



**İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ARACI ROLÜ:
İTFAİYE ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Ali BÖLÜK
Yüksek Lisans Tezi
Danışman: Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU
Haziran, 2025
Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ARACI ROLÜ:
İTFAİYE ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Hazırlayan
Ali BÖLÜK

Danışman
Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

AFYONKARAHİSAR 2025

ETİK VE BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum " İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi ve Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolü: İtfaiye Çalışanları Üzerine Bir Araştırma " adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakçada gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

27/06/2025

İmza

Ali BÖLÜK

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ENSTİTÜ ONAYI

Öğrencinin	Adı- Soyadı	Ali BÖLÜK
	Numarası	2300612004
	Anabilim Dalı	İşletme
	Programı	Yönetim ve Organizasyon
	Program Düzeyi	<input checked="" type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Sanatta Yeterlik
Tezin Başlığı	İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi ve Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolü: İtfaiye Çalışanları Üzerine Bir Araştırma	
Tez Savunma Sınav Tarihi	23.06.2025	
Tez Savunma Sınav Saati	14:00	

Yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez, Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek oy birliği – oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Hacı İbrahim DELİCE
MÜDÜR

Bu tez, Enstitü Müdürlüğünce kontrol edilerek, elektronik imza kullanılarak onaylanmıştır.

ÖZET

İŞ STRESİNİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ARACI ROLÜ: İTFAYE ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Ali BÖLÜK

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM VE ORGANİZASYON YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

Haziran, 2025

Danışman: Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

Günümüz çalışma yaşamında stres, örgütsel yapılar içinde çalışan bireylerin karşılaştığı en yaygın psikososyal sorunlardan biridir. Özellikle yüksek risk, belirsizlik ve zaman baskısının yoğun olduğu meslek gruplarında iş stresi, çalışanların hem ruhsal hem de fiziksel sağlığını olumsuz etkileyerek tükenmişliğe neden olabilmektedir. Bununla birlikte yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip çalışanlar, stresli durumlarla daha sağlıklı baş edebilmekte ve tükenmişlik geliştirme riskleri azalabilmektedir. Bu çalışma, itfaiye çalışanlarının iş stresine verdikleri tepkilerin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini ve psikolojik dayanıklılığın bu ilişkideki aracı rolünü ortaya koymayı amaçlamaktadır. Ege Bölgesi'nde görev yapan 500 itfaiye personeli üzerinde yürütülen bu araştırma, nicel yöntemle gerçekleştirilmiş ve veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Bulgular, itfaiye çalışanlarının iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu, iş stresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de arttığını göstermiştir. Ayrıca, psikolojik dayanıklılık düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinde azalma olduğu; aracı değişken olan psikolojik dayanıklılığın, iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini azalttığı tespit edilmiştir. Araştırmada itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yaşa, kadro unvanına, çalışılan ile göre farklılık gösterdiği buna karşın görev süresi, eğitim düzeyi, cinsiyet ve medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Tükenmişlik, Psikolojik Dayanıklılık, İtfaiye, Aracılık Etkisi

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK STRESS ON BURNOUT AND THE MEDIATORY ROLE OF PSYCHOLOGICAL RESILIENCE: A RESEARCH ON FIRE EMPLOYEES

Ali BÖLÜK

AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS MANAGEMENT AND ORGANIZATION

June, 2025

Advisor: Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

In today's working life, stress is one of the most common psychosocial problems faced by individuals working in organizational structures. Especially in occupational groups where high risk, uncertainty and time pressure are intense, job stress can negatively affect both the mental and physical health of employees and cause burnout. However, employees with high psychological resilience can cope with stressful situations more healthily and their risk of developing burnout can be reduced. This study aims to reveal the effect of firefighters' reactions to job stress on their burnout levels and the mediating role of psychological resilience in this relationship. This research, conducted on 500 firefighters working in the Aegean Region, was conducted using a quantitative method and data were collected using a survey method. The findings showed that there was a positive and significant relationship between job stress and burnout levels of firefighters, and that as job stress increased, the burnout level also increased. In addition, it was determined that as the level of psychological resilience increased, the burnout level decreased; the mediating variable, psychological resilience, reduced the effect of job stress on burnout. In the study, it was determined that the burnout levels of firefighters differed according to age, position title, and province of employment, but there was no significant difference according to length of service, education level, gender, and marital status.

Key Words: Job Stress, Burnout, Psychological Resilience, Firefighting, Mediation Effect

ÖN SÖZ

Bilimsel bir çalışmanın ortaya çıkması, yalnızca bireysel bir çabanın değil, aynı zamanda birçok değer, emeğin ve desteğin bir araya gelmesinin sonucudur. Bu tez, yalnızca akademik bir gereklilik değil, aynı zamanda içsel bir yolculuğun, öğrenmenin ve dönüşümün ifadesidir.

Her adımda rehberliğini esirgemeyen, bilimsel titizliği ve engin bilgisiyle bana yol gösteren danışmanım Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU'ya en derin saygı ve teşekkürlerimi sunarım. Onun akademik disiplini, bu çalışmanın şekillenmesinde temel bir yapı taşı olmuştur. Araştırmam boyunca desteklerini hissettiren, anlayış ve sabırlarıyla bana güç veren aileme, her zaman yanımda olduklarını bilmenin verdiği güvenle ilerledim. Özellikle en zor anlarda bile inancını yitirmeyen aile büyüklerime ve kardeşlerime minnettarım.

Çalışmanın saha sürecinde iş birliği gösteren ve zamanlarını ayırarak bu araştırmaya katkı sağlayan tüm itfaiye personeline ve katılımcılara teşekkür ederim. Onların deneyimleri ve içten yanıtları, bu araştırmanın anlam kazanmasını sağlamıştır. Ayrıca, yüksek lisans sürecinde tanışma fırsatı bulduğum değerli hocalarıma ve arkadaşlarıma; bilgiyi paylaşmanın, birlikte üretmenin ve akademik etik bilincinin ne demek olduğunu öğrettikleri için teşekkür ederim.

Bu çalışmayı, görevleri başında hayatlarını kaybeden kahraman itfaiyecilere ithaf etmek istiyorum. İzmir Büyükşehir Belediyesi İtfaiyesinde görev yaparken şehit olan Muammer Kahramantürk ile İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiyesinde görev esnasında şehit olan Taner Çebi başta olmak üzere, ülkemizin dört bir yanında fedakârca hizmet verirken şehit düşen tüm itfaiye personelini saygı, rahmet ve minnetle anıyorum. Son olarak, bu yolculuk boyunca bana neşe, umut ve ilham kaynağı olan sevgili kızım Beren Bölük ile kıymetli yeğenim Duru Bölük'e teşekkür ederim. Onlar yalnızca ailemin değil, bu ülkenin de yarınlarıdır. Geleceğe dair inancımı tazeleyen bu iki güzel yüreğe minnettarım. Bu çalışmayı, emekle örülen tüm akademik çabalara ve insanın kendini aşma arzusuna bir katkı olması dileğiyle sunuyorum.

Ali BÖLÜK

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ETİK VE BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI.....	ii
ENSTİTÜ ONAYI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÖN SÖZ.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	x
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xi
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

1. İŞ STRESİ KAVRAMI.....	4
1.1. İŞ STRESİ KAVRAMININ TANIMI.....	4
1.2. İŞ STRESİNİ OLUŞTURAN KAYNAKLAR.....	5
1.2.1. Bireysel Stres Kaynakları.....	6
1.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları.....	10
1.2.3. Çevresel Stres Kaynakları.....	14
1.3. İŞ STRESİ MODELLERİ.....	15
1.4. İŞ STRESİNİN BELİRTİLERİ.....	21
1.5. İŞ STRESİ AŞAMALARI.....	22
1.5.1. Alarm Aşaması.....	22
1.5.2. Direnme Aşaması.....	23
1.5.3. Tükenme Aşaması.....	23
1.6. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI.....	24
1.6.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları.....	24
1.6.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları.....	26
2. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK KAVRAMI.....	27
2.1. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK KAVRAMININ TANIMI.....	27
2.2. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN BOYUTLARI.....	28
2.2.1. Kobasa'ya Göre Psikolojik Dayanıklılık Boyutları.....	29
2.2.2. Friberg'a Göre Psikolojik Dayanıklılık Boyutları.....	30
2.3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK İLE İLGİLİ MODELLER.....	32
2.3.1. Kobasa'nın Arabuluculuk Modeli.....	32
2.3.2. Benard Modeli.....	33
2.3.3. Wolinler'in Modeli.....	35
2.3.4. Henderson ve Milstein'in Psikolojik Dayanıklılık Çemberi.....	35
2.4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	37
2.4.1. Risk Faktörleri.....	38
2.4.2. Koruyucu Faktörler.....	40
2.4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN SONUÇLARI.....	44

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK İLE İŞ STRESİ VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİLER

1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....	46
1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMININ TANIMI	46
1.2. TÜKENMİŞLİK NEDENLERİ	47
1.2.1 Bireysel Nedenler.....	47
1.2.2. Örgütsel Nedenler	49
1.3. TÜKENMİŞLİK BOYUTLARI	51
1.3.1.Duygusal Tükenme.....	51
1.3.2. Duyarsızlaşma.....	52
1.3.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi	53
1.4. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ	54
1.5. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI	55
1.5.1. Bireysel Sonuçlar	56
1.5.2. Örgütsel Sonuçlar.....	58
1.6. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI	59
1.6.1. Bireysel Düzeyde Yapılması Gerekenler	59
1.6.2. Örgütsel Düzeyde Yapılması Gerekenler.....	60
2. İŞ STRESİ İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ	62
3. İŞ STRESİ İLE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	65
4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	69

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

EGE BÖLGESİNDE GÖREV YAPAN İTFAİYE ÇALIŞANLARINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	72
2. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI	73
3. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER	73
4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	74
4.1. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	74
4.2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	76
4.3. VERİ ANALİZİNDE KULLANILAN YÖNTEMLER	79
5. VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR.....	80
5.1. VERİLERİN DAĞILIMI VE ÖLÇEKLERİN GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ	80
5.2. DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER	86
5.3. DEĞİŞKENLERE YÖNELİK REGRESYON ANALİZİ	89
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	100
KAYNAKÇA	106
EKLER DİZİNİ.....	123

TABLULAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	75
Tablo 2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	76
Tablo 3. Verilerin Dağılımı	81
Tablo 4. Ölçeklerin Cronbach's Alpha Katsayıları	82
Tablo 5. Çalışanların Tanımlayıcı Özelliklere Göre Dağılımı	83
Tablo 6. İş Stresi Puan Ortalamaları	84
Tablo 7. Psikolojik Dayanıklılık Puan Ortalamaları	85
Tablo 8. Tükenmişlik Puan Ortalamaları	86
Tablo 9. Korelasyon Analizi.....	87
Tablo 10. İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılık Genel Değişkeninin Aracılık Rolü	89
Tablo 11. İş stresinin Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılık Genel Değişkeninin Aracılık Rolü	90
Tablo 12. İş Stresinin Düşük Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılık Genel Değişkeninin Aracılık Rolü.....	92
Tablo 13. İş Stresinin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılık Genel Değişkeninin Aracılık Rolü	93
Tablo 14. Tükenmişlik Puanlarının Tanımlayıcı Özelliklere Göre Farklılaşma Durumu	95
Tablo 15. Hipotez Sonuçları	98

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli	16
Şekil 2. Karasek'in Talep ve Kontrol Modeli	17
Şekil 3. Talep-Kontrol-Destek Modeli (Demand-Control-Support Model)	18
Şekil 4. Siegrist'in Yüksek Çaba-Düşük Ödül Modeli	19
Şekil 5. Caplan'ın Kişi-Çevre Uyum Modeli.....	20
Şekil 6. McGrath İş Stresi Modeli	21
Şekil 7. Yüksek Strese Karşısında Sergilenen Davranışlar.....	33
Şekil 8. Yedi Yılmazlık Davranışı	35
Şekil 9. Henderson ve Milstein'in Yılmazlık Çemberi.....	36
Şekil 10. Algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide aracılık etkisi	73
Şekil 11. Araştırmanın nihai modeli	96



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

- α (Alpha):** Cronbach's Alpha Güvenirlik Katsayısı
 β (Beta): Regresyon Katsayısı
 χ^2 : Ki-Kare Değeri
AFAD: Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı
AILE: Aile Uyumu
ANOVA: Analysis of Variance
BECER: Beceri Kullanımı
CFI: Comparative Fit Index
CI: Confidence Interval (Güven Aralığı)
DFA: Doğrulayıcı Faktör Analizi
DKBAS: Düşük Kişisel Başarı
DUYAR: Duyarsızlaşma
DTUK: Duygusal Tükenme
GELEC: Gelecek Algısı
ISTRE: İş Stresi Genel
IYUKU: İş Yüğü
KARAR: Karar Serbestliğı
KENDI: Kendilik Algısı
n: Örneklem Büyüklüğü
SDEST: Sosyal Destek
PDGEN: Psikolojik Dayanıklılık Genel
p: Anlamlılık Düzeyi
PROCESS Model 4: Hayes'in (2013) Aracılık Testi Modeli
r: Korelasyon Katsayısı
RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation
SD / s.s.: Standart Sapma
SKAY: Sosyal Kaynaklar
SPSS: Statistical Package for the Social Sciences
STIL: Yapısal Stil
SYET: Sosyal Yeterlilik
t: t-Testi Değeri
TGEN: Tükenmişlik Genel
TLI: Tucker-Lewis Index

EKLER DİZİNİ

Ek 1: İzin Dilekçesi	123
Ek 2: Anket Formu	124
Ek 3: Etik Kurul Kararı	128
Ek 4: Öğrenci Belgesi.....	129
Ek 5: İzinler	130



GİRİŞ

Günümüz iş yaşamında değişen koşullar, küreselleşme, dijitalleşme ve artan rekabet ortamı, çalışanlar üzerinde ciddi bir baskı oluşturmaktadır. Bu baskılar, bireylerin stres seviyelerinde artışa neden olmakta ve bu durum hem psikolojik hem de fizyolojik açıdan olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Atılğan, 2007: 44). Özellikle iş ortamındaki stres, bireyin sadece iş performansını değil, genel yaşam kalitesini de düşürmektedir. Bu bağlamda iş stresi, örgütsel davranış literatüründe önemli bir araştırma alanı haline gelmiştir.

Stres kavramı, bireyin iç ve dış çevresinden gelen tehdit veya taleplerle başa çıkma kapasitesinin zorlanması durumunda ortaya çıkan bir süreçtir (Arpacı ve Batman, 2009: 18). Düşük düzeydeki stresin motivasyon sağlayıcı bir unsur olabileceği kabul edilmekle birlikte, yüksek düzeyde ve sürekli hale gelen stres, bireyde kaygı, yorgunluk ve tükenmişlik gibi sonuçlar doğurabilmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 105). Özellikle algılanan stres, bireyin olayları nasıl değerlendirdiğiyle ilişkili olup, bireysel farklılıklar nedeniyle aynı stresör farklı kişilerde farklı etkiler yaratabilmektedir.

İş stresi, çalışanların fiziksel ve duygusal sınırlarını zorlayan durumların başında gelmektedir. Örgütsel stres olarak da adlandırılan bu olgu, iş yükü, rol çatışması, yönetici baskısı ve iş güvencesizliği gibi faktörlerden kaynaklanmakta ve birey üzerinde kronik baskılar oluşturmaktadır (Varol vd., 2015: 212). Özellikle insan hayatını doğrudan etkileyen alanlarda görev yapan bireylerin, iş stresi nedeniyle daha fazla duygusal yıpranma yaşadıkları gözlemlenmektedir.

Bu bağlamda, afetler, kazalar ve diğer acil durumlarda aktif görev alan meslek grupları, sürekli stres altında çalışmak zorunda kalan bireylerden oluşmaktadır. Sağlık çalışanları, arama kurtarma ekipleri ve itfaiye personeli gibi mesleklerde çalışan bireyler, travmatik olaylara maruz kalma sıklıkları nedeniyle daha fazla risk altındadır (Doğan vd., 2021: 73). Bu tür görevlerde bulunan bireylerde, uzun süreli stresin kaçınılmaz sonucu olarak tükenmişlik sendromu gelişebilmektedir.

Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenberger (1974) tarafından “bireyin iç kaynaklarının tükenmesi” olarak tanımlanmış, daha sonra Maslach ve Jackson (1981) tarafından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş olmak üzere üç boyutta açıklanmıştır. İnsanla birebir iletişim kuran mesleklerde sıklıkla gözlemlenen tükenmişlik sendromu; duygusal yorgunluk, işe karşı ilgisizlik, motivasyon kaybı ve iş doyumunda azalma gibi belirtilerle kendini göstermektedir (Akten, 2007: 66). Bu durum hem bireyin ruh sağlığını

hem de örgütün verimliliğini olumsuz etkileyen önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Koç, 2019: 92).

Tükenmişlik sadece bireysel nedenlerden kaynaklanmamakta, örgütsel faktörler de bu sendromun gelişiminde belirleyici rol oynamaktadır. İş yükü fazlalığı, yönetim tarzı, sosyal destek eksikliği, çalışanlar arası iletişim problemleri ve kariyer belirsizlikleri, tükenmişliğin oluşumunu tetikleyen örgütsel etkenler arasında yer almaktadır (Şeker, 2019: 128). Bu çerçevede hem bireysel hem de örgütsel düzeyde müdahale gerektiren bir sendrom olduğu söylenebilir.

Stresin ve tükenmişliğin etkilerinden korunmada önemli bir değişken olarak psikolojik dayanıklılık kavramı ön plana çıkmaktadır. Psikolojik dayanıklılık, bireyin yaşadığı olumsuzluklara ve stresli olaylara rağmen uyum gösterebilme ve toparlanabilme becerisi olarak tanımlanmaktadır (Maddi vd., 1987: 247). Dayanıklılığı yüksek bireyler, zorluklara karşı daha dirençli olup, stres yaratan olayları kişisel gelişim fırsatı olarak değerlendirebilmektedir (Yalçın, 2013: 59). Bu özellik, özellikle travmatik olaylara maruz kalma ihtimali yüksek olan meslek gruplarında çalışan bireyler için hayati öneme sahiptir.

İtfaiye çalışanları, görevleri gereği her türlü doğal afet, yangın, kaza ve kriz durumlarında ön saflarda yer almakta ve yoğun stres altında hizmet vermektedirler. Yangınlar, patlamalar, deprem, sel ve trafik kazaları gibi olaylara müdahale eden bu personelin hem fiziksel hem de psikolojik açıdan zorlayıcı koşullarda çalıştıkları bilinmektedir. Bu durum, onların tükenmişlik yaşama olasılıklarını artırmakta ve görevlerini sürdürülebilir şekilde yerine getirmelerini zorlaştırmaktadır (Eryılmaz ve Mutlu, 2022: 35).

Psikolojik dayanıklılık, bireylerin stresli yaşam olaylarıyla başa çıkma becerilerini artırarak tükenmişlik belirtilerini azaltmada önemli bir koruyucu faktör olarak değerlendirilmektedir (Connor & Davidson, 2003: 77). Özellikle yüksek riskli ve stresli meslek gruplarından biri olan itfaiye çalışanlarında, psikolojik dayanıklılık düzeyinin yüksek olması, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık hislerini azaltarak iş doyumunu ve genel psikolojik iyi oluşu desteklemektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 47). Örneğin, Lee & Jeong (2019: 134), itfaiye personeli üzerinde yaptıkları çalışmada, psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin tükenmişlik düzeylerinin anlamlı şekilde daha düşük olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca, Regehr ve arkadaşları (2002: 144), travmatik olaylara sürekli maruz kalan ilk müdahale ekiplerinde psikolojik dayanıklılığın hem tükenmişlik düzeyini hem de işlevsel bozulmayı önleyici bir rol oynadığını vurgulamaktadır.

Bu alanda yapılan pek çok çalışma, iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymuş ve bu ilişkinin çalışanların iş doyumunu, motivasyonu ve genel yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini detaylı şekilde incelemiştir. Bununla birlikte, özellikle sürekli risk altında çalışan ve yoğun duygusal yük taşıyan meslek gruplarında, bu ilişkinin hangi psikolojik değişkenler aracılığıyla şekillendiği konusu literatürde yeterince açıklığa kavuşturulamamıştır. Psikolojik dayanıklılık, stres ve tükenmişlik ilişkisini anlamada potansiyel bir aracı değişken olarak literatürde yer bulsa da bu ilişkinin itfaiye çalışanları özelinde ele alındığı çalışmalar sınırlıdır. Oysa itfaiye personeli, görev tanımları gereği sıklıkla travmatik olaylara maruz kalmakta ve yüksek düzeyde iş stresine maruz kalmaktadırlar. Ancak bu meslek grubunda psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerindeki etkisi ve aracı rolü, hâlâ derinlemesine araştırılmaya muhtaç bir konudur.

Bu çalışmanın temel amacı, itfaiye çalışanlarının karşılaştığı iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek ve bu ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı bir rol oynayıp oynamadığını ortaya koymaktır. Böylece hem literatürdeki bu boşluğun giderilmesine katkı sunulması hem de yüksek riskli mesleklerde çalışan bireylerin ruh sağlığını koruyacak örgütsel ve bireysel stratejilerin geliştirilmesine zemin hazırlanması hedeflenmektedir.

Bu bağlamda yürütülen çalışmada, itfaiye çalışanlarında iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiş ve bu ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı rolü araştırılmıştır. Araştırma, Ege Bölgesi'nde yer alan beş büyükşehir belediyesinde görev yapan itfaiye personelinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde iş stresi ve psikolojik dayanıklılık kavramları kuramsal temelleriyle ele alınmıştır. İkinci bölümde tükenmişlik sendromunun boyutları, nedenleri, belirtileri ve sonuçları incelenmiş, ilgili literatür aktarılmıştır. Üçüncü bölümde ise araştırmanın yöntemi, hipotezleri, model çerçevesi, veri toplama aracı ve analiz sonuçları sunulularak bulgular yorumlanmıştır.

Elde edilen veriler, itfaiye çalışanlarının maruz kaldığı iş stresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu; ancak yüksek psikolojik dayanıklılık düzeyine sahip itfaiye çalışanlarının yaşadıkları iş stresinin tükenmişlik üzerinde daha az etkili olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar hem bireysel hem de kurumsal düzeyde çeşitli öneriler geliştirilmesine zemin hazırlamaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

Araştırmanın bu bölümünde ilk olarak, iş stresi kavramının tanımı ve iş stresini oluşturan kaynaklar, iş stresi modelleri, iş stresinin belirtileri, aşamaları, sonuçları ve iş stresi yönetimi kavramlarına yer verilmiştir. Ayrıca bu bölümde psikolojik dayanıklılık kavramının tanımı ve boyutları, psikolojik dayanıklılık modelleri, psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörler ve psikolojik dayanıklılığın sonuçları ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

1. İŞ STRESİ KAVRAMI

1.1. İŞ STRESİ KAVRAMININ TANIMI

Modern çağın bir hastalığı olarak tanımlanan stres (Güçlü, 2001: 92), belirsiz ya da çalışanın kontrolü dışındaki durumlardan kaynaklanan, istenmeyen ya da hoş olmayan duygusal ve fizyolojik durum olarak ifade edilmektedir (Judge & Colquitt, 2004: 396). Çalışma hayatında karşılaşılan ve yapılan iş ile alakalı olan stres literatürde; “iş stresi”, “örgütsel stres”, “meslek stresi” gibi farklı tanımlarla isimlendirilmesine rağmen aynı anlamda kullanıldığı gözlenmektedir. İşle ilgili stres, çalışma ortamı içerisinde yaşanagelen fiziksel, sosyal, kişisel sebeplerden ortaya çıkan bir olgu olarak ifade edilebilir.

İş stresi, kişiyi hayat akışındaki faaliyetlerinden uzaklaştıran ve psikolojik ve/veya fiziksel davranışlarını değiştiren işle ilgili faktörlerden kaynaklanan psikolojik bir durumdur (Işıkhan, 1999: 45). Başka bir tanıma göre işyeri stresi, işin gerekliliğinin çalışanın becerileri, kaynakları veya ihtiyaçları ile eşleşmemesi durumunda ortaya çıkan zararlı fiziksel ve zihinsel tepkiler olarak tanımlanabilir (Locke & Lees, 2020: 38). Bu bağlamda iş stresi, çalışanın normal görevlerini yerine getirmesine engel olmakta ve o kişinin fiziksel ve zihinsel olarak tepki göstermesine yol açmaktadır (Cam, 2004: 2). Yapılan bazı tanımlamalarda ise çalışanların baskı durumunda iş stresini hissettikleri ifade edilmektedir. İş stresi; ekonomik, psikolojik, kültürel ve sosyal baskılar neticesinde çalışanlar üzerindeki tepkisel değişikliktir (Palmer, 2001: 21). İş stresi; çalışanların bilgi ve yeteneklerinin üzerinde olan talep ve baskılara karşı gösterdiği tepkilerdir (Leka vd., 2003: 3; Erkutlu vd., 2011: 199). İş stresi genel manada çalışanları, işle alakalı zorlayan durumlarda meydana gelmektedir (Yüksel, 2014: 117).

İnsanların gündelik hayatlarında yaşadığı problemlere ek olarak iş yerlerinde yaşadıkları sorunlar da stres düzeylerinde artışa sebep olmaktadır. İşyeri stresi günümüz

şartlarında çalışanları yoğun bir şekilde etkilemektedir (McVicar, 2003'ten, akt. Karabay, 2015: 118). İş yerinde stres kaynaklarının çalışanların sağlığına olan etkileri 1960'lı yıllardan itibaren büyük ilgi çekmiş bir konudur (Browne, 2000: 55). Yüksel (2014) iş yerinde yaşanan stresin, bireysel özellikler ve kişi sağlığı arasındaki ilişki hakkındaki makalesinde iş stresinin iş tatminsizliğine, depresyona, fiziksel rahatsızlıklara ve davranış bozukluklarına sebep olacağını ileri sürmüştür. Luo, (1999: 61) iş stresi ve çalışanların mutluluğunu ele aldığı çalışmada; yönetici ve aile desteği ile depresyon, endişe ve fiziksel belirtiler arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Günümüzde globalleşme ve rekabet yoğun ortamın iş hayatını etkilediği kadar, çalışma ilişkilerini ve çalışma şekillerini de gözle görülür bir biçimde etkilemektedir. Çalışma hayatındaki yapısal değişiklikler; rol çatışmaları, artan iş talepleri (uzun çalışma saatleri, artan iş yükü, iş baskısı), iş üzerindeki kontrolün azalması, işverenler tarafından tahattüt edilen sosyal olanaklarda yapılan değişimler gibi birçok etmen stresin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Altan, 2018: 153-154).

1.2. İŞ STRESİNİ OLUŞTURAN KAYNAKLAR

İş yerlerinde yaşanan stresin en temel nedeninin iş kaynaklı olduğu kabul görmektedir. Stresi meydana getiren unsurlar çalışanlarda baskı ve zorlama yaratır. Baskı ve zorlamanın uzun sürmesi ise, çalışanların duygusal veya davranışsal sağlık sorunlarının meydana gelmesine yol açmaktadır (Öztemiz, 2005: 272). İş stresine neden olan unsurlar arttıkça çalışan üzerindeki iş stresi de buna bağlı olarak artmaktadır. Rol belirsizliği, iş kalitesi, iş ilişkileri, kariyer ilerlemesi, mobbing, örgüt yapısı, gürültü ve fırsat eksikliği gibi birçok stres kaynağı iş stresi literatürü içinde sınıflandırılmaktadır. İnsanlar hayat şartları, değişen teknoloji ve zamana ayak uydurabilmek için sınırlarını zorlamak durumundadır. Bu da kişilerde strese sebep olabilmektedir (Deveci, 2017: 39-40).

Bireylerin çalışma alanları ve meslekleri arasında farklılıklardan kaynaklı olarak mesleklerin çalışma şartları ve sorunları da birbirinden farklıdır. Bu sebeple de farklı meslek dallarında veya iş alanlarında çalışan kişilerin iş stres nedenlerinde farklılık olmaktadır (Çam ve Çakır, 2008: 24). Birçok etkenin strese neden olduğu iş yaşamında stresten kaçınmak zor olmakla beraber iş yaşamında strese neden olan etkenleri bilmek stresle başa çıkabilmek açısından önemlidir.

1.2.1. Bireysel Stres Kaynakları

Stres ilk başta kişinin çevresel etkilere tepkisi olarak düşünülse de o kişinin karakteriyle de ilgili olabilmektedir. Genelde çevresel etkenlerin stres yarattığı ve bunlardan kaçınılmasının pek mümkün olmadığı düşünülse de insanların fizyolojik ve psikolojik yapısından kaynaklanan, hatta kişinin kendisi tarafından yarattığı pek çok durum strese neden olabilmektedir (Duyan, 2008: 22). Stres; kişilerin çevresel ortamdaki etkenlere maruz kalması sonucunda duygu durumunun değişmesi olarak ifade edilebilmektedir. Ancak, stres sadece çevresel faktörlerden gelen uyaranlar neticesinde oluşmamaktadır. Bireysel birçok neden de stresin meydana gelmesinde etkili rol oynamaktadır.

Dışa bağımlı olan kişilerin dış çevreye daha çok duyarlı olduğu bilinmekte, dolayısıyla stres faktörünün dış çevreyle bire bir ilgili olduğu düşünülmektedir. Kişiler günümüzde birçok farklı stres kaynaklarıyla karşılaşmakta, ancak aynı olaya farklı tepkiler göstermekte ve farklı bakış açısına sahip olabilmektedirler. Bu farklılıklar kişilerin zihinsel ve ruhsal durumundan kaynaklanmakta hatta içinde yaşadığı sosyal şartlar ve çevreye kadar birçok faktörden etkilenmektedir. Öyle ki kişilerin olaylara ve durumlara karşı tepkileri bile kendi içerisinde değişiklik göstermektedir. Daha önce tepkisiz kaldığı bir duruma sonraki bir zamanda aşırı tepki göstermesi de mümkündür (Güler vd., 2001: 2). Kişilerin aynı olaya farklı tepkiler vermesi gibi stresten etkilenme süreleri ve düzeyleri de farklı olabilir. Strese karşı anında tepki veren kişiler olduğu gibi stresten daha düşük seviyede etkilenen hatta tepkisiz kalanlar da bulunmaktadır. Aynı şekilde herkesin strese karşı direnç gösterme düzeylerinde de farklılıklar gözlenmektedir. Kimi insanların stres karşısında direnç düzeyi düşük olabilirken kimilerinde ise direnç düzeyi yüksek olabilmektedir.

Yaş: İnsanların ruh yapısı yaş faktörüne bağlı olarak farklılıklar göstermektedir. Bunun yanı sıra, yaş ilerledikçe kişiler bir takım fiziksel fonksiyonlarda kayıplar yaşamaktadır. İnsanların yaşları ilerledikçe olaylara verdiği tepkiler farklılık göstermektedir. Buna bağlı olarak kişinin stresle başa çıkabilme yeteneğinde de değişkenlik oluşmaktadır. Bireyler her yaş grubunda olaylara farklı duygusal tepkiler göstermekte, daha önce yaşadığı olaya karşı aynı tepkiyi vermeyebilmektedir. Çocukluk, gençlik ve orta yaş döneminde farklı sorunlarla karşılaşmaktadır. Yaşlılıkta ise fiziksel kaybın artmasıyla beraber duygusal olarak çöküntülerle karşılaşılabilir. Bu tür duygu durumları bireyin her yaş grubunda farklı bir stres tipiyle karşı karşıya kalmasına neden olabilir. Genç yaşlarda birtakım başarısız tecrübeler yaşamış kişiler, yaşları ilerledikçe bilgi, birikim ve yeterlilik açısından kendilerini yetersiz

hissedebileceklerdir. Diğer yandan yapısal olarak duyarlı kişiler ilerleyen yaşlarda daha fazla stres hissedebilmektedirler. Ayrıca bilgi ve deneyimleri yetersiz genç kişiler de stres yaşayabilmektedirler (Özmutaf, 2006: 77).

İnsanların yaşlarının ilerlemesiyle beraber fiziksel, ruhsal ve duygusal birtakım değişiklikler yaşamaları olağandır. Kişilerin yaşlarının getirdiği durumlara adapte olamaması stres yaşamasına neden olmaktadır. Yaşları ilerleyen çalışanlar fazla mesailer sırasında zorlanmakta ve daha genç iş arkadaşlarının çalışma temposuna ayak uyduramayarak daha çabuk yorulabilmektedirler. Yaşları ilerlemiş çalışanlarda biyolojik değişikliklerin yanı sıra, düşünme, algılama, öğrenme ve sorunlara çözüm bulma gibi durumlarda da değişiklikler gözlenmektedir. Sonuç olarak, yaşlılık döneminde kişilerin bedenleri üzerindeki hâkimiyeti giderek azaldığından, emeklilik fobisine, kaygı ve ölüm korkusuna kapılmaktadırlar (Wooten, vd., 1994'ten akt. Ekinci ve Ekinci, 2003: 101). Bu durum da çalışanlar üzerinde stres yaratmaktadır.

Cinsiyet: Strese etkisi olan nedenlerden bir diğeri de cinsiyettir. Son yıllarda kadınların iş hayatında daha yoğun yer alması, bununla beraber evlerindeki sorumlulukların devam etmesi, stres düzeyini arttırabilmektedir. (Haşit ve Yaşar, 2015: 2). Erkeklerin ise yoğun rekabet ortamı, geçim ile ilgili sıkıntıları ve bunlarla başa çıkma rolü erkeğin strese maruz kalma düzeyini arttırmaktadır (Tekin, 2010: 22). Dolayısıyla kadın ve erkeğin biyolojik farklılığının yanı sıra stresle başa çıkma durumlarında da farklılıklar gözlenmektedir

Kadınların aile içerisinde olduğu kadar iş hayatında da yoğun görevler üstlenmesi ile evli ve çocuklu kadınların bekârlara oranla daha fazla stresle karşı karşıya kaldıkları görülmektedir (Tekin, 2010: 22). Çalışma ortamında kadın erkek eşitsizliğinin hâkim olduğu durumlar kadınların dezavantajlı konuma düştükleri, erkek çalışanlara göre stres düzeyleri daha yüksek olduğu yerler olarak görülür (Bayat ve Baykal, 2021: 759-760). Kadınların iş hayatına aktif katılımıyla beraber erkeklerin uzmanlık alanı olarak algılanan mesleklerde dahi kadın izi görülmeye başlanmıştır. İş yaşamındaki kadınların sayısı her geçen gün artış gösterse de çalışma ortamı içinde erkek hegemonyası devam etmektedir (Durmaz, 2016: 41). Kadınların erkek egemen çalışma ortamlarında iş yapıyor olmaları erkek çalışanlar ile aynı stresörlere maruz kalsalar bile erkeklerden daha yoğun stres yaşamalarına neden olabilmektedir. (Tekin, 2010: 22).

Medeni Durum: Kişilerin strese maruz kalmasında bir başka etken medeni durumdur. İş yeri stresi ve aile içi stres birleştiğinde çalışanların psikolojik sağlığı bu durumdan olumsuz

etkilenir. Çalışma ortamında strese maruz kalan kişi ailesinden destek bekler, aile ilişkileri de olumsuz olursa kendisini ifade edemeyebilir (Güler, 2013: 20). Bu durumda kişinin yaşadığı stres düzeyi daha da artış gösterebilmektedir. Medeni durum ile stres düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu bilinmektedir. Gün boyunca iş stresine maruz kalan çalışan evine gittiği zaman aile bireylerinden anlayış, destek görmek ve iş yerinde yaşadığı olumsuz duygularından sıyrılmak ister. Eğer aile içi ilişkiler bunu karşılamıyorsa o kişinin iş stresine bir de aile stresi eklendiğinde çalışanın psikolojik dayanıklılığı olumsuz etkilenecektir. Yine aile içi ilişkileri olumlu olanlar iş yerindeki sıkıntılarını aile ortamında tolere edebiliyorsa bu durum kişinin psikolojik sağlamlığını olumlu yönde etkileyerek ve stres düzeyini azaltacaktır (Güler, 2013: 20-21).

Eğitim: İnsan yaşamının olmazsa olmaz unsurlarından birisi de eğitimidir. Eğitim düzeyleri yüksek kişiler stresle baş etme bakımından daha başarılı olmalarına rağmen, bu kişilerin maruz kaldıkları stres faktörlerinin daha çok olduğu ve birçok stresörlerle bir arada yaşadıkları görülmektedir (Tekin, 2010: 23). Yapılan araştırmalarda eğitim düzeyinin stresle doğru orantılı olduğu görülmektedir. Üniversite mezunlarının, ilköğretim ve lise mezunlarına göre çalışma hayatında sorumluluklarının daha fazla olması sebebi ile yıprandıkları, buna karşılık, bilgi, tecrübe ve eğitim yükseldikçe stresle başa çıkabilmenin daha kolaylaştığı görülmektedir. Eğitim seviyesinin artmasına paralel olarak kişiye yüklenen sorumluluklar da artmaktadır. Bu durum kişilerde stres artışına yol açmaktadır. Ancak, o kişinin bilgi birikimi ve eğitimi stres üzerinde azaltıcı etki yaratmaktadır. Yani eğitim seviyesi arttıkça kişilerin sorunlarla baş etme ve direnci de artacağı için stres artırıcı unsurlar çok daha fazla olsa bile kişinin stres düzeyi azalmaktadır (Özmutaf, 2006: 1-2).

Kişilik: Stresi etkileyen faktörlerin bir kısmı da kişilik özellikleri ile ilgilidir. Stres kaynaklarının her bireyde aynı yoğunlukta etkili olması mümkün değildir. Kişilerin sahip olduğu kişilik tipi, onun algılama seviyesini ve çevresinde olup bitenleri yorumlama şeklini etkiler ve böylece kişinin çeşitli faaliyetlerde gösterdiği performans farklılaşır (Özdevecioğlu, 2002: 116). Bazı kişilik özellikleri bireyleri strese karşı daha duyarlı kılarken bazı kişilik özellikleri ise strese duyarlılığı azaltmaktadır (Yılmaz, 2006: 13).

A ve B tipi kişilik özellikleri stresle başa çıkma üzerinde önemli etkenlerdendir.

- A Tipi Kişilik Özellikleri: İlk kişilik tipi olarak alan yazıda geçen A tipi kişiliğin belirgin özellikleri bulunmaktadır. Yükselme ve başarı hedefi olan, diğer insanlarla yarışan, heyecanlı, duygusal, aceleci, zamana karşı yarışan, saldırgan (agresif), işleri hızlıca bitirme

eğilimi olan, işlere aşırı bağlı, hareketleri ve konuşması hızlı olan, çabuk öfkelenen, bir güne birçok iş sığdıran, sabırsız, diğer kişilerin yeterince çalışmadığından yakınan, insan ilişkileri zayıf, dinlenmeyi sevmeyen, kişisel ve sosyal yaşantıya zaman ayırmayan, planlamayı zaman kaybı olarak gören, kuyrukta beklemekten sıkılan, başkasının sözlerini kesen, yerinde duramayan ve otururken ayaklarını oynatan (Moorhead & Griffin, 2008: 23) vb. A Tipi kişilik özelliğine ait başlıca özelliklerdir.

A tipi kişilik özelliklerine sahip insanların ruhsal durumuyla ilgili belli başlı belirtiler mevcuttur ve bu kişileri belirleyen üç ana özellik vardır. Rekabet içinde başarıya ulaşma çabasına sahiptirler, abartılmış bir zaman darlığı yaşarlar, saldırganlık ve düşmanlık duyguları öndedir (Baltaş ve Baltaş, 2015'ten akt. Sakallı, 2019: 14). Araştırmalara göre A Tipi kişilik özelliği gösteren kişilerin, B Tipi kişilik özellikleri gösteren kişilere oranla kalp rahatsızlıklarına yakalanma riski 3 kat daha yüksektir (Rosenman & Friedman, 1974'ten akt. Işık, 2007: 9). A tipi kişilik yapısına sahip bireyler güçlü bir motivasyona ve aşırı güvene sahip bireylerdir. Sabırsız ve beklemekten nefret ederler. Çalışma ortamında yüksek kaygıya sahiptirler, mesai arkadaşlarına göre iş yaparken daha az zaman kaybı yaşarlar. Bu kişilik tipine sahip kişiler başarıya ulaşma derecelerini ölçmeye çabalarlar (Luthans, 1995'ten akt. Durna, 2010: 281).

- B tipi kişilik özellikleri: B tipi kişilik özelliklerine sahip insanların ruhsal durumunu ifade eden ana belirtiler; daha rahat, uysal, rekabetten kaçınırlar. B tipi kişilik özelliğine sahip kişiler, A tipi kişilik özelliklerine sahip olanlar gibi küçük ayrıntılara takılmaz ve geneli kaçırmazlar. Hayata dair hırsları ve endişeleri daha azdır, yaşamdan da çok büyük beklentileri yoktur. B tipi kişiliğin temel özellikleri genel olarak aşağıda belirtilmiştir: (Tekin, 2010: 25).

- İş-yaşam dengesini daha rahat kurabilirler. Aileleri işlerinden daha önceliklidir.
- Daha temkinli, sabırlı ve olaylara karşı soğukkanlı davranırlar. Acele davranmaz, düşünerek hareket ederler.
- Başkalarına ve olaylara fazla müdahalede bulunmazlar. İşleri akışına bırakmayı tercih edebilirler.
- Kendileriyle daha fazla ilgilenmeyi ve daha fazla zaman ayırmayı severler.
- Kolay kolay endişe hissetmezler. B tipi kişilik yapısına sahip kişiler A tipi kişilik yapısına sahip olanlara göre daha az stres yaşarlar.

• B tipi kişilik yapısına sahip kişiler yönetici pozisyonunda olduklarında, astlarına daha fazla güven, onları teşvik edici hareketler sergilemekte ve astlarının yükselmelerine destek olmaktadır.

B tipi kişilik özelliğine sahip bireyler zamanın esiri olmazlar, karar vermede acele etmezler. Bu bireyler evlerine döndüklerinde gündelik kaygılardan tamamen arınabilirler ve suçluluk hissetmeden dinlenebilirler ve ailelerine daha fazla zaman ayırabilirler (Darshani, 2014: 2).

Çalışma hayatında yöneticiler daha verimli çalıştıkları için A tipi kişilik özelliğine sahip çalışanları tercih ederler (Sakallı, 2019: 11). Tanımlardan hareketle her iki kişilik tipinin özelliklerinin güçlü ve zayıf yönleri ile bulunmaktadır. A tipi kişilik özelliklerine baktığımızda, B tipi kişilik özelliklerine sahip kişilere göre daha fazla strese neden olan faktör olduğunu söyleyebiliriz.

1.2.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Çalışanların iş stresine neden olan bir diğer önemli etken ise örgütsel faktörlerdir. Örgütsel politika ve süreçler, örgüt kültürü ve çalışma tarzı gibi birçok faktör çalışanların stresle karşılaşmasına neden olmaktadır (Tutar, 2000'den akt. Altan, 2018: 141). Literatürde yer alan araştırmalar birçok örgütsel stres kaynağının varlığından söz etmektedir. Bunlardan bazıları; rol çatışması ve rol belirsizliği (Lambert vd., 2005: 35; Ram vd., 2011: 114; Yongkang vd., 2014: 8-9), liderlik tarzları (Connelly & Arnold, 2011: 19; Jäppinen vd., 2022: 109), iş güvencesinin olmayışı (Reisel vd., 2010: 6; Strazdins vd., 2004'ten akt. Ghani, 2022: 3), iş yükü fazlalığı (Germeys & De Gieter, 2017: 1-2; Shahzad vd., 2020: 782), terfi ve kariyer geliştirme olanaklarının olmayışıdır (Fiori vd., 2015: 4; Wu vd., 2019: 2).

Örgütsel stres kaynakları ile alakalı farklı sınıflandırmalardan da söz edilebilir. Danna & Griffin (1999: 379-380) örgütsel stres kaynaklarını; iş ile alakalı faktörler, organizasyonel roller, iş yeri ilişkileri, kariyer geliştirme olanakları, örgüt yapısı ve örgüt iklimi, ev-iş dengesi ve diğer stres faktörleri olmak üzere sınıflandırma yapmışlardır. Robbins & Judge (2018) örgütsel stres kaynaklarını; görev, rol ve kişilerarası talepler olmak üzere üç başlık altında incelemiştir. Luthans vd. (2017)'e göre örgütsel stres kaynakları; yönetim politikası, yönetim stratejileri, örgüt yapısı, örgüt dizaynı, örgütsel süreçler ve çalışma koşullarından oluşmaktadır. Aydoğan (2018) örgütsel strese neden olan faktörleri işin niteliğinden, örgütsel

rollerden ve kariyer geliştirmeden kaynaklanan faktörler olmak üzere üç başlık altında incelemiştir. Başlıca örgütsel stres kaynakları aşağıda açıklanmaktadır.

- İşin Niteliğinden Kaynaklanan Örgütsel Stres Faktörleri: Her işin kendine özgü çalışma koşulları ve özellikleri vardır. Çalışmanın yapıldığı fiziki ortam, iş anında meydana gelebilecek olan kaza ve tehlike düzeyi, işin tamamlanması için verilen zamanın kısıtlı olması, yoğun ya da düşük iş yükü gibi faktörler çalışanların stresle yüzleşmesine neden olabilmektedir. Çalışma koşullarından kaynaklanan stres faktörleri; fiziki çevre, vardiyalı çalışma sistemi ve iş güvencesinin olmaması şeklinde değerlendirebilir (Dağdeviren vd., 2005: 518).

Havalandırma ve aydınlatma, koku, ısı ve nem, gürültü düzeyi çalışanların bedensel ve ruhsal sağlığına etki eden fiziki çalışma faktörleridir (Hayta, 2007: 22). Çalışılan ortamdaki aşırı gürültü çalışanların fiziksel sağlıklarına önemli derecede etki etmektedir. Bu bağlamda aşırı gürültüye maruz kalma; kan basıncı, solunum hızı ve nabzın düşmesine neden olurken ayrıca çalışanların bilişsel performansları üzerinde de olumsuz etkilere neden olmaktadır. Aşırı gürültü, aynı zamanda çalışanların psikolojik sağlıkları üzerinde de önemli derecede olumsuz etkiye sahiptir. Aşırı gürültüye maruz kalan çalışanlar daha fazla iş stresi yaşamaktadırlar (Lee vd., 2023: 22).

İş ortamında verimli bir aydınlatma sisteminin oluşturulması ise çalışanların hata yapma oranını düşürüp iş kazalarını azaltacağı gibi verimliliklerini de arttıracakları ön görülebilir. Çalışma ortamının iyi aydınlatılması çalışanların yapacağı işi daha iyi görebilmesini sağlamaktadır. Rahatsız edici ışık ortamın parlaklığını arttırarak, çalışanların işe yönelik konsantrasyonunu olumsuz yönde etkilemektedir. Aydınlatma aynı zamanda çalışılan ortamının ambiyansını da etkileyerek, çalışanların işin bir parçası olduğu hissine kapılmasını sağlayacaktır. Çalışılan ortamının ışığı aynı zamanda kişilerde biyolojik saati de etkileyeceği için çalışan verimliliği ve iş tatmini üzerinde olumlu etkisi olacaktır. Bu bilgilerin ışığında, aydınlatma problemlerinin çözüme kavuşturulması çalışanların şikâyetlerinin azalmasını sağlamaktadır (Juslén & Tenner, 2005: 846).

