



**T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANA BİLİM DALI
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ**

**PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİNDE İŞ
STRESİNİN ARACI ROLÜ: SOSYAL HİZMET ALANI ÇALIŞANLARI
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

DOKTORA TEZİ

S. BERNA KARAKALE

DANIŞMAN: PROF. DR. ERSİN KAVİ

**YALOVA
EYLÜL 2022**



T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİNDE İŞ STRESİNİN
ARACI ROLÜ: SOSYAL HİZMET ALANI ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

DOKTORA TEZİ

S. BERNA KARAKALE
137309006

DANIŞMAN: PROF. DR. ERSİN KAVİ

YALOVA
EYLÜL 2022

ETİK BEYAN

Yalova Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım “Psikolojik Dayanıklılığın İş Stresine ve İş Tatminine Etkisinde İş Stresinin Aracı Rolü: Sosyal Hizmet Alanı Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir, aksinin tespiti halinde doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi taahhüt ve beyan ederim.

S. Berna KARAKALE

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın amacı psikolojik dayanıklılığın iş tatminine etkisinde iş stresinin aracı rolünü sosyal hizmet alanı çalışanları üzerinden araştırmaktır. Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde giriş kısmı yazıldıktan sonra ikinci bölümde kavramsal çerçeve başlığı altında psikolojik dayanıklılık, iş stresi ve iş tatminine değinilmiştir. Üçüncü bölümde ise psikolojik dayanıklılığın iş stresi ve iş tatmini ile ilişkisi incelenmiş ve yapılan araştırmalara yer verilmiştir. Ayrıca sosyal hizmet alanı çalışanları ele alınmıştır. Dördüncü bölümde sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılığının iş tatminine etkisinde iş stresinin aracı rolü ile ilgili bir araştırma yapılmıştır. Son bölümde de sonuç ve önerilere yer verilmiştir. Bu çalışmayı yaparken benden destek ve katkılarını esirgemeyen ve bilgi ve önerileriyle bana yol gösteren değerli tez danışmanım Prof. Dr. Ersin KAVİ'ye teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca her konuda beni dinleyen ve yönlendiren Prof. Dr. Senay YÜRÜR'e ve doktora eğitimim boyunca bilgi ve birikimlerini bizimle paylaşan tüm değerli hocalarıma teşekkür ederim. Bu çalışma sırasında sorularımı yanıtlama nezaketi gösteren Prof. Dr. Orhan KOÇAK'a ve beni destekleyerek güven veren Prof.Dr. Levent ŞAHİN'e teşekkürü borç bilirim. Ayrıca araştırmanın anket kısmında bana destek olan ve Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (SHUDER)'in yöneticilerine ulaşmamı sağlayan T.C. Aile ve Sosyal Hiz. Bak. Aile ve Toplum Hiz. Genel Müdürlüğü Şube Müdürü Mehmet Kürşat ALDEMİR'e ve Sağlık ve Sosyal Hizmet Çalışanları Sendikası (SASAM)'da uzman olarak çalışan arkadaşım Defne DEMET'e ve anketi yanıtlayan katılımcılara çok teşekkür ederim.

Ayrıca hem lisansüstü eğitimim de hem de özel hayatımda her zaman bana destek olan değerli dostlarım Doç.Dr. Rüveyda KIZILBOĞA ÖZASLAN ve Dr. Kâmil ÖZASLAN'a ve burada ismi geçmeyen ama kalbimde yer alan canım arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.

Son olarak, tüm hayatım boyunca desteklerini esirgemeyen sevgili babam Ali SELÇUK, canım annem Sevgi SELÇUK, biricik kardeşim Berkan SELÇUK'a ve her zaman yanımda yer alan ve sabrıyla beni motive eden eşim Gökhan KARAKALE ve dünya tatlısı oğlum Deniz KARAKALE'ye sonsuz teşekkür ederim.

Eylül-2022

S. Berna KARAKALE

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN	iii
ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vii
TABLOLAR LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	x
ÖZET	xi
ABSTRACT	xii
1. GİRİŞ	1
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1. GENEL OLARAK PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK	5
2.1.1. Psikolojik dayanıklılık kavramının arka alanı.....	5
2.1.2. Psikolojik dayanıklılık kavramı	9
2.1.3. Psikolojik dayanıklılık kavramının boyutları	19
2.1.4. Psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörler	22
2.1.4.1. Risk faktörleri.....	22
2.1.4.1.1. Birey ile ilgili risk faktörleri.....	23
2.1.4.1.2. Aile ile ilgili risk faktörleri.....	24
2.1.4.1.3. Çevre ile ilgili risk faktörleri.....	24
2.1.4.2. Koruyucu faktörler	26
2.1.4.2.1. İçsel faktörler.....	28
2.1.4.2.2. Dışsal faktörler	32
2.1.5. Psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin özellikleri.....	33
2.1.6. Psikolojik dayanıklılıkla ilgili yapılan araştırmalar	36
2.2. İŞ STRESİ	42
2.2.1. Stres ve iş stresi tanımı.....	42
2.2.2. İş stresinin nedenleri.....	46
2.2.2.1. Bireysel nedenler	46
2.2.2.2. Örgütsel nedenler	49
2.2.2.2.1. İşin yapısı	49
2.2.2.2.2 Vardiyalı çalışma.....	50
2.2.2.2.3. Aşırı iş yükü	51
2.2.2.2.4. İşin tehlike içermesi	51
2.2.2.2.5. Rol çatışması ve rol belirsizliği.....	52
2.2.2.2.6. Örgütteki ilişkiler	52
2.2.2.2.7. İnsan kaynakları uygulamaları	53
2.2.2.2.8. Kariyer yönetimi	53
2.2.2.2.9. Çevresel nedenler	54
2.2.2.2.10. Duygusal emek.....	54
2.2.3. İş stresi ile baş etme	59
2.3. İŞ TATMİNİ	61
2.3.1. İş tatmini kavramı ve önemi.....	61
2.3.2. İş tatmininin boyutları	66

2.3.2.1. İşyeri çalışma şartları	66
2.3.2.2. İşin yapısı	67
2.3.2.3. Ücret.....	67
2.3.2.4. Terfi fırsatları	68
2.3.2.5. Takım çalışması ve desteği	68
2.3.3. İş tatminini etkileyen faktörler	68
2.3.3.1. Bireysel faktörler.....	69
2.3.3.1.1. Kişisel özellikler	69
2.3.3.1.2. Cinsiyet	69
2.3.3.1.3. Yaş	70
2.3.3.1.4. Medeni Durum	71
2.3.3.1.5. Eğitim.....	71
2.3.3.1.6. Tecrübe.....	72
2.3.3.2. Örgütsel faktörler	72
2.3.3.2.1. Ücret.....	72
2.3.3.2.2. Yönetim.....	73
2.3.3.2.3. İşin yapısı ve terfi olanakları.....	74
2.3.4. İş tatmininin sonuçları.....	77
2.3.5. İş tatminsizliğinin sonuçları	78
3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ İLE İLİŞKİSİ VE SOSYAL HİZMET ALANI ÇALIŞANLARI.....	81
3.1. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK, İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ.....	81
3.1.1. Psikolojik dayanıklılık ve iş stresi ilişkisi.....	81
3.1.1.1. Kavramsal boyut	81
3.1.1.2. İş stresi ile başa çıkarak psikolojik dayanıklılığı artırma.....	86
3.1.1.3. İş stresiyle başa çıkmada bireysel yöntemler	89
3.1.1.3.1. Duygusal zekâ	89
3.1.1.3.2. Öğrenilmiş güçlülük.....	102
3.1.1.4. Örgütsel yöntemler.....	106
3.1.1.5. Yapılan araştırmalar	107
3.1.2. Psikolojik dayanıklılık ve iş tatmini ilişkisi	109
3.1.2.1. Kavramsal boyut	109
3.1.2.2. Yapılan araştırmalar	113
3.1.3. İş stresi ve iş tatmini ilişkisi	116
3.2. SOSYAL HİZMET ALANI ÇALIŞANLARINDA PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK, İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ	120
3.2.1. Sosyal hizmet kavramı	120
3.2.2. Sosyal hizmetin kavramının tarihsel gelişimi	125
3.2.3. Sosyal hizmet alanı çalışanları	127
3.2.4. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik durumları ile ilgili araştırmalar.....	132
3.2.5. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılığı.....	138
3.2.6. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş stresi.....	143
3.2.7. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş tatmini.....	145

4. SOSYAL HİZMET ALANI ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞININ İŞ TATMİNİNE ETKİSİNDE İŞ STRESİNİN ARACI ROLÜ İLE İLGİLİ BİR ARAŞTIRMA.....	149
4.1. ARAŞTIRMANIN GENEL ÇERÇEVESİ.....	149
4.1.1. Araştırmanın konusu	149
4.1.2. Araştırmanın amacı ve önemi	149
4.1.3. Araştırmanın evreni ve örneklem grubu.....	151
4.1.4. Araştırmada karşılaşılan zorluklar	152
4.1.5. Ölçüm araçları, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri.....	152
4.1.5.1. Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeği	154
4.1.5.2. Kısa versiyon örgütsel stres ölçeği.....	163
4.1.5.3. Minnesota iş tatmini ölçeği	169
4.1.5.4. Ölçme araçlarının betimsel istatistikleri.....	176
4.1.6. Araştırmanın modeli ve hipotezleri.....	177
4.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	179
4.2.1. Demografik ve kurumsal verilerle ilgili genel sonuçlar.....	179
4.2.2. Değişkenler arasındaki korelasyonel ilişkiler	182
4.2.3. Kavramsal bağlantıların değerlendirilmesi	183
4.2.3.1. Psikolojik dayanıklılık ile iş stres arasındaki ilişkinin incelenmesi	184
4.2.3.2. Örgütsel stres ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi	187
4.2.3.3. Psikolojik dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi	189
4.2.3.4. Psikolojik dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel stresin aracı rolünün incelenmesi	192
5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	197
KAYNAKLAR.....	204
EKLER.....	236
EK 1: Kişisel Bilgi Formu	236
EK 2: YETİŞKİNLER İÇİN PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÖLÇEĞİ, KISA VERSİYON ÖRGÜTSEL STRES ÖLÇEĞİ VE MINNESOTA İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ	237
ÖZGEÇMİŞ	242

KISALTMALAR LİSTESİ

a.g.e.	:	Adı geçen eser
CFI	:	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
CMIN	:	Ki-kare
ed.	:	Editör
GFI	:	Uyum İyiliği İndeksi
H	:	Araştırma Hipotezi
IASSW	:	Uluslararası Sosyal Hizmet Okulları Birliği
IFSW	:	Uluslararası Sosyal Hizmet Çalışanları Federasyonu
İİBF	:	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
KMO	:	Kaiser-Meyer-Olkin
KYS	:	Kalite Yönetim Sistemi
N	:	Örneklem Sayısı
NASW	:	Sosyal Hizmet Uzmanları Ulusal Birliği
NFI	:	Normlaştırılmış Uyum İndeksi
p	:	Anlamlılık Düzeyi
r	:	Pearson Korelasyon Katsayısı
RMSEA	:	Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
SHUDER	:	Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği

Sig.	:	Significant (Anlamlılık)
SPSS	:	Statistical Package for The Social Sciences
TBMM	:	Türkiye Büyük Millet Meclisi
Vd.	:	Ve Diğerleri
WHO	:	Dünya Sağlık Örgütü

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2. 1. Çalışanlarda Tatmin Yaratan İş Özellikleri	75
Tablo 2. 2. Çalışanlarda Tatmin Yaratan İşin Özellikleri	76
Tablo 3. 1. Bar-On Modelindeki Duygusal Zekâ Boyutları ve Onları Oluşturan Yetenekler	93
Tablo 4. 1. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Boyutları	154
Tablo 4. 2. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği için KMO Sonuçları ...	155
Tablo 4. 3. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Faktör Yapısı	155
Tablo 4. 4. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği için Varyans Açıklama Oranı.....	157
Tablo 4. 5. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Güvenilirlik Analizi (1)	159
Tablo 4. 6. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği için Güvenilirlik Analizi (2).....	159
Tablo 4. 7. DFA Sonucu Hesaplanan Uyum İndeksleri (1)	163
Tablo 4. 8. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği Boyutları	163
Tablo 4. 9. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği için KMO ve Bartlett Testi Sonuçları	164
Tablo 4. 10. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği Faktör Yapısı	164

Tablo 4. 11. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği için Dönüştürülmüş Bileşen Matrisi	165
Tablo 4. 12. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği için Güvenilirlik Analizi Sonuçları (1).....	166
Tablo 4. 13. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği için Güvenilirlik Analizi Sonuçları (2).....	166
Tablo 4. 14. DFA Sonucu Hesaplanan Uyum İndeksleri (2)	169
Tablo 4. 15. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Boyutları	170
Tablo 4. 16. Minnesota İş Tatmini Ölçeği İçin KMO ve Bartlett Testi Sonuçları...	170
Tablo 4. 17. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi Faktör Yapısı	170
Tablo 4. 18. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları (1).....	173
Tablo 4. 19. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları (2).....	173
Tablo 4. 20. DFA Sonucu Hesaplanan Uyum İndeksleri (3)	176
Tablo 4. 21. Ölçme Araçları Betimsel İstatistikleri	176
Tablo 4. 22. Araştırma Hipotezleri	178
Tablo 4. 23. Örneklem Ait Demografik Özellikler	179
Tablo 4. 24. Katılımcıların Çalıştıkları Birimlere Göre Dağılımı.....	180
Tablo 4. 25. Katılımcıların Çalışma Süreleri	181
Tablo 4. 26. Korelasyon Analizi Sonuçları.....	182
Tablo 4. 27. Hipotez 1 için R Değeri	184
Tablo 4. 28. Hipotez 1 için F Testi Sonucu	184
Tablo 4. 29. Hipotez 1 için Regresyon Modeli Katsayıları	185
Tablo 4. 30. Hipotez 1 Alt boyutlar için R Değerleri.....	185
Tablo 4. 31. Hipotez 1 Alt Boyutlar için F Testi Sonucu	186
Tablo 4. 32. Hipotez 1 Alt Boyutlar için Regresyon Modeli Katsayıları	186
Tablo 4. 33. Hipotez 2 için R Değerleri	187
Tablo 4. 34. Hipotez 2 için F Testi Sonuçları	187
Tablo 4. 35. Hipotez 2 için Regresyon Modeli Katsayıları	188
Tablo 4. 36. Hipotez 2 Alt boyutlar için R Değerleri.....	188
Tablo 4. 37. Hipotez 2 Alt boyutlar için F Testi Sonuçları.....	188
Tablo 4. 38. Hipotez 2 Alt boyutlar için Regresyon Modeli Katsayıları	189

Tablo 4. 39. Hipotez 3 İçin R Değerleri	190
Tablo 4. 40. Hipotez 3 İçin F Testi Sonuçları	190
Tablo 4. 41. Hipotez 3 için Regresyon Modeli Katsayıları.....	190
Tablo 4. 42. Hipotez 3 Alt Boyutlar için R Değerleri	191
Tablo 4. 43. Hipotez 3 Alt Boyutlar için F Testi Sonuçları	191
Tablo 4. 44. Hipotez 3 Alt Boutlar için Regresyon Modeli Katsayıları.....	191
Tablo 4. 45. Aracılık Testine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	194
Tablo 4. 46. Doğrudan (Direct) ve Dolaylı (Indirect) Regresyon Analizi	194

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2. 1. Psikolojik Dayanıklılığın Yapısı.....	22
Şekil 2. 2. İş Stresinin Neden ve Sonuçları	49
Şekil 2. 3. İş Tatminine veya Tatminsizliğine Neden Olan Etkenler ve Sonuçlar	78
Şekil 3. 1. Stres ile Psikolojik Dayanıklılık Sürecinin Kavramsal Tasviri	86
Şekil 3. 2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Psikolojik Dayanıklılığın Kurulmasında Etkili Olan Stratejiler	142
Şekil 4. 1. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçüm Modeli	162
Şekil 4. 2. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği Modeli.....	168
Şekil 4. 3. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Modeli	175
Şekil 4. 4. Araştırma Modeli	177
Şekil 4. 5. Araştırma Sonuçları Modeli	195

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİNDE İŞ STRESİNİN ARACI ROLÜ: SOSYAL HİZMET ALANI ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

ÖZET

Psikolojik dayanıklılığın, iş stresi ve iş tatminine etkisinin ele alındığı bu çalışmada sosyal hizmet alanı çalışanları ile ilgili bir araştırma yapılmıştır. Ayrıca sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının iş tatminlerine etkisinde iş stresinin aracılık rolü incelenmiştir.

Veri toplama araçları olarak Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği ve Minnesota İş Tatmini Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Elde edilen verilerin yapısal geçerliliğini tespit etmek için açıklayıcı faktör analizi ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırmaya yönelik hipotezleri test etmek için regresyon analizleri yapılmış ayrıca bu analizler Hayes 3.5 aracılık etkisinin tespitinde kullanılmıştır.

Araştırmanın sonucunda sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılığının iş stresi ve iş tatmini üzerinde etkili olduğuna ve psikolojik dayanıklılıkları ile iş stresleri arasında ters ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca iş stresi ile iş tatmini arasında da ters ilişki olduğu ve burada da iş stresinin iş tatminini azalttığı görülmüştür. Bununla birlikte hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılığının iş tatminini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak da psikolojik dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkideki iş stresinin aracılık etkisi incelenmiştir. Sonuç olarak iş stresinin psikolojik dayanıklılık ve iş tatmini arasında aracılık etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik dayanıklılık, iş stresi, iş tatmini, sosyal hizmet alanı çalışanları

**THE MEDIATING ROLE of WORK STRESS in the EFFECT of
PSYCHOLOGICAL RESILIENCE on JOB SATISFACTION: A STUDY on
SOCIAL WORKERS**

ABSTRACT

This study, where psychological resilience impact on work stress and job satisfaction discussed, is a research about social workers. Additionally, the mediating role of work stress at social workers' psychological resilience impact on their job satisfaction is investigated.

For adults psychological resilience scale, organizational stress scale- Short Version, Minnesota Job Satisfaction Scale and personal information form are used as data collection tools. Explanatory factor and variability analysis are executed in order to determine the structural validity of acquired data. Regression analyses are performed to test the hypothesis on research and these analyses are used on determination of Hayes 3.5 mediation effect.

As a result of the study, it was concluded that social workers' psychological resilience has impact on work stress and job satisfaction as well as there is inverse relationship between psychological resilience and work stress. Moreover, it is observed that there is converse relation between work stress and job satisfaction and once again work stress reduces the job satisfaction. However, it was deduced that the psychological resilience of social workers increases the job satisfaction. Ultimately, mediation effect of work stress on the relationship between psychological resilience and job satisfaction is examined. It was decided that there is mediating effect of work stress between psychological resilience and job satisfaction.

Keywords: psychological resilience, work stress, job satisfaction, social workers

1. GİRİŞ

Bireyler hayatlarına devam ederken zaman zaman zorluklarla karşılaşmakta ve bunlarla mücadele etmeye çalışmaktadırlar. Yaşadıkları bu zorluklar da onların hem hayatlarını hem de çevrelerini etkilemektedir. Örneğin beklenmeyen bir kayıp yaşamak, kötü bir hastalığa yakalanmak, en sevdiklerinden ayrı kalmak zorunluluğu ya da daha genel olarak ülkenin ekonomik yapısı veya yaşanan doğal afetler gibi daha birçok etken bireylerin hayatla olan uyumlarını bozmaktadır. Her birey her duruma aynı tepkiyi vermeyebilir. Bunlar bireyden bireye değişebilmektedir. Bazıları yaşadıkları olaylardan fazlasıyla etkilenirken bazıları daha çabuk toparlanma yolunda ilerleyebilirler. Kendini psikolojik olarak koruyabilen, hayatında gelişen değişimlere uyum sağlayabilen ve sorunlarla başa çıkabilen bireylerin psikolojik olarak dayanıklı oldukları belirtilmiştir. Ayrıca yaşanan olumsuz durumlar neticesinde bunlarla başa çıkabilmeyi ve yeni durumlara uyum sağlamayı da psikolojik dayanıklılık olarak tanımlanmıştır.

Psikolojik dayanıklılığın stres kavramıyla oldukça yakın bir ilişkisi vardır. Çünkü psikolojik dayanıklılığa sahip olmak demek aslında stresle de baş edebiliyor olmaktır. Stres hayatın içinde ve kaçınılması çok zor bir durumdur. Bireylerin zamanlarının çoğunu iş hayatında geçirdikleri düşünülürse iş stresi aslında çalışanlar için çok önemlidir. Çünkü stres durumunda bireylerin fiziksel ve ruhsal durumları zorlanır ve vücutları tepki vermeye başlayabilir. Kalp çarpıntısı, baş ağrısı, mide rahatsızlığı ya da değişik davranışlarda bulunma gibi hem psikolojik hem de fizyolojik problemler ortaya çıkabilmektedir.

Psikolojik dayanıklılığa sahip bireyler stresin yarattığı bu olumsuzlukları yaşamayabilir ya da en aza indirerek kendilerini bu durumdan koruyabilirler. Bu özelliğe bireyler doğuştan sahip olabildikleri gibi bu özelliği sonradan da kazanabilmektedirler. Psikolojik dayanıklılık bu yüzden öğrenilebilir ve geliştirilebilir bir özelliğe sahiptir. Bununla birlikte her güçlü ya da problemlerini kolayca çözen birey, psikolojik dayanıklılığa sahiptir diye düşünülmemelidir. Çünkü bu sürece risk ve koruyucu faktörler dediğimiz parametreler de etki etmektedir. Bir hastalık, kötü bir bağımlılık, çok zayıf ya da hiç olmayan aile bağları, istismara maruz

kalmak ve suça karışmak gibi bireysel, ailesel ve çevresel unsurlar risk faktörleri olabildiği gibi sahip olunan zeka, empati, sorumluluk sahibi olmak, aile uyumu, maddi kaynaklara sahip olmak, başarılı bir okul ve iş hayatı, geniş ve iyi ilişkiler kurulmuş sosyal bir çevre koruyucu unsurlar da koruyucu faktörler olmaktadır.

Bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin yüksek olması onlara iş hayatında önemli bir avantaj sağlamaktadır. Özellikle stresle baş edebilmek ve olumsuz durumların yarattığı düzene uyum sağlamak, onların iş hayatına mutlu ve başarılı bir şekilde devam edebilmelerine yardımcı olmaktadır. İş hayatında hissedilen bu olumlu duygular da bireylerin işlerinden tatmin olmalarını sağlamaktadır. İş tatmini, bireylerin işleriyle ilgili hissettikleri olumlu duyguları ifade etmektedir. Bu tatmin hem birey hem de örgüt için önemli bir kazançtır. Sonuç olarak psikolojik dayanıklılık hem stresle mücadelede hem de iş tatmininin sağlanmasında önemli bir psikolojik araçtır.

Araştırmanın birinci bölümünde psikolojik dayanıklılık, iş stresi ve iş tatmini kavramsal olarak ele alınmıştır. İkinci bölümde ise bu kavramların ayrı ayrı birbirleriyle olan ilişkileri anlatıldığı gibi araştırmanın örneklemini oluşturan sosyal hizmet alanı çalışanlarından hem genel olarak hem de bu ilgili kavramlar boyutuyla bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde ise psikolojik dayanıklılığın iş stresi ve iş tatmini üzerine olan etkisi sosyal hizmet çalışanları bağlamında ele alınmış ve geliştirilen hipotezler test edilmiştir.

Çalışmanın Konusu: Çalışmanın konusunu psikolojik dayanıklılık kavramı oluşturmaktadır. Bu kavram tek başına ele alındığı gibi iş stresi ve iş tatmini ile de ilişkilendirilmiş ve sosyal hizmet çalışanlarına yönelik bir araştırma ile de ampirik boyutu ele alınmıştır.

Çalışmanın Önemi: Psikolojik dayanıklılık kavramı çalışma yaşamında özellikle de sosyal hizmet gibi insanların sorunlarına odaklanan alanlarda çalışanların psikolojik sorunlarla mücadelede farkında olunması gereken ve geliştirilmesi gereken bir kavramdır. Bu çalışma da bu farkındalığı sağlamak ve özellikle de sosyal hizmet çalışanlarının bu doğrultuda durumlarını tespit etmek adına büyük bir öneme sahiptir.

Çalışmanın Amacı: Literatürde farklı alanlarda psikolojik dayanıklılık, iş stresi ve iş tatmini konularında çalışma yapılmış ancak sosyal hizmet uzmanlarına ya da sosyal

hizmet alanında çalışanlara yönelik çalışma sayısının daha az olduğu görülmüştür. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılığı, iş stresleri ya da iş tatminleri ayrı ayrı ya da ikili birçok çalışmada incelenmiştir. Ancak bu üçünün aynı anda sosyal hizmet alanı çalışanları ile ilişkisi konusunda bir çalışmaya rastlanmamıştır. O yüzden çalışmanın amacı hem kavramlar arasındaki ilişkiyi teorik olarak ele almak hem de psikolojik zorluklarla baş etmek zorunda olan sosyal hizmet çalışanlarına yol gösterici olmaktır.

Çalışmanın Yöntem ve Teknikleri: Bu araştırmada nicel araştırma türü, veri toplama yöntemi olarak ise anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmada öncelikle psikolojik dayanıklılık, iş stresi, iş tatmini ve sosyal hizmet alanı çalışanları kavramları teorik olarak ele alınmış daha sonra ise psikolojik dayanıklılığın iş stresine ve iş tatminine olan etkisi sosyal hizmet çalışanları üzerinden açıklanmaya çalışılmıştır.

Veri toplama araçları olarak Kişisel Bilgi Formu, Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği ve Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin yapısal geçerliliğini belirlemek için açıklayıcı faktör analizi ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırmanın hipotezlerini test etmek için regresyon analizleri yapılmış ve bunlar Hayes 3.5 aracılık etkisinin tespitinde kullanılmıştır

Çalışmanın Sınırlılıkları: Araştırmaya yönelik olarak katılımcılara SHUDER üzerinden ulaşılmaya çalışılmış, bunun dışında bir iletişim kanalı bulunamamıştır. Dolayısıyla ilgili derneğe üye olan sosyal hizmet çalışanlarına ulaşmış olmamız bir kısıtlayıcı faktör olmuştur. Bununla birlikte çalışmanın Türkiye’de ve dünyada etkili olan pandemi sürecinde yapılmış olması daha fazla katılımcıya ulaşmamızı engellemiştir.



2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Genel Olarak Psikolojik Dayanıklılık

2.1.1. Psikolojik dayanıklılık kavramının arka alanı

İnsanlar hayatları boyunca onları mutlu eden olaylarla karşılaştıkları gibi mutsuz eden durumların içinde de kendilerini bulabilmektedir. Her insan yaşadığı olay sonucunda aynı tepkiyi vermeyebilir. Hatta birbirlerinden çok farklı hislerle düşünüp, harekete geçebilmektedir. Yaşanan aynı olay bir bireyi etkilemezken diğerini ise etkileyebilmektedir. Bunun sonucunda da bireylerin yaşadıkları travmalar psikolojik sağlıklarını etkileyebilmektedir. Onları üzen ve yıpratıcı olaylar, endişe duyma ya da ruhsal rahatsızlık yaşama gibi durumlara neden olabilmektedir. Bu gibi durumlardan kurtulmak ve iyileşmek de zaman alabilir. Hatta daha da zoru bu durumdan kurtulmak mümkün olmayabilir. Bazıları ise bahsedildiği üzere yaşadıkları sarsıcı olayların yarattığı olumsuzluklardan fazla etkilenmemekte ve o kötü ruh halinden kısa sürede çıkabilmekte ve de hayatına da kaldığı yerden devam edebilmektedir. İşte bu bireylerin durumu, pozitif psikoloji yaklaşımı içinde psikolojik dayanıklılık kavramıyla ifade edilmektedir (Doğan, 2015, s. 93).

Bu çerçevede psikolojik dayanıklılık kavramına Nietzsche “Seni öldürmeyen şey güçlendirir” ifadesiyle işaret etmiştir (Aktaran Akçadağ, 2015). Zor şartlarda yaşamı devam ettirme çabasının, bireye daha çok tecrübe kazandıracağı ve hayatta mücadele etmek için çok daha kuvvetli bir istek oluşturacağı düşüncesi söz konusudur (Akçağ, 2019, s. 177).

Psikolojiyle ilgili araştırmalara bakıldığında görülmektedir ki daha çok bireylerin olumsuz özelliklerini inceleyen ve bunları anlatan, çözüm arayan çalışmalar yapılmıştır. Buna karşın bireyin güçlü yönlerini gösteren, inceleyen ve araştıran çalışmalar ise daha çok 2000’lerden sonra yapılmıştır. Bireyin sağlıklı ve mutlu olmasını sağlayan ve bu durumu devam ettiren süreç pozitif psikoloji kavramını ön plana çıkarmıştır. Bu doğrultuda mutluluk, iyi düşünce, umutlu olma, affedicilik gibi konular pozitif psikoloji altında incelenmeye başlanmıştır (Ülker, Tümlü ve Recepoğlu, 2013, s. 206; Gable ve Haidt, 2005, s. 104).

Bu sebeple psikoloji bilimi geçmişte bireyleri yalnızca davranışsal olarak hasta eden negatif olaylar ile bunların tedavisi üzerinde incelemelerde bulunduğu için bireylerin psikolojik olarak iyi hissettikleri durumların araştırma konusu edilmemesi üzerine eleştiri almıştır. Bundan dolayı psikoloji bilim dalı içerisinde ‘pozitif psikoloji’ alt dalı oluşturulmuştur. Bu durum iş hayatı için de çok önemli bir adım olmuştur. İş hayatında çalışan davranışlarının sadece negatif yanlarına odaklanması yerine, daha çok olumlu yanlarına odaklanmaya başlanılmıştır. Ayrıca iş hayatındaki sorunlar yanında onları çözmekle ilgili konular ele alınmaya başlanmıştır (Şen ve Mert, 2019, s. 11). Psikolojinin bu durumuyla ilgili olarak Maslow’da psikolojinin olumsuz olayları düzeltme konusunda çalışmalar yapmış ve ayrıca psikolojinin henüz işin yalnızca yarısıyla ilgilendiğini ileri sürmüştür (Wright, 2003).

Pozitif psikoloji bireylerin hayata en iyi şekilde uyum sağlamaları için araştırma yapan bir bilimdir. Bununla birlikte bireylerin olumlu yönlerini hem geliştirmelerine hem de bu konuda tecrübeler yaşamalarına, bireysel iyi oluşlarını arttırmalarına ve psikolojik sağlıklarını korumalarına yönelik çalışmalar yapmaktadır (Eryılmaz, 2013, s. 2). Bu yönüyle pozitif psikoloji, psikolojide olumlu özellikleri temel alan bir bilim olduğundan bireylerin güçlü olduğu yönleri odaklanmaktadır (Seligman, 2002, s. 3).

Aslında pozitif psikoloji, birey için neyin yanlış olduğuna değil, neyin doğru olduğu konusuna vurgu yapmakta ve mutlu bir hayat sürmenin yollarına odaklanmaktadır. Pozitif psikolojinin iş hayatına yansımaya bakıldığında ise karşımıza pozitif örgütsel davranış olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin, örgüt içinde performans artırımı için ölçülebilir, etkili şekilde yönetilebilir, geliştirilebilir, insan kaynaklarının güçleri ve psikolojik kapasiteleri üzerine çalışmaktadır (Özen Kutaniş ve Yıldız, 2014, s. 136).

Pozitif psikoloji ile ilgili yapılan çalışmaların gelişmesiyle beraber, örgütsel davranış kurallarına ilişkin pozitif bakış açısı ön plana çıkmıştır. Pozitif örgütsel davranış, pozitif psikoloji yaklaşımına bağlı olarak gelişme göstermiştir. Pozitif örgütsel davranış; örgütte pozitif psikoloji kapasitesini kullanarak, çalışanın iş performansının ve de yöneticilerin performanslarının arttırılmasını amaçlamaktadır (Çalışkan, 2014, s. 365). Psikolojik dayanıklılık da pozitif psikolojinin önemli konularından biridir. Psikolojik olarak kendini iyi hisseden, öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik

dayanıklılık seviyeleri yüksek oranda olan çalışanlar çalıştıkları örgüte karşı daha olumlu yönelime sahip olmaktadır. Bu yüzden de motivasyonlarının diğer çalışanlara göre daha da iyi olacağı düşünülebilmektedir (Doğan ve Aslan, 2018, s. 115).

Ayrıca örgütsel davranışla ilgili yapılan araştırmalarda çoğunlukla değinilen konu kendine güvenen, güçlü, donanımlı ve olaylara iyimser yaklaşan çalışanlardır. Aynı zamanda erdem sahibi çalışanların mutlu olduğu, örgütte kendini işe verme konusunda daha özverili olduğu ve oluşabilecek çatışma ortamına karşı da daha çok dayanıklılık gösterdiği bilinmektedir (Akduzu, 2020, s.1171).

Aslında bir örgütte en önemli değer olan insan kaynağı pozitif psikolojik sermayeye sahip olması çok önemlidir. Çünkü bu sayede iş hayatında herhangi bir zorluk yaşanıldığında olaya pozitif bakış açısıyla yaklaşmaya, problemleri çözmek için iyimser bir tutum izlemeye ve karşı karşıya olduğu zorluğu aşmak için daha çok gayret etmeye çalışmaktadır (Yu ve Liu, 2016, s. 738). Pozitif psikolojik sermaye aslında çalışanların teşvik edilmesi suretiyle, onların da sürecin içinde yer almalarıdır. Katılımları sayesinde çalışanların örgütte tutulması, bu süreçte onların da bu işin bir parçası olduklarına inanmalarını sağlamak ve bu şekilde de üretkenliklerinin geliştirilmesi anlamı ortaya çıkmaktadır (Çakmak ve Arabacı, 2017).

Davis (2010) pozitif psikolojinin gelişime açık ve örgütsel performansa olumlu katkısı olduğundan iş hayatı için önemli bir destek faktörü olacağını belirtmiştir. Bunu da yönetimin insan kaynağını nasıl geliştireceğini ve kullanacağını görerek, örgüt politikasını organize ederek ve çalışanlardan en iyi verimin sağlanarak yapılacağını ifade etmiştir (Özen Kutaniş ve Yıldız, 2014, s. 137).

Bununla birlikte Seligman'ın yaptığı çalışmalara bakıldığında pozitif psikolojiyi daha ayrıntılı olarak ele aldığı görülmektedir. Özellikle sağlıklı bireylerin daha huzurlu, mutlu, daha üretken olabilmeleri ve kendilerindeki potansiyeli ortaya çıkarabilmeleri için pozitif psikolojiye ihtiyaç olduğu vurgusunu yapmıştır (Luthans ve diğ., 2006, ss. 9-10).

Daha önce değinildiği üzere psikoloji bilimi daha çok problemli davranışlar ve ruh sağlığı bozuklukları üzerine çalışırken; pozitif psikoloji ise daha çok bireylerin olumlu ve güçlü yönleri üzerine çalışmaktadır. Pozitif psikoloji; hayat kalitesini arttırmayı,

yaşamın anlamsız olduğu düşüncesinin ortaya çıkardığı düşünceleri önleyebilmeyi vaat eden olumlu kişisel özellikler olarak da ifade edilmektedir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000, s. 5).

Pozitif psikolojinin tarihsel gelişimine bakıldığında kavram olarak, 2000’li yıllarda ortaya çıktığı görülmektedir. Bireylerin mutluluklarına ve bireysel gelişimlerinin önemine vurgu yapan bir yaklaşım olarak tanımlanmıştır. İş hayatı açısından ise belirtildiği gibi pozitif örgütsel davranış, çalışanların örgütte mutlu ve huzurlu bir iş hayatı sürdürmelerini hedeflerken, özellikle de çalışanların örgütte olumlu davranışlarının gelişimine dikkat çekmektedir. Pozitif örgütsel davranış kapsamında ortaya çıkan kavramlardan biri de psikolojik sermayedir. Psikolojik sermaye, bireyin sahip olduğu olumlu özelliklerin tümü olarak ifade edilebilmektedir. Bireylerin sahip olduğu kişisel özelliklerden farklı olarak, ifade ettiğı anlam açısından gelişime açıktır (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013, s. 303). Psikolojik sermaye, “sen kimsin, hangi özelliklerin güçlüdür, hangi özelliklerin olumlu olarak geliştirilebilir?” sorularına cevap arar ve bunları geliştirmeyi hedeflemektedir (Erdem ve diğ., 2015, s. 41).

Psikolojik sermaye kavramı dört temel boyuttan oluşmaktadır (Luthans ve diğ., 2007, s. 3):

- Zor görevleri yerine getirmek için gereken çabayı gösterme ve sorumluluk almak için güvene sahip olma (öz etkinlik)
- Şimdi ya da gelecekte başarılı olma konusunda olumlu düşünme ve bunu geliştirme (iyimserlik)
- Hedefleri gerçekleştirmek için azimli olma ve gerektiğinde istenen amaç uğruna yeni yollar bulma (umut)
- Problem ve zorlukla karşılaşıldığında başarılı olmak için kendini toparlama ve buna göğüs germe (dayanıklılık)

Sonuç olarak pozitif psikolojinin alanı aslında tam olarak iyi olma; memnuniyet ve tatmin gibi geçmişle ilgili, iyimserlik ve umut gibi gelecek ile ilgili; sağlık ve mutluluk gibi şimdiki anla ilgili anlamlı ve şahsi duyguları içermektedir. Bireyle ilgili olarak da sevgi, yetenek, cesaret, kişiler arası ilişkiler, estetik duygusu, azim, özgünlük, ileri görüşlülük, moral, üstün yetenek ve akıllı olma gibi pozitif karakter özellikleriyle

ilgilidir. Grup seviyesinde düşünülüğünde ise; sorumluluk, ılımlı olma, etik çalışma, özenli davranma gibi vatandaşlık erdemleri ve bireyleri daha iyi vatandaş olmaya yönlendiren kurumlarla ilgili olmaktadır (Seligman ve Chikszentmihalyi, 2000, s. 5).

Pozitif psikoloji yaklaşımının sonrasında ise örgütleri de bu bakış açısına yönlendiren pozitif örgütsel psikoloji de bahsedildiği üzere örgüt içindeki olumlu bireysel deneyimler, olumlu bireysel özellikler ve olumlu kurumlarla ilgili bilimsel araştırma ve çalışmalar olarak da ele alınabilir (Donaldson ve Ko, 2010, s. 6).

2.1.2. Psikolojik dayanıklılık kavramı

Psikolojik sermaye içerisinde yer alan psikolojik dayanıklılıkla ilgili araştırmalar; koruyucu, bireysel ve çevresel özelliklerin ne olduğu konusunun araştırılması, risk altında yaşayan bireylerin diğerlerine göre neden daha sağlıklı bir şekilde uyum sağlayabildikleri ve hayatta nasıl başarıya ulaşabildiklerini açıklamak ve anlamak açısından önemlidir (Gizir ve Aydın 2006, s. 88). Dayanıklılık sadece reaktif tavır için değil, aynı zamanda proaktif öğrenme ve sorumlulukları fark ederek büyüme için de uygundur. Dayanıklılık hem olumsuzlukları hem de olumlu ve de potansiyel olarak üstesinden gelinebilecek olayları kapsayabilmektedir (Youssef ve Luthans, 2007, s. 778).

Hefferon ve Boniwell (2014) dayanıklı bireylerle ilgili yaptığı araştırmalarında, onların özelliklerini beş başlık altında toplamıştır. Bunlar;

- Yeniden oluşturma
- Pozitif duyguları deneyimleme
- Fiziksel aktivitelere katılma
- Güvenilir sosyal destek
- İyimserlik (Özen Kutaniş ve Yıldız, 2014, s. 143).

Cautu (2002) ise dayanıklı insanlardaki ortak özellikleri şu şekilde belirtmiştir: (Luthans ve diğ., 2004, s. 47):

- Gerçekliğe ilişkin sağlam bir kabul,
- Genellikle benimsenen güçlü değerlerle desteklenen ve hayatın anlamlı olduğuna dair derin bir inanç,

- Doğa lamayı ve önemli değişimlere adaptasyonu sağlayan gizil bir yetenek.

Psikolojik dayanıklılık aynı zamanda büyüme ve gelişmeyi de esas almaktadır. Negatif yaşam tecrübeleri sonrasında bireyin normal hayatını sürdürebilmesi ve sahip olduğu yaşam deneyimlerinin negatif etkileriyle baş edebilmek için gereken; psikolojik, biyolojik ve sosyal kaynaklarını kullanarak büyüme sürecini devam ettirmesidir. Diğer yandan da psikolojik dayanıklılık genetik temele dayanabileceği gibi tehlike yaratan durumlar için koruma, yaşanan felaketler sonrası çabucak toparlanma ve gelecekte yaşanabilecek diğer bir mücadele için hazırlık yapabilme kapasitesini kapsamaktadır (Ungan ve Perry, 2012, s. 10).

Kelime anlamı olarak bakıldığında psikolojik dayanıklılık Latince “resiliens” kelimesinden türetilmiştir. İngilizce olarak da resilience olarak kullanılmaktadır. Esnek ve elastik olma ve eski hale kolayca dönebilme anlamına gelmektedir. Literatüre bakıldığında ise stres yaratan durumlarla baş edebilme, zorlayan olumsuzluklara rağmen hastalanmama ve sonunda toparlanıp iyileşme olarak tanımlanmaktadır. Yaşanılan kötü durumlardan kendini kurtarma ya da kurtaramadığında yeni duruma alışma olarak da ifade edilebilir (Doğan, 2015, s. 94).

Ayrıca psikolojik dayanıklılık bireylerin karşılaştıkları zorlukların karşısında durup, bunlara dayanma gücü ve esnekliği gösterebilmesidir. Yeni duruma uyum sağlaması, değişim karşısında verdiği tepkiler ve devam eden psikolojik baskılar karşısındaki tutumunu içermektedir. Hayat boyu süren, bireyin çevresiyle olan sürekli değişim ve karşılaştığı belirsiz durumlara karşı verdiği savaşlar sonucunda kazandığı karmaşık ve hassas bir süreçtir. Dayanıklılık özelliği olan bireyler hayatın ya da işin yarattığı stresten kaynaklanan ruhsal ve fiziki hastalıklardan korunmaktadır. Birey dayanıklılık özelliğine sahipse, bulunduğu ortamla ilgilenmekte, olayların gidişatını kontrol etme isteği duymakta ve her şeyle baş etme hevesine sahip olmaktadır. Örneğin, bireyin hayatı için çok önemli olan işini kaybetmesi durumunda eğer dayanıklı bir bireyse bu olumsuz durumu sakince karşılamakta, başka iş arayışı içine girmekte, neden işine son verildiğini anlamaya çalışmakta ve bu durumu iş hayatının sonu gibi görmek yerine kariyeri için önemli bir gelişim fırsatı olarak değerlendirmektedir ( alışkan, 2014, s. 367).

Psikolojik dayanıklılık, bireyin içinde bulunduğu problemlili ve negatif durumlarda insan olmanın önemini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte psikolojik dayanıklılık zorluklara karşı gösterilen psikolojik direnç ve pozitif işlevselliktir. Psikolojik dayanıklılığa sahip birey, stres ya da travma yaratan durumlarda bile dengesini kaybetmemeyi ve hem psikolojik hem de fizyolojik seviyede kararlı olabilmeyi başarabilmektedir (Meichenbaum, 2012, s. 3).

Başka bir ifadeyle psikolojik dayanıklılık; aksilikler, başarılı olamama durumu ya da sorumluluğun artması gibi birey için olumlu sayılan olaylarda kendini güçlü kılma ve tekrar önceki haline geri dönme durumudur (Bitmiş ve diğ., 2013, s. 29). Bireyin yaşadığı önemli travmalar neticesinde tekrar doğrulanabilme, yıkılsa bile tekrar ayağa kalkabilme ve bunu dengeleyebilme özelliğine sahip olabilmektir (Bonanno, 2004, ss. 20-22). Diğer bir tanımla da bireyin hayatta karşılaştığı zorluklar ve yaşadığı stresli olaylar karşısında bunlara karşı geliştirdiği pozitif uyumdur (Çetin ve diğ., 2015, s. 82). Psikolojik dayanıklılıkta iki önemli faktör önemlidir. Birincisi, stresli ve problemlili olaylardan kurtulma üzerine yoğunlaşırken; ikincisi de pozitif durumu devam ettirebilmek ile ilgilidir. Karşılaşılan olumsuzluklardan sonra tekrar tekrar aynılarıyla karşılaşıldığında sağlıklı tepkiler vererek yoluna devam edebilmedir (Çakar ve diğ., 2014, ss. 23-24).

Aslına bakılırsa psikolojik dayanıklılık; nadir görülen, sıra dışı bir özellik değildir. Tam tersine normal insanların sahip olduğu akıl, beyin, vücut ve de ait oldukları aile ve toplum psikolojik dayanıklılığın oluşmasını sağlamaktadır. Her bireyin sahip olduğu sıradan özellikler ve çevresi psikolojik dayanıklılığın meydana çıkmasını sağlayabilir. Bu yüzden de olağanüstü bir durum gerektirmemesi, normal süreçlerden kaynaklanması ve risk faktörleriyle baş edildiği takdirde sahip olunması iyimserliği ve umudu arttırmaktadır (Masten, 2001).

Rutter da (1999) psikolojik dayanıklılığı, risk ve koruyucu faktörlerin arasındaki etkileşimle ortaya çıkan dinamik bir kavram olarak ifade etmiştir. Aynı zamanda dayanıklılık kavramının risk ve koruyucu faktörler arasındaki etkileşimle ortaya çıkan bu dinamik yapının hayatın olumsuz etkilerini değiştirdiğini ve kolaylaştırdığını

belirtmiştir. Fredrickson da (2001) dayanıklılığın psikolojik olarak iyi olmayı geliştirdiğinden bahsetmiştir. İyi olmaya çalışma yönünde yardımcı bir özellik olduğunu ifade etmiştir (Rutter, 1999).

Psikolojik dayanıklılık kavramı ulusal literatüre, psikolojik sağlamlık (Gizir ve Aydın, 2006; Kararımak, 2006; Gizir, 2007), yılmazlık (Gürkan, 2006) ve kendini toparlama gücü (Terzi, 2006) gibi isimlerde çevrilmiştir. Kavram çeşitliliğini önlemek için bu alanda çalışma yapan öğretim üyelerinin fikirlerine başvurmak amacıyla bir çalışma yapılmıştır. Literatürde yer alan çeşitli tanımları içeren bir anket formu hazırlanmış ve kavrama yönelik çalışmalar yaptığı belirlenen öğretim üyelerine elektronik posta yoluyla gönderilmiştir. Ankette öğretim üyelerinden kavramın Türkçe karşılığı olduğu belirtilen; ‘Sağlamlık’, ‘Psikolojik dayanıklılık’, ‘Dayanıklılık’, ‘Psikolojik sağlamlık’, Toparlanma’, ‘Güçlülük’, ‘Psikolojik güçlülük’, ‘Dirençlilik’, ‘Yılmazlık isimlerinin kavramı ne derece karşıladığı konusunda görüşlerini 7 noktalı bir ölçek üzerinde ağırlıklandırmaları istenmiştir. Söz konusu ankete değişik üniversitelerin psikoloji ve psikiyatri alanında profesör ve doçent unvanına sahip toplam 23 öğretim üyesi katılmıştır. Anket sonuçlarına bakıldığında; İngilizce’de ‘resilience’ olarak ifade edilen kavramı en iyi açıklayan Türkçe karşılığın ‘psikolojik dayanıklılık’ olarak ifade edildiği görülmüştür (Basım ve Çetin, 2011, s. 4).

Psikolojik dayanıklılık kavramı üzerinde yapılan ilk çalışmaların tıp alanında gerçekleştiği görülmektedir. Davranış Bilimleri kapsamında psikolojik dayanıklılık üzerine gerçekleştirilen çalışmaların ise 1970’li yıllardan itibaren literatüre girdiği görülmektedir (Cicchetti, 2006, ss. 11-12, Masten ve Obradovic, 2006, ss. 13-14). Alan yazınında psikolojik dayanıklılık ile ilgili ilk çalışmaların psikopatoloji riski taşıyan çocukların gelişiminde genetik ya da çevrenin oluşturduğu şartlarla ilgili risk faktörlerinin araştırılmasına dayanmaktadır (Masten, 2001, s. 227). Ruh sağlığı ciddi derecede kötü olan hastaların, hasta olma nedenlerini ve buna neden olan risk faktörlerini araştırmak amacıyla yapılan bu çalışmalar literatürdeki ilk çalışma örneklerini oluşturmaktadır. Bu çalışmalarda şizofren teşhisi konan annelerin çocukları üzerinde yapılan gözlem ve değerlendirmelere göre, annelerinde rahatsızlık bulunan çocukların potansiyel olarak aynı hastalık riskini taşımalarına karşın çok

sayıda çocuğun, beklenenden daha iyi gelişim gösterdiği tespit edilmiştir (Luthar ve diğ., 2000, ss. 2-3).

Psikolojik dayanıklılığın kavram olarak ilk bahsedildiği yere bakılırsa Kobasa'nın 1979 yılında yazdığı doktora tezinde adının geçtiği görülmektedir. Suzanne C. Kobasa araştırmasında 670 bireyle çalışmıştır. Araştırmaya katılanlar 40-49 yaş arasında, medeni durumu evli, eğitim durumu üniversite olan ve altı yıl veya daha fazla çalışan orta yönetim kademesindeki erkeklerdir. Bu bireylerden son üç sene içinde karşılaştıkları stres yaratan olayları ve hastalıkları ay ve yıl olarak yazılı bir şekilde beyan etmeleri istenmiştir. Araştırma sonuçları yüksek stres-yüksek hastalık ve yüksek stres-düşük hastalık olarak ikiye ayırarak incelenmiştir. Yapılan çalışmada yüksek seviyede strese maruz kalıp herhangi bir hastalık belirtisi göstermeyenlerin, aynı şekilde yüksek strese maruz kalıp hastalık yaşayan bireylerden farklı bir kişilik özelliğine sahip olduğu görülmüştür. Bu kişilik özelliği de araştırmada "hardiness" olarak ifade edilmiştir. Türkçe çevirisinde "dayanıklılık" olarak geçmektedir. Bu kişilik özelliğine sahip bireyler de "hardy person" Türkçe çevirisi de "dayanıklı ve cesur birey" olarak ifade edilmiştir. Aynı zamanda çalışmada psikolojisi dayanıklı olan bireylerin üç özelliğe sahip olduğu savunulmaktadır. Bu üç özellikten birincisi; bireylerin yaşadıkları tecrübeleri kontrol edebildikleri ya da onları yönlendirebileceklerine olan inançları, ikinci olarak hayatlarındaki etkinliklere güçlü bir bağ hissetmeleri ve de üçüncü olarak değişimi ve değişmeyi, gelişim için çok önemli bulmalarıdır (Kobasa, 1979'dan aktaran Buz ve Genç, 2019, s. 627).

