arası Ergenlerin Benlik Saygısı Ve Psikolojik Dayanıklılıkları Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Bilgi Üniversitesi, İstanbul.
- Schwartz, H., Mojisola F. Tiamiyu ve Dale J. Dwyer (2007). Social Worker Hope and Perceived Burnout: The Effects of Age, Years in Practice and Setting, *Administration in Social Work*, 31(4), 103–119.
- Seçer, İ. (2011). Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(2), 25-39.
- Seğmenli, S. (2001). *Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Selçuklu, A. E. (2013). *Örgütsel bağlılığın bir yordayıcısı olarak kurum kültürü ve psikolojik dayanıklılık: Okulöncesi öğretmenler üzerine bir çalışma*. Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Sezgin, F. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 20(2), 491
- Sherwin, Elisabeth D. Timothy R. Elliott, Bruce D. Rybarcysk, Robert G. (1992). Negotiating The Reality of Care Giving: Hope, Burnout and Nursing, *Journal of Social and Clinical Psychology*, 11, 129–139.

- Shorey, Hal S. ve diğerkleri (2003). "The Role of Hope As A Mediator in Recollected Parenting, Adult Attachment and Mental Health, *Journal of Social and Clinical Psychology*, 22(6), 685-715.
- Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Sipahioğlu, Ö. (2008). *Farklı Risk Gruplarındaki Ergenlerin Psikolojik Sağlamlıklarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Snyder, C. R. (1989). Reality Negotiation: From Excuses to Hope and Beyond. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 8, 130–157.
- Snyder, C. R. (1995). Conceptualizing, Measuring and Nurturing Hope. *Journal of Counseling and Development*, 73, 355-360.
- Snyder, C. R. (2000). Handbook of Hope: Theory, Measures and Applications. *San Diego, CA: Academic Press*.
- Snyder, C. R. (2002). Hope Theory: Rainbows in the Mind. *Psychological Inquiry*, 13, 249-275.
- Snyder, C. R. (2005). Teaching: The Lessons of Hope, *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24(1), 72-84.
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C. ve Harney, P. (1991). The Will and the Ways: Development and Validation of an Individual-Differences Measure of Hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 570-585.
- Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği 2013. *T.C. Resmi Gazete*, 28554, 9 Şubat 2013.
- Stotland, E. (1969). The Psychology of Hope. *San Francisco, CA: Jossey-Bass*.
- Sturgeon, J. A., & Zautra, A. J. (2013). Psychological Resilience, Pain Catastrophizing and Positive Emotions: Perspectives on Comprehensive Modeling of Individual Pain Adaptation. *Current Pain And Headache Reports*, 17(3), 1-9.

- Sürgevil, O. (2005). *Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Taş, S. (2013). *Düzce Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi hemşirelerinde psikolojik dayanıklılık, depresyon ve algılanan stresin değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Düzce.
- Tekin, E. (2011). *Askeri hastanelerde çalışan hemşirelerin psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Tepeci, M. Ve Birdir, K. (2003). “Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu”. 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Sunulmuş Bildiri. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.
- Terzi, Ş. (2006). *Öznel iyi olmaya ilişkin psikolojik dayanıklılık modeli*. Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve algıladıkları sosyal destek arasındaki ilişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(29), 1-11.
- Terzi, Ş. (2013). Psikolojik dayanıklılık ölçeği geçerlik güvenirlik çalışması. Tekinalp Ergüner, B. & Terzi, Ş. (Eds.). *Pozitif Psikoloji*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Turgut, A. Ş. (2018). *Türkiye’deki Kurum Bakımında Büyümüş Bireylerin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Tümkaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*. Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Tümlü, G. Ü. (2012). *Psikolojik dayanıklılık düzeyleri farklı üniversite öğrencilerinin temas engellerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- Traş, Z., Yakıcı, E. (2018). Life Satisfaction and Loneliness as Predictive Variables in Psychological Resilience Levels of Emerging Adults. *Research On Education And Psychology (REP)*, 2(2), 176-184.
- Uçar, T. (2014). *Özel eğitim okulu öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin ve mesleki sosyal destek düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (İstanbul ili Avrupa yakası örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Umay, G. (2015). *Psikolojik Danışman ve Rehberlik Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Uzun, K. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mobbing Algısı ve Tükenmişlik İle İlişkisinin Araştırılması: İstanbul İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Vanderpol, M. (2002). Resilience: A missing link in our understanding of survival. *Harvard Revision Psychiatry*, 10, 302-306.
- Voltan Acar, N. (2012). *Dictionary of Psychological Counseling and Guidance Terms: English/Turkish*. Ankara: Nobel Yayınları. 1. Basım.
- Williams, C. R. (2009). *Hope and First Generation College Students: An Examination of Academic Success and Persistence*. Doctoral Dissertation. The University of Florida, Florida.
- Yam, F.C. (2018). Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeyleri, İş Doyumu Düzeyleri ve Psikolojik Danışma Öz Yeterlilikleri: Türkiye’de Yapılmış Araştırmaların İncelenmesi. *Akademik Bakış Dergisi*. 70, 110-131.
- Yalçın, S. (2013). *"İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Stres, Psikolojik Dayanıklılık Ve Akademik İyimserlik Arasındaki İlişki"*, Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Yalım, D. (2007). *Üniversite birinci sınıf öğrencilerinin uyumu: Psikolojik sağlamlık, başa çıkma, iyimserlik ve cinsiyetin rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.