Vardiya sisteminde çalışma saatleri, normal çalışma saatlerinin haricinde iki ya da daha fazla dilime bölünerek oluşturulmaktadır (Pati vd., 2001: 32). Oluşturulan bu dilimler işletmeler açısından verimliliğe katkı sağlasa da aynı katkıyı çalışanların sağlığı açısından söylemek pek mümkün değildir. İnsanların fizyolojik ihtiyaçları bir düzen gereksinimi duyar. Vardiya sisteminde ise kişilerin alışık olduğu düzenin dışına çıkılması nedeniyle çalışanlarda

birtakım değişikler olmaktadır. Özellikle gece vardiyasında çalışan kişilerin çalışma koşulları, gündüz çalışan kişilere göre daha zorlu şartlar taşıdığı için çalışanlarda bazı psikolojik, fizyolojik ve sosyal yaşam açısından olumsuz etkilere neden olmaktadır (Yüksel, 2011: 50). Çünkü gece vardiyası, gündüz çalışılan saatlere göre insan sağlığı üzerinde fizyolojik uyum, uyku düzeni ve sağlık bakımından en fazla yıpratıcı etkide bulunan vardiyadır (Bumin vd., 2019: 174-175). Vardiyalı çalışma sisteminin çalışanlara etkileri ile ilgili yapılan araştırmalar da vardiyalı sistemin iş stresinin nedenlerinden biri olduğunu göstermektedir (Shields, 2002: 11; Ma vd., 2015: 29).

İş güvencesinin olmaması; çalışanların, çalışma hayatlarını sürdürürken işlerinin her an sonlanabilecek olmasını düşünmesidir (Erlinghagen, 2008: 183). Günümüzde hemen hemen tüm sektörlerde yoğun rekabet ortamı vardır. İşletmeler yeni oluşan şartları sürekli olarak takip ederek rekabet ortamına uyum sağlama ihtiyacı hissederler. Bu ihtiyaçlar gereğince işverenler çalışanlarının yeniliklere uyum sağlamasını kendilerinden beklenen performansı göstererek şartları yerine getirmeleri beklemektedirler. Çalışanlar kendilerinden beklenen bu şartları yerine getiremedikleri takdirde işlerini kaybetmekle karşı karşıya kalmaktadır. Çalışma hayatındaki bir takım ulusal ya da bölgesel değişimler, organizasyon yapısındaki değişimler, çalışanların mevcut pozisyonunu belirleyen yaş, mesleki konum, hizmet süresi gibi bireysel özellikler iş güvencesizliğine neden olmaktadır (De Witte, 2005: 2). İş güvencesizliği, çalışanların kendilerinin ve ailelerinin temel ihtiyaçlarını sağlayamama tehdidi ile karşı karşıya kalması nedeniyle insanın onuru ile ilgili bir durum olarak görülmektedir. Bu bağlamda iş güvencesizliği, çalışan açısından kaygı ve korku yaratan önemli bir stres kaynağıdır (Bertaux & Queneau, 2002'den akt. Tüzün ve Öztürk, 2021: 70). Konuyla ilgili yapılan araştırmalar iş güvencesizliğinin önemli bir stres kaynağı olduğunu ve bu kavramın çalışanların kaygı durumları ve iyi oluşları üzerinde olumsuz etkileri olduğunu göstermektedir (Dekker & Schaufeli, 1995: 61; Llosa vd., 2018: 212).

- Örgütsel Rollerden Kaynaklanan Örgütsel Stres Faktörleri: Tüm insanların hayatlarında belirli rolleri olduğu varsayımına dayanan teoriye; rol teorisi denilmektedir (Ak, 2019: 229). Rol stresi, gündelik yaşamda insanların karşılaştığı aşırı taleplerin kendisinde stres yaratmasını ifade etmektedir. Strese neden olacak taleplerin miktarı azlık çokluk olarak bakılmamakla beraber rol stresi teorilerinin genel itibarıyla üzerinde durduğu konu kişiden beklenen aşırı yükümlülüklerin oluşturduğu strestir (Nordenmark, 2004: 116-117). Çalışanların rol stresine neden olan üç faktör bulunmaktadır. Bu faktörler; rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı rol yüklemesidir (Ambrose vd., 2014: 1071).

Rol çatışması bir çalışandan iki veya daha fazla görev tanımında bulunmayan rolü yerine getirmesi beklendiğinde ortaya çıkan durumdur. Bireyin özellikleri ve değerleri ile ona biçilen rolü arasında çelişki, çalışanın sahip olduğu kaynak ve zaman ile yapması gereken iş arasında bir uyumsuzluk, birden fazla birbiriyle alakasız işlerin aynı çalışan tarafından yapılması beklenildiğinde çalışanın üzerinde stres yaratan durum oluşur (Rizzo vd., 1970'ten akt. Palomino & Frezatti, 2016: 167). Rol belirsizliği ise insanın, mesleği ile alakalı hak, görev ve sorumlulukları ile bu görev ve sorumlulukları nasıl yerine getireceğine ilişkin açık ve net olarak bilgi sahibi olmamasının yarattığı durumdur (Çivilidağ ve Durmaz, 2022: 37).

İş yükü kavramsal olarak çalışanın yerine getirmekle sorumlu olduğu işin normalden fazla olduğuna dair algısı olarak tanımlanmaktadır (Keser, 2006: 105). Aşırı iş yükü ise çeşitli görevlerin yapılabilmesi için gerekli olan kaynak ve zamana sahip olunamaması şeklinde ifade edilmektedir (Ashfaq vd., 2013: 688). İş yükü çalışanın çalışma ortamında yaşadığı yoğunlukla alakalıdır. İşletmeler açısından iş yükü çalışanların kendini geliştirmesi ve daha fazla deneyim elde etmesi açısından bir fırsat olarak görülürken, çalışanlar nezdinde önemli bir stres kaynağı olarak algılanmaktadır (Gökkaya, 2014: 3). İş yerinde fazla mesailerin varlığı, zaman baskıları, ürün son teslim tarihleri, müşteriler tarafından iletilen aşırı talepler, işlerden dolayı bunalmış olma duyguları iş yükünün belirtileridir (Wallace, 1999'dan akt. Turgut, 2011: 160). Aşırı iş yükü, çalışanlarda uykusuzluk, asabiyet, yorgunluk gibi fizyolojik yıpratıcı sonuçlara neden olurken iş arkadaşlarını ve ailesini de olumsuz yönde etkilemektedir (Burke vd., 2009: 13).

- Kariyer Geliştirmeden Kaynaklanan Stres Faktörleri: Çalışanların çalıştıkları yerlerdeki terfi şekilleri, iş güvenliği ve kariyer geliştirme fırsatları iş stresi oluşturan örgütsel faktörlerdendir. Rekabet yoğun ortamda işletmeler büyümeye giderken ya da küçülürken günümüzde çalışanlar, kendilerini geliştirmek ve ilerlemek için daha iyi bir pozisyon bulamama durumuyla karşılaşmaktadır. Bunun sonucunda çalışan, ilerleme fırsatının olmadığı bir pozisyonda sıkışmışlık duygusu yaşamaktadır (Colligan & Higgins, 2006: 94-95). Dolayısıyla çalışanların iş stresini azaltmanın yolu terfi veya beceri geliştirme olanaklarının sunulması ve belirsizlikten çıkarılmasından geçmektedir. Çalışanlar, iş yaşamlarını etkileyecek örgütsel gelişmeler hakkında açık ve net bilgi sahibi olmalıdır (Kinter ve Katı, 2022: 854).

1.2.3. Çevresel Stres Kaynakları

Kişinin hem özel hem de iş hayatında, diğer insanlarla, yöneticileriyle ve iş arkadaşlarıyla ilişkilerinde ve iletişimde yaşadığı sorunlar, aile üyelerinin bireyden beklentileri, bireyin çevresinden yeterli sosyal desteği alamaması stres kaynağı olabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1998'den akt. Aydemir vd., 2005: 491).

Çalışma alanlarına sistem yaklaşımı ile bakıldığında, iş stresinin sadece iş yapılan ortamda, mesai saatleri içerisinde olan olaylardan veya durumlardan kaynaklanmadığı bilinmektedir. İş stresi analizlerinin büyük bir bölümü her ne kadar çevresel unsurların etkilerini göz ardı etse de iş dışı çevrede bulunan unsurların çok önemli bir etkiye sahip olduğu giderek daha çok anlaşılmaktadır (Luthans vd., 2021: 281). İş stresine sebep olan çevresel etkenler; politik, ekonomik ve teknolojik etkenler olmak üzere üç başlık altında incelenmektedir (Gök, 2009: 432)

Ülkelerdeki politik değişimler ve tehditler organizasyonlarda strese neden olurken (Gök, 2009: 432), politik istikrarın olmaması, siyasi belirsizlikler ve değişimler, erken seçimlerin gündemden düşmemesi gibi etkenler de çalışanların stres düzeylerinde artışa sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra ülke veya dünya ekonomisindeki belirsizlikler, yüksek enflasyon oranları, iş akdinin sonlandırılması riskleri, hayat koşullarının zorlaşması ve çalışanların kişisel ve ailesel ihtiyaçlarını gidermekteki zorluklar stresin oluşmasında önemli bir etken olarak görülmektedir (Eren, 2017'den akt. Dalman, 2023: 17). Ekonominin kötü gidişatı piyasaların bozulmasına yol açmakta bunun sonucu olarak işletmelerin hayatta kalmasının yolu maliyetlerini düşürmekten geçmektedir. En önemli maliyet kalemlerinden birisi olan emek maliyeti, ekonominin kötü gittiği dönemlerde bazı çalışanların işten çıkarılması ya da işlerin yeniden yapılandırılmasıyla maliyet düşürülmeye çalışılmaktadır. Yeniden yapılandırma çalışanların iş yükünde artışa sebep olmakta bu da çalışanları stresle yüz yüze getirmektedir (Testa & Basten, 2014: 3).

Çalışanlarda iş stresi oluşmasına neden olan bir diğer çevresel unsur ise teknolojideki gelişmelerdir. Alan yazında bu durum "teknostres" kavramı olarak karşımıza çıkmaktadır. Teknostres, kişinin bilgisayar teknolojisi ile karşı karşıya kaldığında, öğrenme veya kullanma aşamasında yaşamış olduğu huzursuzluk, korku, gerginlik ya da kaygı olarak tanımlanmaktadır (Rajput vd., 2011: 8). İşletmeler her ne kadar çalışma olanaklarını kolaylaştıracak teknolojileri çalışanların kullanması amacı ile bünyelerine katsalar da diğer taraftan bu durum çalışanların yeni bilgi teknolojilerine uyum sağlamak ve teknolojik

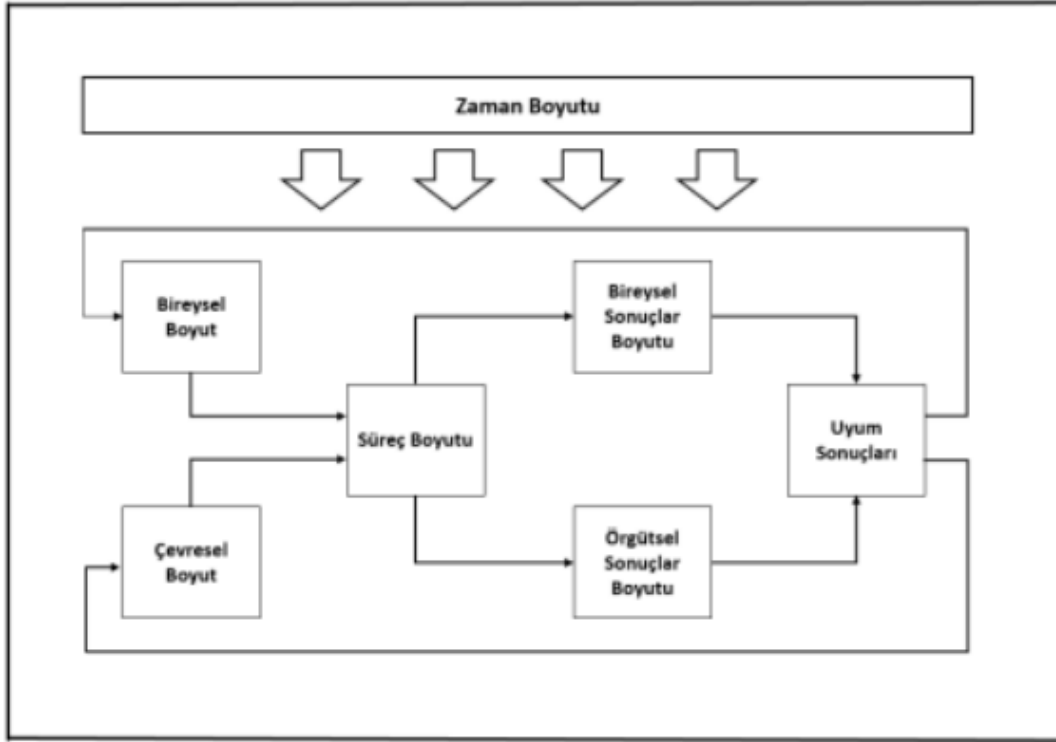
becerilerini yenilemek için daha fazla zaman ve emek harcamasına neden olarak görmelerinden dolayı önemli bir stres kaynağını oluşturmaktadır (Rajput vd., 2011: 9). Çalışanlarda yeni teknolojileri kullanırken stres oluşturan beş faktör bulunmaktadır. Bunlar; tekno-iş yükü, tekno-ihlali, tekno-karmaşıklık, tekno-güvensizlik ve tekno-belirsizliktir (Taraftar vd., 2007'den akt. Türen vd., 2015: 5). Teknolojik etkenlerin yaratmış olduğu stres nedeniyle çalışanlarda depresyon, davranış bozuklukları gibi psikolojik, uykusuzluk, uzuvlarda karıncalanma, kas gerginliği gibi fiziksel rahatsızlıklara da rastlanmaktadır (Chiappetta, 2017: 359-360).

1.3. İŞ STRESİ MODELLERİ

İş stresinden etkilenen çok sayıda çalışan olduğu için araştırmacılar bu konu hakkında çeşitli modeller ortaya koymuş ve çalışma hayatında stresin kaynakları çeşitlilik arz ettiği için çok sayıda iş stresi modeli ortaya çıkmıştır. En önemli ve bilinen iş stresi modellerine aşağıda detaylı olarak değinilecektir.

- Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli: Bu model, iş stresi modelleri içinde oldukça çok sayıda modelin incelenmesi neticesinde oluşturulmuş bir model olup bu kapsayıcı özelliğinden dolayı "Genel Model" olarak adlandırılmaktadır. Model iş stresini, bireysel ve çevresel unsurları kapsayacak biçimde ele alan süreç sonuçlarıyla bireysel ve de örgütsel boyutların çıktılarını üretebilmek için sürecin boyutlarıyla etkileşim içinde olduğunu ileri süren bir modeldir. Stresin bireysel boyutu kişisel özellikleri belirtmektedir fakat çevresel unsurlarla etkileşim halinde bu iki etken birbiriyle etkileşim içinde süreç sonuçlarını oluşturmaktadır. Uyum sonuçları ise iş stresinin meydana getirmiş olduğu negatif durumların etkisini azaltmak açısından ve faydayı arttırmak açısından hem bireysel hem de örgütsel tedbirleri göstermektedir (Beehr & Newman, 1978: 671-674).

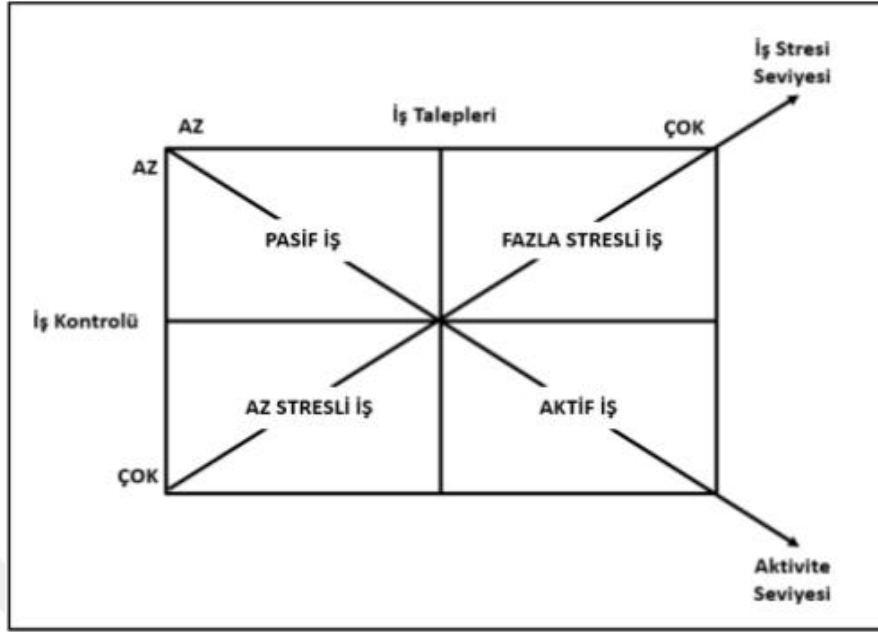
Şekil 1. Beehr ve Newman'ın Genel İş Stresi Modeli



Kaynak: Beehr & Newman, 1978: 676

- Karasek'in Talep ve Kontrol Modeli: Karasek'in bu modeli iş stresini işe yönelik olarak ortaya çıkan talep ve kontrollerle ilişkilendirmektedir. Talep ve kontrol modelinde kontrolün düşük, talebin ise yüksek olduğu işler, çalışanlar açısından iş stresi oluşturan bir unsurdur (Barnett & Brennan, 1995: 260). Bu modele göre iş taleplerinin ve kontrol durumunun yüksek olduğu durum aktif iş, iş taleplerinin ve de kontrol durumunun düşük olduğu durumda ise pasif iş olarak adlandırılmaktadır. Aktif bir işte çalışan kişi, çok fazla sorumluluk almaktadır ve stresle baş edebilmek için yeni birtakım davranışlar geliştirmektedir. Pasif bir işte çalışan kişinin ise verimliliği düşmekte ve sorun çözme yeteneği buna bağlı olarak azalmaktadır. Doğru yöneltilen iş taleplerinin yoğun olması, kontrolün ise düşük olması çalışanın iş stres düzeyini arttırmaktadır. Bir işte talep durumunun az, kontrol durumunun ise yüksek olduğu durumlarda iş stres seviyesi azalmaktadır. Kabul edilebilir bir iş talebi seviyesi ve yüksek kontrol durumuyla beraber yeniden tasarlanacak olan iş süreçleri, örgütler açısından son derece önemli ve etkili sonuçlar sağlayacaktır (Karasek, 1979: 285-288).

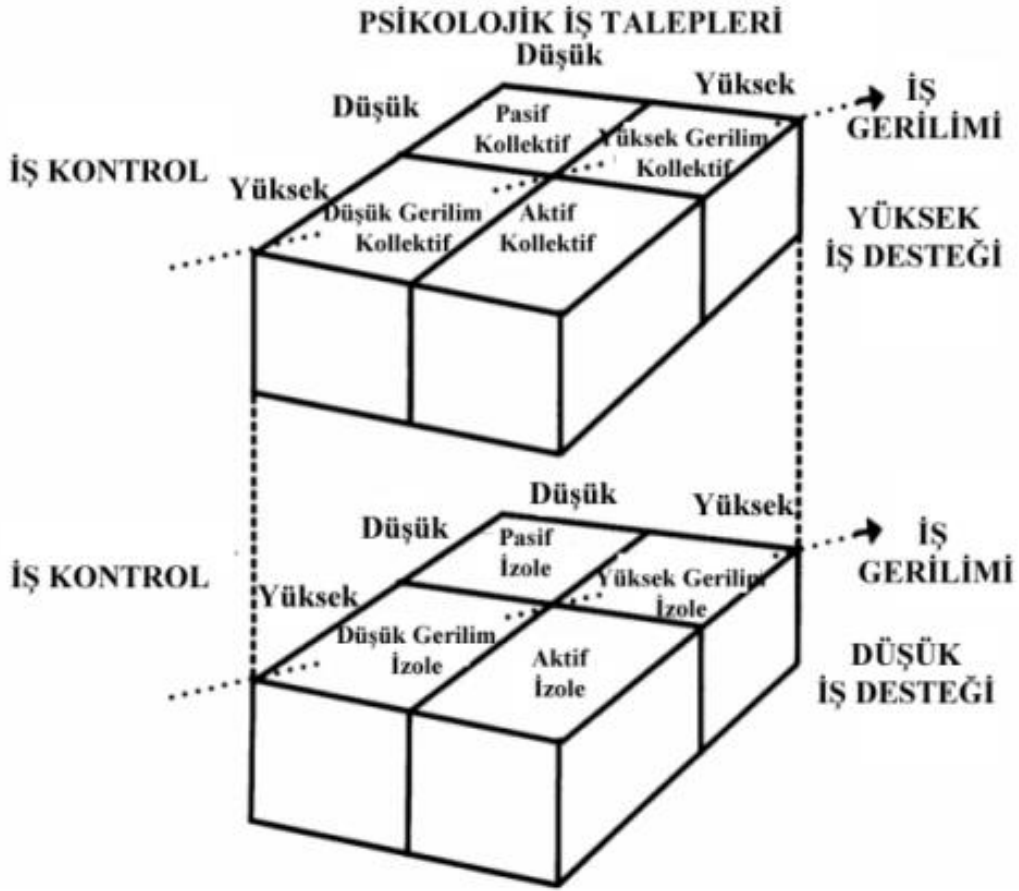
Şekil 2. Karasek'in Talep ve Kontrol Modeli



Kaynak: Karasek, 1979: 288

İş talep kontrol modeli ilerleyen yıllarda genişletilmiş ve Johnson ve Hall tarafından, modele üçüncü bir boyut daha eklenmiştir. Bu boyut sosyal destek adını almıştır. Sosyal destek boyutuna göre iş talep durumu yüksek, iş kontrol durumu ve sosyal destek ise düşüktür. Bu durum iş stresinin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Bu modelde yönetim ve iş arkadaşlarından dolayı ortaya çıkan sosyal desteğin ayırıcı bazı eksiklikleri tartışılmıştır. Modelle ilgili olarak, yönetici ve çalışma arkadaşları tarafından sunulan sosyal desteğin çalışanlar üzerine etkileri tartışılmış, araçsal (instrumental) ve sosyo-duygusal (socioemotional) desteğin birbirlerinden ayrıştığı ve ayrıca bireyler arası düşmanlığın (interpersonal hostility) da sosyal destek eksikliğinin bir ölçütü olduğu saptanmıştır (Ulutaş, 2019: 543). Aşağıda bu modele yer verilmiştir.

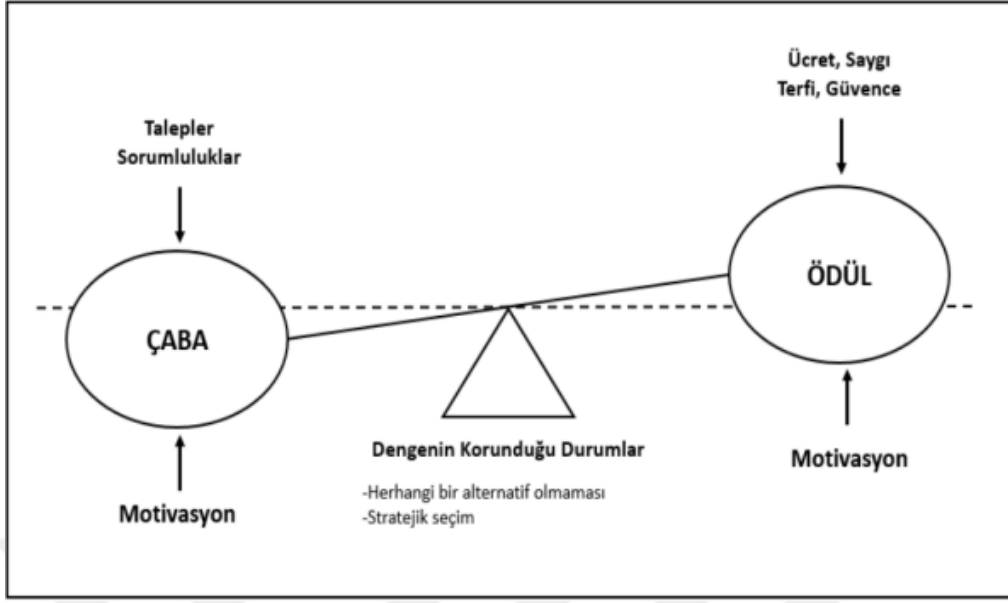
Şekil 3. Talep-Kontrol-Destek Modeli (Demand-Control-Support Model)



Kaynak: Johnson & Hall, 1988'den akt. Ulutaş, 2019: 543.

- Siegrist'in Yüksek Çaba-Düşük Ödül Modeli: Bu modele göre çaba, çalışanlardan beklenen taleplere yönelik yükümlülükleri, ödül ise bu yükümlülükler karşısında sunulmuş olan ücreti, terfi ya da iş güvenliği gibi durumlar ise başarıları ifade etmektedir. Modele göre sosyal ve psikolojik faktörlerin çalışanlar açısından etkisi ise stresi sosyal bir karşılık olarak ele alınmıştır. Sosyal karşılık ise kurallara bağlı karşılıklı iş birliği yatırımlarını ifade etmektedir. Bu kurallara uyulmamasından kaynaklanan bazı durumlar ise çalışanların sağlığını olumsuz etkileyen negatif duygu ve tepki ortaya çıkarmaktadır. Yüksek çaba düşük ödül modeline göre, yüksek bir çaba karşılığında alınan düşük ödül çalışanlarda yine negatif duygulara, düşüncelere ve devamlı olarak stres yaşamalarına neden olacaktır. Bu nedenle sosyal ödüllere ağırlık verilmesi gerekmektedir. Sosyal ödüller çalışmada olumlu duygular yaratmaktadır ve çalışmanı moral ve motivasyon açısından daha güçlü hissettirmektedir (Siegrist, 2012: 3).

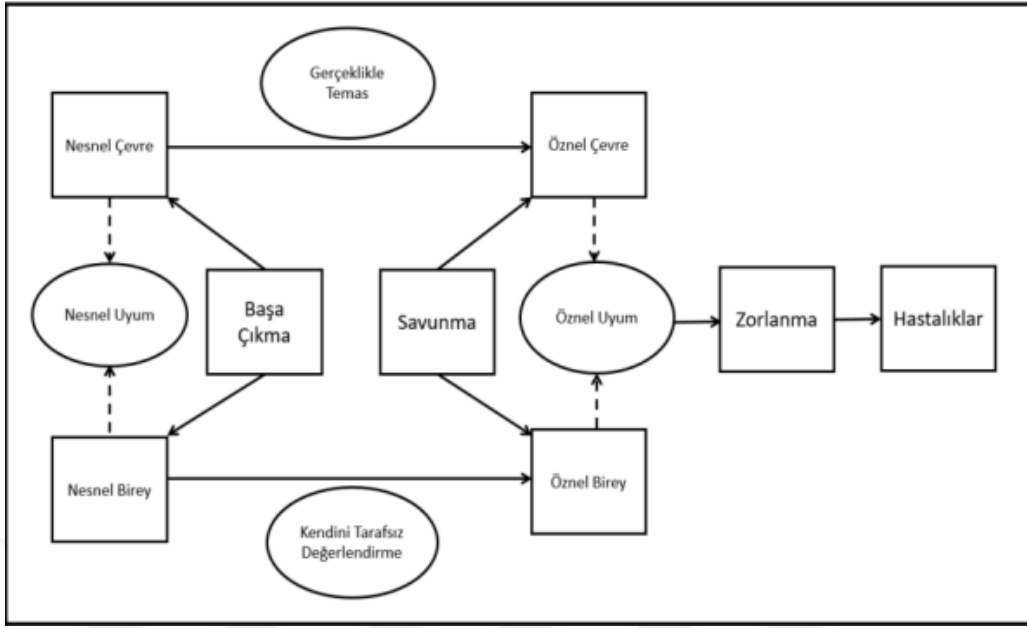
Şekil 4. Siegrist'in Yüksek Çaba-Düşük Ödül Modeli



Kaynak: Siegrist, 2012: 3

- Caplan'ın Kişi-Çevre Uyum Modeli: Bu modele göre stresin kişi ve dış çevre arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanmakta olduğunu ileri sürülmektedir. Kişisel beklentiler açısından ve çevresel olanakların elverişliliği hususundaki konuları ele almaktadır. Modele göre kişi-çevre arasındaki karşılıklı ilişki öznel ve nesnel açıdan ele alınmaktadır. Nesnel olan kişi ve çevre, öznel olan kişi ve çevreyi karşılıklı olarak etkilemektedir. Ayrıca modele göre çalışma ortamı çalışanlardan taleplerde bulunduğu, karşılığında ona imkân ve ödüller teklif etmektedir. Eğer ki çalışanın hem kişisel değerleri hem de örgütsel değerler arasında benzerlik var ise çalışanın çevreye uyum sağlaması kolaylaşacaktır. Çalışanın göstermiş olduğu çaba, yetenek ihtiyaçları ve de beklentileri elde etmiş olduğu kazanımlarla uyumsuz ise bu durum çalışan üzerinde bir baskı oluşturmakta olup aynı zamanda stres yaşamasına yol açmaktadır (Edwards vd., 1998'den akt. Acar ve Gülnar, 2023: 135).

Şekil 5. Caplan'ın Kişi-Çevre Uyum Modeli

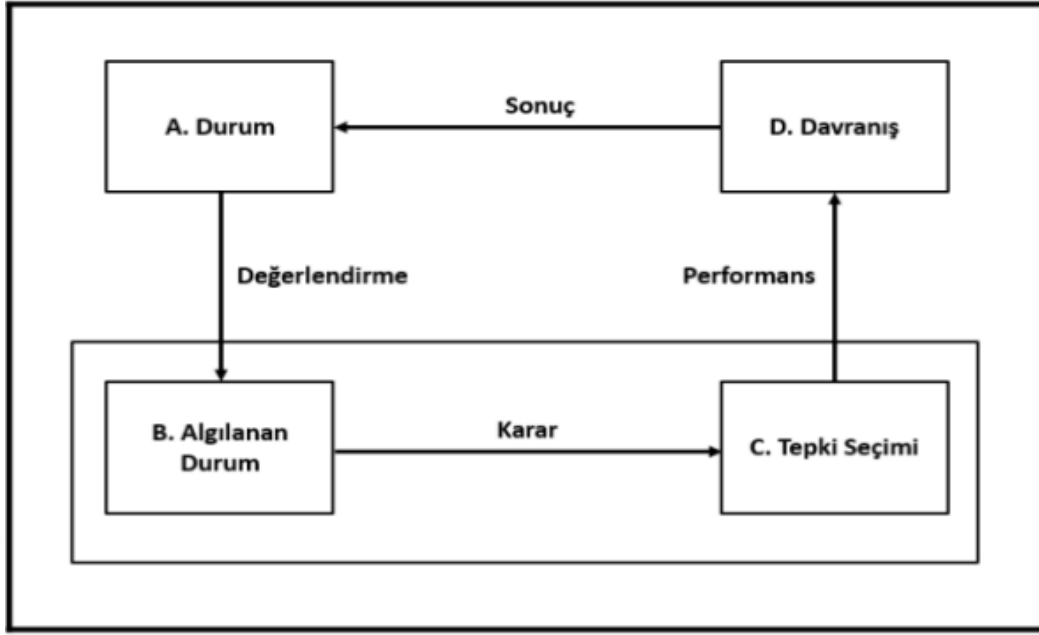


Kaynak: Caplan, 1987, s. 250

- McGrath İş Stresi Modeli: McGrath stresi, çevreden gelen talepler ile örgütün cevaplayabilme kapasitesi arasında dengesizlik olarak tanımlamıştır. Bu modele göre kişinin stresli durumlara karşı nasıl bir tepki vermekte olduğunu ve bunu algı sürecinden geçirmesi gerektiği ve en uygun olan alternatife göre karar verilmesini sağlamak amaçlanmaktadır. Yani durum ve karar birbirlerine uyumlu yönde tepki vermelidir. Buradaki tepki, kişinin nasıl davranması gerektiği hususunda bir sonuç ortaya koyacaktır. Algılan durumun karşısında kişinin vermiş olduğu davranış eğer ki olumsuz bir sonuç ortaya koyarsa, kişi stres ile karşı karşıya gelecektir (Beehr & Newman, 1978: 684).

Bu model Stres Çemberi olarak da isimlendirilmiştir. Stres faktörünün bireylerde yaratmış olduğu bazı etkiler, bu etkilerin karşısında kişilerin davranışları ve gerçekleşen sonuçlar açısından ilişkisini açıklamaktadır. McGrath bu modelle ortaya koyduğu durum, kişi stres durumuyla karşılaştığında bu durumu idrak etmek ve değerlendirmek açısından çaba sarf edeceğini ve yaptığı değerlendirmeler sonucunda bir karara varması gerektiğini bu kararın da olumlu bir şekilde etki doğurması için vereceği tepkiler arasında en uygun olanı seçmesi gerekir. Kişi uygun tepkiyi sergileme konusunda karar verdiğinde buna uygun olarak davranacaktır. Yani kişi olumlu bir tepki verdiğinde olumsuz olan durumun önüne geçerek kendisini iyi hissedecektir fakat verilen tepki negatif bir durumla sonuçlanırsa stresin ortaya çıkmasına neden olacaktır (Ertekin, 1993'ten akt. Yetişen, 2010: 16).

Şekil 6. McGrath İş Stresi Modeli



Kaynak: McGrath, 1976'dan akt. Yetişen, 2010: 18.

1.4. İŞ STRESİNİN BELİRTİLERİ

Stres, insanlar üzerinde geçici veya kalıcı rahatsızlıklar hissettirmektedir. Çalışanlarda stres meydana geldiğinde farklı belirtiler ortaya çıkabilir. Böylece, bazı hastalıklar kendini belli etmeden önce stresin insanlara verdiği işaretlerin hastalıkların belirtisi olabileceği söylenmektedir (Kaba, 2019: 64).

Stresin belirtileri fiziksel stres, duygusal stres ve zihinsel stres belirtileri olarak üç başlıkta incelenmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 18).

Fiziksel Stres Belirtileri

Bireyin bedeninde hissedilen ve çoğu zaman doğrudan gözlemlenebilen fizyolojik tepkiler şeklinde ortaya çıkmaktadır. Kalp ritminde hızlanma (çarpıntı), baş ağrısı, mide krampları, sindirim sisteminde bozukluklar, nefes darlığı ve kas-iskelet sisteminde ağrı ya da gerginlik gibi şikâyetler bu belirtilerin başında gelmektedir. Ayrıca uykusuzluk ya da aşırı uyuma gibi uyku düzenine ilişkin problemler, ellerde titreme, sıcak ya da soğuk basması ve sürekli bir bitkinlik hissi de stresin bedensel yansımaları arasında yer almaktadır. Bu tür fizyolojik belirtiler, genellikle bireyin yaşadığı stresin artık kontrol edilebilir bir düzeyi aştığını ve kronikleşme riski taşıdığını göstermesi bakımından önemlidir (Özcan vd., 2010: 46).

Duygusal Stres Belirtileri

Bireyin iç dünyasında yaşadığı yoğun ve çoğu zaman düzenleyemediği duygusal dalgalanmalarla kendini göstermektedir. Stres altındaki bireylerde huzursuzluk, sürekli bir iç sıkıntısı, kaygı düzeyinde artış, genel bir neşesizlik ya da duygusal durgunluk hali sıkça gözlemlenmektedir. Bununla birlikte öfke kontrolünde zorluk, tahammülsüzlük, ani duygusal patlamalar ya da tam tersine duygusal olarak içe kapanma ve kayıtsızlaşma da yaygın belirtiler arasında yer almaktadır. Bu duygusal tepkiler bireyin hem iş yaşamındaki ilişkilerini hem de özel yaşantısını olumsuz yönde etkileyebilmekte; sosyal izolasyon, motivasyon kaybı ve tükenmişlik hissi gibi daha derin psikolojik sorunların ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilmektedir (Özcan vd., 2010: 46).

Zihinsel Stres Belirtileri

Strese maruz kalmış bireyin düşümsel süreçlerinde meydana gelen bozulmalarla karakterize edilmektedir. Stres altındaki bireylerde dikkat ve konsantrasyon becerilerinde azalma, karar verme süreçlerinde yavaşlama ya da kararsızlık yaşama, unutkanlık, olaylara karşı abartılı ya da çarpıtılmış değerlendirmelerde bulunma gibi zihinsel aksaklıklar gözlemlenmektedir. Ayrıca, stresin bilişsel düzeydeki en yaygın etkilerinden biri de bireyin sürekli olarak olumsuz senaryolar üretmesi, tehdit algısını abartması ve geleceğe dair umutsuz düşünceler geliştirmesidir. Bu tür bilişsel çarpıtmalar, stresin birey üzerindeki psikolojik yükünü daha da artırarak hem işlevselliğini hem de yaşam doyumunu ciddi biçimde zedeleyebilmektedir (Özcan vd., 2010: 46).

1.5. İŞ STRESİ AŞAMALARI

Stresli durumlarda bedenin verdiği tepki "Genel Uyum Sendromu" olarak tanımlanmıştır. Bu tepkiler alarm, direnme ve tükenme aşaması olarak üç başlık halinde incelenmiştir (Selye, 1950: 1383).

1.5.1. Alarm Aşaması

Çalışan kişi bir stres kaynağıyla karşılaştığında, sempatik sinir sistemi devreye girer ve bedeni "savaş ya da kaç" tepkisi gösterir. Bu tepki sırasında bedenin fiziksel ve kimyasal değişiklikler yaşaması, kişinin stres kaynağıyla yüzleşmeye ya da ondan kaçmaya hazırlık olmasını sağlar. Bu süreç, kalp atışlarının hızlanması, tansiyonun yükselmesi, solunumun artması ve ani adrenalin salınımıyla kendini gösterir. "Savaş ya da kaç" tepkisinin ortaya çıktığı aşama ise "alarm aşaması" olarak adlandırılır. Alarm aşamasında, stresi yaratan

kaynakların ve bunların yoğunluğunun artmasıyla birlikte stres eğrisi hızla normal direnç seviyesinin üzerinde yükselmeye başlar ve bireyde normal davranıştan sapmanın ilk belirtileri gözlemlenir (Güçlü, 2001: 94),

Buna benzer biçimde çalışan stres ile karşı karşıya kaldığında bazı belirtiler ortaya çıkabilir (Örneğin; doku katabolizması, hipoglisemi, gastrointestinal erozyonlar, adrenal korteksten salgı granüllerinin boşalması, hemokonsantrasyon, vb.). Alarm aşamasının belirtilerinin çoğu direnç aşamasında kaybolur veya tersine döner. Ancak bu belirtiler tükenme aşamasında tekrar ortaya çıkabilir (Selye, 1950: 1383).

1.5.2.Direnme Aşaması

Alarm aşaması, "uyum ya da direnme aşaması" ile devam eder. Eğer stres kaynağına uyum sağlanabilirse, her şey tekrar normale döner. Bu aşamada kaybedilen enerji yeniden kazanılmaya çalışılır ve bedendeki hasarlar onarılmaya başlanır. Stresle başa çıkıldığında, parasempatik sinir sistemi etkin hale gelir. Kalp atışları, tansiyon ve solunum düzenli bir hâle gelir, kas gerginliği ise azalır. Direnme aşamasında birey, strese karşı koymak için elinden gelen tüm çabayı gösterir ve bu, stresli bir kişinin davranışlarını sergilemesine neden olur. Bu durum, belirli bir süre boyunca bireyin davranışlarında ve yaşantısında gözlemlenebilir (Güçlü, 2001: 94).

Strese neden olan herhangi etkenin, yeterli şekilde uyarlanabilir yanıtlarla karşılanmadığı sürece hayatı tehlikeye atar. Bunun tam tersin de ise, hayatı tehlikeye atan herhangi etken strese ve uyarlanabilir tepkilere neden olur. Adaptasyon ve direnç, yaşam için temel ön şartlardır ve her hayati organ ve işlev bu aşamaya katılır. Bu aşama süreci uzundur ve fiziksel, psikolojik ve zihinsel bütünlük korunmaya çalışılır. Eğer bu aşama atlatılamazsa ise bir sonraki aşama olan tükenme aşaması başlar (Selye, 1950: 1383-1384).

1.5.3.Tükenme Aşaması

Uyum aşamasındaki gerilim kaynakları ve bunların yoğunluk dereceleri azalmadığı sürece veya artış gösterdiği durumlarda, bireyin motivasyonu düşer ve davranışlarında ciddi sapmalar ile hayal kırıklıkları yaşanır. Eğer stres kaynağıyla başa çıkmak mümkün olmaz ve uyum sağlanamazsa, fiziksel kaynaklar tüketilemez hale gelir ve tükenme aşamasına girilir. Tükenme döneminde parasempatik sinir sistemi aktiftir; bu noktada kişi tamamen tükenmiş durumdadır ve stres kaynağı hâlâ mevcuttur. Uzun süreli stres kaynaklarıyla başa çıkmak

imkânsızlaştığında, birey başka stres unsurlarının etkilerine karşı da daha duyarlı hale gelir (Güçlü, 2001: 94),

Tükenme aşaması, uzun süreli ve kronik stresin sonucu ortaya çıkar. Uzun süreli bir direnme ve adaptasyon aşamasının olması kişinin fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak gücünün tükenmesine neden olacaktır. Tüm bu mücadeleler sonrasında yorgunluk, tükenmişlik, depresyon, kaygı, strese karşı toleransın azalması gibi belirtilerin meydana gelmesine neden olacaktır. Bu durumlar bireyin fiziksel ve psikolojik olarak tükenmesine neden olur ve bazı hastalıklar görülmeye başlayabilir (Selye, 1950: 1383-1392).

1.6. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI

Günümüzde iş stresi yaygın olarak görülen bir sorun haline gelmiştir, çalışanlarda ve örgütlerde birçok etki bırakmaktadır. Bu başlık altında iş stresinin sonuçlarına ve sonuçların çalışanlarda bıraktığı etkilere yer verilmiştir.

1.6.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları

Farklı bireyler, aynı stres etkenlerine maruz kaldıklarında, bu etkenlere karşı gösterdikleri direncin seviyeleri ve stres etkenlerini algılama biçimlerinin farklılığı nedeniyle çeşitli sonuçlar ortaya çıkarabilir. Bireysel stres tepkileri ise hem fizyolojik hem de psikolojik boyutlarda kendini gösterebilir (Bencsik vd., 2019: 1).

Stresin Fizyolojik Sonuçları: Amerikan Psikoloji Derneği'ne göre stres, yalnızca psikolojik bir durum değildir; üreme, kas-iskelet, nörolojik, solunum, kardiyovasküler, endokrin ve gastrointestinal sistemler gibi birçok bedensel işlev üzerinde etkili olan karmaşık bir olgudur. Vücudun sadece bir bölgesi değil, pek çok sistemi stresin etkisinden nasibini alır. Özellikle endokrin sistem, stresin negatif etkilerine maruz kalır. Adrenal bezler, vücudun tehlike veya stresli durumlarla baş etmeye hazırlanması için stres hormonları üretir. Stres kaynağı ortadan kalktığında, vücut normal dengeye geri dönmeye çalışır ve bu, sağlıklı bir tepki olarak kabul edilir. Ancak, uzun süreli veya tekrarlayan stres koşulları altında, vücut sürekli olarak stres hormonları salgılayarak diğer sistemleri aktive eder. Bu durum, zamanla vücudun enerji rezervlerini tüketir ve sağlık üzerinde olumsuz etkiler yaratır (O'Connor vd., 2021: 663).

Stresin insan sağlığı üzerindeki olumsuz etkileri yalnızca psikolojik boyutta sınırlı kalmamakta, aynı zamanda çeşitli fizyolojik sistemleri etkileyerek çok sayıda kronik hastalığın ortaya çıkmasına da zemin hazırlamaktadır. Uzun süreli ya da yoğun stres, özellikle

dolaşım sistemi üzerinde ciddi sonuçlar doğurabilmekte; çarpıntı, göğüs ağrısı ve hipertansiyon gibi kalp ve damar hastalıklarının gelişimini tetikleyebilmektedir. Solunum sistemi açısından bakıldığında, stresin astım ve bronşit gibi rahatsızlıkları şiddetlendirdiği ve nefes alıp verme işlevini olumsuz etkilediği bilinmektedir. Aynı şekilde, sindirim sistemi de stresin doğrudan etkilediği bir diğer yapıdır; hazımsızlık, mide ülseri, iştah kaybı ve sindirim problemleri sık karşılaşılan yakınmalar arasındadır. Üreme sistemi üzerinde de olumsuz etkileri olan stres, hormonal dengenin bozulmasına bağlı olarak çeşitli jinekolojik ya da androlojik sağlık sorunlarının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bununla birlikte, stresin iç salgı bezleri üzerinde de etkisi bulunmakta, özellikle şeker hastalığı (diyabet) gibi endokrin sistem bozukluklarının gelişiminde risk faktörü oluşturmaktadır. Cilt hastalıkları da stresin etkilediği bir diğer alandır; egzama, sedef gibi dermatolojik rahatsızlıkların alevlenmesi stresle yakından ilişkilendirilmiştir. Son olarak, stresin hareket sistemi üzerinde de etkileri gözlemlenmekte; migren, kas-iskelet ağrıları ve kireçlenme gibi rahatsızlıkların hem ortaya çıkışında hem de seyrinde belirleyici bir rol oynadığı bildirilmektedir. Tüm bu bulgular, stresin yalnızca ruh sağlığı açısından değil, bedensel bütünlük açısından da göz ardı edilemeyecek düzeyde önemli sonuçlara yol açtığını ortaya koymaktadır ((Tutar, 2000'den akt. Şahin, 2019: 74).

Stresin Psikolojik Sonuçları: Stresin psikolojik etkileri geniş bir yelpazeye yayılır ve bireyden bireye değişkenlik gösterebilir. Ancak genel hatlarıyla, sürekli veya yoğun bir şekilde deneyimlenen stresin uzun vadede belirgin psikolojik sonuçları olabilir. Stresli dönemlerde, iş ile sosyal yaşamı dengelemek oldukça zorlayıcı hale gelebilir (Güçlü, 2001: 96).

Depresyon dönemindeki stres yaşayan kişiler, genellikle kendilerini mutlu eden aktivitelere karşı ilgilerini kaybederler. Uyumakta zorluk çeker, sürekli yorgun ve bitkin hissederler. Bu süreçte sabırsızlık, huzursuzluk ve ajitasyon gibi olumsuz duygularla birlikte üzüntü de yaşayabilirler. Ayrıca, kırgınlık, pişmanlık, başarısızlık ve umutsuzluk gibi hisler de onları etkileyebilir (Arıkan, 2021: 137).

Kronik stres hormonu aktivasyonu, bazı bireylerde akut kaygı, çaresizlik hissi ve yaklaşan bir felaket duygusu yaratabilir. Bu durum, terli avuç içi, mide bulantısı ve hızlı nabız gibi fiziksel semptomlarla birlikte kendini gösterebilir. Stres hormonları, beynin yeni ve uzun süreli anılar oluşturmasında kritik rol oynayan hipokampus ile dikkati yönetmek, gereksiz bilgileri ayırt etmek ve sorunları çözmek için gerekli olan ön lobları etkileyebilir (Arıkan, 2021: 138).