Aslında psikolojik dayanıklılığın, henüz çocukluk çağındayken bir kişilik özelliği olarak ortaya çıktığı belirtilmektedir. Daha sonra çocuğun büyümesiyle birlikte psikolojik dayanıklılığın da gelişme gösterdiği görülmüştür. Özellikle çocukluk döneminde maruz kalınan olayların psikolojik dayanıklılığın oluşmasında etken faktörler olduğu fark edilmiştir. Bu dönemde ailenin tutumu da önemsenmiştir. Tabii bu durum çocuğun bir ailesi varsa geçerli olmaktadır. Ayrıca ailenin çocukla ilgisi de bu durumu etkilemektedir. Çocukluk döneminde ailesinden yeteri kadar ilgi görmeyen çocukların psikolojik dayanıklılık gelişiminin olumsuz yönde ilerlediği tespit

edilmiştir. Daha çocukluk döneminde başlayan olumsuzluklarla baş etmek zorunda kalan bireylerin daha fazla çaba harcamak zorunda kaldıkları görülmüştür (Luthar, 2003, s. 30). İstismar, ilgisizlik, kötü olaylara şahit olma çocukluk çağında yaşanan istenmeyen durumlardır. Bunlar daha sonra yetişkin olduğunda bireyi daha da travmatik şekilde etkileyebilmektedir (Çetinkaya Büyükbodur ve Çalık Var, 2020, s. 36).

Yukarıda bahsedilen bu durumun aksi de söz konusudur. Çocuklukta yaşanan ve çocuğun hayatını olumsuz etkileyen olaylara rağmen bazı bireyler ileriki yaşlarda yüksek oranda psikolojik dayanıklılığa sahip olabilmektedir. Bu durumu anlatan bir araştırmada kimsesizler yurdundan çıkan roman çocukların, onları büyüten koruyucu aileleriyle uyum içinde yaşamayı başarabildikleri sonucuna ulaşılmıştır (Masten, 2001, ss. 227-238). Bu konuda Linquanti (1992) psikolojik dayanıklılığı tanımlarken, yaşamlarında daha büyük stres ve daha çok olumsuzluklarla karşılaşan ve herkese göre daha çok risk altında olan ve tüm bunlara rağmen önüne çıkan sorunlardan uzak durmayı başarabilen çocuklara ait bir özellik diye belirtmiştir.

Psikolojik dayanıklılığın çocuklukta önemi onlara bakan yetişkinler ile çocuğun arasında oluşan bağdan da kaynaklanabilmektedir. Çocukken yaşanan kayıplar ki bunlar anne ve baba gibi çok yakın olabileceği gibi çok sevdiği bir yakını kaybetmek de olabilir. Bu kayıplar psikolojik dayanıklılığın bireyin içinde var oluşunu olumsuz etkileyebilir ve daha sonra ki yaşlarda psikolojik sorunlar yaşama riskini arttırılabilir. Yapılan bir araştırmada savaş ortamında yaşamak zorunda kalan çocukların ebeveynlerini kaybetmedikleri durumlarda, yaşadıkları travmayı daha hafif geçirdikleri ve büyüyüp yetişkin olduklarında ise psikolojik dayanıklılıklarının yüksek olduğu görülmüştür. Tam tersi durumda ise çocuklukta anne ve babadan gelen olumsuz davranışların ya da kayıpların, yetişkin birer birey olduklarında onların psikolojik sorun yaşama risklerini yükselttiği ve ilerleyen yaşlarda yaşanan herhangi travmatik bir olayda ise strese bağlı depresif olma olasılığını arttırdığı tespit edilmiştir. İşte bu yüzden çocuklukta yaşanan olumsuz olayların ya da stresli zamanlardaki risk yönetiminin başarılı bir şekilde gerçekleşmesi önemlidir. Ayrıca bu durumların iyi yönetilmesi, yetişkinlikte yaşanabilecek aynı tür olaylarla baş etmeyi

kolaylaştırabilmektedir. Bu da psikolojik dayanıklılığın artmasını sağlayabilecektir (Çetinkaya Büyükbodur ve Çalık Var, 2020, s. 36).

Psikolojik dayanıklılık kavramı ele alınırken üç temel özellikten bahsedilmiştir. Birinci özellik; yaşanan tüm negatif durumlara rağmen bunların üstesinden gelen, beklenenden daha iyi ilerleme kaydeden bireylerin başarılı olmalarını ya da şahsi bir kabiliyete sahip olduklarını belirtmek ifade etmektedir. Zor hayat şartlarında yetişmiş olmasına rağmen şöhreti yakalamış ve başarı elde etmiş bireylerin yaşamları ile yüksek risk altında büyüyen çocukların hayat hikayeleri bu özellik ile ilgilidir. İkinci psikolojik dayanıklılık özelliği ise; gergin ve stres yaratan hayat tecrübeleri karşısında bireyin çabucak bu duruma alışması kabiliyetidir. Bu psikolojik dayanıklılık özelliği içinde aile içi çatışmalar ve evli bireylerin ayrılık yaşamaları gibi etkenler vardır. Üçüncü psikolojik dayanıklılık özelliği ise; daha çok yaşanan travmalarla ilgilidir. Travmanın etkilerinden kurtulmada etken olan bireysel özelliklerdir. Bunlar da; doğal afetler yaşama, hayatında önemi olan bir yakınının vefatı veya geçirilen bir trafik kazası sonrası gibi durumların üstesinden gelme gibi durumları ifade etmektedir (Ülker, Tümlü ve Receptoğlu, 2013, s. 206; Gürkan, 2006, ss. 50-51). Bunlar gibi travma yaratan olaylar bireyin hayat kalitesini düşürmektedir (Gizir, 2007, s. 115).

İlk başlarda psikolojik dayanıklılık kişiye ait bir özellik olarak düşünülmüştür. Bazı bireylerin doğuştan dayanıklı bir yapıya sahip olduğu varsayılmıştır. Zaman geçtikçe bunun öğrenilebilen bir olgu olduğu ve bunu öğrenip geliştirerek kazanılabileceği sonucuna varılmıştır (Friborg ve diğ., 2003). Bu sonuca ulaşıldıktan sonra da tıp alanında tedavide müdahale stratejisi olarak uygulanması konusu gündeme gelmiştir (Sakarya ve Güneş, 2003, s. 26). Bazı araştırmacılar psikolojik dayanıklılığı kişilik özelliği olarak görürken, bazıları ise geliştirilebilen ve sonunda da kazanılan nitelikler olarak değerlendirmişlerdir (Kaba ve Keklik, 2016, s. 100).

Alan yazını incelendiğinde olumsuz olaylarla karşılaşp, bunların üstesinden gelememiş bireylerin psikolojik dayanıklılıklarını geliştirerek problemlerin üstesinden daha kolay gelebilecekleri ya da yaşadıkları stresten en az zararla kurtulabilecekleri sonuçlarına ulaşan çalışmalara da rastlanmaktadır (Öz ve Yılmaz, 2009, ss. 82-89). Ayrıca psikolojik dayanıklılık seviyesi yüksek bireylerin, yaşadıkları travmatik

olaylardan hiç etkilenmeden hayatlarına devam ettiklerini söylemek de çok doğru olmayabilmektedir. Bireyler yaşanan olumsuz hayat deneyimlerinden etkilenebilirler ancak bu etki daha kısa süren ve daha az yaralayan geçici bir tepki olarak da ortaya çıkabilir. Bu gibi durumda bireyler yaşanan zor dönemlere rağmen psikolojik dayanıklılık seviyelerinin yüksek olmasından dolayı günlük yaşamlarına devam edebilirler ve psikolojik olarak da bir gerginlik yaşamayabilirler. Örnek olarak düşünülürse, psikolojik dayanıklılığı yüksek bir birey yaşadığı bir travma sonrası stresin ortaya çıkardığı durumdan dolayı yaşadığı olayı gün içinde tekrar tekrar düşünebilir ve bu durum onda durgunluk ve uykusuzluk gibi bir soruna yol açabilir. Ancak bu durum bireyin gündelik işlerini yapmasında veya iş hayatını olumsuz etkilemesinde sorun yaratmayabilir. Her şeye rağmen günlük yaşantısına devam etmekte zorlanmayabilmektedir (Çetinkaya Büyükbodur ve Çalık Var, 2020, ss. 38-39).

Birtakım olaylarla başa çıkmak her birey için farklıdır. Farklı durumlar için farklı başa çıkma stratejileri geliştirme imkânı vardır. Önemli olan bireyin kullandığı başa çıkma stratejilerinin farkına varması ve bunları geliştirmesidir. Birey karşı karşıya kaldığı zorluklarla başa çıkabildiği, onlara uyum sağlayabildiği düzeyde psikolojik olarak dayanıklı olmaktadır. Psikolojik dayanıklılık seviyesi yüksek bireyler diğerlerine göre yüksek risk taşıyan olumsuz durumlarda bile olumsuzluklardan uzak durabilirler. Bu bireyler yaşadıkları durumun ne olduğu konusunu anlamaları ve bu duruma tepki vermeleri açısından diğerlerinden ayrılmaktadır. Psikolojik dayanıklılığı olan birey kaçmaktan ziyade, sorunu çözme ve planlamaya yönelik aktif bir yaklaşımda olmaktadır. Bu açıdan birey bilmediği şeyden korkmaktadır. Oysa karşılaştığı durumla başa çıkmayı göze aldığı anda ise durumu tanımlayarak, yapabileceklerinin farkına varmakta ve psikolojik dayanıklılığını arttırabilmektedir (Koç ve diğ., 2015, s. 522).

Zaman içinde yapılan çalışmalar alan araştırmacılarının güncel yapılan araştırmalardan elde ettikleri sonuçlar dikkate alındığında psikolojik dayanıklılık birey için kalıcı bir özellik olmaktan ziyade, geçici bir özellik olduğu ortaya çıkmaktadır (Luthar ve diğ., 2000). Bu araştırmalardan elde edilen bulgulardan hareketle literatürde psikolojik dayanıklılığın kişiye ait bir özellikten daha çok öğrenilen ve geliştirilebilen

bir olgu olduğu daha çok kabul görmeye başlamıştır (Masten, 2001; Gürkan, 2006; Alikashiöğlu ve Ercan, 2009).

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili yapılan ilk çalışmalar incelendiğinde bu kavramın daha çok çocuklarla ilgili yapılan araştırmalarda işlendiğı görölmektedir. Daha sonra ki zamanlarda ise sadece çocuklukta değil yetişkinlik zamanının da incelenmesi gerektiğı anlaşılmıştır. Hatta çocuklukta incelenen psikolojik dayanıklılığın yetişkinlik zamanından farklı olabileceğı ortaya çıkmıştır. İşte bu yüzden de özellikle 2000’lerden sonra yetişkinler üzerine yapılan araştırmalar daha da artmıştır (Hjemdal ve diğ., 2015; Gooding ve diğ., 2012; Condly, 2006; Özbay ve Aydoğan, 2013; Bitmiş ve diğ., 2013).

Bu konuda dikkat edilmesi gereken psikolojik olarak dayanıklı olmanın, yalnızca birey risk altında olduğunda ya da zorluklarla karşılaştığı zaman tanımlanabilmesidir. Belirli bir risk durumunun söz konusu olmadığı şartlarda yaşayan çocuklara “yeterli (yetkin/competent)”, “iyi uyumlu (well adjusted)” ya da sadece “normal” denilebilmekte ama bu çocuk ya da ergen için psikolojik dayanıklılıktan bahsedilememektedir (Masten ve Reed, 2002, s. 77).

Daha sonra ki zamanlarda psikolojik dayanıklılık çalışmaları üç dalgada araştırılmıştır. Birinci dalga psikopatoloji gelişimini öğrenmek ve önlemek isteyen araştırmacılar tarafından ortaya çıkmıştır. İkinci dalga psikolojik dayanıklılık ile ilişkili koruyucu faktörleri açıklayan süreçleri ve düzenleyici sistemleri bulmaya odaklanmıştır. Üçüncü dalga ise olumsuzluklar ve kırılganlıklarla büyüyen, psikolojik dayanıklılığın ne olduğu konusunda yapılacak araştırma sonuçlarını bekleyemeyen çocuklar için aciliyet duygusundan ortaya çıkmıştır (Masten & Obradovic, 2006, s. 14).

Tüm bunların yanında psikolojik dayanıklılık kavramını incelemek ve araştırmak iki sebepten ötürü önemlidir. Hem özel hayat hem de iş hayatı açısından üzerinde durulması gereken bir konudur. Birincisi klinik psikolojide akıl sağlığını koruma ya da kaybedildiğinde geri kazanmada rol alan faktörlerin belirlenmesidir. İkinci olarak da stres ve olumsuz olaylarla baş edebilirliğin ortaya çıkarılması ve bu şekilde çalışan seçimlerinde işe uygun çalışan istihdamının sağlanmasını kolaylaştırmak içindir ki bu

da iş hayatının doğru ve verimli devam edebilmesi için önem taşımaktadır (Friborg ve diğ., 2005, s. 29).

Bahsedildiği üzere iş hayatı için çok önemli bir özellik olan psikolojik dayanıklılık aslında çalışan için bir avantaj oluşturmaktadır (Coutu, 2010). Yapılan araştırmalarda örgütlerde psikolojik dayanıklılığın, çalışanlarda aranan özellikler arasında olduğunu belirtmiştir. Kimin başaracağını ve kimin başarısız olacağını eğitimden, tecrübeden ve çalışmadan ziyade bireyin psikolojik dayanıklılık seviyesinin belirleyeceği ifade edilmiştir (Keleş ve Kırıl Özkan, 2016, s. 181).

Masten (2001), psikolojik dayanıklılığı geliştirmek için örgütlerin şu stratejileri benimsemeleri gerektiğini belirtmiştir: Risk odaklı stratejiler, varlık odaklı stratejiler ve süreç odaklı stratejiler. Risk odaklı stratejiler, istenmeyen sonuçların olasılıklarını arttıran riskleri ve stresörleri azaltmaya çalışmaktadır. Varlık odaklı stratejiler, risklerin varlığına rağmen olumlu sonuçların olasılıklarını arttıran kaynakları işaret etmektedir. Süreç odaklı stratejiler ise gelişen risk faktörlerini yönetmek üzere varlıklardan yararlanmak için uyarlanabilen sistemlerin gücünün hareketini içermektedir (Luthans ve Youssef, 2004, s. 156). Varlıklar diye bahsedilen dayanıklılık seviyelerini arttıran faktörlerle ilgilidir. Bunlara örnek olarak dayanıklı bir ev ve sağlam bir eğitim verilebilir. Risk faktörleri ise daha düşük düzeyde dayanıklılığa neden olan faktörlerdir. Tipik olarak varlıklar ve riskler genç yaşta kazanılmaktadır. Ayrıca bireyin yetişkin döneminde istikrara kavuşur. Ancak Masten ve diğ. (2001) bu dayanıklılık faktörlerini yönetilebilir, geliştirilebilir ve hızlandırılabilir olduğunu belirtmişlerdir. En çok etkili olan kalkınma stratejileri, varlıkların arttırılmasına ve önceden tedbirli davranarak tehlikeli ve potansiyel olarak olumsuz olaylardan kaçınmaya dayandığını ileri sürmüşlerdir (Luthans ve diğ., 2006, s. 390).

Zaman içinde psikolojik dayanıklılıkla ilgili araştırmalar devam ettikçe psikolojik dayanıklılığın birey dışındaki faktörlerden kaynaklanabileceği de kabul edilmiştir. Böylece psikolojik dayanıklılık gelişimine bireylerin kendi özellikleri hatta çocuklukta sahip oldukları özellikler, ailelerin durumu ve toplumsal çevrenin yapısı gibi faktörler dahil edilmiştir. Aynı zamanda psikolojik dayanıklılığı tanımlarken de insan hayatını

tehdit eden koşullar altında pozitif uyumun korunmasıyla alakalı dinamik bir gelişim sürecini belirtmişlerdir (Luthar ve diğ., 2000, s. 574). Daha öncede belirtildiği gibi psikolojik dayanıklılık gösteren bireylerin bu özelliklerinden dolayı sıra dışı olması ya da çok yüksek dayanıklılık göstermeleri gerekmemektedir. Bu bireylerin zor zamanlarda gösterdikleri bu davranışlar onları normal gelişim gösteren bireyler olarak tanımlamaktadır (Bektaş ve Özben, 2016, ss. 216-217).

Psikolojik dayanıklılığı etkileyen özelliklere bakıldığında yapılan araştırmalarda çok farklı etkenlerin olduğu görülmektedir. Örneğin yapılan çalışmaların birinde bireylerin gelir düzeyinin de psikolojik dayanıklılığı etkilediği görülmüştür. Gelir düzeyi yüksek olanların dayanıklılıklarının geliri düşük olanlara göre daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Gelir düzeyi yüksek olan birey, sosyal hayatına da zaman ayırmakta ve bu da onun stresini azaltmaktadır. Aynı zamanda birey koruyucu sağlık hizmetlerinden de ihtiyacı oldukça faydalanmaktadır (Yağmur ve Türkmen, 2017, s. 545). Başka bir araştırmada da eğitim seviyesi ve aylık gelirin de psikolojik dayanıklılığı etkilediği saptanmıştır. Eğitim seviyesi yükseldikçe ve aylık kazanç arttıkça bireylerin psikolojik dayanıklılıkları da artmaktadır (Bektaş ve Özben, 2016, s. 231). Üniversite öğrencileri üzerine yapılan bir araştırmada ise psikolojik iyi olmanın; psikolojik dayanıklılıkla, stresle başa çıkmada ve de aile ve arkadaşlardan alınan sosyal destek değişkenlerini etkilediği tespit edilmiştir (Malkoç ve Yalçın, 2015, ss. 40-41).

2.1.3. Psikolojik dayanıklılık kavramının boyutları

Psikolojik dayanıklılığı ölçmek için farklı araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmalarda da birbirinden farklı boyutlar ortaya konulmuştur. Florian ve diğ. (1995) ve Kobasa (1979) yaptıkları çalışmalarda psikolojik dayanıklılığı bağlanma, denetim ve meydan okuma olarak üç boyutta olduğunu belirtmişlerdir. Friborg ve diğ. (2003) ise yaptıkları çalışmada on altı dayanıklılık faktöründen bahsetmiştir. Daha sonra ise bunu da beş faktöre indirmişlerdir (Friborg ve diğ., 2005, s. 30). Bunlar: kişisel güç, yapısal stil, sosyal yeterlilik, aile uyumu ve sosyal kaynaklarıdır. 2005 yılında ise tekrar bir çalışma yapmışlar ve kişisel güç boyutunu “kendilik algısı” ve “gelecek algısı” olarak ikiye ayırmışlardır. Böylece de psikolojik dayanıklılık boyutlarının altı faktör olduğunu ifade etmişlerdir (Polatçı ve diğ., 2017: 556).

Florian ve diğ. (1995) ve Kobasa (1979)'nın ortaya koyduğu psikolojik dayanıklılığın üç boyutundan bağlanma; bireyin aktif olarak günlük olaylara katılmasıyla oluşan bir amaç ve anlam duygusudur. Denetim veya kontrol boyutu; zorluklarla karşılaşıldığında kötü etkilene yerine olaylara istediği şekilde yön vereceğine inanma ve bu yönde davranmadır. Meydan okuma ya da güçlük ise; değişimin hayatta olması gereken bir durum olduğu ve mevcut durumu bozmaktan ziyade ilerlemek için gerekli olduğuna inanmaktır (Sezgin, 2012, ss. 490-491).

Bağlanma boyutunda birey hayatın her alanında etkili olmaya çalışır. Sosyal hayatında, iş hayatında, aile hayatında hep faal olmaya çalışır. Kendini olayların dışına itmez. Tam tersi olaylara dahil olmak istemektedir. Denetim de birey, yaşadığı herhangi bir başarısızlığı kabul etmez. Daha çok savaşmak ister. Cesur ve motive bir biçimde özgürce karar alır. Aldığı kararlarla olaylara yön vermek, olayları istediği şekilde yönetmek ister. Güçlük ya da meydan okumada ise birey; kazanmak ve başarılı olmak için değişimin normal hayatta yer alması gerekliliğine inanır. Birey yaşamında muvaffak olmak için değişmeyi ya da değişimi bir vesile olarak görmektedir (Kayacı ve Özbay, 2016, s. 129).

Bağlanma boyutunda birey, aynı zamanda hayatın çeşitli alanlarıyla ilgilenir. Psikolojik dayanıklılığa göre, süregelen hayat olaylarına katılma eğilimi olan bağlanma amacı, anlamlılığı ve kendini anlamayı göstermektedir. Bireyin ailesine, çevresine, insanlarla ilişkilerine, inanç ve değerlere bağlanması hayatında her alanda görülmektedir. Tüm bunlar da bireyin stresle ve zorlayıcı olumsuzluklarla baş edebilmesi için gereken gücü kazanmasını sağlamaktadır. Bazı araştırmalara bakıldığında meydan okumak da psikolojik dayanıklılığın boyutları altında belirtilmiştir. Meydan okuyan birey değişime inanır. Yeni şeyler denemekten korkmaz. Yine kontrol boyutunda birey hayatında yaşadığı düşünce ve fiilleri değiştirebilecek gücü kendinde bulur. Bir zorlukla karşılaştığında pes etmek yerine sonuçları etkileyebileceğine inanır. (Terzi, 2008, s. 2). Hayatının kontrolü elindedir. Çaresizliği, güçsüzlüğü kabul etmez. Özgürce seçimini yapar, disiplinli, cesur ve motive bir şekilde hayatına devam eder (Kayacı ve Özbay, 2016, s. 129). Psikolojik olarak dayanıklı birey; stres yaratan olaylar karşısında, bunları kontrol etmek için aktif olarak girişimde bulunur. Başına gelenler onu zorlasa da olumsuz bile etkilese tüm

bunları ilginç ve değerli bulur. Ayrıca bu olayları kendini geliştirmek ve farklı bilgiler edinmek için bir araç ve de bir fırsat olarak da görmektedir (Hanton ve diğ., 2003, s. 2).

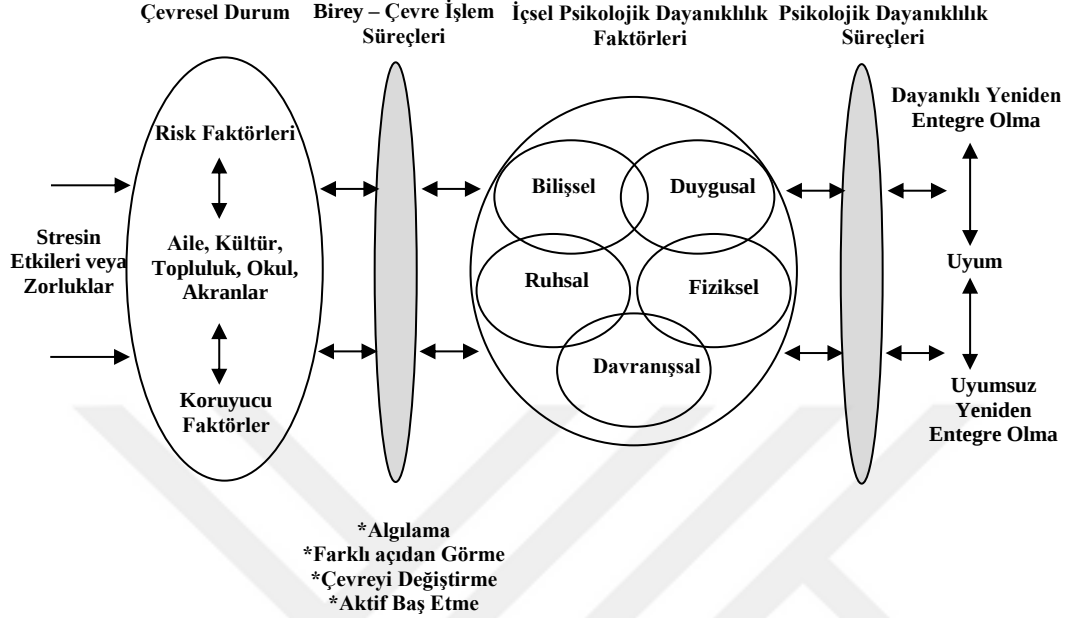
Bu üç boyut da bireyin yaşadığı durumlara karşı algısını değiştirir ve stresin etkisini azaltmaktadır. Bireyin baş etmesini, mücadelesini etkileyerek stresi ondan uzak tutar. Aksi taktirde bireyin bağımlılık hissetmemesi, kendini güçsüz görmesi ve değişime kapalı olması onun yabancılaşmasına neden olur. Stresi kontrol edebilen birey daha kaliteli bir hayat sürebilmektedir (Sezgin, 2012, s. 491).

Kişisel yeterlikte; bireyin özgüveni, kendisini sevmesi ve sayması söz konusudur. Bunlar bireyin sahip olduğu özelliklerdir. Sosyal yeterlikte ise birey sosyal olmak ister ve sosyal organizasyonlara katılma isteği duymaktadır. Kişisel yapıya gelince, bireyin gününü iyi planlaması onun için önemlidir, yönetme ve organize etme becerisi bulunmaktadır. Aile uyumunda ise, ailesiyle olan iş birliği ve onlardan gördüğü destek ifade edilmektedir. Toplumsal uyumu denildiğinde bireyin çevresinden, arkadaşlarından gördüğü destek akla gelmelidir. İşte bu beş faktörde birey için çok önemli olmakla birlikte onun psikolojik dayanıklılığını oluşturmaktadır (Friborg ve diğ., 2003, s. 70).

Friborg ve diğ. (2003)'nin son olarak altı boyut olarak ortaya koydukları bu alt boyutları kendilik algısı, gelecek algısı, yapısal stil, sosyal yeterlilik, aile uyumu ve sosyal kaynaklar olarak düzenledikleri belirtilmişti. Bu boyutlar şu şekilde ifade edilebilmektedir:

- Kendilik algısı, bireyin kendi farkındalığının yüksek olmasına,
- Gelecek algısı, bireyin geleceğe karşı geliştirdiği bakış açısına (pozitif ya da negatif),
- Yapısal stil, bireyin güçlü yanları ve öz disiplini gibi özelliklerine,
- Sosyal yeterlilik, bireylerin ne derece sosyal destek gördüklerine,
- Aile uyumu, bireyin en yakını olarak tanımlanan ailesi ile olan uyumuna

- Sosyal kaynaklar da bireyin sahip olduğu sosyal ilişkiler ağına işaret etmektedir (Basım ve Çetin, 2011).



Şekil 2. 1. Psikolojik Dayanıklılığın Yapısı

Kaynak: Kumpfer, K. L. ve Summarhays, J. F. 2006, s. 152.

2.1.4. Psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörler

Psikolojik dayanıklılık; yoksulluk, doğal afet, boşanma ve bunun gibi bireyin yaşadığı olumsuz olaylar ile karşı karşıya kalındığında koruyucu faktörler ile risk faktörlerinin etkileşimi sonucu ortaya çıkan süreçte bireyin yaşamındaki değişikliklere uyum sağlamasını içermektedir. Psikolojik dayanıklılıkta iki nokta önemlidir: Birincisi bir tehdit ya da olumsuz duruma maruz kalınması, ikinci de önemli olumsuzluklara rağmen başarılı bir uyum sürecinin gerçekleşmesidir. Eğer bireyin hayatında çok fazla risk faktörü söz konusuysa ve az düzeyde koruyucu faktörler varsa daha fazla stresli yaşam olaylarına maruz kalması olasıdır (Kararırmak, 2006, ss. 130-132).

2.1.4.1. Risk faktörleri

Psikolojik dayanıklılığı etkileyen birtakım faktörler bulunmaktadır. Risk faktörleri olumsuz hayat koşullarını ifade etmektedir. Bunlar kişiyle ilgili olabileceği gibi aileyle

ya da toplumla ilgili de olabilmektedir. Daha önce bahsedildiği üzere Masten (2001) de herhangi bir risk durumu olmadan bireylerin psikolojik dayanıklılıklarından söz edilemeyeceğini belirtmiştir. Buradan da anlaşılmaktadır ki risk faktörleri psikolojik dayanıklılık kavramını anlamada önemli bir etken olduğu gibi aynı zamanda da anahtar rol oynamaktadır. Hayatın herhangi bir döneminde sarsıcı durumlarla karşı karşıya kalmayan ama hayatın çeşitli alanlarında başarılı olanlar dayanıklı değil sadece başarılı ya da yeterli bireyler olarak belirtilmektedir (Aktaran: Luthar ve Cicchetti, 2000; Luthar ve diğ., 2000).

Gizir (2007) yaptığı çalışmada risk faktörlerini bireysel, ailesel ve çevresel diye sınıflandırmıştır. Bireysel risk faktörlerini; erken doğum, olumsuz yaşam olayları, kronik hastalıklar şeklinde sıralamıştır. Ailesel risk faktörlerini ise; ebeveynlerin hastalanması veya psikopatolojisi, ebeveynlerin boşanması veya ölümü ya da tek ebeveyn ile yaşamak zorunda kalınması ya da ergenlik döneminde anne olmak diye belirtmiştir. Son olarak da çevresel risk faktörlerini; ekonomik zorluklar ve yoksulluk, çocuk ihmali ve istismarı, savaş ve doğal afetler gibi toplumsal travmalar, toplumsal şiddet ve ailevi felaketler ya da evsizlik şeklinde sıralamıştır (Gizir, 2007, s. 116).

Risk faktörleri aynı zamanda çalışma hayatı için de önemlidir. Örgütte çalışan bireyler için risk faktörleri çalışanların iyi olma halini olumsuz etkilemektedir. Bir örgütte risk faktörleri bireyin çalışma hayatına mâni olan ve onu zorlayan isteklerden meydana gelmektedir. Ortaya çıkan bürokratik sorunlar, çatışmalar, belirsiz amaçlar için çalışmak çalışanların stres seviyesini arttırabilmektedir (Çetinkaya Büyükbodur ve Çetin Var, 2020, s. 43).

2.1.4.1.1. Birey ile ilgili risk faktörleri

Bireyle ilgili risk faktörlerine bakıldığında; kişinin kendine gerektiği gibi güvenememesi, başına gelen kötü ve zorlayıcı olaylarla başa çıkamaması, endişeli yapısı, yetersiz zekâsı ve kendini iyi bir şekilde ifade edememesi gibi özellikler bulunmaktadır (Ülker, Tümlü ve Recepoğlu, 2013, s. 206). Ayrıca risk faktörlerinde kişiyi olumsuz etkileyen özellikleri aynı zamanda; belli bir yeteneğe sahip olamama, sosyallikten uzak olma, fiziki açıdan güçsüz kalma ve iletişim kurmakta zorluk çekme gibi de sayılabilmektedir (Basım ve Çetin, 2011, s. 2).

Daha küçük yaşlarda ya da gelişme çağında risk faktörlerine maruz kalmak, ilerleyen yaşlarda problem yaratabilmektedir. Bireyi derinden etkileyen olumsuzluklar, başına gelen felaketler, ailesinde yaşanan travmalar bireyin yaşadığı sağlıklı hayatını sekteye uğratmaktadır. Tüm bunlar da risk faktörü olarak ele alınmaktadır. Risk altındaki veya ergenliğini yaşayan bireylerde beklenmeyen gebelikler, zararlı madde kullanımı, tutarsız ve dengesiz davranışlar gözlemlenebilmektedir. Tek bir risk faktörü bile bireyi oldukça olumsuz etkilerken, birden fazla risk faktörü olduğunda birey daha da şiddetli etkilenmektedir. Özellikle de daha az koruyucu özellikler taşıyan ailelerde büyüyen çocuklar daha stresli bir hayata devam etmek zorunda kalmakta ve bilgi, beceri ve kabiliyetlerini geliştirmekte zorlanmaktadır (Kararımak, 2006, s. 132).

2.1.4.1.2. Aile ile ilgili risk faktörleri

Aile ile ilgili risk faktörlerinde ise; anne ve babanın çocuklarıyla iyi ilişkiler kuramaması, ailede ortaya çıkan hastalıklar, huzursuzluklar, ayrılıklar, yaşanan şiddet olayları ve iletişimsizlik gibi konular yer almaktadır (Ülker, Tümlü ve Recepoğlu, 2013, s. 206). Anne ya da babadan birinin ölümü ve bireyin tek ebeveynle kalması ve bu duruma alışamaması. Anne baba boşandığı zaman ayrı kaldığı ebeveyne duyulan hasret ya da anne babadan biri hastalandığında ki zor bir hastalıksa bu durumun evde yarattığı karamsarlık gibi yaşanan olumsuz durumlar bireyde aileyle ilgili risk faktörleri oluşturmaktadır (Gizir, 2007, s. 116). Ailede yaşanan risk faktörlerinin oluşmasını engellemek elbette kolay olmamaktadır. Anne babanın ya da birinin olmaması durumunda risk faktörüyle baş edebilmek için birinin varlığı bile önemlidir. İkisinin de kaybı söz konusuysa onların yerine geçen birisiyle olan ilişkiler önemli olmaktadır (Basım ve Çetin, 2011, s. 2).

2.1.4.1.3. Çevre ile ilgili risk faktörleri

Toplumsal risk faktörleri deyince de hızla büyüyen işsizlik, artan göç, sosyo-ekonomik düzeyin yetersizliği, eğitimin eksikliği, yüksek enflasyon ve savaş gibi toplumu olumsuz etkileyen durumlar ortaya çıkmaktadır (Ülker, Tümlü ve Recepoğlu, 2013, s. 206). Aynı zamanda parasızlık, yeterli beslenememe, evsiz kalma, ihmal edilen çocukluk dönemi hep çevresel risk faktörleri olarak bireyleri etkilemektedir. Tüm bunlarla başa çıkabilmek zor olmaktadır. Bunların karşısına koruyucu faktör olarak;

olumlu ilişkiler kurulabilen bir yetişkinin yakında olması, okulla ve arkadaşlarla iyi ilişkiler kurulması ya da örnek alınabilecek birilerinin yakında bulunması önemlidir (Öz ve Bahadır Yılmaz, 2009, s. 84). Çevre ya da dış destek denildiğinde bahsedilen ise, bireyin karşılaştığı zorluklara karşı onların üstesinden gelmesine yardımcı olan arkadaşlar, öğretmenler, komşular ve bu ve benzeri kişileri içermektedir. Aynı zamanda bireyin sosyal yönden aktif olması, kendisini iyi hissettiren hobileri olması ve yanında güvendiği kişiler olması da zor zamanlarda önemli olmaktadır (Basım ve Çetin, 2011, s. 2).

Sosyal destekte birey, ortak birtakım özellikleri paylaştığı bir topluluğa üye olur ve bu topluluk tarafından sayıldığına ve sevildiğine inanır. Sosyal destek kaynağı olarak gruptaki üyeler bireyin daha güvenli hissetmesini sağlar. Böylece olumsuz durumlarda, aldığı bu destekle daha çabuk toparlanır ve psikolojik olarak da daha dayanıklı hale gelir (Ergun ve diğ., 2015, s. 328). Yapılan bir araştırmada da görülmüştür ki anne, baba ya da akranlarıyla iyi ilişkiler kurabilen ergenlerin hayatlarındaki olumsuzluklara rağmen iyi uyum sağladıkları tespit edilmiştir. Bu durum da sosyal destekle psikolojik dayanıklılık arasındaki olumlu ilişkiyi desteklemektedir (Yöndem ve Bahtiyar, 2016, s. 60).

Bireyin hayatında annesi, babası, kardeşi, arkadaşı, eşi ve öğretmeni önemlidir ve bunlar onun sosyal destek kaynaklarıdır. Ayrıca tüm bunlar bireyin psikolojik çevresinde yer alır ve bu kaynaklar bireye farklı yardımlar sağlamaktadır. Örneğin iş imkânı sağlamanın ya da borç para verilmesi maddi, sevgi ve şefkat gösterilmesi ise manevi yardımdır. Ayrıca bireye tavsiye ve bilgi verilmesi zihinsel olarak ona katkı sağlamaktadır. Bireyin ailesinde ya da ailesi dışında edindiği sosyal destek, onun başına gelen stresli olayları ve sonuçlarını kontrol altına almasını ve karşılaştığı sorunlarla baş başa olmadığını ona göstermektedir. Böylece bu da onun hayata daha olumlu yönden bakmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla da psikolojik dayanıklılığını yükseltmekte ve daha çabuk toparlanmasına zemin sağlamaktadır (Terzi, 2008, ss. 3-4).

Sosyal destek deyince aslında sosyal hizmetler ve bu mesleği yerine getiren çalışanlar akla gelmektedir. Çünkü etrafta aileden biri ya da yakını bulunmadığında bireye yol

gösterecek ve onunla ilgilenecek bu işi yapan birileri olmalıdır. Özellikle devlet destekli bir yardım gerekmektedir. Çünkü zor durumda olan bireylere yardımcı olmak, ileride oluşacak toplumu da korumak demektir. Bunun için de devletler gerekli önlemleri almak adına sosyal hizmetler adı altında çalışmalar yapmaktadır. Bu sistem sosyal hizmet mesleğini yerine getiren bireyler için resmi ve gayri resmî olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Resmi olarak destek; yönetim, gözetim ve değerlendirme sistemlerini kapsamaktadır. Gayri resmî destek sistemi ise; aile, yakın çevre ve arkadaşlar ve de aynı meslekte çalışanların yer aldığı sosyal hizmet alanı içinden ve dışından meydana gelmektedir (Çetinkaya Büyükbodur ve Çetin Var, 2020, s. 43).

Diğer yandan psikolojik dayanıklılıkla ilgili yapılan araştırmalarda sadece riski açıklamak ya da tanımlamak yeterli bulunmamakta, bununla birlikte akademik ve sosyal alandaki yeterlik gibi olumlu sonuçlarında belirlenmesi gerekmektedir (Gizir, 2007). Bunun için de çalışmalarda sağlıklı uyum ya da yeterliliği tanımlamak için farklı ölçütler kullanılmaktadır. Bunlar; mutluluk ve hayattan doyum, iyi ve pozitif düşünceler, iyi eğitim ve akademik başarı, bireyin yaşamında herhangi bir uyumsuzluk olmaması, psikopatoloji, duygusal stres ve de suç içeren birtakım davranışların olmamasıdır (Luthar ve Cushing, 1999).

2.1.4.2. Koruyucu faktörler

Koruyucu faktörler ise, riskleri ya da zorlukların etkisini azaltan ya da bunları ortadan kaldıran ve bireyi geliştiren durumlardır. Bireyde ve bireyin içinde bulunduğu çevrede koruyucu faktörlerin olması, bir taraftan problem ortaya çıkmadan onu önlerken diğer taraftan var olan sorunun etkisini azaltmaktadır. Bireyin duygusal ve fiziksel iyi oluşuna katkıda bulunacak davranışları göstermesine yardımcı olacak ve zorluklar karşısında ayakta kalmasını sağlayacaktır (Ülker, Tümlü ve Recepoğlu, 2013, s. 206). Yapılan araştırmalarda bireyi çevrenin olumsuz etkilerinden uzaklaştıran asıl etkenin, onun psikolojik olarak dayanıklı bir birey olması değildir. Asıl onu kollayan ve başarılı olmasını sağlayanın koruyucu faktörler olduğu görülmüştür. Çünkü bu faktörler çevresel risk faktörlerinin etkisini azaltıcı davranış ve yetenekler içermektedir (Oktan ve diğ., 2011, s. 141; Ong ve diğ., 2006).

Görüldüğü üzere koruyucu faktörler, risk faktörlerinin ortaya çıkardığı olumsuzlukları azaltmakta ve uyum sürecini hızlandırmaktadır. Aynı zamanda hem içsel hem de dışsal koruyucu faktörlerin, risk yaşayan bireyin ileriki zamanlarda karşılaşılabileceği olumsuzlukları azaltabileceği düşünülmektedir (Kararımak, 2006, s. 133). Ayrıca bu faktörler hem bireysel özellikler hem de çevresel faktörlerle etkileşim içinde olmasından kaynaklanan durumları içermektedir. Aslında burada önemli olan koruyucu faktörlerin riski azaltıp, onları önleyebilmesidir (Oktan ve diğ., 2011, s. 141).

Psikolojik dayanıklılıkla aile, okul ve toplumdaki koruyucu faktörler tanımlanmaktadır. Bu koruyucu faktörlerle de psikolojik dayanıklılığı yüksek çocuklar ve gençler yetişmesini sağlanmaktadır (Benard, 1991, ss. 6-7). Aile içinde sağlanan iyi iletişim, birbirlerine olan saygıları ve bağlılıkları ve de birbirlerine destekleri koruyucu faktörler açısından önemlidir. Ebeveynlerin çocuklarına karşı net olması, çok fazla eleştiri içeren tutumda bulunmaması, çocuklarına sorumluluk vermesi koruyucu faktörler açısından önemlidir. Böyle aile ortamında yetişen çocuklar ya da ergenler de psikolojik olarak daha dayanıklı olabilmektedirler.

Psikolojik dayanıklılığın kazanılmasında ve bunun geliştirilip devam ettirilmesinde hem bireyin sahip olduğu birtakım kişisel koruyucu özellikler hem de sosyal çevresinde yer alan koruyucu faktörler etkili olmaktadır. Buradan hareketle mental yapı, sakin kalma, özerk davranma, kendine güvenme, sosyalleşebilme, olaylarla başa çıkabilme ve rahat iletişim kurma kişisel koruyucu faktörler olarak belirtilmiştir. Ailenin de içinde olduğu yakın çevre koruyucu faktörleri de önceden bahsedildiği üzere; ailenin yapısı, uyum içinde olması ve aile bireylerinin birbirlerine destek olması oluşturmaktadır. Ailenin ve yakın çevrenin dışında uzak çevrenin oluşturduğu koruyucu faktörlerde bulunmaktadır. Bunlara; başarılı eğitim hayatı, iyi arkadaş ilişkileri ve çevresinde yer alan diğer bireylerle kurulan güzel insan ilişkileri örnek olarak verilebilir (Çetin ve diğ., 2015, ss. 82). Ailenin çocuğa bakım ve destek sağlaması, gerçekçi beklentiler içinde olması, anne ve babanın çocuğu cesaretlendirmesi hep aile içindeki koruyucu faktörleri içermektedir (Benard, 2004).

Çocukların psikolojik olarak dayanıklı olup olmadığını anlamak zaman zaman güç olabilmektedir. Krovetz'e göre özellikle dört özellik psikolojik olarak dayanıklı çocukların özelliklerine işaret etmektedir (Krovetz, 1999, s. 7):

- **Sosyal yetkinlik:** Sosyal olarak yetkin olan bir çocuk her yaşta insanla kolayca iletişim kurabilir. Sorunları çözebilir, gerekirse yardım alarak olayları kontrollü bir şekilde planlayabilir.
- **Sorun çözme yeteneği:** Olayları kendi kontrolünde planlama ve başkalarından yardım talep etme
- **Özerklik:** Bir çocuğa bağımsızlık kazandırır. Kendi kimliğine sahiptir ve çevrenin buna saygı duymasını sağlar. Çevresi üzerinde kontrol kurma isteği duyar.
- **Amaçlara sahip olma ve gelecek duygusu:** Bir amacı ve gelecek duygusu olan çocuk ise umutludur ve amacı için çalışır. Hayattan beklentisi olur.

2.1.4.2.1. İçsel faktörler

Koruyucu faktörler içsel ve dışsal diye ikiye ayrılmaktadır. İçsel faktörler kişinin kendisiyle ilgili olan; sorunları çözme kabiliyeti, olumlu ruh hali, mizah anlayışı, akademik becerileri, iyimser olması ve sosyal açıdan yeterliliği gibi özelliklerdir (Ülker ve diğ., 2013, s. 206; Kararımak, 2006, s. 133). Bireyin olumlu duygularla hareket etmesi ve iyimser olması stresli bir olayla karşılaştığında onu koruyabilir. Fakat iyimser olmanın bireyi birikmiş bir stres karşısında daha hassas ve zayıf düşürebileceği de literatürde bahsedilmektedir (Çetinkaya Büyükbodur ve Çetin Var, 2020, s. 41). Aynı zamanda zekâ, olumlu karakter yapısı, kişisel farkındalık, ileriye dönük hedeflerin olması, özerklik ve kendini kabul etme hep içsel faktörler içinde yer almaktadır (Gizir, 2007, s. 120).

Benlik saygısı, özgüven, öz yeterlik, iç kontrol odağı, geleceğe dair umutlu ve pozitif bakış açısı hep içsel koruyucu faktörlerdir. Yapılan çalışmalarda öz yeterliğin psikolojik dayanıklılığı olumlu şekilde etkilediği görülmüştür (Benard, 2004, s. 432). Psikolojik dayanıklılığı nelerin sağladığı konusu araştırmacıları bu konuda çalışmaya yöneltmiştir. Dayanıklılığa giden süreçte neler etkili olmaktadır? Neler bireyi

etkilemektedir? Bu konuda çalışan Drapeau, Saint-Jacques ve diğ. (2007), öz yeterlik duygusunu psikolojik dayanıklılık için önemli bir aşama olarak belirtmişlerdir.

Luthans ve Youssef (2004) öz yeterliği yüksek olan bireylerin zor görevleri tercih ettiklerini ve başarmak için çabaladıklarını, hedeflerine varmak için gayret gösterdiklerini, motivasyonlarını düşürmediklerini ve engeller karşısında yılmadıklarını belirtmişlerdir. Bandura (1977) ise öz yeterlik kavramını, bireyin belli bir performans sergilemek için ihtiyaç duyduklarını temin edip, başarılı olmasıdır diye tanımlamıştır (Aktaran: Coleman ve Karraker,1997, s. 49).

Öz yeterliğin olumlu düşünceyi ve strese karşı direnci doğrudan etkileyebileceği araştırmalardan ortaya çıkmaktadır. Öz yeterlik, ayrıca amaçları ve belirli bir projenin algılanan olanakları üzerinde önemli bir rol oynamaktadır. Belirlenen amaç, bu amaca ulaşmak için sarf edilen gayret, amaca ulaşırken karşı karşıya kalınan problemlere verilen tepki ve azim, öz yeterlik tarafından etkilenebilmektedir (Özen Kutaniş ve Yıldız, 2014, s. 141).

Aslında öz yeterlik diğer pozitif psikoloji öğelerinden farklıdır. Örnek olarak, öz yeterlik belirli bir görevle veya ortamla sınırlandırılmış bir inancı gösterirken, iyimserlik olumlu sonuçlara ilişkin bir beklentiyi ifade etmektedir. Ayrıca öz yeterlik; bireyin yeteneklerini göstermesine ilişkin sonuçları belirtirken, iyimserlik bireyin yetenekleriyle çok da ilişkili olmayan sonuçlarla ilgili bir beklentiyi ortaya koymaktadır. Çalışan bireyler belirli bir görev konusunda kendi yetenekleriyle ilgili yeterli inançları olsa da iyimser olmayabilirler. Bu yüzden de kendi yeteneklerine bakmaksızın istifa edebilir ya da işten atılabilirler. Bunun tam tersi olarak da çalışan bireyler belirli görevler için kendi yeteneklerinin farkında olmasalar ya da farkında olup da yeteneklerine güvenmeseler de iş hayatlarında ya da yaşamın diğer alanlarında başarılı olacakları konusunda iyimser bakış açısına sahip olabilirler (Akdemir, 2017, s. 112).

Güçlü öz yeterlik bireylere olaylardan kaçmak yerine kalıp mücadele etmeyi sağlamaktadır. Bu da bireylerin daha dayanıklı olmalarına olanak vermektedir. Ayrıca öz yeterlikde birey; başarı kazanmak için olumlu sonuçlar elde edebilmek adına gerekli girişimlerde bulunma ve bu sonuçları doğru organize etme kapasitesine

sahiptir. Aynı zamanda bireyin istediğini elde etmesi yolunda sahip olduğu yeteneğe ilişkin inancıdır. Aslında öz yeterlik herhangi olumsuz bir olay yaşamadan önce sahip olunan bir özelliktir. Bu açıdan bir risk faktörü oluşmadan sahip olunulması onun psikolojik dayanıklılık ile ilişkisini farklılaştırmaktadır. O zaman öz yeterliği yüksek olan birey daha baştan psikolojik olarak dayanıklıdır demek yanlış olmamaktadır (Arslan, 2015, s. 74; Masten ve Coastworth, 1998, s. 208). Bu yüzden psikolojik dayanıklılıktan bahsedebilmek için stresli bir olayın varlığı gerekirken, öz yeterlik için böyle bir durum söz konusu değildir. Stresli olaylar ya da olumsuzluklar yaşanmadan önce de öz yeterlik vardır. Bu yüzden de yüksek öz yeterliğe sahip bireyler stresle baş edebilme konusunda daha başarılıdır (Arslan, 2015, s. 74).

Öz yeterlik birtakım yolları kullanarak geliştirilebilir. Bu yolları Luthans (2002) şu şekilde ortaya koymuştur:

- Başarının kolay yollardan değil, çok çalışarak kazanılması. Bu da ustalık deneyimleri / performans kazanımları olarak ifade edilmiştir.
- Hiç deneyim olmaması ya da çok az olması durumunda, model ne kadar benzer olursa o kadar iyi olur. Bu ise dolaylı pozitif deneyimler / model alma olarak belirtilmiştir.
- Çalışanların kendilerini geliştirmeleri için gereken yararlı bilgi, ikna ve pozitif geri bildirimleri içermektedir. Bu da pozitif odaklı ikna olarak ifade edilmiştir.
- Fiziksel ve psikolojik uyarılma diye belirtilen ise, olumsuz olduğunda artış ciddi düzeyde olabilir fakat olumlu ise uyarılma kendi kendine artabilir (Ataran ve diğ., 2014, s. 142).

Benlik saygısı ise bireyin kendine ilişkin değerlendirmelerini içermektedir. Olumlu benlik saygısı sağlıklı bir karaktere ve pozitif ruh sağlığına işaret etmektedir. Bu da psikolojik dayanıklılıkta önemli bir koruyucu faktör olduğunu göstermektedir (Arslan, 2015, s. 74). Benlik saygısı aynı zamanda stres karşısında sosyal destek aramayı da kolaylaştıran önemli bir değişken olarak belirtilmiştir (Hamarta ve diğ., 2009, s. 25).

Kararımak ve Siviş-Çetinkaya (2011) tarafından yapılan çalışmada benlik saygısı düzeyi arttıkça, psikolojik dayanıklılığın da artacağı sonucuna ulaşılmıştır. Bireyin kendine verdiği değer arttıkça, hayatındaki krizlerle baş edebilmesi ve travmalardan

sonra hayatına daha rahat devam edebilmesi kolay hale gelmektedir. Bu yüzden de çocukluktan itibaren koruyucu ve önleyici olması adına benlik saygısını geliştirmek önemli bir ihtiyaçtır. Daha küçük yaşlarda kendine değer vermeyi öğrenen birey, sonraki dönemlerinde de yaşadığı sorunlarda kendini psikolojik olarak güçlü hissetmektedir. Yapılan çalışmada görülmüştür ki benlik saygısı yüksek bireyler ergenlik dönemlerindeki krizlerin üstesinden de daha kolay gelebilmektedir. Özellikle gençler için zor geçen bu dönemde yüksek benlik saygısı koruyucu bir faktör olması açısından önemlidir.

İçsel koruyucu faktörler içinde yer alan umut da bireyin hayatını kolaylaştırması adına önemlidir. Birey geleceğini hayal ederken umutlu olursa ve de olayları değerlendirirken olumlu yanlarını görebilirse kendini daha iyi hissetmektedir. Bu durum da onun psikolojik dayanıklılığını olumlu yönde etkileyebilir. Çünkü; pozitif duyguların, düşünce ve davranışları da etkilediği belirtilmiştir. Aynı zamanda bireyin yeniliklere alışmasında hem psikolojik hem de fizyolojik kaynaklarını güçlendirdiğini ifade edilmiştir. Pozitif duygular ne kadar çok olursa stres anında toparlanmada o kadar çabuk olabilmektedir. Tüm bunlar da bireye motivasyon sağlamaktadır (Frederickson ve Joiner, 2002, s. 172).