- Yerlikaya, İ. (2006). *Bilişsel-Davranışçı Yaklaşım ve Hobi Terapiye Dayalı “Umut Eğitimi Programları”nın İlköğretim Öğrencilerinin Umutsuzluk Düzeyine Etkisi*. Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Yıldırım-Koç, D. (2014). *Ergenlerde psikolojik dayanıklılık ile benlik kurgusu arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Yıldız, E. (2012). Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33.
- Yılmaz, D. (2017). *Sağlık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Tekirdağ’daki Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Yiu-kee C, Tang C. S. (1995). Existential correlates of burnout among mental health professionals in Hong Kong. *J Ment Health Counsel*, 17(2), 220-230.

EKLER

EK 1. Kişisel Bilgi Formu

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığına Bağlı Çalışan Meslek Elemanlarının Tükenmişlikleri ile Psikolojik Dayanıklılıkları, Umutları ve Demografik Özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemeyi amaçladığım bu araştırmaya sağlayacağınız katkı ve desteğiniz için şimdiden teşekkür ederim.

Psikolojik Danışman Saadet ÇAĞLAYANER

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

Cinsiyetiniz:	☐ Kadın	☐ Erkek
Yaşınız:		
Medeni Durum:	☐ Evli	☐ Bekar
Branşınız:		

EK 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Lütfen, aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı, ifadenin yanında yer alan (0 Hiçbir zaman - 4 Her zaman) aralıklar arasında size uygun olan seçeneği işaretleyiniz. Teşekkürler.	Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
5. Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
10. Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.	0	1	2	3	4
15. Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.	0	1	2	3	4
20. Sabrımın tükendiğini hissediyorum.	0	1	2	3	4
22. Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.	0	1	2	3	4

EK 3. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği

0 Kesinlikle Katılmıyorum	1 Katılmıyorum	2 Ne katılıyorum ne katılmıyorum	3 Katılıyorum	4 Kesinlikle katılıyorum
---------------------------------	-------------------	--	------------------	--------------------------------

1. Çalışmaktan çok keyif alıyorum.	0	1	2	3	4
6. Hayatımda ilginç ve zaman/a değer şeylerin harcama olduğunu düşünüyorum. /ar	0	1	2	3	4
11. Yargılarıma ve kararlarıma venirim. daima gü kaldığımda rahatsız olurum.	0	1	2	3	4
16. Yeni şeyler denemekten hoşlanırım.	0	1	2	3	4
20. Yeni bir işe/projeye/göreve mda ayrıntılı bir başladığı yapmayı tercih plan ederim.	0	1	2	3	4
21. Yapacak bir şeylerimin olması beni için önemlidir.	0	1	2	3	4

EK 4. Sürekli Umut Ölçeği

	Kesinlikle yanlış (1)	Çoğunlukla yanlış (2)	Ortakça yanlış (3)	Biraz yanlış (4)	Biraz doğru (5)	Ortakça doğru (6)	Çoğunlukla doğru (7)	Kesinlikle doğru (8)
1. Sıkıntılı bir durumdan kurtulmak için pek çok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5	6	7	8
4. Bir problemin birçok çözüm yolu vardır.	1	2	3	4	5	6	7	8
5. Tartışmalarda kolayca yenik düşerim.* geleceğe iyi hazırladı.	1	2	3	4	5	6	7	8
10. Hayatta oldukça başarılıyım.	1	2	3	4	5	6	7	8
12. Kendim için koyduğum hedeflere ulaşıyorum.	1	2	3	4	5	6	7	8

*3., 5., 7., 11. maddeler dolgu maddeleridir.

Alternatif Yollar Düşüncesi: 1-4-6-8

Eyleyici Düşünce Alt Boyutu: 2-9-10-12

EK 5. Ölçek İzinleri