Stresli bir ortamda çalışan bireyler, karşılaştıkları fizyolojik ve psikolojik etkiler sonucunda işletmeye karşı olumsuz duygular beslemeye başlarlar. Bu durum, çalışanların tükenmişlik yaşamasına, iş tatmininin ve örgüte olan bağlılığın azalmasına, iş performansında düşüşe neden olur. Aynı zamanda, işe devamsızlık ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlarla da kendini gösterebilir (Yenihan vd., 2014: 41).

1.6.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları

İş stresi insanları etkilediği gibi örgütleri de etkilemektedir. Bu başlık altında iş stresinin örgütsel sonuçlarına ver verilmiştir. Çalışanın kendisini işe karşı yetersiz hissetmesi ve karamsar olması performansını düşürdüğünden, örgütler açısından sorun oluşturmaktadır (Buitendach & De Witte, 2005: 28). Çalışanların; işe devamsızlık, işten ayrılma, işe karşı ilgisizlik, mesai arkadaşlarıyla uyumsuzluk, tükenmişlik gibi davranışlar sergilemesi iş ortamında çatışmaya neden olabilmektedir (Balcı, 2000'den akt. Yıldırım, 2021: 28). İşletmelerdeki iş stresine sebep olan etkenler belirlenerek gerekli önlemler alınmalıdır (Serinikli, 2019: 924-925). Çünkü iş stresi sonucunda oluşan bireysel ve örgütsel problemleri önlemek stresin hem bireysel hem de örgüt açısından istenmeyen durumlarla sonuçlanacağından önem arz etmektedir (Viswesvaran vd., 1999: 314).

Çalışanların çalışma koşulları, aldıkları ücretlerin tatmin edici düzeyde olması, iş sağlığı ve güvenliğinin iyileştirilmesi gereklidir (Çınar, 2010: 118; Öztürk ve Aygün, 2020: 212). İşler ve görev paylaşımları incelenmeli, gerekli durumlarda yetki devri ve iş rotasyonu yapılmalı, ödül sistemleri oluşturulmalı, yeni iş gücü ihtiyacı doğrultusunda personel alımı yapılmalıdır (Güler vd., 2001: 27; Stranks, 2005: 3-4). Kurum içi terapi birimleri oluşturulmalı, kurumsal rolleri belirleyerek çatışmalar azaltılmalı, fiziki çalışma koşulları çalışanlar açısından uygun hale getirilmelidir (Çınar, 2010: 118). Çalışanlar5 duyguları hakkında konuşulabilmeli ve kendilerini ifade edebilecekleri bir ortam yaratılmalıdır. Düzenli olarak yapılan aktiviteler değiştirilmelidir. İş stresi hakkında danışmanlıklar yarar sağlayabilir. Gerekli görüldüğünde psikoloji ve tıp uzmanlarından yardım alınmalıdır. Örgüt iklimi tümü ile destekçi olmalıdır. Kariyer planlaması ve ekip çalışmalarına önem verilmelidir. Çalışanların sağlıkları konusunda bilgiler temin edilmelidir (Çınar, 2010: 118). Alınacak önlemler çalışanların verimliliği üzerinde pozitif sonuçlar doğuracaktır (Bağ, 2012: 2).

2. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK KAVRAMI

2.1. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK KAVRAMININ TANIMI

Psikolojik dayanıklılık terimi İngiliz literatüründe “resilience” kelimesine karşılık gelmektedir (Basım ve Çetin, 2011: 4). “Resilience” sözcüğü Latince geri dönmek, esnek olmak, eski duruma dönmek anlamına gelen "resilire" sözcüğünden gelmektedir. Bu terim psikolojinin yanı sıra mühendislik ve ekoloji gibi birçok farklı disiplinde de kullanılmaktadır. İlk psikolojik araştırmalar, psikolojik dayanıklılığın genellikle risk veya stres karşısında zihinsel sıkıntının olmaması anlamına geldiğini öne sürmüşlerdir. Zamanla psikoloji, psikiyatri ve ilgili davranış bilimleri, dayanıklılık kavramını riskli durumlara veya zor süreçlere olumlu bir uyum sağlamak olarak tanımlamışlardır (Masten, 2014: 21-22). Ulusal literatüre bakıldığında "resilience" kelimesinin farklı şekillerde çevrildiği görülmektedir (Basım ve Çetin, 2011: 4). Araştırmacıların tanımladığı şekliyle 'resilience'i tanımlamak için 'yılmazlık' (Öğülmüş, 2001; Gürkan, 2006: 2; Özcan ve Artar, 2017: 299), 'toparlanma gücü' (Işık, 2006: 78), 'psikolojik sağlamlık' (Gizir, 2007: 114; Gizir ve Aydın, 2006: 87; Kararımak, 2006: 129) ve 'dayanıklılık' (Taşğın ve Çuhadaroğlu-Çetin, 2006: 88) gibi terimleri kullandıkları görülmüştür. Ulusal literatürde bu kavramın çeşitliliğinin azaltılmasına yönelik çalışmalar yapılmış, akademik uzmanların konu hakkındaki görüşleriyle örtüşen ortak fikirlerin oluşturulmasına çabalanmıştır.

Alan yazında psikolojik dayanıklılıkla ilgili birçok farklı tanımın yapıldığı görülmektedir. 270 araştırmanın sentezlendiği bir çalışmada psikolojik dayanıklılık şu şekilde tanımlanmıştır: Zorluklarla etkili bir şekilde başa çıkma, uyum sağlama veya bunları yönetme sürecidir. Bireyin sahip olduğu bireysel ve çevresel kaynaklar, uyum sağlama ve zorluklarla başa çıkma kapasitesini kolaylaştırmaktadır (Windle, 2010'den akt. Topçu, 2023: 10). Meredith ve arkadaşlarının (2011: 20) gerçekleştirdiği literatür incelemesinde, psikolojik dayanıklılık ile ilgili 122 farklı tanımın bulunduğu görülmüştür. Literatür taramasına göre, psikolojik dayanıklılığın zamanla gelişen bir kapasite veya süreç, zorlayıcı olaylarla başa çıkma yeteneği ve bu olayların ardından olgunlaşan gelişme olmak üzere üç şekilde açıklandığı belirtilmiştir.

Genel olarak psikolojik dayanıklılık ile ilgili çalışmalara bakıldığında, psikolojik dayanıklılığın tanımıyla ilgili iki farklı açıklamanın var olduğu gözlemlenmiştir: zorluklarla başa çıkma becerisi ve uyum sağlama yeteneği (Masten & Coatsworth, 1998: 205; Luthar vd., 2000: 543; Masten, 2001: 228). Diğer literatür çalışmalarında ise, psikolojik dayanıklılığın

karakter özelliği, süreç ve olumlu sonuç olmak üzere üç farklı şekilde açıklanmaya çalışıldığı görölmüştür (Glantz & Sloboda, 1999: 111; Hu vd., 2015: 18). Masten (2001: 228)'e göre psikolojik dayanıklılık, birçok zorluğa ve sıkıntıya rağmen olumlu sonuçların ortaya çıkmasını sağlayarak iyi uyum sağlamayı ifade etmektedir. Bazı araştırmacılar ise zorlu ve stresli durumlarla başa çıkma ve olumlu uyum sağlama becerisi olarak tanımlarken (Ong vd., 2006: 732; Hu vd., 2015: 18; Färber & Rosendahl, 2020: 361;) kimi araştırmacılar ise aktif bir süreç olarak tanımlamıştır (Luthar vd., 2000: 546; Zautra vd., 2010: 4). Rutter (2006: 1), psikolojik dayanıklılığın yalnızca bireysel bir konu olmadığını, çevrenin de etkisinin göz önüne alınması gerektiğini vurgulamışlardır. Masten ve Wright, (2010) psikolojik dayanıklılığı, birey ve bireyin çevresi arasındaki etkileşimi içeren dinamik bir süreç olarak kavramsallaştırmışlardır (Scheffers vd., 2024: 662).

Temelde psikolojik dayanıklılık, zor zamanlarda en iyi şekilde hayata devam edebilmemize yardımcı olacak psikolojik, sosyal, kültürel ve kurumsal faktörlere götüren yolu bulma becerisidir. Bu durum öncelikle bireyin yola çıkma motivasyonuna sahip olması gerektiğini ve başvurulabilecek bir alanın var olduğunu göstermektedir. Kişinin daha iyi hissetmesine yardımcı olacak yolu bulma motivasyonu ve becerisi yanında, bu kaynakların temin edilmesi için dış sistemlerle de görüşmek gerekmektedir. Zorluklarla mücadele ederken güçlü kalmak ve sürece uyum sağlamak, sadece kişinin sahip olduğu bireysel güçlü özellikler değil, aynı zamanda güç veren kaynaklar da önemli kavramlardır. Kısacası, psikolojik dayanıklılık; kişinin sahip olduğu bireysel özelliklerle sınırlı olmayıp, zorluklarla başa çıkma ve gerekli kaynakları sağlama sürecidir (Ungar, 2008'den akt. Topçu, 2023: 12).

Tanımlamalardan yola çıkılarak psikolojik dayanıklılık şu şekilde ifade edilebilir; Psikolojik dayanıklılık, sabit bir özellik olmayan, çok yönlü ve geliştirilebilir bir yetenek olarak tanımlanır. Kişinin zorluklarla karşılaştığında mevcut bireysel, çevresel ve kültürel kaynaklarını fark edip, bu kaynakları uygun bir şekilde kullanarak zorluklarla başa çıkma sürecidir (Ungar, 2015: 45).

2.2. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN BOYUTLARI

Kişisel faktörlerin yanı sıra, bireylerin yaşamlarındaki çeşitli zorluklarla başa çıkma ve ayakta kalma yeteneğindeki anahtar unsurlar koruyucu faktörlerdendir. Bireylerin yakın ve uzak sosyal çevrelerinden gelen koruyucu faktörler, psikolojik dayanıklılığın kazanılması, gelişmesi ve sürdürülmesi açısından önemlidir (Çetin vd., 2015: 82). Psikolojik dayanıklılık

konusundaki çalışmalar, koruyucu faktörleri içsel ve dışsal faktörler olarak tanımlamaktadır: (Geyik Koç, 2020: 10).

İçsel faktörler; sosyal yeterlilik, sorunlar ile baş etme, öz-benliğin farkına varma ve amaçları belirleme unsurlarını kapsarken dışsal faktörler; sağlıklı iletişim kurma, güvenilir ebeveynlere sahip olma, olumlu ev atmosferi, eğitim desteği alma, sosyal etkinliklere katılma, inisiyatif alma ve kurallara uyma unsurlarını içermektedir. Bu unsurlar sağlıklı gelişim için önemli bir rol oynamaktadır (Geyik Koç, 2020: 10).

Literatüre göre psikolojik dayanıklılık kavramının farklı boyutlardan oluştuğu gözlemlenmektedir. Bu boyutlar hakkında alanda en çok atıf yapılan araştırmacılar Kobasa (1982) ve Friberg (2005)'dur. Kobasa'ya göre psikolojik dayanıklılığın üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar; kontrol etme, bağlılık ve mücadeleci kişiliktir (Selçuklu, 2013: 56) Friberg ise psikolojik dayanıklılığın kendilik algısı, gelecek algısı, yapısal stil, sosyal yeterlilik, aile uyumu ve sosyal kaynaklar olarak boyutları isimlendirmiştir (Friberg vd., 2005: 29)

2.2.1. Kobasa'ya Göre Psikolojik Dayanıklılık Boyutları

Literatürde psikolojik dayanıklılığın boyutlarına ilişkin pek çok çalışma bulunmasına rağmen genel kabul gören yaklaşım Kobasa'nın (1982) yaklaşımıdır. Kobasa'ya göre psikolojik dayanıklılık; kontrol etme, bağlanma ve mücadeleci kişilik boyutlarından oluşmaktadır (Selçuklu, 2013: 56). Psikolojik dayanıklılığın üç boyutu da birbiriyle sarmal bir yapı içerisinde ilişkili ve tamamlayıcıdır. Kobasa, psikolojik dayanıklılığın boyutlarını daha kapsamlı açıklamak için boyutları alt başlıklar açarak detaylandırmıştır. Bu alt başlıklar şunlardır: Kontrol odağı, bağlanma ve mücadeleci kişilik.

- Kontrol Odağı: Bu alt başlık, bireyin hayattaki zorluklara karşı kendini çözümsüz hissetmemesi, elde edilen sonucu değiştirebileceğine dair inancını ifade etmektedir (Çağlar, 2019: 36). Kontrol odağı içsel ve dışsal olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İçsel kontrol odağı, kişinin çevresindeki olayların kendi kontrolünde olmasıyla etki alanının artacağına inanması olarak tanımlanabilir (Mund, 2017: 153). Dışsal kontrol odağı ise, kişinin karşılaştığı zorlukların kendi dışındaki etkenler, örneğin dış güçler, kader, şans, diğer insanlar vb. tarafından etkilediğine inanması şeklinde açıklanabilir. Psikolojik dayanıklılık söz konusu olduğunda kişinin içsel kontrole sahip olması uzun vadeli kazanımlar için önem teşkil etmektedir. İçsel kontrol odaklı kişilerin genellikle daha başarılı olduğu, çünkü kendi

eylemleri üzerinde daha fazla kontrol hissettiklerini ve bu da daha iyi hedef belirleme, çaba sarf etme ve stresle başa çıkma yetenekleri ile ilişkilendirildiğini öne sürülmektedir (Yeşilparmak, 1993: 4). Ayrıca içsel kontrol odaklı kişilerin daha esnek ve kendilerini daha iyi ifade edebildikleri gözlemlenmiştir çünkü yaşadıkları olayları kendi davranışlarıyla ilişkilendirme eğilimindedirler ve bu da onların daha iyi bir kişisel uyum ve adaptasyon sağlamalarına yardımcı olabilmektedir (Pannells & Claxton, 2008: 68).

- Bağlanma: Bağlanma kavramı bireylerin anne karnından itibaren hayatını yönlendiren temel kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyler güvenli ya da güvensiz bağlanma şemalarının yönlendirmesi ile hayatla bağ kurarlar. Güvenli bağ kuran bireyler hayatın içerisinde öz güvenli şekilde yer alır ve zorlu koşullarla baş ederken etraflarından yardım isterler ve süreci sağlıklı bir şekilde yönetebilirler. “Güçlü sosyal destek sistemine sahip olan bir birey, zor zamanlarında bu destek ağına dayanarak daha kolay ayakta kalabilir. İşte bu noktada, bağlanma bireyin psikolojik dayanıklılığını artırır çünkü kişi, yaşamındaki farklı alanlara duygusal olarak bağlıdır ve bu bağlar ona destek ve güç sağlamaktadır.” (Kobasa vd., 1982’den akt. Özpeynirci ve Kırmızı, 2022: 1115).

- Mücadeleci Kişilik: Mücadele, herhangi bir amaca erişmek için sürekli çaba göstermek tanımı ile sözlüklerde açıklanmaktadır. Bireyler doğdukları andan itibaren hem fiziksel hem de psikolojik gelişimlerini sürdürmek için hayatla bir mücadele içindedir. Mücadeleci kişilik özelliğine sahip bireyler bu gelişim sürecini daha sağlıklı tamamlayabilmektedir çünkü kişi, yaşamdaki stresin yaşamın doğasından kaynaklandığı anlamakta ve bu baskıları büyüme ve öğrenme fırsatları olarak görerek bunu kendi avantajına çevirmeye çalışmaktadır (Eröz ve Onat, 2018: 82).

2.2.2. Friberg’a Göre Psikolojik Dayanıklılık Boyutları

Friberg'a (2005) göre psikolojik dayanıklılık kavramının altı boyutu vardır bunlar: Farkındalık, gelecek vizyonu oluşturma, sosyal beceriler, aile bütünlüğü ve sosyal kaynaklardır. Friberg araştırmasında, son otuz yıldaki literatür çalışmalarına dayanarak üç önemli unsurun ortaya çıktığı öne sürmüştür. Bireyin pozitif bir karaktere sahip olması, destekleyici bir aile yapısının varlığı ve güçlü bir sosyal çevreye sahip olması, psikolojik dayanıklılığı artıran temel unsurlar arasında yer almaktadır (Friberg vd., 2006: 213).

Friberg vd. (2005: 29) psikolojik dayanıklılığın başlangıçta bireysel bir özellik olarak düşünüldüğünü ifade etmişlerdir. Bazı insanların doğuştan dayanma gücüne sahip olduğuna

inanmaktadırlar. Zamanla yapılan araştırmalar bunun öğrenilen bir Şey olduğu ve öğrenme ve gelişme yoluyla başarılabilceği yönünde görüş geliştirmelerini sağlamıştır.

Psikolojik açıdan güçlü bireylerin birçok koruyucu faktöre sahip olduğu ifade edilmektedir. Bu bireyler sosyal becerilerini toplumun yararına kullanma sağduyusuna sahip içsel kontrol ile hareket ederek toplumda etkin rol oynarlar. Bu kişilerin iyi bir tavırları vardır, hayatta duygusal olarak istikrarlı ve amaçlıdırlar, günlük yaşamını sürdürme, planlama ve organizasyon, becerilerini de geliştirebilmektedirler (Friborg vd., 2005'ten akt. Ersöz, 2018: 33).

Friborg vd. (2005) psikolojik dayanıklılığın iki önemli nedenden dolayı dikkate alınması gerektiğine dikkat çekmektedirler. Bunlardan birincisi; özellikle klinik psikolojide ruh sağlığının korunmasında veya onarılmasında rol oynayan temel faktörlerin belirlenmesi, ikincisi ise stres ve olumsuz olaylarla baş etme yeteneğinin oluşmasıdır (Bitmiş vd., 2013: 29-30).

Friborg vd. (2005) tarafından psikolojik dayanıklılık boyutları şu şekilde ifade edilmektedir:

- Kendilik Algısı: Bireyin kendi deneyimi ve çevresini yorumlamasıyla belirlenen kendisi hakkındaki görüşünü ifade eder (Şahin vd., 2008: 155). Başkalarından gelen geri bildirim, pekiştirme ve açıklamanın yanı sıra kendilik algısı, insanların duygu, düşünce ve davranışlarını anlamak için kullandıkları kavramdır. Kişinin kim olduğunu anlamak için düşüncelerini öğrenmek gerekmektedir (Basım ve Çetin, 2011: 4). Kendilik algısı yüksek olan kişiler güçlü ve zayıf yönlerinin çok iyi farkındadırlar ve kötü durumlarla karşılaştıklarında doğru tutumu göstermektedirler (Budak, 2015: 33).

- Gelecek Algısı: Bu boyut, kişinin gelecekteki olaylara ilişkin olumlu veya olumsuz bakış açısını nasıl geliştirdiği ile ilgilenen boyuttur. Geleceği iyi düşünen insan, geleceğe de daha olumlu bakabilmektedir (Budak, 2015: 33).

- Yapısal Stil: Bu boyut, kişinin kendine güven, güç ve öz kontrol gibi kişisel niteliklerini içerir (Çavuşoğlu ve Yalçın, 2018: 53). Yapısal tarz, kişinin günlük aktivitelerini sorunsuz bir şekilde planlayabilme ve bu plana sadık kalabilme yeteneğidir (Polatcı vd., 2017: 556). Bireyin günlük yaşamında nasıl bir yaşamdan hoşlandığına dair görüşünü içerir ve gündelik hayatta insanın bir tercihi, hedeflere, alışkanlıklara ve zaman yönetimi becerilerine sahip olma yeteneğidir (Çetin vd., 2015: 90).

- Sosyal Yeterlilik: Kişinin yaşadığı çevreden destek alıp almadığına odaklanır ve bireyin sosyal çevreye uyum sağlama yeteneği, iyi bir insan olmak ve sosyal eylemlerde bulunmak olarak ifade edilebilir (Özler ve Yeni, 2017: 555).

- Aile Uyumu: Birey ile aile arasındaki ilişki ve aileden alınan destek ile ilgili bir boyuttur, buna iyi ebeveynlik stilleri, iyi aile ilişkileri ve güvenli ilişkiler gibi unsurlar dâhildir (Garmezy, 1987'den akt. Kırdırlıoğlu, 2018: 28). Psikolojik dayanıklılık açısından duruma bakıldığında zorlukların üstesinden gelebilenlerin koruyucu ve destekleyici bir aile yapısına sahip oldukları görülebilir veya yaşlı ebeveynler tarafından büyütülmüş bir çocuk olmak olarak görülebilir (Herdiana vd., 2018: 42).

- Sosyal Kaynaklar: Sosyal beceriler ve uyumluluk psikolojik dayanıklılığa katkıda bulunmaktadır. Sosyal zeka, toplumun dinamik sosyal ilişkilerini anlamaya yardımcı olan bir yapıdır. Sosyal beceriler bir kişinin nasıl çalıştığına dair ipuçları verebilmektedir (Friborg vd., 2005: 31).

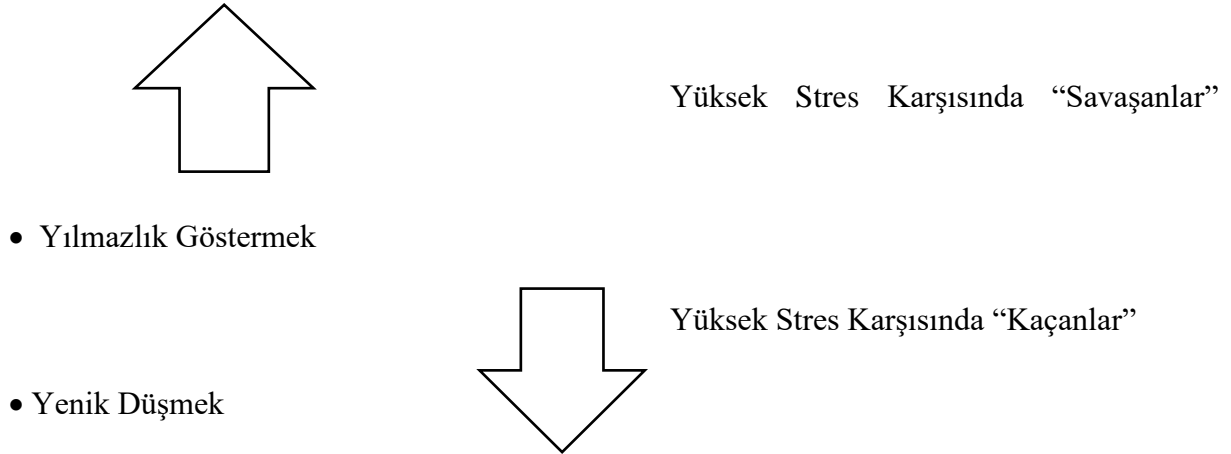
2.3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK İLE İLGİLİ MODELLER

Psikolojik dayanıklılık alanında uzun yıllar süren araştırmalar sonucunda birçok model ve kuram geliştirilmiştir. Bu sayede, psikolojik dayanıklılığın kuramsal çerçevesi önemli ölçüde zenginleşmiştir. Ayrıca bu konu günümüzde hâlâ oldukça popülerdir, sürekli olarak yeni görüşler ve kuramlar ortaya çıkmakta, bu alanda gelişim olanakları devam etmektedir. Aşağıda, psikolojik dayanıklılık ile ilgili en önemli model ve kuramlar derlenmiştir.

2.3.1. Kobasa'nın Arabuluculuk Modeli

Kobasa (1979), çalışmasında stresli bir olay yaşayan yöneticinin kişiliğinin bu stresli süreci yönetmedeki önemini tespit etmiştir. Kobasa (1979), stresli durumlarda 'kaçma ya da savaşıma' ihtiyacını anlamak ve buna göre hareket etmek gerektiğini belirtmiştir. İnsanlar bu tür stresli olaylarla karşılaştıklarında kaçmak yerine dirençli davranmalı ve mevcut durumu olumlu bir şekilde çözmeye çalışmalıdır. Bu şekilde davranan kişiler stresli durumlarda daha kolay başa çıkabilmekte ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri artmaktadır (Taşkırmaz, 2020: 85-86).

Şekil 7. Yüksek Strese Karşısında Sergilenen Davranışlar



Kaynak: Kobasa, 1979'den akt. Taşkırmaz, 2020: 86

2.3.2. Benard Modeli

Benard (1991), koruyucu faktörlerin bireyin ailesi, okul deneyimleri ve toplumsal yapıdan kaynaklandığını vurgulamıştır. Bu üç yapının çocukların bakımını sağlama, destek olma, ihtiyaçlarını karşılama, bireyin potansiyelini ortaya çıkaracak yüksek beklentiler oluşturma, karar verme süreçlerine aktif bir şekilde katılma ve sorumluluk bilinci geliştirme konusundaki rolleri, bireyin dayanıklılık düzeyine önemli katkılar sunmaktadır. Eğer birey bu üç yapının birinde risk faktörleri ile karşılaşır, koruyucu faktörler diğer iki yapı tarafından telafi edilmektedir. Benard modeline göre dayanıklı bireyler, sosyal becerileri yüksek, güçlü insan ilişkilerine sahip, başkalarının duygularını önemseyen, yeniliklere ve değişime açık, esnek bir kişilik sergilemektedir. Bu bireylerin problemlere yaklaşım becerileri, diğerlerine göre daha üst düzeydedir; psikososyal zorluklarla karşılaştıklarında alternatif çözümler bulma yeteneğine sahiptirler. Ayrıca, dayanıklı bireyler özerk bir yapı taşımakta olup, kendileri ve çevreleri hakkında gerçekçi değerlendirmeler yapabilmekte ve bağımsız bir şekilde sağlıklı kararlar alabilmektedirler. Gerçekçi hedefleri olan bu bireyler, geleceğe dair olumlu bir bakış açısına sahip ve sabırlı kişiliklerdir (Akol, 2024: 23-24).

Psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin kişilik özellikleri, doğuştan gelen ve sonradan kazanılan olmak üzere iki ana kategoriye ayrılmaktadır.

Psikolojik dayanıklılığa sahip olan kişilerin doğuştan gelen kişisel karakteristikleri şunlardır (Topçu, 2017: 31):

- Sakin Bir Mizaç ya da Karakter Sahibi Olmak: Bireyler yaratılış özelliklerine göre doğuştan sakin bir karakter özelliğine sahip olabilirler.

- Başkalarından Olumlu Tepkiler Alma Yeteneği: Bireyler sosyal hayatta karşılıklı iletişim kurmaktadır. İletişim sonucunda karşı taraftan iletişimin amacına ulaşması durumunda olumlu dönütler gelmektedir. Bu olumlu dönütler bireylerin liderlik vasıflarını ve sosyal ilişkilerini geliştirir ve bir beceri haline gelmesini sağlar.

Psikolojik dayanıklılığı sonradan kazanan kişilerin karakteristikleri şunlardır (Topçu, 2017: 32):

- Başkalarına Karşı Sevecenlik Göstermek: İnsanlar empati kurma kapasitesiyle doğarlar. Ancak çevrede beslenmeyen empati unutulur. Deneyim yoluyla tekrar hatırlanabilir.

- Mükemmel İletişim Becerilerine Sahip Olmak: Bu beceriler saldırgan olmadan istediğini elde edebilme, iddialı olma, ihtiyaçlarını kolayca ifade edebilme ve baskı altında dirençli olmak olarak ifade edilebilir.

- Kendisi ile İlgili Espri Anlayışına Sahip Olmak: Olumsuz olayların komik tarafını görebilen insanlar, acıyı daha iyi hale getirme ve ondan kurtulma eğilimindedir. Yaşadıklarını ve kendilerini fazla ciddiye almayan insanlar, zorlukların ötesinde başarıya ve umutlu bir geleceğe bakarlar.

- Kimlik Duygusuna Sahip Olmak: Köklerinin nereden geldiğini bilen ve anlayan insanlar, olumsuz duyguları ortadan kaldırmak için köklerinden beslenir ve kimlik bilincine sahip olurlar.

- Bağımsız Hareket Etme Yeteneği: Girişimci olan ve başkalarından ziyade kendilerine güvenen insanlar önemli görevler üstlenirler ve psikolojik olarak dayanıklıdır.

- Sağlıksız Ortam ve Kişilerden Uzak Durma Yeteneği: Kendileri hakkında olumsuz düşüncelere sahip olanlardan farklı bir zihniyete sahip olan insanlar, hayatlarında farklı şeyler yapmak için çabalar ve planlar. Bu, herhangi bir sorunu ayrıntılı olarak düşünmeyi ve çözüm bulmayı içerebilir.

- Bir Amaca ve Gelecek Duygusuna Sahip Olmak: Hayatta bir amacı olan ve kendilerini ailelerinin ve sosyal çevrelerinin bir parçası olarak hisseden kişiler, başkaları için önemli olduklarının farkına varan kişilerdir (Tonga, 2014: 22).

2.3.3. Wolinler'in Modeli

Steven Wolin (1993), Benard'dan farklı olarak araştırmasında kişisel deneyim ve tecrübelerden yararlanmıştır. Wolin ve eşi psikolojik dayanıklılık davranışlarını kategorize etmiş ve bunlara 'yedi dayanıklılık' adını vermiştir (Özdayı, 2016: 37).

Şekil 8. Yedi Yılmazlık Davranışı

Yedi Yılmazlık Davranışı	İçgörü (Insight)
	Bağımsızlık (Independence)
	İlişkiler (Relationships)
	Girişim (Initiative)
	Yaratıcılık (Creativity)
	Mizah (Humor)
	Ahlak (Morality)

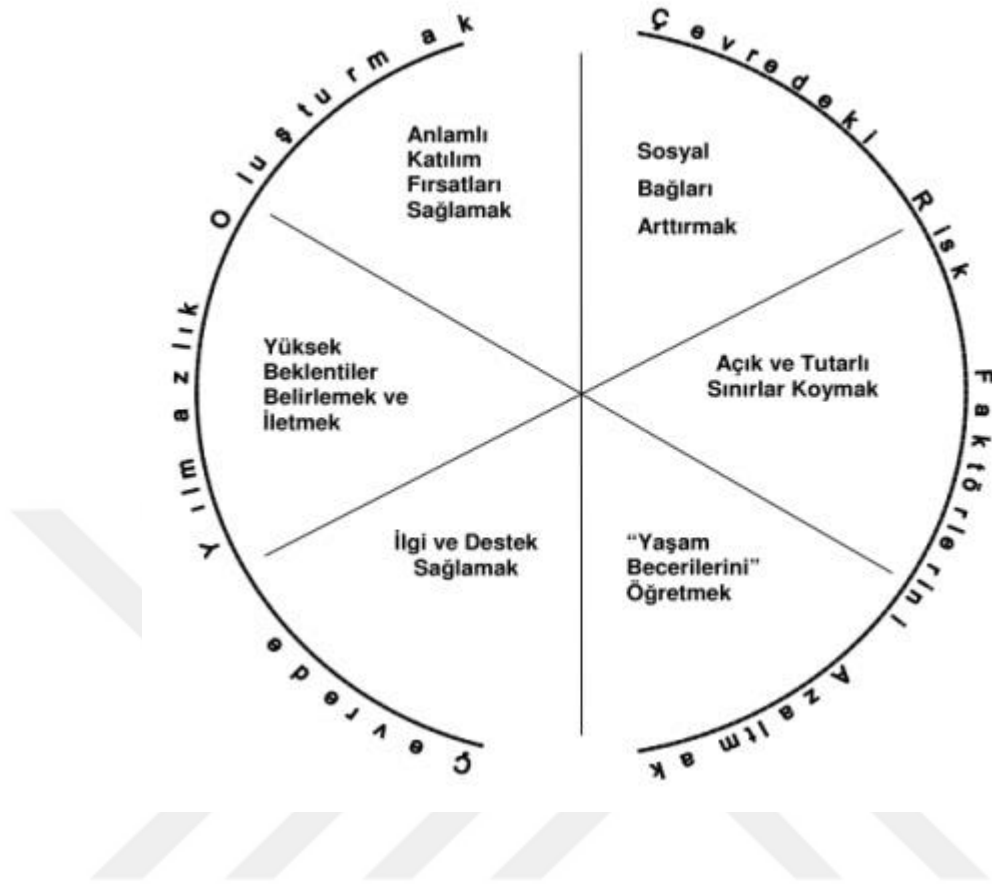
Kaynak: Wolin & Wolin, 1993'ten akt. Özkan, 2021: 28

Psikolojik olarak dayanıklı birey, stresli olaylar karşısında aktif bir şekilde müdahalede bulunur. Yaşadığı zorluklar ve olumsuz etkiler karşısında bile, bu durumları ilginç ve değerli bulur. Aynı zamanda bu deneyimleri, kendini geliştirmek ve yeni bilgiler edinmek için bir araç ve fırsat olarak değerlendirir (Hanton ve Neil, 2003, s. 3). Bilişsel açıdan değerlendirildiğinde, psikolojik olarak güçlü bireyler yüksek zekâ düzeyine, etkili başa çıkma stratejilerine ve problem çözme yeteneklerine sahip olmanın yanı sıra, yaratıcılık ve mizah anlayışıyla da donanmışlardır (Walsh, 2012: 413).

2.3.4. Henderson ve Milstein'in Psikolojik Dayanıklılık Çemberi

Yılmazlık yaklaşımlarından biri olarak Henderson ve Milstein (1996), yılmazlık kavramını bireyden bireye değişiklik gösterebilen, zamanla artış ya da azalış gösterebilen bir özellik olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda, yılmazlığın bireyin çevresindeki gelişimiyle ilişkili altı temel unsur bulunduğunu belirtmişlerdir. Bu unsurları bir araya getirerek "yılmazlık çemberi" adını verdikleri bir yaklaşım geliştirmişlerdir. Henderson ve Milstein'in yılmazlık çemberi Şekil 9'de gösterilmiştir (Henderson & Milstein, 1996'den akt. Zeybekoğlu, 2019: 16).

Şekil 9. Henderson ve Milstein'in Yılmazlık Çemberi



Kaynak: Henderson ve Milstein, 1996'den akt. Zeybekoğlu, 2019: 16

Çemberin sol tarafında yer alan üç unsur, yılmazlığın çevrede geliştirilmesiyle ilgili bölümleri temsil etmektedir. Çemberin ilk kısmı, gençlere gerekli ilgi ve desteği sunarak onları cesaretlendirmeyi içerir; bu bölüm son derece önemlidir. İkinci kısım ise inançla ilgilidir; burada gençlerin başarılı olacağına olan inancı beslemek ve onlara bu süreçte gerekli enerji ve desteği sağlamak faydalıdır. Üçüncü kısım ise anlamlı katılım fırsatları sunmaktır. Bu bağlamda, gençlerin hedeflerine ulaşmalarını sağlamak adına onlara uygun yollar göstermenin önemi büyüktür (Henderson & Milstein, 1996'den akt. Akpolat, 2021: 18).

Çemberin sağ tarafında yer alan üç unsur, gençlerin çevresindeki risk faktörlerini azaltmayı amaçlamaktadır. İlk olarak, sosyal bağlantıları artırarak gençlerin çevrelerindeki yetişkinler ve akranlarıyla olumlu ilişkiler kurmalarını sağlamak önemlidir. İkinci aşamada, açık ve tutarlı sınırların belirlenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu noktada, gençlerin davranışlarını şekillendiren kuralların ve sınırların, onların ihtiyaçlarına uygun bir biçimde belirlenmesi hayati bir öneme sahiptir. Üçüncü ve son aşamada ise gençlerin hayata hazırlanmaları gerektiği belirtilmektedir. Zor durumlarla karşılaştıklarında sorunları doğru bir

şekilde ele alabilmeleri, mantıklı kararlar verebilmeleri ve olumlu iletişim kurabilmeleri için gerekli becerilerin kazandırılması gerekmektedir. Bu bağlamda okullar, öğrencileri bir sonraki aşamaya hazırlayan önemli kurumlar olmalıdır (Hawkins vd., 1992: 94).

2.4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Psikolojik dayanıklılığı sadece trajik olaylarla ilişkilendirmek yerine, günlük yaşamın rutin zorluklarıyla başa çıkma becerilerini de içeren daha geniş bir çerçeve içinde ele almak gerekmektedir. Bu şekilde, bireyler sadece büyük travmalarla değil, aynı zamanda günlük yaşamın sıkıntılarıyla da başa çıkmak için gerekli olan becerileri geliştirme ve güçlendirme sürecine odaklanabilirler.

Yates & Masten. (2004: 536)'ne göre psikolojik dayanıklılığın sadece stresli durumlarla başa çıkma becerisi değil, aynı zamanda bireylerin olumsuzluklarla karşılaştıklarında nasıl olumlu bir şekilde uyum sağlayabileceklerini de içerir. Bu yaklaşım, bireylerin zorluklarla baş etmek için içsel kaynaklarını güçlendirmelerine ve dışsal destekleri kullanmalarına odaklanırken, aynı zamanda olumlu bir yaşam deneyimi ve kişisel gelişim için fırsatlar yaratmaktadır. Luthar (2005: 1)'a göre ise psikolojik dayanıklılık her zaman sabit bir özellik olarak düşünülemez. Zaman içinde değişebilir ve çeşitli çevresel şartlar tarafından etkilenebilir. Bu yaklaşıma göre, bireylerin yaşadığı çevresel stresler, sosyal destek sistemleri, toplumsal yapılar ve kültürel faktörler gibi çeşitli dış etkenler, psikolojik dayanıklılık düzeyini etkileyebilmektedir.

Benard (1991: 6)'a göre risk faktörleri, bireyin olumsuz sonuçlarla karşılaşma olasılığını artıran, genellikle çevresel veya bireysel özelliklerdir. Örneğin, yoksulluk, aile içi çatışma, travmatik yaşam olayları gibi faktörler risk oluşturabilmektedir. Ancak koruyucu faktörler ise olumsuz sonuçları engelleyebilecek veya azaltabilecek faktörlerdir. Bunlar genellikle sosyal destek, güçlü ilişkiler, pozitif benlik algısı gibi özelliklerdir. Durlak (1998: 512) risk faktörlerinin ve koruyucu faktörlerin, bireylerin sağlık ve iyilik halini belirleyen önemli değişkenler olduğunu vurgular. Bu nedenle, risk faktörlerinin azaltılması ve koruyucu faktörlerin güçlendirilmesi, bireylerin psikolojik dayanıklılığını artırmaya yardımcı olabildiğini ifade etmiştir. Diehl vd. (2012: 3) koruyucu faktörlerin varlığı, bireylerin günlük stresle daha etkili bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olabilmektedir. Örneğin, güçlü sosyal destek ağı, iyi bir problem çözme becerisi veya etkili bir stres yönetimi stratejileri gibi koruyucu faktörler, bireylerin günlük stresle başa çıkmalarını kolaylaştırabilir ve psikolojik dayanıklılıklarını artırabilir. Bu nedenle, günlük stresin etkilerini azaltmak ve psikolojik

dayanıklılığı artırmak için risk faktörlerinin azaltılması ve koruyucu faktörlerin güçlendirilmesi önemlidir. Bu, bireylerin daha sağlıklı ve dengeli bir yaşam sürmelerine ve günlük yaşamın zorluklarıyla daha etkili bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olabilmektedir.

Wright & Masten (2005)'a göre psikolojik dayanıklılık için koruyucu faktörler, olumsuz deneyimler karşısında olumlu sonuçların olasılığını artıran varlıkları veya kaynakları ifade eder. Risk faktörleri genellikle bireyi olumsuz bir sonuca yatkın hale getiren ölçülebilir özellikleri ifade etmektedir (Wright & Masten, 2005'ten akt. Topçu, 2017: 23). Luthar & Zelazo (2003: 522) koruyucu faktörler için, bireyleri olumsuz sonuçlara karşı koruyan veya bu sonuçların etkilerini hafifleten değişkenler veya kaynaklar olarak düşünülebilir ifadesini kullanmışlardır. Bu faktörler, risk faktörlerinin etkilerinden bir tür korunma sağlamaktadır. Walsh (2003: 13)'e göre psikolojik dayanıklılık, koruyucu faktörlerin desteklediği ve risk faktörlerinin engellediği bir süreçtir. Koruyucu faktörler, olumsuz olaylara verilmesi muhtemel tepkileri değiştirerek olumsuz sonuçlardan kaçınmaya olanak sağlamaktadır. Bu faktörler, bireylerin sağlığını, iyiliğini veya başarısını destekleyen değişkenlerdir ve olumsuz sonuçları azaltma veya önleme potansiyeline sahiptirler. Nitekim Luthar (2005: 1-2)'a göre psikolojik dayanıklılık zamanla değişen bir süreçtir ve bireylerin çeşitli zaman dilimlerinde farklı seviyelerde dayanıklılık gösterebilecekleri gerçeğini yansıtır. Bir birey belirli bir zaman diliminde dayanıklı olabilirken, olumsuz koşulların devam etmesi veya çevresel desteğin yetersiz olması gibi faktörlerle karşılaşması durumunda problem yaşayabilir.

Psikolojik dayanıklılığı anlamak ve açıklamak için yaygın olarak kullanılan önemli üç faktör bulunmaktadır. Bu faktörler, psikolojik dayanıklılığın oluşumunu ve etkilerini anlamada önemli bir rol oynarlar. Bunlar; risk faktörleri, koruyucu faktörler ve olumlu sonuçlar olarak tespit edilmiştir (Luthar & Zelazo, 2003: 510; Gürkan, 2006: 19; Cutuli vd., 2021: 171). Psikolojik dayanıklılığı anlamak için risk faktörleri ve koruyucu faktörlerin çeşitli boyutları olduğu kabul edilir ve bu boyutlar genellikle bireysel, ailesel ve çevresel faktörler olarak üç farklı kategoriye ayrılır. (Cicchetti & Garmezy, 1993: 497; Condly, 2006: 213; Newman, 2017: 12; Masten & Coatsworth, 1998: 212; Zautra vd., 2010: 15; Bulut, 2016: 10). Aşağıda psikolojik dayanıklılığı etkilediği ifade edilen üç temel faktör ve bu faktörlerin alt boyutlarına yer verilmiştir.

2.4.1. Risk Faktörleri

Risk kavramının psikolojik dayanıklılıkla ilgili çalışmalarda farklı anlamlarda kullanıldığı görülmektedir. Örneğin Kaplan, (1999) "bireyleri olumsuz sonuçlara karşı

savunmasız hale getiren etkileri içeren değişkenlerdir” der. Bu faktörler, bireylerin yaşamlarında ortaya çıkma ihtimali olan olumsuz sonuçlara yol açabilecek durumları veya özellikleri ifade etmektedir (Oktan, 2012: 2). Masten, (2014: 14) ise risk kavramını genellikle istenmeyen sonuçların yüksek olasılığını ifade eder. Bu kavram, olumsuz sonuçların ortaya çıkma olasılığını belirleme sürecini ve erken belirtilerini tahmin etmeyi de içerir. Aynı zamanda risk kavramı, aile içi çatışmalar, olumsuz çevresel koşullar, yoksulluk gibi olumsuz yaşam koşulları ve olayları ifade etmek için de kullanılır. Bu çıkarımlar genellikle çocuklara yönelik araştırmalardan elde edilmiş verilere dayanır, ancak tüm yaş grupları için geçerlidir. Olası olumsuz sonuçlar arasında ani ölüm sendromu, zihinsel yetersizlik, psikopatoloji, suç işleme, uyuşturucu kullanımı veya okulu bırakma gibi durumlar bulunabilir. Risk faktörleri arasında ise gebelik ve doğum komplikasyonları, perinatal sağlık sorunları, sinirlilik, gelişim geriliği ve ailesel sosyoekonomik problemler gibi etkenler yer alabilmektedir.

Risk kavramı psikolojik dayanıklılık açısından oldukça önemlidir ve olumsuz sonuçların gerçekleşme olasılığını artıran faktörleri veya etkileri ifade eder. Bu faktörler veya etkiler, bireylerin psikolojik dayanıklılığını zayıflatabilir ve olumsuz sonuçların ortaya çıkma olasılığını artırabilir (Stout ve Kipling, 2003: 7) ve istenmeyen ve normatif olmayan gelişimsel sonuçların nedeni olabilmektedir (Keyes, 2004: 223-224).

Aşağıda risk faktörlerinin alt boyutları olan bireysel, ailesel ve çevresel risk faktörlerine değinilerek risk faktörleri kavramı daha ayrıntılı şekilde ele alınmıştır.

Bireysel Risk Faktörleri

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili yapılmış çalışmalarda dayanıklılığı etkilediği varsayılan bireysel risk faktörleri: erken doğum, kötü yaşam olayları, kronik hastalıklar (Gizir, 2007: 116); kişinin yaşı, özel sağlık bakım gereksinimleri veya engelleri (Austin vd., 2020: 339); psikolojik hastalıklar, travmatik beyin sorunları (Zautra & Reich, 2010: 177); şiddet davranışlarına yönelme, eğlenme için risk alma (heyecan arama), alkole başlama, bilişsel ve duygusal problemler (Ostaszewski, 2009: 43); düşük zekâ seviyesi, kaygılı bir karakter yapısı, özgüven eksikliği, düşük benlik saygısı, yetersiz başa çıkma mekanizmaları, iletişim becerilerinde yetersizlik, sınırlı kişilik yapısı, uyum ve davranış problemleri (Ülker Tümlü ve Recepoğlu, 2013: 206) olarak ifade edilmiştir.

Ailesel Risk Faktörleri

Psikolojik dayanıklılığı etkilediği varsayılan aile risk faktörleri: sosyoekonomik dezavantaj, ebeveyn madde bağımlılığı ve aile içi şiddet ebeveyn ruh sağlığı sorunları (Austin vd., 2020: 339); zayıf aile bağı ebeveynlerin hastalığı ya da psikopatolojisi, ebeveynlerin boşanması, ölümü ya da tek ebeveyn ile yaşamak, ergenlik döneminde annelik (Gizir, 2007: 116); çocukluk çağı travması, yetişkin istismarı hikayesi, kronik sosyal stres (Zautra & Reich, 2010: 177); aile içi çatışmalar, ebeveyn alkol kullanımı (Ostaszewski, 2009: 43) olarak ifade edilmiştir.

Çevresel Risk Faktörleri

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili yapılmış araştırmalarda psikolojik dayanıklılığı etkilediği düşünülen çevresel risk faktörleri: yaşanan çevrede suç ve şiddet olayları, aşırı düzeyde dezavantaj, mali politikalar ve eğilimler, cinsiyet eşitsizliği (Austin vd., 2020: 339); mali zorluklar ve yoksulluk (Gizir, 2007: 116); çocuk ihmali ve istismarı, savaş ve doğal afetler gibi toplumsal travmalar, toplumsal şiddet ve ailevi felaketler, evsiz kalmak (Gizir, 2007: 116); stresli iş ortamı (Zautra & Reich, 2010: 177); okulda ve sosyal çevrede şiddet mağduru olma, arkadaşların alkol veya uyuşturucu kullanımı, eğitimi bırakan arkadaşların varlığı (Ostaszewski, 2009: 43); olarak ifade edilmiştir.

2.4.2. Koruyucu Faktörler

Koruyucu faktörler, bireyin karşılaştığı riskleri ya da zorlukların etkisini azaltan veya ortadan kaldıran, aynı zamanda bireyin gelişimine katkıda bulunan durumları ifade eder. Birey ve içinde bulunduğu çevrede koruyucu faktörlerin varlığı, bir yandan sorunların ortaya çıkmasını engellerken, diğer yandan mevcut meselelerin etkisini azaltarak bireyin duygusal ve fiziksel iyi oluşunu destekleyen davranışları, tutumları ve bilgileri güçlendirmesine yardımcı olur. Bu sayede birey, zorluklarla karşılaştığında ayakta kalma yeteneği kazanır (Ülker Tümlü ve Recepoglu, 2013: 206). Yapılan araştırmalarda, bireyi çevrenin olumsuz etkilerinden koruyan temel unsurun, onun psikolojik dayanıklılığı değil, koruyucu faktörler olduğu ortaya konmuştur. Çünkü bu faktörler, çevresel risk faktörlerinin olumsuz etkilerini azaltacak davranış ve yetenekleri içermektedir (Oktan, 2014: 141).