Kontrol odağı ise, bireylerin olaylarla ilgili ne derece kontrole sahip olduklarıyla ilgilidir. Yüksek seviyede içsel kontrol odağı bulunan bireyler, olayların kendi davranışlarından etkilendiğini düşünürler. Aynı zamanda davranışlarında daha fazla kontrollüdürler. Dışsal denetim odağı yüksek bireyler ise olaylarda daha güçlü başka bireylerin, kaderin ya da şansın etkili olduğunu düşünmektedirler. (Kararımak ve Siviş-Çetinkaya, 2011, s. 31).

İç kontrol odağının, bireyin çatışma durumunda daha yapıcı çözümler üretmesinde etken olduğu tespit edilmiştir (Şahin ve diğ., 2009, s. 156). Olayların kontrolünü dışsal faktörlerde görmek yerine kendinde gören bireyler, hayatta zorluklarla karşılaştıklarında daha dayanıklı olmaktadır. Bir problem olduğunda önce kendilerini sorgulamaktadırlar. Dışarıdan bir suçlu aramayı tercih etmezler. İşte bu durum bireyin iç kontrollü olmasını sağlamaktadır. Böylece ona psikolojik dayanıklılıkta koruyucu bir faktör sağlamaktadır (Kararımak ve Siviş-Çetinkaya, 2011, s. 38).

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili yapılan araştırmalarda daha dayanıklı olan çocuk ve ergenlerin diğerklerine göre daha az hastalık geçirmiş, daha düzenli beslenen, fiziki yönden daha kuvvetli oldukları ortaya çıkmıştır. Ayrıca cinsiyetin de psikolojik dayanıklılıkla ilişkisine bakılmış ve risk altında, kız çocuklarının psikolojik dayanıklılıklarının daha yüksek olduğu belirtilmiştir (Kumpfer, 1999). Yapılan başka bir araştırmada ise cinsiyetin etken bir değışken olmadığı görölmüştür. Psikolojik dayanıklılık açısından kızlar ve erkekler arasında farklılık bulunamamıştır. Ancak problem çözme becerisi, sosyal destek alma gibi durumların kızlar tarafından daha çok kullanıldığı görölmüştür (Yöndem ve Bahtiyar, 2016, s. 60).

Önder ve Gülay'de (2008) yaptıkları araştırmada cinsiyet değışkeninin psikolojik dayanıklılık üzerinde anlamlı bir fark yarattığı sonucuna ulaşmışlardır. Kız öğrencilerin psikolojik dayanıklılıklarının erkek öğrencilerden daha yüksek olduğu bulgusu ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda psikolojik dayanıklılığın alt boyutlarından kendilik algısının da psikolojik dayanıklılık için önemli olduğu sonucuna varılmıştır. Başarı duygusu, yeterli olmanın önemsenmesi, hissedilen özgüven ve bireylerin kendileri ile ilgili algılarının olumlu yönde geliştirilmesinin psikolojik dayanıklılığın gelişimi için değıerli olduğu üzerinde durulmuştur (Önder ve Gülay, 2008, s. 196).

2.1.4.2.2. Dışsal faktörler

Dışsal faktörler deyince; iyi iletişim kurulabilen anne babaya sahip olmak ve sağlıklı bir ev hayatının olması önceliklidir. Çünkü bunlar bir çocuğun gelişimi ve geleceğı için önemli faktörlerdir. Aynı zamanda çocuğunun eğitime destek verebilen, eğitimli ebeveynlere sahip olmak da önemli bir şanstır. Daha sonrasında ise dostlar kazanmak ve iyi örnek olabilecek güvenilir arkadaşlara sahip olmak gibi özellikler dışsal faktörler içerisinde sayılmaktadır (Ülker Tümlü ve Receptoğlu, 2013, s. 206). Psikolojik dayanıklılığı arttıran dışsal destek denilen arkadaşlar, dostlar ve komşular bireyin karşılaştığı zorlukların üstesinden gelmesine yardımcı olmak adına onların yanında yer almaktadırlar (Basım ve Çetin, 2011, s. 2). Dışarıdan sağlanan sosyal destek psikolojik ve fizyolojik yapıyı tehdit eden olaylara ve tehlikelere karşı kalkan görevi görmektedir. Böylece bireyin ruh sağlığını ve beden sağlığını etkileyecek hastalık riskleri de azalmaktadır. Sosyal desteğın en önemli görevi stres yaratan

olaylardan ve hayatın getirdiği zorlukların ortaya çıkardığı psikolojik zararları en aza indirerek tampon bölge oluşturmaktadır. Aynı zamanda bireyin her zaman ihtiyaç duyduğu sevilme, ilgilenilme, şefkat, teselli edilme ve dinlenilme gibi ruhunun ihtiyaç duyduğu gereksinimler psikolojik sağlığını ve de vücut sağlığını doğrudan etkilemektedir (Terzi, 2008, s. 4).

Psikolojik dayanıklılık; birey ile bireyin çeşitli bağlantılarla ki bunlar aile, akraba, arkadaş, eğitim kurumu, toplum, çalışılan örgüt gibi çevreler arasındaki karşılıklı etkileşimi oluşturan çok yönlü ve hareketli bir yapıdır (Çetin ve diğ., 2015, s. 82). Psikolojik dayanıklılık aynı zamanda, bireyin sahip olduğu şahsi özellikleri ile çevresinden gelen faktörler arasındaki etkileşimdir. Risk faktörleri ve bu faktörlerin olumsuz etkilerinden uzak tutan koruyucu faktörler de psikolojik dayanıklılık tanımının anlaşılmasına yardımcı olmaktadır (Kararırmak, 2006, s. 131).

2.1.5. Psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin özellikleri

Psikolojik dayanıklılık özelliğine sahip olmak bir birey için çok avantajlı bir özelliktir. Hatta bazı bireyler doğuştan bile bu güçlü özelliğe sahip olabilirler. Çocukluk yıllarında yaşanan stres ve olumsuzluklar karşısında psikolojik dayanıklılık gösterilebiliyorsa, çocuk olmasına rağmen başına gelen travma denilecek olaylarda bile ruhsal yönden güçlü olunabiliyorsa işte bu doğuştan gelen bir özelliği ifade eder. Çünkü daha çocuklukta bu gücü gösterebilmek kolay değildir. Hayatında geçen sayılı yılda onu psikolojik olarak dayanıklı kılacak pek fazla şey yaşamamıştır. Buna rağmen bu kuvveti göstermesi onun doğuştan dayanıklı olduğuna işaret etmektedir. Eğer böyle değilse, doğuştan gelen bir özellik yoksa birey hayatı boyunca psikolojik olarak dayanıksız mı olur diye düşünülebilir. İşte o zamanda bu durum, sonradan çevreden kaynaklanan faktörlere bağlı olarak değişim gösterebilir. Yaşadığı çevrenin bireye sağladığı ya da kazandırdığı olumlu ve yapıcı özellikler, onu sonradan güçlü ve psikolojik olarak dayanıklı yapabilir (Kararırmak, 2006, s. 130). Ayrıca psikolojik dayanıklılık seviyesi yüksek olan her birey için de stresle ya da olumsuzluklarla çok kolay baş edebilir denememektedir. Beasley ve diğ. (2003) yaptıkları çalışmada bilişsel ve ruhsal yönden dayanıklılığın stresli hayat olaylarında psikolojik baş etmeyi azaltan etkisine değinmişlerdir. Birey ne kadar dayanıklı olursa olsun yaşanan olaylar

onu sarsabilir ve başa çıkmakta güçlük çekebilir. Önemli olan sonradan eskiye dönebilmektir.

Psikolojik dayanıklılığın başlangıçta bir kişilik özelliği olarak düşünülmesi, bazı bireylerin doğuştan psikolojik dayanıklılığa sahip olduğu varsayımını oluşturmuştur. Ancak zaman içinde yapılan araştırmalarla öğrenilebilen ve geliştirilebilen bir olgu olduğu kabul edilmiştir. Bu nedenle de yaşadığı olumsuz olaylardan dolayı, rahatsızlanan ve psikolojik dayanıklılığını yitiren bireyler için tedavi sürecinde müdahale edilip, tekrar dayanıklı hale gelmelerine yardımcı olma süreci başlamıştır. O yüzden artık günümüzde psikolojik dayanıklılığın, bireylerin yaşadıkları travmalarla baş etmesine olanak veren kişiliğinin yanı sıra problemleri çözebilme becerisi gibi kabiliyetinin de bir araya gelerek oluşturduğu çok yönlü bir olgu olduğu düşünülmektedir (Sakarya ve Güneş, 2013, s. 26).

Yapılan araştırmalarda görülmüştür ki psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olan bireylerin psikolojik rahatsızlıklara daha az yakalanmakta ve bu tip bireylerde ruh hastalıkları daha az olmaktadır (Hoge ve diğ., 2007, s. 140). Psikolojik olarak dayanıklı bireyler; sıkıntılarla yılmadan mücadele edebilen, zorlu yaşam koşullarına uyum sağlayabilen ve bunları yapabilecek kişisel güce sahip olanlar olarak tanımlanabilir (Çakar ve diğ. 2014, s. 24). Ayrıca onları zorlayan olaylarda ruh sağlıklarında korumakta da daha başarılı olduğu araştırmalarda görülmüştür (Kaba ve Keklik, 2016, s. 100).

Psikolojik yönden dayanıklı bireyler için birtakım özellikler sıralanmıştır. Bunlardan birincisi, hayatlarını yönetme ve yönlendirme gücünün kendi ellerinde olduğuna olan inançlarıdır. Bu inanç bireylerin başarısı için çok kıymetlidir. İkincisi, hayata aktif katılımdır. Bu sayede olayların içinde olmaktan ve olaylara dahil olmaktan kaçınılmazlar. Üçüncü olarak da değişimin, değişmenin önemli bir çaba olduğunu kabul ederek, her türlü değişime açık olmalarıdır (Yöndem ve Bahtiyar, 2016, s. 54). Tüm bu özellikler psikolojik yönden dayanıklı bireyleri anlama açısından önemlidir. Çünkü hepsi de bireyi güçlü kılan önemli ve değerli maddeleri içermektedir.

Eğer birey psikolojik olarak dayanıklıysa karşısına çıkan engeller, belirsizlikler onu yıldırmaz. Kolayca pes etmez. Nasıl baş etmesi gerektiğini düşünür ve ona göre

hareket eder. Yapması beklenen görevleri yerine getirir, çevresiyle sağlıklı ilişkiler kurar, başarılı bir okul hayatı ve iş hayatı yaşama konusunda zorluk çekmeden hayatına devam edebilir (Güngörmüş ve diğ., 2015, s. 10).

Daha sonraki bölümde ayrıntılı olarak değinilecek olan duygusal zekâ konusunda ise yüksek duygusal zekanın bireylerin de psikolojik olarak daha dayanıklı olmalarına yardımcı olduğu yapılan çalışmalarda görülmüştür. Duygularını iyi yönetebilen, zor durumlarda bile olumlu duygularla hareket edebilen bireyler stresli olaylarla daha kolay baş edebilmektedirler (Özer ve Deniz, 2014, s. 1245).

Psikolojik olarak dayanıklı bireyler, sosyalleşme konusunda da başarılıdırlar. Etraflarıyla olumlu ilişkiler kurmakta zorlanmazlar, ortaya çıkan sorunları çözmekte beceri sahibidirler ve kendilerini geliştirmek ve de yenilemek için de yeterli motivasyona sahiptirler. Sosyal hayatları hareketlidir. Etkinliklere katılırlar, inançlıdırlar ve başarılarına gelen üzüntü ve sıkıntılardan kendilerine yarar sağlamaya çalışırlar (Çakar ve diğ., 2014, s. 24). Aslında yaşadıkları olayları olumsuz olsa bile kendileri için avantaj haline getirmeye çalışmaktadırlar.

Psikolojisi güçlü bireyler, iş hayatında da kendilerine avantaj sağlamaktadır. Çalışanların yaşadıkları belirsizlikler, artan sorumlulukları ya da yeni işe başlayanların alışma ve öğrenme süreçleri gibi durumlarda psikolojik dayanıklılık ihtiyaç olunan bir özelliktir. Özellikle örgütsel bağlılık ve iş tatmini açısından bu çok önemlidir (Basım ve Çetin, 2011, s. 32). Çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyi artarsa, onların stresle ve tükenmişlikle ve de özellikle duygusal tükenmeyle baş etmeleri de kolaylaşmaktadır. Böylece iş gücü kaybından dolayı oluşan maliyetler azalmakta ve iş yaşamının kalitesi artmaktadır. Örgüte bağlılık düzeyleri yükselmekte, örgütten ayrılma ya da örgütü terk etme eğilimleri ise düşmektedir (Sezgin, 2012, ss. 490-491). Psikolojik dayanıklılığı yüksek çalışanın stres eşiği de daha yüksek olmaktadır. Bu da çalışana kriz zamanı avantaj sağlamaktadır (Sezgin Nartgün ve Mor, 2015, s. 270).

Psikolojik olarak dayanıklılığı düşük olan bireyler ise, herhangi bir değişikliğe karşı direnç gösterme eğilimindedirler. Çünkü olayları olduğu gibi kabullenmek onlar için zordur. Bu yüzden de çalıştıkları örgütten ayrılma eğilimleri de düşük olur. Çünkü buna cesaret etmek de onlar için kolay olmamaktadır. Bununla beraber çalıştıkları

örgüte bağılılıkları da kontrol dereceleri de hep düşüktür (Ponis, 2012). Bu da çalışanların iş hayatını stresli yaşamalarına neden olmaktadır.

Psikolojik açıdan güçlü bireylerin sahip olduğu yeterlilikler kısaca şu şekilde de sıralandırılabilir (Recepoglu ve Tümlü, 2015, s. 1851):

- Bireyin gelişim görevlerini gerçekleştirilmesi
- Akademik başarısının artması,
- Olumlu sosyal ilişki örüntülerinin /sosyal açıdan yeterliliğinin olması,
- Mutlu olması ve hayattan keyif alınması,
- Suç oluşturacak davranışlardan ve düşüncelerden sakınılması,
- Patolojik düşüncelerin ve eğilimlerin bulunmaması,
- Duygusal olarak gerçekleşen problemlerin ya da belirtilerin az olması,
- Sosyal çevre ile uyumlu davranışlar gösterebilmesi,
- Toplumsal duyarlılık etkinliklerinde faal olabilmesi,
- Psikolojik olarak iyilik hali ile yaşam doyumunun yüksek olması.

2.1.6. Psikolojik dayanıklılıkla ilgili yapılan araştırmalar

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili yapılan ilk araştırmalar; hayatta zorluklarla karşılaşp başarılı olan bireylerle, başarılı olamayan bireylerin karşılaştırılması ve başarılı olanların sahip olduğu kişisel faktörlerin tanımlanmasına yönlendirmiştir (Luthar, 2003; Masten, 2001, s. 231-232).

Sonrasında ise yapılan çalışmalarda psikolojik dayanıklılığı açıklayan iki görüş ortaya çıkmıştır. Birincisi psikolojik dayanıklılığın niteliklerini ortaya çıkarmak amacıyla psikolojisi dayanıklı olan bireylerin sahip olduğu özelliklere odaklanarak fikir sahibi olmak, ikicisi ise psikolojik dayanıklılığın bir gelişme süreci olduğu kanısına vararak bu niteliklerin nasıl kazanılacağı konusunun araştırılmasına yönelmektir (Çetin ve diğ., 2015, s. 82).

Bununla birlikte yapılan araştırmalarda psikolojik dayanıklılığın travma sonrası stres bozukluğu üzerinde de koruyucu bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Travma sonrası stres bozukluğu ile psikolojik dayanıklılık konusunda yapılan araştırmalarda, genelde travma yaşamaktan kaçınan bireylerin travma sonrası stres bozukluğu belirtilerinin

daha çok olduğu görülmüştür (Johnsen ve diğ., 2010; Beaton ve diğ., 1999, s. 43). Travma aslında stres kaynakları aşırıya kaçtığında ve baş edilemez duruma geldiğinde ortaya çıkmaktadır. Artık stres bireyde tehdit edici bir unsur olmaya başlamıştır. Stres seviyesi git gide yükselmektedir. Bazı bireyler bu çok stresli ortamdan daha çok etkilenirken, bazıları bunu aşabilecek güce ve yeteneğe sahiptir (Gürgen, 2006, s. 51).

Psikolojik dayanıklılığın oluşması zor olsa da bunda rol alan birbirleriyle ilişkili faktörler yapılan bir çalışmada şöyle sıralanmıştır; hayat ve deneyimi dengeleyen ‘ölçülü olma’, tüm sıkıntılara rağmen hayata devam etme isteği, ‘azim’, bireyin kendine ve sahip olduğu özelliklere olan inancını gösteren ‘kendine güven’, hayatın bir hedefi olduğuna inanmayı gösteren ‘anlamlılık’ ve hayat yolunun kişiye özel olduğunu kabul etme anlayışı olan ‘varoluşsal yalnızlık’ tır (Wagnild and Young, 1993, s. 167-168). Daha sonradan yapılan birtakım araştırmalarda psikolojik dayanıklılık sadece zorluklar karşısında değil, bireyin normal kişisel gelişiminin bir özelliği olarak da görülmüştür. Stres yaratan olaylar, güç hayat şartlarına ayak uydurmada bu kişisel özellikler önem kazanmaktadır (Masten, 2001, s. 234-235).

Pozitif bakış açısı da psikolojik dayanıklılık kavramını anlamak adına önemlidir. Yapılan araştırmalarda psikolojik dayanıklılığı tamamlayan özellikler; olumlu düşünme, umutlu olma, mütevazı davranma, yaratıcı olma, mutlu olma, kendini iyi hissetme, mükemmeli arama, kolay karar alabilme ve kararlı olma gibi sıralanmıştır (Çetin ve diğ., 2015, s. 82).

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili Türkiye’de yapılan bazı araştırmalara bakılacak olursa, ilk çalışma Gizir (2004) tarafından ortaya konmuştur. Yoksul çocuklar üzerine yapılan araştırmada, bu çocukların psikolojik dayanıklılığının akademik boyutu olan akademik dayanıklılık düzeyleri ve bu düzeyleri etkileyen koruyucu faktörler incelenmiştir. Araştırmada akademik dayanıklılığı olumlu etkilediği düşünülen bireysel, ailesel ve çevresel koruyucu faktörler tanımlanmış ve onların önemine dikkat çekilmiştir.

Daha sonra bunu Özcan’ın (2005) yaptığı çalışma takip etmiştir. Özcan, annesi ve babası boşanmış ve anne babası birlikte olan lise öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıklarını koruyucu faktörler açısından karşılaştırmıştır. Aynı zamanda

ailelerin boşanma ve birliktelik durumları ve öğrencilerin cinsiyetinin psikolojik dayanıklılık özellikleri ve koruyucu faktörler üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

Araştırmanın sonucunda anne ve babası birlikte olan öğrencilerle anne ve babası boşanmış öğrenciler arasında psikolojik dayanıklılık özellikleri ve koruyucu faktörler açısından fark olduğu bulunmuştur. Anne ve babası birlikte olan çocukların psikolojik dayanıklılık düzeylerinin daha yüksek olduğu ve psikolojik dayanıklılık düzeylerini etkileyen koruyucu faktörlerin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Terzi (2005) yaptığı çalışmada eğitim fakültesinde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin stresli yaşam durumları karşısında etkili başa çıkma yollarını sağlayan psikolojik dayanıklılıklarını incelemiştir. Çalışmaya 395 üniversite öğrencisi katılmıştır. Araştırma sonunda stresli yaşam durumlarını bilişsel değerlendirme ve stresli yaşamın üstesinden gelmenin psikolojik dayanıklılıklarının iyi olmalarını dolaylı şekilde etkilediği görülmüştür.

Terzi'nin bu çalışmasından sonra Eminağaoğlu (2006) bir araştırma ortaya koymuştur. Eminağaoğlu çalışmasında güç koşullarda yaşayan sokak çocuklarının dayanıklılık düzeyini araştırmıştır. Çalışmasında sokak çocuklarının iş birliğine ve duygusal bağ kurmaya daha yakın olduğu görülmüştür. Özellikle arkadaş ilişkileri ve arkadaşlarla kurulan bağın dayanıklı olmalarında en önemli etken olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak bunun yanında daha fazla depresif duygulanma ve daha az etkili örgütsel davranışa sahip oldukları gözlemlenmiştir. Bunun yanında annesinden ayrı kalan sokak çocuklarının depresifliğinin annelerinden ayrı kalmamış olanlara göre daha fazla olduğu tespiti yapılmıştır.

Bu çalışmadan sonra Gürkan (2006) yaptığı araştırmasında psikolojik danışmanın üniversite öğrencilerinin dayanıklılık düzeyine etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda psikolojik dayanıklılığı düşük olan üniversite öğrencilerine uygulanan, grup psikolojik danışmanlığının psikolojik dayanıklılık düzeyini arttırmaya olumlu etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Diğer bir çalışmada Ong ve diğ. (2006) stres yaşanan bir durumda olumlu duygular ve psikolojik dayanıklılığın rolleri üzerine çalışmışlardır. Son zamanlarda eşini kaybetmiş bireylerin davranışlarına yansıyan durumları araştırmışlardır. Daha çok

stres yaşanan durumlarda bireyin psikolojik dayanıklılığı ne kadar yüksekse, olumlu ve olumsuz duygular arasında ki bağın o derece zayıf olduğu sonucuna varmışlardır. Ayrıca olumlu duyguların günlük hayatta yaşanan stresten etkin bir şekilde kaçabilmek için bireylerdeki yüksek dayanıklılığa yardım ettiği görülmüştür. Ayrıca bunun yetişkinlik dönemi sonrası ortaya çıkan stresin şiddetinin ve yayılmasının engel olmasına yardımcı olduğu sonucuna varmışlardır (Ong ve diğ., 2006, s. 730).

Terzi bir diğer çalışmasında da (2008) üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıklarıyla algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmasına 140 üniversite öğrencisi katılmıştır. Araştırmada algılanan sosyal destekle psikolojik dayanıklılığın arasında anlamlı olan bir bağlantı olduğu sonucuna varmıştır.

Tekin (2011) tarafından yapılmış çalışmada askeri hastanelerde çalışmakta olan hemşirelerin psikolojik dayanıklılıklarıyla tükenmişlikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. GATA'da çalışmakta olan 519 hemşireyle çalışılmıştır. Sonuç olarak psikolojik dayanıklılık ile tükenmişliğin arasında ters yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bunun yanında evli, mesleğini isteyerek yapan, aylık gelir düzeyleri daha fazla olan, mesleki stresi düşük ve sağlık durumu daha iyi olan hemşirelerin psikolojik dayanıklılığının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Kurt (2011) yaptığı çalışmada çevik kuvvet personelinin stres ile baş etme durumları, psikolojik dayanıklılığın ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 332 emniyet personeliyle çalışmıştır. Araştırma sonunda iş doyumuyla psikolojik dayanıklılığın arasında düşük seviyede, pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Koç Yıldırım (2014), araştırmasında ergenlerin psikolojik dayanıklılıkları ile benlik kurguları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Ayrıca benlik kurgusu ile psikolojik dayanıklılığın alt değişkenleri olan akran desteği, okul desteği, aile desteği, uyum, empati ve mücadele azmi arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Ayrıca benlik kurgusu ve psikolojik dayanıklılığın cinsiyet, yaş, eğitim kurumunun niteliği, annenin eğitim düzeyi ve babanın eğitim düzeyi faktörlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı da ele alınmıştır. Tüm bu incelemelerin neticesinde birçok sonuç bulunmakla birlikte ana

sonuç olarak kadınların psikolojik dayanıklılıklarının erkeklerden daha yüksek olduğu sonucudur.

2015 yılında diğer bir çalışma Sönmezer tarafından yapılmıştır. Çalışmasında, öğretmenlerin tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık düzeylerini özel eğitimde çalışma, yaş, cinsiyet, branş, kıdem, eğitim düzeyi, medeni durum, sınıf mevcudu ve çalışılan kurum değişkenlerine göre incelemiştir. Araştırması sonucunda cinsiyet ve medeni durum değişkenleri ile psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Mezun olunan branş, kıdem ve özel eğitimde çalışma değişkenleri ile öğretmenlerin psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur. Öğretmenlerin genelde psikolojik dayanıklılık düzeylerinin daha fazla, tükenmişlik durumlarının ise orta seviyede olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

2016 yılında diğer bir araştırmayı Küçüktatlıdil yapmıştır. Çalışmasında sigorta sektöründe çalışanların psikolojik dayanıklılık ve stresle baş etme tutumlarını çeşitli değişkenler açısından incelemiştir. 208 kişiye ulaştığı araştırma sonucunda çalışanların eğitim düzeyinin psikolojik dayanıklılıkta farklılaşmadığı görülürken, stresle baş etmede lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanların daha yüksek ortalamalara sahip olduğu bulunmuştur. Yaşın ise psikolojik dayanıklılık üzerinde olumlu etkisi olduğu görülürken, stresle baş etmede önemli bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca, psikolojik dayanıklılığın stresle başa çıkmayı pozitif yönde arttırdığı ortaya çıkmıştır.

Yine aynı yıl Ergün (2016), 360 lise öğrencisi ile bir çalışma yapmıştır. Ergenlerde duygusal zekâ özellikleri ile psikolojik sağlamlık arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Duygusal zekâ alt boyutlarından sadece duygusallık alt boyutunun psikolojik sağlamlık üzerinde anlamlı düzeyde etkili olduğu, duygusal zekanın psikolojik sağlamlık üzerinde etkisinin anlamlı olduğunu tespit etmiştir. Duygusal zekâ ölçeği alt boyutları olan iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik ile psikolojik sağlamlık alt boyutları olan bireysel, aile-bakım verenler ve bağlam-kaynak arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki olduğunu bulmuştur.

Saka (2017), farklı aile yapısına sahip ergenlerin öz-yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin incelenmesi isimli bir çalışma yapmıştır. Araştırmasında

geniş, çekirdek ve parçalanmış aileye sahip ergenlerin öz-yeterlik ve psikolojik dayanıklılık seviyelerini incelemiştir. Sonuçta, aile yapılarının ergen öz-yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinde anlamlı bir farklılığa yol açmadığını ortaya çıkarmıştır.

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili yurt dışında daha çok araştırma yapılmıştır. Daha eski tarihlerde yapılmaya başlanan araştırmaların bazılarında bu çalışmada yer verilmiştir.

Allred ve Smith (1989), 84 üniversite öğrencisi üzerine araştırma yapmıştır. Çalışmada öğrencilerin hayatta karşılaştıkları tehditlere karşı nasıl tepki verdikleri incelenmiştir. Sonuçta dayanıklı olanların daha az dayanıklı olanlara göre tehdit durumunda daha olumlu değerlendirmeye sahip oldukları görülmüştür. Ayrıca dayanıklı olanların stres kaynaklı hastalıklara karşı dirençli oldukları ve bu da onların uyum sağlayıcı ve başa çıkma becerilerinden kaynaklandığı belirtilmiştir.

Emmy Werner, çocukların psikolojik dayanıklılıklarını tespit etmek için bir araştırma yapmıştır. Hawaii'nin Kauai Adasında olumsuz koşullar altında yaşamak zorunda kalmış çocukları uzun süre incelemiştir. Bu olumsuz koşullar; kronik yoksulluk, ebeveynlerin eğitimsiz oluşu, psikolojik rahatsızlıkları ve alkol bağımlılıkları, çocukların ebeveynler tarafından ihmal edilmiş olması, ebeveynlerin vefat etmesi gibidir. Çocukların çoğu bu ciddi olumsuzluklarla daha on yaşlarındayken mücadele etmek zorunda kalmışlardır. Araştırmacıları şaşırtan ise kırk yıl araştırma yaptıkları bu çocukların üçte biri bu şartlara rağmen özgüven ve yetenekle hayatlarına başarılı bir şekilde devam etmişlerdir. Araştırma sonunda Werner ve ekibi bu çocukları diğerlerinden ayıran birtakım kişisel özelliklere sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca çevreden gelen desteklerin de psikolojik dayanıklılıklarını olumlu yönde etkilediğini fark etmişlerdir. Werner ve arkadaşlarının yaptığı bu araştırmaya göre dayanıklılık doğuştan gelirse bireyin hayatını kolaylaştırmakta ama eğer doğuştan gelmiyorsa da sonradan kazanmak için de geç değildir (Werner, 2004, s. 492, Bobbi, Jew, Green ve Kroger, 1999).

Vogt ve arkadaşlarının (2008) yaptığı çalışmada stres etkileri ve psikolojik dayanıklılık ilişkisi araştırılmıştır. 1571 kişi üzerinde çalışılmıştır. Araştırma sonunda psikolojik dayanıklılık ve stres arasındaki ilişkide sosyal destek yönetici durumdadır.

Aynı yıl Wilks (2008) üniversite öğrencilerine yönelik psikolojik dayanıklılıkla ilgili önemli bir çalışma yapmıştır. 314 sosyal hizmet öğrencisinin akademik anlamda yaşadıkları stres ile psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Katılımcılara demografik bilgiler, aile desteği, arkadaş desteği, akademik stres ve psikolojik dayanıklılığı ele alan ölçeğe araçları uygulanmıştır. Araştırmada geliştirilen modele göre; risk durumunun psikolojik dayanıklılık üzerinde nasıl bir etkisi olacağı, olumsuz etkileri azaltacak ya da ortadan kaldıracak bir aracının varlığına ya da derecesine bağlıdır. Aile ve arkadaş desteğinin akademik stresin olumsuz etkilerini azaltacağı ya da ortadan kaldıracağı ve bunun da öğrencilerin psikolojik dayanıklılıklarını olumlu etkileyeceği öngörülmüştür. İnceleme sonucunda katılımcıların orta seviyede akademik strese ve sosyal desteğe, üst seviyede psikolojik dayanıklılığa sahip oldukları bulunmuştur. Akademik stres-sosyal destek ve yine akademik stres-psikolojik dayanıklılık arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Sosyal desteğin, psikolojik dayanıklılığı olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Arkadaş desteğinin, akademik stres ve psikolojik dayanıklılık arasındaki negatif ilişkide önemli bir aracı olduğu ve akademik stres durumunda arkadaş desteğinin psikolojik dayanıklılığı sağlamada bir koruyucu faktör olduğu sonucuna varılmıştır.

2.2. İş Stresi

2.2.1. Stres ve iş stresi tanımı

Stres bir tepkidir. Herhangi bir durumun birey üzerinde yarattığı gerek psikolojik gerekse fizyolojik zorlanmalara karşı gösterilen tepkidir (Cam, 2004, s. 2). Aslında stres daha çok çevre kaynaklı, bireyde ruhsal ya da fiziksel değişiklik yaratan hayat olayları olarak belirtilmektedir. Aynı zamanda çevreden bireye gelen etkiler kadar, bireyin bu etkilere yüklediği anlam ve algısı da stresin belirlenmesinde önemlidir (Aydın ve İmamoğlu, 2001, s. 48).

Stres, bireyin kendinden ya da çevresinden kaynaklanan bedensel ya da ruhsal etkilerden dolayı davranışsal ve fiziksel değişime uğraması, vücudunun etkilenmesine sebep olan önce psikolojik daha sonra da fizyolojik etkisi olan güçtür (Gümüştakin ve Öztemiz, 2004, s. 64). Stres bireyin iyilik halini tehlikeye sokan, kapasitesini zorlayan ve azaltan olarak tanımlanan birey ve çevre arasındaki etkileşimdir. Yaşanan bir olayın

stres kaynağı olarak değerlendirilmesi, o olaydan çok bireyin o olayı algılayışı, yorumlaması ve bireyin psikolojik savunması ve de baş etme yeteneğine bağlıdır (Balkar ve diğ., 2008, s. 338).

Bireyin stres yaşamasına neden olan etkenler dış çevreden gelebileceği gibi bireyin kendi dünyasıyla ilgili de olabilir. Stresin çok çeşitli sebepleri vardır. Gerilim, öfke, hayal kırıklığı, şaşkınlık hep stres karşısında verilen tepkilerdir. Stres kaçınılmaz bir durumdur ancak geliştirilen baş etme teknikleriyle kontrol altına alınıp, yönetilebilir. Stresi tamamen yok etmek çok zor olduğu gibi makul oranda stresin ise bireye dikkat, motivasyon ve duyarlılık gibi konularda katkı sağladığı belirtilmiştir (Durna, 2006, ss. 319, 345).

Organizmanın dengesini alt üst edebilecek etkenler de stres olarak ifade edilmektedir. Stresi ortaya çıkaranlar sıcak soğuk gibi fiziksel de olabilir, ruhsal sıkıntılar veya duygusal çatışmalar gibi psikolojik de olabilir ya da çevresel sorunlar gibi toplumsalda olabilir (Balcıoğlu, 2005, s. 9). Bireyin yaşadığı çevre ve iş hayatının onu etkilemesiyle bedeninde özel bio-kimyasal salgıların doluşarak oluşan şartlara uyum için zihinsel ve bedensel olarak harekete geçme durumudur (Eren, 2001, s. 292). Birey, dışarıdan gelen etkilere ya da baskı ve isteklere karşı olumlu ya da olumsuz bir tepki verir. Tepki vermek istemese bile insan bünyesi mutlaka bir karşı müdahale içine girer. Stres kaynağı ya da nedeni değişik olabilir ama verilen tepki aynıdır. Çünkü bu biyolojik bir olaydır. Bunu birey çevreye bir nevi uyum sağlamak için yapar. Stres bireye psikolojik olarak etki ederken verdiği tepki fizyolojik olabilmektedir (Demirel, 2013, s. 222).

Bireyler stresle çok değişik nedenlerden ötürü karşılaşabilir. Strese neden olan faktörler stres kaynağı (stresör) olarak belirtilmiştir. Stres kaynakları, bireylerde yapıcı ya da yıkıcı strese sebep olabilmektedir. Stres belli düzeyde, normal ölçülerde birey için faydalıdır. Önemli olan yapıcı stresi yakalamak ve aynı zamanda yıkıcı olandan kaçınmaktır (Şahin, 2005).

Lazarus ve arkadaşları yaptıkları çalışmada stresi tanımlarken, stresin bireyden beklenen taleplerden dolayı olmadığını, bireyin kendinde o talepleri karşılayabilecek kaynakların olup olmadığını değerlendirmesiyle ilgili olduğunu ileri sürmüştür. Bu durum da stresin oluşumunda bireyin sahip olduğu özelliklerin önemini ortaya

koymaktadır (Lazarus ve diğ., 1985). Ayrıca stres yine farklı bir tanımlamada, çevresel talepler ile bu talepleri karşılayacak bireysel yetenekler arasındaki tutarsızlık olarak da belirtilmiştir (Ornelas ve Kleiner, 2003, ss. 64-65).

Çalışanların hayatlarının çoğunu işte geçirdiği düşünülürse, iş çevresinin oluşturduğu stres de çok önemlidir (Aydın, 2004, s. 54). İş stresi ya da örgütsel stres, bireylerin ve sahip oldukları işlerinin etkileşiminden ortaya çıkan ve bireylerin devam etmekte olan durumdan uzaklaşması ile belirlenen değişimler olarak belirtilmiştir (Beehr ve Newman, 1978). İş stresi, her çalışan için farklıdır. Herhangi bir durum bir çalışan için stres faktörü olurken diğer bir çalışan için öyle olmayabilir. Hatta bu durumun farkında bile değildir çünkü onun için önemsizdir. İş stresi çalışma ortamında ortaya çıkan bir durumdur. Çalışanları zorlamakta ve işlerini istedikleri gibi yapmalarına engel olmaktadır. Çalışma hayatında iş stresinden kaçmak mümkün olmamakla beraber sıklığı ve süresi çalışanın başa çıkma gücünden fazla olduğunda problemler baş göstermektedir (Tel ve diğ., 2003, s. 13). İşe ilişkin stres, iş çevresi ve bu çevrenin çalışan üzerindeki etkisi ile ilgilidir. İş çevresi strese sebep olan temel nedenlerdir biridir (Elçi ve diğ., 2010, s. 509).

Aslında örgütsel stres, çalışanların ve yönetenlerin kontrol edemedikleri çevresel şartlar durumunda ortaya çıkan gerilimdir. Çalışma ortamları menfaat çatışmalarının yaşandığı yerlerdir. Çalışanların istek ve beklentilerinin karşılanmaması ya da onların istemediği görevlerin verilmesi ve de bunlara zorlanmaları iş stresinin nedenleri arasında yer almaktadır (Tutar, 2014, s. 253). Stresin işteki verimliliğe hem olumlu hem de olumsuz etkisi vardır. Eğer örgüt ortamında stres düşükse verimlilikte düşmektedir. Bu yüzden verimliliği arttırmak için stres düzeyini ve yoğunluğunu arttırmak gerekir. Böylece çalışan daha çok gayret etmekte, bilgisini ve becerisini daha çok gösterme davranışı içine girmektedir. Ancak stres yoğunluğu ve seviyesi aşırı yükseldiği takdirde de çalışanı olumsuz etkilemektedir. Çalışan tükenme yaşayarak, verimliliği hızla düşmektedir. Bu sebepten stresin seviyesi ve yoğunluğu hiçbir zaman orta ya da optimum düzeyin altına inmemelidir (Eren, 2001, s. 304).

Araştırmalarda işe ilişkin stres; uyarıcı, tepki veya uyarıcı-tepki etkileşimi olarak üç biçimde incelenmiştir. Uyarıcı olarak işe ilişkin stres, iş çevresi ve bu çevrenin çalışan

üzerindeki etkisiyle ilgilidir. İkinci olarak tepki yaklaşımında stres, çalışanın iş yerindeki ve iş çevresindeki faktörlere karşı duygusal tepkisidir. Uyarıcı-tepki yaklaşımı ise stresin iş çevresi ve iş yerindeki etkilerin dinamik etkileşiminden kaynaklandığı varsayılmaktadır. Bu çerçevede artan iş yükü nedeniyle işinden ayrılan çalışan örnek verilmektedir. Buna göre; uyarıcı artan iş yükü, tepki ise çalışanın işten ayrılmasıdır. Uyarıcı-tepki ise artan iş yükü ve işten ayrılma davranışı arasındaki etkileşim olarak belirtilmiştir (Jex, Beehr ve Roberts, 1992'den aktaran Elçi ve ark., 2010, s. 509).

Motowidlo ve diğ. (1986), stres yaratan olayların sıklığının çalışma hayatındaki koşullara ve bireyin kişiliğinin etkileşimine bağlı olduğunu ifade etmiştir. Stresli ortamlar bazı işyerlerinde diğerlerine nazaran fazla olabilirken, bazı bireyler tarafından da daha yoğun yaşanabilir. Özellikle bazı meslek gruplarının daha çok stresle karşı karşıya olduğu bilinmektedir. İşin stresi, onun yapılış biçimine ya da yapısına bağlı olabilir. Bankacılar, polisler, doktorlar, hemşireler, hava kontrol memurları stresli bir göreve sahiptir. Hem başkalarının canı, malı onların sorumluluğundadır hem de insanlarla yüz yüze çalışmaktadırlar.

Örgütsel stres ile ilgili son zamanlarda yapılan çalışmalarda, bireylerin iş hayatında yaşadığı stresin önemli örgütsel çıktıları etkilediği görüşü ortaya çıkmıştır. Ivancevich ve Matteson (1980), ABD ekonomisinde stresle ilişkili maliyetleri hesaplamaya çalışmışlar ve bu maliyetlerin çoğunlukla sağlık sorunlarının sebep olduğu yaralanmalardan ve zihinsel stresten kaynaklandığını, bu durumun ise; iş tatmini ve performans gibi önemli örgütsel çıktılar üzerinde bir kayıp yaşanmasına neden olduğunu ifade etmişlerdir (Sullivan ve Bhagat, 1992, s. 353).

Örgütsel streste çalışan ve çevresi arasında bir gerilim söz konusudur. Karşılıklı etkileşim sonucu ortaya çıkan bu gerilim, çalışanın iş verimini etkiler. Çevrenin yarattığı baskı altında kalan çalışan, kapasitesini zorlarsa ve yine de uyumsuzluk yaşarsa strese girer. Bu her çalışan için geçerli olmayabilir ama bir çalışanda kapasite sorunu stres yaratırken diğer çalışan da başka bir durum stres yaratabilir. Sonuçta çalışma hayatında iş stresinin olmadığı bir durum pek olmamaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007, s. 239). Stres yaşayan birey yapması gereken işi istediği şekilde yerine

getiremezse, iş yerinde çatışmalara maruz kalırsa bu durum hem işine hem de iş ortamına yansır. Aynı zamanda diğer çalışanları da olumsuz etkileyebilir (Maslach, Schaufeli ve Leither, 2001).

Stresle ilgili araştırmalar daha çok stresin olumsuz etkileri üzerine olsa da daha önce de değinildiği üzere belli düzeyde stresin bireyi motive ettiği ve ona enerji verdiği belirtilmektedir. Bununla birlikte aşırı ve uzun süren stres mental, fiziksel ve ruhsal bozukluklara sebep olmaktadır. Tüm bunlar da çalışanın hem iş performansını hem kişiliğini hem de özel hayatına ve iş hayatına katkısını etkilemektedir (Kinman, 2001). Çok sık yaşanan stres iş kazalarının sıklıkla yaşanmasına neden olur, çalışanlar sigara ve alkol gibi bağımlılığa sürükleyen alışkanlıklara bulaşabilir. Aynı zamanda bunların devamında kalp hastalıkları, tansiyon ve zihinsel rahatsızlıklar baş gösterebilir (Gül, 2007, s. 321). Zamanla bireyde sıkıntı, hissizlik, kronik yorgunluk, iştahsızlık ve sıklaşan hatalar görülmeye başlar (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004, s. 65).

Örgütlerde iş stresi yaratan birçok unsur vardır. İşin yapısı, çalışılan ortam, alınan ücret, yükselme olanakları, iş ve sosyal güvence gibi birçok mekanizmanın işlerliği çalışanın psikolojik ve fizyolojik yapısını etkiler. Tabii bu etki her bireyde aynı şekilde değildir. Her bireyin strese karşı dayanıklılığı ve ona direnmesi farklıdır. Dolayısıyla baş etme gücünde farklıdır. Bu farklılık, şahsi özelliklerden, işin özelliklerinden ya da çalışılan örgütün özelliklerinden kaynaklanabilmektedir (Akdağ ve Yüksel, 2010, s. 49).

2.2.2. İş stresinin nedenleri

2.2.2.1. Bireysel nedenler

Bireysel stres kaynakları; bireyin kişiliği, sahip olduğu özellikler, algılama kapasitesi gibi unsurları kapsamaktadır. Aile ilişkileri, ailesel sorunlar, eğitim, iş hayatı, evlilik, ayrılık, ölüm hep bireyin hayatında stres yaratan durumlardır. Stres bireyin performansını birçok açıdan engellemektedir. Birey çalışırken işine konsantre olamaz, diğer çalışanlarla ya da müşteri odaklı çalışıyorsa müşterilerle iletişim sorunu yaşayabilir. Stres altındayken zamanını iyi yönetemez, motivasyon sorunu yaşar, ileriye dönük planlar yapamaz, sorunlarını çözmede güçlük çekebilir ve karar

vermekte zorlanabilir, hatta sık sık yanlış kararlar alabilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005).

Örgütsel stres ise; işin devam etmesi, görevlerin yerine getirilmesi, ücret ve çalışma koşullarıyla ilgili beklentilerin karşılanması, iş yerindeki çalışanların aralarındaki ilişkiler ve iş yerinin geleceği, sosyal güvence, iş güvencesi, sosyal destek mekanizmalarının işlerliği, çalışanın psikolojik ve fizyolojik sağlığı gibi pek çok konuyla ilgilidir. Ancak yaşanan stres bireyler üzerinde farklı etkiler ortaya koyabilir. Bu farklılığın olmasının nedeni de iş ve işyerine ilişkin ortamsal farklılıklar ile bireyin kişisel özelliklerinden kaynaklanan durumlardır (Çakır, 2009, s. 100).

Bireysel stres kaynaklarında en önemlisi kişiliktir. Kişilik yapısı herkeste farklıdır. O yüzden bazıları stresten daha çabuk ve daha şiddetli etkilenirken, bazıları daha yavaş ve geç alarma geçer. Bireylerin strese dayanıklılıkları farklılık göstermektedir (Eren, 2001, s. 305). Her bireyin düşünce sistemi, sahip olduğu yetenekler, olaylara bakış açısı farklıdır. Bu farklılıkta çoğu zaman kişilik özelliklerinden kaynaklanır. Yaşanan bir olay karşısında beş farklı bireyin beş farklı tepki göstermesinin temelinde kişilik vardır. Bireyler aynı sosyal çevrede yaşasalar, aynı okullara gitseler, aynı işi yapsalar dahi olaylara yaklaşımları farklı olmaktadır (Durna, 2005).

Bireylerin kişiliği A ve B tipi olarak iki grupta toplanmıştır. Bunlardan hangisinin kişilik özelliklerinin strese ve stresin verdiği olumsuzluklara daha yatkın olduğu özelliklerine bakılarak anlaşılabilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005). A tipi ve B tipi kişilik özellikleri Friedman ve Rosenman'nın 1974'te bazı davranış özellikleri ile kalp rahatsızlığı arasındaki ilişkiyi araştırdıkları bir çalışma sonunda ortaya çıkmıştır. Birer kardiyolog olan bu araştırmacılar koroner kalp hastalığı olan bireylerde ortak olan bazı davranışları incelemişler ve belirledikleri özelliklere A tipi davranış özellikleri adını vermişlerdir. A tipi davranışlar, zamanla yarışan ve başarıya odaklı bireylerde görölmektedir. Aynı anda birkaç işi yapabilirler, seri davranışları vardır. Çabuk sinirlenirler ve sabırsızdırlar (Bluen ve ark. 1990; Batıgün Durak ve Şahin, 2006; Eren, 2001). Aceleci davranır, zaman baskısı hoşuna gider ama zamanı çok iyi yönetemez. Tatilde bile iş düşünür. Çalıştığı herkesin de kendisi gibi olmasını ister. Beklemekten hoşlanmaz, bir an önce işlerin sonuçlanmasını ister. Aslında A tipi modern çağda

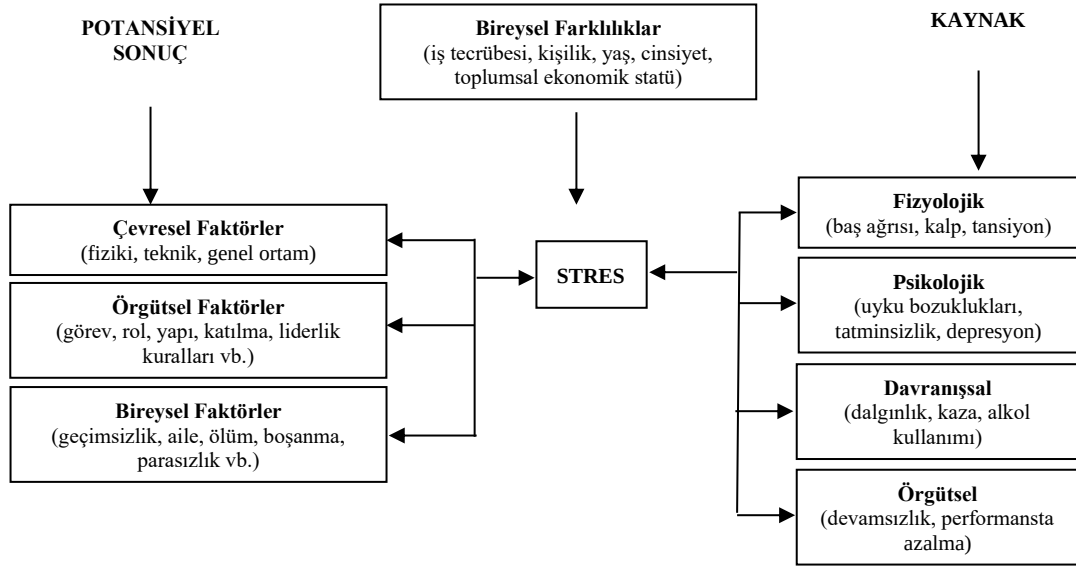
istenen ve ödüllendirilen bir davranıştır. Ancak üst düzey yöneticilik pozisyonları için yapılan seçmelerde B tipi kişiliklerin gerisinde kalırlar. Çünkü aşırı hırsları ve rekabet duyguları onları olumsuz etkiler ve zekâ ve yeteneklerini gerektiği gibi kullanamazlar. Hızla aldıkları kararlar, strateji hataları yapmalarına neden olur (Durna, 2004, s. 203).

B tipi kişilik yapısı ise A tipinin tersi özellikleri taşıyan bireylerdir. Bu tipler daha rahattırlar. Rekabetten çok fazla hoşlanmazlar. Stres yaşarlar ancak hemen panik olmazlar. Daha kolay baş edebilirler (Batıgün Durak ve Şahin, 2006). Mükemmeliyetçi olmaya çalışmazlar. Sakindirler ve heyecana yenik düşmezler. Telaş yapmadan zamanı doğru kullanmaya çalışırlar. Sadece iş düşünmezler. Kendilerine zaman ayırırlar ve hobiler edinirler (Yıldız ve diğ., 2012; Eren, 2001, s. 306).

İki kişilik yapısının da özellikleri dikkate alındığında yapılan bazı araştırmalarda stres düzeyi yüksek olanların daha çok A tipi kişilik yapısında olduğu ortaya çıkmıştır. Friedman ve Rosenman yaptıkları çalışmaya göre bireylerin tamamıyla saf bir şekilde A tipi ya da B tipi olamayacağını, bu iki tipten birine daha yatkın olabileceklerini ifade etmişlerdir. Bir birey, her zaman A tipi kişilik göstermeyebilir. Bazı durumlarda daha sakin kalmayı yeğleyebilir (Durna, 2004, s. 205). Yapılan başka araştırmalarda ise A tipine sahip bireylerin B tipine göre stresle daha iyi baş ettikleri görülmüştür (Yıldız ve diğ., 2012). Friedman ve Rosenman'ın kalp hastalıklarıyla ilgili yaptıkları çalışmalarında çoğu zaman A tipi bireylerin kalp krizi gibi stresin en kötü sonuçlarına maruz kaldıkları düşünülmüştür. Ancak daha sonradan yapılan çalışmalarda bu durum pek doğrulanmamış, A tipi bireylerin B tipi bireylere göre stresle daha iyi baş ettikleri ifade edilmiştir. A tipinin sahip olduğu düşmanca duygular ve aşırı öfke kalp hastalıklarına sebep olmaktadır. İşkoliklik, tatil yapmama, kendine zaman ayırmama bu tip bireylere zamanla sorun çıkarmaktadır (Durna, 2005).

Cinsiyet açısından iş stresinin etkilerine bakılırsa, artık kadınların da erkeklerin uzman olduğu konularda da görev aldıkları görülmektedir. Sadece sıradan bir çalışan olarak değil yönetim kademesinde de rol aldıkları ve bunun git gide yaygınlaştığı görülmektedir. Tabii bu durumda ister istemez kadın çalışanları strese sokmaktadır. Özellikle erkek egemen bir örgütte yönetici olmak kadın çalışanları zorlayabilmektedir. Astların erkek olması ve kadın yöneticilerin yaptığı uygulamaları

eleştirmeleri, tartışmaya açmaları hep stres faktörü olarak yansımaktadır. Ayrıca kadınlar sadece iş hayatında değil aile hayatında da fazla sorumluluk almaktadırlar. Hem iş hayatını hem aile hayatını bir arada götürmeye çalışmak ve ikisini de layıkıyla yerine getirme çabası kadın çalışanın stresini arttırmaktadır. Cinsel taciz, psikolojik şiddet, cinsiyet odaklı ayrımcılık gibi konular da kadınlar için örgütte stres kaynaklarıdır (Ekinci ve Ekici, 2003, s. 101). Ayrıca örgütte yaş faktörü de diğer bir stres kaynağı olabilmektedir. Örgütte yaşı büyük olan çalışanlar genelde gençlere oranla daha fazla stres sorunuyla karşılaşabilmektedirler. Çünkü hem psikolojik hem fiziksel hem de mental olarak orta yaş ve ileri yaş çalışma yaşamında var olmayı ve devam etmeyi zorlayabilmektedir (Batista, 2020, s. 31).



Şekil 2. 2. İş Stresinin Neden ve Sonuçları

Kaynak: Aytaç, 2009.

2.2.2.2. Örgütsel nedenler

2.2.2.2.1. İşin yapısı

Örgütsel stres kaynağı öncelikle işin yapısından kaynaklanabilir. İşin sahip olduğu özellikler çalışanda stres yaratabilir. Bu yüzden insan kaynakları bölümleri doğru işe doğru insanı yerleştirmek için çaba gösterirler. Örgütte birey görevini yaparken hem

işin yapısından hem de kendi yetenek ve karakterinden kaynaklanan bir uyumsuzluk yaşayabilir. Buna karşılıklı bir tepki verir. İşte bu iş hayatında yaşanan strestir (Demirel, 2013, s. 222). İş yerinin yarattığı stres kaynakları çok çeşitlidir. Bireyin yaşadığı konsantrasyon sorunu, aşırı iş yükü, karışık ve net olmayan iş ortamı ve de bunların yanında iş arkadaşlarıyla ve yöneticilerle oluşan iletişimsizlik gibi sosyal stres yaratan durumlar bulunmaktadır (Grebner, 2003).

Gürültülü, çok sıcak ya da çok soğuk, aşırı ışıklı ortam ya da yetersiz aydınlatma, ergonomik olmayan faktörler, kirli havanın olduğu ortamlar çalışan için hep stres faktörüdür (Yılmaz ve Ekici, 2006, ss. 33-34). İyi bir aydınlatmanın olmadığı çalışma ortamlarında çalışanlar çabuk yorulur ve iş verimleri düşer. Çalışma ortamının havalandırma sisteminin olmaması ve ani ısı değişimlerinin olması çalışanın işini yapmasını zorlaştırır. Hatta bu durum bazı işletmelerde iş kazalarına bile neden olabilir. İş ortamındaki sıcaklık normal seviyelerde olmalıdır. Bu seviye çok yükseldiği ya da çok düştüğü zamanlarda hatalara, kazalara ve verim düşüklüğüne sebep olabilir. Çalışanın iş kalitesi düşer ve sinir sistemi bozulabilir. Çalışanın örgütte aşırı gürültüye maruz kalması da onu çok rahatsız eder. Özellikle hesap işleri, muhasebe işleri yapan yönetici ve uzman çalışanlar çalıştıkları ortamın sessiz olmasını tercih ederler (Eren, 2001, s. 277). Bu yüzden örgütler, çalışma ortamının sağlıklı olmasına önem vermelidir.

Bazı örgütlerin rekabetçi yapısı da çalışanlar üzerinde stres yaratmaktadır. Bankalar, GSM şirketleri, perakendecilik firmaları yoğun bir rekabet içindedir. Bu rekabet ortamı çalışanları da etkilemektedir. Bu tip örgütlerde çalışanlar anlık tepkiler göstermek, hızlı davranmak zorundadırlar. Bu durum da çalışanların stres yaşamasına neden olmaktadır (Kavi, 2017, s. 6).

2.2.2.2.2 Vardiyalı çalışma

Diğer bir stres kaynağı ise vardiyalı çalışmadır. İşin veya işyerinin çalışma düzeni gereği sürekli faal olan işyerlerinde günün veya haftanın tüm zamanlarında farklı işçiler çalıştırılması şeklinde yapılan çalışma biçimi vardiyalı çalışmadır (Korkusuz, 2005). Vardiyalı çalışma içinde çalışan üzerinde fizyolojik ve psikolojik olarak onu en çok zorlayan gece çalışmasıdır. Çalışanların vücutlarının alışık olduğu yaşam ritminin

dışına çıkararak hormonal denge bozulmakta ve stres ortaya çıkmaktadır. Anksiyete ve depresyon yaygın görülmektedir. Bunun nedeni de çalışma şartlarından dolayı ortaya çıkan uyku ve uyanıklık sistemindeki bozulmadır. Bu da psikolojik sorunları beraberinde getirmektedir. Böylece bireyin stresle baş etme becerisini azaltmaktadır (Bacak ve Kazancı, 2014, s. 135). Bu yüzden genelde 9.00 ila 17.00 olan mesai saatleri dışında çalışmak zorunda kalmak çalışanlarda stres kaynağıdır (Yılmaz ve Ekici, 2006, s. 35). Gece çalışmak kronik yorgunluk, uykusuzluk yaratarak günlük hayatın gereklerini yerine getirmeyi engeller ve hayat kalitesini bozar. Endişe düzeyi artarken, stresle baş etme becerisi azalır. Çalışan psikolojik sorunlarıyla baş etmede güçlük çekmektedir (Selvi ve diğ., 2010).

2.2.2.2.3. Aşırı iş yükü

Aşırı iş yükü de çalışan için örgütte stres kaynağıdır. İş yükü, çalışanın işyerinde kendisine verilen normal işin üstünde bir iş verildiğine olan algısıdır. Birçok iş için eğer matematiksel olarak işin yükü hesaplanmamış ise, bunu algıya dayalı olduğu söylenebilir. İş tanımının belirsiz olması, işi yapacağı zamana ait baskı yapılması, daha az zamanda bitirmesinin istenmesi, işle ilgili yetersiz ya da uyumlu olmayan eğitimin verilmesi gibi konular çalışanda stres yaratmaktadır (Keser, 2006, s. 106). Belirli bir zaman içinde birden fazla işi yapmak zorunda kalan çalışan da stres yapar. Aşırı iş yükü aslında örgüt içinde stres yaratan en önemli ve en çok yaşanan durumdur. Çalışan aşırı çalışma sonunda ruhen ve fiziken sağlığını yitirebilir. Aynı zamanda verilen işin nitelikleriyle çalışanın yeteneklerinin uyuşması da önemlidir. Aksi olduğu zaman çalışan da yine stres oluşmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s. 274).

2.2.2.2.4. İşin tehlike içermesi

Her işyerinin kendine göre bazı zorlukları vardır ama işyeri tehlike içeriyorsa bu çok daha farklıdır. Bu tip yerlerde çalışanlar sürekli bir korku halindedir. Herhangi bir terslik olmaması için çok dikkatli olmaya çalışırlar. Bu durumda onları aşırı yormaktadır. Her an yaşanan gerginlik ve stres hali çalışanı sıkırmaktadır (Yumuşak, 2007). Nükleer santraller, madencilik, inşaat, enerji, havacılık ve denizcilik gibi iş kollarında çalışanlar işin yarattığı tehlike yüzünden stres altındadırlar. Hem fiziken hem de psikolojik olarak yıpranmaktadırlar. Çünkü her an bir zehirlenme yaşayabilir,

yüksek bir yerden düşebilir, yanabilir, yaralanıp hatta ölebilirler. Bu durumda çalışanın pür dikkat işine yönelmesine ve endişe içinde çalışmasına neden olur. Rahatsız bir durumda çalışmak zorunda kalmak ruh ve beden sağlığını bozabilir (Cam, 2004). İş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin doğru bir şekilde alınması bu tip örgütler için çok önemlidir. Ancak bu sayede çalışanlarda yaşanan stres bir nebze de olsa azaltılabilir.

2.2.2.2.5. Rol çatışması ve rol belirsizliği

Örgütsel rolle ilgili de stres kaynakları olmaktadır. Rol, örgütte diğer çalışanların bir çalışandan beklediği ve istediği işlerdir. Rol çatışması ve rol belirsizliği çalışanda stres yaratmaktadır. Rol çatışması, çalışanın örgütte birbirinin zıttı olan taleplerle karşılaşmasını ifade etmektedir. Çalışanın yapması istenen işler birbirinden çok farklı ve alakasız olduğunda, çalışırken birbirine uygun olmayan talepler aldığında, verilen işi bitirebilmesi için yeterli çalışan olmadığı durumlarda rol çatışması yaşanır. Rol belirsizliği ise çalışanın örgütte kendisine verilen görevi yerine getirebilmesi için gereken bilgi verilmediği zaman oluşmaktadır. Çalışan yetki sınırlarını bilemediği zaman, yaptığı işle ilgili net bir bilgi olmaması, zamanını doğru kullandığına dair bir fikrinin olmaması, sorumlu olduğu yerleri bilmemesi, görevinin açık bir şekilde bildirilmemesi hep rol belirsizliğine yol açmaktadır (Ceylan ve Ulutürk, 2006).

2.2.2.2.6. Örgütteki ilişkiler

Çalışanlar üstleriyle iki türlü ilişki kurabilir. Birincisi, çalışan kendini yöneticisinden daha üstün, daha donanımlı bulabilir ve de bunu ona hissettirebilir. Bu durumda ki ilişkide de astının kendinden daha iyi olduğunu hissettirmesi, yöneticiyi kızdırabilir ve bilinçli birtakım stres ortamı yaratabilir. Astının üstüne daha da çok gitmesine neden olabilir. İkincisi ise yöneticinin liderlik yeteneğinden uzak olması ve astları arasında ayırım yaparak, yapıcı olmayan eleştirilerle çalışanın motivasyonunu düşürmesidir. Bu tip yöneticiler çalışanlar üzerinde ciddi stres unsurudur (Yılmaz ve Ekici, 2006, s. 39). Üstün astına karşı cezalandırıcı ve onu rencide edici davranışları, çalışan üzerinde önemli derecede stres yaratır. Bu durum işe de yansınca ve de üst bu davranışları sürekli hale getirip, onu hizaya sokma düşüncesiyle hareket edince ast kaygı içinde işini yapar hale gelmektedir. Üstüyle arasındaki bu olumsuz ilişki diğer çalışanlara nazaran onun daha fazla çalışmasına neden olabilir ve bu da onu ayrıca strese

sokabilmektedir (Cam, 2004, s. 5). Yarattıkları bu stres de çalışanların performansını olumsuz etkilemektedir.

2.2.2.2.7. İnsan kaynakları uygulamaları

Örgüt içinde stres, insan kaynakları uygulamalarından da kaynaklanmaktadır. Bunlardan en önemlisi iş güvencesizliğidir. İş güvencesizliği, çalışanın işini kaybetme tehlikesine yönelik hissettiği tehdittir. Çalışanların belirsizliğe yönelik yaşadıkları endişe olarak belirtilmiştir (Roskies ve Louis-Guerin, 1990, s. 346). İş güvencesizliğini üç başlık halinde ele alan Witte (2005), bunları şöyle sıralamıştır: Birinci olarak, ulusal ya da bölgesel değişimler (örneğin işsizlik oranları gibi), ikinci olarak, örgütteki değişimler (örneğin çalışanın bulunduğu pozisyonu etkileyen özellikler yaş, meslek yılı gibi), üçüncü olarak da kişiye ait özelliklerin değişimidir (iç kontrol odağı gibi). Yapılan çalışmalarda çalışanın işiyle ilgili duyduğu endişe ve işini kaybetme korkusu onun stres seviyesini arttırmaktadır (Önder ve Wasti, 2002). Aynı zamanda çalışanların iş tatminlerini olumsuz etkilemekte ve de örgüte olan bağlılıklarının azalmasına ve örgütten ayrılma isteğinin artmasına neden olmaktadır. Çalışanlar hem fiziken hem de ruhen sağlık problemleri yaşamaktadır. Uyku bozuklukları başlamakta, stresin yarattığı psikosomatik şikayetler artmaktadır, çalışan zayıflamaya ya da tam tersi şişmanlamaya başlayabilir. Tüm bunlar aile içinde de sorunlar yaratır ve çalışanın iş motivasyonu yavaş yavaş yok olabilmektedir (Boya ve diğ., 2008).

2.2.2.2.8. Kariyer yönetimi

Örgütte diğer bir stres kaynağı da kariyer yönetiminden kaynaklanabilmektedir. Çalışanların örgütte bir şekilde engellenmesi, kariyerlerinde ilerlemelerine fırsat verilmemesi örgütte strese neden olmaktadır. Bilgi ve birikimini kullanamayan, yetenekleri doğrultusunda çalıştırılmayan, kapasitesinin üstünde ya da altında görevlendirilen çalışan sürekli bir stres ve endişe halinde olur. Bu da çalışanın işten soğumasına, bıkmaya ve uzaklaşmasına neden olmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006, s. 44).

Çalışanın performansı ile ilgili değerlendirme yapılması da onda stres yaratmaktadır.

Performans değerlendirmesi yapan yönetici de değerlendirilen ast gibi stres yaşayabilmektedir. Yönetici değerlendirmeyi tarafsız ve adil yapmaya çalışırken, aynı zamanda eğer astıyla arkadaşlık ilişkisi varsa bu durumun ilişkilerini nasıl etkileyeceğini düşünerek de stres yaşayabilir (Yılmaz ve Ekici, 2006, s. 44). Performans değerlendirme aslında örgüt içinde herkesi strese sokmaktadır. Çünkü rgtsel performans, tüm çalışanların performanslarına bağlıdır. Ancak her örgüt kendine uyan performans değerlendirme yöntemlerini kullanmalı ve uygulamalıdır. Aynı zamanda sonuçları gerçekçi olmalı ve adil bir uygulama tercih edilmelidir. En önemlisi de bunun böyle olduğuna çalışanlar inanmalı ve güvenmelidir. Eğer böyle olmazsa çalışanlar strese girer ve çalışma ortamı gergin bir hal alır. Bu durumda onların hem performansını düşürür hem de motivasyonlarını olumsuz etkileyebilmektedir (Tunçer, 2013, s. 105).

2.2.2.2.9. Çevresel nedenler

Çevresel stres kaynakları, bireyin etrafında olan ve onda stres yaratan, günlük yaşantısında karşılaştığı toplumsal ve teknolojik yeniliklerin ve değişimlerin yarattıklarıdır. Bireyin hayatını sürdürdüğü şehrin problemleri, yaşadığı ülkenin siyasi problemleri, ekonomik şartlar ve meydana gelen doğal felaketlerin hepsi birer çevresel stres kaynağıdır (Bekçi ve diğ., 2007). Çevrenin yarattığı stres kaynaklarına ayrıca sosyal ve kültürel değişimlerin hızlanması ve kuşaklar arası farkın artması da eklenebilir. Bu değişim ve fark uyum sağlama sürecinde bireylerde stres yaratır. Bireyler toplumda saygınlık kazanmak ve itibarlarını korumak adına çaba gösterirler (Eren, 2001 298-299).

2.2.2.2.10. Duygusal emek

Son olarak iş stresine sebep olan örgütsel faktörlerin içinde sayılabilecek duygusal emek çalışanın örgütte ki mutluluğu ve iş tatmini için üzerinde durulması gereken önemli bir kavramdır. alışandan çok örgüt ve müşteri memnuniyeti esas alındığı için çalışanda yarattığı stres önemlidir. Duygusal emek literatürü, müşteri hizmetlerini odak alarak durum ve zamana karşı, çalışanların müşteriler ile olan ilişkilerinde olumlu ilişkiler kurabilmeleri için duyguların kontrol edilmesiyle ilgilenmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002).

Hochschild (1983) duygusal emeği, çalışan tarafından duyguların jest ya da mimikler yoluyla ifadesinin gözlemlenebilecek şekilde yönetilmesi olarak tanımlamaktadır. Çalışanların iş gereği duygularını karşısındakiler tarafından gözlenecek şekilde düzenleyerek, yüzsel ve bedensel gösterimde bulunmalarıdır. Yazara göre duygusal emek, çalışanın görevini yaptığı örgüt tarafından belirlenmiş kuralları uygulama sürecinde paydaşa en iyi şekilde hizmet verebilmek için uygun duygunun hissedilmesi ve aktarılması zorunluluğudur. Birçok meslek dalı bireylerin duygularını yöneterek önceden belirlenmiş kalıplar dâhilinde müşterilere sunmalarını gerektirmektedir. Bu meslekleri icra edenler için ise duyguları, çalışma hayatlarının önemli bir parçası olmakta ve sarf ettikleri duygusal emek örgütteki performanslarını doğrudan etkileyen bir faktör haline gelmektedir (Eroğlu, 2010, s. 19).

Mastracci, Newman ve Guy (2006) duygusal emeği, çalışanların işlerini yaparken göstermeleri gereken ismi belli olmayan vazifelerdir diye tanımlamışlardır. Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emeği, bireyler karşılıklı iletişim halindeyken organizasyon tarafından gösterilmesi istenen duyguların, çalışanlarca sergilenmesi için gösterilen gayret ve bu gayreti planlama ve kontrol ihtiyacı olarak ifade etmişlerdir. Buna göre bireyin sergilemesi gereken duygu ile o anda hissettiği duygu örtüşüyor olsa bile tam anlamıyla kurumun istediği duygusal davranışı sergileyebilmesi için belirli bir miktar çaba sarf etmesi gerekir. İster derinlemesine ister yüzeysel ister samimi davranış gösteriyor olsun, bir çalışanın iş yerinde duygularını kullanması demek duygusal emek gösteriyor olması demektir. Çünkü tüm davranışların amacı kurumun belirlediği davranış kurallarını yerine getirmektir. Birey göstermek zorunda olduğu duyguyu gerçekte hissediyor olsa bile bu duyguların kurumun istediği davranışlara çevirmek de bir emek işidir (Morris ve Feldman, 1996, s. 987).

Hochschild (1979), çalışanların duyguları ile ilgili davranışlarını yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma diye iki boyutta incelemiştir. Yüzeysel rol yapmada çalışan kurumsal ve mesleki kurallar çerçevesinde duygularını sahteleştirerek, gerçek hislerini değiştirerek karşı tarafa yansıtır. Farklı gerekçelerle duygularını maskeler ve etrafa karşı değişik duygu gösteriminde bulunur. Derinden rol yapmada ise çalışan, kendi

içindeki duygusuna odaklanarak kendinden beklenen rolü daha iyi oynamak için gayret eder ve bunu karşı tarafa yansıtır (Brotheridge ve Grandey, 2002).

Duygusal emek sarf eden çalışanlar yalnızca görevleri olan işleri yerine getirmekle kalmaz ruhsal ve fiziksel olarak da güç sarf ederler. Çalışanların işlerinin bir parçası olarak duygularını da yönetmek zorundadırlar. Bu durum örgütte yaşanan çeşitli olaylara tepki olarak gösterilen duygudan farklıdır. Burada duygu bir iş gerekliliğidir. Örneğin uçuş görevlileri bir yolcu ile konuşurken zaten gülümsemektedirler. Asıl önemli olan, uçuş görevlilerinin aksi bir yolcuyu ikna etmeye çalışırken ya da kötü bir ruh halinde kendilerini hiç de iyi hissetmezken de gülümsüyor olmalarıdır (Zapf, 2002, s. 238).

Hochschild (1983) duygusal emeği, insanlarla yüz yüze çalışanların örgütün belirlediği duygusal rolleri yerine getirmek için, kendi duygularını yönetebilme işi olarak tanımlamıştır. Hizmet sektöründe çalışanlar aldıkları maaş karşılığında verdikleri hizmet sırasında, müşterilerine karşı uygun davranışlarda bulunup uygun olmayanları saklayarak, işlerinin gerektirdiği biçimde davranmakta, bir nevi rol yapmaktadırlar. Oynadıkları bu roller çalışanların o an hissettikleriyle uyuşmadığında, gerçekten hissedilen duygular ve gösterilmesi gereken duygular çatışmakta ve duygusal uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır. Bu durum da çalışanda iş stresi yaratmaktadır (Mikolajczak, vd., 2007, s.1108).

Duygusal emeği Morris ve Feldman (1996) ise dört bölümde incelemiştir. Bunlar duygu gösterim sıklığı, gösterim kuralları, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluktur. Duygu gösterim sıklığı, sunulan hizmetin ne sıklıkla duyguların gösterilmesine ihtiyaç duyması ve bu sıklığın artması durumunda çalışanların gösterim kurallarına daha çok önem vermesi beklentisini arttırmaktadır. Bu da gösterim kurallarının çalışanların değişik durumlarda performansları için organizasyonların belirlediği davranış standartları olmaktadır. Yapılan işin çok çeşitli duygu gösterimleri gerektirmesi çalışanların daha çok duygu çeşitliliğine ihtiyaç duymalarını da gerektirecektir. Bu durumda da duygusal emek harcama oranı artacaktır. Duygu çeşitliliğine olan ihtiyaç da çalışanda duygusal uyumsuzluk yaratabilecektir.

Duygusal emek aslında bireyin mesleği icabı kullanması gereken iletişim becerileridir. Çalışanların hem davranış hem de duygularını müşterilere karşı örgüt tarafından göstermesi beklenen durumdur. Çalışan bir şekilde duygularını kontrol etmelidir. İçinden avaz avaz bağırarak geçerken, bu hissini kontrol altına alarak sessizce gülümsemesi duygusal emektir. Bu da duygusal emeğin aslında medeni davranma çabası olarak nitelendirilebilir. Ancak bu durum bireyi zorladığı için zamanla kontrolü dışına çıkarak stres yaratabilir. Birey kendisine ait olmayan bir role büründüğü için kişilik bölünmesi ve iç çatışma yaşayabilir. Bu da göstermektedir ki duygusal emek örgüt için faydalı olurken çalışan için olumsuz etkiler oluşturmaktadır (Gündüz, 2017, s. 79).

Yapılan çalışmalarda yüksek seviyede yüzeysel davranış gösteren ve bu yüzden de duygusal çelişki yaşayan çalışanların stres, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik düzeylerinin daha fazla ve iş tatminlerinin ise daha düşük olduğu sonuçlar ortaya çıkmıştır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013, s. 317). Ayrıca duygusal emeğin de iş tatminiyle olumsuz ilişkisi tespit edilmiştir. Örgütteki duygularla ilgili yapılan çalışmalarda stresör ya da aracı olarak çeşitli duygu ilişkili değişkenlerin ele alındığı görülmüştür. Aynı zamanda yapılan bir çalışmada duygusal emeğin duygusal tükenme vasıtasıyla iş tatminini düşürdüğü tespit edilmiştir (Lee ve Ok, 2012, ss. 1101-1102). Hissedilen duygusal taleplerin çeşitli duygusal emek stratejilerini kullanma isteği doğurduğu ve sonrasında da iş tatminini azalttığı görülmüştür. Örgütte çalışanların duyguları ve birbirlerine karşı davranışları onların iş tatminini etkilemektedir. Özellikle saygısızlığın yer aldığı, nezaketten uzak olmanın var olduğu örgütte çalışanların iş tatminleri açısından olumsuzdur (Türetken Özalp, 2020, s. 19).

Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanın ondan beklenen duyguları samimiyetle uygulamasına samimi davranış olarak tanımlamıştır. Bazı duygular herhangi bir zorlama olmadan çalışan tarafından doğal ve içten gelerek hissedilip, gösterilebilir. Örnek olarak, kreşte çalışan biri çocuklarla kurduğu iletişimde ve gün içindeki paylaşımlarında hiçbir zorlama olmadan onları anlayabilir, onlara şefkat gösterebilir ve de empati kurabilir. Birey, çalıştığı kurumun belirlediği duygusal davranış kurallarıyla kendini ne kadar özdeşleştiriyorsa o oranda samimi davranacaktır. Çünkü özdeşleştiği kuralları isteyerek yerine getirecek ve bu süreçte kendisi gibi davranacak,

rol yapmayacaktır. Bireyin kendisi gibi davranma düzeyi yükseldikçe duygusal emeğin olumsuz etkileri o derece azalacaktır (Ashforth ve Humphrey 1993, ss. 94, 98).

Akdu ve Akdu (2016) yaptıkları çalışmada duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerine etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonunda iş stresi arttıkça duygusal emek düzeyinin de arttığı ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda duygusal emek düzeyi arttıkça iş stresi düzeyinin arttığını da gözlemlemişlerdir. Judge, Woof ve Hurst (2009) yaptıkları çalışmada duygusal emek ve kendini iyi hissetme arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Aynı zamanda duygusal emeğin boyutlarını iş tatmini ve duygusal tükenmişlikle ilişkisini araştırmışlardır. Çalışmalarını müşteri hizmetlerinde görev alanlar üzerinde yapmışlardır. Onların sergiledikleri duygusal emeği incelemişlerdir. Yaptıkları analizler sonucunda yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında olumsuz yönde ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Derinden rol yapma ile iş tatmini arasında ise ilişki bulunamamıştır.

Duygusal emek ve araştırma konumuzla ilgili yapılan çalışmalardan bazılarını burada yer verilecektir. Örneğin Adelman (1995) yaptığı çalışmada servis elemanlarını incelemiştir. Sonuç olarak işini yaparken gerçekten içten gelerek gülümseyen servis elemanlarının işlerinden tatmin olduklarını belirtmiştir (Grande, 2000, s. 104). Adelman (1995) ve Cote ile Morgan (2006) araştırmalarında duygusal emek ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki tespit etmişlerdir. Araştırmalarında çalışanların duygularını yöneterek, olumlu duygular göstermesi karşısındaki müşteriye de olumlu yansıyacak ve müşteri de olumlu geri bildirim yapacaktır. Bu durumda çalışanın iş tatminini arttıracak olduğunu belirtmişlerdir (Yalçın, 2010, s. 31).

Pugliesi (1999) duygusal emeği anlatırken, bir tarafta birey kendi duygularını yönetmekte, diğer taraftan da karşısındakinin duygularını yönetmektedir diye belirtmiştir. Üniversite çalışanlarıyla ilgili yaptığı araştırmasında kendisi de duygusal emeğin iş tatminini olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir. Ayrıca bir organizasyondaki işçilerle yaptığı anket çalışmasında, duygusal emeğin iş stresi, iş doyumu ve psikolojik rahatsızlığın duygu yönetimi üzerine etkilerini incelemiştir. Araştırma sonunda duygusal emeğin işçiler üzerinde iş karışıklığı, kontrol ve taleplerle

ilgili olumsuz etkileri olduğunu saptamıştır. Duygusal emek, iş stresini ve yıpranmayı arttırmakta ve de iş tatminini azaltmaktadır.

Grandey (2003) yaptığı çalışmada yüzeysel rol yapmayı stresle ilişkilendirirken, derinden rol yapmayı stresle ilişkilendirmemiştir. Ayrıca hem yüzeysel rol yapmayı hem de derinden rol yapmayı iş tatmini ile olumsuz yönde ilişkili olduğunu saptamıştır. Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmaların sonuçları çok çeşitlidir. Birtakım çalışmalar duyguların iyi bir şekilde yönetilmesinin iş tatminini arttırdığını ortaya koyarken, bazı çalışmalarda da gerçek duyguların gizlenerek saklanması durumunda duygusal emeğin iş tatminini azalttığını göstermiştir (Kinman ve diğ., 2011, s. 845).

Alamur ve Atabay (2016) banka çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada, onların psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeylerini tespit ve iki değişken arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. İnceleme sonucunda psikolojik sermaye alt boyutlarından psikolojik dayanıklılık ile duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma arasında negatif bir ilişki bulmuşlardır. Bunun yanında doğal duygular arasında ise pozitif ilişki tespit etmişlerdir.

2.2.3. İş stresi ile baş etme

Çalışma hayatında yaşanan stresi tümüyle olumsuz algılamamak gerekmektedir. Zaman zaman stresin motive edici olduğu da daha önceden bahsedilmişti. Hatta buna yaratıcı gerilim adı verilmiştir. Bu tür stres çalışanlar için yararlı olabilir ve örgüte de yarar sağlayabilir. Önemli olan stresin yanlış yönetilmemiş olmasıdır. Aksi takdirde hem bireysel hem de örgütsel maliyetler ortaya çıkabilir. Amerika’da Ulusal Strateji Enstitüsü örgütsel stresle baş etme konusunda şu önerilerde bulunmuştur (Tutar, 2014, s. 261):

- İş tasarımı ve çalışma koşullarını iyileştirmek
- Psikolojik rahatsızlıklar ve risk faktörlerini dikkate almak
- Eğitim ve yetiştirme yoluyla çalışanları bilgilendirmek
- Çalışanların psikolojik sağlık hizmetlerini arttırmak

Özellikle son madde “çalışanların psikolojik sağlık hizmetlerini arttırmak” bir örgüt için atılabilecek en önemli adımdır. Çünkü çalışanların fiziksel sağlıkları kadar psikolojik sağlıklarını önemseyen bir örgüt hedeflerine ulaşma konusunda daha başarılı olacaktır.

Folkman ve Lazarus (1984) ise stresle başa çıkmayı, bireye çevreden ve içten gelen istek ve çatışmaları kontrol altına almak ve hayatın getirdiği gerilimi azaltmak amacıyla bireyin sergilemiş olduğu davranışlar ve duygusal tepkilerdir diye tanımlamıştır (Aktaran: Doğan Laçın ve Yalçın, 2015, s. 350).

Çalışanlar iş stresiyle mücadele edebilmek için kendi kendilerine de yöntemler geliştirmelidir. Aslında stresi yönetmeyi öğrenmek, çalışan için önemlidir. İyimser düşünme, olayları olumlu algılama çalışanın stresini azaltabilir. Çünkü olaylar üzerinde olumsuz düşünceler, bireyi kolayca strese sokabilir. Sağlık programları ayarlamak da çalışana stresle başa çıkmada yardımcı olacaktır. Fiziksel egzersizler; koşma, yüzme, bisiklet kullanma, yürüyüş yapma ve daha birçok aktivite birey üzerinde oluşan baskıyı ve gerilimi azaltmaktadır. Hem spor hem de eğlence türünde yapılan bu hareketler stresin yarattığı olumsuzluğu engelleyebilir. Sosyal ve ruhsal destek alma da stresle baş etmeye yardımcıdır. Aileden, arkadaşlardan ya da akrabalarından sağlanan bu destek, bireyde güven duygusu oluşturmaktadır. Böylece birey iş hayatında da özgüvenli olacak ve stresi daha kolay yönetecektir (Ersarı ve Naktiyok, 2012, ss. 84-85).

Bireylerin stresle başa çıkabilmeleri için birtakım önerilerde bulunulmuştur. Bunlardan bazıları şöyle sıralanabilir: Düzenli spor yapılması, aşırı çay ve kafeinli gıdalardan uzak durulması, kişisel muhasebenin günlük yapılması ve erteleme alışkanlığının terk edilmesi, duygusal zekanızı özellikle empati yeteneğinin geliştirilmesi, düzenli ve dengeli beslenilmesi ve de yeterli uyunması, iş yükünün dengelenmesi, hobiler edinilmesi, aileye ve çevreye vakit ayrılması, değişime açık olunması ve son olarak da ya yapılan işin sevilmesi ya da sevilen işin yapılmasıdır (Oktay, 2005, s. 116).

Örgütler de çalışanların yaşadığı ya da yaşayabileceği stresleri öngörerek birtakım düzenlemelerle onlara yardımcı olabilirler. Çalışanlara daha fazla sorumluluk

vererek, onları motive edebilir. Örgüt kararlarına katılımlarını arttırarak, örgütsel bağlılık sağlayabilirler. Tüm bunlar da aynı zamanda çalışanın stres yaşamasını biraz da olsa engelleyecektir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004, s. 66).

Çalışanların stresle mücadelesinde ya da stresin etkilerinin azaltılmasında yardımcı olacak birtakım örgütsel önlemler de alınabilir. Bunlara örnek olarak: Örgütte işler yoğunlaştığı zamanlarda yardımcı personelden yararlanmak, kararlara katılmaları için çalışanlara imkân sağlamak, iyi performans gösteren başarılı çalışanları taktir etmek ve ödüllendirmek, çalışanların kişisel gelişimlerine önem vermek ve bunu desteklemek, çalışanlara özellikle iş temposunun arttığı zamanlarda dinlenme olanağı sağlamak ya da varsa arttırmak, insan kaynakları yönetiminin etkin olarak çalışmasını sağlamaktır (Kavi, 2017, s. 12):

2.3. İş Tatmini

2.3.1. İş tatmini kavramı ve önemi

İş tatmini, çalışanların işleri konusunda ne derece mutlu olduklarıyla alakalıdır (Mrayyan, 2005). Aynı zamanda işten sağlanan maddi çıkarlar, çalışanın birlikte çalışmaktan zevk aldığı mesai arkadaşları ve bir eser meydana getirmenin verdiği mutluluk da akla gelmektedir (Eren, 2001, s. 202). İş tatmininde çalışanların işlerine karşı gösterdiği duygusal bir tepki söz konusudur (Weiss, 2002). Çalışan birey ile işyeri şartları arasındaki uyum sonucu ortaya çıkan memnuniyet duygusu ve bireyin işine karşı takındığı pozitif tutumdur (Ugboro ve Obeng, 2000, s. 254). Oshagbemi (2000) iş tatminini çalışanların kendi işine karşı olan iş değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu ortaya çıkan duygusal cevap şeklinde tanımlamıştır. Locke’a göre (1983) iş tatmini, bir bireyin mesleği ya da mesleki deneyimlerinin takdir edilmesi durumunda, onu memnun eden duygusal durum ya da onu memnun eden olumlu duygusal bir durumun sağlanmasıdır (Aktaran: Özyılmaz ve Çınar, 2016, s. 188). En kısa tanımla da iş tatmini, bireyin işini sevmesi ve işinde mutlu olmasıdır (Aras ve Karakiraz, 2013, s. 4).

Alan yazın incelendiğinde iş tatmini aslında çalışan memnuniyeti ve iş doyumu gibi kavramlarla karşımıza çıkmaktadır. 1920’li yıllara kadar örgütler öncelikli olarak müşteri memnuniyetini ön plana almayı tercih etmişlerdir. Bununla birlikte de örgütte

kullanılan makine gibi gerekli teçhizatların kullanılması, bakımı ve bu konulara kaynak ayrılması örgütler için hep daha önemli olmuştur (Şahin ve diğ., 2015, s. 28). Bu yüzden aslında iş tatmini 1930'lu yıllara kadar önemli bir kavram olarak görülmemiştir. 2. Dünya Savaşı sonrası endüstrileşmenin yarattığı olumsuz şartları ortadan kaldırmak için araştırmalarda yer almaya başlamıştır. O dönemde faaliyet gösteren fabrikalar fiziksel açıdan yetersiz çalışma ortamları yanında çalışanlara tatmin sağlayıcı ortamlar oluşturmaya da önem vermeye başlamışlardır. 1950-1960 yıllarına gelindiğinde ise yönetimde insan ilişkileri yaklaşımı yaygınlaşmaya başlamış ve çalışana olan bakış açısı değişmeye başlamıştır. Çalışanın ihtiyaçları, beklentileri ve motive olması gibi konular önem kazanmıştır. Çalışanın yok sayıldığı ve tatmininin önemslenmediği klasik örgüt tutumları yerini çağdaş yönetim anlayışına bırakmaya başlamıştır. Çağdaş yönetim anlayışıyla birlikte de insan faktörü ön plana çıkmıştır (Türk, 2007, ss. 71-72).

Hoppock 1932 yılında iş tatmini üzerine çalışmalara başlamıştır. İlk çalışmasında 40 çalışan ve 40 işsize sorduğu sorularla iş memnuniyetini tespit etmeye çalışmış olup açık uçlu sorularla çalışırken hoşlanmadıkları şeyleri not etmelerini istemiştir. Bunun yanı sıra iş arkadaşları, ücret gibi sorularla çalışan memnuniyetini daha iyi tespit etmeye amaçlamıştır. Neo-klasik yaklaşımın başlamasıyla 1930'lu yıllarda artık bireylerin çalışma hayatında oynadıkları roller anlaşılmaya başlamış ve Robert Hoppock'un yaptığı çalışmalar hem akademik hem de iş dünyası için rehber olmuştur (Bowling ve Cucina, 2015'den aktaran Aksan ve Oğuzlar, 2019, s. 395).

İş tatmini aynı zamanda yönetimin ve işin kendisinin oluşturduğu iş şartlarının veya işten elde edilen ücret ve iş güvenliği gibi sonuçların şahsi değerlendirmesidir. Bireyin değerler, kurallar, beklentiler sisteminden geçerek işlenen iş ve iş koşullarına ilişkin algılara karşı oluşturduğu içsel tepkilerdir (Schneider & Snyder, 1975, s. 31). Çalışan bireylerin iş tatminini artıran etkenlerin arasında yapılan işin taktir edilmesi, çalışmanın karşılığının alınması, maaş artışı, terfi imkanları ve eğitim fırsatları öncelikli gelmektedir (Beebea, 2009, ss. 156-158).

Schultz ve Schultz (1990) iş tatminini şu şekilde ifade etmiştir: "Çalışanların işleriyle ilgili tutumları, işlerine karşı psikolojik birikimleri, işletmede kendilerini nasıl

hissettikleri ve bunun gibi birçok davranış ve duyguyu içerir” Aynı zamanda çalışanların örgüt kapsamında her şeyden memnun olmayabileceğini belirtmiştir. Çalışan yaptığı işten tatmin olabilir fakat iş arkadaşlarıyla ya da yöneticisiyle uyumlu çalışmıyordur. Bunun tam tersi de olabilir. Hizmet yılı, yaş, psikolojik ve fizyolojik durum, aile yapısı ve daha birçok etken bu durumu değiştirebilmektedir. (Türk, 2007, s. 69).

Örgütlerin en önemli görevlerinden biri, çalışanlarının iş tatminlerini sağlamaktır. Üst seviyede tatmin olan çalışanlar daha verimli çalışmakta ve hem yöneticileriyle hem de çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurmaktadır. Böylece örgüte olan bağlılıkları da artmaktadır. Motive olmuş ve iyi moralle çalışanlar, örgüte daha çok fayda sağlamaktadır. Böylece hem çalışan tatmin olmakta hem de örgüt memnun olmaktadır (Akkoç ve diğ., 2012, s. 108).

Başarılı olmak isteyen bir örgüt aslında, çalışanlarının tatmin olmasına önem vermelidir. İş tatmininde işin kendisine tatmin duyulduğu gibi, terfi sistemine, yönetici ve çalışma arkadaşlarına ve de ücrete duyulan tatmin de akla gelmelidir. İşin niteliği, işi yaparken kullanılan araç ve gereçler iş tatmininin bir parçasıdır (Barutçu ve Serinkan, 2010, s. 442). Bir çalışma ortamında çalışan bireyin beklediği maddi ve manevi ödüllerin, gerçekleşenle aynı olması durumunda ancak o birey tatmin sağlamaktadır. Eğer gerçekleşen durum beklentinin altındaysa, bu durum çalışan bireye tatminsizlik yaşatmaktadır (Erdil ve diğ., 2004, s. 18).

İş tatmininin önemli bireysel ve örgütsel sonuçları bulunmaktadır. İş tatmininin endişe, stres, gecikme, devamsızlık, örgüte ve işe bağlılık gibi davranışlarla ilişkili olduğu belirtilmektedir (Tuten ve Neidermeyer, 2004). Yapılan araştırmalarda iş tatminini etkileyen önemli etkenlerden birinin algılanan örgütsel destek olduğu ortaya çıkmıştır. Örgütsel destekle iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (Çakar ve Yıldız, 2009; Allen ve diğ., 2003).

İş tatmini duyan çalışanlar hem işlerine odaklandıkları hem de motive oldukları için performansları yüksektir. İşinden tatmin olan çalışan, daha verimli ve etkili olacağı için iş tatmini çalışan ve örgüt için önemlidir. İnsan faktörü bir işletmenin başarısı için en önemli unsurdur. İşletmenin diğer işletmelerle rekabet edebilmesi, etkili ve verimli

olabilmesi çalışanlarının başarısına bağlıdır. Çalışanların yüksek performansı ve verimli çalışması da motive bir şekilde işlerinden memnun olmalarına bağlıdır (Poon, 2004). Bir örgütte eğer çalışanların iş tatmin düzeyi yüksekse, daha az iş tatmini duyan örgütlere oranla daha fazla etkili ve yararlı olmaktadır (Ostroff, 1992). Theodossiou ve Zangelidis (2008) iş tatminini tanımlarken, çalışanlar için önemli bir performans göstergesi diye ifade etmiştir. Çalışanların performansını ve verimliliğini arttırmada iş tatminin en önemli unsur olduğuna vurgu yapmıştır.

Daha önce de belirtildiği üzere aslında çalışanların işlerinden tatmin olması demek; psikolojik, fizyolojik ve çevresel olayların tümünden memnun olması demektir. Bu memnuniyet, çalışanların işten sağladıkları maddi kazanım ile birlikte çalışmaktan mutlu olduğu iş arkadaşları ve bir şeyler üretmenin ya da bir eser meydana getirmenin sağladığı bir memnuniyettir. Aksi taktirde eğer çalışanın sağladığı kazançla örgüte sağladığı katkı eş değerde değilse çalışanın işe karşı ilgisi azalabilir. Hatta yaşadığı tatminsizlikle işten ayrılmayı düşünebilir (Erdirençelebi ve Özer, 2016, s. 15). Rusbelt ve arkadaşları (1988), işten ayrılma niyetini tanımlarken, çalışanların iş şartlarından tatmin olmamaları durumunda gösterdikleri zarar veren aktif eylemler olarak açıklamışlardır. Eğer iş tatmini yüksekse genellikle işten ayrılma niyeti daha düşük olmaktadır. Özellikle de iş tatmininin, işten ayrılma eğilimine etkisi düşük performans gösteren bireylerde daha yüksek olmaktadır.

Hem iş tatmininin hem de örgütsel güvenin oluşmasında etkili faktörler bulunmaktadır. Bunlar; yöneticiler, çalışma arkadaşları ve örgütsel yapıdır. Örgütün çalışanlara vaat ettikleri ile uygulamaları arasında eğer tutarlılık söz konusuysa çalışanlar hayal kırıklığına uğramaz ve pozitif tavır içinde olurlar. Aksi taktirde örgüte duyulan güvenin kaybedilmesiyle çalışanlarda tatminsizlik yaşanmaktadır (Arslantaş ve Dursun, 2008). Ayrıca örgütsel destek sayesinde de çalışanların iş tatmininin arttığı araştırmalarda görülmektedir (Allen, ve diğ., 2003).

Örgüt kültürünün oluşmasında önemli faktörlerden biri, işe uygun çalışanın seçilmesidir. Böylece örgüt kültürüne kolayca uyum sağlayabilen çalışan iş tatmini de sağlayacaktır. Aynı zamanda eğitim imkanları, kariyer geliştirme olanakları bireyin örgütsel değerlere bağlılığını arttıracak, tüm bunlar da işine bağlanmasını sağlayacak,

mesleki ve duygusal açıdan tatmin olacaktır (Türk, 2007, ss. 103-104). Bireyin değerlerine ve bu değerlere verdiği öneme göre tatmin düzeyi de değişmektedir. Örneğin bir çalışan için kariyer basamaklarını tırmanmak önemliyken, diğeri için aldığı ücret önemlidir. Bireylerin fiili olarak elde ettikleri imkanların seviyesi, beklentilerini karşılamaya yakın ise tatmin duygusu yaşamaları daha olasıdır (Örücü ve diğ., 2006, s. 40).

İş tatmininde çalışan beklentilerini ve çıktıları karşılaştırması sonucu bir tutum takınır. Psikolojik sağlık ve iyi oluş da bu tatmini etkiler. Çalışanın başarıma ihtiyacını karşılama, kişisel gelişime imkân sağlama, birey için bir anlam ifade etme, bireyin kendini özdeşleştirebilmesi, özerklik duyma gibi içsel ve fiziki ortam, maddi imkanlar, terfi olanakları, yönetici ve iş arkadaşlarıyla ilişkiler, örgüt politikaları gibi dışsal faktörlerden hissettiği tatmin tarafından belirlenmektedir. Çalışanın işine karşı olumlu duygular geliştirmesi ve bunun sürdürülebilir olması çalışanın tatminini sağladığı gibi bağlılık, verimlilik, işe devam, yüksek performans gibi örgütlerin beklediği sonuçların oluşmasını sağlamaktadır (Hackman ve Oldham, 1975'ten aktaran Altın Gülova ve diğ., 2016, s. 24).

İş tatminine etki eden iki tane unsur vardır. İlki iş ortamı ile ilgilidir. Çalışana karşı davranışlar, çalışanın yaptığı işin özellikleri, çalışma arkadaşlarıyla ilişkileri ve aldığı ödüller iş ortamını tasvir eden öğelerdir. İkinci unsur ise demografik ve kişilik özellikleri gibi bireysel özellikleri kapsamaktadır (Spector, 1997'den aktaran Doğan ve Yardım, 2016, s. 158). Çalışan işi yaparken içsel faktörlerle ilgili bir görev verilmesi, onun işten memnun olmasını sağlayacaktır. Çalışan böylece daha çok sorumluluk almış olacak ve bu sayede performansı artacaktır. Bu durum örgüt için de yarar sağlayacaktır ((Ratna ve Singh, 2013'den aktaran Şahin ve diğ., 2015, s. 31).

İş tatmini dört kavramla yakından ilgilidir. Bunlardan birincisi güdülenmedir. Bir işi bireye yaptırmak amacıyla onu harekete geçirebilmedir. Bunun için birey de istek yaratmaya çalışılır. İkinci kavram ise işin çalışana çekici gelmesidir. Bu da çalışanın o işe duyduğu ilgiye bağlıdır. Bu ilgi de ancak çalışanın o iş sonunda sağlayacağı yarara, elde edeceği kazanımlara göre oluşturulur. Aksi taktirde çalışan herhangi bir ekonomik ya da psikolojik bir yarar elde etmeyeceği gibi işe ilgisiz kalabilir. Üçüncü

kavram ise çalışanın işiyle özdeşleşmesidir. Bu durumda çalışan işten sağladığı kazanca bakmaksızın işine bağlılık duyar. Tatmin olmasa bile kopamayacak kadar işiyle bir bütün olmuştur. Son kavram da moraldir. Çalışanın olumlu ruh hali tatminini de sağlar. Daha yapıcı davranışlar içinde olmaktadır (Türk, 2007, s. 70).

2.3.2. İş tatmininin boyutları

İş tatmini, bireysel açıdan içsel ve dışsal doyum olmak üzere iki şekilde ortaya çıkmaktadır. İçsel doyum; işin kendisi, yönetim, çalışanların tutumu ve başarıma gibi çalışma esnasında hissedilen doyumdur. Dışsal doyum ise; işte elde edilen sonuçlar, ücret, terfi ve kariyer gibi çalışmanın sonucunda elde edilmektedir (Deniz, 2005 s. 311).

2.3.2.1. İşyeri çalışma şartları

Bir iş yerinde çalışanların sağlığına, rahatlığına ve güvenliğine ilişkin çalışma çevresini kapsamaktadır. Gelişen teknolojiyle ve artan rekabetle birlikte iş dünyasında da hızlı bir değişim olmuştur. Bu durumda işverenlerin çalışanlarının sağlık ve güvenliğini korumak ve çalışma şartlarını bu yönde hazırlamalarını mecburi hale getirmiştir. Bu mecburiyet hem işgücü verimliliğini arttırma açısından hem de işverenlerin çalışanlarına karşı yerine getirmesi gereken sosyal sorumluluk gereği önemlidir. Bu doğrultuda çalışma şartları iyileşmeye başlamış, çalışanların sağlık ve güvenliğine ilişkin çalışmalar ve düzenlemeler yapılmıştır. Bu çalışmalar çalışanları; radyasyon, yüksek gürültü, çevresel kirlilik ve tehlikeli makinelerden koruyan bir çalışma ortamı oluşturmayı amaçlamaktadır (Bingöl, 2006, s. 536).

Çalışanlar, çok gürültülü ortamlardan uzak, ideal ısı, ışık ve havalandırma sistemine sahip ve daha ergonomik çalışma şartlarına sahip örgütlerde çalışmayı tercih etmektedirler. Yapılan araştırmalarda çalışanların tehlike içermeyen ve konforlu iş yerlerinde çalışmayı istedikleri görülmektedir. Aynı zamanda evlerine uzak olmayan, temiz ve gereken modern araç gereçlerin bulunduğu iş yerlerini tercih etmektedirler. Bunlara ilaveten işletmeler ve işverenler çalışma şartlarını iyileştirmek için çalışanların boş vakitlerini geçirebilecekleri spor ve hobi salonları, kafeterya gibi sosyal tesisler kurmaktadır (İşcan ve Sayın, 2010).

Ayrıca örgütlerdeki havalandırma miktarı, ışıklandırma, gürültü seviyesi, kalabalık durumu gibi fiziksel faktörlerin; rollerdeki netlik seviyesi, iş yükü, alınan sorumluluk düzeyi gibi bireysel faktörlerin ve de idari politikalar, belirsizlikler, yapılandırılma durumu kurumsal faktörlerin çalışanların iş tatminlerinde pozitif ya da negatif etkilerde bulunabileceği tespit edilmiştir (AbuAlRub, 2004).

2.3.2.2. İşin yapısı

Çalışanın yaptığı işi tek başına yapması, yaratıcılığını gerektirmesi, farklı çalışma programları, iş rotasyonu ve iş zenginleştirmenin olması ve de esnek çalışma saatlerinin mümkün olması onun iş tatminini etkilemektedir. Bununla beraber çalışana yüklenen aşırı sorumluluk ve rol yükleyen işler çalışan üzerinde stres yaratmaktadır. Bu yüzden de orta seviyede çeşitliliği olan işler asıl tam bir iş tatmini sağlamaktadır (İşcan ve Sayın, 2010).

2.3.2.3. Ücret

İnsan kaynakları yönetiminin en önemli işlevi ücret yönetimidir. İnsan kaynaklarının tatmin edici yönetimi, tatmin edici parasal ödemeler yönetimini gerektirmektedir (Bingöl, 2006, s. 366). Çalışanlar aldıkları ücreti, hem kendi çalıştıkları yerdeki diğer çalışanların aldığı ücretle hem de benzer işlerde çalışan diğer çalışanların aldığıyla karşılaştıracaktır. Bu yüzden de ücretin yeterli olması yanında adaletli olması da gerekmektedir. Eğer çalışan işyerinde ücret adaletsizliği olduğuna inanırsa işinden tatmin olmamaktadır (İşcan ve Sayın, 2010). İşinden tatmin olmayan çalışanın da örgüte bağlılığı azalabilir ve verimli bir performans göstermeyebilmektedir.

Çalışma hayatına yeni başlayacak olanların ya da mevcut işlerini değiştirmek isteyenlerin ilk olarak aradıkları “iyi bir gelir” elde etme isteğidir. Bu da gayet anlaşılabilir bir istektir. Bireyin sağlayacağı gelir ya da ücret onun hayat kalitesini, satın alma gücünü belirleyecektir. Bu yüzden de iş tatmininin sağlanmasında önemli bir unsurdur (Keser, 2012, s. 145).

Ücret iş tatmininin sağlanmasında önemlidir fakat yapılan araştırmalarda bunun her zaman doğru olmadığı görülmektedir. Keser (2003) otomotiv sektöründe yaptığı araştırmada iş tatmini ile ücret arasında anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Çalışmasında

yüksek gelir düzeyine sahip çalışanların, iş tatmini düzeyi, gelir düzeyi daha düşük olanlara göre düşük çıkmıştır (Keser, 2012, ss. 145-146). Bu yüzden de ücretin her zaman iş tatminini sağlar düşüncesi içinde olunmamalıdır. Çalışanlar, iş tatmini için ücretten daha önemli faktörlere de ihtiyaç duymaktadırlar.