Koruyucu faktörler, risk faktörlerinin neden olduğu olumsuz etkileri azaltarak uyum sürecini hızlandırmaktadır. Hem içsel hem de dışsal koruyucu faktörlerin, risk altındaki bireylerin ileride karşılaşılabilecekleri olumsuzlukları giderebileceği düşünülmektedir

(Kararırmak, 2006: 133). Bu faktörler, bireysel özellikler ile çevresel etmenlerin etkileşiminden kaynaklanan durumları kapsar. Burada önemli olan, bu boyutlardan hangisinin daha etkili olduğu değil, koruyucu faktörlerin riskleri azaltarak önlemekteki rolüdür (Oktan, 2014: 141).

Psikolojik dayanıklılık, aile, okul ve toplumda yer alan koruyucu faktörlerle tanımlanır. Bu faktörler, güçlü psikolojik dayanıklılığa sahip çocuklar ve gençlerin yetişmesine katkıda bulunur (Benard, 1991: 6-7). Aile içindeki sağlıklı iletişim, karşılıklı saygı, bağlılık ve destek, bu koruyucu faktörlerin başında gelir. Ebeveynlerin çocuklarıyla açık bir şekilde iletişim kurması ve sürekli eleştiride bulunmaması da koruyucu unsurlar arasında önemli bir yer tutar.

Psikolojik dayanıklılığın kazanılması ve bunun geliştirilip sürdürülebilmesinde, bireyin sahip olduğu bazı kişisel koruyucu özellikler ile sosyal çevresindeki koruyucu faktörler önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda, bireyin mental yapısı, sakin kalabilme yeteneği, özerk davranış sergileyebilmesi, kendine güvenmesi, sosyalleşebilmesi, olaylarla başa çıkabilme becerisi ve rahat iletişim kurabilmesi kişisel koruyucu faktörler arasında sayılmaktadır. Ayrıca, aile gibi yakın çevre de koruyucu unsurlar barındırmaktadır; aile yapısının sağlamlığı, üyeleri arasındaki uyum ve karşılıklı destek ile bu çevrenin etkisi gözlemlenmektedir. Uzak çevrenin sağladığı koruyucu faktörler ise, başarılı bir eğitim hayatı, sağlıklı arkadaş ilişkileri ve çevresindeki diğer bireylerle kurulan olumlu insan ilişkileri olarak öne çıkmaktadır (Çetin vd., 2015: 82).

Özellikle psikolojik olarak dayanıklı çocukların belirgin dört özelliği vardır ki bunlar, onlara koruyucu faktörler sunmaktadır. Bu özellikler sosyal yetkinlik, sorun çözme becerisi, özerklik ve geleceğe dair bir amaç duygusudur. Sosyal yetkinliğe sahip bir çocuk, her yaşta insanla kolaylıkla iletişim kurabilir. Sorunları çözme konusunda da yeterliliği vardır; ihtiyaç duyduğunda yardım alarak olayları planlayabilir. Özerklik, bir çocuğa bağımsızlık kazandırırken, kendi kimliğini geliştirerek çevresindekilerin bu kimliğe saygı duymasını sağlar. Gelecek duygusu ve hedefleri olan bir çocuk, hayata umutla bakar ve amaçları doğrultusunda çalışır (Gürkan, 2006: 54). Tüm bu özellikler, çocukluk döneminde psikolojik dayanıklılığı pekiştirir.

Bireysel Koruyucu Faktörler

Bireysel koruyucu faktörler, bireyin kendisiyle ilgili olan özelliklerdir. Bu özellikler arasında sorunları çözme yeteneği, olumlu ruh hali, mizah anlayışı, akademik beceriler, iyimserlik ve sosyal yeterlilik gibi unsurlar bulunmaktadır (Ülker Tümlü ve Receptoğlu, 2013: 206; Kararımak, 2006: 133). Ayrıca, zeka, olumlu karakter yapısı, kişisel farkındalık, ilerideki hedefler, özerklik ve kendini kabul etme gibi unsurlar da içsel faktörler arasında yer almaktadır (Gizir, 2007: 120).

Güçlü öz yeterlilik, bireylere zorluklarla karşılaştıklarında kaçmak yerine cesurca mücadele etme yeteneği kazandırır. Bu durum, kişilerin daha dayanıklı olmalarını sağlar. Öz yeterlilik, bireyin başarı elde etmek için gerekli girişimlerde bulunabilme ve durumu doğru bir şekilde organize etme kapasitesini ifade eder. Kişinin amacına ulaşma yolunda sahip olduğu yetenekle ilgili inançtır. Öz yeterlilik, birey herhangi bir olumsuz deneyim yaşamadan önce mevcut olan bir yapıdadır ve bu sayede stresli durumlarla başa çıkabilme yeteneğini artırır. Yüksek öz yeterlilik, aynı zamanda psikolojik dayanıklılığı da temsil eder. Benlik saygısı ise, bir kişinin kendisine dair yaptığı değerlendirmenin bir sonucudur. Olumlu benlik saygısı, sağlıklı bir kişiliği ve iyi ruh halini işaret eder. Bu nedenle, yüksek benlik saygısı, psikolojik dayanıklılık açısından önemli bir koruyucu faktör olarak kabul edilir. Yüksek benlik saygısına sahip bireylerin, psikolojik olarak da dayanıklı olmaları beklenmektedir (Arslan, 2015: 74). Ayrıca, benlik saygısı stresle başa çıkmada sosyal destek arayışını da kolaylaştıran önemli bir değişken olarak değerlendirilmektedir (Hamarta vd., 2009: 25).

Birey, geleceği umutla hayal ettiğinde ve olayları değerlendirirken olumlu yönlerini görebildiğinde kendini daha iyi hisseder. Bu durum, psikolojik dayanıklılığını da olumlu yönde etkileyebilir. Araştırmalar, pozitif duyguların düşünce ve davranışları etkilediğini göstermektedir. Ayrıca, bireyin yeniliklere uyum sağlamasında hem psikolojik hem de fizyolojik kaynaklarını güçlendirdiği ifade edilmiştir. Pozitif duyguların sayısı arttıkça, stresli anlarda toparlanma süreci de hızlanmaktadır. Tüm bu faktörler, bireye güçlü bir motivasyon sağlamaktadır (Frederickson & Joiner, 2002: 172).

Olayların kontrolünü dışsal faktörler yerine kendi içlerinde bulan bireyler, hayatlarında zorluklarla karşılaştıklarında daha dirençli olma eğilimindedirler. Bir sorunla karşılaştıklarında, öncelikle kendilerini sorgularlar ve dışarıda bir suçlu aramayı tercih etmezler. İşte bu içsel kontrol, kişinin psikolojik dayanıklılığını artıran önemli bir koruyucu faktördür (Kararımak ve Siviş-Çetinkaya, 2011: 38)

Friborg vd (2005: 30), psikolojik dayanıklılığı açıklarken on altı dayanıklılık faktörünü beş ana faktöre indirmişlerdir. Bu beş faktör, kişisel yeterlik, sosyal yeterlik, kişisel yapı, aile uyumu ve toplumsal uyumdan oluşmaktadır. Kişisel yeterlik, bireyin özgüvenini, kendine olan sevgisini ve saygısını içerir. Sosyal yeterlik, bireyin sosyal ilişkiler kurma isteğini ve sosyal organizasyonlara katılım arzusunu ifade eder. Kişisel yapı ise, bireyin gündelik yaşamını etkili bir şekilde planlaması, yönetmesi ve organize etme becerisini kapsar. Aile uyumu, bireyin ailesiyle iş birliği içinde olmasını ve onlardan aldığı desteği tanımlar. Son olarak, toplumsal uyum; bireyin çevresinden, arkadaşlarından aldığı destekle ilgilidir. Bu beş faktör, bireyin psikolojik dayanıklılığını oluşturur (Friborg vd., 2003: 70).

Ailesel Koruyucu Faktörler

Psikolojik dayanıklılık, bireylerin aile, akraba, arkadaş, eğitim kurumu, toplum ve çalıştıkları örgüt gibi farklı çevreleriyle kurduğu dinamik ve çok yönlü etkileşimlerin bir sonucudur (Çetin vd., 2015: 82). Bu faktörler arasında, etkili iletişim kurabilen anne-babalara sahip olmak, sağlıklı bir aile ortamı oluşturmak, okul hayatına destek vermek, eğitilmiş ebeveynlere sahip olmak ve güvenilir arkadaşların iyi birer örnek teşkil etmesi gibi unsurlar öne çıkmaktadır (Ülker Tümlü ve Receptoğlu, 2013: 206).

Uluslararası literatüre bakıldığında ise sağlıklı aile içi ilişkiler, ebeveynlerin sosyal çevresi ile uyumu (Austin vd., 2020: 339); aile desteği (Ostaszewski, 2009: 43-47); istikrarlı ve destekleyici aile ortamı, ebeveynler arası sağlıklı iletişim, çocuk ile öğretmeni arasında yakın ilişki, aile bireylerinin rol model olabilmesi, pozitif kardeş ilişkileri, akrabalar ile pozitif ilişkiler, çocuğun eğitimine katılan büyükler, sosyoekonomik avantajlar, ebeveynin eğitim derecesi, dini inançlar (Walsh, 2011'den akt. Masten, 2014: 207-208). Ebeveyn istihdamı (Murray, 2003: 20) psikolojik dayanıklılık için ailesel koruyucu faktörler olarak öne sürülmüştür.

Çevresel Koruyucu Faktörler

Psikolojik dayanıklılığı etkileyen çevre koruma faktörleri şunlardır: Bireyin çevreyle sosyal uyumu, sosyal olanakların mevcudiyeti, yerleşim bölgesinde sağlık ve eğitim hizmetleri, ücretlerin artması, sosyal yardımlara kolay erişim (Austin vd., 2020: 339); akranları ile pozitif iletişim, akran desteği, okula karşı pozitif tutum, iyi komşuluk ilişkileri (Ostaszewski, 2009: 43-47); kişinin ikamet ettiği çevrenin kalitesi (güvenli mahalle, ikametgah çevresinde toplumsal olayların az ya da hiç olmaması, eğlence merkezlerine kolay

erişim, yaşadığı bölgenin temiz su ve hava kaynaklarına sahip oluşu), okullardaki eğitim düzeyinin yeterliliği (tecrübeli ve iyi eğitilmiş öğretmenler, okul harici eğitim programları, okul rekreasyon kaynakları, spor, müzik, sanat vb. etkinlikler), ebeveynler ve gençler için istihdam imkanları, halk sağlığı hizmetlerinin kalitesi, acil servislere zamanında erişim (emniyet birimleri, itfaiye, hastane), koruyucu çocuk politikaları (çocuk işçiliği, çocuk sağlığı ve refahı), eğitime toplumsal düzeyde değer verilmesi, toplumsal düzeyde fiziksel şiddetin görülmemesi (Masten, 2014: 290-291), pozitif ve destekleyici öğretmen öğrenci ilişkileri, okul ile ebeveynler arasında sağlıklı iletişim ve rol modellerine kolay erişim (Murray, 2003: 20) psikolojik dayanıklılık için çevresel koruyucu faktörler olarak öne sürülmüştür.

Psikolojik dayanıklılık, bireyin kişisel özellikleri ile çevresel faktörler arasındaki etkileşimi ifade eder. Bu kavramı daha iyi anlamak için hem risk faktörlerinin hem de bu faktörlerin olumsuz etkilerinden koruyan koruyucu unsurların rolü önemlidir. Psikolojik dayanıklılık, aynı zamanda yüksek risk grubunda yer alan bireylerin, beklenmedik olumsuz olaylardan daha iyi sonuçlar elde etme, zorluklarla başa çıkma ve bu zorluklardan hızlı bir şekilde toparlanma yeteneğini de kapsar. Aslında, psikolojik dayanıklılık, bireyin geçmişteki durumlarına hızla dönüş yapabilme yetisinde gizlidir. Kişinin sahip olduğu yetenek ve beceriler, bu durumda önceden de mevcuttur ve yaşanan olumsuzlukların ardından tekrar var olan güce ulaşabilme becerisini içermektedir (Kararımak, 2006: 131).

2.5. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN SONUÇLARI

Psikolojik sermaye, bireysel düzeyde büyüme ve performansı artıran psikolojik bir kaynaktır, ancak örgütsel düzeyde, diğer sermaye türleri gibi, çalışan performansını artırarak rekabet avantajına katkıda bulunan güçlü bir yönetim aracıdır (Luthans vd., 2005: 5-6). Psikolojik dayanıklılık kavramı, stresin olumsuz etkilerini azaltan ve gerginliğin hastalığa yol açmasını engelleyen bir kişilik özelliğidir (Sezgin, 2012: 491).

Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan çalışanların daha başarılı ve yetkin oldukları bilinmektedir (Maddi vd., 2006: 580). Bu başarının temel nedeni, psikolojik dayanıklılığı yüksek çalışanların rekabetçi, değişken ve belirsiz bir iş ortamının koşullarına uyum sağlamakta daha az zorluk çekmeleridir (Akçay, 2012: 127). Benzer şekilde, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişiler günlük faaliyetlerine ve işlerine daha fazla bağlıdırlar, hayatlarının kontrolünü ellerinde tutarlar ve beklenmedik değişiklikleri büyüme fırsatları olarak görürler. Öte yandan, düşük psikolojik dayanıklılığa sahip kişiler geri çekilme, dış

kontrol odağı ve değişime karşı direnç gösterirler (Klag & Bradley, 2004'ten akt. Sezgin, 2012: 491).

Yüksek düzeyde dayanıklılığa sahip kişiler, olumsuz koşullar altında kendilerini yeniden kurabilen ve orijinal hallerine geri dönebilen kişilerdir ve hatta bu kişiler sürecin başındaki performanslarının üzerine çıkarak yaşamlarında yeni bir anlam ve değer yaratabilmektedir (Luthans & Youssef, 2004: 154).

Psikolojik dayanıklılık, stresli yaşam durumlarıyla karşılaşıldığında öz dayanıklılığın en önemli unsurunu oluşturmaktadır (Terzi, 2008: 2). Psikolojik dayanıklılığın bağlanma, kontrol ve zorluk boyutları, yaşanan olaylara ve mevcut durumlara ilişkin algıları değiştirerek stresin etkilerini hafifletmekte, bilişsel değerlendirme ve başa çıkmayı etkileyerek stresli yaşam olaylarının olumsuz etkilerini azaltmaktadır (Sezgin, 2012: 491). Bu bağlamda psikolojik dayanıklılık, stresin olumsuz etkilerini azaltan ve uyum yeteneğini destekleyen bir kişilik özelliği olarak kabul edilmektedir (Jacelon, 1997: 123). Bu özelliğin bir sonucu olarak, bireylerin psikolojik sorunlarını azaltmalarına ve daha sağlıklı olmalarına yardımcı olan kişisel bir özellik olarak görülebilir (Harrisson vd., 2002: 588). Dayanıklılığın boyutları arasında yer alan bağlanma, kontrol ve zorluk, bireylerin strese yol açabilen kaygılarını hafifletmektedir. Başka bir deyişle psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireyler stresten daha az etkilenmektedir. Çalışanların stres ve mesleki tükenmişlik gibi sorunlarla başa çıkmalarına yardımcı olmak ve iş yaşamı kalitelerini artırmak kurum için önemli faydalar sağlar (Sezgin, 2012: 492).

Yüksek psikolojik dayanıklılık sayesinde stresin etkisinin azalması sonucunda bireysel performans artar. Psikolojik dayanıklılık da aynı doğrultuda performansla ilişkilidir. Bu doğrultuda, hızla değişen iş dünyasında psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişilerin yaratıcı olarak, değişime uyum sağlayarak, aksilikler ve engeller karşısında mücadele ruhuna sahip olarak daha iyi performans gösterebildikleri ortaya konmuştur (Wagnild & Young, 1993: 165).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK İLE İŞ STRESİ VE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Araştırmanın bu bölümünde ilk kısmında tükenmişlik kavramının tanımı, nedenleri, boyutları, belirtileri, sonuçları ve tükenmişlikle başa çıkma yollarına değinilmiştir. Son kısmında ise iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişki, iş stresi, psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişki ve psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye yer verilmiştir.

1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMININ TANIMI

Tükenmişlik literatüre 1974 yılında psikolog Herbert J. Freudenberger'in yazdığı bir makaleyle girmiştir. Freudenberger tükenmişliği, "aşırı yüklenme veya karşılanmayan talepler sonucu başarısızlık, bitkinlik, güç ve enerji kaybı nedeniyle kişinin iç kaynaklarının tükenmesi durumu" olarak tanımlamış ve tükenmişliği mesleki bir tehlike olarak da görmüştür (Arı ve Bal, 2008: 132). Sonraki yıllarda bu konu üzerinde önemli araştırmalar yapan araştırmacılardan Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik, iş yerinde yaşanan stresin uzun süreli etkilerinden kaynaklanan psikolojik bir rahatsızlıktır (Kaçmaz, 2005: 29).

Tükenmişlik kavramının ilk temelleri atıldıktan sonra zaman içerisinde çeşitli çalışmalar yapılmış ve literatüre birçok tanım kazandırılmıştır. Bunlardan bazıları şunlardır: Tükenmişlik, kişinin gerçekte ne olduğu ile ne yapması gerektiği arasındaki bireysel farklılığın bir göstergesi olarak ifade edilmektedir (Maslach, 2017: 146). Tükenmişlik insanların toplumsal değerlerinin, itibarının ve ruhunun aşınmasını ifade eder. Başlangıçta çok fazla etkisi olmasa da zamanla yavaş yavaş ilerleyerek büyüüp yayılmaya devam eden ve tedavisi giderek zorlaşan bir hastalık yaratır. Çalışma ortamı yapabileceklerinden daha fazla çalışmayı gerektiren ve ihtiyaçları gerekenden daha azı karşılığında karşılanan insanlar, kendilerini aşırı yüklenmiş, değersizleştirilmiş ve işleri üzerinde kontrolden yoksun hissetmeye başlarlar. Bu olduğunda, kronik olarak bitkin olurlar, alaycı olurlar, işten uzaklaşırlar veya işyerinde kendilerini daha az etkili hissederler (Maslach & Leiter, 1997'den akt. Ardıç ve Polatçı, 2009: 41).

Bir diğer tanım ise Suran ve Sheridan tarafından geliştirilen ve tükenmişliği 4 aşamalı olarak ele alan tükenmişlik modelidir. Birinci aşama "kimlik ve rol karmaşası", ikinci aşama

“yeterlilik ve yetersizlik”, üçüncü aşama “verimlilik ve durgunluk”, dördüncü ve son aşama ise “yeniden oluşturma ve hayal kırıklığı” ile ilgilidir. Tükenmişlik, bahsedilen dört aşamanın her birinde yaşanabilecek çatışmaların tatmin edici bir şekilde çözülememesi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Kervancı, 2013: 15-16).

Pines (2002) ise, meslek hayatına yüksek kariyer hedefleri ile giren, ulaşmak istediği idealleri belirleyip başarı duygusuna odaklanan ve bu yönde atılım yapan kişilerin, fiziksel ve zihinsel süreçten başlayarak duygularda duyarsızlaşma yolunda ilerleme durumunu ifade eder. Tükenmişliğin temel nedeninin kişinin hayatının anlamına inanma ihtiyacı, eylemlerinin başkalarına fayda sağladığının farkındalığı ve önemli bir kişi olduğuna olan inancı olduğunu belirtmektedir (Çevik vd., 2016: 973).

1.2. TÜKENMİŞLİK NEDENLERİ

Tükenmişliğe neden olan unsurlar, bireysel ve örgütsel unsurlar olarak iki kategoride sınıflandırılmaktadır.

1.2.1 Bireysel Nedenler

Her birey tükenmişliğe aynı şekilde tepki vermeyebilir. Çalışma koşulları gibi faktörler bazı kişilerde tükenmişliğe yol açarken bazılarında ise tükenmişliğe yol açmayabilmektedir. Bu farklılığın kişilerin demografik özelliklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. (Hobfoll & Lilly, 1993: 129).

Cinsiyet: Tükenmişliğin alt boyutlarının etkileri, erkek ve kadınlarda farklılık gösterebilmektedir. Erkeklerle kıyasla duygusal tükenme boyutu kadınlarda oldukça fazla yaşamaktadırlar. Erkeklerde yoğun olarak görülen boyut ise duyarsızlaşmadır. Farklılığın nedeni erkek ve kadın olmanın getirdiği duygusal davranışlardan kaynaklandığı düşünülmektedir. Örneğin; kadınların olaylar karşısında her zaman duygusal yönünün ağır basması ve anlayışlı davranmaları beklenmektedir. Buna karşılık erkeklerin sert ve ısrarcı oldukları ön görülmektedir (Ganiyusufoğlu, 2011: 29). Kadınların insanlarla iletişimi daha naif ve kırılganlıkları daha fazla olduğundan tükenmişlik düzeyleri erkeklere göre daha fazladır.

Yaş: Araştırmalar, gençlerin çalışma hayatlarının başlarında beklentilerinin yüksek olduğunu ve karşılanmayan beklentiler nedeniyle tükenmişlik yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğunu göstermektedir (Kervancı, 2013: 22). Gençlerin yaşlılara göre daha sabırsız

oldukları ve olgun davranışlar sergileyemedikleri tespit edilmiş, bu nedenle yaşlı yetişkinlerin tükenmişliğe daha fazla direndikleri ifade edilmektedir. (Maslach vd., 2001: 409)

Medeni Durum: Araştırmalar bekar insanların evlilere göre daha fazla tükendiğini göstermektedir. Çünkü evli insanlar olgunlaşmış normal hayatlar sürmekte, aile ortamındaki destek ve huzur tükenmişliği önlemektedir. Bununla birlikte evli kişilerin aile geçimini, güvenliğini ve huzurunu sağlamak gibi sorumlulukları onların daha akıllı kararlar vermesini gerektirmekte, bu ihtiyaçların karşılanması gerekliliği iş yaşamlarını etkilemekte ve tükenmişlik riskini azaltmaktadır (Özkurt, 2014: 36). Bekar ve evli bireyler aynı ortamda çalışsalar bile düzensiz ve yoğun yaşamları nedeniyle bekarların tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. (Maslach vd., 2001: 410)

Eğitim Düzeyi: Tükenmişliğe neden olan faktörlerden biri de eğitim düzeyidir. Eğitim düzeyine ilişkin çalışmalar çelişkili sonuçlar vermiştir. Eğitim arttıkça tükenmişliğin azalacağı varsayılsa da tam tersi sonuçlar elde edilmiş ve eğitim arttıkça tükenmişliğin arttığı görülmüştür (Arı ve Bal, 2008: 137). Bu sonuçlara dayanarak eğitim düzeyi ile tükenmişlik boyutunun birbiriyle doğrudan ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Biri arttığında diğeri de artmaktadır. Eğitim sayesinde bireyler, olayları farklı açılardan görüntüleyip analiz ederek sonuçlara ulaşırlar. Bu nedenle olaylara birden fazla açıdan bakmak tükenmişliğin daha hızlı olmasına neden olur. Yükseköğrenim görmüş kişilerin sosyal yaşamda daha birçok hedefi ve isteği vardır ancak beklentiler ile gerçeğin örtüşmemesi bireyde hayal kırıklığına neden olur. Bu sayede birey tükenmişlik yaşamaktadır (Dülger, 2014: 29). Kısaca, beklentilerin yüksek olması ve bunların karşılanmaması tükenmişlik yaşanmasına neden olabilmektedir.

Kişilik Özellikleri: Bireyin sosyal yaşamda sergilediği huy ve tutumlara kişilik denmektedir. Kişilerarası ilişkiler, sorunlara yaklaşım, nerede duracağını bilme gibi özellikler tükenmişlik için önemli faktörlerdir (Etyemez, 2013: 32). Kişilik yapıları genellikle "A tipi" ve "B tipi kişilik yapısı" kavramlarıyla açıklanmaktadır.

A tipi kişilik özelliklerine sahip kişiler, içe dönük, utangaç ve çekingen bir yapıya sahiptir. Tek başına çalışmayı tercih ederler; hızlı yemek yer, hızlı konuşur ve aynı anda birden fazla işle ilgilenmeyi severler. Bununla birlikte, kaygı düzeyleri yüksektir ve sürekli zaman baskısı hissederler. Başarı arzuları yüksektir; kendileriyle ya da başkalarıyla sürekli bir rekabet içinde olma eğilimindedirler. Yaptıkları işleri gereğinden fazla ciddiye alır, başkalarına karşı öfke, saldırganlık ve düşmanlık hissetme olasılıkları yüksektir. Kusursuz görünme çabası içindedirler ve sürekli eleştirel bir bakış açısına sahip olabilirler. Ayrıca,

beklentileri sonsuzdur; kurallara ve ilkelere sıkı sıkıya bağlıdırlar ve çabalarını genellikle yetersiz bulup yaptıklarından memnun olmazlar. Tüm bu nedenlerle A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin tükenme riski daha fazladır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 71).

Öte yandan, B tipi kişilik özellikleri sergileyen bireyler, A tipi kişilik özelliklerinin tam zıttıdır. Zaman baskısından şikayet etmezler; başarılarını sergileme ya da tartışma gereği duymazlar. Saldırgan ve düşmanca davranışlar sergilemezler ve çevreleriyle daha az sorun yaşarlar. Huzurlu bir şekilde çalışabilir, suçluluk hissetmeden rahatlayabilirler. Kendi eylemleri hakkında başkalarının ne düşündüğü ile ilgilenmezler (Durna, 2010: 286). Katı kurallardan uzak durarak esnek bir yaklaşım sergilerler. Sakin ve düzenli bir çalışma tarzları vardır; kendilerine ve çevrelerine karşı güvenlidirler (Pertev, 2006: 21).

1.2.2. Örgütsel Nedenler

Maslach vd. (2001), tükenmişlik sendromunu farklı bir perspektiften ele alarak, bireysel ve örgütsel faktörleri bir arada incelemişlerdir. Yazarların görüşüne göre, bireylerin tükenmişlik sendromunu deneyimlemelerinin temel nedeni "çalışma hayatının alanları"dır. Bu alanlar detaylı bir şekilde incelendiğinde ve gerekli önlemler alındığında, tükenmişlik sendromunun önlenmesi mümkün olacaktır. İlgili alanlar arasında iş yükü, İşle ilgili kontrol, ödüller, aidiyet duygusu, örgütsel değerler ve adalet algısı ve rol çatışması ve belirsizliği yer almaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73).

İş Yükü: İş yükü denilince akla ilk gelen, çalışana kaldırabileceğinden daha fazla iş yüklenmesidir. Ancak Maslach ve Leiter'e göre aşırı iş yükü gibi yetersiz iş yükü de bireylerde strese yol açmaktadır. Dolayısıyla iş yükünün aşırı ve eksik yük olmak üzere ikiye ayrıldığı söylenebilmektedir. Çalışanın yeterli bilgi ve beceriye sahip olmasına rağmen aşırı iş yükü, yapılacak iş üzerindeki zaman baskısını olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışan tarafından sergilenen çaba azsa, verilen iş çok kolay veya çok zor demektir. Bu da zaman kısıtlaması olmadan veya tek bir göreve çok fazla zaman harcanarak işin savsaklanması anlamına gelir. Bunun yanı sıra iş yükünün düşük olduğu durumlarda, çalışan kendini işe yaramaz hissedebilmektedir. (Polatçı, 2007: 64-67).

İşle İlgili Kontrol: Kişi bulunduğu yer ve çalışma alanı hakkında kendi kararlarını verebildiğinde, işinde çalışma konusunda daha istekli olacaktır. Bu, ortaya çıkan sorunlara çözüm odaklı yaklaşımları ve gerektiğinde sorumluluk almaları anlamına gelmektedir. Ancak çoğunlukla talimatlara göre çalışırsa zihinsel gerginlik ve yorgunluk hissedebilir. İşin sürekli

gözetim altında yapılması, yönetimin çalışanlara güvenmediği anlayışını yansıttığından, iş kontrol mekanizmaları dengeli çalışmıyorsa, çalışanlar aşırı denetimden dolayı çalışmaktan çekinebilirler. Bu durum çalışanların kendilerini baskı altında hissetmelerine ve işten kaçınmalarına neden olmaktadır (Arı ve Bal, 2008: 139). Bundan dolayı kontrol mekanizmasının işlevsel olarak çalışması tükenmişlik düzeyinin azalmasında etkili olacaktır.

Ödüller: Ödül; bireyin örgüt için yaptığı maddi ve manevi olarak takdir edilmesiyle ilgilidir. Kişinin başarılarına göre alması gereken ödülleri alamaması tükenmişliğe yol açmaktadır (Toğa, 2016: 34). Ödüller, bireylerin örgüte sağladığı katkılar karşılığında hem maddi hem de sosyal açıdan takdir edilmelerini ifade eder. Aidiyet ve birlik duygusu, örgütün sosyal çevresini temsil eder. Bu doğrultuda, bireyler sosyal destek ve iş birliği gibi olumlu kazanımlar elde ettikleri gruplara katılmayı tercih ederler. Adalet kavramı ise, belirli bir örgütte çalışanların örgütsel kararlar ve politikalar hakkında duyduğu olumlu hislerle birlikte, örgütün herkes için eşit ve tutarlı kurallara sahip olmasını ifade eder (Arı ve Bal, 2008: 139).

Aidiyet Duygusu: Meslek yaşamında çeşitli nedenlerle örgüt içinde aidiyet duygusunun dayandığı kişilerarası ilişkilerde bozulma, karşılıklı destek ve saygının kaybı, ekip çalışmasında aksaklıklar ve bireyler arasında çatışmalar yaşanabilmektedir. Bu da çalışanların kendi içlerine kapanmalarına, çalışma ortamına ve orada çalışan diğer insanlara olan ilgilerinin kaybolmasına neden olabilir. İnsanlar birlikte çalışmak yerine bireysel çalıştıklarında aidiyet duyguları yok olmaktadır (Etyemez, 2013: 39). Bu nedenle çalışan kendini yalnız ve daima geri planda hissetmektedir.

Örgütsel Değerler ve Adalet Algısı: Örgütsel adalet, yöneticilerin her zaman eşitlikçi bir tutum sergilemesi anlamına gelir. Bir organizasyondaki bireyler, zaman kullanımlarını, sorumluluklarını ve ödülleri, kendilerine ne kadar adil davranıldığını değerlendirerek sonuçlar çıkarır ve bu değerlendirmenin sonucunda kuruma ve işe yeni bir yaklaşım sergilerler. Çalışanlara karşı olumlu davranışlar göstermek, kuruma olan güveni güçlendirir. Adil bir ortamda çalıştığına inanan ve kendisine değer verildiğini hisseden kişiler, hem işlerini yapmaya daha istekli olur hem de kuruma daha verimli iş sunarlar. Bazı araştırmaların sonuçlarına bakıldığında örgüt içindeki adaletli davranışların iş tatmini ve tükenmişlik üzerinde olumlu etkisi olduğu ortaya çıkmaktadır (Şanlı Çatak, 2013: 40). Adil olmak söz konusu olduğunda, bir kurumda uyulması gereken bazı ilkelerin tüm çalışanlara eşit şekilde uygulanması gerekmektedir. Örgüte bu şekilde düzen getirilebilir (Budak ve Sürgevil, 2005:

97). Bir organizasyonda eşitlikten bahsedebilmek için tüm çalışanlarına karşı eşitlik ve tutarlılık sergilemesi gerekmektedir.

Rol Çatışması ve Belirsizliği: Örgütsel hedeflere ulaşmaya çalışırken bireyler sorumlulukları ve konumları arasında çelişkilerle karşılaşır. Bu tutarsızlık nedeniyle birey tam olarak ne yapması gerektiğine karar veremez. Rol çatışmaları, organize olmadan her şeyi en iyi şekilde yapmak isteyen, birçok görevin yükü altına giren kişilerde yorgunluk ve bitkinliğe yol açmaktadır. Rol belirsizliği, bireyin örgütteki rolünü açıkça bilmediğinde ortaya çıkmaktadır (Örki, 2015: 19). Bu görev karmaşası nedeniyle tükenmişlik meydana çıkabilmektedir.

1.3. TÜKENMİŞLİK BOYUTLARI

Tükenmişlik sendromunun günümüzde en yaygın kabul gören tanımı, araştırmacıların önde gelen ismi olarak kabul edilen ve kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin yazarı Christina Maslach'tan gelmektedir (Berber 2011: 13). Maslach Tükenmişlik Sendromu'na göre "yüz yüze çalışan kişilerin kendilerini duygusal olarak tükenmiş hissetmeleri, iş yerinde karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı/yeterlilik duygularının azalmasıyla oluşan bir sendrom" olarak tanımlanmaktadır (Maslach & Jackson, 1981'den akt. Özutku, 2019: 166). Maslach'a göre tükenmişlik sendromu, yapılan iş ile ilgili kronikleşmiş stresörlere yönelik sürekli bir tepkidir. Bunlar üç boyutta tanımlanır: Duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization, cynicism) ve düşük kişisel başarı hissi (feeling of reduced personal accomplishment) (Maslach vd., 2001: 399). Bu üç boyut aşağıdaki gibi ifade edilebilir;

1.3.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk, merkezi ve en önemli bileşenidir. Duygusal tükenme, yoğun iş yüküne tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson 1981, s. 99). Kişi yaşadığı yoğunluktan dolayı duygusal kaynaklarının tükendiğini hissedebilmektedir (Maslach vd., 2001: 403). Duygusal tükenme yaşayan kişi, hizmet ettiği kişilere geçmişte olduğu gibi aynı fedakarlık ve sorumlulukla davranmadığını düşünmektedir (Singh vd., 1994: 559).

Duygusal tükenme, genellikle insanlarla yüz yüze etkileşimin yoğun olduğu mesleklerde görev yapan bireylerde daha belirgin bir şekilde gözlemlenmektedir. Bu tükenmişlik hâlinin başlangıcı, sürecin merkezi ve en önemli bileşenidir ve çoğunlukla iş stresi ile ilişkilidir. Duygusal olarak yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan kişiler,

kendilerini zorlayarak başkalarının duygusal talepleri altında ezilme hissi yaşayabilirler. İşte bu şartlar altında duygusal tükenme durumu ortaya çıkar (Yıldırım, 1996: 9).

Duygusal tükenme anında, birey yaşam ve çalışma konusunda enerji eksikliği hisseder. Bu durumda kişi, duygusal kaynaklarının tükendiği düşüncesine kapılır; yorgun bir ruh hali içinde olup çevresine yeterince katkıda bulunamamanın getirdiği bir kayıtsızlık hissi yaşarlar (Yıldırım, 2007: 15). Duygusal tükenme, empati yeteneğinde azalma, kişisel başarıda düşüş ve işle ilgili stresin sürekli hissedilmesi gibi belirtilerle tanımlanmaktadır. Ayrıca, bu durumun, bireyin iş ortamındaki stres faktörleriyle başa çıkamamasıyla da doğrudan ilişkili olduğu düşünülmektedir (Babaoğlu, 2006: 21).

Duygusal tükenme, iş talepleri veya önemli yaşam değişikliklerinden kaynaklanan strese verilen ilk tepki olarak değerlendirilmektedir. Aşırı iş yükü, çalışanların duygusal olarak tükendiğini hissetmelerine neden olan başlıca etkenlerden biridir. Bu kişilerin, yaşamakta oldukları yorgunluk nedeniyle kendilerini toparlamak için bile yeterli enerjileri olmadığını hissetmeleri sıkça karşılaşılan bir durumdur. Aynı zamanda, sabah uyandıklarında bile akşam yatağa girerken ki kadar yorgun olduklarının bilincindedirler ve diğer insanlarla, projelerle ilgilenmekte zorlandıklarını hissederler. Bunun yanı sıra, kendilerini işlerine geçmişteki gibi veremediklerini, müşterilerine ya da hizmet alan kişilere yeterince sorumlu davranmadıklarını düşünen çalışanlar, öfke ve gerilim hisleriyle boğuşma durumuna girebilirler (Maslach vd., 2001: 403).

1.3.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, tükenmişlik sendromunun önemli belirtisi olarak nitelendirilebilir. Bu durum, çalışanların duygusal olarak tükenmelerine, empati yeteneklerinin azalmasına ve işe olan ilgilerinin düşmesine yol açmaktadır. Duyarsızlaşma, bireylerin kendilerini koruma mekanizması olarak ortaya çıkar ve duygusal yüke karşı bir çeşit savunma mekanizmasıdır. Ancak, bu durum çalışanın hizmet verdiği kişilerle olan ilişkilerini olumsuz etkileyebilir (Leiter & Maslach, 1988: 297–308).

Duyarsızlaşma yaşayan bir çalışan, diğer insanların duygularını ihmal edebilir, onları küçümseyici veya saygısız bir tutumla karşılayabilir ve gerektiğinde yardım sunmakta zorlanabilir. Bu tavır, çalışanın hizmet bekleyenlerin duygusal ihtiyaçlarını görmezden gelmesine ve sorunları çözememesine neden olur. Sonuç olarak, bu durum hem çalışanın iş performansını hem de hizmet kalitesini olumsuz etkileyebilir (Golembiewski & Munzenrider, 1984: 461–481).

Duyarsızlaşmanın temelinde, çalışanın diğer insanları nesne gibi görme eğilimi yatmaktadır. Bu, onun ilişkilerini sınırlama ve duygusal olarak kendini koruma çabasının bir sonucudur. Ancak, insan ilişkilerine dayalı bir meslek icra eden çalışanlar için bu tutum problemler yaratabilir. Kaliteli bir hizmet sunabilmek için insanların iyi ilişkiler kurması son derece önemlidir. Dolayısıyla, duyarsızlaşmanın gelişmesi, hizmet kalitesini olumsuz yönde etkileyebilir (Yıldız, 2011: 27).

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin en sorunlu boyutlarından biridir, çünkü hem çalışanın kendisine hem de ona hizmet eden kişilere zarar vermektedir. Bu nedenle, bu durumun fark edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması hayati önem taşımaktadır (Musaoğlu, 2008: 17). Çalışanların duyarsızlaşma sürecine girmesini engellemek için, iş yerinde destekleyici bir ortam oluşturulması ve yeterli duygusal desteğin sağlanması gerekmektedir. Ayrıca, duyarsızlaşma yaşayan çalışanlara uygun destek ve rehberlik sunularak bu durumun üstesinden gelmeleri sağlanmalıdır. Bu aşamada birey, işine veya yaşamına karşı duyarsızlaşabilir, ilgisiz bir tutum sergileyebilir ve bağ kurma zorluğu yaşayabilir (Serinkan ve Bardakcı, 2009: 118).

1.3.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi

Bu kavram, "kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması" anlamına gelmektedir (Maslach, 2003'ten akt. Arı ve Bal, 2008: 134). Kişisel başarıda düşüş yaşayan birey, kendisini yetersiz hissetmeye başlar ve yetkin bir birey olmadığını düşünür. Bu durum, motivasyonunun da azalmasına yol açar. Birey, kendisiyle ilgili yapmış olduğu değerlendirmelerde genel bir olumsuzluk hisseder; işinde ilerleme kaydedemediğini, hatta gerilediğini, harcadığı çabanın bir anlamı olmadığını ve çevresinde bir fark yaratamadığını düşünür (Leiter & Maslach, 1988: 297-298; Singh vd., 1994: 559; Maslach vd., 2001: 403).

Kişinin işinde başarısızlık hissi, tükenmişliğin en ileri aşamasını temsil eder ve genellikle kişisel başarı eksikliği olarak değerlendirilmektedir (Deran & Beller, 2015: 73). Bu aşamadaki birey, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma gibi alt boyutlar nedeniyle zihninde beliren olumsuz düşüncelerle kendini suçlamaya başlar ve başarısız olduğuna inanır (Nazlıoğlu, 2009: 6). Sürekli olarak kendisine olumsuz bir şekilde değerlendirme yapar (Otacıoğlu, 2008: 105). Diğer insanlara karşı da olumsuz düşünceler geliştiren bu kişi, kimse tarafından sevilmediğini düşünerek negatif duygular besler (Tatlıcı ve Kırmıoğlu, 2008: 36). Harcadığı çabaların boşa gittiğini düşünmesi, iş motivasyonunu da önemli ölçüde azaltır. Bu durum, kişinin başarılı olabilmesi için gereken şartları yerine getirmesini engellemektedir (Kayabaşı, 2008: 195).

Tükenmişlik yaşayan bir birey, daha önceki pozitif tutumları ile mevcut olumsuz tutumları arasında bir fark gözlemleyerek, bu olumsuz ve kayıtsız tavırlarının çalıştığı kuruma ve hizmet ettiği topluma katkı sağlayamayacağına inanır. Aynı zamanda, işini yapma ve beklentileri karşılama konusunda kendini yetersiz ve başarısız hissetmekte ve bu duygulardan kaçınmak için iş dışı etkinliklere yönelmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23). Bu durumdaki kişiler, kendilerine olan saygılarını kaybedebilir ve depresyon riski ile karşı karşıya kalabilirler (Basım ve Şeşen, 2006: 16).

Kişisel başarısızlık hissini taşıyan birey, büyük bir eksiklik içinde olduğunu hisseder. Herkesin onun girişimlerini engellediğine dair bir inanç geliştirir. Kendi başarılarını küçük ve önemsiz bulur, bu da kendisine olan güvenini zedeler. Kişi, karşılaştığı sorunların çözümsüz olduğuna inanarak, bu durumu üstesinden gelinmesi imkansız, sancılı bir süreç olarak görür (Boyar, 2011: 36).

Bazı araştırmalarda, kişisel başarısızlık durumu duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ortak sonucu olarak ele alınmıştır (Lee & Ashforth, 1990: 744). Başka çalışmalarda ise tükenmişliğin diğer boyutlarına göre daha az önemsendiği ve tükenmişliği ayrı bir boyut olarak değil, bir sonuç olarak kabul edildiği ifade edilmiştir (Maslach vd., 2001: 403). Sonuç olarak, birey işindeki veya etkileşimde bulunduğu insanlarla olan ilişkilerinde genel bir yetersizlik ve başarısızlık hissi yaşamaya başlamaktadır (Cordes & Dougherty, 1993: 623-624).

1.4. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ

Tükenmişliğin sonuçları çeşitli şekillerde kendini gösterir ve etkileri birçok ilişkili davranışa sebep olmaktadır. Tükenmişlik aniden ortaya çıksa da yavaş yavaş başlar ve sürekli değişen bir durumdur. İnsanlar tükenmişlik sendromundan kurtulmak ve kendileri için belirledikleri ideale ulaşmak için haftalar, aylar hatta yıllar harcamaktadırlar (Freudenberger & Richelson 1994'ten akt. Tümkaya, 1996: 12). İnsanlar aşırı iş yükü nedeniyle fiziksel yorgunluğa maruz kalsalar da aşırı iş taleplerini karşılayamamaları nedeniyle duygusal motivasyon düşüklüğü de yaşamaktadırlar. Bu durum örgütün iş taleplerini karşılamasını zorlaştırmakta ve bu da üretkenliğin azalmasına neden olmaktadır (Maslach vd., 2001: 407).

Yöneticiler çalışanların yaşayabileceği tükenmişlik nedenlerinin belirtilerini analiz ederek gerekli önlemleri alabilirler. Bu sayede sendromun tüm çalışanlara yayılmadan bir an önce ortadan kaldırılması mümkün olabilir (Palice, 2020: 32).

Aşağıda tükenmişlik sendromunun belirtileri fiziksel, psikolojik ve davranışsal boyutta açıklanmıştır.

Fiziksel belirtiler; Freudenberger ve Richelson (1981), tükenmişlik yaşayan bireylerin genellikle iş hayatlarının başlarında olağanüstü başarılar gösteren, işe yüksek motivasyonla yaklaşan, özgüveni ve öz yeterliliği yüksek, uzun çalışma saatlerine istekli kişiler olduklarını belirtmektedirler. Ancak zamanla ortaya çıkan bazı etkenler, bu kişilerin biyolojik yapılarında sorunların oluşmasına neden olmakta ve bu durum, onların enerjilerinin tükenmesini başlatmaktadır. Enerji kaybı, bu bireylerin fiziksel olarak ciddi sorunlar yaşamasına yol açabilmektedir (Palice, 2020: 32).

Psikolojik belirtiler; hayal kırıklığı ve sinirlilik hissi, psikolojik sorunlar, aşırı endişe ve kaygı, sabırsızlık, özgüven kaybı, başkalarına karşı düşmanlık, güçsüzlük, enerji kaybı, iş ve hayata karşı umutsuzluk ve ilgisizlik, aile sorunlarının artması, iş hayatında özgüven kaybı, iş ve yaşamda genel tatminsizlik, nezaket, saygı ve dostluk gibi duygularda azalma, düşüncelerin belirsizliği ve karmaşıklığı, şüphecilik, paranoya, depresyon, suçluluk ve çaresizlik duyguları olarak sıralanabilir (Palice, 2020: 33).

Davranışsal belirtiler; Davranışsal belirtiler, tükenmişliğin fiziksel ve psikolojik işaretlerine göre başkaları tarafından daha kolay algılanabilen işaretlerdir. Bu belirtiler arasında unutkanlık, başarısızlık hissi, aile içindeki çatışmalar, konsantrasyon kaybı, çabuk öfkelenme, ani sinir patlamaları, sık sık ağlama nöbetleri, yalnızlık isteği, alınganlık, takdir edilmediğini düşünme, iş performansının yavaşlaması, hırsızlık eğilimleri, işle olan bağın zayıflaması, işteki hoşnutsuzluğun artması, sunulan hizmetin kalitesinin düşmesi, hizmet verilen kişilere yapılan hatalı müdahaleler ve bu kişilerin şikayetlerinde artış, evraklarla ilgili sahtekarlıklar, düşük iş performansı, iş arkadaşlarına karşı alaycı ve suçlayıcı tutumlar, iş tatminsizliği, yeni bir meslek eğitimi alma isteği, işe geç gitme veya gitmeme durumları, örgütsel bağlılıkta azalma, iş gücü devrinde artış, hastalıklara bağlı olarak işe gelmeme veya geç gelme sıklığında artış, işten ayrılma arzusu ve başka iş alanlarına geçiş isteği gibi gösterimler bulunur (Leiter & Maslach, 1988: 299).

1.5. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Tükenmişliğin hem birey hem de iş yeri açısından önemi, önemli sonuçlarının olmasından kaynaklanmaktadır (Maslach vd., 2001: 406). Bu bölümde tartışılan sonuçlar özellikle tükenmişlikle ilgili olmasa da bunun ne kadar maliyetli ve zarar verici olabileceğini göstermekte ve sorunu çözmek için daha iyi yönetimin önemini vurgulamaktadır (Cordes &

Dougherty, 1993: 637). Bu alandaki en büyük çalışmalardan biri olan Kahill'in (1988: 285) çalışması, tükenmişlik sonuçlarını beş ana kategoride gruplandırmıştır; fiziksel, duygusal, davranışsal, kişilerarası ve tutumsal. Son zamanlarda yapılan birçok çalışma bunu iki bölümde ele almıştır: bireysel ve örgütsel. Bu çalışmada sonuçlar bireysel ve örgütsel olmak üzere iki bölümde analiz edilmiştir. Ancak bu iki bölümde fiziksel, psikolojik, davranışsal, kişilerarası ve tutumsal sonuçlardan bahsedilmektedir.