2.3.2.4. Terfi fırsatları

Terfi, çalışanların örgüt içinde daha üst kademede yer alan işlere atanmalarıdır. Çalışan, içinde bulunduğu görevden daha çok sorumluluk gerektiren, daha fazla yetki içeren, daha ayrıcalıklı, daha yüksek ücretli ve daha az gözetimin olacağı bir üst pozisyona atanması durumunda terfi etmiş olur (Bingöl, 2006, s. 303).

Çalışanlar eğer örgütteki terfi kararlarının adil olduğuna inanırlarsa işlerinden tatmin olurlar. Belirli bir süre çalışan bireyler için terfi bir ihtiyaçtır. Terfi sayesinde örgüt, çalışanların yeteneklerinden ve kapasitelerinden daha etkili bir şekilde yararlanabilir. İlerleme imkânı, çalışanların başarılarını arttırmaları için bir dürtü sağlamaktadır. Ayrıca geçmişteki çalışmaların bir ödülü olarak da önemlidir (İşcan ve Sayın, 2010).

2.3.2.5. Takım çalışması ve desteği

Örgütteki takım çalışması ve desteği de iş tatminini olumlu etkileyen bir unsurdur. Örgütte birlikte çalışanların, birbirlerinin fikirlerini dinlemesi, düşüncelerini desteklemesi, bir amaca ve birbirlerine bağlılık duymaları ve de takımda yer alanların çeşitlilik içermesi iş tatminini olumlu etkilemektedir. Bir örgütte çalışanların yaratıcı fikirlerine önem verilirse ve bu fikirler desteklenirse, çalışanlar işlerini önemli ve anlamlı bulursa, özgür olduklarına ve ortaya sundukları fikirlerinin objektif değerlendirildiğine inanırlarsa, hazırladıkları projelere yeterli bütçe ayrıldığını görürlerse ve de tüm bunlarla birlikte yönetimin destekleyici yapısı da olursa iş tatmini artacaktır (Çekmecelioğlu, 2005).

2.3.3. İş tatminini etkileyen faktörler

İş tatminini etkileyen faktörler mesleklere ve bireylere göre farklılık gösterse de bu faktörler iki grupta toplanabilir. Bunlar, bireysel faktörler ve örgütsel faktörlerdir.

2.3.3.1. Bireysel faktörler

2.3.3.1.1. Kişisel özellikler

Duygusal olarak dengesiz davranan, daha fazla sinirli, daha çok hayal kuran, insan ilişkileri zayıf ve kişisel konumundan memnun olmayan bireyler genel olarak işlerinden daha az tatmin olmaktadır. Çevresel sorunlarla baş edemeyen, hedefleri gerçekçi olmayan katı bireylerde iş tatminsizliği daha çok olmaktadır (Ilies ve Judge, 2002).

Her birey farklı yapısı nedeniyle çevresinden değişik şekilde etkilenir ve çevresini de değişik şekilde etkiler. Aynı örgütte, aynı statüde ve aynı şartlar altında çalışan iki çalışana eşit seviyede imkân verildiğinde, bireysel özelliklerinin farklılığı sonucu beklentilerinin karşılanma düzeyleri de farklı olur. Bu yüzden de tatmin seviyeleri de farklı olacaktır (Akıncı, 2002).

2.3.3.1.2. Cinsiyet

İş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmalarda farklı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Yapılan bazı çalışmalarda kadınlar erkeklerden daha vasıfsız işlerde çalıştıkları ve daha az ücret aldıkları için daha az tatmin oldukları görülmüştür. Kadın ve erkeğin rollerinin farklı olması, kadınların üstlendiği eş ve annelik rolü onların beklentilerini fiziksel ödüllere yöneltmiş ve psikolojik etkenler daha önemsizleşmiştir. Düşük ücretli ve vasıfsız işlerde çalışıyor olmakta onları tatminsizleştirmiştir (Somuncuoğlu, 2013).

Diğer taraftan bakılacak olunursa kadın çalışanlar işlerinden fazla bir şey beklemedikleri için tatmin seviyeleri erkeklerden daha çok olmaktadır (Baştemur, 2006). Kadın ve erkeğin aynı iş özelliklerini eşit çekicilikte bulmalarında bile kadınların daha az beklenti içine girdikleri ve bu yüzden de işlerinden daha çok tatmin olduklarını belirtmişlerdir. Bu duruma göre de kadın ve erkeğin iş tatminindeki farklılık, cinsiyet faktöründen çok beklentiyle ilgilidir. Örnek olarak bir örgütte erkek çalışanlar için ücret ve kariyer fırsatları daha önemliyken, kadın çalışanlar için çalışma şartları ve sosyal ilişkiler daha önemlidir (Çarıkçı, 2000, s. 161). Bazı araştırmacılara göre ise kadın ve erkekler eşit seviyede tatmin sağlamaktadır. Cinsiyet ve iş tatmini ile

ilgili yapılan araştırmaların sonuçlarının birbirinden farklı olmasını ise bireylerin mesleğine ve beklentisine bağlı olduğu belirtilmiştir (Bender ve diğ., 2005).

2.3.3.1.3. Yaş

İş tatmini açısından yaş grupları arasındaki farklılıklara çoğu araştırmada yer verilmiştir. Literatür incelendiğinde ileri yaş grubundaki çalışanların daha nitelikli ve daha iyi pozisyonlarda çalışmaları nedeniyle iş tatminlerinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Loke, 2001). Az sayıda çalışmada iş tatmini ile yaş arasında anlamlı bir istatistiki ilişkinin olmadığını gösterirken (Gzen, 2007, s. 24) bu iki kavram arasındaki pozitif korelasyonu tespit eden çalışma sayısı literatürde çok daha fazladır (Carrell ve Elbert, 1974, s. 372). Bir başka deyişle yaşlı çalışanların iş tatminleri, gençlere nazaran çok daha yüksektir (Akçay, 2012, s. 135).

Yaşı daha fazla olan çalışanların iş tatmini açısından birtakım avantajlara sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bunlar, diğer çalışanlara nazaran yılların verdiği deneyimle arzu edilen iş şartlılarıyla var olan iş şartları arasında karşılaştırmayı daha iyi yapabilmektedirler. Aynı zamanda yaşı büyük olan çalışanlar daha yüksek ücret almakta ve kendilerinden genç olan çalışanlardan daha uzun süredir o işte çalışmaktadırlar. İlerleyen yaşla birlikte kazanılan deneyim ve elde edilen başarılar karşısında alınan ödüllerin artması da iş tatminini sağlayan bir etkidir (Yelboğa, 2007, ss. 3-4). Toker (2007) İzmir’deki dört ve beş yıldıızlı otellerde yaptığı araştırmada yaş faktörünün iş tatminini etkilediğini gözlemlemiştir. Çalışma sonunda, çalışanların yaşları ilerledikçe iş tatminlerinin de arttığı fark edilmiştir.

Mottaz (1987), farklı yaş grupları ile iş tatmini arasında nasıl bir ilişki olduğunu inceleyen bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmada genç çalışanların i motivasyona önem verdiğini, bu yüzden de yaşça daha büyük olan çalışanlara göre iş değiştirme konusuna daha olumlu baktıklarını tespit etmiştir. Çalışma hayatında yaşın ilerlemesi hayatla ve işle ilgili beklentilerin çoğunluğunun gerçekleşmiş olması yaşın artmasıyla iş tatminin de arttığını ortaya koymuştur (Mottaz 1987’den aktaran Batista 2020, s. 74).

Yapılan bazı araştırmalarda ise yaş ile iş tatmini arasında U şeklinde bir eğri oluşturan bir ilişki olduğuna dair bulgular yer almıştır. Bu araştırmalara göre iş tatmini genç

Çalışanlar arasında yüksek çıkmıştır, ancak çalışma hayatının ilk birkaç yılı boyunca iş tatmini azalma eğilimi göstermiş ve yaşın ilerlemesi ile birlikte tekrar yükselmeye başlamıştır (Clark and others, 1996). Özellikle bu “U” eğrisinin erkeklerde kadınlara göre daha güçlü olduğu araştırma sonuçlarında ortaya çıkmıştır (Gazioğlu ve Tansel, 2002).

2.3.3.1.4. Medeni Durum

Keleş’in (2006) iş tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelediği çalışmasında medeni durumun iş tatminini ne yönde etkilediğini de araştırmıştır. Sonuçta da bekar çalışanların evli çalışanlara oranla daha fazla tatmin olduğunu gözlemlemiştir. Tatminsizlik durumunda da evlilerin tatminsizliğinin bekarlara göre daha çok olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Grandey ve arkadaşları (2005) yaptıkları çalışmada ise kadınlar açısından işin aileye ya da özel hayata karışması iş tatminini anlamak için önemlidir. Çünkü bu durum iş stresine de yol açmaktadır. Aynı zamanda bu durum erkekler içinde iş tatminini etkileyen önemli bir belirleyicidir. Çalışanların medeni durumunun iş tatminini etkilemediği çalışmalarda bulunmaktadır. Brough ve Frame (2004) yaptıkları çalışmada medeni durumun iş tatmini ile iş gücü devrine bağlı olmadığı sonucuna varmışlardır.

2.3.3.1.5. Eğitim

Çalışanın eğitim seviyesi iş tatminini etkileyen önemli bir faktördür. İşin sunduğu fırsatlarla, bireyin bilgisi, örgütten beklentisi ve çalışma değerleri arasında denge kurulması önemlidir (Somuncuoğlu, 2013). Çalışanların eğitim seviyesi arttıkça iş tatminlerinin de arttığı görülmüştür (Howard ve Frink, 1996; Gürbüz, 2007). Ayrıca unvan, iş tatminini olumlu etkileyen bir faktör olarak literatürde yer almaktadır (zer, 2015, s. 169-170).

Eğitim seviyesi daha yüksek olan genç çalışanların iş tatminlerinin de düşük olduğu görülmüştür. Bu da tıpkı cinsiyet faktöründe olduğu gibi genç ve iyi eğitilmiş çalışanların beklentilerinin daha çok olmasından kaynaklanmaktadır. Bu durumda profesyonel olmayan işler için iş tatminini belirleyen en önemli etkenin beklentiler olduğu görülmektedir (arıkı, 2000, s. 166). Eğitimin artması iş tatminini arttırmaktadır. Ancak yeni mezun yüksek tahsilli bireylerin iş tatmini diğer eğitimi

daha düşük kesimlere nazaran daha düşük olabilir. Çünkü iş hayatına yeni başlamış olmak çalışanda hemen tatmin sağlamayabilir. (Saklan, 2010, s. 57).

2.3.3.1.6. Tecrübe

Çalışma yılı arttıkça bireylerin tatmin düzeylerinin artmasının sebepleri şu şekilde sıralanabilir (Özgen ve Özgen, 2010):

- Çalışanın kıdemi arttıkça işini daha iyi kavrar ve başarıma hissi artar.
- Çalışma süresi arttıkça, personelin ihtiyaçları işletme için daha önemli olur ve giderek daha çok karşılar.
- Çalışan işiyle ve işletmeyle daha çok bütünleşir.
- İşletme çalışanına daha fazla imkân sağlar.

Tecrübe kazanma ve kıdem konusunda yapılan çalışmalarda bireyin iş tecrübesi kazanması ve zamanla bunun artması, iş tatminini de arttırmaktadır (Roos, 2005). Bununla birlikte iş tatmini ile iş kıdemi arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı araştırmalarda mevcuttur (Şahin ve Dursun, 2009).

2.3.3.2. Örgütsel faktörler

2.3.3.2.1. Ücret

İş tatmini açısından ücrette en önemli nokta ücretin adil bir şekilde belirlenip ödenmesidir. Ücret çalışanların yaptıkları işlere göre değişmektedir. Ücret hem işin miktarı ve niteliğiyle hem de çalışanın gösterdiği performansla uyumlu olmalıdır. İşletmeler için maliyet olarak görülen ücret, çalışan için önemli bir tatmin aracıdır. Ayrıca çalışanın ihtiyaçları karşılandığı oranda iş tatmini artmaktadır. Çalışanın yaptığı iş, aldığı ücretle orantılıysa tatmin duygusu da yüksek olacaktır. İşte bu yüzden de ücretin iş tatmini açısından adaletli olması önemlidir. Ücretin çalışanı tatmin etmesi ve iş başarısı için, ücret çalışanın beklentisine, performansına ve piyasadaki ücret sistemine dayalı adil bir şekilde belirlenmelidir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s. 5).

Aslında iş tatmini deyince akla hemen ücret ve ücretin sağladığı tatmin gelmektedir. İş tatmini ve ücret kuvvetli bir şekilde bağlantılıdır. Örneğin 6.000 mühendisle yapılan

bir çalışmada listelenen 23 faktörden, bir iş seçerken çalışanı en çok etkileyen faktör sorulduğunda ücret en önemli ikinci faktör olarak belirtilmiştir (Garfinkel, 2005).

Hamermesh (1999) ise ekonomik olarak belli bir düzeye gelmiş çalışanların iş tatminlerinin ücret artışıyla paralel artmayabileceğini belirtmiştir. İş tatminini arttırmada daha çok işin manevi tarafı anlam kazanmaktadır. Örneğin sosyal çevredeki saygınlık daha ön plana çıkmaktadır. Yapılan bazı çalışmalar bu düşüncüyü desteklerken, bazı çalışmalar daha az ücret ve daha az yetki ya da daha az çalışmanın tercih edilebileceği yönündedir.

2.3.3.2.2. Yönetim

Örgütlerdeki yönetim kademesinin en önemli görevlerinden biri de çalışanların iş tatminlerinin sağlanması için stratejiler geliştirmektir. Yapılan araştırmalarda ücret gibi önemli bir motivasyon kaynağının yetmediği işlerde yönetim tarzının ve yöneticilerin iyi olmasının iş tatminini arttırdığı fark edilmiştir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008). Loke (2001) liderlik davranışlarıyla ilgili yaptığı çalışmasında hemşirelerin iş tatmininin en çok yöneticilerden ya da danışmanlardan etkilendiğini ortaya koymuştur. Hemşirelerin şahsi gereksinimlerini bilme, onlara yardım etme, onları yönlendirme, teşekkür etme, liderlik özelliğini gösterirken; bölümün ihtiyaçlarını karşılama ve birime destek için kullanma gibi yönetici özelliklerinin iş tatminine etki ettiği sonucuna varmıştır. Ayrıca iş tatminsizliği durumunda da gerekli desteğin verilmemesi, sorunlara yardımda bulunulmaması ve sadece kriz zamanı eleştirilerde bulunulması ve tüm bu durumların da yöneticilere bağlı olması sonucuna ulaşmıştır.

Winter ve diğerleri (1998) de Avustralya üniversiteleri üzerine yaptıkları bir araştırmada yönetim şeklinin merkezi olduğu ortamlarda, çalışanların kendilerine güvenin ve morallerinin daha düşük olabileceği ve aynı zamanda iş stresinin de daha çok olabileceğini gözlemlemişlerdir (Akt. Karaman ve Altunoğlu, 2007, s. 111).

Örgütteki yöneticiler çalışanlarla aralarındaki mesafeyi çok iyi ayarlamalıdır. Ayrıca çalışanları birbirinden ayırmadan eşit davranmalıdır. Çünkü çalışan için adalet algısı çok önemlidir. Özellikle terfilerde ve ödüllendirmelerde haksızlık yapıldığını düşünen bir çalışan işinden soğuyabilir. İyi bir çalışansa da örgüt için bir kayıp söz konusu olabilir. Yöneticiler çalışanları anlamaya çalışmalıdır. Her çalışan farklı özelliklere

sahip olduğu için her birine ona göre bir yaklaşım sergileyebilir. Örneğin içine kapanık bir çalışansa, yönetici ona ulaşmaya çalışmalıdır. Böylece hem çalışan hem de yönetici işleri kolaylaşacağı için tatmin olacaktır (Keser, 2012, s. 151-152).

2.3.3.2.3. İşin yapısı ve terfi olanakları

İşin ne olduğu ve nasıl yapıldığı iş tatmini sağlama açısından önemlidir. Yaptığı iş bireyi uğraştırmalı ve onda başarı duygusu yaratmalıdır. Böylece iş tatmini sağlanabilir (Okumuş, 2011, s. 52). Çalışanın aynı işi defalarca yapması ve benzer işleri sık sık tekrarlaması, bireyin işinde sıkılmasına neden olabilir. Bu durumda çalışanın depresif olmasına, dikkatsiz ve dalgın davranmasına yol açabilir (Farmer ve Sundberg, 1986, s. 5).

Çalışanların yaptıkları işler ve bu işlerin özellikleri iş tatminini etkileyen başka bir faktördür. Bu konuda yapılan araştırmalarda işin özelliklerinin iş tatminini doğrudan etkilediği görülmüştür (Cohrs ve diğ., 2006). Örgütsel faktörler ile ilgili yapılan çalışmalarda işin niteliği ile rutinliğinin iş tatminini etkileyen önemli faktörler arasında görülmektedir (Mitchell ve Larson, 1987, s. 140). Ayrıca işyeri ortamı (Erdil ve diğ., 2004, s. 19), ücret (Aydemir ve Erdoğan, 2013, s. 130), çalışma koşulları (Gündoğan, 2010, s. 22), yönetim tarzı (Bozkuş, 2004, s. 49), tayin, terfi ve kariyer olanakları (Okyay, 2009, s. 66) doğrudan iş tatminini etkilemektedir.

Terfi olanaklarına sahip olmak iş tatmini için önemlidir. Bireylerin sahip oldukları sosyal statülerinde ilerlemek istemeleri normal bir durumdur. Örgütte terfi almaları, sosyal hayatta iyi bir konuma sahip olmakla birlikte, aynı zamanda yaptığı işten memnun olmasını da sağlar. Yapılan araştırmalarda terfi sisteminin bulunduğu örgütlerde çalışanların işlerine daha sıkı sarıldıkları ve terfi aldıkça memnun oldukları ve iş tatminlerini arttırdığı belirtilmiştir (Özyılmaz ve Çınar, 2016, s. 119).

Başarılı bir çalışma sergileyen çalışanlar bir üst basamağa terfi etmek isterler. Terfiyle birlikte hem ücret artışı olacak hem de çalışanın sosyal statüsü ve toplumsal konumu olumlu etkilenecektir. Ayrıca terfiyle çalışan, daha da çok çalışmak isteyecektir. Aksi durumda yeni bir işe başlayan çalışan, iş yerinde ilerleyemeyeceğini ve ücretinin artmayacağı hissine kapılırsa ve göstereceği çabanın gereksiz olacağını düşünürse işine karşı olumsuz tavır alabilir. Bu da iş tatminsizliğini beraberinde getirecektir.

Çünkü başarılı çalışan, başarısının karşılığını almak ve yükselmek istemektedir. Örgüt içinde yükselme fırsatlarının olması ve adaletli bir terfi sisteminin varlığına olan inanç olumlu bir çalışma ortamı yaratacaktır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s. 6). Bu da çalışanların iş tatmini sağlamasına imkân verecektir.

İş tatminini etkileyen faktörler her ülkeye göre değişebilmektedir. Farklı kültürler, farklı yaşam tarzları, geleneksel yapıların birbirine uymaması çalışanların çalışma hayatlarını da etkilemektedir. Bir örnekle açıklamak gerekirse; ABD’de yapılan bir araştırmada, çalışanların iş tatminini arttıran 16 iş özelliği tespit edilmiştir. Bu özellikler şu şekilde sıralanmıştır (Keser, 2012):

Tablo 2. 1. Çalışanlarda Tatmin Yaratan İş Özellikleri

İŞ ÖZELLİKLERİ	%
Pek çok insanla iletişim (kontak) kurma şansının olması	91
Bağımsız çalışma olanağının olması	89
İşin ilginç olması	88
Gelişime açık bir iş olması	88
Haftada bir ya da yılda birkaç kez gezi olanağının olması	88
Eve yakın yerde çalışıyor olma	87
Düzenli çalışma saatleri (gece çalışması ya da hafta sonu çalışmanın olmaması)	86
Başkalarına yardımcı olabileceğiniz bir iş olması	83
Topluma yararlı bir iş yapıyor olma	83
Esnek çalışma imkânının olması	83
İş güvencesinin olması	79
Başarılarınızın çalıştığınız yerde taktir edilmesi	76
İyi bir sağlık sigortası ve diğer olanaklar/haklar	67
Çok yüksek gelire sahip olma	66
İş stresinin düşük düzeyde olması	62

Kaynak: Hugick ve Leonard, 1991’ 56’dan aktaran Keser (2012), a.g.e., s. 142.

Tabloda dikkat çeken değişik özellikler bulunmaktadır. Örneğin ABD’de çalışanların en çok tercih ettiği özellik “Pek çok insanla iletişim (kontak) kurma şansının olması” olurken, “Terfi olanağının bulunması” en az tercih edilmiştir. Ayrıca “Çok yüksek gelire sahip olma” alt sıralarda kalmıştır. “İş güvencesinin” ve “İş stresinin düşük seviyede olması” gibi özelliklerin de çalışanlarca tercih sırasında alt maddelerde yer alması ilginç tespitlerdir. Görülmektedir ki çalışanlar için işin ilginçliği, gelişime açıklığı, bağımsız çalışma ortamı daha önemlidir.

Ülkemizde de buna benzer bir çalışmayı Keser (2003) otomotiv sektöründe yapmıştır. Araştırma sonuçları tabloda şu şekilde verilmiştir:

Tablo 2. 2. Çalışanlarda Tatmin Yaratın İşin Özellikleri

İŞİN ÖZELLİKLERİ	ORTALAMA
Başkaları üzerinde ETKİ sahibi olmaya imkân vermesi	9,04
İşin PRESTİJ sağlaması	7,23
İşin İLGİNÇ olması	6,84
Topluma KATKI ‘da bulunmaya imkân vermesi	6,79
İşte ÖZERKLİK	6,72
İşin YETKİ vermesi	6,49
İşin YARATICILIK gerektirmesi	5,92
İş GÜVENCESİNİN olması	4,93
İyi İNSAN ilişkileri	4,66
İyi ÜCRET	3,68
Kendini GELİŞTİRME fırsatı vermesi	3,58

Kaynak: Keser, 2003’dan aktaran Keser (2012), a.g.e., s. 143.

Tabloda görüldüğü üzere çalışanlardan en çok beğendikleri 11 iş özelliğini sıralamaları istenmiştir. En çok tercih edilen özellik “Başkaları üzerinde ETKİ sahibi olmaya imkân vermesi” olurken, en az tercih edilen “Kendini GELİŞTİRME fırsatı vermesi” olmuştur. ABD’de yapılan araştırmayla karşılaştırıldığında görülmektedir ki kendini geliştirme / gelişime açık olma özelliği iki çalışmayı farklılaştırmaktadır. Ülkemizde çalışanlar yaptıkları işin onları geliştirmesi konusuyla pek ilgilenmezken ABD’de durum tersidir.

Her iki araştırmada da “İşin ilginç olması” üçüncü sırada yer almıştır. Bu durumda her iki ülke çalışanlarının da çalıştıkları işin ilginç olmasını istedikleri söylenebilir. Ayrıca işin “Topluma katkıda bulunması / Topluma yararlı iş yapıyor olma” özelliğinin her iki araştırmada da orta sıralarda yer aldığı görülmüştür. Diğer önemli bir tespit de “Yüksek gelir / iyi ücret” ve “İş güvencesi” özelliklerinin her iki ülke çalışanınca da en az tercih ettikleri maddeler arasında yer almasıdır.

2.3.4. İş tatmininin sonuçları

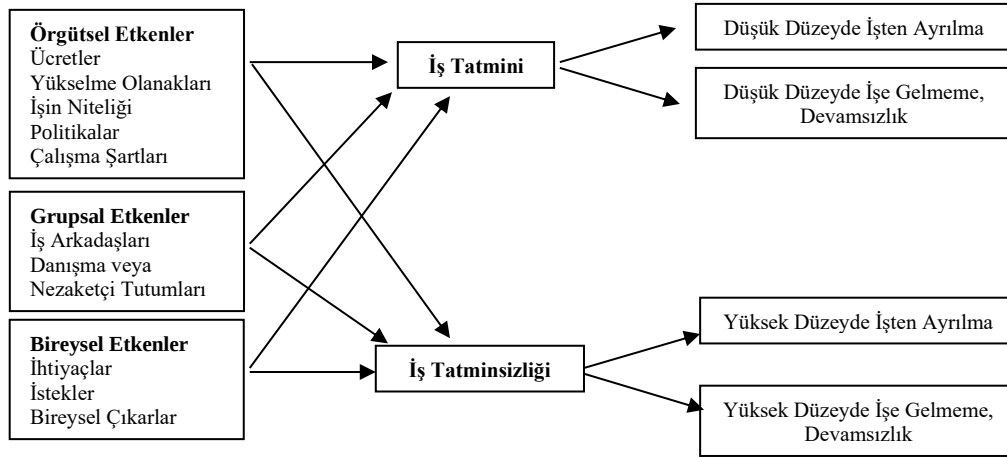
Çalışanların tatminleri, ihtiyaçlarına ve beklentilerine bağlıdır. Bu ihtiyaçlar hem bedensel hem de ruhsal olabilmektedir. Bedensel gereksinimler tatmin sağlandıkça azalırken, ruhsal gereksinimler tatmin edildikçe artmaktadır. Bu durumda çalışanların iş tatminlerinin ve buna bağlı olarak güdülenmelerinde süreklilik sağlanmasının, iş yerlerine olan bağlılığı da olumlu etkileyeceği düşünülmektedir (Poyraz ve Kama, 2008).

Modern yönetim anlayışında iş tatmini önemli bir noktadır. Eğer bir örgüt çalışanları için iş tatmini sağlayabiliyorsa, çalışacak eleman bulmakta zorlanmamaktadır. Tersine olduğu zaman da çalışanlarına iş tatmini sağlayamayan ya da sağlamayan örgütlerin istedikleri gibi eleman bulmakta zorlandıkları görülmektedir (Türk, 2007, s. 96). Çalışanlarının örgütte bilgi ve becerilerini geliştirmelerini önemseyen, onların başarılı olabilecekleri iş ortamını teşvik etmek isteyen örgütler hem çalışanlarının işlerinden tatmin olmaları gerektiğinin farkında olmalı hem de bunu etkileyen olumlu ve olumsuz faktörlerin bilinmesi gerektiğini önemsemelidir (Koçak ve diğ., 2020, s. 1).

İş tatminin sağlanması sonucunda çalışanların psikolojik ve fizyolojik sağlığı, örgütün başarısı ve verimliliği, toplumun gelişim ve huzurunu etkileme açısından önemlidir.

Bu sebepten iş tatmini sonuçları sadece bireysel değil aynı zamanda toplumsaldır. İş tatmini duyan çalışan daha verimli hale gelirken, motivasyonu da git gide artmaktadır. İş tatminsizliği durumunda ise bu verimlilik düşüşe geçmektedir. Kendini yaptığı işe veremeyen, düşük moralli çalışanlar haline gelirler. Bu durumda hatalı üretimlere, işi yavaşlatmalara ve dikkat dağınıklığı sonucu iş kazalarına bile yol açabilir. Tam da bu yüzden çalışan için yüksek seviyede tatmin örgüt için olumlu sonuçlar yaratacaktır (Kök, 2006, s. 296).

İş tatmini çalışanın sadece işten aldığı tatmin olarak dar manada tanımlanmamalı; çalışanın sosyal hayatından aile hayatına kadar pek çok ilişkiyi etkileyen; ayrıca işe ve işyerine bağlılığı arttıran, işten çıkma niyetini azaltan bir kavram olarak dikkate alınmalıdır. İş tatminini etkileyen faktörler ve bu faktörlerin işten ayrılma niyetine ilişkin sonuçlar Şekil 1’de gösterilmektedir (Özkalp ve Kirel, 2000 s. 72):



Şekil 2. 3. İş Tatminine veya Tatminsizliğine Neden Olan Etkenler ve Sonuçlar

Kaynak: Özkalp ve Kirel, 2000, s. 72.

2.3.5. İş tatminsizliğinin sonuçları

Çalışanın örgütte hissettikleri duygular olumlu ya da olumsuz olabileceğinden, yaşadığı iş deneyimleri sonucunda elde ettiği olumlu ruh hali iş tatminini, çalışanın işine karşı hissettiği olumsuz ruh hali de iş tatminsizliği olarak ifade edilmektedir (Spector, 1996’dan aktaran Topçu ve diğ., 2016, s. 314).

İş tatmini olmayan ya da düşük olan çalışan bu tatminsizliği gidermek için başka işlere yönelebilir. Aynı zamanda iş tatminini arttıracak başka yollar arayabilir. Çalışan işinden tatmin olmadığında moral bozukluğu, devamsızlık, disiplin sorunları, örgüt içinde huzursuzluk ve çalışan devir hızında artış ortaya çıkabilir. Sonuçta hem örgüt amaçlarına ulaşamamış hem de birey amaçlarını gerçekleştirememiştir. Bunun da nedeni örgütlerin kendi hedeflerini çalışanların hedefleri haline getirdikleri oranda başarı elde edebilecek olmalarıdır (Örücü ve diğ., 2006, s. 40).

İş tatminsizliğinde çalışan uygun olmayan iş davranışları sergilemektedir. Örgütteki etkinliğini ve verimliliğini olumsuz yönde kaybeder ve bununla birlikte bozulan sağlığı da örgüte ek bir maliyet getirir (Poyraz ve Kama, 2008). Rusbelt ve diğ., (1988, s. 601), bireylerin iş tatminsizliğine karşı farklı tepkiler verdiğini belirtmişlerdir. İş tatminsizliği yaşayan birey ya olumsuz bir tavır takınarak örgütten ayrılacak ya da olumlu bir tavır sergileyerek sorunlarını dile getirecek ve çözüm bulmaya çalışacaktır. Üçüncü bir yolu da tercih edebilir. Bu da tatminsizlik karşısında geliştireceği bazı tepkilerde sadakat ve sorunları görmezden gelme gibi pasif davranışlardır. Sadakatte birey, iyimser bir şekilde fakat pasif olarak şartların iyileşmesini bekler. Sabırla bu davranışı sergiler. Sorunu görmezden gelmede ise, yine pasif bir şekilde şartların giderek daha da kötü olmasını seyretmektedir.

Çalıştığı örgütte, yaptığı işten doyum alamayan çalışan olumsuz davranışlar içine girebilir. Üstelik bu davranışları iş dışına da taşıyabilir. Aile yaşamında, sosyal hayatında aynı olumsuz tavırlarına devam edebilir. Hayattan zevk almamaya, her olaya negatif düşüncelerle yaklaşmaya başlar. Çalışanın böyle olması örgütün verimliliğini düşürecek, çalışana da sağlıksız ve mutsuz bir hayat getirecektir (Türk, 2007, s. 96).

Çalışanın iş tatminsizliği yaşamasının en önemli nedenlerinden biri de iş stresinin kontrol edilemez bir hale gelmiş olmasıdır. Birey zamanla memnun olduğu işinden soğuyabilir ve sıkılabilir. İşinin geleceği ile ilgili yaşadığı endişelerde bu durumu tetikleyebilir. Ücret ve kariyer basamakları gibi konular bireyde kaygı yaratabilir. Tüm bunlar da zamanla bireyde psikolojik rahatsızlık yaratır ve işinden tatmin olmasını engeller. Ayrıca çalışan için başka bir tatminsizlik nedeni de yaptığı iş için yanlış kişi olmasıdır. İş çok iyidir ve de şartları da tatmin edici düzeydedir. Ancak bu iş için yanlış

alışan seçilmiş ya da görevlendirilmiştir. Bireyin işten beklentisi ve işe verebilecekleri ile örgütün beklentisi aynı değildir. Bu da birey için tatminsizlik nedenidir (Gündüz, 2017, ss. 157, 159).

İşten tatminsizlik konusunda diğer bir unsur işe devamsızlıktır. Çalışanların iş saatleri içerisinde, çalışmaları gereken sürede sebebi olsun veya olmasın işe gelmemeleri ve bunu sürekli haline getirmeleri ve de her türlü işten geri kalma söz konusudur. Çalışanın işinden tatmin olmaması, onun işe gitmesinde isteksizlik, örgütte kalmama isteği, yetersizlik duygusu, hata yapmaya eğilim, yanlış kararlar alma gibi iş veriminin düşmesi söz konusu olmaktadır (Eren, 2001, s. 243).

İş tatminsizliği durumunda bazı zamanlar, tepkilerin öfkeyle verilmesine neden olabilir. Yapılan bir araştırmada yöneticilere yönelik öfkenin, iş kontrolünün düşüklüğü, tatminsizlik yaşanması ve de hem yöneticilerden hem de iş arkadaşlarından yeterince destek alınmaması durumunda ortaya çıktığı belirtilmiştir (Fitzgerald ve diğ., 2003, ss. 283, 286).

İş tatminsizliğinin çalışan sağlığına ve iyilik haline etkisi çalışma psikologlarınca araştırılmıştır. Sonuçta da çalışanın iş tatmin seviyesine bağlı olarak sağlık sorunları yaşayabileceği kanısına varılmıştır. Bu konuda yapılan araştırmalarda çalışanının sağlık problemlerinin olmasının iş tatminsizliği ile arasında olumlu yönlü bir ilişkiden bahsedilmiştir (Keser, 2012, s. 175). Bireyin sahip olduğu iş, hayatının önemli bir bölümünü kapsamaktadır. İnsanlar günlük hayatlarının çoğunu işte geçirdikleri için devamlı olarak işlerini düşünmeleri doğaldır. İşte bu sebeple de yaptıkları iş tüm yaşamlarına etki etmektedir (Uyguç ve diğ., 1998, s. 193).

3. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN İŞ STRESİ VE İŞ TATMİNİ İLE İLİŞKİSİ VE SOSYAL HİZMET ALANI ÇALIŞANLARI

3.1. Psikolojik Dayanıklılık, İş Stresi ve İş Tatmini İlişkisi

3.1.1. Psikolojik dayanıklılık ve iş stresi ilişkisi

3.1.1.1. Kavramsal boyut

Psikolojik dayanıklılık, bireyin içinde bulunduğu problemlili ve negatif durumlarda bireyin gösterdiği psikolojik direnç ve pozitif işlevselliktir. Psikolojik dayanıklılığa sahip birey, stres ya da travma yaratan durumlarda bile dengesini kaybetmemeyi ve hem psikolojik hem de fizyolojik seviyede kararlı olabilmeyi başarmaktadır (Meichenbaum, 2012, s. 3). Ryff ve Singer (2003), genelde dayanıklı bireylerin psikolojik ve fizyolojik sağlıklarının iyi olduğunu ve stres yaratan olaylardan daha hızlı bir şekilde kendilerini uzaklaştırabildiklerini ifade etmişlerdir. Bu nedenle psikolojik dayanıklılık, stresli olaylarla karşılaşan bireyin bir kişilik özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Psikolojik dayanıklılık stres durumunda bireye kendini toplama gücü vermektedir. Aynı zamanda stres ve hastalık belirtileri arasında önemli bir tampon görevi üstlenmektedir (Terzi, 2008, s. 2). Psikolojik dayanıklılık aynı zamanda stres yaratan olaylara karşı bireyin gösterdiği uyum ve baş etme becerisidir (Kararmak ve Siviş Çetinkaya, s. 2011).

Aslında psikolojik dayanıklılığın tanımını yaparken içinde stres kavramı da yer almaktadır. Stres yaratan olaylara uyum sağlama, onlarla etkin bir şekilde baş edebilme ve olayları kontrol altına alarak, strese verilen tepkilerin olumlu yönünü ifade eden kavram psikolojik dayanıklılık olarak isimlendirilmektedir (Şahin, 2012, s. 374). Dolayısıyla psikolojik dayanıklılık stresle baş etmede bireye yardımcı bir kişilik özelliğidir (Terzi, 2005). Stres kaynaklarının sebep olduğu risk faktörleri ve riskin yarattığı olumsuzlukları aza indiren koruyucu faktörler, gelişimsel bir süreç olan psikolojik dayanıklılık kavramına katkıda bulunmaktadır (Kararmak, 2006).

Psikolojik dayanıklılık ayrıca karşılaşılan zorlukların üstesinden gelmek ya da yaşanan duruma alışmak ve de adapte olmak şeklinde belirtilebilmektedir. Bireyin, işiyle, ailesiyle ya da çevresiyle yaşadığı problemler, sağlığıyla ilgili ortaya çıkan

sorunlar, bireyi korkutan olaylar stres yaratan durumlara karşı bireyin adaptasyon sağlama sürecidir. Yine başka bir açıdan psikolojik dayanıklılık, bireyin hayatında yaşadığı zor deneyimlerden başarıyla çıkmasını ifade ettiğinden stresle çok yakından ilgili olduğu söylenebilir (Basım ve Çetin, 2011, s. 2). Aynı zamanda psikolojik rahatsızlıklara karşı da koruyucu olduğuna işaret edilen etkenleri birlikte içeren bir olgudur (Sakarya ve Güneş, 2013, s. 26).

Psikolojik dayanıklılık deyince; yaşanan kötü olaylar neticesinde çabucak toparlanma, bunalımlardan, geçirilen hastalıklardan daha çabuk iyileşme, olumsuz etkileyen olaylardan sonra eski duruma daha çabuk dönme olarak da düşünülebilir. Psikolojik dayanıklılıkta bir başa çıkma durumu söz konusudur. Birey eğer psikolojik dayanıklılığa sahip biriye, daha sağlıklı ve mutlu bir hayat sürecektir. Vazifesini yerine getiren, kendinden beklenenleri uyumlu bir şekilde yapan, eğitim hayatında da iş hayatında da başarıyı yakalamış biri olmaktadır (Güngörmüş ve diğ., 2015, ss. 9-10). Psikolojik dayanıklılıkta aslında bireyin ilgilendiği, sevdiği, yapmaktan hoşlandığı hobilerinin ya da birtakım faaliyetlerinin olması da önemlidir. Çünkü bunlar stresli zamanlarda çabucak toparlanıp, uyum sağlamasına yardımcı olabilmektedir (Şahin ve diğ., 2012, s. 376).

Daha önceki bölümde değinilen psikolojik dayanıklılığın boyutlarını oluşturan kişilik özellikleri kontrol, bağlanma ve meydan okuma da stresli durumlarda bireyin dayanıklı kalmasına yardımcı olmaktadır. Bireyin başına çok kötü bir olay da gelse buna meydan okuyarak hayatın içinde stresin var olduğunun farkındadır. Bağlılık özelliği sayesinde hiçbir şeyden uzaklaşmaz ve hiçbir şeye yabancılaşmaz. Kontrollü olma sayesinde de hayatta karşılaşılan zor durumları kendi için iyi duruma çekebilmektedir. Bu durumda sorunları çözebilme becerisine, onlarla başa çıkılmasına, sosyal yönden desteklenmeye ve kendinin önemli olduğuna dair olumlu bir tablo oluşmaktadır (Maddi, 2013, ss. 7-8).

Psikolojik dayanıklılığın bu üç boyutu, yaşanan durumlara ilişkin algıyı değiştirerek stresin etkisini ılımlı hale getirir, baş etmeyi etkin kılarak stresi uzaklaştırabilir. Bireylerin bağlılık hissetmemeleri, kendilerini yetersiz görmeleri ve değişimi tehlike olarak görmeleri ise onları yabancılaştırabilir. Eğer birey stresi kontrol altına almayı

öğrenebilirse daha enerjik ve mutlu bir hayat geçirebilir. Stresle baş etmeyi öğrenerek, hayattaki negatiflikler içinde ezilmeden, güvenle yaşamını sürdürebilir. Psikolojik dayanıklılık bireye stres kontrolü sağlayarak zor hayat şartlarına uyumunu kolaylaştırırken, yaptığı işe ve çalıştığı örgüte bağlanmasını da sağlar. Bu yüzden de psikolojik dayanıklılığı olan bireylerin örgüte bağlılık düzeyleri yüksek olur ve de örgütten ayrılma niyetleri de düşük olmaktadır (Sezgin, 2012).

Çalışanların iş hayatında yüksek stres seviyesinde işlerini yapmaları, hem ciddi sağlık problemleri yaşamalarına neden olabilmekte hem de çalıştıkları örgüte bağlılıklarını olumsuz etkileyebilmektedir. Strese ilişkin yapılan araştırmalarda, kişisel dayanma gücünün üzerindeki yüksek stres ortamında çalışanların, kendilerini iyi hissetmeleri pek mümkün görülmemektedir (Turunç ve Çelik, 2010, s. 496).

Linquanti (1992) dayanıklılığı, yaşamlarında fazla stres ve zorlayıcı olaylar yaşamalarına ve diğer bireylere göre daha çok risk altında kalmalarına rağmen, sorunlardan uzak kalabilen çocuklardaki bir özelliktir diye belirtmiştir. Bu zorlayıcı olayları; şiddet görme, okul başarısızlığı, uyuşturucu kullanımı, yasalara uymama ve suç işleme, başkalarına zarar verme, psikolojik sağlığın bozulması şeklinde sıralamıştır. Aslında hem çocuklukta hem de yetişkinlikte durum aynıdır. (Linquanti, 1992).

Fraser ve diğ. (1999) yaptıkları araştırmalarda psikolojik dayanıklılığı bireyin kendine ait kişisel özellikleri ve çevresinden gelen etkenler arasındaki etkileşim olarak tanımlamışlardır. Buna ek olarak da stresin neden olduğu risk faktörleri ve bu risk faktörlerinin negatif yönlerini azaltan koruyucu faktörler, gelişme gösteren bir süreç olan psikolojik dayanıklılığa katkıda bulunmaktadır (Fraser ve diğ.,1999).

Stres yaratan durumlara rağmen koruyucu bir kalkan olan psikolojik dayanıklılık öğrenilebilen bir olgudur. Özellikle de ön ergenlik döneminden itibaren gençlere bu olgu bir beceri olarak kazandırılabilir. Böylece yetişkin olma yolunda ilerlerken aynı paralelde dayanıklı olmayı da öğrenebilirler. Bu yüzden çocukların ailede dayanıklı olmayı öğrenmesi çok önemlidir. Ailenin çocuklara doğumdan itibaren sağlayacağı koruyucu faktörler onların temel becerileri kazanmasına yardımcı olabilmektedir. Aynı zamanda psikolojik dayanıklılık ve sosyal destek arasındaki ilişkinin

belirlenmesi, ruh sağlığı için de önemlidir (Terzi, 2008). Travma, trajedi, tehdit, ailevi problemler, önemli sağlık sorunları ve maddi sıkıntılar gibi stres kaynaklarına karşı psikolojik dayanıklılık bireyin uyum sağlayabilme durumudur (Tusaie ve Dyer, 2004).

Psikolojik dayanıklılığın tüm boyutlarıyla incelenmesi iki nedenden ötürü önemlidir. Birincisi klinik psikolojide bireyler için zihinsel sağlığın tekrar sağlanması ve devam ettirilmesinde hangi faktörlerin önemli olduğu konusunda psikolojik dayanıklılığın önemidir. İkinci olarak da örgütsel bağlamda olumsuz duygularla baş etme ve strese dayanabilme becerisinin açıklanmasıdır. Bunun için de iş gereklerini yönetebilecek, insan kaynakları seçimi ile eğitim ve gelişim programlarında psikolojik dayanıklılığın bir faktör olarak değerlendirilmesidir (Basım ve etin, 2011, ss. 3-4).

Masten (2001), stres kaynakları ve zorlu hayat şartlarına uyum sağlamada, bireyin sahip olduğu kişisel yapının etkili olduğunu belirtmiştir. Bu kişisel yapı; kişisel özellikler, başarı motivasyonu, öğrenme ve zihinsel gelişim ve de kendilik düzenlemeleri olmak üzere dört bölüme ayrılmıştır. Bu da psikolojik dayanıklılık kavramının, kişi ile çevresi arasındaki karmaşık etkileşim sürecidir. Bireysel zelliklerin içinde sayılan psikolojik dayanıklılık, stres üzerinde etkili bir özelliktir. Bazı bireyler en ufak bir stres altında bile bir parçalarının koptuğu duygusuna kapılırken, bazıları ise çok şiddetli stres altında bile soğukkanlılıklarını koruyabilmektedirler (Luthans, 1992'den aktaran Kılıçaslan, 2016, s. 661).

Psikolojik olarak dayanıklı bireylerle ilgili yapılan çalışmalarda, psikolojik olarak dayanıklı bireylerin karşı karşıya kaldıkları hastalık, şiddet, ekonomik zorluklar ve daha birçok stresli olayda başarılı bir baş etme süreci geçirdikleri görülmüştür. Ayrıca bu bireylerin sorunları çözme becerisi, iyi iletişim kurabilmeleri gibi özelliklere de sahip oldukları gözlemlenmiştir (z ve Bahadır Yılmaz, 2009). Psikolojik olarak güçlü bireyin stres eşiği de yüksek olmaktadır. Böylece kriz, çatışma, değişim ve diğer olumsuz koşullarda daha fazla motivasyonla iyi bir performans göstermesi beklenebilir (Bitmiş ve diğ., 2013).

İnsan hayatı düşünüldüğünde, yetişkinlik dönemi hem kadın hem de erkek için uzun bir evredir. Bu dönemde çok çeşitli değişimler yaşanır. Yetişkinliğin bu döneminde karşılaşılan stresli durumlarla başa çıkılması, yaşanan travmalardan kurtularak

yeniden eski hale dönülmesi ve hatta eskisinden de güçlü olunması psikolojik dayanıklılığa sahip olunması açısından önemlidir. Bu yüzden de yetişkinlik dönemini yaşayanların psikolojik dayanıklılıklarının araştırılması ve ruh sağlıklarının korunması, koruyucu ve risk faktörlerinin ortaya çıkarılması daha çok dikkat çekmekte ve önemli hale gelmektedir (Çakar ve diğ., s. 2014).

Psikolojik dayanıklılık, hayatın getirdiği stresli olayların etkisini azaltabilir veya onlara karşı koruyucu bir görev üstlenebilir (Sezgin, 2012, s. 491). Bireylerin çoğu stres ya da şiddetli olan travmalar karşısında pes etmemekte ve bu tip olumsuzluklardan en azından etkilenmeden kurtulmaya çalışmaktadır. İşte daha önce de belirtildiği üzere pozitif psikoloji de yaşadığı stresi ya da travmayı kendi gelişimi için fırsat olarak değerlendiren, yaşadığı sıkıntılı durumdan kurtulup iyileşme gösteren ve psikolojik olarak rahatlayan dayanıklılığı yüksek bireyler üzerine çalışmaktadır (Masten, 2001).

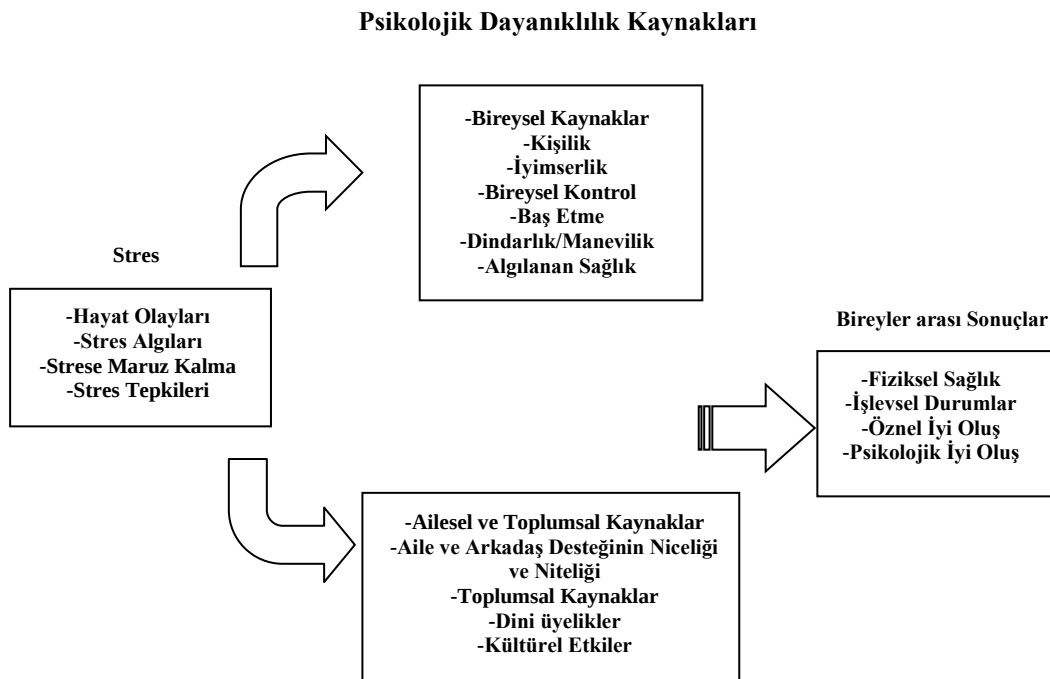
Westman (1990)'ın psikolojik dayanıklılığın stres ve performansa etkisini inceleyen araştırmasına 326 İsrail askeri katılmıştır. Araştırma sonunda görülmüştür ki psikolojik dayanıklılık stresle negatif, performansla ise pozitif ilişkilidir. Yine McCoy (2001), psikolojik dayanıklılık ve stres ile ilgili çalışmıştır. 50 öğrenci ile yaptığı çalışmada psikolojik dayanıklılık ve yaş değişkenini pozitif ilişkili bulmuştur. Sınav puanları ile psikolojik dayanıklılık arasında ise bir ilişki bulamamıştır.

Janoff-Bulma ve Charney (2004) de devamlılık göstermeyen stres durumlarının, bireylerin gelecekteki stresli olaylara psikolojik olarak hazır olmasını ve karşılaşacağı streslere karşı daha sağlam durmasına yardımcı olduğunu savunmaktadır. DeNeve ve Cooper (1998) göre ise psikolojik olarak dayanıklılık seviyesi yüksek olan bireyler, stresli bir ortam olsa dahi iyi olma özelliklerini devam ettirebilmektedirler.

İş stresi; iş gücü devir hızını arttıran, çalışanların performansını düşüren ve iş tatminini azaltan bir etkiye sahiptir. İş stresi ile sağlık problemleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda, ikisi arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Aynı çalışmalarda iş tatmini ile sağlık problemleri arasında da negatif yönlü ilişki gözlemlenmiştir. Ayrıca iş stresinin iş tatmini üzerinde doğrudan bir negatif etkisinin olduğu da yine araştırmada bulunmuştur. Örgütsel bağlılıkla iş stresi ilişkisinde iş tatmininin de

aracılık rolü olduğu görülmüştür. Örgütsel bağıllığın iş tatmini sağlamada etken bir göreve sahip olduğu tespit edilmiştir (Demirel, 2013, s. 226).

Örgütsel stres açısından bakılırsa aslında örgütlerdeki hiyerarşi iletişimi de probleme yol açmaktadır. Çalışanı engellemek onda stres yaratan bir unsurdur. Zaten astları en çok tedirgin eden ve bunalıma sürükleyen çok sayıda üstü memnun etme çabasıdır. Hiyerarşinin getirdiği mesafe ve resmiyet örgütte soğuk bir hava estirmekte ve bu da çalışanın iş tatminine engel olmakta ve de stres altında çalışmaya zorlamaktadır (Tengilimoğlu ve Okutan, 2002).



Şekil 3. 1. Stres ile Psikolojik Dayanıklılık Sürecinin Kavramsal Tasviri

Kaynak: Ong A. D. ve Bergeman C. S. ,2004, s. 225.

3.1.1.2. İş stresi ile başa çıkarak psikolojik dayanıklılığı artırma

Stres hayatın içinde sürekli var olmaktadır. Çünkü yaşamda sürekli bir değişim ve gelişim söz konusudur. Bu da stresin devamlılığını sağlamaktadır. İki tane stres kaynağından bahsedilmektedir. Birincisi, doğumla başlayan ve ölüme kadar devam eden stres; ikincisi ise kontrol dışı gelişen strestir. Stresten kaçmak ya da hiç stressiz bir yaşam hayali pek de gerçekçi bir düşünce olmamaktadır. Bu düşüncenin yerine

hayatta kazanılan tecrübelerle yaşanan stresi bireyin lehine çevirmesi, onun için daha doğru olacaktır. İşte buradan hareketle başlatılan süreç karşımıza bir kişilik özelliğini çıkarmaktadır. Hayatı kolaylaştıran bu özellik psikolojik dayanıklılıktır (Maddi, 2013, s. 1).

Psikolojik dayanıklılık çalışanların ya da bireylerin iyi ve başarılı olması için elbette ki sahip olunması gereken çok önemli bir özelliktir. Risk faktörleriyle başa çıkabilmek için bireylere çok yardımcı olmaktadır. Ancak şu da unutulmamalıdır ki psikolojik dayanıklılık bireyleri karşılaşılabilecekleri bütün problem ve tehlikelerden koruyabilecek bir güce de sahip değildir (Grant ve Kinman, 2014, s. 17). Bireyin stresle başa çıkmasında geçmişinde yaşadıkları, edindiği tecrübeler ve hayattan öğrendikleri önemli rol oynamaktadır (Maraşlı, 2005). Folkman ve Lazarus (1980) baş etme konusunda çalışmalar yapmışlardır. Yaptıkları bu çalışmalarda baş etmeyi, stres ve gerginliği azaltmak ve bunu dengeleyebilmek için kullanılan bir tür savunma olarak nitelendirmişlerdir. Baş etmede karşılaşılan sorunu ortadan kaldırmak yerine stresin azaltılmasının dikkate alınması gerektiğini ifade etmişlerdir (s. 221).

Baş etme ile ilgili diğer bir çalışmayı da Carver ve diğ. (1989) yapmıştır. Baş etme konusunu üçe ayırmışlardır. Problem odaklı, duygu odaklı ve işlevsel olmayan baş etmek diye belirtmişlerdir. Bu üç baş etme yönteminin alt boyutlarına da şu şekilde ifade etmişlerdir:

1. Problem odaklı baş etme:

- *Aktif başa çıkma:* Stresi ortadan kaldırmak ya da stresin oluşturduğu olumsuz etkileri aza indirmek için uğraşmak anlamındadır. Birey doğrudan bir eylem başlatmak için çaba gösterir ve adım adım bunun için çalışır.
- *Planlama:* Stresörlerle nasıl baş edileceğini düşündürmektir. Eylem stratejilerini kapsamaktadır. Stresi yenebilmek için en iyi çözümün ne olduğu ve hangi adımların atılması gerektiği konusu üzerinde durmaktadır.
- *Diğer etkinlikleri bırakma:* Stresle baş edebilmek için farklı çalışmalarını bir kenara bırakarak, onların dikkatini dağıtmasına izin vermemeye çalışmaktır.

- *Sınırlama:* Bu aktif bir başa çıkmadır. Stresle başa çıkmak için bireyin odaklandığı stratejidir. Aynı zamanda da müsait bir zaman bulana kadar geride durmak ve beklemektir. Bu açıdan da pasif bir stratejidir.

- *Sosyal destek arayışı:* Araçsal sebeplerle tavsiye, yardım ya da bilgi aramaktır. Bilen bir bireyden manevi destek görme çabasıdır.

2. Duygu odaklı baş etme:

- *Duygusal sosyal destek arama:* Stresli bir durum karşısında kendini güvensiz hisseden birey, başka birinden destek alarak güvence altına alınabilir.

- *Olumlu yeniden yorumlama:* Stres oluşturan durumu olumlu bir düzende tekrar ele almaktır.

- *İnkâr:* Stresli durumu kabul etmemek ve bu durumu reddetmektir.

- *Kabul:* Bu da tam tersidir. Stresli durumun varlığını kabul etmektir.

- *Dine yönelmek:* Son bir ölçek olarak da başa çıkabilmek için duygusal sosyal destek aramak adına dine yönelmeyi ve bu şekilde stresle baş etmeyi içermektedir.

3. İşlevsel olmayan baş etme:

- *Duygulara odaklanma ve ortaya koyma:* Stres yaratan olaylara odaklanmak veya duygularını ortaya çıkarmaktır.

- *Davranışsal ilgiyi kesme:* Bireylerin stresle başa çıkma çabasını azaltması ve amaca ulaşmak için çabalamamasıdır.

- *Zihinsel olarak ilgiyi kesme:* Bireylerin stres yaratan olaylardan uzaklaşması ve stresli durumu düşünmemek için başka alanlara yönelmesidir (Carver ve diğ., 1989, ss. 269-270).

Yöneticiler açısından da stres işi zorlaştıran bir unsurdur. Sürekli çalışan, hatta işkolik olan, hedeflerine ulaşmak için çabalayan yöneticiler ister istemez kaygılı, gergin ve çatışmaya açık olabilirler. Bu durum da altında çalışanlarda baskı oluşturarak stres yaratmaktadır. Bu da örgütün etkinliğini ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Burada önemli rol yöneticiye düşmektedir. Yöneticilerin önemli vazifelerinden biri de yönettiği örgütte bir stres planı uygulamasıdır. Yöneticilerin iş streslerini etkileyen sosyo-demografik ve çalışma hayatıyla ilgili özelliklerin incelenmesi ve de stres yaşayan ve bu yüzden de örgüt içi problemlere neden olabilecek yöneticilerin

belirlenmesi çalışanın stresle mücadelesi için önemlidir. Bu durum örgütün başarısı için de gereklidir (Işıksan, 1999, s. 6).

3.1.1.3. İş stresiyle başa çıkmada bireysel yöntemler

3.1.1.3.1. Duygusal zekâ

Duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve de çevresindeki diğer bireylerin duygularını izleme, bu ikisi arasında ayırım yapabilme ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi düşünce ve davranışlarında kullanabilme yeteneğidir. Aynı zamanda sosyal zekanın bir alt formülü olarak değerlendirilmiştir (Mayer ve Salovey, 1993, s. 433). Sosyal zekayı ise Thorndike (1920), diğer bireyleri anlama becerisi olarak tanımlamıştır (Hançer ve Tanrısevdi, 2003, s. 213).

Duygusal zekayı terim olarak da ilk kez kullanan her ikisi de psikolog olan Salovey ve Mayer'dir. Başarılı olmak için önem arz eden duygusal zekâ, birtakım nitelikleri kapsamaktadır. Bunlar (İşiten, 2013, ss. 130-131):

- Empati
- Duyguları ifade etmek ve anlatmak
- Mizacını kontrol etmek
- Bağımsızlık
- Uyum sağlayabilmek
- Beğenilmek
- Kişilerarası sorunları çözmek
- Sebat
- Sevecenlik
- Nezaket

Duygusal zekâ, duyguları anlama, doğru bir şekilde anlatıp ifade edebilme, duyguların çeşitli durumlardaki etkilerini anlayabilme gibi duygusal yetenekleri kapsamaktadır (Law, Wong ve Song, 2004, s. 485). Bireyin kendi duygu ve düşüncesini tanıması, başkalarının duygu ve düşüncelerini önemsemesi, empati yapıp karşı tarafın duygularını anlaması ve bu şekilde davranışlarına yön verme yeteneği olarak da duygusal zekâ tanımlanabilir. Aynı zamanda iş hayatında da çalışanlar arası sevgi ve

saygı sağladığı, örgütsel vatandaşlık hislerini kuvvetlendirdiği, örgütsel sorumluluğu arttırdığı, işten ayrılma niyetini azalttığı ve motivasyon sağladığı araştırmalarda ortaya çıkmıştır (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Üstün Dökmen 1988 yılında aşamalı empati sınıflaması adı altında, üç temel basamak ortaya koymuştur. Bunlardan birincisi onlar basamağıdır. Burada tepki veren birey karşısındaki bireyin kendine bahsettiği problem hakkında düşünmez ve onun duygu ve düşüncelerini dikkate almaz. Ayrıca kendi duygu ve düşüncelerinden de bahsetmez. Bu basamakta tepki veren birey, genellemeler yapar ve atasözleri kullanabilir. İkincisi de ben basamağıdır. Burada empatik tepki veren birey, ben merkezcidir. Kendisine problemini anlatanın duygu ve düşüncelerini anlamak yerine, onu eleştirmeye ve ona akıl vermeye çalışır. Hatta bazen karşısındakinin sorunuyla ilgilenmek yerine kendinden bahsetmeye başlar. Son basamak ise sen basamağıdır. İşte burada empatik tepki veren birey tamamıyla karşısındakine odaklanmıştır. Kendisine sorununu açan bireyin, içinde bulunduğu duruma kendisini sokar. Kendi düşüncelerinden ya da toplumun fikirlerinden bahsetmez. Direkt olarak karşısındaki bireyin duygularını anlamak için çaba sarf etmektedir (Soyugüzel, 2019, ss. 126-127).

Duyguları zekice kullanabilmek ve yönlendirebilmek duygusal zekanın temelini oluşturmaktadır. Bireyin kendi duygularını anlaması, onları yönlendirebilmesi, kendi kendini motive edebilmesi, kendini karşısındaki bireyin yerine koyabilmesi ve de sosyal ve toplumsal kişiliğe sahip olması bireyin duygusal zekasının göstergesidir (Doğan ve Oğuzhan, 2015, s. 2). Poskey (2006) duygusal zekayı, bireyin hem kendinin hem de diğerlerinin dürtülerini tanıyıp doğru anlayabilmek ve değişen yaşam koşullarına bağlı olarak bireylerin duygu ve davranışlarına yerinde ve zamanında uygun karşılıklar vermek olarak ifade etmiştir. Aynı zamanda empati kurabilmek ve muhatap olunan davranış ve duygulara doğru karşılıklar verebilme becerisi sağlamaktadır (Poskey, 2006, s. 1).

Duygusal zekaya sahip birey kendi duygularının ve çevresinin duygularını anlama ve yönetme yeteneğine sahip olduğundan, bu özelliği ona güven ve motivasyon sağlamaktadır. Duygusal zekâsı yüksek birey, ne istediğinin farkındadır ve bu doğrultuda duygularını kontrol ederek hareket eder. Aile ve sosyal çevresiyle olumlu

ilişkiler kurmakta zorlanmaz. Hayatta başarılı olma konusunda iyidir. Üretmeyi ve çalışmayı sever, iş hayatında çalışma arkadaşları tarafından taktir edilir ve de kariyer basamaklarını zorlanmadan çıkabilmektedir. Eğer bir örgütte duygusal zekâsı yüksek çalışanlar varsa, ilişkiler ve karşılıklı iletişimler daha iyidir. Kolayca takım ruhu oluşturulabilir ve daha verimli bir çalışma ortamı sağlanabilir. Bu da örgütün ve çalışanların performansının artması anlamına gelecektir (Doğan ve Demiral, 2007, s. 210).

Aslında duygularımız doğuştan sahip olduğumuz zihinsel kapasitemizi ortaya çıkararak, yaşadığımız hayatta neleri yapabileceğimizi belirleyebilir. Yaptığımız işi zevkle, gerektiği ölçüde stresle motive olarak yerine getirirsek başarıya ulaşmakta güçlük çekmeyiz. Duygusal zekâ da tam da bu noktada temel bir yetenektir. Sahip olduğumuz diğer yetenekleri de geliştirerek ya da gerileterek, onları iten güçtür. Hedeflerimize ulaşmak için motivasyonumuzun olumlu yönde olması gerekir. Bunun için de dürtüleri kontrol edebilmek, berbat ruh halinden kurtulmasını bilmek, umudu asla yitirmemek, çoğu zaman iyimser olmasını bilmek ve yoğunlaşabilmek gibi özelliklere sahip olmak önemlidir. Dürtülere karşı koymak, karşılaşılan zorluklar karşısında mücadele etmek ve kendine güvenerek direnen bir kişiliği ortaya koymaktadır. Berbat ruh halinden kurtulmasını bilmek, günlük hayatta hissedilen endişelerden oluşan olumsuz ruh halinden uzaklaşabilmektir. Endişe zaten zihni zayıflatan bir histir. Duygularını iyi yönetebilen biri endişe halini yöneterek, olumlu ruh haline dönmeyi başarabilir. Umudunu asla yitirmeme, bireylerin karşılaştıkları engeller karşısında teslim olmamalarını ve inatla duygusal açıdan güçlü olmalarını sağlayabilir. Çoğu zaman iyimser olmayı bilmek, hayattaki tüm olumsuzluklara rağmen her şeyin iyi gideceğine dair kuvvetli bir beklentidir. Yoğunlaşabilmek de duygusal zekâ da üst noktadır. Bu noktaya varabilmek de kolay değildir. Bunun için birey, önemli aşamalardan ve derin tecrübelerden geçmelidir. İşin aslı yüksek bir konsantrasyon söz konusudur. Bunu iyi kullanabilmek de önem taşımaktadır (Soyugüzel, 2019, ss. 109, 119).

Duygusal zekâsı yüksek olan birey, kendi duygularının farkındadır. Kendi duygularını tanımlaması, diğerlerinin duygularını anlayabilmesi ve duygularla ilgili topladığı ipuçlarıyla olaylara yön verebilme yeteneği, onu istediği sonuçlara ulaştırabilir

(Arıcıoğlu, 2002, s. 27). Duyguları kontrol edebilme ve düzenleme becerisi bireye stres yaşadığı zaman da stresin etkilerini azaltmasında yardımcıdır. Bu sayede daha sağlıklı yollardan geçerek varmak istediği hedeflere ulaşabilir (Mayer ve Salovey, 1993).

Aile ortamı da duygusal zekâ gelişimi açısından önemlidir. Duygusal dersler ilk olarak ailede alınmaya başlar. Bu dersler yalnızca anne ve babanın çocuklarına doğrudan söyledikleri ile değil, kendi duygularını ifade edişleri ve aralarındaki etkileşim yoluyla da verilebilmektedir (Tuğrul, 1999, ss. 16-17). Goleman (1996) duygusal zekâ gelişimindeki aksamaların yalnızca aile ya da iş ilişkilerinde değil, çeşitli psikolojik problemlerin oluşumunda da etkili olduğunu belirtmiştir (Tuğrul, 1999, s. 18). Ayrıca Goleman (1995) başarılı bir yaşam için standart zekadan (IQ) çok duygusal zekaya gereksinim olduğunu belirtmiştir. Aynı zamanda duygusal zekayı tanımlarken kendini kontrol edebilme, heves, sebat ve kendi kendine motive olma gibi becerileri kapsayan ve de baskıları kontrol etme, kendi kontrolünü sağlama ve stresle başa çıkarak düşünebilme yeteneği gibi birçok özellikten bahsetmiştir (Newsome, Day, Catano, 2000, s. 1006).

Duygusal zekayla ilgili araştırma yapan Reuven Bar – On, ilk defa “duygusal bölüm” (Emotional Quotien) terimini kullanmıştır. Bar -On duygusal zekayı tanımlarken; bireyin kendisini ve diğerlerini anlama, insanlarla iletişim ve ilişki kurabilme ve birdenbire oluşan olaylara çabucak uyum sağlayarak problemleri çözebilme ve de çevresel taleplere karşı daha başarılı olma becerisi olarak tanımlamıştır (Shelly, Brown, 2004, s. 10).

Bar – On duygusal zekayı kişisel, kişiler arası, uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali olmak üzere beş bölümde incelemektedir. Bu beş bölümde kendi arasında alt boyutlara ayrılmaktadır. Bu boyut ve bunları oluşturan yetenekler tabloda gösterilmiştir (Mayer, Salovey ve Caruso ,1997’den aktaran Gürbüz ve Yüksel, 2008, s. 177.

Tablo 3. 1. Bar-On Modelindeki Duygusal Zekâ Boyutları ve Onları Oluşturan Yetenekler

Boyutlar	Alt Boyutlar
Kişisel farkındalık	Bağımsızlık, kendini gerçekleştirme, kararlılık, kendine saygı, duygusal benlik bilinci
Kişiler arası ilişkiler	Sosyal sorumluluk, kişiler arası ilişkiler, empati
Şartlara ve çevreye uyum	Esneklik, gerçekçilik, problem çözme
Stres yönetimi	Strese dayanıklılık, dürtü kontrolü
Genel ruh hali	Mutluluk, iyimserlik

Kaynak: Gürbüz ve Yüksel, 2008, s. 177.

Kişisel farkındalık boyutu; bireyin kendi iç dünyasını anlaması ve tanınması, kendi tercihlerini yapabilmesi, sahip olduğu gücün ve kaynaklarının bilincinde olmasıdır. Kişiler arası ilişkiler boyutu; bireyin diğer bireylerle kurduğu ilişkilerde empati yapabilmesi, sosyal sorumluluğa sahip olması ve bireylerle karşılıklı iyi ilişkiler kurabilmesi yeteneğidir. Şartlara ve çevreye uyum; bireyin çevresinden gelen istek ve taleplere karşılık verebilme ve bunlarla başa çıkabilmesi, esnek davranışlarda bulunabilmesi ve de sorunları çözebilme yeteneğidir. Stres yönetimi boyutu ise örgütte bireyin strese dayanıklılığı ve onu kontrol altına alabilme becerisidir. Genel ruh hali boyutu da hayat konusunda tatmini, mutluluğu, olayların iyi yönlerini görebilme becerisidir (Mumcuoğlu, 2002, s. 48).

Burkovic (2013), bireylerin duygusal zekasının çok iyi bir seviyede olmasını on ayrı adımla ifade etmiştir. Bu adımları tam anlamıyla uygulayabilen bireyleri de herkesin aradığı, saygı duyduğu, güvenilir, anlaşılır, yanında olunması her zaman istenen, çözüm odaklı, son derece demokrat ve sağlıklı duygu durumunda olan ve de karşısındakini anlayabilen birey olarak tanımlamıştır. Duygusal zekaya giden on adımı şöyle sıralamıştır:

- **Kendini tanıma ve farkındalık:** Bireyin kendine ait şahsi özelliklerinin bazılarını törpülemesi bazılarının da sivriltilmesidir. Kendini iyi tanımayan ne

kendine ne de başkalarına yardımcı olabilir. Bireyin eksikliklerini iyi bilmesi gerekir.

- **Başkalarını tanıma ve empati:** Çevremizde yer alan insanları anlamak ve onların yerine kendini koymak kolay değildir. Bunu yapabilen birey, aynı zamanda o rolden çıkabilmeyi de bilmelidir. Aksi taktirde empati kurduğu bireyin duygularında kalmaya devam ederse kişilik çatışmaları yaşayabilir.
- **İletişim becerileri, “hayır” diyebilme:** Net ve kararlı olan bireyler, sert bir dil yerine, yumuşak ama kararlı bir şekilde davranabilirse doğal olmayan bir durumda kolayca “hayır” diyebilir. Böylece kendini tam olarak ifade edebildiği için de iyi hisseder.
- **Motivasyon ve geleceği planlama:** Hedefine odaklanan birey isteklidir. Bu istek güçlendikçe motive olur. Motivasyonunu kaybettiği anda da harekete geçme yeteneğini erteler. O yüzden birey kendini en iyi neyin motive ettiğini bilmelidir. Bu sayede hedefe giden yolu daha iyi çizebilir.
- **Sorun çözme becerileri:** Sorun odaklı değil çözüm odaklı çalışmak, strateji belirlemek ve hedefe yönelik hareket etmek yetişkin bireyler için önemlidir. Demokratik çözümler geliştirerek problemlerin temeline müdahale etmek önemlidir.
- **Öfke, stres ve zaman yönetimi:** Stresi ve öfkesini iyi yönetemeyen birey önemli bir eksiklik içindedir. Kontrollü olamadığı zaman ilerleyemez ve hedefine ulaşmakta gecikir.
- **Bağışlayıcılık ve hoşgörü:** Birey, sürekli aynı konuda takılı kalmamalıdır. Geçmişini düşünmek, oradan çıkamamak, asla affetmemek, beynin zarar görmesine yol açabilir. Olumsuz duygu ve düşünceleri devamlı olarak zihinde tutmak, bireyin ilerlemesini engeller.
- **Sebatkarlık:** İstikrarlı ve doğru yönde ısrarcı olmak birey için önemli olmalıdır. Planlı, programlı olmak, belirli stratejileri doğru çizmek ve de özellikle aktif çalışma süresini iyi ayarlamak çok önemlidir.
- **Yardımseverlik ve iş birliği:** Bencilce ve hep bana tarzı yaklaşımlar bireyin ilişkilerini bozar ve çevresinde sevilip sayılmayan biri olmasına yol açar. Oysa

ki yardımsever ve iş birliği duygusu bireyin çevresinin sağlıklı bir şekilde çoğalmasını sağlar.

- **Uzlaşmacılık:** Uzlaşma, ancak bireylerin birbirlerini dinlemeleri ve anlamalarıyla olur. Tartışmalar yaşanabilir ancak bu tartışmaların yapıcı olması önemlidir. Birey mantık çerçevesinde uzlaşmacı davranmalıdır (Burkovik, 2013, ss. 125, 129).

Duygusal zekâ düzeyinin yüksek olması bireyi hem özel hayatında hem de iş hayatında başarıya götürmektedir. O yüzden de duygusal zekanın önemi hem araştırmacıların hem de iş hayatındaki yöneticilerin ilgisini çekmektedir (Ashkanasy ve Daus, 2002). Duygusal zekâ, bireyin tavır ve davranışlarına yön veren, ihtiyaç ve gerçek değerlerini temsil eden, insan ilişkilerini düzenleyen ve de iş hayatındaki başarısında temel etkindir (Güllüce ve İşcan, 2010, s. 10).

Son yıllarda bireyler duygusal zekalarını geliştirmenin önemi konusunda çalışmalar yapmaktadırlar. Bu konu hem kişisel gelişim kitaplarında hem de başlı başına bir konu olarak işlenmektedir. Aslında duygusal zekaya sahip olmak psikolojik dayanıklılık gibi doğuştan gelen bir yetenek olabileceği gibi müdahale edildiğinde değiştirilebilmektedir. Doğuştan gelen alt yapı uygun olduğunda duygusal zekâ daha kolay geliştirilebilecektir. Ayrıca aile yapısı ve anne babanın sahip olduğu kişisel özellikler duygusal zekanın gelişiminde önem taşımaktadır. Ailede ki iletişim, empati yeteneği, kelime hazinesi ve bu kelimelerdeki duygusal nitelik, anne ve babanın çocuk yanlarındayken olaylara nasıl yaklaştığı ve verdikleri duygusal tepkiler hep bu aşamada önemlidir (Soyugüzel, 2019, s. 134).

Duygusal zekâ, duyguların çalışma hayatındaki önemini de vurgulayan bir kavramdır. Hem duygunun hem de bilişsel sürecin ilişkili olduğu karmaşık bir süreç olan duygusal zekâ örgütün dinamiklerinin anlaşılması bakımından da önemlidir. Örgütte yaratıcı düşünceye sevk eder ve entelektüel sermayenin gelişimine katkıda bulunur. Çalışanların yaşadığı iş baskısı, aile-iş çatışması, stres, tükenme gibi olumsuzluklara karşı mücadelede onlara yardımcı olmaktadır (Gül ve diğ., 2014, s. 32).

Artık insan kaynakları işe alımlarda bile sadece eğitim durumuyla ilgilenmemektedir. Bireylerin boş zamanlarını değerlendirme şekillerine de dikkat etmektedir.

Günümüzde IQ bir işe kabul edilmeyi, duygusal zekâ ise o işte yükselme ölçüsünü belirlememektedir. Duygusal zekâ, yetenekleri çalışan bireyler için önemli olmaya başlamıştır. Örgütler de işe alımlarda teknik becerisi olmayan birini çalıştırmak istemeyebilmektedir. Bununla birlikte çok iyi teknik zekaya ve beceriye sahip fakat duygusal zekâsı olmayan birinin işe alınması konusunda da tereddütler yaşamaktadırlar. Özellikle bazı işler duygusal zekâsı yüksek çalışanlar için uygundur. Örgütlerin başlangıç seviyesindeki çalışanlarda ne aradıkları konusunda yapılmış ulusal bir anket çalışmasına göre; belirli teknik yeteneklerin, temelde iş başında öğrenme yetisine oranla daha az önem taşıdığı ortaya çıkmıştır. Örgütlerde yöneticilerin ya da işverenlerin sıralamasına göre, bu yetiden sonra şunlar gelmektedir (Soyugözel, 2019, ss. 223-224):

- Dinleme ve sözlü iletişim,
- Uyum sağlayabilme ve yenilgilerle, engellere karşı yaratıcı tepkiler,
- Kişisel yönetim, güven, hedefler doğrultusunda çalışma motivasyonu, kariyerini geliştirme ve başardığı işlerle gurur duyma,
- Grup içi ve kişilerarası etkililik, iş birliğine ve ekip çalışmasına yatkınlık, anlaşmazlıkları çözme becerileri,
- Kuruluş içinde etkililik, katkıda buluma isteği ve liderlik potansiyeli.

Duygusal zekasını iyi kullanan yöneticiler de hem kendi duygularını iyi anladıkları hem de çalışanların duygularını anlayıp iyi yönettikleri için örgütte güvene dayalı ilişkiler kurmakta zorlanmazlar. Sahip oldukları fikirleri net ve açık bir şekilde dile getirebilir ve böylece hem çalışanlarıyla hem de müşterileriyle istedikleri doğrultuda ilişkiler kurabilirler. Ayrıca örgüt zor zamanlar geçirdiği dönemlerde olumlu ve iyimser bakış açısını bozmadan, motivasyonu yüksek tutarak, örgütün yoluna devam etmesini sağlayabilirler. Bu açıdan bakıldığında bir örgütte duygusal zekâsı yüksek çalışanların olması, o örgütün başarısında etkilidir. Kurdukları teknik altyapı, kapsamlı bilgisayar ağı, güçlü pazarlama ve iletişim stratejileriyle diğer örgütlere fark atabilirler (Çetinkaya ve Alparslan, 2011, s. 364).

Çalışma hayatında çalışanlarının duygularını doğru algılayan ve onlara doğru tepkiler veren yöneticiler hem çalışan performansı hem de örgüt başarısı için doğru bir yol

seçmiş olurlar. Bu sayede çalışanların örgüte bağlılıkları artar, iş birliği ve ekip çalışmasına daha yatkın olurlar. Böylece hem çalışanların kişisel başarıları artmış hem yöneticiler daha iyi bir düzen sağlamış, hem de örgütün verimliliği artmış olmaktadır. Çalışanlarının ihtiyaçlarını önemseyen ve onların duygularını doğru anlayabilenler, örgüt içi eğitimi de doğru şekilde yerine getirirler. Çalışanlarının hangi alanda eksiği olduğunu bilirler ve gelişimleri için gerekli eğitimleri sağlarlar. Böylece örgütün başarısı ve verimliliği artmaktadır (George, 2000).

Örgütler çalışanlarının duygusal zekalarının gelişmiş olmasını tercih ederler. Çünkü duygusal zekâsı iyi olan çalışanlar müşterilerle daha iyi iletişim kurabilir. Onların güven duymasını sağlar. Bu da örgütler için önemlidir. Çalışanın öz bilince sahip olması ve başkalarını rahat anlaması ve müşterilerin duygularına önem vermesi, müşterilerin memnun olmasını sağlayacaktır. Müşteriler karşısında iyi motive olmuş bir çalışanla iş yapmayı tercih edecektir. Bu yüzden de duygusal zekâ aslında hayatın her alanda bireylere avantaj sağlamaktadır (Doğan ve Oğuzhan, 2015, s. 11). Buna karşılık örgüt içinde yaşanan ilişkilerde otoriterlik ve zayıflık gösteren, üstleriyle sürekli bir çatışma içinde olan ve aşırı hırslı davranmak duygusal zekanın yetersizliğinden olabilmektedir (Johnson ve Indvik, 1999, s. 86).

Örgütlerde yapılan birçok organizasyonlarda bireysel etkileşimlere gereksinim duyulmaktadır. Bu durum da işteki performansı etkilemektedir. Örneğin; yöneticiden bilgi alırken ya da bilgileri raporlarken, müşterilerle görüşürken ya da örgütte birlikte çalışılan meslektaşlarla bir konuyu tartışırken, işleri koordine ederken çalışanların sahip oldukları duygusal zekâ önemlidir. Çünkü duygusal zekâsı yüksek çalışan, çevresindekilere karşı duygularını yönetebilir. Karşı tarafın duygu ve düşüncelerine karşı da algıları daha açıktır. Bu durum da onun iş performansını etkilemektedir (Soyugözel, 2019, s. 248).

Duygusal zekâ; yönetimde, insan kaynakları planlamalarında, iş profilinde, müşteri ilişkileri gibi örgüt içinde birçok alanda etkin bir rol oynamaktadır. Örgüt içinde yeni iş uygulamalarının önünü açan duygusal zekâ, örgüt içi çatışmaları da önlemekte ve de azaltmaktadır. Örgütsel bağlılığın oluşmasına katkı sağlamakta ve örgütsel kültürün gelişmesine yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda çalışanların kolayca öğrenmesine ve

karar alma becerilerinin gelişmesine destek olmaktadır. Bu şekilde çalışan örgütler de uzun süre başarılı bir şekilde iş dünyasında varlıklarını sürdürebilmektedir (Gül ve diğ., 2014, s. 31).

Stres, duygusal zekâsı yüksek bireyler için daha kolay baş edilebilir bir unsurdur. Daha sakin, daha az sinirlenen ve herhangi bir baskı ile karşılaştıklarında boyun eğmeyen bireylerdir. Benzer sıkıntıların bir daha oluşmaması için tedbir alırlar. Duygusal zekâsı yüksek bireylerin problemlerle baş edebiliyor olması, onların stresle de baş edebildiklerini gösterir. Ruh halleri de olumludur. İyimser ve mutlu olmaya yönelmiş bireyler oldukları için herhangi bir stres anında hemen kaygıya kapılmazlar. Olayların iyi yönünü görmeye çalışırlar (Deniz ve Yılmaz, 2006).

Duygularının kendisini ne yönde etkilediğini bilen ve duygularını ona göre yönetebilen bireyler zor durumlarda bile olumlu duygular oluşturabilirler. Bu da onların düşünce ve davranışlarında yol gösterici olur. Bu yetenek de onları stres yaratan olaylardan kolayca kurtarabilir ve güçlüklerden daha kolay sıyrılmasını sağlar. Duygusal zekâsı yüksek bireyler, stresi tehdit olarak görmek yerine bir fırsat olarak görürler ve mücadele etmek isterler (Özer ve Deniz, 2014).

Staw ve diğ. (1994) duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların çevrelerini ve arkadaşlarını daha iyi anlayabildiklerini ve onlara daha fazla yardımcı olduklarını belirtmişlerdir. Bu durumun nedenini de üç başlık altında ifade etmişlerdir. Birincisi; olumlu ruh haline sahip olmak başkalarını daha iyi anlamayı sağlar, ikincisi olumlu ruh hali bireylerin daha çok sosyal davranışlar göstermesine yardımcı olur, üçüncüsü ise işinden tatmin olan çalışanlar daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterirler. Bu çalışmayla Staw ve diğ., duygusal zekanın iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişki içinde olduğunu ifade etmişlerdir.

Bireyin çalıştığı örgütten memnun olması ve bununla birlikte örgütüne bağlılık duyması her örgüt tarafından istenen bir durumdur. Duygusal zekasını kullanan çalışanlar, örgüt içinde memnun hissetmeyi ve işlerinden tatmin olmayı başarabilirler. Bu durum da hem örgütü hem de müşterileri memnun edebilecektir. Duygusal zekasını nasıl kullanması gerektiğini bilen bireyler, hangi durumda nasıl davranması gerektiğini de bilir. Böylece çalışan bireyler örgüt içinde duygusal zekâları sayesinde

doğru adımlar atabilirler. Bu durum onların daha verimli çalışmalarını ve de dolayısıyla tatmin olmalarını sağlamaktadır. Böylece işten ayrılma gibi bir niyetleri de olmayacaktır (Doğan ve Oğuzhan, 2015, s. 9).

Örgütlerin rekabet ortamında var olabilmeleri için sürekli gelişim göstermeleri gerekir. Bir örgütün duygusal zekâsı, çalışanlarının duygusal zekasına bağlı olarak değişim göstermektedir. Her bir çalışanın duygusal zekasının arttırılması, örgütte verimli bir çalışma ortamı oluşturmak için önemlidir. Örgütteki negatif duygular, pozitif duygulara dönüşür ve başarı artar. Aynı zamanda duygusal zekâ sayesinde çalışanların zayıf ve güçlü yönleri ortaya çıkar ve gerekli eğitim programları kolayca belirlenebilir (Gül ve diğ., 2014, s. 31).

Duygusal zekanın sağladığı stres yönetimi, motivasyon, kişiler arası iletişim ve ilişkiler bireye hem iş yaşamında kariyer basamaklarını hızla çıkmasına yardımcı olmakta hem de örgütün istenilen yere gelmesine aracı olmaktadır. O yüzden örgütler için duygusal zekâ kavramına teoride olduğu kadar uygulamada da yer verilmesi önemlidir (Akdemir, 2017: 57).

Duygusal zeka konusunda yapılan bazı araştırmalardan bahsedilirse: Engin ve Deniz (2005) yaptıkları çalışmada üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkisini araştırmışlardır. Çalışma sonucunda üniversite öğrencilerinin duygusal zekalarını kullanarak stresle baş etmeleri arasında olumlu yönde ilişki tespit etmişlerdir. Duygusal zekanın kişisel beceriler boyutuyla stresle başa çıkma stillerinden problem odaklı başa çıkma arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerden şahsi yetenek ve becerilere sahip olanlar karşılaştıkları problemlerle yetenekleri sayesinde baş edebilmekte ve stresi yönetebilmektedirler.

Gülertekin Genç ve diğ. (2016) yaptıkları çalışmada farklı sonuçlar bulmuşlardır. Araştırmalarında otel işletmelerinde çalışanların duygusal zekalarının iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerine etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonunda otel işletmelerinde çalışanların duygusal zekalarının iş stresi üzerinde kısmen anlamlı bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışanların diğerlerinin duygularının farkında olmasının iş stresini etkilemediği görülmüştür. Ancak çalışanın kendi duygularının farkında olmasının ise iş stresini azalttığı tespit edilmiştir.

Campbell ve Ntobedzi (2007) alışmalarını ergenler üzerine yapmışlardır. Duygusal zekâ, stresle başa çıkma şekli ve psikolojik sıkıntı yaşantıları arasındaki ilişki incelenmiş ve duygusal yeterlilik ile duygusal zekanın olumlu yönlü çok yüksek seviyede ilişkili olduğu görülmüştür. Aynı zamanda kendilik farkındalığının da bu ilişkiye orta düzeyde katkıda bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Aydın (2010) yaptığı çalışmasında niversite ğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile duygusal zekâ ve umut arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırması sonucunda duygusal zekâ ve alt boyutları: umut ve alt boyutları ile psikolojik dayanıklılık arasında olumlu ve anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Duygusal zekâ ve umut seviyesi yüksek olan öğrencilerin psikolojik dayanıklılıklarının da yüksek olduğu belirtilmiştir.

Get ise (2006) yaptığı araştırmasında niversite ğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile stresle başa çıkma tutumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sonuç olarak da duygusal zekâsı yüksek olan öğrencilerin stresle başa çıkmakta başarılı oldukları ortaya çıkmıştır.

Armstrong ve Galligan (2011) duygusal zekanın ve psikolojik dayanıklılığın olumsuz hayat olaylarına etkisini araştırmışlardır. alışmaları sonunda duygusal farkındalık, duygusal ifade etme, duygusal kontrol ve duygu yönetiminin olumsuz hayat olaylarında psikolojik dayanıklılığı yordadığı görülmüştür.

Mikolajczak ve Limunet'de (2008) alışmalarında duygusal zekanın stresli olay beklentilerine etkisini incelemişlerdir. Ayrıca araştırmada stresli olayların nasıl değerlendirildiğinin tespit edilmesi de amaçlanmıştır. Sonuçta duygusal zekâ seviyesi yüksek olan bireylerin olaylarla baş etmede daha yüksek öz yeterlik gösterdikleri görülmüştür. Ayrıca karşılaştıkları durumları tehdit olarak görmeyip, meydan okuma olarak değerlendirmektedirler.

Özer ve Deniz (2014), niversite ğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerini duygusal zekâ açısından incelenmişlerdir. alışmaları sonunda duygusal zekâ seviyesi yüksek olan bireylerin psikolojik dayanıklılıklarının da yüksek olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Duygusal zekanın, psikolojik dayanıklılığı güçlü kılan bir etken olduğu tespit edilmiştir.

Sudak ve Zehir’de (2013) duygusal zekâ ve kişilik tiplerinin iş tatmini ilişkisi üzerine bir çalışma yapmışlardır. Sonuçta duygusal zekâ seviyesinin yüksek olmasının iş tatminini büyük oranda arttırdığı ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda kişilik tiplerinin de ki bunları şöyle ifade etmişlerdir: dışa dönük, uyumlu, sorumlu, dengeli, deneyime açık kişilik tipi duygusal zekâ sayesinde iş tatminine olumlu katkı sağlayacağını öngörmüşlerdir. Ancak araştırma sonunda yalnızca uyumlu, sorumlu ve dengeli kişilik tiplerinin duygusal zekâ sayesinde iş tatminine olumlu katkı sağladığını belirtmişlerdir. Law ve Wong (2004) da duygusal zekanın yaşam tatminini ve iş tatminini arttırdığını ve bu sayede çalışan performansının da bundan olumlu etkilendiğini belirtmiştir.

Duygusal zekâ; iş tatmini, örgütsel bağlılık, çalışan devri gibi iş ile ilgili konuları da etkilemektedir. Bireyin hem içinde yaşadığı duygular hem de çevresinde ki çalışanların duygularını anlayabilme ya da kontrol edebilme becerisi çalışanların yönetimle de iyi ilişkiler kurmasını sağlamaktadır. Bu durum da iş tatminini doğrudan artırıcı bir özelliktir. Çalışanların duyguları ne kadar pozitif olursa, işteki çalışma atmosferi de o kadar olumlu olur. Tam tersi durumda ise yararı olmayan önyargılar, duygusal ve davranışsal rahatsızlıklar iş tatmini sağlamayan durumları ortaya çıkarmakta ve iş kayıplarına kadar neden olmaktadır. O yüzden duygusal zekâ günlük yaşamın dışında iş hayatındaki başarıyı da ölçebilen ya da bu durumu arttıran ya da azaltan, çalışanların sahip oldukları özelliklerin arttırılmasına katkı sağlayan bir faktördür (Soyugüzel, 2019, s.249).

Taşlıyan ve diğerleri ise (2014) akademisyenlerin duygusal zekâ, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışma yapmışlardır. Araştırmalarında temel amaçları, duygusal zekâ; iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak duygusal zekâ faktörlerinin bazı demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini anlamaya çalışmaktır. Yapılan analizlerde akademisyenlerin çoğunun duygusal zekanın tüm boyutları (duygusal değerlendirme, duygusal yönetim, empatik duyarlılık ve duyguların pozitif kullanımı) ve iş tatmini ile ilgili pozitif ifadelere katıldıklarını belirtmişlerdir. Ancak yapılan iş karşılığında aldıkları ücretle ilgili memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Alam (2009) yaptığı çalışmasında Malezya’da bir kurumda duygusal zekâ ve iş tatmini ilişkisini incelemiştir. Araştırması sonucunda bütün duygusal zekâ boyutlarının iş tatminini olumlu etkilediğini tespit etmiştir. Duygusal zekanın örgütte hedeflere ulaşmada ve başarılı olmada önemli olduğunu ve bunun da iş tatminini getirdiğini belirtmiştir. Orhan ve Dinçer’de yine (2012) yaptıkları çalışmada bankacılık sektöründe çalışanların duygusal zekalarını ve iş tatminleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışanların duygusal zekâları ve iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki ve olumlu etkileşim olduğunu ancak bunun çok güçlü olmadığını tespit etmişlerdir. Aynı zamanda Shooshtarian ve diğ. (2013) çalışanların duygusal zekasının onların iş tatmini, iş performansı ve bağlılıkları üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Sonuçta çalışanların duygusal zekasının iş tatminlerini olumlu etkilediğini belirtmişlerdir.

3.1.1.3.2. Öğrenilmiş güçlülük

Her bireyin stresle mücadelesi farklıdır. Öğrenilmiş güçlülük de bireyin kişisel özelliklerinden kaynaklanan, stresle baş ederken sahip olduğu yeteneklerden biridir. Eğer bir bireyin öğrenilmiş güçlülüğü yüksekse karşılaştığı olumsuz olayların üstesinden daha kolay gelebilir. Karşılaştığı olumsuz olaylar eğer iş hayatındaysa da daha kolay mücadele ederek başarısını koruyabilmektedir (Yıldırım ve diğ., 2012, s. 134). Rosenbaum (1980) öğrenilmiş güçlülüğü tanımlarken, bireylerin içsel tepkilerini düzenlerken kullandıkları bilişsel ve davranışsal yetenek olarak ifade etmiştir. Bireyin hayatı boyunca öğrendiği, amaçlarına ulaşmak için takındığı tavırlarını engelleyen düşünce, duygu, acı gibi hisleri kontrol altına almasını sağlayan tüm beceriler öğrenilmiş güçlülüğü ifade etmektedir (Güloğlu ve Aydın, 2007).

Öğrenilmiş güçlülüğe sahip olan bireyler; kötü alışkanlıklardan da kolay kurtulabilir, sağlıklı yaşamaya dikkat ederler, kendilerine verilen zor görevleri yerine getirmekte zorlanmazlar ve günlük hayatta karşılaştıkları engellerin de üstesinden gelebilirler. Örneğin, sigarayı bırakmayı başaran bireylerin, başarısız olanlara nazaran öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin önemli ölçüde yüksek olduğunu belirtilmektedir. Buna karşın öğrenilmiş güçlülüğü düşük bireyler ise, mücadeleden vazgeçmeye daha eğilimlidirler ve herhangi bir başarısızlıkla karşılaştıklarında bunu kendi yeteneksizliklerine bağlamaktadırlar (Kennett ve Keefer, 2006). Öğrenilmiş güçlülük becerisine sahip

birey, olayları daha rahat yönetebilir, kendi hayatına hakimdir ve herhangi bir terslik olduğunda problemi çözüme ulaştırabilir (Polatçı ve Boyraz, 2010). Öğrenilmiş güçlülük bireylere kötü alışkanlıklarla mücadele etmede, olumsuz duygularla başa çıkmada, zor fakat zorunlu görevlerini yerine getirmede ve hayat boyunca karşlarına çıkan engelleri aşmada bireylere büyük kolaylık sağlamaktadır. Öğrenilmiş güçlülük, çocukluk döneminde sosyalleşmeyle başlamakta ve aile, okul, iş hayatı boyunca da devam etmektedir. Birey bu yeteneği çevresinden etkilenerek geliştirmektedir (Coşkun, 2009).

Bireylerin stresle baş etmelerinde geçmiş yaşantıları, deneyimleri ve öğrendikleriyle yakından ilişkilidir. Rosenbaum'a (1988) göre insanların çoğu stresli durumlarla başa çıkmada kullandıkları kendini düzenleme süreçlerini, çoğunlukla erken çocukluk yaşlarında ve yaşamları boyunca öğrenirler. Geçmişte başarılı olma, gelecekte karşılaşılabilecek stres yaratıcı durumlarla daha başarılı bir biçimde başa çıkmayı sağlamaktadır. Ancak geçmişte başarısız olunmuşsa bu da stresle başa çıkmada yetersizlik anlamına gelmektedir. Bireylerin yaşam boyu geliştirdikleri ve stresle baş etmelerini sağlayan ve öğrenilmiş güçlülük adı verilen bir davranış dağarcığı bulunmaktadır (Siva, 1991'den aktaran: Maraşlı, 2005).

Rosenbaum (1980) öğrenilmiş güçlülüğe sahip bireylerin stresin performansları üzerinde yarattığı olumsuz etkileri en aza indirdiğini belirtmiştir. Ayrıca stresli durumlarda güçlülük seviyesi zayıf olanlara göre daha başarılı oldukları ve negatif duyguları daha iyi kontrol ettikleri ve de stresli olaylarla başa çıkmada daha başarılı olduklarını ifade etmiştir (Çakır, 2009, ss. 100-101). Rosenbaum (1980)'e göre öğrenilmiş güçlülük kavramı dört temel öz kontrol becerisini içermektedir. Bunlar:

- a) Duygusal ve fizyolojik tepkileri kontrol altına alabilmek amacıyla bilişlerin ve öz yönergelerin kullanılması,
- b) Problem çözme becerilerinin uygulanması,
- c) Hemen doyum isteğini erteleyebilme
- d) Bireyin içsel olaylarını kendisinin düzenleyebileceğine dair olan genel inancıdır.

Öğrenilmiş güçlülüğe sahip olan birey için hayatında sıkıcı olan fakat yapılması zorunlu görevleri yerine getirmede ve de günlük yaşamın karşısına çıkardığı diğer sorunların üstesinden gelmede öğrenilmiş güçlülük yardımcı bir özelliktir. Bireyin zorluklar karşısında inatçı ve ısrarlı olmasını, mücadele etmesini ve amacına ulaşmak için daha çok çaba harcamasını sağlar. Daha az güçlüyse birey, mücadeleyi bırakma düşüncesindedir ve yenildiği durumlarda sorumluluğu beceriksiz olmasına bağlayarak kabul edebilmektedir (Kennett ve Keefer, 2006, s. 442).

Öğrenilmiş güçlülüğe sahip bireylerin stresle baş edebildikleri yapılan araştırmalardan anlaşılmaktadır. Akgün (2004) araştırmasında 255 öğrenciyle çalışmıştır. Öğrenilmiş güçlülük sayesinde öğrencilerin başarılarını etkileyen stres seviyesinin aza indirildiği tespit edilmiştir. Yürür ve Keser (2010) ise yaptıkları çalışmada öğrenilmiş güçlülüğün, stresli çalışma hayatları olan öğretmenler üzerine etkisini incelemişlerdir. Sonuçta da stresin yoğun yaşandığı öğretmenlik mesleğinde bireylerin stresten korunmasında öğrenilmiş güçlülüğün önemli bir kişilik özelliği olduğu ortaya çıkmıştır.

Öğrenilmiş güçlülüğün iş tatmini ilişkisine bakıldığında, öğrenilmiş güçlülük seviyesi yüksek olanların iş tatmini sağladıkları ortaya çıkmaktadır. Ayrıca iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında bir negatif ilişki söz konusudur ve öğrenilmiş güçlülüğe sahip bireyler iş hayatlarında karşılaştıkları zorluklarla daha kolay başa çıkabilmekte ve de dolayısıyla daha az işten ayrılma eğiliminde bulunmaktadır (Polatçı ve Boyraz, 2010, s. 144).

(Kennett ve Keefer, 2006 s. 447) öğrenilmiş güçlülüğün bileşenlerini şöyle sıralamıştır:

- Problem çözme stratejilerine sahip olma
- Olaylara nasıl dahil olacağını bilme
- Bilişsel yeteneklerini kullanabilme
- Memnuniyeti erteleme (işler bittikten sonra hobileri gerçekleştirme gibi)
- İçsel olayları kontrol edebilme yeteneği

Öğrenilmiş güçlülük iş hayatında karşılaşılan zorluklar için bireye avantaj sağlamaktadır. Rol belirsizliği, çalışanın işini yaparken işi hakkında eksik ve yetersiz bilgilendirilmesi sonucu oluşan ve stres yaratan bir durumdur. Rol çatışması da çalışanın farklı çalışma gruplarının birbiriyle uymayan beklenti ve taleplerine maruz kalmasıdır. Bu iki rol stresörü de örgütlerde çok sık karşılaşılmakta ve çalışanların performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olanlar rol stresörleriyle mücadele edebilmektedirler. Olaylara karşı alternatif çözümler bulmakta ve olayları çözebilmektedirler. Rol stresörleriyle karşılaştıklarında bunu bir tehdit olarak görmeyip, baş edilmesi gereken bir sorun olarak algılamakta ve ihtiyaç duydukları örgütsel kaynakları kullanarak görevlerine devam edebilmektedirler (Polatçı ve Boyraz, 2010, s. 142).

Öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olan bireyler, içinde bulundukları olumsuz durumları, karşılarına çıkan engelleri, kısıtları kabullenmemekte, bu durumların yol açtığı değişimlere direnç göstererek amaçlarına ulaşmaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında da öğrenilmiş güçlülük, bir organizmanın davranışlarıyla olumsuz bir durumu düzeltebilecek gücü ve yeteneği olduğu halde, bu olumsuzlukları değiştirmek için gerekli olan davranışları yapmaması ya da bu davranışları öğrenmede yetersiz kalması anlamına gelen öğrenilmiş çaresizlik kavramı ile yakından ilgilidir (Seligman ve Maier, 1967).

- ***Öğrenilmiş güçlülük ve psikolojik dayanıklılık ilişkisi***

Öğrenilmiş güçlülük ve psikolojik dayanıklılık kavramları sahip oldukları özellikler açısından benzerlik göstermektedir. Her iki kavramda endişe yaratan, stresli durumlara karşı baş edebilme becerisi, duyguları yönetebilme gibi ortak paydada birleşmektedir. Ancak psikolojik dayanıklılık kavramı daha çok çocuklara ve gençlere ilişkin araştırmalara konu olmuştur. Bu yönden psikolojik dayanıklılık, bireylerde öğrenilmiş güçlülüğün geliştirilmesinde önemli bir etkisi olduğu düşünülebilir. Bununla ilgili Gürkan (2006) yaptığı çalışmada psikolojik dayanıklılığı yılmazlık olarak ifade etmiş ve yılmazlık ölçeği ile Rosenbaum'un Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği arasındaki ilişkiyi .76 ($p<.001$) bulmuştur. Bu sonuç öğrenilmiş güçlülük ile yılmazlık özellikleri

arasındaki ilişkiyi beklenildiği gibi yansıtması açısından önemlidir (Çakır 2009, ss. 153-154).

3.1.1.4. Örgütsel yöntemler

İş stresiyle başa çıkmada örgütler verimlilikleri ve başarıları için birtakım yöntemler geliştirmeli ve uygulamaya koymalıdır. Çalışma yaşamında çalışan için stres yaratan birçok etken vardır. Örgütler çalışanlarının verimli çalışmasını engelleyen psikolojik ve fizyolojik problemler ortaya çıkaran aşırı stresi çalışanlarından uzak tutacak çalışmalar yapmalıdır. Stres her örgütte kaçınılmazdır. Örgütün maliyetlerini de yükseltir. Bu yüzden de örgütler stresi önleme ya da azaltma politikaları geliştirmelidir. Böylece çalışanlarının verimliliğini arttırmalıdır (Aydın, 2004, s. 50).

Örgütsel stresle başa çıkmak için çalışanlarda stres yaratan iş monotonluğu ortadan kaldırılabilir. Bu da iş zenginleştirme ve iş genişletme yoluyla yapılabilir. Aynı zamanda rol belirsizliği de çalışanlarda stres oluşturduğundan, örgütsel roller belirlenmeli ve kişi-görev uyumsuzluğu önlenmelidir. Örgütte stresle başa çıkmada alınabilecek bazı önlemler şunlardır (Tutar, 2014):

- Çalışan için çekici bir ortam yaratarak iş tatminini yükseltmek,
- Rol belirsizliğini en aza indirmek,
- Aşırı iş yükünü ortadan kaldırmak,
- Örgütte değişme ve süreklilik arasında iyi bir denge kurmak,
- Çalışanları devamlı motive etmek,
- Çalışanların kararlara katılımlarını sağlamak,
- Stres konusunda çalışanları bilgilendirmek.