1.5.1. Bireysel Sonuçlar

Tükenmişliğin bireysel etkileri dört farklı grupta incelenebilir; fiziksel ve zihinsel sağlık, kişilerarası ilişkiler (aile ve diğerleriyle ilişkiler) ve davranışsal. Tükenmişliğin fiziksel ve zihinsel sağlıkla karmaşık bir ilişkisi vardır; kötü sağlık tükenmişliğe, tükenmişlik de kötü sağlığa katkıda bulunur (Maslach & Leiter, 2017: 103). Tükenmişlik konusunda yapılan ilk niteliksel çalışmalara baktığımızda deneklerin yorgunluk, fiziksel tükenme, bitkinlik, uyku bozuklukları, baş ağrısı, mide-bağırsak şikayetleri, soğuk algınlığı ve grip gibi bedensel sorunlardan şikayetçi oldukları görülmektedir. Daha sonraki niceliksel çalışmalar bu fiziksel semptomlar ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulmuştur (Kahill, 1988: 285). Tükenmişlikle ilişkili diğer sağlık sorunları arasında metabolik sendrom, stres hormonlarındaki değişiklikler, düşük dereceli inflamasyon, zayıflamış bağışıklık sistemi ve kan pıhtılaşması ve fibrinoliz gibi çeşitli kardiyovasküler risk faktörleri yer almaktadır (Toppinen-Tanner, 2011: 33).

Tükenmişliğin sağlığı etkilediği kadar sağlığın da tükenmişliği etkileyebileceği göz önüne alındığında, bu alandaki boylamsal araştırmalar giderek önem kazanmaktadır. Tükenmişlik ile teşhis edilen hastalık arasındaki uzun vadeli ilişkiye ilişkin ampirik kanıtlar, örgütsel sonuçlar veya bedensel semptomlara ilişkin olanlardan çok daha sınırlıdır. Bu konuyla ilgili birkaç boylamsal çalışmada tükenmişlik, Hollandalı işçilerde sık görülen enfeksiyonlar ve Finlandiyalı diş hekimlerinde depresyon gibi bozukluklarla ilişkilendirilmiştir (Toppinen-Tanner, 2011: 34). Başka bir boylamsal çalışmada Kim vd. (2011), üç yıllık bir süre boyunca yıllık olarak ankete katılan sosyal hizmet uzmanları arasında bir çalışma yürütmüş ve başlangıçta daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayan sosyal hizmet uzmanlarının daha sonra uyku bozuklukları, baş ağrıları, solunum yolu enfeksiyonları ve mide-bağırsak enfeksiyonları dahil olmak üzere daha fazla semptom yaşadığı bulunmuştur. İlave olarak fiziksel sağlık şikayetinin rapor edildiğini gözlemlemişlerdir (Bakker vd., 2014: 396).

Duygusal etki üzerine yapılan nitel araştırmalar, katılımcılar tarafından bildirilen en yaygın Şikayetlerin duygusal tüklenme, sinirlilik, kaygı, suçluluk, depresyon ve çaresizlik duyguları olduğunu göstermektedir (Kahill, 1988: 287). 2003 ile 2009 yılları arasında yürütölen boylamsal bir araştırmada, artan tükenniŐliđin, 1632 İsraili iŐçi arasında depresif belirtilerde artış öngördüğünü ortaya çıkarmıştır (Salvagioni vd., 2017: 16). YaklaŐık 2000 Finlandiyalı diş hekiminin katıldığı bir başka boylamsal çalışma, tükenniŐliđin zaman içinde depresyon ve yaşam tatminsizliği semptomlarını öngördüğünü ortaya çıkarmıştır (Bakker vd., 2014: 395-396). Nicel araştırmalar tükenniŐliđin depresyonla güçlü bir Şekilde bağlantılı olduğunu göstermektedir (Kahill, 1988: 287). Danimarka'da yapılan benzer bir çalışmada, yüksek tükenniŐlik düzeyine sahip erkeklerin yıllık antidepresan tedaviye başlama riski, orta düzeyde tükenniŐlik yaşayan erkeklere göre %5,17 daha yüksektir; bu ilişki erkeklerde, kadınlarda gözlemlenen %0,96'lık yıllık artıştan daha güçlüdür (Salvagioni vd., 2017: 16).

TükenniŐlik ile akıl sağlığı arasındaki bağlantıya ilişkin bir başka argüman da zihinsel olarak sağlıklı insanların kronik stres etkenlerine karşı daha dirençli olduğu ve bu nedenle tükenniŐlikten daha az muzdarip olduğuna yöneliktir. Yapılan bir çalışmada, kişilerarası ilişkiler gerektiren iŐlerde (duygusal olarak talepkar “destek” roller veya stresli durumlarda insanlarla ilgilenmeyi gerektiren işler) çalışan insanlara ilişkin geriye dönük, boylamsal verileri analiz ederek bu konu ele alınmıştır. Araştırma sonuçları, ergenlik ve genç yetiŐkinlik döneminde zihinsel sağlığı daha iyi olan kişilerin işi alma ve sürdürme olasılıklarının daha yüksek olduğunu ve işlerine daha fazla bağlılık ve memnuniyet duyduklarını göstermektedir (Maslach vd., 2001: 406).

Bireysel sonuçların son iki bileşeni olan kişilerarası ve davranışsal, bireysel unsurlardan ziyade organizasyonel sonuçlar bağlamında incelenmektedir. Kişilerarası sonuçların bireysel kısmı tükenniŐlik ile aile ve sosyal çevre arasındaki bağlantıyı içermektedir. Literatür, tükenniŐlik ile sosyal ve aile iliŐkilerindeki bozulmalar arasındaki bağlantıların yanı sıra tükenniŐlik ile iş-yaşam çatışması arasındaki bağlantıları ampirik olarak dođrulamıŐtır (Cordes & Dougherty, 1993: 638). TükenniŐlik yaşayan çalışanlar eŐleri tarafından daha olumsuz olarak değerlendirilmiştir ve kendileri de işlerinin aileleri üzerinde olumsuz bir etki yarattığını ve evliliklerinin tatmin edici olmadığını bildirmiŐlerdir (Maslach & Leiter, 2017: 49). EŐlerinden birinin polis memuru olduğu 142 çift üzerinde yapılan bir araştırmada Jackson & Maslach (1982), tükenniŐlik yaşayan kişilerin arkadaşlarından uzaklaŐma ve sosyal ilişkilerini sınırlama eğiliminde olduklarını bulmuşlardır (Cordes & Dougherty, 1993: 638).

Son olarak, davranışsal sonuçların bireysel bileşenleri, madde kullanımı veya kötü beslenme gibi tüketici davranışlarını içermektedir. Niteliksel veriler, tükenmişlik yaşayan kişilerin aşırı alkol ve uyuşturucu tükettiğini, yemek yemediğini ve sigara içtiğini göstermektedir (Kahill, 1988: 288). Dolayısıyla davranışsal sonuçların fiziksel ve ruhsal sağlık üzerinde dolaylı bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

1.5.2. Örgütsel Sonuçlar

Tükenmişliğin örgütsel sonuçları kişilerarası, davranışsal ve tutumsal olmak üzere üç kategoride incelenmektedir. Kişilerarası sonuçların bireyler üzerindeki etkileri aile ve sosyal çevre ile olan ilişkileri üzerinden incelenirken, örgüt üzerindeki etkileri ise müşteriler ve iş arkadaşları ile olan etkileşimler üzerinden incelenmektedir. Çocuk bakımı ortamlarında yapılan araştırmalar, daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayan eğitimcilerin daha sabırsız, daha kötümser ve daha az hoşgörülü olduklarını göstermiştir (Cordes & Dougherty, 1993: 638). Ayrıca müşterilerden uzak durma, diğer çalışanlarla konuşma veya öğle yemeği molasında daha fazla zaman geçirme olasılıklarının yüksek olduğunu da belirtmişlerdir (Cordes & Dougherty, 1993: 638). Müşteri ile olan ilişkinin bozulması ya da kaçınmanın yanı sıra sözlü ve fiziksel istismar da meydana gelebilmektedir. Kop vd. (1999: 326) tarafından yapılan bir araştırmada, bitkin polis memurlarının sivillere karşı şiddete başvurma olasılığının daha yüksek olduğunu ortaya çıkarmıştır

Tükenmişliğin etkileri müşteri ilişkileriyle sınırlı değildir. Maslach (2017, s. 146) halkla ilişkiler çalışanları üzerinde yaptığı araştırmaya göre, tükenmişlik unsurları yalnızca müşterilerle daha az zaman geçirme isteğine yol açmakla kalmamakta, aynı zamanda meslektaşlarla ilişkileri de zayıflatmaktadır (Cordes & Dougherty, 1993: 638-639). Ayrıca çok sayıda ampirik çalışma tükenmişliğin bileşenlerinin meslektaşlara ve çalışanlara yönelik şikayetlerin sıklığı ile ilişkili olduğunu göstermiştir (Kahill, 1988: 289-290). Bu çalışmalara bakaak, bulaşma etkisi kişilerarası bir sonuç olarak da tanımlanabilir.

Davranışsal sonuçlar, kişilerarası sonuçlarla benzer bireysel ve organizasyonel etkilere sahiptir. Tükenmişliğin örgütleri etkileyen davranışsal sonuçları arasında işten ayrılma, devamsızlık, yapılan işin nitelik ve niceliğinde bozulma, işe geç kalma, hırsızlık ve iş kazaları yer almaktadır (Kahill, 1988: 288). En sık incelenen üç alan işten ayrılma, performans ve devamsızlıktır. Devamsızlık ve tükenmişlik arasındaki bağlantıyı inceleyen çalışmalar incelendiğinde karışık sonuçlarla karşılaşılmaktadır (Kahil, 1988: 288). Schaufeli ve diğerlerinin (2009) tarafından yapılan boylamsal bir çalışmada tükenmişliğin devamsızlık

süresini tahmin etmesine rağmen devamsızlık sıklığını tahmin edemediği görülmüştür (Bakker vd., 2004: 397).

İşten ayrılma niyetinin tükenmişlik ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğu görülmektedir (Kahill, 1988: 288). Polis çalışanlarıyla yapılan araştırmalar (Burke & Deszca, 1986; Burke vd., 1984; Maslach & Jackson, 1981), daha yüksek düzeyde tükenmişlik bileşeni bildiren polis memurlarının işten ayrılma niyetini bildirme olasılıklarının daha yüksek olduğunu göstermektedir (Cordes & Dougherty, 1993: 639). İnce ve Ateş (2024: 143), öğretmenlerin işten ayrılma hakkındaki düşüncelerinin, tükenmişlik bileşeninin seviyeleriyle önemli ölçüde ilişkili olduğunu, fiili işten ayrılmanın ise yalnızca değersizlik hissi bileşeniyle önemli ölçüde ilişkili olduğunu bulmuşlardır.

Örgütle ilgili tutumun olumsuz değerlendirilmesi çalışanların kendilerine, meslektaşlarına ve örgüte karşı olumsuz tutumlarını içermektedir (Kahill, 1988: 290). Tükenmişlik yaşayan çalışanların aile üyelerinin de işe karşı olumsuz tutum geliştirebilmektedir. Jackson & Maslach (1982)'ın araştırmasında tükenmişlik yaşayan polis memurlarının eşlerinin de eşlerinin işine karşı olumsuz tutumlar geliştirdikleri gözlemlenmiştir (Cordes & Dougherty, 1993: 639).

1.6. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

Tükenmişlik sendromuyla başa çıkma yöntemleri iki başlıkta toplanabilir. Bunlar bireysel düzeyde yapılması gerekenler bir diğeri örgütsel düzeyde yapılması gerekenlerdir.

1.6.1. Bireysel Düzeyde Yapılması Gerekenler

Tükenmişliği önlemede kişilerin bireysel düzeyde önemli görevleri bulunmaktadır. Öncelikle, tükenmişliğin ne olduğunu ve belirtilerini bilmek, kişinin kendi durumunu erken tanımlayarak çözüm arayışına yönelmesine yardımcı olacaktır. Bireylerin, iş hayatında gerçekçi hedefler ve beklentiler geliştirmesi gerekmektedir. Bir kurumda ya da işte çalışmaya başlamadan önce, bireylerin bu işin zorluklarını ve risklerini bilmesi, olası sorunları önceden öngörerek önlem alabilmelerini sağlayacaktır. Bu nedenle, bireylerin çalışacakları pozisyona başvurmadan önce, başvuracakları örgütü araştırmaları, sürprizlerle karşılaşmalarını açısından faydalı olacaktır (Arı ve Bal, 2008: 142-143).

Tükenmişlik sendromuyla başa çıkmada bireysel farkındalık ve bilinçlenme büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda öncelikle bireylerin tükenmişlik olgusuna dair bilgi sahibi olmaları, belirtileri tanımaları ve bu durumun doğurabileceği sonuçlara dair farkındalık

geliştirmeleri gerekmektedir. Kişinin kendini tanıması, güçlü ve zayıf yönlerinin bilincinde olması, ne istediğini ve sınırlarını doğru bir şekilde belirlemesi, duygusal dayanıklılığın temelini oluşturmaktadır. Meslek hayatında gerçekçi hedefler koymak, bu hedefler doğrultusunda beklentileri şekillendirmek ve karşılaşılan zorluklarda yardım istemekten çekinmemek, sağlıklı bir psikolojik denge kurmak açısından önemlidir. Bunun yanı sıra bireylerin kendilerini sürekli geliştirmeleri, kişisel gelişim eğitimlerine ve danışmanlık hizmetlerine yönelmeleri hem özgüvenin hem de başa çıkma becerilerinin güçlenmesine katkı sağlamaktadır. Zihinsel rahatlama teknikleri, nefes terapisi, gevşeme egzersizleri, meditasyon, rahatlatıcı müzik dinleme gibi yöntemler stres düzeyini azaltmada etkili olurken, düzenli bir hobi edinmek, bireyin yaşamına anlam ve keyif katmaktadır (Ersoy ve Utku, 2005: 45; Kaçmaz, 2005: 31-32; Arı ve Bal, 2008: 142-143; Ardıç ve Polatçı, 2008: 77).

Ayrıca, iş yaşamının doğasına ilişkin bilgi sahibi olmak, işin potansiyel zorluklarını ve risklerini önceden bilmek, bireyin bu zorluklara karşı hazırlıklı olmasını sağlamaktadır. Etkili zaman yönetimi becerilerine sahip olmak, aşırı iş yükünü ve zaman baskısını minimize ederken, bireyin kendine dinlenme ve yenilenme alanları yaratmasını da mümkün kılar. Bu bağlamda bireyin düzenli aralıklarla tatil yapması, monotonluktan uzak, huzur veren bir yaşam tarzını benimsemesi önemlidir. Gerekli görüldüğünde işten izin almak ya da iş değiştirmek gibi radikal ama yapıcı çözümler de değerlendirilebilmelidir. Yaşamın içinde karşılaşılan olumsuzluklara olumlu bir bakış açısıyla yaklaşmak, pozitif düşünce yapısını geliştirmek ve mizah duygusunu canlı tutmak da tükenmişliğe karşı bir kalkan görevi görmektedir. Aile içi ilişkilerin destekleyici olması, bireyin sosyal bağlarının kuvvetli olması ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi, psikososyal desteği artırarak bireyin zorluklara karşı daha dirençli olmasını sağlar. Son olarak, dengeli beslenme ve sağlıklı yaşam alışkanlıklarının sürdürülmesi hem fiziksel hem de ruhsal sağlığın korunmasında vazgeçilmez unsurlardır. Birey, içinde bulunduğu çalışma ortamının olumlu yönlerini tanıyarak ve bu yönleri hatırlayarak motivasyonunu koruyabilir; gerektiğinde ise iş yapış biçimlerini gözden geçirerek daha sağlıklı bir çalışma düzeni oluşturabilir (Ersoy ve Utku, 2005: 45; Kaçmaz, 2005: 31-32; Arı ve Bal, 2008: 142-143; Ardıç ve Polatçı, 2008: 77).

1.6.2. Örgütsel Düzeyde Yapılması Gerekenler

Örgütsel koşulları iyileştirmek amacıyla alınabilecek her türlü önlem, tükenmişliği önleyici veya örgüt içerisindeki tükenmişliği azaltıcı bir etki sunmaktadır. Örgütsel düzeyde uygulanan başa çıkma yöntemleri, bireysel düzeydekilere göre daha kalıcı sonuçlar verirken,

tükenmişliğin örgüt açısından önemli bir problem olduğu ve bunun önlenmesi gerektiği anlayışını da pekiştirmektedir. Diğer yandan, örgütsel düzeyde gerçekleştirilen bu başa çıkma yöntemleri, tükenmişliğin örgüt genelinde kabulünü sağlayarak, tükenmişlikle mücadelede daha bilgili ve dayanıklı çalışan gruplar oluşmasına yardımcı olmaktadır.

Örgütlerin, çalışanlarını tükenmişlik sendromundan korumaya yönelik alacakları önlemler hem bireysel hem de örgütsel düzeyde önemli katkılar sağlamaktadır. Bu kapsamda, işin zamanında tamamlanamaması gibi durumlarda çalışanlara destek sağlanması gerek personel gerekse ekipman desteğiyle yükün paylaşılması büyük önem taşımaktadır. Katılımcı yönetim anlayışının benimsenmesi, çalışanların karar alma süreçlerine dâhil edilmesi, bireylere değerli olduklarını hissettirerek tükenmişliğe karşı koruyucu bir rol oynamaktadır. Çalışanlara eşit hak ve yükümlülüklerin sağlanması, örgüt içi adalet duygusunu pekiştirirken; ödül sisteminin adil, şeffaf ve liyakate dayalı biçimde uygulanması, motivasyonu ve iş doyumunu artırmaktadır. Ayrıca, çalışanlar arasında takım ruhunun geliştirilmesi, aidiyet duygusunun güçlendirilmesi ve iş birliği kültürünün yaygınlaştırılması da önemli birer faktördür. Bu süreçte, görev tanımlarının açık ve net bir şekilde belirlenmesi, bireyin işindeki rolünü içselleştirmesini kolaylaştırırken; öğle yemeği ve dinlenme sürelerinin yeterli düzeyde düzenlenmesi ile bu sürelerin geçirildiği alanların fiziksel ve psikolojik olarak rahatlatıcı olması, çalışanların yenilenmesini desteklemektedir (Ersoy ve Utku, 2005: 45; Kaçmaz, 2005: 31-32; Arı ve Bal, 2008: 142-143; Ardıç ve Polatçı, 2008: 77).

İş yerinde etkili ve sağlıklı bir iletişim kültürünün tesis edilmesi hem sorunların çözümünde hem de iş birliğinde kolaylaştırıcı bir rol üstlenmektedir. Çalışanların motivasyonunu artırmak amacıyla yeni görev ve pozisyonlara yönlendirilmesi, başarılarının takdir edilmesi ve olumlu geri bildirimlerin sunulması, örgütsel bağlılığı pekiştirir. Çalışma saatlerinin azaltılması, istişare toplantıları ve danışmanlık seminerlerinin düzenlenmesi, çalışanların hem zihinsel hem de duygusal olarak desteklenmesini sağlar. Ayrıca, tatiller ve sosyal etkinliklerin iş dışında dinlenme ve sosyalleşme fırsatları sunması, tükenmişliği önleyici bir diğer etkidir. Sosyal yardım gruplarının kurulması ve çalışanların birbirlerine destek olabilecekleri bir yapı inşa edilmesi de bu bağlamda değerlidir. Çalışanların güvenliğini sağlamak, gelişen teknoloji ve ekipmanlara erişim imkânı sunmak, bürokratik yükleri azaltmak ve fiziksel çalışma koşullarını sürekli iyileştirmek, iş ortamının verimliliğini artıran diğer önemli hususlardandır. Ayrıca, kişilerin yetkinliklerine uygun görevlendirmeler yapılması, birey-iş uyumunu sağlayarak hem performansı artırmakta hem de tükenmişliği önlemektedir. Tüm bu uygulamaların yanında, yöneticilerin çalışanlarına değer veren,

anlayışlı ve destekleyici bir tutum sergilemeleri, örgütsel atmosferin sağlıklı bir yapıya kavuşmasında belirleyici bir role sahiptir (Ersoy ve Utku, 2005: 45; Kaçmaz, 2005: 31-32; Arı ve Bal, 2008: 142-143; Ardıç ve Polatçı, 2008: 77).

2. İŞ STRESİ İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ

İlgili literatüre bakıldığında iş stresi ve tükenmişlik kavramlarıyla ilgili pek çok çalışmanın olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmalara göre; "Tükenmişlik, iş stresinin bir belirtisi değil, kontrol edilemeyen iş stresinin bir sonucudur. İş stresi, günlük iş taleplerinin bir parçası olarak kabul edilir. Hizmet sağlayıcının bu iş talepleri aracılığıyla kendini ifade etme fırsatına sahip olması, onun işe hazır olma durumunu olumlu yönde etkileyecektir. İş ve üretkenlik açısından stres faydalı olabilir ve iş yaşamının tedavi edici bir ölçüsü olabilir. Ancak stres uzun süre devam ederse tükenmişliğe dönüşebilir." Çoğu zaman iş hayatındaki küçük sorunların yarattığı stres, yaşanan aksaklıklara ve olumsuzluklara çözüm bulunamadığı takdirde tükenmişliğe dönüşebilmektedir. Örneğin organizasyon yapısındaki küçük bozukluklar çalışmada strese neden olabilmektedir. Başarısızlıklar nedeniyle yöneticilerin aşığılanması ve iletişim kesintileri nedeniyle üstler ve astlar arasındaki ilişkilerin bozulması, bireysel tükenmişliğe yol açmaktadır (Eğın, 2015: 109)

Stresin sadece olumsuz bir eğilim olmadığı bilinmekle beraber, kişinin işini daha mükemmel yapmasını ve motive olmasını sağlayan stres pozitif streştir. Pozitif stres kişinin enerjisini artırır ve çalışanı motive eder. Bu stres kişide tükenmişliğe yol açmaz ancak kişinin problem çözme sürecini olumsuz etkileyen, motivasyonunu azaltan stres olumsuz streştir. Olumsuz stresle baş edemeyen kişilerde tükenmişlik görülmektedir. Bir başka deyişle tükenmişlik, kişinin hissettiği olumsuz stresin üstesinden gelemediğinde hissettiği bir sendromdur (Kama, 2017: 88).

Visser vd. (2003), Hollandalı sağlık çalışanlarında stres, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini inceledikleri çalışmada, rastgele olarak katılan 1435 sağlık çalışanı üzerinde yaptığı araştırmada, analizler sonucunda, anketlere yanıt veren katılımcıların %55 oranının yüksek stres yaşadıkları saptanmıştır.

Armutçuk vd. (2011), Denizli'de devlet hastanesinde çalışın hekim dışı sağlık personellerinin tükenmişlik düzeyleri ve ilişkili faktörleri incelemiştir. Çalışmaya 401 sağlık personeli katılmıştır. Anketler, tükenmişlik düzeyi, demografik değişkenler ve iş yükü faktörleri üzerine yapılan ölçümler, bazı önemli bulgular ortaya koymuştur. Araştırmalar

sonucunda, en yüksek puan ortalamasının duygusal tükenmişlik düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, çalışanların yaş, meslek, çalışma süresi, çocuk sahibi olma durumu ve eşin çalışma durumu gibi değişkenler açısından tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir. Yaş ilerledikçe, duygusal tükenme ve duygusal duyarsızlaşma düzeyinin azaldığı, buna karşın kişisel başarı hissini arttırdığı tespit edilmiştir. Diğer yandan, iş stresi yükseldikçe, çalışanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerinin arttığı, kişisel başarı hissini ise azaldığı anlaşılmaktadır. İş ortamındaki deneyim ve uyum sağlama yeteneğine bağlı olarak tükenmişlik boyutlarında bir azalma görülebilir. Ayrıca, algılanan stres seviyesinin, iş ortamına alışma ile daha az ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Khalatbari vd. (2013) iş stresi, iş doyumunu, iş motivasyonu, tükenmişlik ve stres hissetme arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında, Ramsar şehrindeki bir hastanede çalışan 160 sağlık personelinin dahil edildiği bu çalışmada, tükenmişliğin, iş stresini olumlu ve anlamlı bir şekilde açıkladığı, ancak iş motivasyonunu önemli bir düzeyde açıklamadığı belirlenmiştir.

Atan (2014), yapmış olduğu çalışmada, tükenmişlik düzeyleri, algılanan iş stresi ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Balıkesir 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliğine bağlı 30 istasyonda görev yapan 363 ambulans çalışanın tükenmişlik boyutları, algılanan iş stresi ve iş tatminini incelediği çalışmada ambulans çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin düşük, iş tatmini düzeylerinin ortalamadan üzerinde olduğu bulunmuştur. Ayrıca, algılanan iş stresi ortalama seviyededir. Ayrıca, çalışmada, cinsiyet, yaş, medeni durumu, çocuk sahibi olma ve yaş değişkenlerinin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı, iş stresi düzeylerini anlamlı düzeyde etkilediği saptanmıştır. Bu çalışmada da sosyodemografik değişkenlerin çalışma değişkenlerinin dışında kişilerin tükenmişlik ve iş stresi düzeylerinde anlamlı farklılığa yol açtığı görülmektedir. Bu doğrultuda, örgütsel değişkenlere ek olarak kişisel değişkenlerin incelemelerde önemli olabileceği düşünülmektedir.

Calitz vd. (2014), sosyal hizmet çalışanlarının iş doyumunu, stres ve tükenmişlik düzeylerini inceledikleri çalışmasında, Güney Afrika'da görev yapan 60 sosyal hizmet çalışanın verileri incelenmiştir. Yapılan çalışmada, sosyal hizmet çalışanlarının stres ve tükenmişlik düzeyleri arasında bir ilişki olduğu ve bu durumun iş doyumunu ile işe tutkunluk üzerinde olumsuz etkiler yarattığı belirlenmiştir.

Günay ve Demiralay (2016), yapmış oldukları çalışmada, serbest muhasebeci ve mali müşavirlerin iş stresi, tükenmişlik sendromu ve iş-aile yaşam dengesi değişkenlerini

incelemiştir. Kolayda örnekleme yöntemi ile Edirne, Çorlu, Kırklareli ve Tekirdağ Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Meslek Odalarına kayıtlı meslek mensubuna anket uygulanmıştır. Yapılan incelemeler neticesinde, iş-aile dengesi ile tükenmişlik arasında nedensel bir bağlantının bulunduğu ve bu bağlantıda iş stresinin aracılık rolü üstlendiği belirlenmiştir.

Gürel (2016), iş-aile çatışması, işe bağlılık ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, Denizli ilinde faaliyet gösteren ve serbest olarak çalışan 176 muhasebe meslek mensuplarının verilerini incelemiştir. Sonuç olarak duygusal tükenmişliğin iş-aile çatışması ve iş stresi ile pozitif yönlü ilişkisi olduğu saptanmıştır.

Aytaç vd. (2016), yapmış oldukları çalışmada iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarının stres ve tükenmişlik düzeylerini belirli değişkenler kapsamında incelemiştir. Çalışma için, A-B-C sınıfı iş sağlığı ve güvenliği uzmanı rastgele örneklem yöntemi ile 1000 katılımcı dahil edilmiştir. Elde edilen bulgular, iş sağlığı ve güvenliği çalışanlarının uzmanlık alanlarına, faaliyet gösterdikleri sektörlerle ve cinsiyetlerine bağlı olarak stres ve tükenme düzeylerinde anlamlı farklılıklar olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmanın sonuçları, iş sağlığı ve güvenliği uzmanlarının stres ve tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Smith vd. (2018), iş stresi, iş-aile çatışması, tükenmişlik ve itfaiyeci güvenlik davranışı sonuçları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla, Amerika Birleşik Devletleri Güneydoğusundaki 208 itfaiyeciden toplanan anketlerden, algılanan iş stresi ve iş-aile çatışmasının tükenmişliğin önemli öncülleri olarak ortaya çıktığını göstermektedir.

Kim vd. (2019), Kore'deki itfaiyeciler arasında tükenmişlik ve travma ve şiddet gibi ilgili faktörler ile travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) açılımı yazılımalı semptomları arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasına 535 itfaiyeci katılmıştır. İş kaynaklı stres, şiddete maruz kalma öyküsü, tükenmişlik ve travma deneyimi hakkında veri toplamak için web tabanlı bir anket yürütmüşlerdir. İş talepleri ve çaba-ödül dengesi tükenmişlikle anlamlı şekilde ilişkili bulmuşlardır. Tükenmişlik ve şiddet posttravmatik stres bozukluğu (PTSD) riskiyle anlamlı şekilde ilişkili, Travma, tükenmişlikle anlamlı şekilde ilişkili çıkmıştır; ancak travma doğrudan PTSD puanlarıyla ilişkisine rastlanmamıştır.

Lv vd. (2024), itfaiyecilerin algıladıkları stresin iş tükenmişliği ve psikolojik mekanizmaları üzerindeki etkisini bulmak için Çin'in Hohhot, Baotou ve Ordos şehirlerinde çalışan 488 üzerinde anket yoluyla yaptıkları çalışmada. Algılanan stresin iş tükenmişliği ile

önemli ölçüde ilgili olduğunu hem öz şefkatin hem de olumsuz başa çıkma stiline aracılık olarak hareket ettiğini; algılanan stresin iş tükenmişliğinde öz şefkat ve olumsuz başa çıkma stili yoluyla aracılık rolünün olumlu başa çıkma stili tarafından yumuşatıldığı sonucuna ulaştıklarıdır. Başlıca bulgular itfaiyecilerin algılanan stresinin iş tükenmişliğini açıkça öngördüğünü ve öz şefkat ve olumsuz başa çıkma stili yoluyla iş tükenmişliğini dolaylı olarak etkilediğini göstermekte ve olumlu başa çıkma stili, algılanan stres ve iş tükenmişliği arasındaki bağlantıyı ve algılanan stres ve olumsuz başa çıkma stilini kapsayan bağlantıyı yumuşattığı bulunmuştur.

Mehrfar vd. (2025), itfaiyecilerde iş stresi, tükenmişlik ve bilişsel performans arasındaki ilişkiyi değerlendirmek amacıyla, 2023 yılında İran'daki üç itfaiye istasyonunda, 61 katılımcıyla yürüttükleri çalışmalarında anket yöntemi kullanılarak iş stresi ve tükenmişlik düzeylerini ölçmüşlerdir. İtfaiyecilerin iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri ortalama olarak anlamlı düzeyde yüksektir. İtfaiyecilerin iş stresi ve tükenmişliğinin orta ila güçlü düzeyde ilişkili olduğu sonucuna ulaştıklarıdır.

Yapılan araştırmalar gözden geçirildiğinde, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin farklı bireysel ve örgütsel değişkenlere bağlı olarak ele alındığı hem ulusal hem de uluslararası yayınların bulunduğu görülmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmada, farklı bir örgütsel yapı içerisinde yer almış bireylerden oluşan örneklem üzerinden incelenen araştırma değişkenleri üzerinde durulması amaçlanmıştır.

3. İŞ STRESİ İLE PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ

Genel olarak dayanıklı bireylerin psikolojik ve fizyolojik sağlıklarının iyi olduğu ve kendilerini stresli olaylardan daha çabuk uzaklaştırabildikleri ifade edilmektedir. Bu nedenle psikolojik dayanıklılık, stresli olaylarla karşı karşıya kalındığında ortaya çıkan bir kişilik özelliği olarak değerlendirilebilir. Psikolojik dayanıklılık kişiye stresten kurtulma gücü vermektedir. Ayrıca stres ve hastalık belirtileri arasında önemli bir tampon görevi görür (Terzi, 2008: 2). Psikolojik dayanıklılık aynı zamanda kişinin stresli olaylara uyum sağlama ve hayatta kalma yeteneğidir (Kararımkar ve Siviş Çetinkaya, 2011).

Psikolojik dayanıklılık aynı zamanda zorlukların üstesinden gelmek veya bir duruma alışmak ve uyum sağlamak olarak da tanımlanabilir. İşyerinde, ailede ya da çevrede yaşanan sorunlar, sağlık sorunları, bireyi korkutan olaylar gibi stresli durumlara kişinin uyum sağlama sürecidir. Öte yandan psikolojik dayanıklılığın stresle çok yakından ilişkili olduğu

söylenbilir çünkü bireyin hayatındaki zor deneyimlerden başarılı bir şekilde kurtulmasını ifade etmektedir (Basım ve Çetin, 2011: 105). Dayanıklılığın aynı zamanda psikolojik bozukluklara karşı koruduğu gösterilen faktörleri de içeren bir olgudur (Sakarya ve Güneş, 2013: 26).

Çalışanların iş hayatında yüksek stres altında işlerini yapmaları ciddi sağlık sorunlarına neden olabilmekte ve çalıştıkları kuruma olan bağlılıklarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Stres çalışmaları, çalışanların kişisel dayanıklılıklarını aşan stresli bir ortamda kendilerini iyi hissedemediklerini göstermektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 190).

Masten (2001: 227), bireyin kişisel yapısının stres kaynaklarına ve zorlu yaşam koşullarına etkili bir şekilde uyum sağladığını ileri sürmüştür. Bu kişisel yapı; kişisel özellikler, başarı motivasyonu, öğrenme ve zihinsel gelişim ve kendilik düzenlemeleridir. Bu, insan ve çevresi arasındaki karmaşık bir etkileşim süreci olan psikolojik dayanıklılık kavramıdır. Bireyin özelliği olarak kabul edilen psikolojik dayanıklılık, stresi etkileyen bir özelliktir. Bazı insanlar en ufak bir stres altında bile kendi parçalarının kırıldığını hissederken, diğerleri şiddetli stres altında bile soğukkanlılığını koruyabilmektedirler.

Psikolojik dayanıklılık, stresli yaşam olaylarının etkisini azaltabilir veya bunlara karşı koruyucu bir rol oynayabilir (Sezgin, 2012: 491). Örgütsel stres söz konusu olduğunda örgütlerde asıl sorun yaratan şey hiyerarşik iletişimidir. Bir çalışanı engellemek onun için stresli bir faktördür. Aslında astları en çok kaygılandıran ve bunalıma sokan şey, üstlerini memnun etmeye çalışmaktır. Hiyerarşinin getirdiği mesafe ve formalite, örgütte soğuk bir atmosfer yaratarak çalışanların işlerinden tatmin olmalarını engeller ve onları stres altında çalışmaya zorlar (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 38-40).

Langemo (1990), iş yaşamında meydana gelen stresin belirleyicilerini incelemeyi amaçladığı çalışmasında ABD’de bulunan ve rastgele seçilen 18 hemşire okulunda görev yapmakta olan 287 hemşire eğitimcisinin katılımıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmada, psikolojik dayanıklılığın stres üzerindeki önemli etkisi olduğunu vurgulamakta ve stres düzeyi yüksek olan çalışanların dayanıklılıklarını artırmak için uygulanan egzersizlerin faydalı olacağına dair önerilerde bulunmaktadır.

Durak vd. (2008), tarafından yapılan çalışmada iş stresi, pozitif psikolojik dayanıklılık, tükenmişlik, sosyal destek ve stresle baş etme tarzları incelenmiştir. Çalışma Türkiye’nin farklı illerinde bulunan 37 ceza infaz kurumunda görevli 1528 personelin katılımıyla

gerçekleşmiştir. Araştırma sonuçları, depresyon, kaygı ve duygusal tükenmişlik gibi değişkenlerin, iş stresi, işe bağlılık ve bireysel özellikler gibi iş ile ilgili unsurlar tarafından güçlü bir şekilde açıklandığını göstermektedir. Bu bulgular, psikoloji biliminde bireysel özelliklerin güçlendirilmesi amacıyla özellikle öz güven ve pozitif psikolojik dayanıklılık alanında müdahalelerin gerektiğini ortaya koymaktadır.

Sattler vd. (2014), itfaiyeciler arasında dayanıklılık/travma sonrası büyüme ile ilişkili koruyucu faktörleri ve travma sonrası stresle ilişkili risk faktörlerini incelemek amacıyla, Washington, Whatcom County'de 286 gönüllü itfaiyeciyle yaptıkları çalışmada travma sonrası stres, sosyal destek, içsel kontrol odağı, kişisel özellik kaynakları, enerji kaynakları ve durum kaynakları ile negatif ilişkili olduğu saptanmıştır. Bulgular kaynakların korunması stres teorisini destekleyerek ve kaynakların bakımı ve ediniminin kayıpları telafi edebileceğini ve dayanıklılığı/travma sonrası büyümeyi kolaylaştırabileceğini göstermektedir.

Onyedire vd. (2017), Nijeryalı itfaiyeciler arasında travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) semptomlarının yordayıcıları olarak dayanıklılığı ve iş kontrol odağını incelemek amacıyla, 116 ücretli, profesyonel itfaiyeciyle yaptıkları çalışmalarında, Dayanıklılığın TSSB semptomlarını olumsuz yönde yordadığını, daha yüksek dayanıklılığın daha az TSSB semptomuyla ilişkili olduğunu, iş kontrol odağı TSSB semptomlarının olumlu bir yordayıcısı ve bu da iş yerinde kontrolün dışallığına ilişkin inançların daha fazla TSSB semptomuyla ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Akdaş (2017), tarafından yapılan çalışmada pozitif psikolojik sermaye, iş stresi ve işten ayrılma niyeti kavramları arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Erzurum ve Denizli'deki devlet hastanelerinde çalışan 340 kişiden elde edilen verilere göre psikolojik dayanıklılık ile iş stresi arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ve bu ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır. Başka bir deyişle, pozitif psikolojik dayanıklılığın artmasıyla birlikte çalışanların iş stresi de azalmaktadır.

Ersezgin ve Tok (2018), yapmış oldukları çalışma ile iş stresi düzeyi, pozitif psikolojik dayanıklılık seviyesi, başa çıkma stilleri ve öz-duyarlılık değişkenlerinin tükenmişlik düzeyine etkisini incelenmeyi amaçlamışlardır. Çalışmanın örneklemini, İzmir ilinde görev yapan 130 özel güvenlik görevlisinden oluşmaktadır. Yapılan araştırmanın analiz sonuçlarına göre iş stresi düzeyi, problem odaklı başa çıkma stili, duygu odaklı başa çıkma stili, öz-duyarlılık ve pozitif psikolojik dayanıklılığın alt boyutu olan sosyal yeterlilik ile tükenmişlik arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir.

Erdoğan ve Ak (2021), tarafından yapılan çalışmada örgütsel stres ile iş tatmini ve pozitif psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışma devlet üniversitesinde çalışan 261 akademisyenin katılımı ile gerçekleşmiştir. Yapılan araştırmanın sonuçları, pozitif psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı, ancak dolaylı bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, örgütsel stres ile iş tatmini arasındaki ilişkide pozitif psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünün de oldukça yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.

Şavklı (2021), posttravmatik stres bozukluğu belirtileri ve intihar düşüncesi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolünü incelemek amacıyla, Mersin Büyükşehir Belediyesi, İtfaiye Dairesi Başkanlığına bağlı 316 itfaiye personeli ile yaptığı çalışmasında yüksek düzeyde deneyimlenen travmatik stres belirtilerinin, intihar düşüncesindeki artışla ilişkili olduğu belirlemiş, psikolojik dayanıklılığın intihar düşüncesi üzerinde doğrudan etkili olmadığı saptamıştır. Travmatik stres belirtileri ve intihar düşüncesi arasındaki ilişkinin düşük psikolojik dayanıklılık düzeyinde en yüksek düzeyde olduğu, orta ve yüksek psikolojik dayanıklılık düzeyinde ise bu ilişkinin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışma psikolojik dayanıklılığın travmatik stres belirtileri ve intihar düşüncesi arasındaki ilişkiyi düzenleyerek hafiflettiğini ortaya koymuştur.

Kaya (2022), çalışmasında işyeri nezaketsizliği ve iş stresinin işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde pozitif psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolünü incelemeyi amaçlamıştır. Çalışma, İstanbul ilinde faaliyette bulunan 35 farklı sektörde çalışanların katılımıyla gerçekleşmiştir. Araştırmada kartopu örnekleme yöntemiyle seçilen ve 19- 58 yaş aralığında oluşan 220 beyaz yaka ve mavi yaka çalışana anket uygulanarak çalışma tamamlanmıştır. Çalışmada Hayes'in düzenleyici ilişki modeline göre yapılan analizde ise işyeri nezaketsizliği ve iş stresi ile işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde pozitif psikolojik dayanıklılığın düzenleyici aracı rolü olmadığı bulgusu elde edilmiştir.

Taşdemir (2022), çalışmasında, kurumsal bağlılık, pozitif psikolojik dayanıklılık, iş stresi ve stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamıştır. Çalışma, T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının 81 İl Müdürlüğü ve bağlı kuruluşlarında yöneticilik yapan 439 yöneticinin katılımları ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre kurumsal bağlılık ile pozitif psikolojik dayanıklılık ve stresle başa çıkma değişkenleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Yaman (2023), çalışmasında örgütsel bağlılık, insan kaynakları uygulamaları, iş stresi ve pozitif psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkileri incelenmiştir. Çalışma, finans, savunma

sanayi, bilişim sektörlerinde beyaz yakalı 296 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, performans değerlendirmesi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca, bu ilişkinin içinde pozitif psikolojik dayanıklılığın aracı bir rolü olduğu, ancak iş stresinin bu ilişkide aracı bir etkisinin olmadığı ortaya konmuştur.

Hiçyılmaz (2023), tarafından yapılan çalışmada pozitif psikolojik sermaye ve boyutları ile iş stresi arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Çeşitli üniversitelerden 105 akademisyenden elde edilen verilere dayanarak, pozitif psikolojik dayanıklılık ile iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı ve ters yönlü bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir.

Zengin (2023), askeri personelin algılanan stres, depresyon ve psikolojik dayanıklılık düzeylerini ortaya koyabilmek, sosyo-demografik özelliklerin bu düzeylerle olan ilişkisini belirleyebilmek amacıyla kartopu örneklem yöntemi ile ulaşılan 23 ve 48 yaş aralığındaki 150 askeri personel ile gerçekleştirdiği çalışmada, askeri personelin rütbesi ile depresyon düzeyi ve algılanan stres arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Ayrıca askeri personelin eğitim seviyesi ile algılanan stres arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca askeri personelin depresyon düzeyi ile algılanan stres arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki saptanırken depresyon düzeyi ve stres ile psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki bulunmuştur.

Yapılan araştırmalar gözden geçirildiğinde, iş stresi ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkinin farklı bireysel ve örgütsel değişkenlere bağlı olarak ele alındığı hem ulusal hem de uluslararası yayınların bulunduğu görülmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmada, farklı bir örgütsel yapı içerisinde yer almış bireylerden oluşan örneklem üzerinden incelenen araştırma değişkenleri üzerinde durulması amaçlanmıştır.

4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ

Tükenmişlik sendromu ve psikolojik dayanıklılık birbiriyle yakından ilişkili kavramlardır. Psikolojik dayanıklılık, insanların karşılaştıkları zor ve stresli durumlara karşı geliştirdikleri bir uyum mekanizmasıdır (Kinman ve Grant, 2010: 263). Psikolojik dayanıklılıktan bahsetmenin dayanağı, bireyin zor ve çok stresli bir durumla karşı karşıya kalması ve bu duruma ya uyum sağlayarak ya da uyum sağlamayarak tepki vermesi gerektiğidir. Psikolojik dayanıklılığı düşük kişilerin etkili baş etme yöntemlerini kullanmadığı ve bu bağlamda tükenmişliklerinin yüksek olduğu bilinmektedir. Yoğun

çalışma saatleri ve stresli çalışma ortamından kaynaklanan risk faktörlerine sahip sağlık çalışanlarında orta ila yüksek düzeyde tükenmişlik ve düşük psikolojik esneklik tespit edilmiştir (Kaya ve Bozkurt, 2017: 139; Solgun vd., 2018: 132).

Psikolojik dayanıklılığı yüksek kişiler çalışma ortamının zorluklarından ve karşılaştıkları sorunlardan etkilenmezler ve iş değişikliklerine kolaylıkla uyum sağlamaktadırlar. Dolayısıyla psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır (Kökalan ve Şevik 2017: 726-727). Bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeyleri arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. Literatürdeki bu çalışmalara bakıldığında psikolojik dayanıklılığı yüksek olan kişilerin tükenmişlik sendromunu daha az yaşadıkları söylenebilir (Erdoğan, 2018: 197).

Kaplan vd. (2017), tükenmişlik üzerinde psikolojik dayanıklılığın mekanik rolünü incelemek için kolluk kuvvetleri ve itfaiyecilerden oluşa 60 kişilik örnekleminin analizini yaptığı çalışmada dayanıklılıktaki değişikliklerin farkındalık ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiğini ve artan farkındalığın artan dayanıklılıkla ilişkili olduğunu, bunun da tükenmişliğin azalmasıyla ilişkili olduğunu göstermiştir.

Meng vd. (2017), dayanıklılık, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışma için Çin'de kamu çalışanları ile araştırma yürütülmüştür. 236 katılımcının dahil edildiği çalışmada, lider ve çalışan dönüşümünün psikolojik dayanıklılık, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik arasındaki aracı etkisi incelenmiştir. Elde edilen bulgular, lider ve çalışan dönüşümünün psikolojik dayanıklılık, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık ilişkisinde kısmi bir aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir.

Rees vd. (2018), tarafından yapılan çalışmada, hemşirelere yönelik mesleki şiddet, psikolojik iyi oluş ve dayanıklılık arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma için Avustralya Queensland'da görev yapan 2397 hemşireyle anket çalışması yürütülmüştür. Araştırma bulguları hemşireler ve ebelerin %53'ünün şiddet olaylarına maruz kaldığını ortaya koymuştur. Bu gruptaki katılımcıların ise yüksek düzeyde tükenmişlik ve düşük düzeyde dayanıklılık belirtileri sergilediği gözlemlenmiştir.

Rios-Risquez vd. (2018), tarafından yapılan çalışmada, üniversite öğrencilerinde akademik tükenmişlik, dayanıklılık ve psikolojik iyi oluş düzeyleri incelenmiştir. Yapılan boylamsal çalışmada, 218 öğrenciden 18 ay arayla veriler toplanmıştır. 18 aylık süreç sonunda öğrencilerin akademik tükenmişlik, psikolojik iyi oluş ve dayanıklılık

seviyelerindeki değişimler incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar, akademik tükenmişlik düzeyinin sabit kaldığını, dayanıklılık ve psikolojik iyi oluş seviyelerinin ise arttığını göstermektedir. Akademik tükenmişlik içindeki en yüksek alt boyut, duygusal tükenmişlik olarak belirlenmiştir. Ayrıca, psikolojik iyi oluşun gelişiminin artan psikolojik dayanıklılık ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Yu ve Lee (2018), tarafından yapılan çalışmada, psikolojik dayanıklılığın işe katılım ve iş bırakma niyeti arasındaki ilişkide aracı rolü incelenmiştir. Yeni mezun hemşirelerle yapılan çalışmada, 371 hemşirenin verileri değerlendirilmiştir. Sonuçlar, işe katılım düzeyinin işten ayrılma niyetiyle ters bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca, işe katılımın yanı sıra psikolojik dayanıklılığın, iş ortamı memnuniyeti, duygusal yük ve tükenmişlik belirtileri arasındaki ilişkide olumsuz yönde aracılık ettiği belirlenmiştir.