Örgütsel stres yönetimi, çalışanlarda ve yönetimde oluşan stresle ilgili psikolojik ve davranışsal sorunları önlemek ve bunları en aza indirmek için çalışmaktadır. Örgütsel stres yönetimi stresle mücadelede öncelikle stres kaynaklarını tanıma, stres tepkilerini anlama, sonra da stresin oluşturduğu olumsuz sonuçları azaltma ya da ortadan kaldırmaya çalışmaktadır (Gümüştakin ve Öztemiz, 2004, s. 65).

Stresi örgüt içinde önleyebilmek ya da başa çıkabilmek için alınabilecek diğer önlemlerden biri de çalışanların örgüt içi kararlara katılmasıdır. Doğrudan ya da temsilciler aracılığıyla kendilerini ilgilendiren konularda söz sahibi olmalarıdır. Zaman yönetimi de örgütte stresi önlemede önemlidir. Yapılacak işlerin önceliğini belirleyerek sıraya koymak, zaman baskısını ortadan kaldıracaktır. Aynı zamanda örgütlerin iş etiği oluşturması ve neyin doğru neyin yanlış olduğunu ortaya koyan bir değerler sistemi oluşturması çalışanları pek çok konuda doğru yönlendirebilir. Ayrıca amaç belirleme programları da örgüt taleplerini ve onların birey üzerindeki etkilerini olumlu hale getirmeyi amaçlayan stres önleyici programlardır. Böylece çalışanların performansı artmaktadır (Tutar, 2014). Psikolojik dayanıklılıkları da bu süreçte daha da güçlü hale gelebilmektedir.

3.1.1.5. Yapılan araştırmalar

Masten ve Powell'ın (2003) aktardığına göre, Garnezy ve arkadaşlarının 1970'li yıllarda yeterlik üzerine on yıldan daha fazla süre yaptıkları çalışmada, psikolojik rahatsızlığı olan ebeveyne sahip olma, stresli yaşam ve yoksulluk gibi etkenler yüzünden riskte olan çocukların, psikolojik dayanıklılığın en önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilen yeterlik düzeyleri anlaşılmaya çalışılmıştır. Gelişim dönemlerinde yeterlik gösteren çocukların hem geçmişte hem de gelecekte yeterlik düzeylerinin olumlu seyrettiği ve yeterlik düzeyinin sosyo-ekonomik imkanlarla, bilişsel becerilerle ve etkin ebeveynlikle sıkı bir ilişki içinde olduğu sonucuna varılmıştır.

Werner ve arkadaşları da 1970'li yıllarda Kauai Adası'nda yoksulluk bulunan yerleşim yerlerinde doğan bebekler üzerine araştırma yapmışlardır. Yaklaşık 40 yıl boyunca çalışmaları devam etmiştir. Hamilelik dönemi boyunca yoğun strese maruz kalan, yoksulluk içinde ve aile içi problemlerle yetişen bu bebeklerin çoğunluğu geç ergenlik ve erken yetişkinlik dönemlerinde yeterli ve özerk bireyler olmuşlardır. Bu bebeklerin birer birey olma yolunda yaşadıkları olumsuz şartlardan dolayı kendilerinden beklenen uyumsuz davranışları göstermemeleri ve bunun böyle olmasının sebepleri diğer gelecek yıllarda yapılacak olan araştırmalarda bulunmaya çalışılmış ve bu şekilde

büyüyüp iyi birer yetişkin olan bireyler psikolojik dayanıklı bireyler olarak belirtilmiştir (Werner, 2004, s. 492; Şahin, 2012, s. 375).

Groesser (1998) hemşirelerin yaşadığı stresle ilgili yaptığı çalışmada, onların psikolojik dayanıklılıkları ile algıladıkları sosyal destek ilişkisini incelemiştir. Çalışma sonunda meslekte yeni olan hemşirelerin stresi tehdit edici buldukları ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan tecrübeli olanların ise sağladıkları sosyal destek sayesinde stresi olumlu ve gelişimleri için bir fırsat olarak gördükleri gözlemlenmiştir.

Weiss (2002) ise engelli çocuğu olan anneler ile normal çocuğu olan annelerin stres altında sosyal destek ve psikolojik dayanıklılığın etkisini araştırmıştır. Sonuçta da gerek psikolojik dayanıklılığın gerekse sosyal desteğin başarılı bir uyumun göstergesi olduğu ortaya çıkmıştır. Dayanıklılık puanı yüksek olan annelerin sağladıkları sosyal destekle stresin olumsuzluklarını daha az yaşadıkları bulgusuna ulaşmışlardır.

Guinn ve diğ., (2009) Meksika-ABD sınırına yakın yerlerde yaşayan ve 20 ila 61 yaşları arasında olan 418 Meksika kökenli Amerikalı kadınlarla çalışma yapmıştır. Araştırmalarında kadınların stresli hayatlarında dayanıklı olup olmadıklarını belirleyen faktörleri incelemişlerdir. Sonuçta da daha iyi sağlık imkanlarına sahip olmak, kültür seviyesi, eğitim düzeyi ve medeni açıdan evli olmanın stres karşısında dayanıklılığı arttırdığı ortaya çıkmıştır.

Sezgin (2012) öğretmenlerin psikolojik dayanıklılık seviyesini incelemek için bir araştırma yapmıştır. Çalışmasında ilköğretim okullarında görevli 347 öğretmenle çalışmıştır. Araştırma sonunda psikolojik olarak dayanıklı öğretmenlerin olaylarla baş etme, güncel olaylarda kontrollü olma ve değişimi kendileri için bir öğrenme fırsatı olarak görme seviyelerinin yüksek olacağı beklentisi, öğretmenlerde psikolojik dayanıklılık düzeyinin artmasına bağlı olarak mesleki tükenmişliklerinin azalacağı ve stresle baş etme becerilerinin gelişme göstereceği ortaya çıkmıştır. Ayrıca araştırmasında ilköğretim öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır.

Kaba ve Keklik (2016), öğrencilerin üniversite hayatına uyum sağlamadaki psikolojik dayanıklılıklarını incelemişlerdir. Çalışmalarına 478 üniversite öğrencisi katılmıştır. Araştırma sonunda ruhsal sorun yaşamayan psikolojik olarak dayanıklı ve uyumlu

öğrencilerin, kendilerine ve hayatlarına ilişkin olumlu duygulara sahip oldukları, sosyal çevreleriyle ise diğer bireylere nazaran daha az sorun yaşadıkları ve daha uzlaşmacı ve yapıcı oldukları görülmüştür. Ayrıca stres altında dayanıklılık seviyesi yüksek olanların psikolojik olarak da pozitif olduğu fark edilmiştir. Bu bireylerin değişen ve yenilenen hayatlara da daha kolay uyum sağladıkları belirtilmiştir.

Aynı yıl Yöndem ve Bahtiyar (2016) ise ergenlerde psikolojik dayanıklılık ve stresle baş etme konusunu çalışmışlardır. Araştırmaları sonunda ergenlerin stres yaşarken başvurdukları başa çıkma yollarının, psikolojik dayanıklılık özelliklerinin anlaşılmasında ele alınacak önemli bir özellik olduğu bulunmuştur. Stres altındayken planlı problem çözme ve sosyal destek arayan ergenler psikolojik olarak daha dayanıklı ancak kendine saklama ve sorumluluğu kabul etme yollarını kullanan ergenlerin psikolojik olarak daha dayanıksız oldukları tespit edilmiştir.

Yağmur ve Türkmen (2017) ruh hastalığı olan hastalara bakım veren aile üyelerinde algılanan stres ve psikolojik dayanıklılık düzeyini incelemişlerdir. Araştırmalarında hem gelir hem de eğitim seviyesi düşük olan hasta yakınlarının gelir ve eğitim seviyesi yüksek olanlara göre stresi daha çok, psikolojik dayanıklılık düzeyi ise daha az olarak tespit edilmiştir. Ayrıca gelir seviyesi iyi olanların psikolojik dayanıklılıklarının gelir seviyesi düşük olanlara göre daha iyi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Gelir seviyesi iyi olan birey hem sosyal hayata zaman ayırabilmekte hem de daha rahat ve daha az stresli bir yaşam sürebilmektedir.

3.1.2. Psikolojik dayanıklılık ve iş tatmini ilişkisi

3.1.2.1. Kavramsal boyut

Bireyin hayatındaki doğru ve yanlışlar üzerinde karar vermesini sağlayan inanç yapısı da psikolojik dayanıklılığını etkilemektedir. Çok kötü olaylarla karşılaşan ve bunların sonunda travma yaşayan bireyler, hayatta bir amaçları olduğunu ve yaşamının önemi gibi konuları düşünmeleri neticesinde güçlü kalabilmektedir. Örnek verilecek olunursa, hayatı yaşanılabilir bulan ve bu hayatta bir gayesi olduğunu düşünen kanser hastalarında depresyon seviyesinin yüksek olmadığı tam tersine düşük seviyelerde

seyrettiği yaşam doyumunun ise yüksek seviyede yer aldığı belirtilmiştir (Çetinkaya Büyükbodur ve Çalık Var, 2020, s. 41).

Bitmiş ve diğ. (2013), yaptıkları çalışmada psikolojik dayanıklılığın çalışan için önemli olan örgütsel özdeşleşmeyi de pozitif yönde etkilediği sonucuna varmışlardır. Kendisini örgütüyle özdeşleştiren birey yaptığı işten zevk almakta ve de çalıştığı örgütte olmaktan mutlu olmaktadır. Bu sayede zorlukların üstesinden gelmek de daha kolaydır. Böylece birey tükenmişlik duygusundan da uzaklaşmaktadır. Yine çalışmada görülmüştür ki psikolojik dayanıklılık tükenmişliği doğrudan etkilemektedir. Örgütteki zor şartlarda kendini çabuk toparlayabilen birey zorlukları bile fırsat olarak görüp, değerlendirebilir. Böylece de işinden tatmin olur, örgütsel bağlılığı ve özdeşleşmesi artar. Bu durum da daha az tükenmişlik duygusu yaşamasını sağlar.

İş hayatında stres yarattığı sıkıntıdan dolayı hastalıklara sebep olmakta ve bu da çalışanın devamsızlık yapmasına yol açmaktadır. Bu da örgütte verimsizliğe, kalitenin azalmasına ve de maliyetlerin artmasına neden olmaktadır. Tüm bunlar da iş tatminini azaltmaktadır (AbuAlRub, 2004, s. 73). Ayrıca aşırı iş yükü de çalışanda biyokimyasal değişmelere eden olduğu için kandaki kolesterol düzeyini yükseltmektedir. Özellikle iş tatmini düşük olan çalışanı daha da etkilemektedir (Soysal, 2009, s. 20). Bunların tersi durumda da çalışanın iyilik ve mutluluk hissederek psikolojik rahatlık yaşaması da iş tatminini getirmektedir. Çalışanın bireysel tatmini örgütsel performansını arttırarak, başarılı olmasını sağlamaktadır (Gül, 2007, s. 325).

Bireylerin tatmin olmalarının altında yatan neden onların ihtiyaçlarıyla alakalıdır. Bu ihtiyaçlarda onları beklenti içine sokmaktadır. Hem psikolojik hem de fizyolojik olan bu ihtiyaçlar bireyin tatmin duygusunu doğrudan etkilemektedir. Fizyolojik ihtiyaçlar tatmin sağlandıkça azalma gösterirken, psikolojik olanlar ise tatmin sağlandıkça daha da artmaktadır. Buradan yola çıkarak çalışanların iş tatminlerinin sağlanması, onların örgüte olan bağlılıklarını olumlu etkileyeceği kanısına varılmıştır. Tatminsizlik durumunda ise çalışanın uygun olmayan iş davranışları içine gireceği ve verimliliği olumsuz yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Bu durumda çalışanın sağlığını bozacak ve örgüte ek maliyet taşıyacaktır. Aynı zamanda tüm bunların yanında iş güvencesinin düşük düzeyli olmasının da hem iş tatminini hem de örgütsel bağlılığı olumsuz

etkileyeceği düşüncesi ortaya çıkmıştır. Çünkü yapılan araştırmalarda görülmüştür ki örgütteki ortamın yarattığı belirsizlik ve iş güvencesizliği, iş tatminsizliği ve çalışanlar için de psikolojik hastalıkları beraberinde getirmektedir (Poyraz ve Kama, ss. 148-149).

İş tatmininin sağlanmasında örgüt içinde yaşanan ilişkiler de önemlidir. Birbirine güvenmeyen, karşılıklı sorunlar yaşayan ve bunları çözemeyen çalışanların iş verimi düşmektedir. Böylece iş tatminini de azaltmakta ve çalışanların işten soğumasına ve iş stresini daha da çok hissetmesine neden olmaktadır. Bu yüzden de özellikle yöneticiler astlarıyla olan ilişkilerinde daha dikkatli olmalıdır. Karşılıklı anlayışın olmaması, çalışanların birebir öfkeye maruz kalması, haksızlığa uğramaları, sosyal destek alamamaları ve yönetimin bu durumu önemsememesi çalışanların iş tatminini düşürmekte ve işle ilgili olumsuz tavırlar içine girmelerine sebebiyet vermektedir (Gümüştekin ve Gültekin, 2009). Aynı zamanda çalışanlar işleriyle ilgili özellikle işin devamı ve geleceğiyle ilgili güven sorunu yaşarsa örgüte olan güveni ve bununla birlikte bağlılık ve tatmin duygusu da kötü etkilenmektedir. Bu durumda hem yaptığı işe hem de çalıştığı ortama olumsuzluk getirir. Bu sefer de çalışan kendi için daha rahat olacak bir iş arayışına girebilir (Poyraz ve Kama, s. 144).

Psikolojik dayanıklılık konusunda yapılan çalışmalarda psikolojik dayanıklılık ile çalışan performansı, iş tatmini, işteki mutluluğu ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler incelenmiştir (Youssef ve Luthans, 2007, s. 783). Çalışmalar sonunda psikolojik dayanıklılığın bireyin psikolojik sermayesine katkısı, iş tatminine ve işte mutlu olmasına etkisine ve örgütsel bağlılığına olumlu yönde etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu yüzden de psikolojik dayanıklılığın örgüt içindeki psikolojik sermayeyi kuvvetlendireceği ve verilecek olan eğitimlerle geliştirilebileceği düşünülmektedir (Şen ve diğ., 2015, s. 819).

Aslında çalışanların psikolojik ve fizyolojik sağlıkları yönetim açısından örgütsel performans ve etkinlik için üzerinde durulması gereken en önemli konulardan biridir. Çünkü örgüt içi çalışanların fizyolojik ve psikolojik sağlıkları, o örgütte sağlanan iş tatmini ile doğrudan ilişkilidir. Eğer çalışan iş doyumunu sağlamış ise o çalışandan daha çok verim sağlanır. Örgüt içindeki etkinliği ve performansı daha da artar. Öbür taraftan

tatminsizlik durumunda ise psikolojik sağlığı olumsuz etkilenecek ve hem etkinliği hem de performansı dűsecektir (Yazıcıoğlu, 2010, s.244).

Hackman ve Oldham, 1975 yılında iş tatminine sebep olan işin özellikleri yaklaşımını ortaya çıkar mışlardır. Bu yaklaşım, araştırmacıların işin beş temel özelliği olarak nitelendirdikleri: beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, görevin önemi, özerklik ve geri bildirim boyutları üzerine kurulmuştur. Buna göre bu özellikler bireylerde   psikolojik durum ortaya çıkar maktadı, bu durumlar ise bireylerin iş tatmini ve motivasyonunda önemli sonuçlar yaratmaktadır. İşin beceri çeşitliliği, gereken görevlerin bir bütünlük içermesi ve önemli olduğu oranda bireyde işinin anlamlı olduğu duygusu yaratmakta, işin bireye özerklik tanınması bireyde sorumluluk hissi oluşturmakta, geri bildirimde ise birey işin sonucu hakkında bilgi sahibi olmaktadır. Hackman ve Oldham tüm bu değişkenleri ölçmek için “İş Teşhis Anketini” (Job Diagnostic Survey) de geliştirmişlerdir (Sun, 2002, s. 21, Toker, 2007, ss. 95-96).

Bir örgütün etkinliği orada çalışanların etkinliğine bağlıdır. Çalışanların etkin olmaları ise onların sağlıklı ve mutlu olmalarıyla sağlanmaktadır. Ancak sağlıklı ve işinden memnun olan çalışanlar örgütün başarısına katkıda bulunabilir. İşte bu yüzden de örgüt içi çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlıklarının önemsenmesi ve korunmasına yönelik çalışma yapılması çok önemlidir (Cemaloğlu, 2007, s. 121). Psikolojik olarak dayanıklı bireylerin işlerine yönelik tatmin duygularının da yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Bu yüzden de örgütsel açıdan düşünüldüğünde psikolojik dayanıklılığı yüksek çalışanların, geleceğe yönelik daha iyimser bir bakış açısına sahip hem ailesi hem de sahip olduğu geniş sosyal çevresi tarafından desteklenen, kendisini iyi tanıyan ve kendine güvenen ve de disiplinli olmaları işlerinden tatmin olma duygularını olumlu etkilemektedir. İşinden tatmin olan çalışan, işine ve örgütüne karşı olumlu ve yapıcı olmaktadır. Tatmin duygusu düşük olan çalışanlar ise olumsuz ve yıkıcı davranabilirler. Bu da iş tatmininin örgüt için ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. İş tatmini; performans, verimlilik, örgütsel bağlılıkla aynı yönlü olurken işten ayrılma, işe yabancılaşma, devamsızlık gibi değişkenlerle ters yönlü ilişkilere sahiptir. Bu durumda psikolojik dayanıklılık ile iş tatmini ilişkisinin örgüt başarısı için önemini ortaya koymaktadır. Aynı zamanda çalışan içinde başarısına sağladığu katkı görülmektedir (Basım ve  etin, 2011, s. 89-90).

Pozitif psikolojinin çalışma alanına giren psikolojik dayanıklılığın, stresli yaşam olayları ile karşılaştığında bir direnç kaynağı olarak ortaya çıkan bir kişilik özelliği olarak (Terzi, 2008), çalışanların işlerine yönelik tutum ve davranışlarına önemli ölçüde etki ettiği daha önceden belirtilmişti. İş ve yaşam tatminine bakıldığında her ikisinin de pozitif duygular olduğu anlaşılmaktadır. Psikolojik dayanıklılık kavramı da insanlar için pozitif duyguları ifade etmektedir (Polatçı ve diğ., 2017, s. 561). Bu pozitiflik de iş hayatlarına yansımakta ve tatmin sağlamaktadır.

Psikolojik dayanıklılık bireyler için nasıl pozitif duygular uyandırıyorsa, iş tatmini için de bu söylenebilmektedir. İkisi içinde de bir mutlu olma durumu söz konusudur. Hoppock 1935 yılında “İş Tatmini” isimli bir çalışma yapmıştır. O yıllarda bu kavram henüz daha üzerinde çalışılan bir konu değilken, Hoppock’un bu çalışmayı yapması sonrasında konunun ilgi odağı haline gelmesine vesile olmuştur. Çalışmasında 500 öğretmen ve hayatını sürdürdüğü kentte yaşayan yetişkinlerle birebir görüşmeler yapmıştır. Araştırmasında çalışan bireylerin mutlu olup, olmadıkları ve bazı çalışanların diğerlerine göre daha mı mutlu olduklarını anlamaya yönelik sorular hazırlamıştır. Bu şekilde de iş tatmini konusunda bilgi edinmeye çalışmıştır. Araştırması sonunda da bireyin işinden memnun olması için fiziksel, psikolojik ve çevresel koşulların bir araya gelmesiyle iş tatminin oluştuğu bulgusuna varmıştır. (Buchanan ve Bryman, 2009’dan aktaran Akdemir ve Açan, 2017, s. 62).

3.1.2.2. Yapılan araştırmalar

Basım ve Çetin (2011) psikolojik dayanıklılığın iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarındaki rolünü inceleyen bir araştırma yapmışlardır. Araştırmalarında örgütsel psikolojik sermaye yapısı unsurlarından psikolojik dayanıklılık faktörünün iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumları üzerindeki etkisini ortaya çıkarmayı amaçlamışlardır. Çalışmalarında 257 banka çalışanı araştırmalarının örneklemini oluşturmuştur. Sonuçta psikolojik dayanıklılığın örgütsel açıdan başarı ve performansla ilişkilendirilen iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla yakın ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Psikolojik olarak dayanıklı bireylerin işlerine yönelik tatmin duygularının yüksek olduğu görülmüştür. Bu açıdan örgütsel bağlamda psikolojik olarak dayanıklı bireylerin kendilerini algılama dereceleri yüksek, geleceğe yönelik daha iyimser bakış

açısına sahip, sosyal çevresi geniş, ailesinden destek gören, disiplinli ve kendine güvenli bir kişiliğe sahip olması işinden tatmin olma duygusunu da olumlu etkilemektedir. İşinden tatmin olan çalışanın işine ve örgütüne karşı olumlu ve yapıcı davranışlar sergilerken, tatmin duygusu olmayan çalışanın ise olumsuz ve yıkıcı davranışlara açık olması, iş tatminin bir örgüt için ne kadar önemli olduğuna dikkat çekmektedir. İş tatmininin; performans, örgüte bağlılık, verimlilik gibi olumlu faktörlerle aynı yönlü; işten ayrılma, işe yabancılaşıma, işe devamsızlık yapma gibi faktörlerle ters yönlü olduğu bilgisine göre iş tatminin bir bireyin örgüt içinde başarılı olması için ve de başarısını sürdürmesi için önemlidir. Özellikle psikolojik dayanıklılık ve iş tatmini arasında elde edilen bu sonuç, örgütte başarı sağlamak adına birey için dikkate alınması gereken bir olgudur.

Erkuş ve Fındıklı'da (2013) psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma yapmışlardır. Çalışmada farklı sektörlerde çalışan 572 kişi üzerinde çalışmışlardır. Araştırmada öncelikle psikolojik sermayenin, bireyin sahip olduğu olumlu ve geliştirilebilir özellikler bütünü olarak ifade edilmiştir. Ayrıca insan kaynakları ve örgütsel davranış alanlarına psikolojik sermayenin yeni bir bakış açısı getirdiği belirtilmiştir. Psikolojik sermayenin alt boyutlarını oluşturan öz yeterlik, umut, iyimserlik ve dayanıklılığa değinilmiştir. Bu alt boyutlardan özellikle ilgilendiğimiz dayanıklılık faktörünün iş tatminini ve iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan analizlerde psikolojik sermaye ile iş performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Psikolojik sermayesi yüksek çalışanların iş performansları yüksektir. Alt boyutlara yapılan analizlerde ise umut ve dayanıklılık faktörlerinin iş performansını pozitif olarak etkilediği görülmüştür. Ayrıca bu konuyla ilgili yapılan başka bir araştırmada da Larson ve Luthans (2006), iş tatmini ile psikolojik sermayenin alt boyutlarından umut ve dayanıklılık arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Çalışmaları sonucunda iş tatmini ile umut ve dayanıklılık arasında pozitif ilişkiler olduğunu bulmuşlardır.

Chitra ve Karunanidhi (2013) mesleki stresin, psikolojik dayanıklılığın ve iş tatmininin bayan polis memurlarının psikolojik iyi oluşlarına etkisini incelemişlerdir. Araştırmada polis memurlarının görevlerini daha iyi yapabilmeleri için fizyolojik ve

psikolojik olarak sağlıklı olmaları gerektiğine dikkat çekmişlerdir. Çünkü birçok faktörün onların hem psikolojik hem de fiziksel sağlıklarını tehdit ettiğini belirtmişlerdir. Bu yüzden de bayan polislerin psikolojik olarak iyi olmalarını etkileyen psikososyal faktörleri anlamak için bu araştırmayı yaptıklarını belirtmişlerdir. Çalışmalarında anket yöntemini kullanarak yaşları 23-41 arasında değişen ve 3 ile 14 yıl iş tecrübesine sahip polis memurlarıyla görüşmüşlerdir. Araştırma sonucunda mesleki stresin; psikolojik dayanıklılığı, iş tatminini ve psikolojik iyi oluşu olumsuz etkilediği belirtilmiştir. Psikolojik dayanıklılığın ise bayan polislerin iş tatminini ve psikolojik iyi oluşlarını olumlu etkilediği sonucuna varmışlardır. Ayrıca iş tatmini ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişki olumlu ve anlamlı bulunmuştur. Araştırmada aynı zamanda psikolojik iyi oluş için psikolojik dayanıklılığın önemli olduğu vurgulanmıştır.

Lumanlan ise (2013) eğitimci hemşirelerin tükenmeleri, işten ayrılmaları, psikolojik dayanıklılıkları ve iş tatminlerini inceleyen bir araştırma yapmıştır. Eğitimci hemşirelerin dayanıklılıkları, işten ayrılmaları ve tükenmelerinin iş tatminlerini nasıl etkilediği araştırılmıştır. Sonuçlar şaşırtıcı şekilde eğitimci hemşirelerin mesleki strese rağmen psikolojik dayanıklılıklarını sürdürdükleri ve olumlu ve başarılı bir şekilde uyum sağlamaya devam ettikleri tespit edilmiştir. İş tatmini konusunda ise kayıtsız kaldıkları fark edilmiştir. Yaptıkları işten ne memnunar ne de memnuniyetsizlik yaşamaktadırlar. Bir diğer sonuç olarak da işten ayrılma ile iş tatmini arasında olumsuz bir ilişkinin varlığını tespit etmeleridir.

Biçkes ve diğ. (2014) duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünü işlemişler ve bu konuda bir alan çalışması yapmışlardır. Araştırma bulgularına göre psikolojik sermayenin bütün alt boyutları (öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik) ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Bu ilişki psikolojik sermayesi güçlü çalışanların iş tatminini olumlu ve olumsuz etkileyebilecek bireysel ve örgütsel faktörler üzerinde diğer çalışanlara göre daha başarılı oldukları ve olumsuzluklarla mücadele edebildiklerini göstermiştir. Ayrıca çalışmada, duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisi test edilmiştir. Testler sonucunda doğal duygular ile iş tatmini arasındaki ilişkide

psikolojik sermayenin bütün alt boyutlarının kısmi aracılık etkisine sahip oldukları sonucuna varılmıştır.

2017 yılında Polatçı ve diğ. ise araştırmalarında psikolojik dayanıklılık ve kişilik özelliklerinin, bireylerin tatmin düzeyi üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Aynı zamanda kişilik özelliklerinin iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık rolünü araştırmışlardır. Araştırmaları için Tokat ve Amasya illerinde görev yapan 180 infaz koruma memurundan veri toplamışlar ve 165 birey araştırmaya uygun bulunup, değerlendirilmiştir. Çalışma sonucunda psikolojik dayanıklılığın kişilik özelliklerinden duygusal dengesizliğin iş tatmini üzerindeki etkisinde kısmi aracılık rolü oynadığı belirtilmiştir. Yapılan analizde psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerinde pozitif yönde etkisi olduğunu tespit edilmiştir. Dayanıklı bireylerin yaptıkları işten memnun oldukları görülmüştür. Önemli bir sonuç da aslında aracılık analizi ile ortaya çıkmıştır. Kişilik özelliklerinden duygusal dengesizliğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik dayanıklılığın kısmi aracılık rolü oynadığı görülmüştür. Duygusal dengesizlik durumunun iş tatmin düzeyini olumsuz yönde etkilediği fark edilmiştir. Ayrıca psikolojik dayanıklılık düzeyinin yüksek olması durumunda duygusal dengesizliğin bu negatif etkisinin azaldığı fark edilmiştir.

3.1.3. İş stresi ve iş tatmini ilişkisi

Çalışanlar işe devamsızlık yaptıklarında, bunun pek çok sebebi olabilmektedir. İş kazası, hastalık, işe karşı isteksizlik, çalışma saatlerinin uzun ve belirsiz olması, sorumluluk almama isteği ya da ulaşım ile ilgili problemler gibi birçok neden ortaya çıkabilmektedir. Bunlar içinde özellikle hastalık sebebiyle işe devam etmeyenlerin, en çok hangi hastalıklar sebebiyle işe gelemedikleri konusunda araştırma yapılmıştır. Sonuçta da çalışanların yüzde kırkının stres kaynaklı rahatsızlıklar yaşadığı ortaya çıkmıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001, s.154).

Örgüt açısından bakıldığında da uzun süreli ve fazla stresin çalışanların performansında etkisi önem kazanmaktadır. Örgütler için önemli olan iyi bir rekabet sağlayabilmek, kar etmek, az maliyetle çok üretim yapabilmek ve de çalışanların bunu yapmasını sağlamaktır. Bu da onların performanslarını yüksek seviyede tutmayı

gerektirmektedir. Ancak aşırı stres bir yandan hiç hesapta olmayan maliyetler ortaya çıkarabilir. Örgütlerde, işe devamsızlık, sağlık ve sigorta harcamaları gibi önemli yük oluşturabilmektedir. Bu da maliyetlerin daha da artmasına ve de iş tatminlerinin azalmasına sebebiyet vermektedir. Çalışanları ve örgütü bir bütün olarak düşünersek, toplamda bir performans düşüşü ve tatminsizlik söz konusu olabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003, s. 8).

Akgündüz (2006) örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini incelemek için banka çalışanları ile bir araştırma yürütmüştür. Sonuçta stresin artmasının çalışanların iş tatminini olumsuz etkilediği ortaya çıkmıştır. Çalışanların hem işin özelliklerinden hem de işin çevresinden kaynaklanan bir tatminsizlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Çalışanların fiziki ve ruhsal olarak sağlıklı olmaları ve bu şekilde çalışmaları onların iş tatminini arttırdığı sonucunu göstermiştir. Böylece çalışanlar için sadece iş tatmini artmakla kalmamakta örgütsel bağlılıkta oluşmaktadır. Bu da örgütsel verimi arttırmakta ve işgücü devrini azaltmaktadır.

Yapılan bazı araştırmalara cinsiyet değişkeni örgütsel ortamda incelendiğinde kadınların stres seviyesinin erkeklerinkinden fazla olduğu görülmüştür. Kadınlar 35-44 yaş arasında hem kariyer hem de aile yaşantısını dengeli bir şekilde yürütmeye çalıştığından üzerlerinde daha fazla baskı ve stres hissetmektedir. Bunu destekler bir şekilde Dünya Sağlık Örgütü (WHO) de yaptığı bir araştırmada gelişmekte olan ülkeler veya gelişmiş ülkelerde örgütsel ortamda kadınların daha fazla stres altında olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca stres seviyesi ile iş tatmini seviyesinin kadın ve erkek arasında farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kadınların iş tatmininin daha fazla olduğunu ve bu durumun da kadınların işle ilgili sosyal faktörlerin bilincinden daha çok endişe duyduğunu ortaya çıkarmıştır. Eğitim açısından ise eğitim seviyesi düşük olan erkek çalışanın kadın çalışandan daha fazla stres altında olduğunu bunun da iş tatminlerini olumsuz etkilediği görülmüştür. İş deneyimi açısından da stres seviyesi iş tatminini etkilemektedir. Çalışanın iş deneyimi ne kadar fazla olursa, stres düzeyi de o kadar azalmaktadır. Çünkü zamanla çalışan iş ortamına ve iş şartlarına uyum sağlamaktadır. Bu da onun stres yapmasını azaltmaktadır (Batista, 2020, s. 74).

Çalışma hayatında çok farklı nedenlerden dolayı yaşanan stres hem çalışanlar hem de yöneticiler için çalışma verimini düşüren, yapılan işe odaklanmayı zorlaştıran, çalışma ortamını geren ve de daha birçok olumsuzluklar ortaya çıkaran bir olgudur. Hatta bazı araştırmacılara göre bir hastalıktır. Bu yüzden de verdiği hasarlar nedeniyle çözülmesi gereken bir sorundur. Çünkü çalışma hayatını paylaşan aktörleri ciddi şekilde etkilemektedir (Cam, 2004, s. 2). Stres çalışma hayatında verimsizlik oluştururken, yaşanan hastalıklar yüzünden devamsızlıklar yaşanır. Bu da örgütte maliyetleri arttırmaktadır. Çalışanlardaki endişe ve kaygı kronik bir hale dönüşürse, örgüt yeni sağlık tedbirleri almak zorunda kalır. Bunların da bedeli olur. Aynı zamanda çalışanların iş tatmini de giderek azalmaya başlayabilir (AbuAlRub, 2004, s. 73).

Amerika’da Boswell (1992), yaptığı çalışmada iş tatmini ve stres kaynakları arasındaki etki ve ilişkiyi anlamak için bir çalışma yapmıştır. Bu konuyla ilgili yapılan ilk çalışmalardan biridir. Araştırmasında 84 hemşirede, iş tatmini ile stres arasında negatif ilişki olduğunu belirtmiştir. Yüksek seviyede stresin doğrudan iş tatminini azaltma yolunda olduğunu ve bu durumunda çalışanların hizmet kalitesini etkilediğini ortaya koymuştur. Buna benzer bir şekilde Abouserie 1996 yılında İngiltere’de üniversite öğretim görevlilerinin stres kaynaklarını araştırmıştır. Sonuçta da iş tatmini ile stres kaynakları arasında son derece ciddi negatif bir ilişki tespit etmiştir (Batista, 2020, s. 66).

Cavanaugh ve diğ., ise (2000) yaptıkları çalışmada çalışanların iş performansında engel teşkil eden örgütsel stres faktörlerinin iş tatminini olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Ayrıca yapılan son anketlerin de bu iddiayı doğruladığı ortaya çıkmıştır. Mesela son anketlerde yöneticilerin %88’i yüksek seviyede stres altında olduklarını ve çok baskı hissettiklerini belirtmişlerdir (Cavanaugh ve diğ., 2000, s. 65).

Fairbrother ve Warn’da 2003 yılında denizcilik stajyerleri ile bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonunda çalışanların yaşadıkları stresin, örgütün fiziksel şartları ve iş gücü arasındaki ilişkiyi olumsuz etkilediği bulgusuna varmışlardır. Başka bir çalışmada da Uganda’da yapılmıştır. Nabirya (2010) yaptığı çalışmada çalışanların stres kaynakları ile iş tatmini arasında son derece ciddi bir olumsuz ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yapılan çalışmaların çoğuna bakıldığında örgütsel stres kaynakları ile iş

tatmini arasında olumsuz bir ilişki olduğu görülmektedir. Buradan şu sonuca da varılabilir. Bir değişkenin seviyesi arttığında, diğer değişkenin seviyesinin azalması gerekmektedir (Aktaran: Batista, 2020, ss. 66-67).

Stres ve iş tatmininin fizyolojik ve mental sağlık üzerine etkileri incelendiğinde iş tatmininin duygusal tükenme, kişilik kaybı ve psikolojik rahatsızlıklar ile ters orantıda olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların örgütsel strese karşı mental sağlıkları üzerinde onu koruyucu bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda iş tatmininin artmasında bireylerle kurulan sosyal ilişkiler, kendini değerli hissetme, kariyer durumu ve iyi bir yönetimin etken olduğu bulgusu da araştırmalar sonucu tespit edilmiştir (Ramirez ve diğ., 1996, s. 724).

Batista bir diğer çalışmasını 2020 yılında örgütsel stres kaynaklarının çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini incelemiştir. Bu çalışmasını Guine-Bissau'daki kamu işletme çalışanlarıyla yürütmüştür. Araştırması sonunda örgütsel stres kaynakları ile iş tatmini arasında zayıf ve negatif bir ilişki olduğunu görmüştür. Stres kaynaklarının yüksek olması hatta olumlu olması bile iş tatmin düzeyini düşürdüğünü belirtmiştir. Bu yüzden de örgütlerde stres kaynaklarının düşük olması gerektiği kanaatine varmıştır. Bu sayede iş tatmin düzeyinin artacağı ve yüksek olacağı sonucuna varmıştır (Batista, 2020, s. 97).

Yapılan çalışmalarda görülmektedir ki örgütsel stres, en çok örgütsel zorlanma etkisiyle iş tatminini etkilemektedir. İş tatmininin istikrarlı bir şekilde stresle beraber azaldığı tespit edilmiştir. Örgütsel stres ile iş tatmini arasındaki ilişki çalışanların duygularından kaynaklanabileceği gibi birçok bireysel ve durumsal değişkenler de bu ilişkinin şiddetinde ya da artıp-azalmasında etken olabilmektedir. Örgütsel stresle birlikte hem örgütün tutumu çalışanı etkilemekte hem de çalışanın yaşadığı stres örgüte yansımaktadır. Birbirlerini olumsuz etkiledikleri zaman da çalışanın iş tatmini düşmekte, örgütün de etkinliği ve verimliliği azalmaktadır (Türetgen Özalp, 2020, s. 20).

3.2. Sosyal Hizmet Alanı Çalışanlarında Psikolojik Dayanıklılık, İş Stresi ve İş Tatmini

3.2.1. Sosyal hizmet kavramı

Sosyal hizmetin ne anlam ifade ettiğine bakıldığında öncelikle sosyal kelimesinin, insan ve çevresi anlamına geldiği belirtilmelidir. Sosyal hizmet ise sosyal olana hizmet etmek olarak açıklanabilir. İnsan, sosyal bir varlıktır. Tam da bu yüzden başkalarına ihtiyaç duyar. İnsanların birbirlerine olan bağlılık ihtiyacı sosyal hizmetin temelini oluşturmaktadır. İnsanlar arası etkileşimi, ilişkinin kalitesini ve etkinliğini arttırmak için insanlara yardım etmektedir. Başka bir ifadeyle insanların sosyal olmasına yardımcı olmaktadır (Selçik ve Güzel, 2016, s. 462).

Sosyal hizmet genel bir tanımla, sosyal alanlarda ihtiyaç olunan hizmetlerin tümüdür. Psiko-sosyal açıdan muhtaç durumda olan insanlara yönelik danışmanlık, rehberlik, destek ve telkin hizmetlerinin tümü bu anlamda sosyal içerikli hizmetlerdir. Sosyal hizmetler, teorik ve uygulamalı olarak sosyal politika biriminin bir alt kolu olarak hizmet odaklı bir bilim dalıdır. İnsanlara ve özellikle yardım ve destek bekleyen insanlara hizmet etmek, sosyal hizmetin ana amacını oluşturmaktadır (Seyyar, 2011, s. 118).

Kanunda ise sosyal hizmetler: “Kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünü” şeklinde tanımlanmıştır (1983 tarih ve 2828 sayılı kanun; m.3).

IASSW (Uluslararası sosyal hizmet okulları birliği) ve IFSW (Uluslararası sosyal hizmet çalışanları federasyonu) (2014)’in uluslararası tanımına göre ise sosyal hizmet; sosyal değişim ve gelişimi, sosyal bütünleşmeyi, insanların güçlendirilmesini ve özgürleşmelerini destekleyen uygulama temelli bir meslek ve akademik disiplindir. Sosyal hizmet; sosyal adalet, insan hakları, ortak sorumluluk ve farklılıklara saygı ilkelerini merkezine alır. Sosyal hizmet teorileri, beşerî bilimler, sosyal bilimler ve

yerel bilgi ile desteklenen sosyal hizmet, yaşam zorluklarıyla mücadele etmek ve iyilik halini geliştirmek için insanlarla ve yapılarla çalışır.

Sosyal Hizmet Uzmanları Ulusal Birliği (NASW) tanımına göre ise sosyal hizmet; birey, grup ya da toplulukların sosyal işlevselliklerini arttırmak ya da korumak ve hedeflerine uygun toplumsal koşullar oluşturmak amacıyla yardım eden mesleki bir aktivitedir. Sosyal Hizmet uygulaması, sosyal hizmet değerleri, disiplini ve tekniklerinin aşağıdaki bir ya da birkaç amaca mesleki uygulamasını içermektedir (Selçik ve Güzel, 2016, s. 462):

- Somut hizmet alımında insanlara yardım etme
- Birey, aile ve gruplar için danışmanlık ve psikoterapi
- Sosyal ve sağlık hizmetlerini sunmada ve bu hizmetleri iyileştirmede grup ya da topluluklara yardım etme
- İlgili yasama sürecine katılma.

Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu sosyal hizmeti; bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumun iyilik halini artırmak için sosyal değişime, insan ilişkilerinde sorun çözmeye, güçlenmeye ve özgürleşmeye katkı sağlayan bir meslektir. Sosyal hizmet mesleğinde insan hakları ilkeleri ve sosyal adalet temeldir diye belirtmiştir.

(<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work>)

Ayrıca Uluslararası Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu'na (IFSW) göre sosyal hizmet mesleğinin ilkelerinden biri “insan hakları ve insan onuru”, diğeri ise “sosyal adalettir”. Sosyal adalet ilkesi, her insanı değerli kabul eder. Sosyal hizmet uzmanları da toplumda yer alan adaletsiz şartları değiştirmek için gayret eder ve özellikle de savunmasız ve muhtaç birey ve gruplara karşı duyarlıdır (Sheafor ve Horejsi, 2014'ten aktaran Çetin, 2015).

Sosyal hizmet uzmanları derneği (SHUDER) sosyal hizmetin amaçlarını şöyle sıralanmıştır; insanların sorun çözme, baş etme ve gelişimsel kapasitelerini artırmak, insanlara kaynak, hizmet ve fırsat sağlayan sistemler ile insanları buluşturmak, insanın etkileşimde bulunduğu sistemler üzerine odaklanmak, sosyal politikanın

geliştirilmesine ve ilerlemesine katkıda bulunmak, risk altındaki grupları güçlendirmek ve sosyal adaleti geliştirmek, profesyonel bilgi ve becerileri geliştirmek ve bunları sosyal hizmet uygulamasına aktarmaktır (<http://www.shuder.org>)

Sosyal hizmet aslında birey ve çevresi arasındaki etkileşimi merkezine almaktadır. Hedefi, yardım talebinde bulunanların etkileşimlerini arttırarak birey, grup ve toplum düzeyinde problem çözme kapasitesini arttırmaktır. Hümanist yaklaşımı benimser ve insani değerler önemlidir (Özateş, 2010, ss. 85, 97). Sosyal hizmetin ortaya çıkışında temel nokta, başkalarına karşı duyulan şefkat ve yardım etmek için hissedilen hayırseverlik duygularının temelidir (Lovat ve Gray, 2008, s. 1110).

Sosyal hizmet aynı zamanda insanların kapasitelerini, yetenek ve becerilerini geliştirmelerini, yaşam kalitelerini arttırmalarını sağlamak ve asosyallik gibi değişik sosyal risklerin ortaya çıkışını önlemeyi amaçlamaktadır. Sosyal hizmet meslek olarak da problem çözme ve olumlu değişime ve gelişime odaklanmıştır (Seyyar, 2011, s. 120).

Tomanbay (1999) sosyal hizmeti tanımlarken, sanayi toplumunda özel gereksinim gruplarının bakım ve korunmalarının toplumun sorumluluğu ve görevi olduğu anlayışından hareketle kamusal, yarı kamusal ve gönüllü etkinliklerle bu tür nüfus gruplarının bakımlarını, korunmalarını iş edinen, insanların yardımsız çözemedikleri bireysel ve toplumsal sorunlarının çözümü için geliştirilen profesyonel bir meslek ve disiplindir diye ifade etmiştir (Aktaran: Seyyar, 2011, s. 119).

Sosyal hizmetler dendiğinde; birey, grup ve toplulukların yapı ve şartlarından doğan veya kendi kontrolleri dışında meydana gelen bedensel, ruhsal ve zihinsel eksikliği, yoksulluk ve eşitsizliği gidermek ya da azaltmak, toplumun sürekli değişen şartlarından doğan sosyal problemleri çözümlemek, insan kaynaklarını geliştirmek, hayat standartlarını iyileştirmek ve yükseltmek, bireylerin birbirleriyle ve sosyal çevreleriyle uyum sağlamasını kolaylaştırmak için insan şeref ve haysiyetine yakışır eğitim, danışmanlık, bakım, tıbbi ve psiko-sosyal rehabilitasyon alanlarında devlet ya da gönüllü özel kuruluşlar tarafından sistemli bir şekilde ifa edilen hizmet programlarının tümüdür (Seyyar, 2010, s. 684).

Sheafor ve Horejsi'ye (2014) göre ise sosyal hizmet, insanlara sahip oldukları sosyal çevreleri içinde ve gerekli bazı durumlarda sosyal çevrelerini değiştirerek, en üst düzeyde yardım etme görevi üstlenmektedir (Aktaran: Acar ve Apak, 2017, s. 94). Sosyal hizmet, insancıl yaklaşıma dayanmaktadır. Profesyonel bilgi temeline, beceri bütününe ve değerlere dayanarak uygulamalarını gerçekleştirmektedir. Uygulamalarını sistematik olarak gerçekleştirmesi gerekliliği ve sosyal refah sistemleri içinde olması sosyal hizmeti diğer mesleklerden de ayırmaktadır. Sorun odaklıdır ve hem bireyin hem de toplumun iyiliği için uygulamalar yapmaktadır. Sosyal adalet ve insan haklarına ilk önceliği vermektedir (Yiğit, 2017, s. 159).

Sosyal hizmetler aslında çok yönlü ve çok da zor olan bir şeyi; bireyleri tatmin, memnun ve mutlu etmeyi kendine sorun edinmektedir. Bu açıdan bakıldığında toplumsal bir ayar rolü üstlenmektedir. Başlangıçta gönüllülük esasına göre başlamış olsa bile tek bir elle yürütülecek bir faaliyet değildir. Amaçlarının planlanması şart olan, işleyiş, ilke ve yollarının iyi belirlenmesi gereken bir alandır. Sosyal hizmetin yıllar içinde bu yapıya doğru değişmesi, bazı siyasi, ekonomik ve toplumsal aşamaların birbirini etkilemesiyle meydana gelmiştir (Bingöl, 2015, s. 72).

Tomanbay (2007) sosyal hizmetlerden ilk ve en başta en çok bakıma ve korunmaya muhtaç insanların, sıralamak gerekirse; çocuklar, yetimler, dullar, yaşlılar, hastalar, engellilerin yararlandığını ifade etmiştir. Bunların dışında da kapsama sosyal sorunlu gençler, tek ebeveynli aileler, tüketiciler, tutuklular, yabancılar, mülteciler, evsiz insanlar, yoksullar ve özel ihtiyaç grupları ki bunlar da HIV, kanser, lösemililer, alkol ve madde bağımlıları, eşcinseller girmektedir. Bu açıdan bakıldığında görülmektedir ki sosyal hizmetler aslında toplumun tüm üyelerine değil, özel ihtiyacı olan gruplara odaklanmaktadır. Daha başka örneklerde; korunmaya muhtaç çocuklar, düşkünler, engelliler, etnik gruplar, azınlıklar, bazı meslek grupları (hayat kadınları, mevsimlik işçiler gibi). Sosyal hizmet tüm bu grupların toplumda uyum içinde ve huzurlu yaşamaları için çalışmaktadır (Tomanbay, 2007'den aktaran Seyyar, 2011, s. 120).

Sosyal hizmetin ya da çalışmanın asıl ilgilendiği; toplumda var olan engeller, eşitsizlikler ve adaletsizliklerdir. Bir toplumdaki bütün olanakların adaletli bir şekilde paylaşılmasını gerçekleştirmeye yardımcı olmayı amaç edinir (Atış ve Çütcü, 2016, s.

426). Sosyal çalışmacıların yaptıkları işin merkezinde zaman zaman boşanma aşamasında bir çift, yeterli parası olmayan gittikçe tükenen bir kanser hastası olurken, bazen de taciz mağduru veya suç işlemek zorunda kalmış bir ocuk ya da kadın ve ölümü seçenek olarak gören birileri olabilmektedir. Sosyal alışmacı tüm bu sorunları çözme ve mracaatılarına yardımcı olma evresinde birtakım zorluklar yaşamaktadır. Tüm bu aşamalarda da stres altında kalabilmekte ve zorlanabilmektedir. İşte tüm bunlar da müracaatçıya yardım konusunda sosyal alışmacıları problemleri çözerken yetersiz kalmasına neden olabilmektedir. İşte bu noktada psikolojik dayanıklılık düzeyinin yüksek olması sosyal çalışmacıların yardımcı olmaya çalışırken yaşadıkları stresi aza indirebilir (etinkaya Büyükbodur ve alık Var, 2020, s. 46).

Sosyal hizmetler meslek olarak da aslında haksızlığa uğramışları savunmaktadır. Onlar adına veya onlarla birlikte savunmayı içermektedir. Savunma işlemini gerçekleştirdiği temel yöntem de sosyal aksiyondur. Sosyal aksiyon, g işlişlerinin tam karşısında dezavantajlı veya incinebilir gruplar için eylem odaklı çalışmaktır. Boykot ve protesto gibi rolleri içine aldığından sosyal çalışmacılar genelde zor durumda kalabilmektedir. Bu da aslında sosyal çalışmacıların sadece insan haklarının gerçekleşmesi için bireylere yardımcı olmadıklarını, toplulukları bilinçlendirme ve talep ettirebilme gne sahip olduklarını da göstermektedir (Tufan ve diğ., 2009, s. 83).

Sosyal hizmetlerin bu geniş yayılımını incelerken, aslında bir noktaya değinmek gerekir. Sosyal hizmet, belli koşullar altında ihtiyacı olduğu ve hak ettiği düşünülen bireylerin ve grupların yardımına yalnızca anlık olarak are bulmak değildir. Sosyal hizmetlerin asıl özelliği aileden başlayarak, topluluk ve devlete kadar uzanan bir grubun mensupları olarak bireylerle ilgilenmesidir. Bu bireyler için önemli olan, kendilerine gelir garantisi sağlanması değildir. Bunun yerine neye ihtiyaçları varsa onun verilmesi, hizmet sunulmasıdır (Dilik 1980, ss. 73, 84).

Anlatıldığı üzere sosyal hizmetlerin temelinde insan varlığı söz konusudur. Buradan da insanın sahip olduğu ve olması gereken olanaklar ile bu olanakların gerçekleştirilebilmesi için belirli şartların sağlanması gerekliliğidir. İşte bu anlayış da sosyal hizmet uygulamalarına insanların kendi tercihlerini ve kararlarını belirleme

yeteneğine, farklılıklarına, mahremiyetine saygı duymak, ihtiyaçların karşılanmasında sosyal değişimin, sosyal adaletin sağlanmasına yardımcı olmak ve tüm bunların gerçekleşmesini sağlamak olarak yansımaktadır (Özateş, 2010, s. 94).

3.2.2. Sosyal hizmetin kavramının tarihsel gelişimi

Sosyal hizmet mesleğine tarihi açıdan bakıldığında, 1900'lü yılların başlarında öncelikle yoksul ve dezavantajlı gruplara yardım mesleği olarak gelişmiştir (Zubaroğlu Yanardağ ve Özmete, 2017, s. 205). İngiltere'nin sosyal refah hizmetleri bakımından sahip olduğu özel durum nedeniyle sosyal çalışmanın ya da sosyal hizmetlerin geçmişine bakılırken buradan başlamak gerekir. Demokrasinin beşiği olarak nitelendirilen bu ülkenin aynı zamanda sosyal refah hizmetlerinin de beşiği olarak görülmektedir. Demokrasi, sosyal refah hizmetleri, sendikacılık, sosyal çalışma gibi kavramlar endüstrileşmeden doğmuş ve gelişmişlerdir. Bu kavramların burada çıkmasının nedeni de endüstrileşme devrinde öncü olmasıdır (Kongar 2007'den aktaran Atış ve Çütücü, 2016, s. 427).