Yapılan araştırmalar gözden geçirildiğinde, psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin farklı bireysel ve örgütsel değişkenlere bağlı olarak ele alındığı hem ulusal hem de uluslararası yayınların bulunduğu görülmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmada, farklı bir örgütsel yapı içerisinde yer almış bireylerden oluşan örneklem üzerinden incelenen araştırma değişkenleri üzerinde durulması amaçlanmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

EGE BÖLGESİNDE GÖREV YAPAN İTFAİYE ÇALIŞANLARINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

İtfaiye çalışanlarının, değişen ve gelişen teknoloji ile birlikte müdahale ettikleri olay çeşitleri de değişkenlik göstermesinin yanı sıra, yoğun geçen mesai ve nöbetlerle birlikte stres altında çalıştıkları bilinmektedir. Bu nedenle, itfaiye hizmetleri, iş stresinin ve tükenmişliğin yüksek olduğu bir alan olarak öne çıkmaktadır.

Psikolojik dayanıklılığın iş yaşamındaki önemi, son yıllarda yapılan birçok araştırmada vurgulanmıştır. Örneğin, Luthans & Youssef (2017: 349), psikolojik dayanıklılığın örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilediğini ve iş stresi ile örgütsel sapma davranışlarını azalttığını göstermiştir.

Bu araştırmanın amacı itfaiye hizmetlerinde çalışanların iş stresi algılarının tükenmişlik algılarına etkisi ve psikolojik dayanıklılığın aracı rolünü tespit etmektir. Bu kapsamda iş stresi ile tükenmişlik, psikolojik dayanıklılık ile iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler ve algılanan iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracı rolü incelenmiştir. Ayrıca, araştırmanın bağımlı değişkeni olan tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlere (cinsiyet, yaş, eğitim) göre farklılık gösterip göstermediği de incelenmiştir. Bu bağlamda çalışmanın, itfaiye çalışanlarının yaşadığı iş stresi, tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin anlaşılmasına ve bu alanda politika ve uygulamaların geliştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu alanda yapılan araştırmalar incelendiğinde, birçok farklı sektöre yönelik çalışmalar olduğu görülmekle birlikte itfaiye çalışanlarına yönelik yapılan çalışmaların sayısının sınırlı olması bu araştırmayı dikkate değer kılmaktadır. Günümüz itfaiye hizmetlerinin çalışma alanı genişlerken, itfaiyecilerin üzerindeki baskı da artmakta; bu durum, psikolojik dayanıklılığın önemini daha da vurgulamaktadır. Özellikle, tükenmişlik ve iş stresinin yoğun olarak görüldüğü itfaiye hizmetlerinde çalışanlar üzerinde durarak, psikolojik dayanıklılığın bu olumsuz durumlarla mücadelesindeki rolüne odaklanılacaktır.

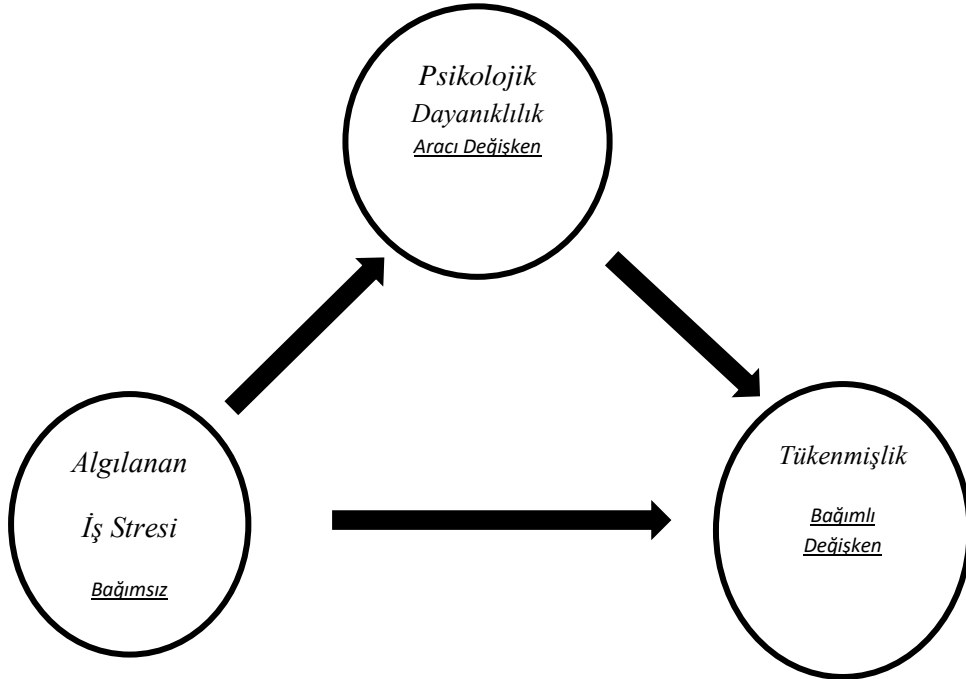
2. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Araştırmanın evrenini, Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren il itfaiye teşkilatlarında görev yapan itfaiye çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda, araştırmanın örneklemini Ege Bölgesi'nde yer alan İzmir, Manisa, Denizli, Muğla ve Kütahya illerinde aktif olarak yangın müdahale hizmeti sunan itfaiye personeli teşkil etmektedir. Zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle, Ege Bölgesi dışındaki bölgelerde görev yapan itfaiye personeli araştırma kapsamına dâhil edilememiştir. Bu durum, elde edilen bulguların tüm Türkiye'deki itfaiye çalışanlarına genellenmesini sınırlamaktadır. Ayrıca, veri toplama aracı olarak anket formunun tercih edilmesi, ölçme sürecine bazı sınırlılıklar da getirmiş olabilir. Nitekim anket çalışmalarında sıklıkla karşılaşılan kapsam, örneklem, ölçüm ve cevaplama hatalarının bu araştırmada da ortaya çıkmış olma olasılığı göz önünde bulundurulmalıdır.

3. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER

Araştırma modelinin kavramsal çerçevesi literatürden yararlanılarak aşağıda şekilde hazırlanmıştır;

Şekil 10. Algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide aracılık etkisi



Alan yazın taramasında elde edilen bulgular doğrultusunda araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

H1: İş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H3: İş stresi ile psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: İş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.

H4_a: İş stresinin duygusal tükenme üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.

H4_b: İş stresinin düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.

H4_c: İş stresinin duyarsızlaşma üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.

H5: Demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, görev süresi, kadro unvanı, çalışılan il) göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada nicel araştırma yöntemi izlenmiştir. Nicel araştırma, var olan bulguları sayısal veriler aracılığıyla inceleyerek oluşturulan bilimsel bir metottur. Bu metod, olayları ve olguları sayısal verilere çevirerek objektif sonuçlar almayı hedefler. Çalışma yapan araştırmacılar bu yöntemin kesitsel, boylamsal, deneysel ve gözlemsel alt çeşitlerinden yararlanarak toplumda gözlemledikleri davranışlar üzerinden de bir inceleme yapabilirler. Nicel araştırma, istatistiksel analizler ve anketler gibi araçlarla veri toplama süreçlerini içerir. Bu metod, bilimsel çalışmanın ortaya çıkmasında etkin bir rol oynar ve neden-sonuç ilişkisi çerçevesinde anlama konusunda katkı sağlar (Gürbüz ve Şahin, 2016).

4.1. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evreni, Ege bölgesinde İtfaiye Teşkilatında görev yapan itfaiye çalışanlarını kapsamaktadır. Örneklem seçiminde tez yazarının itfaiye örgüt yapısı hakkında bilgi sahibi olması ve Ege Bölgesinde ikamet etmesi etkili olmuştur. Bu çalışmada evrendeki tüm çalışanlara bütçe, zaman ve eleman yetersizliği nedeniyle ulaşmanın mümkün

olmayacağından dolayı örneklem seçiminde; İzmir, Manisa, Aydın, Denizli, Muğla, Afyonkarahisar, Kütahya ve Uşak illerinde hizmet veren İtfaiye çalışanları dikkate alınmıştır.

Araştırmanın evreni Ege bölgesinde görev yapan 3508 itfaiye çalışanından oluşmaktadır. Örneklem yöntemi olasılıksız örneklem türlerinden kota örnekleme yöntemidir. Kota örneklem yönteminde evren değişik kategorilere ayrılır ve her bir kategorideki bulunan eleman sayısı ile orantılı olacak şekilde onların temsil edilmesine imkân veren gruplarla örneklem oluşturulur. Kota örneklem yönteminde olasılığa dayanma söz konusu değildir ve her bir alt örneklemden elemanların seçilme durumu olasılığa değil araştırmacının o elemana ulaşip ulaşmamasına bağlıdır (Özen ve Gül, 2010: 414; Yağar ve Dökme, 2018: 6).

Tablo 1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalıştığı İl	Evren (N)	Evrendeki oranı (%)	Evrendeki orana göre ulaşılan (geçerli) örneklem (n)	Ulaşılan örneklemin oranı (%)
Afyonkarahisar	83	2,28	11	2,28
Aydın	362	10,29	51	10,29
Denizli	510	14,6	73	14,6
İzmir	1331	38,05	190	38,05
Kütahya	84	2,3	12	2,3
Manisa	631	18	90	18
Muğla	446	12,75	64	12,75
Uşak	61	1,73	9	1,73
Toplam	3508	100	500	100

Araştırmada kullanılan örneklem sayısı yukarıdaki çerçeveden hareketle belirlenmiş olup Tabloda ayrıntılı olarak sunulmuştur. Buna göre araştırmada dikkate alınan değişken itfaiye çalışanları olduğu için öncelikle evren bu doğrultuda alt kümelerle ayrılmıştır. Yöntemden yola çıkarak itfaiye müdürlükleri ve daire başkanlıklarına yazılı başvuru yapılmış, olumlu dönüş yapmayan Afyonkarahisar ve Uşak itfaiyeleri örneklemden çıkarılarak tablo yeniden oluşturulmuştur. Araştırmanın verileri Kasım 2024 ile Mart 2025 tarihleri arasında elde edilmiştir.

Tablo 2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalıştığı İl	Evren (N)	Evrendeki oranı (%)	Evrendeki orana göre ulaşılan (geçerli) örneklem (n)	Ulaşılan örneklemin oranı (%)
Denizli	510	17	85	17
İzmir	1331	44,4	222	44,4
Kütahya	84	2,8	14	2,8
Manisa	631	21	105	21
Muğla	446	14,8	74	14,8
Toplam	3002	100	500	100

Tablo 2’ de de görüldüğü gibi öncelikle evreni oluşturan 3002 itfaiye çalışanın evrendeki oranları tespit edilerek bu oranlara göre örneklem sayıları belirlenmiştir. Araştırma kapsamında örnekleme yer alan il itfaiyesinin evrendeki oranıyla orantılı olarak örnekleme dâhil edilmesi sağlanmıştır. Ulaşılan örneklem içindeki itfaiye çalışanlarının oranına bakıldığında evrendeki oranlarla tam olarak (kimi illerdeki 1-2 puanlık farkı saymazsak) orantılı olduğu görülmektedir. Bu kapsamda çevrimiçi olarak Ege Bölgesi itfaiye çalışanlarının büyük çoğunluğuna gönderilen anketlerden geçerli olan 500 anket kullanılmıştır. Kullanılan örneklemin evreni yeterince temsil ettiği söylenebilir. Zira 1000 kişilik bir evren için +/-0,05 hata payı ve %95 güvenirlilik seviyesinde ($p=0.5$ $q=0.5$) 278 örnekleme ulaşılması yeterlidir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 50; Lorcu, 2015: 20). Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemi ile araştırmaya katılmayı kabul eden 500 itfaiye çalışanı araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

4.2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. İtfaiye teşkilatı çalışanlarının hissetmiş oldukları iş stresinin, tükenmişlik algılarına etkisi ve psikolojik dayanıklılığın aracı rolünü tespit etmek için katılımcıların bu konularda düşüncelerini almak amacıyla veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında veriler internet ortamı aracılığı ile elde edilmiştir. Kullanılmış olan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Anket formunda sırasıyla kişisel bilgi formu, iş stresi ile ilgili sorular, tükenmişlik ile ilgili sorular ve son olarak psikolojik dayanıklılık ile ilgili sorular yer almaktadır. Kişisel bilgi formu ilgili literatür çerçevesinde hazırlanmıştır.

İş Stresi Ölçeği: Bu çalışmada Theorell vd. (1988), tarafından geliştirilen, Yıldırım vd. (2011), tarafından Türkçeye çevrilen 14 soru ve dört alt boyuttan oluşan örgütsel stres ölçeği

kullanılmıştır. Kırtan fazla yabancı dile çevrilen “Örgütsel Stres Ölçeğinin” yeniden faktör analizi yapılmıştır. Theorell ve diğçerleri tarafından 1988 yılında geliştirililen ölçek Yıldırım ve diğçerleri tarafından 2011 yılında Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçek, 17 ifadeden oluşmakta olup 5'li Likert tipi maddeler kullanılarak hazırlanmıştır. Ölçekte kullanılan derecelendirme seçenekleri, "(1) Hiçbir zaman, (2) Çok nadir, (3) Bazen, (4) Çoğu zaman, (5) Her zaman" şeklinde belirlenmiştir. Ölçek dört alt boyuttan (sosyal destek, iş yükü, beceri kullanımı, karar verme) oluşmaktadır. Sorulara verilen cevap seçenekleri 1-5 puan arasında kodlanarak değerlendirilmiştir. 9, 10, 11, 12, 13 ve 14. maddeler “Sosyal destek alt boyutu”, 1., 2. ve 3. maddeler “İş yükü alt boyutu”, 4, 5 ve 6. maddeler “Beceri kullanımı alt boyutu” ve 7. ve 8. maddeler “Karar verme alt boyutu”nu ifade etmektedir. Faktörlerin Cronbach's Alpha iç tutarlılık değçerleri incelendiğinde birinci faktör (sosyal destek alt boyutu) için katsayı 0.80, ikinci faktör (iş yükü alt boyutu) için katsayı 0.60, üçüncü faktör için katsayı (beceri kullanımı alt boyutu) katsayısı 0,71'tür ve dördüncü faktör (karar verme alt boyutu) için katsayısı 0,78 olarak belirlenmiştir. Toplam ölçeğın Cronbach's Alpha iç tutarlılık değçerleri 0,79 olarak bulunmuştur. Ölçekte yer alan 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 ve 14. maddeler olumsuz olup tersten hesaplanmıştır (Yıldırım vd., 2011).

İş Stresi Ölçeğı için yapılan iç tutarlılık analizi sonucunda, ölçeğın genel Cronbach's Alpha katsayısı 0,89 olarak bulunmuştur. Alt boyutlara bakıldığında, iş yükü alt boyutu için $\alpha = 0,87$, beceri kullanımı alt boyutu için $\alpha = 0,84$, karar serbestliğı alt boyutu için $\alpha = 0,86$ ve sosyal destek alt boyutu için $\alpha = 0,88$ olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu değçerler, iş stresi ölçeğının hem genel hem de alt boyut düzeyinde yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir.

Maslach Tükenmişlik Envanteri: Maslach Tükenmişlik Ölçeğı 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiştir. Ölçek tükenmişliğı duygusal tükenme (DT), duyarsızlaşma (D) ve düşük kişisel başarı (DKB) olarak üç alt boyutta değçerlendirmekte ve toplam 22 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte 7'li derecelendirme (0 = “Hiçbir zaman”, 1 = “Çok nadiren”, 2 = “Nadiren”, 3 = “Bazen”, 4 = “Genellikle”, 5 = “Çok Sık”, 6 = “Her Zaman”) kullanılmıştır. Ölçeğın güvenilirlik katsayıları DT için 0.88, D için 0.72 ve DKB için 0.83 olarak belirlenmiştir.

Ölçeğın Türkçe'ye uyarlanması Ergin (1992) tarafından yapılmış ve 5'li derecelendirme ölçeğı (1 = “Hiçbir zaman”, 2 = “Çok nadir”, 3 = “Bazen”, 4 = “Çoğu zaman”, 5 = “Her zaman”) olarak uyarlanmıştır.

Ölçekte bulunan (1,2,3,6,8,13,14,16,20) numaralı 9 madde duygusal tükenme" (DT), (5,10,11,15,22) numaralı 5 madde duyarsızlaşma" (D) ve (4,7,9,12,18,19,21) numaralı 8 madde kişisel başarı" (KB) alt ölçeğine ait puanların hesaplanmasında kullanılır. Duygusal tükenme alt ölçeği dokuz maddeden oluşur ve kişinin işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar. Duyarsızlaşma alt ölçeği beş maddeden oluşur, kişinin hizmet verdiklerine karşı duygudan yoksun bir şekilde davranmalarını tanımlar. Düşük kişisel başarı alt ölçeği sekiz maddeden oluşur, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar. Tüm alt ölçeklerle ilgili olarak yaşanan duyguların yaşanma sıklığı, Likert tipi ölçekleme yöntemi ile belirtilerek, sıklıkla artan puanlama ile '1' den '5' e kadar puanlamanın sonuçlarına dayanılarak değerlendirilir. DT ve D alt ölçeklerindeki maddeler aynı şekilde, DKB alt ölçeğindeki maddeler ise ters puanlanıp toplanarak her alt ölçek için ayrı puan elde edilir.

Tükenmişliğin yüksekliği, DT ve D alt ölçeklerindeki yüksek puanı, DKB alt ölçeğindeki düşük puanı yansıtır. Ölçeğin test-tekrar test güvenilirlik katsayıları "Duygusal tükenme" (DT) için 0,83, "Duyarsızlaşma" (D) için 0,72, "Kişisel başarı" (KB) için 0,72 olarak belirlenmiştir.

Tükenmişlik Ölçeği'nin genel Cronbach's Alpha katsayısı 0,89 olarak saptanmıştır. Alt boyut düzeyinde değerlendirildiğinde, duygusal tükenme alt boyutu için $\alpha = 0,88$, düşük kişisel başarı alt boyutu için $\alpha = 0,84$ ve duyarsızlaşma alt boyutu için $\alpha = 0,85$ olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu güvenilirlik değerleri, tükenmişlik ölçeğinin genel ve alt boyut seviyelerinde yüksek derecede iç tutarlılığa sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği: Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Resilience Scale for Adults) Friberg vd. (2003), tarafından 5 faktörden oluşan bir yapıda geliştirilmiştir. Daha sonraki bir çalışmada, Friberg vd. (2005), ölçeğin 6 faktörlü bir yapıya daha uygun olduğunu belirtmiştir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması, Basım ve Çetin (2011), tarafından yapılmıştır. 5'li bir puanlama sistemine sahip olan ölçek, 33 maddeden oluşmaktadır. 1, 3, 4, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 23, 24, 25, 27, 31 ve 33 numaralı maddeler ters olarak hesaplanmakta ve ölçekten alınabilecek puanlar 33 ile 165 arasında değişmektedir. Türkçe'ye uyarlamada, ölçeğin faktörleri "Yapısal Stil", "Aile Uyumu", "Gelecek Algısı", "Sosyal Yeterlilik", "Kendilik Algısı" ve "Sosyal Kaynaklar" olarak adlandırılmıştır.

Türkçe'ye uyarlamada yapı geçerliği için bir DFA yapılmış ve $\chi^2=1104$, $df=480$, $\chi^2/df=2.3$; RMSEA=0.055; TLI=0.90; CFI=0.91 değerleri elde edilerek ölçeğin 6 faktörlü

yapısının doğrulandığı görülmüştür. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması çalışmada Cronbach Alfa katsayısı 0.86 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca, aynı çalışmada, 23 günlük bir arayla test tekrar test uygulaması yapılmış ve iki uygulama arasında alt boyutların Pearson korelasyon katsayılarının 0.68 ila 0.81 arasında değiştiği gözlemlenmiştir.

Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'ne ilişkin güvenilirlik analizinde ölçeğin genel Cronbach's Alpha değeri 0,89 olarak belirlenmiştir. Alt boyut düzeyinde kendilik algısı için $\alpha = 0,85$, gelecek algısı için $\alpha = 0,86$, yapısal stil için $\alpha = 0,83$, sosyal yeterlilik için $\alpha = 0,84$, aile uyumu için $\alpha = 0,87$ ve sosyal kaynaklar için $\alpha = 0,88$ değerleri elde edilmiştir. Bu sonuçlar, psikolojik dayanıklılık ölçeğinin alt boyutlarıyla birlikte yüksek iç tutarlılık düzeyine sahip olduğunu göstermektedir.

4.3. VERİ ANALİZİNDE KULLANILAN YÖNTEMLER

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 22.0 istatistik programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırma değişkenlerinin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek üzere Kurtosis (Basıklık) ve Skewness (Çarpıklık) değerleri incelenmiştir. Daha sonra sırasıyla araştırmanın değişkenlerine ilişkin güvenilirlik analizleri yapılmış, tanımlayıcı istatistikler hesaplanarak, değişkenler arasındaki ilişkiler için korelasyon analizi yapılmış ve hipotez testleri için regresyon analizleri uygulanmıştır. Çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre ölçek düzeylerindeki farklılaşmaların incelenmesinde bağımsız gruplar t-testi, tek yönlü varyans analizi (Anova) ve post hoc (Tukey, LSD) analizlerinden faydalanılmıştır.

Araştırmanın sürekli değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla Pearson korelasyon analizi, lineer regresyon ve aracılık etkisine ilişkin hiyerarşik regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Aracılık analizleri, Baron ve Kenny (1986)'nin, klasik aracılık modeli kuramına dayalı olarak, Hayes (2013)'in, SPSS için geliştirdiği PROCESS makro programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, Model 4 yapısı tercih edilerek toplam etki, doğrudan etki ve dolaylı etki değerleri hesaplanmış ve aracı değişkenin bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişki üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Analizlerde %95 güven aralığı temel alınmış ve 5000 bootstrap örnekleme kullanılarak tahminler elde edilmiştir. Bootstrap yöntemi, örneklemin dağılıma ilişkin varsayımlarına bağlı kalmaksızın daha güvenilir sonuçlar elde etmeyi mümkün kılar (Hayes, 2013: 109). Bu bağlamda, elde edilen dolaylı etkinin anlamlılığı, güven aralığında sıfır değerinin bulunup

bulunmamasına göre değerlendirilmiştir. Güven aralığı içinde sıfır değeri yer almıyorsa, dolaylı etkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu kabul edilmektedir. PROCESS makrosu kullanılarak yapılan aracılık analizlerinde klasik yöntemlere göre daha esnek ve güçlü sonuçlara ulaşılabilir. Özellikle bootstrap yönteminin kullanılması, örnekleme dağılımının normal dağılıma zorunluluğunu ortadan kaldırdığı için sosyal bilimler araştırmalarında tercih edilen daha sağlam bir yaklaşımdır (Gürbüz ve Şahin, 2016).

5. VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

5.1. VERİLERİN DAĞILIMI VE ÖLÇEKLERİN GÜVENİLİRLİK ANALİZLERİ

Bazı istatistiksel değerlendirmelerin gerçekleştirilmesi, değişkenlerin dağılımının normal veya normale benzer olması gerekliliği ile ilgilidir. Bilimsel çalışmalarda araştırma sorusuna yanıt bulmak amacıyla geliştirilen hipotezlerin parametrik testler aracılığıyla test edilebilmesi için verilerin normal bir dağılım sergilemesi şarttır. Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen ölçümler, normal dağılım kullanılarak veri setine dair daha kapsamlı açıklamalar sağlayabilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 261). Normallik, elde edilen verilerin normal dağılım ile ne kadar uyumlu olduğunu incelemeyi ifade eder. Bu çalışmada, veri setlerinin normal dağılım gösterip göstermediğinin belirlenmesinde çarpıklık ve basıklık oranları hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Verilerin Dağılımı

	Basıklık	Çarpıklık
İş Stresi Genel	-0.544	0.265
İş Yüğü	0.208	-0.619
Beceri Kullanımı	-0.067	-0.662
Karar Serbestliği	-0.790	0.331
Sosyal Destek	-0.361	0.729
Psikolojik Dayanıklılık Genel	0.114	-0.508
Kendilik Algısı	0.123	-0.861
Gelecek Algısı	-0.249	-0.736
Yapısal Stil	-0.217	-0.392
Sosyal Yeterlilik	-0.124	-0.343
Aile Uyumu	0.266	-0.760
Sosyal Kaynaklar	-0.943	-0.153
Tükenmişlik Genel	-0.529	0.513
Duygusal Tükenme	0.061	0.851
Düşük Kişisel Başarı	0.595	0.890
Duyarsızlaşma	1.092	1.229

İlgili literatürde, değişkenlerin basıklık çarpıklık değerlerine ilişkin sonuçların +1.5 ile-1.5 (Tabachnick & Fidell, 2013), +2.0 ile -2.0 (George & Mallery, 2010) arasında olması normal dağılım olarak kabul edilmektedir. Bu çalışmada elde edilen verilerin analizi sonucu değişkenlerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir ve verilerin analizinde parametrik yöntemler kullanılmıştır.

Sosyal bilimler alanındaki araştırmalarda, ölçeklerin tutarlı bir ölçüm yapıp yapmadığı veya ölçek maddeleri arasında tutarlılık olup olmadığının tespit edilmesi önemlidir. Güvenilirlik analizi, bir ölçüm aracının ne kadar tutarlı sonuçlar verdiğini belirlemek için kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 323).

Araştırmada kullandığımız ölçeklerin ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi yapılmıştır. İş stresi, tükenmişlik ve bunların alt boyutları ile psikolojik dayanıklılık ölçekleri için güvenilirlik değerlerinin belirlenmesi amacıyla Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Ölçeklere yönelik güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 4'te sunulmuştur.

Cronbach's Alpha (α) katsayısının değerlendirilmesine ilişkin kriterler göz önüne alındığında şu yorumlar yapılmaktadır (Özdamar, 1997: 500);

$0,00 \leq \alpha \leq 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha \leq 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha \leq 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirirdir.

$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 4. Ölçeklerin Cronbach's Alpha Katsayıları

	Alpha
İş Stresi Genel	0,89
İş Yüğü	0,87
Beceri Kullanımı	0,84
Karar Serbestliği	0,86
Sosyal Destek	0,88
Psikolojik Dayanıklılık Genel	0,89
Kendilik Algısı	0,85
Gelecek Algısı	0,86
Yapısal Stil	0,83
Sosyal Yeterlilik	0,84
Aile Uyumu	0,87
Sosyal Kaynaklar	0,88
Tükenmişlik Genel	0,89
Duygusal Tükenme	0,88
Düşük Kişisel Başarı	0,84
Duyarsızlaşma	0,85

Elde edilen bulgulara göre, araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin ve alt boyutlarının Alpha değerleri .83 ile .89 arasında değişmektedir. İş Stresi Ölçeği ve alt boyutları olan İş Yüğü ($\alpha = .87$), Beceri Kullanımı ($\alpha = .84$), Karar Serbestliği ($\alpha = .86$) ve Sosyal Destek ($\alpha = .88$) yeterli düzeyde iç tutarlılığa sahiptir.

Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği alt boyutları olan Kendilik Algısı ($\alpha = .85$), Gelecek Algısı ($\alpha = .86$), Yapısal Stil ($\alpha = .83$), Sosyal Yeterlilik ($\alpha = .84$), Aile Uyumu ($\alpha = .87$) ve Sosyal Kaynaklar ($\alpha = .88$) için de yüksek güvenilirlik değerleri elde edilmiştir. Ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı $\alpha = .89$ 'dur.

Tükenmişlik Ölçeği ise Duygusal Tükenme ($\alpha = .88$), Düşük Kişisel Başarı ($\alpha = .84$) ve Duyarsızlaşma ($\alpha = .85$) alt boyutlarından oluşmakta olup, ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı da $\alpha = .89$ olarak bulunmuştur.

Tüm alt boyutlara ilişkin Alpha değerlerinin .80'in üzerinde olması, araştırmada kullanılan ölçeklerin yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu ve veri analizleri için uygun olduklarını göstermektedir (Field, 2013: 709; Tavşancıl, 2022: 57).

TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

Çalışanların tanımlayıcı özelliklerine yönelik bulgular Tablo 5’te yer almaktadır.

Tablo 5. Çalışanların Tanımlayıcı Özelliklere Göre Dağılımı

Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	41	8.2
Erkek	459	91.8
Yaş		
18-28	106	21.2
29-38	178	35.6
39-48	161	32.2
49 Ve Üzeri	55	11.0
Medeni Durum		
Bekar	167	33.4
Evli	333	66.6
Eğitim Düzeyi		
Lise	210	42.0
Ön Lisans	148	29.6
Lisans	125	25.0
Yüksek Lisans	17	3.4
Kadro Ünvanı		
Soför	102	20.4
Er	315	63.0
Cavus	71	14.2
Amir	12	2.4
Görev Süresi		
0-10	192	38.4
11-20	235	47.0
21 Yıl ve Üzeri	73	14.6
Çalışılan İl		
Denizli	85	17.0
İzmir	222	44.4
Kütahya	14	2.8
Manisa	105	21.0
Muğla	74	14.8

Araştırmaya katılan çalışanların büyük çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır (%91.8, n=459), kadın katılımcı oranı ise %8.2’dir (n=41). Yaş dağılımına bakıldığında, en yüksek oran %35.6 ile 29–38 yaş grubunda (n=178) yer alırken, bunu %32.2 ile 39–48 yaş grubu (n=161) ve %21.2 ile 18–28 yaş grubu (n=106) takip etmektedir. Katılımcıların en düşük oranda temsil edildiği yaş aralığı ise %11.0 ile 49 yaş ve üzeridir (n=55). Medeni duruma göre dağılım incelendiğinde, katılımcıların %66.6’sı evli (n=333), %33.4’ü ise bekârdır (n=167).

Eğitim düzeyine göre katılımcıların %42.0’ı lise mezunu (n=210), %29.6’sı ön lisans (n=148), %25.0’i lisans (n=125) ve %3.4’ü yüksek lisans mezunudur (n=17). Kadro unvanına göre dağılımda, çalışanların %63.0’ı er (n=315), %20.4’ü şoför (n=102), %14.2’si çavuş

(n=71) ve %2.4'ü amir (n=12) unvanında görev yapmaktadır. Görev süresi açısından değerlendirildiğinde, katılımcıların %47.0'ı 11–20 yıl arası hizmet süresine sahiptir (n=235), %38.4'ü 0–10 yıl (n=192) ve %14.6'sı ise 21 yıl ve üzeri görev süresine sahiptir (n=73).

Çalışanların görev yaptıkları iller incelendiğinde, en fazla katılımcının İzmir ilinde görev yaptığı görülmektedir (%44.4, n=222). Bunu sırasıyla %21.0 ile Manisa (n=105), %17.0 ile Denizli (n=85), %14.8 ile Muğla (n=74) ve %2.8 ile Kütahya (n=14) takip etmektedir. Bu bulgular, çalışmanın geniş bir yaş, görev süresi ve coğrafi dağılıma sahip örneklem üzerinde yürütüldüğünü göstermektedir.

Ölçek Puan Ortalamaları

Tablo 6. İş Stresi Puan Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.
İş Stresi Genel	500	2.676	0.405	1.430	3.610
İş Yüğü	500	3.719	0.532	1.800	4.600
Beceri Kullanımı	500	3.596	0.574	1.750	4.500
Karar Serbestliğı	500	1.790	0.665	1.000	3.000
Sosyal Destek	500	1.600	0.528	1.000	3.000

Araştırmaya katılan çalışanların iş stresi düzeylerine ilişkin bulgular incelendiğinde, iş stresi genel puan ortalamasının 2.68 (Ss = 0.405) olduğu görülmektedir. Bu değer, çalışanların orta düzeyde iş stresi algıladıklarını göstermektedir. Alt boyutlar düzeyinde incelendiğinde, en yüksek ortalamanın iş yükü boyutunda olduğu dikkati çekmektedir (Ort = 3.72, Ss = 0.532). Bu bulgu, çalışanların iş yoğunluğu ve sorumluluk düzeylerini oldukça yüksek algıladıklarını ortaya koymaktadır.

Beceri kullanımı boyutuna ilişkin ortalama puan ise 3.60 (Ss = 0.574) olup, çalışanların görevleri sırasında bilgi ve yeteneklerini kullanabilme fırsatlarını büyük ölçüde olumlu değerlendirdiklerini göstermektedir. Buna karşılık, karar serbestliğı boyutunda elde edilen ortalama puan 1.79 (Ss = 0.665) ile oldukça düşüktür. Bu durum, çalışanların iş süreçlerinde karar alma özgürlüklerinin sınırlı olduğunu düşündüklerine işaret etmektedir.

Benzer şekilde, sosyal destek boyutunda da oldukça düşük bir ortalama puan elde edilmiştir (Ort = 1.60, Ss = 0.528). Bu bulgu, çalışanların yöneticilerinden ya da çalışma arkadaşlarından yeterli düzeyde sosyal destek alamadıklarını düşündüklerini göstermektedir. Genel olarak bulgular, çalışanların iş yükü ve beceri kullanımı açısından yüksek düzeyde

deneyim yaşarken, karar serbestliği ve sosyal destek açısından daha sınırlı ve yetersiz algılara sahip olduklarını ortaya koymaktadır.

Tablo 7. Psikolojik Dayanıklılık Puan Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.
Psikolojik Dayanıklılık Genel	500	4.246	0.428	2.940	5.000
Kendilik Algısı	500	4.344	0.495	2.830	5.000
Gelecek Algısı	500	4.379	0.584	3.000	5.000
Yapısal Stil	500	4.197	0.530	2.500	5.000
Sosyal Yeterlilik	500	4.138	0.500	2.170	5.000
Aile Uyumu	500	4.334	0.494	2.670	5.000
Sosyal Kaynaklar	500	4.222	0.480	2.860	5.000

İtfaiye çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerine ilişkin bulgular, genel olarak yüksek bir dayanıklılık profiline işaret etmektedir. Psikolojik dayanıklılık genel puan ortalaması 4.25 (Ss = 0.428) olarak hesaplanmış olup, bu değer ölçeğin maksimum değeri olan 5.00'a oldukça yakın bir düzeydedir. Bu bulgu, itfaiye çalışanlarının stresli ve riskli çalışma koşullarına rağmen psikolojik olarak güçlü bir yapıya sahip olduklarını göstermektedir.

Alt boyutlar düzeyinde en yüksek ortalamanın gelecek algısı boyutunda elde edildiği görülmektedir (Ort = 4.38, Ss = 0.584). Bu durum, itfaiye çalışanlarının geleceğe dair umutlu, planlı ve hedef odaklı düşündüklerini ortaya koymaktadır. Benzer şekilde, kendilik algısı (Ort = 4.34, Ss = 0.495) ve aile uyumu (Ort = 4.33, Ss = 0.494) boyutlarında da yüksek ortalamalar elde edilmiştir. Bu bulgular, çalışanların öz yeterlik inançlarının güçlü olduğunu ve aile ilişkilerinde destekleyici bir yapının bulunduğunu göstermektedir.

Sosyal kaynaklar (Ort = 4.22, Ss = 0.480) ve yapısal stil (Ort = 4.20, Ss = 0.530) alt boyutları da görece yüksek düzeydedir ve çalışanların düzenli bir yaşam yapısına ve çevresel kaynaklardan faydalanma becerisine sahip olduklarını göstermektedir. En düşük ortalama ise sosyal yeterlilik boyutunda gözlemlenmiştir (Ort = 4.14, Ss = 0.500). Her ne kadar bu değer görece düşük olsa da genel olarak yüksek puan aralığında yer almaktadır.

Tablo 8. Tükenmişlik Puan Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.
Tükenmişlik Genel	500	1.974	0.724	1.000	4.250
Duygusal Tükenme	500	2.104	0.973	1.000	5.000
Düşük Kişisel Başarı	500	1.951	0.759	1.000	5.000
Duyarsızlaşma	500	1.867	0.920	1.000	5.000

Araştırmaya katılan itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerine ilişkin elde edilen bulgular, genel olarak düşük düzeyde tükenmişlik yaşandığını göstermektedir. Tükenmişlik genel puan ortalaması 1.97 ($Ss = 0.724$) olup, bu değer 1 ile 5 arasında puanlanan ölçek dikkate alındığında düşük düzeyde bir tükenmişlik düzeyine işaret etmektedir. Bu bulgu, katılımcıların genel anlamda işle ilişkili tükenme belirtilerini sınırlı yaşadığını göstermektedir.

Alt boyutlar düzeyinde en yüksek ortalama duygusal tükenme boyutunda elde edilmiştir ($Ort = 2.10$, $Ss = 0.973$). Bu durum, bazı çalışanların mesleki görevlerinden kaynaklı duygusal yorgunluk yaşadıklarını göstermekle birlikte, genel ortalamanın düşük düzeyde kalması bu belirtilerin yaygın olmadığını ortaya koymaktadır. Düşük kişisel başarı alt boyutuna ilişkin ortalama puan 1.95 ($Ss = 0.759$) olup, itfaiye çalışanlarının büyük çoğunluğunun mesleki yeterliliklerini sürdürdüklerini ve kendilerini başarılı hissettiklerini düşündürmektedir.

Duyarsızlaşma alt boyutunda ise ortalama puan 1.87 ($Ss = 0.920$) ile en düşük değer gözlemlenmiştir. Bu bulgu, katılımcıların görevleri esnasında insanlara karşı duyarsızlaşma ya da mesafe koyma eğilimlerinin sınırlı olduğunu göstermektedir. Tüm bu sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde, itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin genel olarak düşük olduğu, ancak duygusal tükenme boyutunun görece daha dikkatle ele alınması gerektiği söylenebilir. Bu bağlamda, iş stresiyle ilişkili olası risk faktörlerinin tükenmişlik üzerinde etkili olabileceği, ancak psikolojik dayanıklılığın bu ilişkiyi zayıflatabilecek bir rol üstlenebileceği düşünülmektedir.

5.2. DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Araştırmanın hipotezlerinde ifade edilen değişkenler arasındaki ilişkinin varlığını ve yönünü belirlemek için, değişkenler arasındaki ilişki incelenmiştir. İş stresi, tükenmişlik, psikolojik dayanıklılık ve bu ölçeklere ait alt boyutlar arasında korelasyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 9. Korelasyon Analizi

		ISTRE	IYUKU	BECER	KARAR	SDEST	PDGEN	KENDI	GELEC	STIL	SYET	AILE	SKAY	TGEN	DTUK	DKBAS	DUYAR
ISTRE	r	1.000															
	p	0.000															
IYUKU	r	0.789**	1.000														
	p	0.000	0.000														
BECER	r	0.783**	0.902**	1.000													
	p	0.000	0.000	0.000													
KARAR	r	0.623**	0.224**	0.066	1.000												
	p	0.000	0.000	0.142	0.000												
SDEST	r	0.635**	0.149**	0.322**	0.355**	1.000											
	p	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000											
PDGEN	r	-0.483**	-0.290**	-0.283**	-0.387**	-0.394**	1.000										
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000										
KENDI	r	-0.362**	-0.179**	-0.161**	-0.340**	-0.327**	0.871**	1.000									
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000									
GELEC	r	-0.243**	-0.037	-0.041	-0.275**	-0.318**	0.806**	0.886**	1.000								
	p	0.000	0.415	0.357	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000								
STIL	r	-0.368**	-0.190**	-0.196**	-0.299**	-0.348**	0.845**	0.741**	0.783**	1.000							
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000							
SYET	r	-0.437**	-0.289**	-0.287**	-0.322**	-0.332**	0.885**	0.626**	0.579**	0.814**	1.000						
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						
AILE	r	-0.389**	-0.215**	-0.210**	-0.328**	-0.334**	0.889**	0.810**	0.728**	0.653**	0.769**	1.000					
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000					
SKAY	r	-0.491**	-0.364**	-0.358**	-0.340**	-0.321**	0.759**	0.515**	0.389**	0.469**	0.645**	0.574**	1.000				
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000				
TGEN	r	0.474**	0.392**	0.397**	0.279**	0.277**	-0.337**	-0.163**	-0.027	-0.121**	-0.311**	-0.263**	-0.528**	1.000			
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.540	0.007	0.000	0.000	0.000	0.000			
DTUK	r	0.367**	0.305**	0.320**	0.208**	0.208**	-0.200**	-0.068	0.059	-0.024	-0.175**	-0.131**	-0.404**	0.904**	1.000		
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.130	0.191	0.589	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000		
DKBAS	r	0.387**	0.319**	0.300**	0.230**	0.249**	-0.442**	-0.306**	-0.183**	-0.276**	-0.417**	-0.380**	-0.489**	0.641**	0.365**	1.000	
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
DUYAR	r	0.413**	0.340**	0.352**	0.249**	0.229**	-0.219**	-0.060	0.024	-0.032	-0.206**	-0.170**	-0.417**	0.878**	0.778**	0.305**	1.000
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.181	0.585	0.474	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

*<0,05;

**<0,01;

Pearson

Korelasyon

Analizi

Gürbüz (2021)'e, göre Pearson korelasyon katsayısının 0.00–0.29 arasında olması düşük, 0.30–0.69 arasında olması orta, 0.70 ve üzeri olması ise yüksek düzeyde ilişkiyi göstermektedir (s. 301). Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, iş stresi genel puanı ile tükenmişlik genel puanı arasında pozitif yönde anlamlı ve orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ($r = 0.474$, $p < 0.01$). Bu bulgu, iş stresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin de arttığını göstermektedir. İş stresi ile duygusal tükenme ($r = 0.367$, $p < 0.01$), düşük kişisel başarı ($r = 0.387$, $p < 0.01$) ve duyarsızlaşma ($r = 0.413$, $p < 0.01$) alt boyutları arasında da anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler saptanmıştır. Bu sonuçlar, iş yükü, beceri kullanımında zorlanma, karar serbestliği ve sosyal destek yetersizliği gibi stres unsurlarının tükenmişliğin farklı boyutlarını önemli ölçüde etkilediğini göstermektedir. Dolayısı ile, H1: “İş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Bununla birlikte, psikolojik dayanıklılık genel puanı ile tükenmişlik genel puanı arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur ($r = -0.337$, $p < 0.01$). Aynı şekilde psikolojik dayanıklılığın alt boyutları olan kendilik algısı ($r = -0.163$, $p < 0.01$), sosyal yeterlilik ($r = -0.311$, $p < 0.01$), aile uyumu ($r = -0.263$, $p < 0.01$) ve sosyal kaynaklar ($r = -0.528$, $p < 0.01$) ile tükenmişlik arasında da negatif yönde anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Bu bulgular, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin iş kaynaklı tükenmişliği daha düşük seviyelerde yaşadıklarını göstermektedir. Dolayısı ile, H2: “Psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Özellikle sosyal kaynaklar alt boyutunun tükenmişlik ile en güçlü negatif korelasyona sahip boyut olduğu gözlenmiştir ($r = -0.528$, $p < 0.01$). Bu durum, bireylerin aile, arkadaş ya da örgütsel destek sistemleri gibi dışsal kaynaklara erişiminin tükenmişlik üzerinde güçlü bir koruyucu etki yarattığını düşündürmektedir. Ayrıca iş stresinin psikolojik dayanıklılık alt boyutlarıyla olan korelasyonları incelendiğinde, negatif ve anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir (örneğin iş stresi – sosyal kaynaklar: $r = -0.491$, $p < 0.01$). Bu bulgu, iş stresi arttıkça psikolojik dayanıklılığın özellikle sosyal destek kaynakları boyutunda zayıfladığını göstermektedir. Dolayısı ile, H3: “İş stresi ile psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Genel olarak korelasyon sonuçları, araştırma modelinde öngörülen yapılar arası ilişkileri desteklemekte; iş stresinin tükenmişliği artırdığı, psikolojik dayanıklılığın ise bu etkiyi zayıflatabilecek potansiyele sahip olduğunu göstermektedir. Bu durum, psikolojik

dayanıklılığın aracı bir değişken olarak modellenmesini teorik açıdan da gerekçelendirmektedir.

5.3. DEĞİŞKENLERE YÖNELİK REGRESYON ANALİZİ

Araştırmanın değişkenleri ile ilgili literatüre dayanarak ileri sürülen H4, H5 hipotezlerini test etmek için regresyon analizi yöntemine başvurulmuştur. Regresyon analizi, bir bağımlı değişkenin bağımsız değişken/ değişkenler tarafından nasıl etkilendiğini ortaya koymayı amaçlayan bir istatistiksel yöntemdir. Bu analiz, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını ve bu etkilerin önem düzeyini tespit etmek için yapılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 271).

İş Stresi ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Psikolojik Dayanıklılığın Aracılık Rolü

İş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü saptamak için yapılan regresyon analizi sonucunda Tablo 10'daki bulgular ortaya çıkmıştır.

Tablo 10. İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılık Genel Değişkeninin Aracılık Rolü

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	SE	t	p	%95 CI Alt	%95 CI Üst
PDGEN	ISTRE (a)	-0.483	0.042	-12.308	0.000	-0.593	-0.429
R=0.483; R-sq=0.233; F=151.496; p=0.000							
TGEN	ISTRE (c)	0.474	0.071	12.023	0.000	0.710	0.988
R=0.474; R-sq=0.225; F=144.555; p=0.000							
TGEN	ISTRE (c')	0.407	0.080	9.105	0.000	0.571	0.885
	PDGEN (b)	-0.140	0.076	-3.138	0.002	-0.385	-0.089
R=0.490; R-sq=0.240; F=78.485; p=0.000							
Toplam Etki		0.849	0.071	12.023	0.000	0.710	0.988
Direk Etki		0.728	0.080	9.105	0.000	0.571	0.885
Dolaylı Etki		0.068	0.024	-	-	0.016	0.109

İş Stresi (ISTRE), Tükenmişlik (TGEN), Psikolojik Dayanıklılık Genel (PDGEN)

Yapılan aracılık analizine göre, iş stresi ile tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur ($\beta = 0.474$, $p < 0.001$). Bu bulgu, iş stresi düzeyinin artmasının tükenmişlik düzeyini anlamlı biçimde yükselttiğini göstermektedir. Modelde yer alan aracılık yapısının ilk aşamasında, iş stresinin psikolojik dayanıklılık üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür ($\beta = -0.483$, $p < 0.001$). Bu durum, iş stresinin artmasıyla birlikte bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin azaldığını göstermektedir.

Modelin ikinci aşamasında, psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır ($\beta = -0.140$, $p = 0.002$). Bu bulgu, psikolojik olarak daha

dayanıklı bireylerin tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Aracılık modelinin tamamı dikkate alındığında, iş stresi ve psikolojik dayanıklılık birlikte tükenmişlik düzeyini anlamlı şekilde yordamakta ($R^2 = 0.240$, $F = 78.485$, $p < 0.001$), iş stresinin tükenmişlik üzerindeki doğrudan etkisi ise $\beta = 0.407$ ile anlamlılığını korumaktadır ($p < 0.001$).

Bootstrap yöntemiyle elde edilen dolaylı etki katsayısı 0.068 olup, %95 güven [0.016, 0.109] aralığında yer almakta ve sıfır değerini içermemektedir. Bu sonuç, psikolojik dayanıklılık değişkeninin iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiğini göstermektedir. Başka bir deyişle, iş stresi doğrudan tükenmişliğe neden olmakla birlikte, bu ilişki psikolojik dayanıklılık düzeyine bağlı olarak kısmen zayıflamakta, bireyin dayanıklılığı arttıkça tükenmişlik düzeyi daha düşük hissedilmektedir. Dolayısı ile, H4: “İş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

İş Stresi ile Duygusal Tükenme Arasındaki İlişkide Psikolojik Dayanıklılığın Aracılık Rolü

İş stresinin duygusal tükenme üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü saptamak için yapılan regresyon analizi sonucunda Tablo 11’deki bulgular ortaya çıkmıştır.

Tablo 11. İş stresinin Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılık Genel Değişkeninin Aracılık Rolü

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	SE	t	p	%95 CI Alt	%95 CI Üst
PDGEN	ISTRE (a)	-0.483	0.042	-12.308	0.000	-0.593	-0.429
R=0.483; R-sq=0.233; F=151.496; p=0.000							
DTUK	ISTRE (c)	0.367	0.100	8.804	0.000	0.685	1.079
R=0.367; R-sq=0.135; F=77.515; p=0.000							
DTUK	ISTRE (c')	0.353	0.114	7.408	0.000	0.623	1.073
	PDGEN (b)	-0.029	0.108	-0.615	0.539	-0.279	0.146
R=0.368; R-sq=0.135; F=38.898; p=0.000							
Toplam Etki		0.882	0.100	8.804	0.000	0.685	1.079
Direk Etki		0.848	0.114	7.408	0.000	0.623	1.073
Dolaylı Etki		0.014	0.028	-	-	-0.051	0.062

İş stresi (ISTRE) ile duygusal tükenme (DTUK) arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık genel (PDGEN) değişkeninin aracılık rolü

Yapılan aracılık analizine göre, iş stresi ile duygusal tükenme arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır ($\beta = 0.367$, $p < 0.001$). Bu bulgu, iş stresinin artmasıyla

birlikte çalışanların duygusal tükenmişlik yaşama olasılığının da anlamlı biçimde arttığını göstermektedir. Modelin ilk aşamasında, iş stresinin psikolojik dayanıklılığı negatif yönde ve anlamlı biçimde yordadığı görülmektedir ($\beta = -0.483$, $p < 0.001$), bu da stres düzeyi arttıkça bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin azaldığına işaret etmektedir.

Ancak, aracılık analizinin ikinci aşamasında psikolojik dayanıklılığın duygusal tükenme üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır ($\beta = -0.029$, $p = 0.539$). Bu sonuç, psikolojik dayanıklılığın duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir yordayıcı olmadığını göstermektedir. Modelde yer alan doğrudan etki katsayısı ise anlamlılığını korumakta olup ($\beta = 0.353$, $p < 0.001$), iş stresinin duygusal tükenme üzerindeki etkisinin psikolojik dayanıklılıktan bağımsız şekilde sürdüğünü göstermektedir.

Dolaylı etki katsayısı 0.014 olup, %95 güven $[-0.051, 0.062]$ aralığında yer almaktadır ve bu aralık sıfır değerini içermektedir. Bu durum, psikolojik dayanıklılığın, iş stresi ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlenmediğini ortaya koymaktadır. Başka bir deyişle, psikolojik dayanıklılık iş stresi ile tükenmişliğin genel düzeyi arasında kısmi aracılık rolü üstlenirken, duygusal tükenme özelinde bu aracı etki anlamlı değildir. Dolayısı ile, H4_a: “İş stresinin tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmemiştir.

İş Stresi ile Düşük Kişisel Başarı Hissi Arasındaki İlişkide Psikolojik Dayanıklılığın Aracılık Rolü

İş stresinin düşük kişisel başarı üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü saptamak için yapılan regresyon analizi sonucunda Tablo 12’deki bulgular ortaya çıkmıştır.

Tablo 12. İş Stresinin Düşük Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılık Genel Değişkeninin Aracılık Rolü

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	SE	t	p	%95 CI Alt	%95 CI Üst
PDGEN	ISTRE (a)	-0.483	0.042	-12.308	0.000	-0.593	-0.429
R=0.483; R-sq=0.233; F=151.496; p=0.000							
DKBAS	ISTRE (c)	0.387	0.077	9.365	0.000	0.573	0.878
R=0.387; R-sq=0.150; F=87.706; p=0.000							
DKBAS	ISTRE (c')	0.226	0.084	5.046	0.000	0.259	0.589
	PDGEN (b)	-0.333	0.079	-7.432	0.000	-0.746	-0.434
R=0.485; R-sq=0.235; F=76.243; p=0.000							
Toplam Etki		0.725	0.077	9.365	0.000	0.573	0.878
Direk Etki		0.424	0.084	5.046	0.000	0.259	0.589
Dolaylı Etki		0.161	0.028	-	-	0.106	0.216

İş stresi (ISTRE), düşük kişisel başarı (DKBAS), psikolojik dayanıklılık genel (PDGEN)

Yapılan aracılık analizine göre, iş stresi ile düşük kişisel başarı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır ($\beta = 0.387$, $p < 0.001$). Bu sonuç, iş stresinin artmasının çalışanların mesleki yeterlik ve başarı algılarını olumsuz etkilediğini, daha düşük kişisel başarı hissettiklerini göstermektedir. Modelin ilk aşamasında, iş stresinin psikolojik dayanıklılığı anlamlı ve negatif yönde etkilediği görülmüştür ($\beta = -0.483$, $p < 0.001$). Bu durum, artan stres düzeyinin bireylerin psikolojik dayanıklılıklarını azalttığını ortaya koymaktadır.

Modelin ikinci aşamasında, psikolojik dayanıklılığın düşük kişisel başarı üzerinde anlamlı ve negatif yönde bir etkisi olduğu belirlenmiştir ($\beta = -0.333$, $p < 0.001$). Bu bulgu, psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin, stresli koşullarda dahi mesleki yeterliliklerini daha güçlü algıladıklarını ve düşük kişisel başarı duygusundan daha az etkilendiklerini göstermektedir. Modelde yer alan doğrudan etki katsayısı ($\beta = 0.226$, $p < 0.001$) anlamlılığını korumaktadır, ancak bu değer, aracılık etkisi dikkate alındığında azalmakta, bu da kısmi bir aracılık ilişkisine işaret etmektedir.

Bootstrap analizi sonucunda elde edilen dolaylı etki katsayısı 0.161 olup, %95 güven aralığı [0.106, 0.216] arasında yer almakta ve sıfır değerini içermemektedir. Bu sonuç, psikolojik dayanıklılık değişkeninin iş stresi ile düşük kişisel başarı arasındaki ilişkide anlamlı bir kısmi aracı rol üstlendiğini göstermektedir. Dolayısıyla ile, H4b: "İş stresinin düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır." hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

İş Stresi ile Duyarsızlaşma Arasındaki İlişkide Psikolojik Dayanıklılığın Aracılık Rolü

İş stresinin duyarsızlaşma üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü saptamak için yapılan regresyon analizi sonucunda Tablo 13'deki bulgular ortaya çıkmıştır.

Tablo 13. İş Stresinin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Dayanıklılık Genel Değişkeninin Aracılık Rolü

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	SE	t	p	%95 CI Alt	%95 CI Üst
PDGEN	ISTRE (a)	-0.483	0.042	-12.308	0.000	-0.593	-0.429
R=0.483; R-sq=0.233; F=151.496; p=0.000							
DUYAR	ISTRE (c)	0.413	0.093	10.129	0.000	0.757	1.121
R=0.413; R-sq=0.171; F=102.605; p=0.000							
DUYAR	ISTRE (c')	0.401	0.106	8.600	0.000	0.703	1.119
	PDGEN (b)	-0.025	0.100	-0.546	0.585	-0.251	0.142
R=0.414; R-sq=0.171; F=51.379; p=0.000							
Toplam Etki		0.939	0.093	10.129	0.000	0.757	1.121
Direk Etki		0.911	0.106	8.600	0.000	0.703	1.119
Dolaylı Etki		0.012	0.028	-	-	-0.051	0.062

İş stresi (ISTRE) ile duyarsızlaşma (DUYAR) arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık genel (PDGEN) değişkeninin aracılık rolü

Yürütülen aracılık analizinde, iş stresi ile duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır ($\beta = 0.413$, $p < 0.001$). Bu bulgu, iş stresinin artmasının, çalışanlarda duyarsızlaşma düzeyini yükselttiğini, başka bir ifadeyle bireylerin çevrelerine ve hizmet verdikleri kişilere karşı daha mesafeli ve ilgisiz davranma eğiliminde olabileceklerini göstermektedir. Modelin ilk aşamasında iş stresinin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi olduğu görülmüştür ($\beta = -0.483$, $p < 0.001$); bu sonuç, stres düzeyinin artmasıyla bireylerin psikolojik dayanıklılığının azaldığını göstermektedir.

Ancak, modelin ikinci aşamasında, psikolojik dayanıklılığın duyarsızlaşma üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta = -0.025$, $p = 0.585$). Bu durum, psikolojik dayanıklılığın duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir yordayıcı olmadığını ve bu ilişkiyi aracılık yoluyla açıklamadığını göstermektedir. Doğrudan etki katsayısı ($\beta = 0.401$, $p < 0.001$) anlamlılığını korumaktadır ve bu da iş stresinin duyarsızlaşma üzerindeki etkisinin psikolojik dayanıklılıktan bağımsız şekilde sürdüğünü ortaya koymaktadır.

Dolaylı etki katsayısı 0.012 olup, %95 güven aralığı $[-0.051, 0.062]$ aralığında yer almaktadır ve bu aralık sıfır değerini içermektedir. Bu bulgu, psikolojik dayanıklılığın, iş stresi ile duyarsızlaşma arasındaki ilişkide anlamlı bir aracılık rolü üstlenmediğini

göstermektedir. Dolayısı ile, H4_c: “İş stresinin duyarsızlaşma üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmemiştir.

Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Tanımlayıcı Özelliklere Göre Farklaşma Durumu

Tükenmişlik ve alt boyutlarının demografik özelliklere göre dağılımları Tablo 14’de yer almaktadır.



Tablo 14. Tükenmişlik Puanlarının Tanımlayıcı Özelliklere Göre Farklılaşma Durumu

Demografik Özellikler	n	Tükenmişlik Genel	Duygusal Tükenme	Düşük Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
Yaş		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
18-28	106	2.12±0.71	2.27±1.02	2.01±0.77	2.07±0.98
29-38	178	1.83±0.75	1.92±0.98	1.84±0.79	1.75±0.91
39-48	161	2.03±0.70	2.17±0.93	2.05±0.75	1.86±0.89
49 Ve Üzeri	55	1.99±0.65	2.19±0.91	1.90±0.60	1.88±0.87
F=		4.002	3.758	2.580	2.745
p=		0.008	0.011	0.053	0.043
PostHoc=		1>2, 3>2 (p<0.05)	1>2, 3>2 (p<0.05)		1>2 (p<0.05)
Kadro Ünvanı		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Şoför	102	1.90±0.73	2.00±1.01	1.89±0.64	1.80±1.01
Er	315	2.01±0.70	2.13±0.94	1.98±0.77	1.91±0.90
Çavuş	71	1.88±0.80	2.01±1.02	1.87±0.88	1.75±0.85
Amir	12	2.38±0.65	2.89±0.98	2.17±0.49	2.08±0.85
F=		2.280	3.265	1.005	1.001
p=		0.079	0.021	0.390	0.392
PostHoc=			4>1, 4>2, 4>3 (p<0.05)		
Görev Süresi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
0-10	192	1.96±0.69	2.05±0.96	1.99±0.79	1.84±0.87
11-20	235	1.96±0.78	2.11±1.00	1.90±0.77	1.87±0.98
21 Yıl Ve Üzeri	73	2.05±0.64	2.23±0.92	2.00±0.65	1.92±0.86
F=		0.453	0.865	0.942	0.186
p=		0.636	0.422	0.391	0.831
Çalışılan İl		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Denizli	85	1.19±0.33	1.20±0.41	1.24±0.34	1.14±0.44
İzmir	222	2.18±0.71	2.33±0.96	2.16±0.80	2.04±0.95
Kütahya	14	1.43±0.28	1.38±0.40	1.52±0.34	1.40±0.30
Manisa	105	2.04±0.54	2.15±0.75	2.03±0.62	1.95±0.81
Muğla	74	2.26±0.73	2.53±1.11	2.09±0.72	2.15±1.01
F=		46.492	34.161	30.842	21.001
p=		0.000	0.000	0.000	0.000
PostHoc=		2>1, 4>1, 5>1, 2>3, 4>3, 5>3, 5>4 (p<0.05)	2>1, 4>1, 5>1, 2>3, 4>3, 5>3, 5>4 (p<0.05)	2>1, 4>1, 5>1, 2>3, 4>3, 5>3 (p<0.05)	2>1, 4>1, 5>1, 2>3, 4>3, 5>3 (p<0.05)
Eğitim Düzeyi		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Lise	210	1.96±0.73	2.03±0.97	2.02±0.81	1.82±0.93
Ön Lisans	148	1.94±0.73	2.08±0.98	1.85±0.73	1.88±0.93
Lisans	125	2.02±0.71	2.22±0.97	1.92±0.67	1.91±0.87
Yüksek Lisans	17	2.21±0.74	2.39±0.89	2.15±0.85	2.09±0.99
F=		0.925	1.585	1.830	0.605
p=		0.429	0.192	0.141	0.612
Cinsiyet		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Kadın	41	2.12±0.78	2.38±1.00	2.10±0.87	1.87±0.92
Erkek	459	1.96±0.72	2.08±0.97	1.94±0.75	1.87±0.92
t=		1.335	1.934	1.297	0.043
p=		0.183	0.054	0.195	0.965
Medeni Durum		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Bekar	167	2.03±0.73	2.18±0.98	1.94±0.69	1.98±0.97
Evli	333	1.94±0.72	2.06±0.97	1.96±0.79	1.81±0.89
t=		1.257	1.252	-0.279	1.879
p=		0.209	0.211	0.780	0.061

F: Anova Testi; t: Bağımsız Gruplar T-Testi; PostHoc:Tukey, LSD

Araştırmada tükenmişlik düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, kadro unvanı, görev süresi ve çalışılan ile göre anlamlı biçimde farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Yaş değişkenine göre analizlerde, tükenmişlik genel puanı ($F = 4.002$, $p = 0.008$), duygusal tükenme ($F = 3.758$, $p = 0.011$) ve duyarsızlaşma ($F = 2.745$, $p = 0.043$) boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Post-Hoc testlerine göre, 18–28 yaş grubu, 29–38 yaş grubuna kıyasla daha yüksek tükenmişlik ve alt boyut puanlarına sahiptir. Ayrıca 39–48 yaş grubundaki bireyler, 29–38 yaş grubuna göre daha yüksek tükenmişlik ve duygusal tükenme yaşamaktadır. Bu bulgular, daha genç ve orta yaşlı çalışanların tükenmişliği daha yoğun hissettiklerine işaret etmektedir. Tüm bu bulgular değerlendirildiğinde “Yaş faktörüne göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır.”

Kadro unvanına göre yalnızca duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($F = 3.265$, $p = 0.021$). Post-Hoc analiz sonuçlarına göre, amir pozisyonundaki çalışanlar, şoför, er ve çavuşlara göre daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşamaktadır. Bu sonuç, yönetici pozisyonundaki bireylerin karar verme yükü, sorumluluk düzeyi ve personel yönetimi gibi etkenlerle daha fazla duygusal yıpranma yaşadıklarını düşündürmektedir. Bu bulgular değerlendirildiğinde “Kadro ünvanı faktörüne göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır.”

Görev süresi değişkenine göre yapılan analizlerde tükenmişlik ve alt boyutlarında anlamlı bir fark gözlenmemiştir ($p > 0.05$). Bu durum, uzun ya da kısa süreli görev yapan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin benzer düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu bulgular incelendiğinde “Görev süresi faktörüne göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar yoktur.”

Çalışılan ile göre analizlerde ise tüm tükenmişlik boyutlarında anlamlı farklılıklar saptanmıştır (tüm p değerleri < 0.001). Özellikle Denizli ili çalışanlarının tükenmişlik genel puanı ($Ort = 1.19$) ve alt boyut ortalamaları diğer illere kıyasla en düşük seviyededir. Post-Hoc analizlere göre, İzmir, Manisa ve Muğla’da görev yapan çalışanlar hem Denizli’ye hem de Kütahya’ya kıyasla daha yüksek tükenmişlik düzeyine sahiptir. Bu bulgu, görev yapılan ilin iş yükü, vaka sıklığı, örgütsel yapı ve kaynaklar bakımından çalışanlar üzerinde farklı düzeylerde etki oluşturduğunu göstermektedir. Bu bulgular değerlendirildiğinde “Çalışılan il faktörüne göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır.”

Eğitim düzeyine göre yapılan analizlerde tükenmişlik genel puanı ve alt boyutlar açısından anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p > 0.05$), ancak yüksek lisans mezunlarının

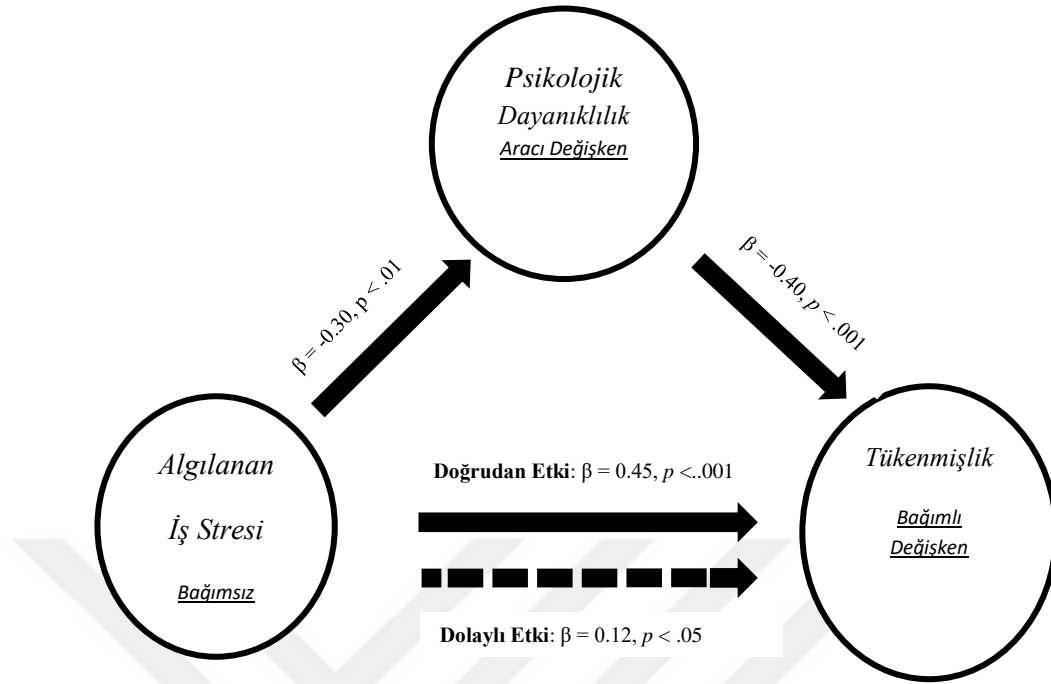
ortalama puanlarının görece daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum, eğitim düzeyi yükseldikçe beklentilerin artabileceği ve bu durumun tükenmişlik algısına yansıtılabileceği şeklinde yorumlanabilir. Bulgular değerlendirildiğinde “Eğitim düzeyi faktörüne göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar yoktur.”

Cinsiyete göre analizlerde tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır, ancak duygusal tükenme boyutunda anlamlılığa yakın bir bulgu dikkat çekmektedir ($t = 1.934$, $p = 0.054$). Kadın çalışanların duygusal tükenme puanlarının erkeklere göre bir miktar yüksek olduğu gözlenmiştir. “Cinsiyet faktörüne göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar yoktur.”

Medeni duruma göre yapılan karşılaştırmalarda anlamlı fark bulunmamakla birlikte, duyarsızlaşma boyutunda evli bireylerin ortalama puanlarının daha düşük olduğu ve bu farkın sınırdan anlamlılığa ulaştığı görülmektedir ($p = 0.061$). Bu durum, evli bireylerin sosyal destek mekanizmalarının tükenmişlik hissini hafifletici bir rol oynayabileceğini düşündürmektedir. Bu bağlamda “Medeni durum faktörüne göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar yoktur.”

“H5: Demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, görev süresi, kadro unvanı, çalışılan il) göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır” hipotezi ile ilgili bulgular değerlendirildiğinde itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde yaş, kadro unvanı ve çalışılan ille göre anlamlı farklılıklar olmakla birlikte görev süresi, eğitim düzeyi, cinsiyet ve medeni durumlarına göre anlamlı farklılıklar yoktur. Bu bağlamda H5 hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Şekil 11. Araştırmanın nihai modeli



Bu araştırmada, iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi ve bu ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı rolü, itfaiye çalışanlarından elde edilen veriler ışığında kuramsal bir model çerçevesinde analiz edilmiştir. Modelde, iş stresi bağımsız değişken, tükenmişlik bağımlı değişken ve psikolojik dayanıklılık ise aracı değişken olarak konumlandırılmıştır. Özellikle itfaiyecilik mesleğinin yüksek risk ve belirsizlik içeren doğası dikkate alındığında, bu modelin analiz edilmesi mesleki bağlam açısından anlamlı bir zemin sunmaktadır. Analizlerde, değişkenler arasındaki doğrudan ve dolaylı etki yolları ayrı ayrı değerlendirilmiş, her bir ilişkinin istatistiksel anlamlılığı incelenmiştir. Bu kapsamda model, iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisinin yalnızca doğrudan değil, aynı zamanda psikolojik dayanıklılık gibi bireysel koruyucu faktörler aracılığıyla da şekillenip şekillenmediğini açıklayacak şekilde yapılandırılmıştır.

Tablo 15. Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Kabul/Red
H1: İş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H2: Psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H3: İş stresi ile psikolojik dayanıklılık arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H4: İş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.	Kabul
H4 _a : İş stresinin tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.	Red
H4 _b : İş stresinin tükenmişlik boyutlarından düşük kişisel başarı hissi üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.	Kabul
H4 _c : İş stresinin tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi vardır.	Red
H5: Demografik değişkenlere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, görev süresi, kadro unvanı, çalışılan il) göre itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar vardır.	Kısmen Kabul

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

İş stresi, bireylerin işle ilgili talepler karşısında kaynaklarının yetersiz kaldığı durumlarda ortaya çıkan kronik bir durumdur ve uzun vadede tükenmişliğe yol açabilir (Maslach & Leiter, 2016: 103). Özellikle duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma, stresin yoğun biçimde yaşandığı mesleklerde daha belirgin hale gelir (Schaufeli vd., 2009: 205). Bununla birlikte, bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeyleri, stresli durumlar karşısında verdikleri tepkileri anlamlı biçimde etkileyebilir. Luthans vd. (2006: 39), göre psikolojik dayanıklılık, bireyin karşılaştığı olumsuzluklara rağmen toparlanabilme ve uyum sağlayabilme kapasitesidir. Araştırmalar, psikolojik dayanıklılığın, iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkide koruyucu bir rol oynayarak bu etkiyi azalttığını göstermektedir (Jackson vd., 2007: 3). Bu bağlamda psikolojik dayanıklılık, yalnızca bireysel bir özellik değil, aynı zamanda örgütler için üzerinde önemle durulması gereken önemli bir aracı değişkendir.

Bu araştırma, Ege Bölgesi'nde görev yapan itfaiye çalışanlarının iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini ve bu ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı rolünü incelemiştir. Elde edilen bulgular, iş stresinin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Psikolojik dayanıklılığın ise bu etkiyi kısmen azaltabildiği görülmüştür. Bu bulgular hem bireysel hem de örgütsel düzeyde aşağıdaki çıkarımlara olanak tanımaktadır.

Araştırmamızda itfaiye çalışanlarının, özellikle acil müdahale ve hayati risk taşıyan görevlerde yoğun stres altında oldukları tespit edilmiştir. Bu durum, görev kaynaklı stresin kronik hale gelerek çalışanlarda tükenmişlik oluşturduğunu göstermektedir. Analiz sonuçlarına göre iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi anlamlı ve pozitifdir.

İş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi hem ulusal hem de uluslararası literatürde de sıklıkla vurgulanan bir bulgudur. Maslach & Jackson (1981), iş stresinin özellikle duygusal tükenme boyutunu doğrudan etkilediğini ifade etmiştir. Özdevecioğlu (2003), sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada iş stresinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı etkisi olduğunu belirtmiştir. Bu durum, kamu hizmeti sunan ve yüksek risk altındaki meslek gruplarında stres-tükenmişlik ilişkisinin daha belirgin hale geldiğini göstermektedir. Benzer şekilde, Schaufeli & Bakker (2004), iş stresinin çalışan performansı ve sağlığı üzerindeki olumsuz etkilerini ortaya koymuştur. Bu bağlamda araştırmamızın bulguları, mevcut literatürle uyumludur ve itfaiye çalışanlarının özel koşullarını dikkate alarak literatüre katkı sunmaktadır.

İş stresi ve tükenmişlik ilişkisine dair yapılan korelasyon analizlerinde en yüksek ilişkinin duygusal tükenme ile olduğu gözlemlenmiştir. Bu, Maslach & Leiter (1997)'in, tükenmişlik modelinde belirtilen 'enerji tükenmesi' boyutunun iş stresiyle en yakın bağlantılı bileşen olduğunu doğrulamaktadır. Ayrıca, duyarsızlaşma ile iş stresi arasında da orta düzeyde pozitif bir ilişki saptanmış bu da bireyin stres karşısında duygusal geri çekilme eğilimini yansıtmaktadır. Bir diğer çalışmada, Efeoğlu ve Özgen (2009), iş stresinin özellikle duygusal tükenme boyutu üzerinde doğrudan etkisi olduğunu vurgulamıştır. Bu çalışmada da benzer şekilde duygusal tükenme, iş stresine karşı en hassas boyut olarak öne çıkmıştır.

Bir başka çalışmada, yüksek iş stresi altında çalışan bireylerin sosyal ilişkilerini sürdürme, destek isteme ve çevresel kaynaklardan faydalanma eğilimlerinde azalma görülebilmektedir (Öz, 2019: 112). Bu durum, iş stresinin bireyin sosyal destek sistemini zayıflatarak tükenmişlik riskini artırabileceğini göstermektedir. Benzer şekilde, Koç ve Yıldırım (2021: 89), stres altındaki çalışanların sosyal destek kaynaklarını daha az kullandığını ve bu durumun psikolojik dayanıklılık üzerinde olumsuz etkiler yarattığını ortaya koymuştur. Bu bağlamda, iş stresinin yalnızca bireysel değil, aynı zamanda sosyal boyutlarda da etkiler yarattığı ve sosyal destek mekanizmalarının etkinliğini azalttığı söylenebilir.

Örgütsel bağlamda ise, iş yükü fazlalığı, sosyal destek eksikliği ve karar serbestliği gibi faktörler iş stresini artırmakta ve bu da tükenmişliğin özellikle duygusal boyutunu güçlendirmektedir. Bu bağlamda Karasek (1979)'in, 'Talep-Kontrol' modeli ile Johnson ve Hall (1988)'un, 'Destek-Talep-Kontrol' modelinin işleyişini itfaiye örneklemine somut olarak gözlemlemek mümkündür. İtfaiye çalışanlarında yüksek talep, düşük kontrol ve zayıf sosyal destek kombinasyonu, tükenmişliğin en riskli formülasyonunu ortaya koymaktadır.

Tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş boyutlarının iş stresinden farklı düzeylerde etkilenmesi, iş stresinin bu boyutlara göre değişkenlik gösterdiğine işaret etmektedir. Maslach & Jackson (1986)'a, göre tükenmişlik duygusal tükenmeyle başlamakta, sonrasında duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı ile ilerlemektedir. Araştırma bulgularımız bu modelle örtüşmekte, özellikle duygusal tükenme boyutunda yüksek stresin doğrudan etkisini doğrulamaktadır.

İş stresinin tükenmiş üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisine ilişkin yapılan aracılık testi sonucu elde edilen bulgular teorik çerçevenin geçerliliğini desteklemekte ve hipotezlerin ampirik olarak da karşılık bulduğunu göstermektedir. Örneğin, iş yükü ve karar serbestliği gibi faktörlerin birleşiminden oluşan iş stresi, psikolojik dayanıklılık düzeyi düşük bireylerde daha belirgin tükenmişlik belirtileriyle

sonuçlanmaktadır. Bu bulgular, Caplan (1987)'ın, kişi-çevre uyum modelinin (1987) sahadaki yansımaları ortaya koyar niteliktedir.

Psikolojik dayanıklılık konusundaki çalışmalardan biri olan Günay ve Gülbahar (2015), emniyet teşkilatında çalışan bireylerin stresle başa çıkma düzeyleri ile psikolojik sağlamlık arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bu bulgu, psikolojik dayanıklılığın sadece tükenmişliği azaltmadığını, aynı zamanda genel iyilik halini de artırdığını ortaya koymaktadır.

Benzer şekilde, Polat ve Kalaycı (2017), tarafından yapılan bir çalışmada, kamu çalışanlarının stres seviyeleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, ancak psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerde bu ilişkinin daha zayıf düzeyde gerçekleştiği tespit edilmiştir. Bu da psikolojik dayanıklılığın aracı değilse bile koruyucu bir rol üstlendiğini ortaya koymaktadır.

Psikolojik dayanıklılık, bireylerin stresli yaşam olaylarına karşı gösterdikleri uyum sürecidir. Kobasa (1979), bu kavramı ilk kez tanımlarken bireylerin içsel güç kaynakları ile stresin olumsuz etkilerini dengeleyebileceğini ileri sürmüştür. Araştırmamızda, psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik boyutlarından özellikle kişisel başarı hissi üzerinde olumlu etkiler yarattığı, ancak duyarsızlaşma boyutu üzerinde etkisinin sınırlı kaldığı gözlemlenmiştir. Bu da psikolojik dayanıklılığın tükenmişliğin düşük kişisel başarı hissi alt boyutunda daha etkili olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Psikolojik dayanıklılığın özellikle 'kendilik algısı' ve 'gelecek algısı' boyutları tükenmişliğin azaltılmasında belirgin bir rol oynamaktadır. Bu durum, Kobasa (1979)'nın, 'hardiness' modeliyle de uyumludur. Kobasa'ya göre yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip bireyler kontrol, bağlılık ve mücadele duygularını daha fazla geliştirerek stres faktörleriyle daha sağlıklı baş edebilmektedir. Araştırmada gözlenen bulgular, psikolojik dayanıklılığın her zaman tüm stres bileşenleri üzerinde aynı düzeyde etkili olmadığını, özellikle duygusal yükün ağır bastığı durumlarda dayanıklılığın tampon rol oynayabildiğini göstermektedir. Çalışmamızda iş stresinin psikolojik dayanıklılık alt boyutlarıyla olan korelasyonları incelendiğinde, negatif ve anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir (örneğin iş stresi – sosyal kaynaklar: $r = -0.491$, $p < 0.01$). Bu bulgu, iş stresi arttıkça psikolojik dayanıklılığın özellikle sosyal destek kaynakları boyutunda zayıfladığını göstermektedir.

Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin alt boyutları analiz edildiğinde, 'kendilik ve 'gelecek algısı' tükenmişlik üzerinde negatif yönde anlamlı etkilere sahiptir. Bu bulgu, Friberg (2005), Tugade & Fredrickson (2004), gibi araştırmacıların dayanıklılığın olumlu duygulanım ve umut mekanizmaları ile stresin etkisini azalttığı yönündeki tezlerini desteklemektedir.

Tüm bu analizlerin ortak noktası, psikolojik dayanıklılığın yalnızca bireysel bir özellik olmadığı, aynı zamanda geliştirilebilir bir beceri olarak örgütsel eğitim ve destek programlarıyla artırılabilir. Son yıllarda yapılan meta-analitik çalışmalarda da (Robertson vd., 2015), psikolojik dayanıklılığı artırmaya yönelik müdahale programlarının çalışanların genel iyilik halleri üzerinde anlamlı düzeyde olumlu etki yaptığı görülmüştür.

Ulusal yazında İtfaiyeciler özelinde yapılan araştırmalar oldukça sınırlıdır. Korkmaz ve Yıldız (2020), tarafından yürütülen çalışmada, itfaiye çalışanlarının yüksek düzeyde iş stresi yaşadığı, bunun da fiziksel ve zihinsel yıpranmışlık duygusu oluşturduğu vurgulanmıştır. Ateş ve Çayalan (2024), Türkiye genelinde itfaiye çalışanlarıyla yürüttükleri araştırmada, tükenmişliğin iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ve mesleki kıdeme göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklar bulunduğunu tespit etmişlerdir. Şavklı (2021), posttravmatik stres bozukluğu belirtileri ile intihar düşüncesi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolünü incelemiştir. Çalışma, düşük psikolojik dayanıklılık düzeyine sahip itfaiyecilerde travmatik stres belirtileri ile intihar düşüncesi arasındaki ilişkinin daha güçlü olduğunu ortaya koymuştur. Ersezgin ve Tok (2019), özel güvenlik görevlileri üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın kısmi aracı rol oynadığını belirlemişlerdir. Bu bulgu, yüksek stresli mesleklerde psikolojik dayanıklılığın tükenmişliği azaltmada önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. Elde edilen bulgular, önceden yapılmış çalışmaların ulaştığı sonuçlarla doğrudan örtüşmektedir.

Sonuç olarak, bu araştırma, itfaiye çalışanları gibi yüksek riskli meslek gruplarında iş stresinin doğrudan tükenmişlik düzeylerini artırdığını ve psikolojik dayanıklılığın bu ilişkiyi kısmen azalttığını göstermektedir. Özellikle hizmet sunumunda sürekli olarak kriz, acil durum ve yaşam riskiyle karşı karşıya kalan itfaiyeciler için iş stresi, tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişki, örgütsel politika ve kaynak planlamaları açısından da stratejik değer taşımaktadır.

Hem ulusal hem de uluslararası literatürden elde edilen bulgular ışığında bu çalışmanın, Türkiye’de kamu hizmeti sunan riskli meslek gruplarında iş stresi ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi doğruladığı ve psikolojik dayanıklılığın önemine işaret ettiği söylenebilir. Özellikle ulusal düzeydeki araştırmalardan elde edilen sonuçlarla paralellik göstermesi, çalışmanın güvenilirliğini ve uygulama değeri yüksek çıktılar sunduğunu göstermektedir.

Bu çalışmanın, tükenmişliğin azaltılması ve dayanıklılığın artırılması yolunda hem akademik literatüre hem de saha uygulamalarına katkı sunması beklenmektedir. Çalışmanın güçlü yönleri arasında; alandaki boşluklara katkı sunması, itfaiye gibi kritik bir meslek

grubuna odaklanması ve literatürde nispeten az çalışılmış bir aracı değişken olan psikolojik dayanıklılığı incelemesi yer almaktadır. Bu doğrultuda geliştirilecek yeni ölçekler, psiko-eğitim programları ve müdahale temelli modellerle konu daha derinlikli bir şekilde ele alınabilir.

Bu araştırma, iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini ve psikolojik dayanıklılığın bu ilişkideki aracılık rolünü itfaiye çalışanları özelinde incelemiştir; elde edilen bulgular doğrultusunda hem uygulamaya hem de gelecekte yapılacak akademik çalışmalara yönelik çeşitli öneriler geliştirilmesini mümkün kılmıştır. Öncelikle, elde edilen sonuçlar itfaiye çalışanlarının yüksek düzeyde iş stresine maruz kaldıklarını ve bu durumun tükenmişlik düzeylerini artırdığını göstermektedir. Bununla birlikte, psikolojik dayanıklılığın bu etkiyi sınırlayıcı bir rol oynadığı görülmüştür. Ancak bu bulgu, psikolojik dayanıklılığın tek başına yeterli bir tampon mekanizma olmadığını; iş stresinin etkilerini azaltmak için daha kapsamlı örgütsel ve bireysel müdahale stratejilerinin geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Örgütsel destek mekanizmalarının güçlendirilmesi, psiko-eğitim programlarının kurumsallaştırılması ve yöneticilere yönelik stres yönetimi eğitimlerinin yaygınlaştırılması bu bağlamda öncelikli adımlar arasında yer almalıdır (Maslach & Leiter, 2016).

Bu noktada dikkat çeken yapısal bir problem, Türkiye'de itfaiyeciliğin yasal ve kurumsal olarak hâlen “resmî bir meslek” statüsüne kavuşamamış olmasıdır. Mesleki statü eksikliği, çalışanların kurumsal aidiyet ve meslekî kimlik algılarını zayıflatmakta; bu durum da işin anlamını ve değerini sorgulamalarına yol açarak tükenmişlik düzeylerini artırmaktadır (Ashforth & Kreiner, 1999). Araştırma sonuçlarıyla da uyumlu biçimde, profesyonel tanınırlığın yetersiz olduğu alanlarda çalışan bireylerin duygusal tükenme yaşama olasılığı daha yüksek olmakta, görevlerini yalnızca “zorunlu bir yükümlülük” olarak algılamaları olası hâle gelmektedir. Türkiye’de itfaiye teşkilatlarının hâlen yerel yönetimlere bağlı olarak çalışıyor olması, hizmet sunumunun standardizasyonunu zorlaştırmakta; personel yönetimi, liyakat esaslı atama ve hizmet içi eğitim süreçlerinde belirsizlik yaratmaktadır. Oysa kamu hizmetlerinde merkezî yapılanma, özellikle afet ve acil durum gibi yüksek koordinasyon gerektiren alanlarda, kaynak yönetimi ve kurumsal verimlilik açısından önemli avantajlar sunmaktadır (Pollitt & Bouckaert, 2017). Bu bağlamda, itfaiye teşkilatlarının İçişleri Bakanlığı veya Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) gibi merkezî bir yapıya bağlanarak faaliyet göstermesi hem mesleki statü hem de kurumsal sürdürülebilirlik açısından önemli bir reform alanı olarak değerlendirilmelidir.

Ayrıca Avrupa’daki örneklerde olduğu gibi, itfaiyecilik mesleğinin ulusal düzeyde tanımlanması, yeterlilik esaslı sertifikasyon sistemleriyle desteklenmesi ve bu mesleğe özgü

kariyer gelişim modellerinin oluşturulması gerekmektedir (European Fire Services College, 2019). Meslekî kimliğin güçlendirilmesi, bireyin yaptığı işle özdeşleşmesini kolaylaştırmakta; bu da hem psikolojik iyi oluşunu hem de örgütsel bağlılığını artırarak tükenmişlik riskini azaltmaktadır (Wrzesniewski vd., 2003).

Bu bağlamda gelecekte yapılacak araştırmalar, sadece psikolojik dayanıklılık değil; psikolojik sermaye kavramı çerçevesinde ele alınan diğer pozitif kişilik kaynaklarını da kapsamalıdır. Özellikle öz yeterlik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık gibi alt boyutların, iş stresi ve tükenmişlik üzerindeki aracı ve düzenleyici etkileri literatürde dikkat çekici bir biçimde tartışılmaktadır (Luthans vd., 2007). Bu değişkenlerin birlikte değerlendirilmesi, bireylerin stresle başa çıkma kapasitelerini daha kapsamlı şekilde anlamamıza katkı sağlayacaktır. Örneğin, öz yeterlik düzeyi yüksek bireylerin iş stresini daha yapıcı bir çerçevede yorumladıkları ve bu sayede tükenmişlik belirtilerini daha az yaşadıkları farklı çalışmalarda rapor edilmiştir (Avey vd., 2009).

Ayrıca, bu çalışmanın kesitsel bir araştırma tasarımı kullanması nedeniyle değişkenler arasındaki nedensel ilişkiler sınırlı düzeyde yorumlanabilmektedir. İleri düzeyde nedensellik analizi yapılabilmesi için boylamsal çalışmaların yürütülmesi önerilmektedir. Benzer şekilde, nicel bulgulara ek olarak nitel yöntemlerle desteklenen karma araştırma desenlerinin tercih edilmesi, çalışanların yaşadığı psikososyal süreçlerin daha derinlemesine anlaşılmasına olanak tanıyacaktır (Creswell & Plano Clark, 2018).

Son olarak, örneklemin yalnızca Ege Bölgesi'ndeki itfaiye teşkilatlarıyla sınırlı olması, bulguların genellenebilirliğini azaltmaktadır. Gelecekte, farklı coğrafi bölgelerde, örgütsel yapıları değişen belediyelerde ya da risk düzeyi yüksek diğer meslek gruplarında yapılacak karşılaştırmalı çalışmalar hem yapısal hem de kültürel etkenlerin iş stresi ve tükenmişlik üzerindeki etkilerini ortaya koymak açısından değerli olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, N., ve Gülnar, B. (2023). Sosyal ağ yorgunluğunun öncüllerinin belirlenmesinde kullanılan modellerin betimsel içerik analizi ile incelenmesi. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (63), 131-151.
- Ak, M. (2019). Uluslararası İlişkilerde Kimlik Analizi ve Rol Teorisi. *Bursa Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(38).
- Akçay, V. H. (2012). Pozitif psikolojik sermayenin iş tatmini ile ilişkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 123-140.
- Akdaş, K. (2017). *Pozitif Psikolojik Sermaye, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Erzurum ve Denizli Uygulaması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Akten S. (2007). *Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Edirne.
- Akol, Y. (2024). *Öğretmen-öğrenci etkileşimi ve öğrenci yılmazlığı arasındaki ilişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gaziantep.
- Akpolat, B. (2021). *Ortaokul öğrencilerinde yılmazlığın yordanmasında öz düzenleme becerileri ve gelecek beklentilerinin rolü*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Altan, S. (2018). Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları ve Örgütsel Stresin Neden Olduğu Başlıca Sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 137-158.
- Ambrose, S. C., Rutherford, B. N., Shepherd, C. D., ve Tashchian, A. (2014). Boundary spanner multi-faceted role ambiguity and burnout: An exploratory study. *Industrial Marketing Management*, 43(6), 1070-1078.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama. *İstanbul Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Ardıç, K., ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 21-46.
- Arı, G. S., ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Arıkan, G. (2021). COVID-19 salgınında stres: olumsuz, olumlu sonuçları ve önleyici müdahalenin olası rolü. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 13(1), 135-145.
- Armutçuk, A. K., Sevinç, Ö., Bozkurt, A. İ., Abpıstancı, M., ve Zencir, M. (2011). Denizli Devlet Hastanesi'nde çalışan hekim dışı sağlık personelinde tükenmişlik düzeyi ve ilişkili faktörler. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 4(1), 15-20.
- Arpacı, F. ve Batman, O. (2009). *İş yaşamında stres ve başa çıkma yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Arpacı, Ö. (2009). *Otel işletmelerinde çatışma ve yönetimi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Arslan, G. (2015). Ergenlerde psikolojik sağlamlık: Bireysel koruyucu faktörlerin rolü. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 5(44), 73-82.
- Ashfaq, S., Mahmood, Z., ve Ahmad, M. (2013). Impact of work-life conflict and work over load on employee performance in banking sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 14(5), 688-695.

- Atalay, M. (2020). *Mersin üniversitesi çalışanlarında bilinçli farkındalık ve psikolojik dayanıklılık ilişkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Atan, M., ve Tekingündüz, S. (2014). Ambulans Çalışanlarının (112) Tükenmişlik, Algılanan İş Stresi ve İş Tatminlerinin Kişisel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Social Sciences*, 9(3), 54-69.
- Atılğan, T. (2007). Stresin birey üzerindeki etkileri. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 42-47.
- Atılğan, T. ve Dengizler, İ. (2007). Hazır giyim sektöründe örgütsel stres üzerine bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(2), 62- 93.
- Austin, A. E., Lesak, A. M., ve Shanahan, M. E. (2020). Risk and protective factors for child maltreatment: A review. *Current epidemiology reports*, 7, 334-342.
- Aydemir, M., Demirci, M. K., Uluköy, M. (2005). Bankacılıkta stres sorunu: stres kaynakları ve stresle başa çıkma yolları üzerine Bilecik'te bir araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49(1), 487-505.
- Aydın, S. (2007). *İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu ve Eminönü İlçesi Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydoğan, E. (2018). *Örgütsel davranış odaklı yönetsel yaklaşımlar*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Aytaç, S., Akalp, G., ve Gökçe, A. (2016). İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanlarının İşe Bağlı Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Ataturk University Journal of Economics & Administrative Sciences*, 30(5).
- Babaoğlan, E. (2006). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce İli Örneği)*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Bağ, V. (2012). *Gazetecilerde İş Stresi: Balıkesir İli Yerel Basınında Çalışan Gazetecilerin İş Stresi Kaynaklarına İlişkin Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 1(2014), 389-411.
- Barnett, R. C. ve Brennan, R. T. (1995). The relationship between job experiences and psychological distress: A structural equation approach. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 259-276.
- Baron, R. M., ve Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Basım, H. N. ve Çetin, F. (2011). Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 1-12.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), s. 15-23.
- Bayat, İ. ve Baykal, B. (2021). Toplumsal cinsiyet ayrımcılığının yarattığı engeller: Çalışma yaşamında varolmaya çalışan kadın. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(3), 745-762.
- Beehr, T. A. ve Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review 1. *Personnel psychology*, 31(4), 665-699.
- Benard, B. (1991). Fostering resiliency in kids: Protective factors in the family, school, and community. *Institute of Education Sciences*, 120, 32.

- Bencsik, A., Juhász, T. ve Mura, L. (2019). Consequences of workplace stress–Company case study. *Littera Scripta*, 12(2), 79-95.
- Berber, S. (2011). *Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kule Personeli Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Boyar, E. (2011). *Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Browne, J. H. (2000). Benchmarking HRM practices in healthy work organizations. *American Business Review*, 18(2), 54.
- 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 Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Budak, G. (2015). *Psikolojik Dayanıklılık ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Buitendach, J. H. ve De Witte, H. (2005). Job insecurity, extrinsic and intrinsic job satisfaction and affective organisational commitment of maintenance workers in a parastatal. *South African Journal of Business Management*, 36(2), 27-37.
- Bulut, B. (2016). *Ergenlerin anksiyete, sosyal destek ve psikolojik sağlık düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Bumin, G., Tatlı, İ. Y., Cemali, M., Kara, S. ve Akyürek, G. (2019). Vardiyalı ve gündüz çalışan sağlık çalışanlarında uyku kalitesi, reaksiyon zamanı, stres ve iyilik halinin karşılaştırılması. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 6(3), 170-176.
- Burke, R. J., Koyuncu, M., Fiksenbaum, L. ve Acar, F. T. (2009). Work hours, work intensity, satisfactions and psychological well-being among Turkish manufacturing managers. *Europe's Journal of Psychology*, 5(2), 12-30.
- Calitz, T., Roux, A. ve Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social work*, 50(2), 153-169.
- Cam, E. (2004). Çalışma yaşamında stres ve kamu kesiminde kadın çalışanlar. *Journal of Human Sciences*, 8(1).
- Caplan, R. D. (1987). Person-environment fit theory and organizations: Commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms. *Journal of Vocational behavior*, 31(3), 248-267.
- Chiappetta, M. (2017). The Technostress: Definition, symptoms and risk prevention. *Senses and Sciences*, 4(1) 358-361.
- Cicchetti, D. ve Garmezy, N. (1993). Prospects and promises in the study of resilience. *Development and psychopathology*, 5(4), 497-502.
- Colligan, T. W. ve Higgins, E. M. (2006). Workplace stress: Etiology and consequences. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21(2), 89-97.
- Condly, S. J. (2006). Resilience in children: A review of literature with implications for education. *Urban education*, 41(3), 211-236.
- Connelly, C. E. ve Arnold, K. A. (2011). *Transformational leadership and leader stress: a model of reciprocal effects*. In Academy of Management Proceedings (Vol. 2011, No. 1, pp. 1-6). USA: Academy of Management.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Cropanzano, R., Mohler, C. ve Byrne, Z. S. (2004). Emotional Exhaustion, Work Relationships and Health Effects on Organizational Outcomes. *Presented at the 19*

- Annual Conference Of The Society Of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago, Illinois.
- Cutuli, J. J., Herbers, J. E., Masten, A. S. ve Reed, M. G. J. (2021). Resilience in development. C. R. Snyder, S. J. Lopez, L. M. Edwards ve S. C. Marques (Ed.), *The oxford handbook of positive psychology* (3. Baskı) içinde. Oxford University Press.
- Çağlar, B. (2019). *Özel Sektörde Çalışan Bireylerde Psikolojik Dayanıklılık ile Öfke Denetimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çam, S. ve Çakır, İ. (2008). Polislerde iş stresi algısının kişisel ve göreve bağlı bazı değişkenlere göre karşılaştırılması. *Polis Bilimleri Dergisi*, 10(3), 21-40.
- Çavuşoğlu, S. ve Yalçın, M. (2018). Banka Çalışanlarının Kişilik Özelliklerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerine Etkisi. *MCBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(2), 49-76.
- Çetin, F., Yeloğlu, H. O. ve Basım, H. N. (2015). Psikolojik dayanıklılığın açıklanmasında beş faktör kişilik özelliklerinin rolü: Bir kanonik ilişki analizi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 30(75), 81-92.
- Çevik, G. B., Doğan, İ. ve Yıldız, M. A. (2016). Pedagojik formasyon eğitimi alan öğrencilerin yılmazlık ve tükenmişliklerinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(3), 971-984.
- Çınar, O. (2010). Eğitim ve sağlık alanı çalışanlarının iş stresi düzeyleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi (elektronik)*, 9(33), 101-121.
- Çivilidağ, A. ve Durmaz, Ş. (2022). Rol çatışması-rol belirsizliği ve iş yerinde psikolojik taciz, mesleki benlik saygısı ve işe yabancılaşma olgularının araştırma görevlileri üzerinde incelenmesi. *Akdeniz İnsani Bilimler Dergisi*, 12, 25-41.
- Dağdeviren, M., Eraslan, E. ve Kurt, M. (2005). Çalışanların toplam iş yükü seviyelerinin belirlenmesine yönelik bir model ve uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20(4), 517-525.
- Dalman, Ö. (2023). *İş Stresi ve Tükenmişliğin İş Yaşam Dengesine Etkisi Üzerine Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Danna, K. ve Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.
- Darshani, R. (2014). A review of personality types and locus of control as moderators of stress and conflict management. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(2), 1-8.
- De Witte, H. (2005). Job insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. *SA journal of Industrial Psychology*, 31(4), 1-6.
- Dekker, S. W. ve Schaufeli, W. B. (1995). The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study. *Australian psychologist*, 30(1), 57-63.
- Deran, A. ve Beller, B. (2015). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 45, 69-93.
- Deveci, B. (2017). İş Stresi ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), Eylül, 39-53.
- Diehl, M., Hay, E. L. ve Chui, H. (2012). Personal risk and resilience factors in the context of daily stress. *Annual Review of Gerontology & Geriatrics*, 32(1), 251-274.
- Doğan, A., Keskin, G. ve Dönmez, (2021) Afet yardım çalışanlarında sekonder travma. *Hastane Öncesi Dergisi*, 6(3), 421-432.

- Doğan, S., Yıldırım, Y., Açıksöz, S., ve Yıldırım, M. (2021). Afetlerde çalışan personelin psikolojik etkilenimi. *Kriz ve Travma Dergisi*, 6(1), 70–78.
- Durak, E. Ş., Gençöz, T. ve Durak, M. (2008). *Ceza infaz kurumu personelinde psikolojik semptomatoloji: iş stresi, psikolojik dayanıklılık, tükenmişlik, sosyal destek ve baş etme tarzları*. Proje No: 105K155.
- Durlak, J. A. (1998). Common risk and protective factors in successful prevention programs. *American journal of orthopsychiatry*, 68(4), 512-520.
- Durmaz, Ş. (2016). İşgücü piyasasında kadınlar ve karşılaştıkları engeller. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3), 37-60.
- Durna, U. (2010). A tipi ve B tipi kişilik yapıları ve bu kişilik yapılarını etkileyen faktörlerle ilgili bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 275-290.
- Duyan, E. C. (2008). *Çalışma yaşamında yoga: iş tatmini ve stres yönetiminde etkileri üzerine bir araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Dülger, V. (2014). *Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eğın, A. (2015). *Çalışma hayatında iş stresi ve tükenmişlik*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler üzerindeki etkileri açısından stres kaynakları ve bir uygulama. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 93-111.
- Erdoğan, P. (2018). *Pozitif psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Erdoğan, P. ve Ak, M. (2021). Örgütsel stres ve iş tatmini arasında psikolojik dayanıklılığın aracı rolü: Akademisyenler üzerine bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 433-442.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi*, 22th September 1992 Ankara.
- Erkutlu, H., Chafra, J. ve Bumin, B. (2011). Organizational culture's role in the relationship between power bases and job stress. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)*, 40, 198-209.
- Erlinghagen, M. (2008). Self-perceived job insecurity and social context: A multi-level analysis of 17 European countries. *European Sociological Review*, 24(2), 183-197.
- Eroz, S. S. ve Onat, E. (2018). Psychological hardiness A survey in hospitality management. *Research Journal of Business and Management*, 5(1), 81-89.
- Ersezgin, R. ve Tok, E. S. S. (2019). Algılanan İş Stresi, Psikolojik Dayanıklılık, Başa Çıkma Stilleri ve Öz-Duyarlılığın Tükenmişlik Düzeyini Yordayıcı Etkisi. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(36), 1-36.
- Ersoy, A. ve Utku, B. D. (2005). Konaklama işletmeleri muhasebe müdürlerinde tükenmişlik sendromu-1. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26, 43-50.
- Ersöz, O. (2018). *Psikolojik ve akademik değişkenlerin temel eğitimden ortaöğretime geçiş sınav başarısına etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Eryılmaz, Ş., Mutlu, S. (2022). İtfaiye çalışanlarında iş stresi ve tükenmişlik. *Kamu Yönetimi ve Çalışma Hayatı Dergisi*, 9(2), 33–45.
- Etyemez, S. (2013). *İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

- Färber, F. ve Rosendahl, J. (2020). Trait resilience and mental health in older adults: A meta-analytic review. *Personality and Mental Health, 14*(4), 361-375.
- Fiori, M., Bollmann, G. ve Rossier, J. (2015). Exploring the path through which career adaptability increases job satisfaction and lowers job stress: The role of affect. *Journal of Vocational Behavior, 91*, 113-121.
- Fredrickson, B. L. ve Joiner, T. (2002). Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being. *Psychological Science, 13*(2), 172-175.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J. H. ve Hjemdal, O. (2005). Resilience in relation to personality and intelligence. *International Journal of Methods in Psychiatric Research, 14*(1), 29-42.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H. ve Martinussen, M. (2003). A new rating scale for adult resilience: what are the central protective resources behind healthy adjustment? *International Journal of Methods in Psychiatric Research, 12*(2), 65-76.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H., Martinussen, M., Aslaksen, P. M. ve Flaten, M. A. (2006). Resilience as a moderator of pain and stress. *Journal of Psychosomatic Research, 61*(2), 213-219.
- Ganiyusufoğlu, A. (2011). *Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Selçuk Üniversitesi Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update* (10a ed.), Boston: Pearson
- Germeys, L. ve De Gieter, S. (2017). Psychological detachment mediating the daily relationship between workload and marital satisfaction. *Frontiers in Psychology, 7*, 232613.
- Geyik Koç, G. (2020). *Bilişsel Esneklik ve Psikolojik Dayanıklılık İle Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Ghani, B., Memon, K. R., Han, H., Ariza-Montes, A. ve Arjona-Fuentes, J. M. (2022). Work stress, technological changes, and job insecurity in the retail organization context. *Frontiers in Psychology, 13*, 918065.
- Gizir, C. (2007). Psikolojik sağlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal, 3*(28), 113-128.
- Gizir, C. ve Aydın, G. (2006). Psikolojik sağlık ve ergen gelişim ölçeği'nin uyarlanması: geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal, 3*(26), 87-99.
- Glantz, M. D. ve Sloboda, Z. (2002). Analysis and reconceptualization of resilience. *Resilience and development: Positive Life Adaptations*, 109-126.
- Golembiewski, R. T. ve Munzenrider, R. A. (1984). Phases of psychological burnout and organizational covariants: A replication from a large population. *Journal of Health and Human Resources Administration, 6*(2), 290-323.
- Gök, S. (2009). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 27*(2), 429-448.
- Gökhan Bitmiş, M., Sökmen, A. ve Turgut, H. (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15*(2), 27-40.
- Gökkaya, Ö. (2014). Yerel yönetimlerde iş-yaşam dengesi ve çalışan davranışı ilişkisinin incelenmesi "Kocaeli belediyeleri örneği". *Elektronik Mesleki Gelişim Ve Araştırmalar Dergisi, 2*(3), 1-18.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21*(1), 91-109.

- Güler, A. (2013). *Örgütsel stres ve sağlık çalışanlarında örgütsel stresle başa çıkma yolları: Serinhisar Devlet Hastanesi örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güler, Z., Başpınar, N. Ö. ve Gürbüz, H. (2001). *İş yaşamında stres ve kamu kurumlarındaki sekreterler üzerinde bir uygulama*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Günay, G. Y. ve Demiralay, T. (2016). Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerinin İş Stresi, Tükenmişlik Sendromu ve İş-Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58), 917-935.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Teknikleri* (3. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürel, E. B. (2016). Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi ve İşe Bağlılığın İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 48, 349-364.
- Gürgen, U. (2006). *Grupla psikolojik danışmanın üniversite öğrencilerinin yılmazlık düzeylerine etkisi*. (Yayınlanmamış Doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gürgen, U. (2006). Yılmazlık ölçeği (YÖ): Ölçek geliştirme, güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(2), 45-74.
- Hamarta, E., Arslan, C., Saygın, Y. ve Özyeşil, Z. (2009). Benlik saygısı ve akılcı olmayan inançlar bakımından üniversite öğrencilerinin stresle başa çıkma yaklaşımlarının analizi. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 7(18), 25-42.
- Hanton, S., Evans, L. ve Neil, R. (2003). Hardiness and the competitive trait anxiety response. *Anxiety, Stress, and Coping*, 16(2), 167-184.
- Harrison, M., Loiselle, C. G., Duquette, A. ve Semenic, S. E. (2002). Hardiness, work support and psychological distress among nursing assistants and registered nurses in Quebec. *Journal of Advanced Nursing*, 38(6), 584-591.
- Haşit, G. ve Yaşar, O. (2015). Çalışan Kadınlarda Örgütsel Stres Kaynakları: Bir Kamu Kurumu Örneği. *Sakarya İktisat Dergisi*, 4(4), 1-30.
- Hawkins, J. D., Catalano, R. F. ve Miller, J. Y. (1992). Risk and protective factors for alcohol and other drug problems in adolescence and early adulthood: implications for substance abuse prevention. *Psychological Bulletin*, 112(1), 64.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process: A regression-based approach*, (2nd ed.). The Guilford Press: New York, USA.
- Hayta, A. B. (2007). Çalışma ortamı koşullarının işletme verimliliği üzerine etkisi. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 21-41.
- Herdiana, I., Handoyo, S. ve Handoyo, S. (2018). Family Resilience: A Conceptual Review. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 133, 42-48.
- Hiçyılmaz, S. (2023). *Pozitif Psikolojik Sermaye ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Hobfoll, S. E. ve Lilly, R. S. (1993). Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology*, 21(2), 128-148.
- Hu, T., Zhang, D. ve Wang, J. (2015). A meta-analysis of the trait resilience and mental health. *Personality and Individual Differences*, 76, 18-27.
- Işık, E. (2007). *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları ile İş Stresi İlişkinine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Işık, Ş. (2006). Kendini toparlama gücü ölçeği'nin uyarlanması Geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 77-86.

- Işıkhan, V. (1999). Sosyal hizmet ve sağlık alanında görev yapan yöneticileri etkileyen iş stres faktörleri. *Amme İdaresi Dergisi*, 32(2), 43-57.
- İnce, A. ve Ateş, Ö. T. (2024). Öğretmenlerin işten ayrılma niyetinin altında yatan sebeplerin belirlenmesi. *Ihlara Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 134-149.
- Jacelon, C. S. (1997). The trait and process of resilience. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 123-129.
- Jäppinen, K., Roos, M., Slater, P. ve Suominen, T. (2022). Connection between nurse managers' stress from workload and overall job stress, job satisfaction and practice environment in central hospitals: A cross-sectional study. *Nordic Journal of Nursing Research*, 42(2), 109-116.
- Judge, T. A. ve Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 395-404.
- Juslén, H. ve Tenner, A. (2005). Mechanisms involved in enhancing human performance by changing the lighting in the industrial workplace. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 35(9), 843-855.
- Kaba, İ. (2019). Stres, Ruh Sağlığı ve Stres Yönetimi: Güncel bir gözden geçirme. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 73, 63-81.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *Journal of Istanbul Faculty of Medicine*, 68(1), 29-32.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 29(3), 284.
- Kama, A. (2017). *Özel ve devlet hastanelerinin acil servis personellerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik Kahramanmaraş ilinde bir araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Kaplan, J. B., Bergman, A. L., Christopher, M., Bowen, S. ve Hunsinger, M. (2017). Role of resilience in mindfulness training for first responders. *Mindfulness*, 8(5), 1373-1380.
- Karabay, M. E. (2015). Sağlık personelinin iş stresi, iş-aile çatışması ve iş-aile-hayat tatminlerine yönelik algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26), 113-134.
- Kararımak, Ö. (2006). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 3(26), 129-142.
- Kararımak, Ö. ve Siviş Çetinkaya, R. (2011). Benlik saygısının ve denetim odağının psikolojik sağlamlık üzerine etkisi: duyguların aracı rolü. *Turkish Psychological Counseling & Guidance Journal*, 4(35), 30-41.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 285-308.
- Kaya, H. (2022). *İşyeri Nezaketsizliği ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisinde Psikolojik Dayanıklılığın Düzenleyici Rolünün İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, A. ve Bozkur, B. (2017). Kadercilik eğilimi ile özyeterlik inancı ve savunma mekanizmaları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Ege Eğitim Dergisi*, 18(1), 124-145.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 191-212.
- Kervancı, F. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11, 100-119.

- Keyes, C. L. (2018). *Risk and resilience in human development: An introduction*. In Risk and Resilience in Human Development (pp. 223-227). Psychology Press.
- Khalatbari, J., Ghorbanshiroudi, S. ve Firouzbakhsh, M. (2013). Correlation of job stress, job satisfaction, job motivation and burnout and feeling stress. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 860-863.
- Kındırılıoğlu, Z. (2018). *Ebeveynlerin Psikolojik İyi Oluş ve Psikolojik Dayanıklılık Düzeyleri ile Çocukların Sosyal Yetkinlik ve Davranışları Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kim, W., Bae, M., Chang, S. J., Yoon, J. H., Hyun, D. S., Ryu, H. Y. ve Kim, C. (2019). Effect of burnout on post-traumatic stress disorder symptoms among firefighters in Korea: Data from the Firefighter Research on Enhancement of Safety & Health (FRESH). *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 52(6), 345.
- Kinman, G. ve Grant, L. (2010). Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies. *The British Journal of Social Work*, 41(2), 261-275.
- Kinter, O. ve Katı, Y. (2022). The mediation effect of job stress and burnout on the relationship between workload and turnover intention: An application in the healthcare sector. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 23(4), 852-863.
- Koç, E. (2019). Tükenmişlik sendromunun çalışan performansına etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 1(60), 88-97.
- Koç M. (2019). *Acil Yardım, Kurtarma ve Müdahale Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Trabzon İli Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- Kop, N., Euwema, M. ve Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), 326-340.
- Kökalan, Ö. ve Şevik, Ü. (2017). İş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif psikolojik sermayeni aracı etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4), 713-733.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Paoline, E. A. ve Clarke, A. (2005). The impact of role stressors on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among private prison staff. *Security Journal*, 18, 33-50.
- Langemo, D. K. (1990). Impact of work stress on female nurse educators. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 22(3), 159-162.
- Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743.
- Lee, Y., Lee, S. ve Lee, W. (2023). Occupational and environmental noise exposure and extra-auditory effects on humans: A systematic literature review. *Geohealth*, 7(6), e2023GH000805.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Leka, S. L., Griffiths, A. ve Cox, T. (2003). *Work Organization and Stress: Systematic Problem Approaches for Employers, Managers and Trade Union Representatives*. Geneva: World Health Organization.
- Llosa, J. A., Menéndez-Espina, S., Agulló-Tomás, E. ve Rodríguez-Suárez, J. (2018). *Job insecurity and mental health: A meta-analytical review of the consequences of precarious work in clinical disorders* (2. Ed.). Spain: Anales de Psicología
- Locke, R. ve Lees, A. (2020). A literature review of interventions to reduce stress in doctors. *Perspectives in Public Health*, 140(1), 38-53.
- Lorcu F. (2015). *Örneklerle Veri Analizi SPSS Uygulamalı*, (Birinci Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

- Luo, L. (1999). Work motivation, job stress and employees' well-being. *Journal of Applied Management Studies*, 8(1), 61.
- Luthans, F. ve Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach. *Annual review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 339-366.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O. ve Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271.
- Luthans, F., Luthans, B. C. ve Luthans, K. W. (2021). *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach* (14b). North Carolina: Information Age Publishing.
- Luthans, F., ve Youssef, C. M. 2004. Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 1-36.
- Luthar, S. S. (2005). Resilience at an early age and its impact on child psychosocial development. *Encyclopedia on Early Childhood Development [online]*, 1-6.
- Luthar, S. S. ve Zelazo, L. B. (2003). Research on resilience: An integrative review. *Resilience and Vulnerability: Adaptation in the Context of Childhood Adversities*, 2, 510-549.
- Luthar, S. S. ve Zigler, E. (1991). Vulnerability and competence: A review of research on resilience in childhood. *American Journal of Orthopsychiatry*, 61(1), 6-22.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D. ve Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Lv, G., Li, J., Xu, Q., Zhang, H., Wu, W., Fan, X. ve Liu, H. (2024). The influence of firefighters' perceived stress on job burnout: A moderated mediation model. *Current Psychology*, 43(10), 8874-8884.
- Ma, C. C., Andrew, M. E., Fekedulegn, D., Gu, J. K., Hartley, T. A., Charles, L. E. ve Burchfiel, C. M. (2015). Shift work and occupational stress in police officers. *Safety and Health at Work*, 6(1), 25-29.
- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Lu, J. L., Persico, M. ve Brow, M. (2006). The personality construct of hardiness, III: Relationships with repression, innovativeness, authoritarianism, and performance. *Journal of Personality*, 74(2), 575-598.
- Maddi, S. R., Kobasa, S. C., ve Puccetti, M. C. (1987). Stressful events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(2), 243-253.
- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 69(2), 143.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2017). Understanding burnout: New models. *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice*, 36-56.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- Masten, A. S. (2014). *Ordinary magic: Resilience in development*. Guilford Publications.
- Masten, A. S. ve Coatsworth, J. D. (1998). The development of competence in favorable and unfavorable environments: Lessons from research on successful children. *American Psychologist*, 53(2), 205.

- Mehrfar, Y., Pirami, H., Nikooyan, F., Samimi, K., Avarseji, A., & Ramezanifar, S. (2025). The correlation between job stress, burnout, and cognitive performance in Iranian firefighters: A cross-sectional study. *Work*, 80(1), 407-415.
- Meng, H., Luo, Y., Huang, L., Wen, J., Ma, J. ve Xi, J. (2019). On the relationships of resilience with organizational commitment and burnout: a social exchange perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(15), 2231-2250.
- Meredith, L., Sherbourne, C., Gaillot, S., Hansell, L., Ritschard, H., Parker, A. ve Wrenn, G. (2011). Literature and expert review to identify factors that promote resilience. *Promoting Psychological Resilience in the US Military*, 11-30.
- Moorhead, G. ve Griffin, R. W. (2008). *Organizational behavior managing people and organizations*. Dreamtech Press.
- Mund, P. (2017). Hardiness and culture: a study with reference to 3 Cs of Kobasa. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 4(2), 152-159.
- Murray, C. (2003). Risk factors, protective factors, vulnerability, and resilience: A framework for understanding and supporting the adult transitions of youth with high-incidence disabilities. *Remedial and Special Education*, 24(1), 16-26.
- Musaoğlu, Z. (2008). *Trakya üniversitesi öğretim elemanlarının sağlıkla ilintili yaşam kalitesi*. (Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi). Trakya Üniversitesi, Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Edirne.
- Nazlıoğlu, E. H. (2009). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Nevid, J. S., Rathus, S. A. ve Greene, B. (2003). *Abnormal psychology in a changing world*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Newman, T. (2017). *Building resilience: Helping vulnerable children cope*. In *Ethics, law and society* (pp. 195-207). Routledge.
- Nordenmark, M. (2004). Multiple social roles and well-being: A longitudinal test of the role stress theory and the role expansion theory. *Acta Sociologica*, 47(2), 115-126.
- O'Connor, D. B., Thayer, J. F. ve Vedhara, K. (2021). Stress and health: A review of psychobiological processes. *Annual Review of Psychology*, 72(1), 663-688.
- Oktan, V. (2012). Psikolojik sağlamlığın gelişiminde bir moderator olarak umut. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9(2).
- Oktan, V., Odacı, H. ve Berber-Çelik, Ç. (2014). Psikolojik doğum sırasının psikolojik sağlamlığın yordanmasındaki rolünün incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(1), 140-152.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 15-42.
- Ong, A. D., Bergeman, C. S., Bisconti, T. L. ve Wallace, K. A. (2006). Psychological resilience, positive emotions, and successful adaptation to stress in later life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(4), 730.
- Onyedire, N. G., Ekoh, A. T., Chukwuorji, J. C. ve Ifeagwazi, C. M. (2017). Posttraumatic stress disorder (PTSD) symptoms among firefighters: Roles of resilience and locus of control. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 32(4), 227-248.
- Ostaszewski, K. (2009). Risk/protective factors in salient adolescent problem behaviors. The Warsaw Adolescent Study. *Determinants of Health and Health Behaviours in Polish Adolescents*, 33-57.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 103- 116.

- Ozler, N. D. E. ve Yeni, Z. (2017). A Research On Determination of the Relationship Between Resilience and Career Future Perception. *PressAcademia Procedia*, 3(1), 554-559.
- Öğülmüş, S. (2001). Bir kişilik özelliği olarak yılmazlık. *I. Ulusal Çocuk ve Suç Sempozyumu: Nedenler ve Önleme Çalışmaları Bildiriler Kitabı* (ss. 327-341). 29-30 Mart. Ankara
- Örki, N. (2015). *Tükenmişlik Sendromu, Birey ve Örgütsel Yapılar*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özcan, B. ve Artar, M. (2017). Boşanmış aile çocuklarının yılmazlık özellikleri ve koruyucu faktörlerinin incelenmesi. *Turkish Studies*, 12(14), 295-316.
- Özcan, İ., Alpar, Ö., Ciğer, A. ve Algür, S. (2010). Antalya Bölgesindeki Seyahat Acentası Çalışanlarının Stres Kaynakları Belirtileri ve Sonuçlarının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33), 41-64.
- Özdayı, N. (2016). *Elit sporcularda iletişim becerileri ile duygusal zekânın yılmazlık üzerindeki etkisi ve problem çözme becerisinin aracılık rolü*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kırıkkale.
- Özdevecioğlu, M. (2002). Kamu ve özel sektör yöneticileri arasındaki davranışsal çalışma koşulları ve kişilik farklılıklarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19, 115-134.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel adaletin bireylerarası saldırgan davranışlar üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 77-96.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan stresin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, (20), 101-118.
- Özen, Y. ve Gül, A. (2007). Sosyal ve eğitim bilimleri araştırmalarında evren-örneklem sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 394-422.
- Özkan, M. S. (2021). *Psikolojik sağlık odaklı Psiko-Eğitim Programının bir grup yetişkinin psikolojik sağlık, duygusal zeka ve toplumsal ilgi düzeylerine etkisinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bursa.
- Özkurt, Y. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik (Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Journal of Fisheries and Aquatic Sciences*, 23(1), 75-81.
- Özpeynirci, R. ve Kırmızı, C. (2022). Atasözleri Ekseninde Psikolojik Dayanıklılık Kavramı Üzerine Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 24(43), 1113-1126.
- Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Öztürk, A. T. ve Okçu, İ. (2020). İş tatmini ve işgören performansı arasındaki ilişki üzerinde iş stresinin aracılık rolünün belirlenmesi. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 6(3), 210-234.
- Özutku, H. (2019). Tükenmişliğin İş Yaşam Dengesi ve Çalışan Sağlığı Üzerindeki Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36, 165-182.
- Palice, V. M. (2020). *Akademisyenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Örgütsel Bağlılık ve Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Biruni Üniversitesi Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Biruni Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

- Palmer, S. (2001). Stress management—a masterclass: An inaugural lecture. *Counseling Psychology Review*, 16, 18-27.
- Palomino, M. N. ve Frezatti, F. (2016). Role conflict, role ambiguity and job satisfaction: Perceptions of the Brazilian controllers. *Revista de Administração (São Paulo)*, 51(2), 165-181.
- Pannells, T. C. ve Claxton, A. F. (2008). Happiness, creative ideation, and locus of control. *Creativity Research Journal*, 20(1), 67-71.
- Pati, A. K., Chandrawanshi, A. ve Reinberg, A. (2001). Shift work: consequences and management. *Current Science*, 81(1), 32-52.
- Pertev, E. (2006). *A tipi ve B tipi kişilik özellikleri ile stres arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Polatçı, S. (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personel Üzerinde Bir Analiz)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Polatçı, S., Irk, E., Zümrü, G., Sobacı, F. (2017). Psikolojik Dayanıklılık Ve Kişilik Özellikleri Tatmin Düzeyini Etkiler mi? *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(29), 553-578.
- Rajput, N., Gupta, M. ve Kesharwani, S. (2011). Impact of Technostress in Enhancing Human Productivity: An Econometric Study. *Global Journal of Enterprise Information System*, 3(3), 5-13.
- Ram, N., Khoso, I., Shah, A. A., Chandio, F. R. ve Shaikih, F. M. (2011). Role conflict and role ambiguity as factors in work stress among managers: A case study of manufacturing sector in Pakistan. *Asian Social Science*, 7(2), 113-118.
- Rees, C., Wirihana, L., Eley, R., Ossieran-Moisson, R. ve Hegney, D. (2018). The effects of occupational violence on the well-being and resilience of nurses. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 48(9), 452-458.
- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S. L., Maloles, C. M. ve König, C. J. (2010). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. *International Studies of Management & Organization*, 40(1), 74-91.
- Ríos-Risquez, M. I., García-Izquierdo, M., Sabuco-Tebar, E. D. L. Á., Carrillo-Garcia, C. ve Solano-Ruiz, C. (2018). Connections between academic burnout, resilience, and psychological well-being in nursing students: A longitudinal study. *Journal of Advanced Nursing*, 74(12), 2777-2784.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2018). Essentials of organizational behavior pearson role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Rutter, M. (2006). Implications of resilience concepts for scientific understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 1-12.
- Sakallı, A. E. (2019). A Tipi ve B Tipi Kişilik Özelliğine Sahip Bireylerde İş Doyumu ve Kazalanma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Ohs Academy*, 2(1), 11-31.
- Sakarya, D. ve Güneş, C. (2013). Van depremi sonrasında travma sonrası stres bozukluğu belirtilerinin psikolojik dayanıklılık ile ilişkisi. *Kriz Dergisi*, 21(1), 25-32.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L. ve Andrade, S. M. D. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS One*, 12(10), e0185781.
- Sattler, D. N., Boyd, B. ve Kirsch, J. (2014). Trauma-exposed firefighters: Relationships among posttraumatic growth, posttraumatic stress, resource availability, coping and critical incident stress debriefing experience. *Stress and Health*, 30(5), 356-365.

- Scheffers, F., Van Vugt, E. ve Moonen, X. (2024). Resilience in the face of adversity: How people with intellectual disabilities deal with challenging times. *Journal of Intellectual Disabilities*, 28(3), 661-682.
- Selçuklu, A. E. (2013). *Örgütsel bağlılığın bir yordayıcısı olarak kurum kültürü ve psikolojik dayanıklılık: Okul öncesi öğretmenleri üzerine bir çalışma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Selye, H. (1950). Stress and the general adaptation syndrome. *British Medical Journal*, 1(4667), 1383.
- Serinikli, N. (2019). İş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 10(4), 915-928.
- Serinkan, C. ve Bardakçı, A. (2009). Pamukkale Üniversitesi'ndeki akademik personelin iş tatminleri ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bir araştırma. *Sosyal Bilgiler Dergisi*, 5(21), 115-132.
- Sezgin, F. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin incelenmesi. *Kastamonu Education Journal*, 20(2), 489-502.
- Shahzad, Q., Shah, B., Waseem, M. ve Bilal, H. (2020). An empirical analysis of work overload, organizational commitment and turnover intentions among employees of banking sector. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 6(2), 781-788.
- Shields, M. (2002). Shift work and health. *Health Reports*, 13(4), 11-33.
- Siegrist, J. (2012). Effort-reward imbalance at work: Theory, measurement and evidence. *Department of Medical Sociology, University Düsseldorf, Düsseldorf*, 19.
- Singh, J., Goolsby, J. R. ve Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569.
- Smith, T. D., Hughes, K., DeJoy, D. M. ve Dyal, M. A. (2018). Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes. *Safety Science*, 103, 287-292.
- Solgun, C., Tarsuslu, B., Çulhacık, G. D. ve Durat, G. (2018). Yoğun bakım ünitelerinde çalışan resmilerin stres derecesi ile benlik savunma sistemi arasındaki mesafenin incelenmesi. *İnsan Ritmi Dergisi*, 4(2), 126-133.
- Stout, M. D. ve Kipling, G. D. (2003). *Aboriginal people, resilience and the residential school legacy*. Ottawa: Aboriginal Healing Foundation.
- Stranks, J. (2005). *Stress at Work. Management and Prevention*. Elsevier Butterworth Heinemann.
- Şahin, A., Cankurt, M., Güden, C. ve Miran, B. (2008). Çiftçilerin Risk Davranışları: Bir Yapısal Eşitlik Modeli Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(2), 153-172.
- Şahin, M. (2019). *Tükenmişlik duygusu ve iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Bankacılık sektöründe bir araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Şanlı Çatak, H. (2013). *Sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeyinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi: Denizli ağız ve diş sağlığı merkezi örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şavklı, Y. (2021). *İtfaiye çalışanlarında posttravmatik stres bozukluğu belirtileri ve intihar arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın düzenleyici rolü*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Şeker, M. (2019). *Avukatlarda tükenmişlik (burnout) sendromu: Sivas ili merkez ilçe örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

- Şeker, Y. (2019). Örgütsel stresin tükenmişlik üzerindeki etkisi. *İnsan Kaynakları Yönetimi Dergisi*, 4(2), 125–135.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. ve Ullman, J. B. (2007). *Using multivariate statistics* (Vol. 5, No. 7). Boston, MA: Pearson.
- Taşdemir, H. (2022). *Sosyal Hizmet Kurumlarının Yönetiminde Görev Yapan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Kurumsal Bağlılık ve Psikolojik Dayanıklılık Düzeyleri ile İş Stresi ve Stresle Başa Çıkma Yöntemlerinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Taşgın, E. ve Çuhadaroğlu-Çetin, F. (2006). Ergenlerde major depresyon: Risk etkenleri, koruyucu etkenler ve dayanıklılık. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*, 13(2), 87–94.
- Taşkırmaz, M. (2020). *Duygusal zekâ, yaşam doyumu ve yılmazlık arasındaki ilişki*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Tatlıcı, M., ve Kırımlıoğlu, H. (2008). Atletizm Antrenörlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2(1), s. 34-47.
- Tekin, G. O. (2010). *Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve algıladıkları sosyal destek arasındaki ilişki. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 3(29), 1-11.
- Testa, M. R. ve Basten, S. (2014). Certainty of meeting fertility intentions declines in Europe during the ‘Great Recession’. *Demographic Research*, 31, 687-734.
- Toğa, N. (2016). *Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Tonga, Z. (2014). *Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıklarının karar stratejileri ve durumluk sürekli kaygı düzeylerine göre incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Topçu, F. (2017). *Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinde beş faktör kişilik özelliklerinin yordayıcı etkisinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Topçu, F. (2023). *Zor zamanlarda psikolojik dayanıklılık ve değer odaklı yaşam: Kültürel bağlamda karma yöntemler araştırması*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gaziantep.
- Toppinen-Tanner, S. (2011). *Process of burnout: Structure, antecedents, and consequences*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: iş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155-179.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Tümekaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki tükenmişlik, görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Tümlü, G. Ü. ve Reçepoğlu, E. (2013). Üniversite akademik personelinin psikolojik dayanıklılık ve yaşam doyumu arasındaki ilişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3, 205-213.

- Türen, U., Erdem, H. ve Kalkın, G. (2015). İş yerinde tekno-stres ölçeği: havacılık ve bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 6(1), 1-19.
- Tüzün, P. ve Öztürk, M. (2021). *The Leadership Style of Managers and the Effect of Power Distance Perception on Job Insecurity in Bank Employees: A Research on the Mediating Effect of the Locus of Control*. In Journal of Social Policy Conferences (No. 80, pp. 67-94). Istanbul University.
- Ulutaş, M. (2020). *Karasek'in İş Talep-Kontrol-Destek Modelinin İşgörenlerin İş Stresi Üzerindeki Etkileri: Bişkek Manas Uluslararası Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması= The Effects of Karasek's Job Demand-Control-Support Model (JDSC) on Employees Job Stresses: A Field Survey on Aviation Workers of Manas International Airport, Bishkek*.
- Ungar, M. (2014). *Resilience and culture: The diversity of protective processes and positive adaptation*. In Youth resilience and culture: Commonalities and complexities (pp. 37-48). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Varol, R., Karakaş, S. ve Bedel, A. (2015). Stresle başa çıkma eğitiminin üniversite öğrencilerinin stresle başa çıkma tarzlarına ve otomatik düşüncelerine etkisi. *Uluslararası Avrasya Bilimleri Dergisi*, 6(19), 76-91.
- Varol, T., Özçalık, F., Ekinci, A. (2015). İş stresi kaynakları ve sonuçları. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 210-220.
- Visser, M. R., Smets, E. M., Oort, F. J. ve De Haes, H. C. (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *Cmaj*, 168(3), 271-275.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I. ve Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 314-334.
- Wagnild, G. M. ve Young, H. M. (1993). Development and psychometric. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-17847.
- Walsh, F. (2003). Family resilience: A framework for clinical practice. *Family Process*, 42(1), 1-18.
- Walsh, F. (2012). Family resilience: Strengths forged through adversity. *Normal Family Processes: Growing Diversity and Complexity*, 4, 399-427.
- Wu, G., Hu, Z. ve Zheng, J. (2019). Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: the moderating role of career calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 2394.
- Yağar, F. ve Dökme, S. (2018). Niteliksel araştırmaların planlanması: Araştırma soruları, örneklem seçimi, geçerlik ve güvenirlik. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(3), 1-9.
- Yalçın, İ. (2013). Psikolojik dayanıklılık ve stresle baş etme. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 4(1), 55-62.
- Yalçın, S. (2013). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile stres, psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserlik arasındaki ilişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yaman, N. T. (2023). *Yüksek Performanslı İnsan Kaynakları Uygulamalarından Performans Değerlendirmenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisinde Psikolojik Dayanıklılık ve İş Stresinin Aracılık Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yates, T. M. ve Masten, A. S. (2004). *Fostering the future: Resilience theory and the practice of positive psychology*. P. A. Linley ve S. Joseph (Ed.), Positive psychology in practice (s. 521-539) içinde. John Wiley & Sons, Inc.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2014). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yenihan, B., Öner, M. ve Çift yıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.

- Yeşilparmak, B. (1993). Kişilik Gelişim inde Ailesel Faktörlerin Etkisine ilişkin Bir Araştırma. *Aile ve Toplum*, 1(3), 3-16.
- Yetişen, E. (2010). *İş Stresinin İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkisinde Sosyal Desteğin Biçimlendirici Rolü*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, S. (2007). *Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeyi ve Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldırım, Y., Taşmektepligil, M. Y., Üzüm, H. ve Bulut, D. (2011). Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 13(1), 103-108.
- Yıldız, E. (2011). *Eğitimcilerde tükenmişlik: Rehber öğretmenler üzerine bir araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel yaşamda stresin kamu çalışanlarının performansına etkileri üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 1-20.
- Yılmaz, O. (2006). Stresin Performans Üzerine Etkisi: 40'ncü Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yıldırım, E. (2021). *Algılanan iş stresinin tükenmişlik ve işe yabancılaşma üzerindeki etkisi: Muhasebe yardımcı personellerine yönelik bir araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstinye Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yongkang, Z., Weixi, Z., Yalin, H., Yipeng, X. ve Liu, T. (2014). The relationship among role conflict, role ambiguity, role overload and job stress of Chinese middle-level cadres. *Chinese Studies*, 3(1), 8-11.
- Yu, M. ve Lee, H. (2018). Impact of resilience and job involvement on turnover intention of new graduate nurses using structural equation modeling. *Japan Journal of Nursing Science*, 15(4), 351-362.
- Yüksel, H. (2014). Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.
- Yüksel, İ. (2011). Çalışma yaşamı kalitesinin tipik ve atipik istihdam açısından incelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 47-58.
- Zautra, A. J. ve Reich, J. W. (2010). *Resilience: The meanings, methods, and measures of a fundamental characteristic of human adaptation*. S. Folkman (Ed.), The Oxford handbook of stress, health, and coping (s. 173-185) içinde. Oxford University Press.
- Zautra, A. J., Hall, J. S. ve Murray, K. E. (2010). *Resilience: A New Definition of Health for People and Communities*. In J. R. Reich, A. J. Zautra, and J. S. Hall (Eds.), pp. 3-30. Handbook of Adult Resilience, New York: Guilford.
- Zengin, M. (2023). *Askeri personelin depresyon ve algılanan stres ile psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişkisinin analizi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Zeybekoğlu, A. (2019). *Erken ergenlik dönemindeki öğrencilerin yılmazlıkları ile umut ve bağlanma stilleri arasındaki ilişki*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Burdur.

EKLER

Ek 1: İzin Dilekçesi



Ek 2: Anket Formu

Sayın katılımcı,

Bu çalışma Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı çerçevesinde, hazırlanmakta olan “ İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi ve Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolü: İtfaiye Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı Yüksek Lisans Tezi için yapılmaktadır. Bu araştırmanın amacı itfaiye hizmetlerinde çalışan bireylerin iş stresinin, tükenmişlik algılarına etkisi ve psikolojik dayanıklılığın aracı rolünü tespit etmektir. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Anket sonuçları sadece araştırma sonuçları için kullanılacaktır, vermiş olduğunuz bilgilerin gizliliği korunacaktır. Soruları eksiksiz cevaplamamız anketin geçerli sayılması ve sonuçların sağlıklı olabilmesi adına önemlidir. Şimdiden araştırmaya sağlamış olduğunuz katkıdan dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Danışman

Yüksek Lisans Öğrencisi

Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

Ali BÖLÜK

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ

Size uygun olan seçeneği yuvarlak içine alınız.

	Anketin bu kısmını değerlendirirken Hiçbir zaman:1, Nadiren: 2, Kararsızım:3, Bazen:4, Sıklıkla: 5,	Hiçbir zaman	Nadiren	Kararsızım	Bazen	Sıklıkla
1	Çok hızlı mı çalışmak zorundasın?	1	2	3	4	5
2	Çok yoğun mu çalışmak zorundasın?	1	2	3	4	5
3	Yaptığın iş çok fazla çaba gerektirir mi?	1	2	3	4	5
4	Her şeyi yapmak için yeterli zamanın var mı?	1	2	3	4	5
5	Yaptığın işte sık sık istemediğin taleplerle karşılaşılıyor musun?	1	2	3	4	5
6	İşin yeni şeyler öğrenmene imkân sağlıyor mu?	1	2	3	4	5
7	İşin üst düzeyde beceri ve uzmanlık istiyor mu?	1	2	3	4	5
8	Yaptığın iş ilk olarak senin harekete geçmeni gerektiriyor mu?	1	2	3	4	5
9	Tekrar ve tekrar aynı şeyleri yapmak zorunda kalıyor musun?	1	2	3	4	5
10	İşinde nasıl çalışacağının kararını kendin verebiliyor musun?	1	2	3	4	5
11	İşinde ne yapacağının kararını kendin verebiliyor musun?	1	2	3	4	5
12	İş ortamım sakin ve hoştur	1	2	3	4	5
13	İş yerimde diğer çalışanlarla iyi geçinirim	1	2	3	4	5
14	İş arkadaşlarım beni destekler	1	2	3	4	5
15	Eğer kötü görünümdeysem iş arkadaşlarım beni anlar	1	2	3	4	5
16	Üstlerim ile iyi geçinirim	1	2	3	4	5
17	İş arkadaşlarım ile çalışmaktan zevk alırım	1	2	3	4	5

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

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

Size uygun olan seçeneği yuvarlak içine alınız.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

Aşağıdaki ifadelerden sizi en iyi yansıtanı işaretleyiniz.

1. Beklenmedik bir olay olduğunda...	Her zaman bir çözüm bulurum.	1	2	3	4	5	Çoğu kez ne yapacağımı kestiremem.
2. Gelecek için yaptığım planların...	Başarılması zordur.	1	2	3	4	5	Başarılması mümkündür.
3. En iyi olduğum durumlar şu durumlardır...	Ulaşmak istediğim açık bir hedefim olduğunda	1	2	3	4	5	Tam bir günlük boş bir vaktim olduğunda
4. ...olmaktan hoşlanıyorum.	Diğer kişilerle birlikte	1	2	3	4	5	Kendi başıma
5. Ailemin, hayatta neyin önemli olduğu konusundaki anlayışı...	Benimkinden farklıdır.	1	2	3	4	5	Benimkiyle aynıdır.
6. Kişisel konuları...	Hiç kimseyle tartışmam.	1	2	3	4	5	Arkadaşarımla/ Aile üyeleriyle tartışabilirim.
7. Kişisel problemlerimi...	Çözmem.	1	2	3	4	5	Nasıl çözebileceğimi bilirim.
8. Gelecekteki hedeflerimi...	Nasıl başarabileceğimi bilirim.	1	2	3	4	5	Nasıl başaracağımdan emin değilim.
9. Yeni bir işe/projeye başladığımda...	İleriye dönük planlama yapmam, derhal işe başlarım.	1	2	3	4	5	Ayrıntılı bir plan yapmayı tercih ederim.
10. Benim için sosyal ortamlarda rahat/esnek olabilmem...	Önemli değildir.	1	2	3	4	5	Çok önemlidir.
11. Ailemle birlikteyken kendimi ... hissedirim.	Çok mutlu	1	2	3	4	5	Çok mutsuz
12. Beni...	Bazı yakın arkadaşlarım/aile üyelerim cesaretlendirebilir.	1	2	3	4	5	Hiç kimse cesaretlendiremez.
13. Yeteneklerim...	Olduğuna çok inanırım.	1	2	3	4	5	Konusunda emin değilim.
14. Geleceğimin ... olduğunu hissediyorum.	Ümit verici	1	2	3	4	5	Belirsiz
15. Şu konuda iyiyimdir...	Zamanı planlama	1	2	3	4	5	Zamanımı harcama
16. Yeni arkadaşlık konusu ... bir şeydir.	Kolayca yapabildiğim	1	2	3	4	5	Yapmakta zorlandığım
17. Ailem şöyle tanımlanabilir	Birbirinden bağımsız	1	2	3	4	5	Birbirine sıkı biçimde kenetlenmiş.
18. Arkadaşarımların arasındaki ilişkiler...	Zayıftır	1	2	3	4	5	Güçlüdür
19. Yargılarıma ve kararlarıma	Çok fazla güvenmem.	1	2	3	4	5	Tamamen güvenirim.
20. Geleceğe dönük amaçlarımlar...	Belirsizdir.	1	2	3	4	5	İyi düşünülmüştür.
21. Kurallar ve düzenli alışkanlıklar...	Günlük yaşamımda yoktur.	1	2	3	4	5	Günlük yaşamımı kolaylaştırır.
22. Yeni insanlarla tanışmak ...	Benim için zordur.	1	2	3	4	5	Benim iyi olduğum bir konudur.
23. Zor zamanlarda, ailem	Geleceğe pozitif bakar.	1	2	3	4	5	Geleceği umutsuz görür.
24. Ailemden birisi acil bir durumla karşılaştığında...	Bana hemen haber verilir.	1	2	3	4	5	Bana söylenmesi bir hayli zaman alır.
25. Diğerleriyle beraberken ...	Kolayca gülerim.	1	2	3	4	5	Nadiren gülerim.
26. Bazı kişiler söz konusu olduğunda, ailem şöyle davranır...	Birbirlerini desteklemez biçimde	1	2	3	4	5	Birbirlerine bağlı biçimde

27. Destek alırım.	Arkadaşımdan/aile üyelerinden	1	2	3	4	5	Hiç kimseden
28. Zor zamanlarda ... eğilimim vardır.	Her şeyi umutsuzca gören bir	1	2	3	4	5	Beni başarıya götürebilecek iyi bir şey bulma
29. Karşılıklı konuşma için güzel konuların düşünülmesi, benim için...	Zordur.	1	2	3	4	5	Kolaydır.
30. İhtiyacım olduğunda...	Bana yardım edebilecek kimse yoktur.	1	2	3	4	5	Her zaman bana yardım edebilen birisi vardır.
31. Hayatımdaki kontrol edemediğim olaylar (ile)...	Başa çıkmaya çalışırım.	1	2	3	4	5	Sürekli bir endişe/kaygı kaynağıdır.
32. Ailemde şunu severiz...	İşleri bağımsız olarak yapmayı	1	2	3	4	5	İşleri hep beraber yapmayı
33. Yakın arkadaşlarım/aile üyeleri...	Yeteneklerimi beğenirler.	1	2	3	4	5	Yeteneklerimi beğenmezler.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Kişisel bilgi formunu doldururken, size uyan seçeneği işaretleyiniz.

1. Cinsiyetiniz	Kadın ()		Erkek ()			
2. Yaşınız	18-28 ()	29-38 ()	39-48 ()	49-58 ()	58+ ()	
3. Medeni durumunuz	Bekar ()		Boşanmış ()		Evli ()	
4. Öğrenim durumu	İlköğretim ()	Lise ()	Ön Lisans ()	Lisans ()	Yüksek Lisans ()	Doktora ()
5. Kadro Unvanınız	Şoför ()	Er ()	Çavuş ()	Amir ()	Müdür ()	
6. Toplam Görev Süreniz	0-10 ()	11-20 ()	21-30 ()	31+ ()		
7. Çalıştığınız İl	İzmir ()	Manisa ()	Aydın ()	Denizli ()		
	Muğla ()	Afyonkarahisar ()	Kütahya ()	Uşak ()		

Ek 3: Etik Kurul Kararı



Ek 4: Öğrenci Belgesi



Ek 5: İzinler