Sosyal hizmetin Türkiye'deki geçmişi Cumhuriyet öncesi Osmanlı İmparatorluğu dönemine kadar gitmesi aslında bu konuda hassas olduğunu göstermektedir. Tanzimat Fermanı ile birlikte Osmanlı İmparatorluğu'nun son zamanlarında sosyal politikalar ve sosyal hizmetlere yönelik olarak çalışmalar yapılmıştır. Birçok çalışma yapılmasına rağmen, bu çalışmada en çok duyulan kurumlardan örnek verilecektir. Öncelikle korunmaya muhtaç çocuklara yönelik çeşitli sosyal hizmet uygulamaları yapıldığı görülmektedir. 1863 yılında babası ölmüş ve maddi durumu iyi olmayan çocuklara eğitim vermek için Darüşşafaka kurulmuştur. 1877'de Osmanlı Hilali Ahmer Cemiyeti adını alan ve günümüzde Kızılay olarak bilinen kurum ve 1896 yılında dilencilere, yoksullara ve kimsesizlere hizmet için açılan Darülaceze açılmıştır. Cumhuriyet'in ilanından sonra da içinde bulunulan savaş ortamına rağmen hızlıca sosyal politikalar ve sosyal hizmet uygulamaları hayata geçirilmiştir. İlk önce 1921'de TBMM tarafından işçilerin haklarını korumak için 1930 yılında işçi sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili olarak Umumi Hıfzıssıhha Kanunu çıkarılmış ve bu kanun 1936 yılında çıkarılacak olan İş Kanunu'nun temelini oluşturulmuştur. Daha da birçok

sosyal hizmet uygulamasına örnek verilebilecek kanunlar çıkarılmıştır (Selçik ve Güzel, 2016, s. 466).

Sosyal hizmet ile ilgili çalışmalar 19. Yüzyıl sonlarında başlamasına karşılık, profesyonel sosyal hizmet mesleği eğitimi Türkiye için aslında geç bir tarih olan 1961 yılında başlamıştır. Türkiye’de 1957 yılında, Birleşmiş Milletler Sosyal Refah Müşavirliği’nin önderliğinde, Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı başta olmak üzere ilgili bakanlık, kamu ve özel kuruluş temsilcilerinin katılımıyla sosyal hizmetlerin bilimsel ve mesleki bir yaklaşımla yeniden örgütlenmesine yönelik çalışmalar başlatılmıştır. Bu çalışmaların sonucunda, 1959 yılında 7355 sayılı kanunla alanda araştırma yapmak üzere Sosyal Hizmet Enstitüsü kurulmuştur. Bunun ardından 1961 yılında Sağlık ve Sosyal Refah Bakanlığı’nın denetiminde Sosyal Hizmet Akademisinin açılması kararı verilmiştir. Ayrıca, 1963 yılında aynı bakanlığın bünyesinde uygulama amaçlı Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü de kurulmuştur (Kut, 2005’den aktaran: Yiğit, s. 2017).

80’li yıllara gelindiğinde sosyal hizmet uygulamalarına 1982 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın yönlendirdiği görülmektedir. Anayasa’da yer alan insanların iyilik halini arttırmak, kendini gerçekleştirmesini ve sosyal adaleti sağlamak maksadıyla sunulacak hizmetler anayasal bir hak olarak tanımlanmıştır. Sosyal hizmet uygulamaları açısından 1980’li ve 1990’lı yıllarda birçok önemli gelişmeler yaşanmıştır. Sosyal Yardımlaşmayı ve Dayanışmayı Teşvik Fonu, Aile Araştırma Kurumu (1989), Kadının Statüsü ve Sorunları Başkanlığı (1990) ve Özürlüler İdaresi Başkanlığı (1997) gibi kurumlar söz konusu bu gelişmelere örnek olarak gösterilebilir. 2000’li yıllarda da Türkiye’de sosyal hizmet uygulaması alanında çeşitli kurumsal yapılar oluşturulmuştur. 21. Yüzyılın ilk yıllarından itibaren Türkiye’deki sosyal refah hizmetlerinin tek bir çatı altında toplanması gerektiği düşünülmüştür. 2011 yılında çıkarılan 633 nolu Kanun Hükmünde Kararname ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı kurulmuştur. Bu bakanlığa ek olarak da başka bakanlıklarında sosyal hizmet uygulamalarına yer vermektedir (Selçik ve Güzel, 2016). Günümüzde de Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı ile Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı kurulmuştur. Böylece Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı iki ayrı bakanlığa bölünmüş olmuştur (<https://ailevecalisma.gov.tr/>).

3.2.3. Sosyal hizmet alanı çalışanları

Sosyal hizmet alanı çalışanları ya da diğer adıyla sosyal çalışmacılar veya sosyal hizmet uzmanları meslek hayatlarında kazandıkları bilgi ve deneyimlerini, savunma ihtiyacı içinde bulunan bireylerin problemlerini ve o problemlerin kaynaklarını bularak çözmeye çalışmaktadırlar. Hem onların sorunlarla baş edebilmelerine yardımcı olmaya çalışmakta hem de onlara yaşadıkları problemler karşısında kendi kapasitelerini de kullanarak nasıl çözüm üretebileceklerini onlarla birlikte çalışarak öğretmektedirler (Çetinkaya Büyükbodur ve Çalık Var, 2020, s. 1).

Sosyal hizmet alanı çalışanı adı altında çok farklı meslekler de bu görevi üslendiğinden aslında tam olarak sosyal hizmet uzmanı ya da sosyal çalışmacı tanımı yapmak zor olmaktadır. Bu yüzden araştırma kısmında evreni belirtirken sosyal hizmet çalışanının tam olarak kim olduğu konusunda zorluk yaşanmıştır. Kanun kısmına bakıldığında “Sosyal Hizmet Uzmanı” kavramını farklı şekillerde ele almak ve değerlendirmek mümkündür. Örneğin Sosyal Hizmetler Kanunu (Sosyal Hizmet Kanunu 2828, 27/5/1983 Tarih, Resmî Gazete, 18059). 2. Maddesinde “Bu Kanun, sosyal hizmetlerle ilgili (...) Sosyal hizmet kurum ve kuruluşlarında çalışan personeli, (...) Kapsar” ifadesi yer almaktadır. Aynı kanunun “Tanımlar” başlıklı 3. Maddesinde ise sosyal hizmetler şu şekilde ifade edilmektedir: "Sosyal Hizmetler"; kişi ve ailelerin kendi bünye ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözülmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütünü". Aynı maddenin devamında sosyal hizmet alan kesimlere ait tanımlara yer verildiği görülmektedir. Kanunda kanun kapsamında kesimleri “Korunmaya ihtiyacı olan Çocuk”, “Engelli”, “Bakıma İhtiyacı Olan Engelli”, “İhtiyacı Olan Yaşlı” gibi farklı kesimleri içerirken; Sosyal Hizmet Kuruluşları olarak da “Çocuk Yuvaları”, “Yetiştirme Yurtları”, “Kreş ve Gündüz Bakımevleri”, “Huzurevleri”, “Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri”, “Çocuk Destek Merkezleri”, “Kadın veya Erkek Konukevleri”, “Toplum veya Aile Danışma Merkezleri”, “Aktif Yaşam Merkezi”, “Çok Amaçlı Sosyal Hizmet Kuruluşları”, “Çocuk evleri”, “Sosyal Hizmet Merkezi” vb. kurumları sıraladığı görülmektedir.

Sosyal Hizmet çalışanı ile ilgili iş ilanları incelendiğinde sadece “sosyal hizmet” bölümü mezunları ile sınırlı kalınmadığı ve diğer tüm lisans bölümlerinden de iş alımı yapıldığı görülmektedir (Türkiye İş Kurumu, erişim: 15.11.2020). Örneğin İŞKUR’da yer alan bir sosyal hizmet uzmanı iş ilanında (Türkiye İş Kurumu, açık istihdam, 15.11.2020) “FİRMA BÜNYESİNDE SOSYAL HİZMET UZMANI ALINACAKTIR.” İfadesi ile birlikte eğitim şartı “lisans olarak ifade edilmiştir. Ayrıca ilanın “özel bir firma” tarafından verildiği ifade edilmesi gereken önemli ayrıntılardan biridir.

Bir başka iş ilanında (Türkiye İş Kurumu, açık istihdam, 15.11.2020) ise “Kütahya ili Şaphane ilçesinde bulunan bedensel engelli bakım merkezimizde çalıştırılmak üzere sosyal hizmet veya psikoloji bölümü mezunu bu alanda 2 yıllık mesleki tecrübesi bulunan sorumlu müdür ihtiyacımız bulunmaktadır. Engelli bakım merkezinde 2 yıllık mesleki tecrübesi bulunmayan adayların başvuruları değerlendirilmeye alınmayacaktır. Engelli Bakım Merkezi Yönetmeliğine hâkim, KYS evraklarını bilen, analitik düşünceye sahip personele ihtiyacımız bulunmaktadır” ifadeleri yer almaktadır. Bu ilanda eğitim olarak “İktisat, İşletme, İİBF, Siyasal Bilgiler, Sosyal Bilimler Fakülteleri” “Sosyal Hizmet” ve “psikoloji” bölüm şartı getirildiği görülmektedir.

Kariyer.net sitesinde yer alan bir sosyal hizmet uzmanı iş ilanında ise (kariyer.net, 15.11.2020) ise tüm lisans mezunlarına açık olarak “Bakım evi ve huzur evi tecrübesi olan, iletişime açık, sosyal yönü kuvvetli idari ve yönetim kabiliyeti olan çalışma arkadaşları arıyoruz.” ifadelerine yer verildiği görülmektedir.

Türkiye İş Kurumu ise sosyal hizmet uzmanlarını üç ana grupta topladığı görülmektedir (Türkiye İş Kurumu, 15.11.2020). Bu gruplar “Sosyal Hizmet Uzmanı” (Türkiye İş Kurumu, meslek tanımı, 15.11.2020) (meslek kodu 2635.07), “Sosyal Hizmet Uzmanı (Hastane)” (Türkiye İş Kurumu, 15.11.2020) (Meslek Kodu: 2635.09) ve “Sosyal Hizmet Uzmanı” (Sosyal Çalışmacı) (Türkiye İş Kurumu, 15.11.2020) (Meslek Kodu:2635.05).

Sosyal hizmet çalışanları, çoğunlukla dezavantajlı birey ve gruplara yönelik hizmetlerin sunulduğu sosyal hizmet alanlarında görev yapan profesyonel

alışanlardır. Uzun süren teorik ve uygulamalı eğitim sonunda edindikleri bilgi birikimini, sosyal hizmetin diğer etik ve ilkeleriyle birleştirerek mesleki müdahalelerini yürütürler (Ceylan ve diğ., 2016, s. 50).

Sosyal hizmet çalışanları, öncelikle sorumluluk almaktan çekinmeyen bireyler olmalıdır. Aksine sorumluluk almayı kendine görev edinmelidir. Farklılıklara saygılı ve onları dikkate alan, eleştiren, dşnebiyen ve kendi de eleştiriye her zaman açık olan, sözlü ve sözsüz iletişim becerilerini iyi kullanan, ondan yardım bekleyen bireyleri anlayabilen ve de empati yeteneği gelişmiş olmalıdır. Ancak bu niteliklere sahipse ve bu özelliklerini etkili şekilde kullanabiliyorsa yardım ilişkisini başlatabilmektedir (Sezen Serpen ve Hasgl, 2015, s. 38).

Carkhuff'da (1969) yardımcı olacak uzmanın  amacı olması gerektiğini belirtmiştir. Öncelikle sorunun ne olduğunu araştırmalıdır. Çünkü sorunun ne olduğunu tam olarak bilmezse yardım da edemez. Zaman zaman yardıma gelen bireyler gerçek sorunun ne olduğunu anlatamayabilirler. Yardım edecek uzmanın ne kadar iyi olduğunu anlamak için test de edebilirler. Eğer sosyal çalışmacının sorunu anlayamadığını fark ederse gerçek sorununu anlatmayabilir. İkinci amaç ise yardım talebinde bulunan bireyin kendi sorununu tam olarak anlamasını sağlamaktır. Sorunu parça parça anlatabilir ancak bütün olarak sorunu bilemeyebilir. Uzman birey bu parçaları birleştirerek, gerçek sorunu anlamasına yardımcı olmalıdır. Son olarak da sorununu tam olarak anlayan bireyin harekete geçmesini sağlamak gerekmektedir (Carkhuff 1969'dan aktaran Sezen Serpen ve Hasgl, 2015).

Aslında sosyal hizmet uzmanları; toplumdaki ve hizmet ettikleri bireylerin ve ailelerin hayatlarında değişim sağlamaktadırlar (Seyyar, 2011, s. 120). Tarihsel sürece bakıldığında da ezilen ve savunmasız topluluklara politik değişiklik için uygulayıcı, araştırıcı ve savunucu olarak hizmet etmişlerdir. Ezilen grupların, bireylerin belirlenmiş ihtiyaçlarını en iyi biçimde karşılamak için mikro ve makro düzeyde çalışmışlardır (Keçeci, 2017, s. 197).

Sosyal alışmacılar görevleri gereği ekonomik, sosyal ve kültürel haklar içeren çalışmalar yapmaktadırlar. Bu anlamda da bütün sosyal çalışmacılar olmasa da sosyal çalışmacıların çoğu insan hakları çalışanları olarak ifade edilebilir (Ife, 2001, s. 8).

Sosyal hizmet meslek olarak sadece insan olmaktan kaynaklanan değeri açık şekilde destekler ve bu temel doğrultusunda çalışmalar yapmaktadır. Bu da sosyal çalışmacılara insan haklarının her insan için uygulanabilir olması ve korunması sorumluluğunu yükleyerek sosyal hizmeti bir insan hakları mesleği haline getirmektedir (Zengin ve Altındağ, 2016, s. 188). İnsan hakları ve insan onuru ile sosyal adalet sosyal hizmet disiplininin en temel değerleridir. Sosyal hizmetler, bu değerler üzerine kurulmuş ve bu değerler üzerinden çalışmalar yapmaktadır. Sosyal çalışmacılar da yaptıkları her mesleki çalışmada bu değerleri göz önünde bulundurarak çalışmaktadırlar (Küçükkaraca ve Akçay, 2017, s. 40). Bu açıdan da çok önemli bir vazife üstlendikleri görülmektedir.

Truax (1970) sosyal hizmetler konusunda bireylere karşı empati kurulmadan yardım ilişkisinin olamayacağını vurgulamıştır. Tam bir empati kurabilmek için sosyal çalışmacının kendisine danışanın özel dünyasını kendi yaşıyormuş gibi hissetmesi gerektiği ve bunu yapabilmesi için de sosyal çalışmacının ya da danışmanın sahip olduğu yeteneklerinden daha fazlasının gerektiği belirtmiştir (Aktaran: Serpen ve Hasgöl, 2015).

Sosyal hizmetler asıl yardım etmeyi amaç edinmiş bir meslek topluluğu olduğu için insan ilişkileri önceliklidir. İyi bir ilişki kurabilmek için de empati kurabilmek önemlidir. Hizmet sunulacak bireylere samimi olmak ve onların dünyasını anlamak empati yoluyla gerçekleşir (Acar ve Apak, 2017, s. 95). Empati, etkileşim ya da ilişki içinde olunan diğer bireyin duygu ve düşünce dünyasını olabildiğince anlamaya çalışmaktır. Birey ancak kendi iç dünyasının duygu ve düşüncelerini ve bunların davranışları ile ilişkisinin farkında olabildiğinde karşısındakinin de duygu dünyasını anlayabilmektedir (Erol ve Öztep, 2013, s. 178).

Türkiye’de sosyal hizmet çalışanları birçok alanda ve kurumlarda görev almaktadırlar. Bunlar: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü, Huzurevleri, Sosyal Yardım Birimleri, İl Sosyal Hizmetler Müdürlükleri, Toplum Merkezleri, Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri, Kreş ve Gündüz Bakımevleri, 0-12 Yaş Çocuk Yuvaları, 12-18 Yaş Kız ve Erkek Yetiştirme Yurtları, Devlet, Üniversite Hastaneleri ve Özel Hastaneler, Ana-Çocuk Sağlığı ve Aile Planlaması Merkezleri, Üniversite

Mediko-Sosyal Merkezleri, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Sosyal Dayanışma ve Yardımlaşma Vakıfları, Adalet Bakanlığı, Kredi ve Yurtlar Kurumu, Aile Mahkemeleri, Çocuk Mahkemeleri, Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Başbakanlık Kadının Statüsü ve Sorunları Genel Müdürlüğü, Sokak Çocukları Merkezleri, Başbakanlık Özürlüler İdaresi, Ulusal ve Uluslararası Projeler, Sivil Toplum Örgütleri, Yerel Yönetimler, Aile Danışma Merkezi, Devlet Planlama Teşkilatı, Sağlık Bakanlığı, Sosyal Yardım Kuruluşları, Türkiye İş Kurumu, Kamu ve Özel Sanayi Kuruluşları Halkla İlişkiler Birimleri, Holding ve İş Merkezleri gibi birçok kamu ve özel kuruluştta çalışmaktadırlar. Aynı zamanda anaokulu açıp, işletebilmektedirler (Atış ve Çütcü, 2016, s. 427).

Sosyal çalışmacılar hem mikro hem de makro düzeyde çalışmalar yapmaktadır. Mikro düzeyde, birey ve ailelerle çalışıldığında, bu değişimler çevresel değişiklikler olarak tanımlanmaktadır. Örnek olarak, araba kazası geçiren ve kötü yaralanan bireyin okulunda sınıfına girmeden önce sosyal çalışmacının bu öğrenciyi sınıfa girmeden önce hazırlaması önemlidir. Makro düzeyde ise topluluk ve toplumlarla çalışırken; destekleyici, duyarlı, güçlendirici bir çevre yaratmak sosyal çalışmacıların hedefidir. Bu düzeyde, sosyal çalışmacı toplumda karar verici organların, devlet ya da hükümetin insan ihtiyaçları ve sosyal problemlere karşı nasıl harekete geçtiğini gözlemler. Bu çabalar, sosyal ve ekonomik adaleti sağlama, insanlar için fırsatları genişletme, insan hayatındaki gündelik şartları iyileştirmek gibi yaklaşımları içermektedir. Amaç, siyasi eylemi sosyal değişimi teşvik etmektir (Selçik ve Güzel, 2016, s. 464).

Sosyal çalışmacıların gerekli olduğunda arkadaşlarına da destek olmaları çok önemlidir. Bu destek sosyal çalışmacıların herhangi olaydan önce veya sonra durumu iyice incelemekten ve tartışmadan önce önemli kararlar almalarına engel olmaktadır (Işıkhana, 2018, s. 14). Çünkü sosyal çalışmacıların karşılaştıkları problemler toplumsal değişimleri ve gündelik hayatta yaşanan stresi yansıttığından baskı altında kalabilmektedirler. Kendilerinden yardım talep edenleri savunmak, onların çıkarları için çalışırken aynı zamanda hem yardım talep edenin hem de başkalarının güvenliğini de sağlamak zorunda kalırlar ki bu da onları zorlamaktadır (Lloyd ve diğ., s. 2002). Sosyal çalışmacılar bireylerin karşılaştıkları problemleri 3 aşamada önlemeye çalışmaktadırlar:

- Birincil önleme: amaç problemin gelişimini önlemek.
- İkinci önleme: amaç, problemi ilk evrelerinde tespit etmek ve kolayca değiştirilebileceği anda müdahale etmek.
- Üçüncül önleme: amaç, mevcut ciddi problemin daha da kötüleşmesini ve başkalarına zarar vermesini önlemektir (Selçik ve Güzel, 2016, s. 464).

Sheafor ve diğ. (2002), sosyal çalışmacıların bireylere yardımcı olmaları ve sosyal işlevselliklerini arttırmaları için 3 müdahale önermektedir. Sosyal bakım, sosyal tedavi ve sosyal güçlendirme. Sosyal bakım; temel ihtiyaçlarına ulaşma ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılama ihtiyacı içinde olan kimselere, bu gereksinimlerini karşılamaları için planlanan etkinlik ve çabalardır. Amaç, müracaat edene gerekli kaynakları sağlamak ve gelecekte değiştirilmesi mümkün olmayan durumlarda bireyin kendisini iyi hissetmesini sağlamaktır. Sosyal tedavi ise; bireyin ve ailenin sorunlu ya da sıkıntılı düşünce, his, davranış ve alışkanlıklarını değiştirmek veya düzeltmek için onaylanmış eylemlerdir. Burada da amaç, bireylerin ya da ailelerin değişimini, eğitim, danışmanlık ya da değişik şekillerdeki terapiler ile kolaylaştırmaktır. Sosyal güçlendirmede de müracaat edeni, tespit edilen bir soruna sahip olmadan işleyen belirli bir alanda daha ileri götürmeyi ve geliştirmeyi önemsemektedir. Örnek olarak, genç ve yaşlı vatandaşlar için hobi programları, bebek bakımevleri, evlilik geliştirme seansları ve mesleki eğitim programları verilebilir (Aktaran, Selçik ve Güzel, 2016, s. 463).

3.2.4. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik durumları ile ilgili araştırmalar

Sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılıkları üzerine yapılan literatür çalışmaları incelendiğinde uluslararası alanda sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılıklarını esas alan çalışmaların daha çok yapıldığı tespit edilmiştir.

McMurray ve diğerleri (2008) tarafından yapılan bir araştırmada risk altındaki çocuk ve gençlerle çalışan sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılıkları üzerine çalışılmıştır. Araştırmaya 52 çocuk ve genç ki bunun 31'i erkek 21'i kızdan oluşmuştur. Bununla birlikte 19 sosyal çalışmacı dahil olmuştur. Çalışmada veri toplamada yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmeler sonucunda da

sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılığı anlamada glk çektikleri ve hatta byle bir kavramın olduğunu sorguladıkları, uygulama ve değerlendirme konusunda da yeterli bilgiye sahip olmadıkları tespit edilmiştir (McMurray ve diğ., 2008, ss. 299, 308).

Grant ve Kinman ise (2013), İngiltere’deki 200 sosyal hizmet ğrencisi ve 100 deneyimli sosyal hizmet çalışanı ile bir araştırma yapmıştır. Katılımcılara üç soru sorulmuştur;

- 1) Psikolojik dayanıklılık nedir?
- 2) Sosyal hizmet uzmanları için psikolojik dayanıklılık neden önemlidir?
- 3) Psikolojik dayanıklılığı arttırmak için ne yapılmalıdır?

Öğrenciler psikolojik dayanıklılığı tanımlarken olumsuz şartlara karşı uyumlu bir şekilde alışma olarak ifade etmişlerdir. Sosyal hizmet çalışanları ise başa çıkmanın hem reaktif hem proaktif yönlerine işaret ederek çok yönlü ve karmaşık bir yapı olduğunu belirtmişlerdir. Psikolojik dayanıklılığın neden önemli olduğu sorusuna ise, öğrenciler iş performansını geliştirmede ve zorlu koşullarla başa çıkabilmek için önemli olduğunu belirtmişlerdir. Sosyal hizmet uzmanları ise işin kaçınılmaz olan stresinden kaçınmada psikolojik dayanıklılığın kilit bir mekanizma olduğunu söylemişlerdir. Psikolojik dayanıklılığı geliştirmek için öne sürülen stratejiler ise, kişisel (baş etme becerileri, kendini tanıma ve öz bakım) ve kişisel olmayan baş etme stratejileri (eğitim, örgütsel kaynaklar ve süpervizyon) olmak üzere iki kategoride toplanmışlardır (Genç, 2019, s. 53).

Süpervizyon szğ sosyal hizmet sözlüğünde (The Social Work Dictionary), sosyal hizmet kurumlarında sosyal hizmet çalışanlarının daha fazla gelişmelerine yardımcı olmak ve hizmet alanları için kalite güvencesi sağlamaya yönelik kullanılan idari ve eğitimsel bir süreç olarak ifade edilmiştir (Barker, 2003’den aktaran Tařęın, 2019, s. 1011). Spervizyonun psikolojik dayanıklılığın gelişimi için önemli bir etkisi vardır. Ancak birçok ğrenci, bunu kullanabilmek için gerekli yeterlilikte değildir. Aslında ğrencilerin süpervizyon becerilerini geliştirmeleri hem eğitim hayatlarında hem de daha sonra ki meslek hayatlarında onlar için çok faydalı olacaktır (Grant ve Kinman, 2014, s. 27).

2013 yılında Grant ve diğerleri öğrencilerle başka bir araştırma daha yapmıştır ve psikolojik dayanıklılığın ne olduğu sorulmuştur. Sorulara verilen cevaplar üç bölümde toplanmıştır;

- I. Güçlüklerden geri dönme,
- II. Başarılı bir şekilde güçlükler ile başa çıkma
- III. Karmaşık çok boyutlu bir kavram.

Araştırmaya katılanların çoğu psikolojik dayanıklılığın sosyal hizmet çalışanları için oldukça önemli olduğunu belirtmiştir. Ayrıca psikolojik dayanıklılığın nasıl geliştirilebileceğine ilişkin de soru yönetilmiştir. Katılanların %24'ü insanların doğuştan dayanıklı olduğunu, %92'si de eğitimle dayanıklılığın geliştirilebileceğini ifade etmişlerdir (Grant ve diğ., 2013, ss. 20,30).

Kapoulitsas ve Corcoran (2015), sosyal çalışmacıları daha iyi anlamak ve problemli müracaatçılar ile nasıl baş ettiklerini ve de merhamet yorgunluğunun ve psikolojik dayanıklılıklarının yaptıkları işe nasıl yansıdığını araştırmışlardır. Çalışmaya yaşları 26 ile 32 arasında değişen, 6 kadın sosyal çalışmacı katılmıştır. Çalışmalarında yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Sonra da veriler 4 bölüm halinde incelenmiştir. 1- Sosyal hizmetin karmaşıklığı 2- Destekleyici olan ve olmayan bağlamlar 3- Kişisel refah ve kendini koruma 4- Sistemli ve karmaşık bir süreç olan psikolojik dayanıklılık şeklinde sıralanarak belirlenmiştir. Çalışma sonucunda sosyal çalışmacıların problemli müracaatçılarla deneyimleri hakkında önemli bilgiler edinilmiştir. Sosyal çalışmacıların daha iyi çalışabilmeleri için destekleyici mesleki ilişkilerin neler olduğunun araştırılması ve bunların merhamet yorgunluğunu nasıl azaltacağını ve de psikolojik dayanıklılıkla nasıl bir ilişki kurulacağı tespit edilmiştir (Kapoulitsas ve Corcoran, 2015, ss. 86, 101).

Diğer bir çalışmada suç işlemek zorunda kalmış çocuklarla ilgilenen okullarda görevli 72 sosyal çalışmacı üzerinde yapılmıştır. Araştırmada suça yönelmiş çocuklar için oluşturulan okullardaki çalışma ortamının özelliklerini ve sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılıklarını analiz ederek iş tatminlerinin ve örgütsel bağlılıkları üzerinde etkili olan faktörleri belirlemek amaçlanmıştır. Çalışmanın sonunda örgütsel ortamın sosyal çalışmacıların iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları üzerinde öneme

sahip olduğu ve sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılıkları ne kadar güçlü olursa iş tatminlerinin ve örgütsel bağılılıklarının o kadar yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Lee ve diğ., 2015, ss. 361, 364).

Truter ve diğ.leri ise (2017), ocuk korumada çalışan sosyal hizmet çalışanlarının risk altında olup olmadıklarını ve eğer risk söz konusuysa nasıl uyum sağladıklarını ve de psikolojik dayanıklılıklarını belirlemek için 14 niteliksel çalışmanın meta sentezini yapmışlardır. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının görev yerleri farklı farklıdır ve her alanda çalışırken birden çok rol üstlenmektedirler. Görevlerini yerine getirirken de aşırı iş yükü, eksik personel, şiddete uğrama gibi zorluklarla karşı karşıya kalabilmektedirler. O yüzden de böyle şartlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları; depresyon, tükenmişlik, şefkat yorgunluğu ve risk faktörleri gibi olumsuz sonuçlar yaşayabilmektedirler. Buradan ilerleyerek ocuk refahı alanındaki risklerin neler olduğu ve sosyal hizmet uzmanlarının bu risklere nasıl uyum sağladığı sorularına cevap aranmıştır. Sonuçta iki temel nokta ortaya çıkmıştır; ocuk refahı alanında sosyal hizmet uzmanı olmak risk yüküdür ve ocuk refahında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığına ilişkin yetersiz veri bulunmaktadır (Truter ve diğ., 2017, ss. 849, 853).

Truter ve diğ.leri (2018) yılında bu sefer Güney Amerika'da çalışan ve psikolojik dayanıklılığa sahip çocuklarla çalışan sosyal hizmet çalışanlarının dayanıklılığını gösteren bir çalışma yapmışlardır. Araştırma sonuçlarında 15 sosyal hizmet çalışanı çalıştıkları alandaki işle ilgili bazı risk faktörlerine maruz kaldıklarını ifade etmiştir. Araştırmada iki sorunun cevabı aranmıştır. Birincisi ocuk refahı alanında uzmanı zorlayan güçlüklerin neler olduğu, diğ.eri ise bu güçlüklerle nasıl uyum sağlayabildikleridir. Çalışmanın sonuçları uzmanların yaşadıkları güçlüklerle yabancı olmadıklarını ortaya çıkarmıştır. Çalışmaya katılanların ifade ettikleri riskler şunlardır:

1. İş baskısı (Her uzmana 100'den fazla vakanın düşmesi)
2. Yetersiz profesyonel destek
3. Mali zorlanma (maaşların yetersizliğı)
4. Alana özgü güçlükler (ocukların nakli, saldırgan müracaatçılara maruz kalma)
5. Duygusal tükenme

Katılımcıların dayanıklılığı ise; destek sistemleri, yapıcı işlemler (kişisel ihtiyaçlara ve sınırlara saygılı olmak, öz bakım faaliyetlerine yatırım yapmak, çözüm odaklı olmak, sürekli eğitim ve öğretim yapmak, kontrol) ve olumlu yanları (başarısızlığa rağmen zaferleri kutlama, mizah kullanma) vurgulamak ile artmaktadır (Genç, 2019, ss. 53-54).

Ulusal literatürde de bu konuda yapılan bazı çalışmalar bulunmaktadır. Gökmen (2014), çalışmasında özel eğitim okulu yöneticilerinin psikolojik dayanıklılık ve iş doyumları arasındaki ilişkiyi İstanbul örneğinde incelemiştir. Araştırma verilerinde, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği kullanılmıştır. Çalışma sonucunda özel eğitim okulu yöneticilerinin psikolojik dayanıklılıklarının cinsiyet, yaş, medeni durum, mezuniyet alanı ve çalıştığı kurum türüne göre anlamlı farklılıklar göstermediği sonucuna varılmıştır. Ayrıca yöneticilerin; cinsiyet, öğrenim durumu ve görevdeki unvan değişkenine göre iş doyumlarının farklılaştığı tespit edilmiştir. Asıl tespit edilen önemli sonuç ise yöneticilerin iş doyumlarının psikolojik dayanıklılıklarını etkilemediğidir.

Tansel ve diğ. (2015), tarafından yapılan başka bir araştırmada Çocuk Şube Müdürlüğü-Büro Amirliğinde çalışan polis memurlarının ikincil travmatik stres belirtilerinin psikolojik dayanıklılık, sosyal destek ve dünyaya ilişkin varsayımları ile ilişkisi üzerinde çalışılmıştır. Araştırma bir büyükşehirde Çocuk Şube Müdürlüğü-Büro Amirliğinde çalışan toplam 92 polis memuru ile yapılmıştır. Araştırmada, Travma Sonrası Stres Belirtileri Ölçeği ve Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Dünyaya İlişkin Varsayımlar Ölçeği ve Algılanan Çok Yönlü Sosyal Destek Ölçeği ile kullanılmıştır. Araştırma sonucunda kendilik algısı, özel birisinden algılanan sosyal destek, yaşamın rastlantılara dayalı olduğuna inanç ve mesleki deneyim süresi değişkenlerinin travma sonrası stres belirtilerini öngördüğü tespit edilmiştir. Ayrıca çocuk polislerinde kendilik algılarının yüksekliğinin ikincil travmatik stres belirtilerinin düşüklüğüyle ilişkili olduğu görülmüştür. Kendilik algısı, bireyin var olan güçlülüğüne ve yeteneklerine yönelik olarak psikolojik dayanıklılığın önemli bir boyutudur (Fiborg ve diğ., 2005, s. 30).

Güngörmüş ve diğ. ise (2015), hemşirelik öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve bunları etkileyen faktörleri incelemişlerdir. Cinsiyete göre kız öğrencilerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin erkek öğrencilerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Aynı zamanda öğrencilerin psikolojik dayanıklılık seviyeleri ile aileden ve arkadaşan aldıkları sosyal destek arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin aile ve arkadaş desteği almalarının onların psikolojik dayanıklılıklarını arttırdığını tespit etmişlerdir.

Büyükbodur Çetinkaya ve Çalık Var (2020), yaptıkları çalışmada da sosyal hizmet uzmanlarının ikincil travmatik stres ve psikolojik dayanıklılıkları üzerinde incelemelerde bulunmuşlardır. Bu çalışmayı 4 yıllık sosyal hizmet lisans eğitimi almış, aktif olarak sosyal hizmet alanlarında çalışan sosyal çalışmacılarla yürütmüşlerdir. Demografik bulgulara ilişkin sonuçlara baktığımızda psikolojik dayanıklılık ile alt boyutlarından kendilik algısı, sosyal yeterlilik, aile uyumu ve sosyal kaynaklar cinsiyete göre farklılık göstermemiştir. Ancak psikolojik dayanıklılığın alt boyutlarından gelecek algısı ve yapısal stilin kadınların lehine olacak şekilde anlamlı seviyede etkili fark yarattığı bulgusuna ulaşılmıştır. Yapısal stil alt boyutunun kadınlarda yüksek seviyede olması kadınların hem sahip oldukları toplumsal roller hem de evde üslendikleri rolleri yerine getirmeye çalışmaları ve de bir yandan da iş hayatında yer almaları ve bunun sorumluluklarını da taşıdıkları olgusu bu durumu açıklayabilmektedir. Bu durumda birçok işi aynı anda yapıyor olmak erkeklere göre onları daha planlı hareket eden bir yapıya sahip kılmıştır. Çalışma sonunda ayrıca eğitim seviyesine göre psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından olan kendilik algısı, gelecek algısı ve sosyal yeterliliğin farklılık gösterdiğini tespit etmişlerdir. Bu yüzden de psikolojik dayanıklılığın artırılması için eğitim seviyesinin artırılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Araştırmada mesleki çalışma ile psikolojik dayanıklılık arasında bir ilişki bulunamazken, çalışma süresi ve psikolojik dayanıklılığın gelecek algısı, aile uyumu ve sosyal kaynaklar arasında negatif yönlü çok düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca örgütsel desteğin de psikolojik dayanıklılık üzerinde olumlu etkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Büyükbodur Çetinkaya ve Çalık Var, 2020, ss. 54, 166).

Genç 2019 yılında yaptığı çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve baş etme tarzları adlı çalışmasıyla sosyal hizmet alanının çocuk refahı alanında çalışan sosyal hizmet çalışanlarını araştırmıştır. Çalışması sonunda bu alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerinin orta seviyede olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Daha çok bireysel yöntemler ile psikolojik dayanıklılıklarını korumaya çalıştıklarını tespit etmiştir. Ayrıca araştırmada çalışanların psikolojik dayanıklılık seviyelerinin; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir durumu, mesleki hizmet süreleri, çocuk refahı alanındaki hizmet süreleri, meslek grupları, mesleğini severek yapma durumu ve takip edilen dosya sayısı değişkenlerinin istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yaratmadığını da belirtmiştir. Çalışmada bu alanda çalışan sosyal hizmet çalışanlarının neredeyse tamamına yakını psikolojik dayanıklılık konusunda eğitim almadığı sonucuna da ulaşılmıştır. Aynı zamanda yine bu çalışmada görülmüştür ki bu alanda çalışan sosyal hizmet çalışanları psikolojik dayanıklılıklarını koruma konusunda en çok kullandıkları yöntemler akran koçluğu ve desteğidir. Psikolojik dayanıklılığın özellikle bu meslekte gelişmesi için çok önemli bir faktör olan süpervizyon desteğinin ise ne yazık ki araştırma sonuçlarında en az kullanılan yöntem olarak ortaya çıkmıştır.

Başka bir araştırmada ise çocuk sağlığı alanında çalışan sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılıkları ölçülmüş ve sosyal çalışmacılarca mesleki risklerin ve psikolojik dayanıklılığın ne kadar anlaşıldığı konusunda çalışılmıştır. Araştırma sonucunda ulaşılan sonuç, sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılıklarının yeterli olmadığı, görev başındayken yaşadıkları risklerin çocuk sağlığı alanında çalışan sosyal çalışmacıların çalışma sağlığında ve mesleki yeterliliğinde olumsuz etki yarattığı ve tam da bu sebepten ötürü psikolojik dayanıklılıklarının geliştirilmesine yönelik araştırmalar yapılmamasının eksikliği üzerine vurgu yapılmıştır (Çetinkaya Büyükbodur ve Çalık Var, 2020, ss. 49-50).

3.2.5. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılığı

Sosyal Hizmet Sözlüğüne bakıldığında (The Social Work Dictionary) psikolojik dayanıklılık kavramı, bir problem ya da yaşanan stres sonrası toparlanma, iyileşme ve

daha önce sahip olunan imkanlara tekrar geri dönebilme olarak ifade edilmiştir (Barker,1999’dan aktaran: Buz ve Genç, 2019, s. 628).

Sosyal hizmet uzmanı, sosyolog, psikolog ve psikolojik danışman gibi ihtiyacı olan bireylere yardım hizmeti sunan meslekler için psikolojik dayanıklılık konusu önemlidir (Kararımak 2006, s. 129). Bu mesleği yerine getiren insanlar hem zor olaylarla hem de zor bireylerle çalışmaktadır. Bu yüzden de öncelikle kendilerinin zorluklar karşısında güçlü olmaları gerekmektedir.

Sosyal çalışmacılarla yapılan araştırmalarda zorluklarla aktif baş edebilme yöntemlerinin içinde yer alan psikolojik dayanıklılığın iş tatminlerini olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Soderstrom ve diğ., 2000, ss. 311, 328). Yardım hizmetlerinin sunulduğu sosyal hizmet merkezlerinde psikolojik dayanıklılığı arttıran örgüt yöntemlerinin kabul edilmesi sosyal çalışmacıların etkili ve verim aldıkları bir örgütte daha başarılı olmalarına destek olabilmektedir. Alan yazında yer alan psikolojik dayanıklılık çalışmalarında yaşça büyük ve tecrübeli sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılık seviyelerinin yüksek olduğu ancak çalışmaya yeni başlayan genç ve tecrübesiz sosyal çalışmacıların ise psikolojik dayanıklılıklarının düşük seviyede yer aldığı sonucu ifade edilmektedir (Çetinkaya Büyükbodur ve Çalık Var, 2020, ss. 45-46). Örgütte yeni çalışmaya başlayan sosyal çalışmacıların yaptıkları işten beklentileri olduğu ve çalışma hayatında prensipli ve kariyer hedefli davrandıkları bu sebepten dolayı da örgütsel strese ve tükenmişlik sendromuna yakalanmalarının daha mümkün olduğu yapılan çalışmalarda belirtilmiştir (Storey ve diğ., 2001, ss. 659,669).

Özellikle sosyal hizmet mesleğine yeni başlayanlar da ya da mesleği yerine getirirken zorlanan uzmanlara stresle başa çıkma konusunda bir nevi “araç kutusu” sağlanmalıdır ki karşılaştıkları zorluklarla başa çıkmalarına yardımcı olunabilsin. Duygusal zekaya sahip, en dayanıklı sosyal hizmet çalışanları bile zaman zaman bu araç kutusuna ihtiyaç duyabilir. Bu ihtiyaç sağlanmadıkça da stresi yönetemeyebilir ve tükenmişliğe karşı savunmasız kalabilirler (Grant ve Kinman, 2012, s. 617). Çünkü sosyal hizmetler mesleğinin önceliğinde hep yardım bekleyen taraf vardır. Onların yaşadıkları ve hissettikleri her zaman bu mesleğin ana noktasıdır. O yüzden de bir sosyal çalışmacı başarılı olduğunda iyi bir uzman başarısız ya da karşı tarafın aleyhine karar aldığında

ise kınanmakta ve konusunun uzmanı olmadığı düşünülmektedir (Koçak ve Taşçı, 2018, s. 86).

Psikolojik dayanıklılık özelliğine sahip olmak ya da sahip olabilmek için uğraşmak sosyal hizmet alanı çalışanları için önemli bir konudur. Çünkü bu sayede hem mental olarak hem psikolojik hem de fizyolojik açıdan daha güçlü olacaklar ve mesleklerini yerine getirirken bu özelliklerinden faydalanacaklardır. Sosyal hizmet çalışanları için psikolojik dayanıklılığın niçin önemli olduğu sorusuna cevap olarak iki yanıt verilmiştir:

1. Sosyal hizmet uzmanlarının örgütteki performanslarının artmasında ve karmaşık olan sorunların çözülmesinde yardımcı olur.
2. Sosyal hizmet mesleğinin içinde yer alan duygusal taleplerin yönetilmesinde sosyal hizmet çalışanlarının kendilerini korumalarına ve tükenmişlik yaşamamalarına yardımcı olabilmektedir (Grant ve Kinman, 2014'den aktarak Buz ve Genç, 2019, s. 631).

Çalışma hayatında sosyal hizmet alanı çalışanlarının örgütleri tarafından birçok konuda çalışanlarını desteklemeleri gerekmektedir. Onların stresli durumlarda olayları yönetebilmeleri, iş tatminlerinin üste seviyede olması, öz yeterlilik ve kontrol düzeylerinin yüksek olması için çalışanların buna ihtiyaçları vardır. Sadece bireysel olarak psikolojik dayanıklılıklarının olması örgütsel hayatta yeterli olmayabilir. Hem bireysel anlamda dayanıklılık hem örgütün desteklediği ve ihtiyaçlarını önemseydiği bir sosyal hizmet çalışanı daha başarılı ve işinden tatmin bir çalışan olacaktır (Collins, 2007, s. 15).

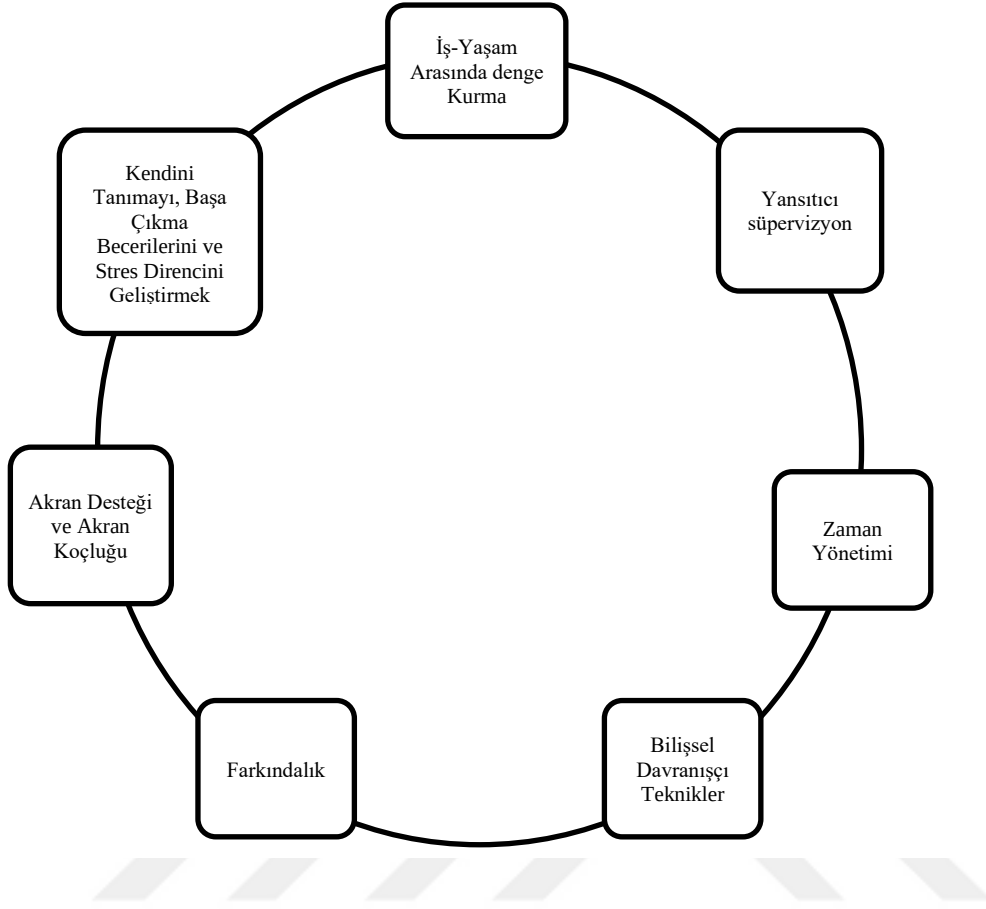
Bir sosyal hizmet uzmanı, hastalıkla uğraşan bir yaşlıya yardım ederken, diğeri suç işlemiş bir sokak çocuğuyla çalışıyor olabilir. Tacize uğramış bir kadına yardımcı olan bir sosyal hizmeti uzmanı ile ailesini kaybetmiş bir çocuğa destek olmaya çalışan bir sosyal hizmet uzmanı da bulunmaktadır. Kısacası sosyal hizmet alanında çalışanların karşı karşıya kaldığı olaylar ve bireyler çok çeşitli ve onları zorlayıcı niteliktedir. Ancak şöyle bir zorluk da söz konusudur: Adalet Bakanlığında çalışan bir sosyal hizmet uzmanıyla, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığında çalışan bir sosyal hizmet uzmanının ya da Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel

Müdürlüğü veya Sağlık Bakanlığında çalışan bir sosyal hizmet uzmanının karşı karşıya kaldığı zorluklar farklıdır. Onlara müracaat eden bireylerin çeşitli farklılıkta olmasıyla birlikte çalıştıkları kurumların içinde bulunduğu örgütsel zorluklar da farklıdır. Bu zorluklar da sosyal hizmet uzmanlarının stres yaşamasına, kendini mutsuz ve sağlıksız hissetmesine ve hatta tükenmişlik yaşamasına neden olabilir. İşte bu gibi durumlarda psikolojik dayanıklılığı güçlü birey, yaşadığı stresi yönetebilmekte ve tükenmişliğe giden yolu önleyebilmektedir. Bu da bir sosyal hizmet uzmanı için çok önemli bir özelliktir. Yaptığı meslekte de koruyucu bir faktör olarak onu olumsuz durumlardan uzaklaştırmaktadır (Buz ve Genç, 2019, s. 629).

Psikolojik dayanıklılığın doğuştan kazanılan bir özellik olmadığını daha sonradan da kazanılabildiği önceden belirtilmişti. Ancak sahip olan bireyleri de her türlü tehlikeden koruyabildiğini söylemek de mümkün değildir. Bunun için sosyal hizmet çalışanlarına ekstra destek gerekmektedir. Mesleklerinde gelişim göstermeleri için fırsat verilmeli, onlara gerekli kaynaklar temin edilmeli ve bunun için de ihtiyaçları olan zaman sağlanmalıdır. Özellikle örgütte destek sağlamak onlar için çok önemlidir. (Grant ve Kinman, 2014, s. 30).

Sosyal hizmet çalışanları travma yaşayan bireylerle çalışırken ki burada hem çocuk hem de yetişkinleri ele alabiliriz, onlara başvuruların dayanıklılığına odaklanarak çalışmaktadırlar. Tabii bunu yaparken de kendi dayanıklılıkları konusu geri planda kalmaktadır. Bu yüzden sosyal hizmet uzmanları mesleklerini daha etkili ve verimli yapabilmeleri için kişisel dayanıklılıklarına da önem vermeli ve onu geliştirmenin yollarını bulmalıdır. O zaman yaptıkları işte karşılaştıkları engellerle daha kolay baş edebilirler (Selcik, 2017, s. 1140).

Sosyal hizmet alanında çalışanların psikolojik dayanıklılığını arttırmak için birtakım stratejiler geliştirilmiştir. Tabii her strateji her çalışana uyacak diye bir şey söz konusu olmamaktadır. O yüzden her sosyal hizmet çalışanı kendine uygun olan stratejiyi seçmeli ve ona göre yolunu belirlemelidir. Grant ve Kinman'ın (2014) kitabından temel alınarak psikolojik dayanıklılığın kurulmasında etkili olan stratejiler bir şekilde aşağıda gösterilmiştir:



Şekil 3. 2. Sosyal Hizmet Uzmanlarının Psikolojik Dayanıklılığın Kurulmasında Etkili Olan Stratejiler

Kaynak: Grant ve Kinman, 2014'ten Aktaran: Genç, 2019, s. 43.

Sosyal hizmet alanında çalışanların iş ve yaşam arasındaki dengeyi kurmaları için, her çalışanın kendi hayatında ihtiyacı olanları bilmesi ve de bunları belirlemesi gerekmektedir. Bu dengeyi sağlarken tek bir çözüm yoktur. Önemli olan sadece aralarında ki denge değil, hayatındaki alanlar arasında denge kurulabilmesidir. İş ve yaşam arasındaki denge, çalışanların bireysel ihtiyaçlarını karşılayan bir dengeyi sağlarken fayda sağlamaktadır. İş ve yaşam arasındaki dengeyi sağlamak için kullanılacak bazı teknikler vardır. Bunlar; yansıtıcı süpervizyon, farkındalık, bilişsel davranışçı teknikler, zaman yönetimi, akran desteği/koçluğu ve kendini tanımadır (Genç, 2019, ss. 43-44).

Zaman yönetimi konusu da sosyal hizmet alanı çalışanları için önemli bir konudur. Çünkü sosyal çalışmacılar hem yoğun çalışmakta hem de iş ve özel hayatları arasında koşturmaktadır. Bazı zamanlar da hepsini aynı anda yapmakta zorlanabilirler. Bu durum da onların iş performansına yansiyabilir. Bu yansımanın olumsuz olmaması ve iyilik hallerinin devamı için geliştirilmiş bir zaman yönetimine gerek duymaktadırlar (Wray ve Rymell, 2014'ten aktaran Genç, 2019, s. 45). Böylece daha planlı ve zamanı gerektiği gibi kullanma becerisine sahip olabilirler.

Bilişsel davranışçı stratejiler ise sosyal hizmet çalışanlarının karşılaştıkları problemlerde bunların çözümü için önemlidir. Bu strateji sosyal hizmet çalışanlarının zorlukları yönetebilmeleri ve psikolojik dayanıklılıklarını geliştirmeleri için gerekli olmaktadır. Farkındalık da sosyal hizmet çalışanlarının hissettiği duygu ve düşünceler açısından önemlidir. Böylece yaşadığı olayları iyi ya da kötü olarak yargısız kabul edebilir. Bu da psikolojik dayanıklılığın oluşması açısından önemlidir. Akran desteği ve akran koçluğu da sosyal hizmet çalışanlarının meslektaşlarından, yöneticilerinden aldığı destek ya da mesleki konularla ilgili fikir alışverişi yapabilmeleridir. Kendini tanıma, başa çıkma becerilerini ve stres direncini geliştirmek de bir sosyal hizmet çalışanın görevini yaparken ihtiyaç duyduğu bir beceridir. Başa çıkma, baş etme sosyal hizmet çalışanın dayanıklılığını arttırmak için çok önemlidir. Çünkü bireyler stresle veya olumsuz olaylarla farklı baş etme yolları bulurlar. Bir sosyal hizmet çalışanı da eğer psikolojik olarak dayanıklıysa kendisini zorlayan şartları ve iyi olmasını engelleyen durumları bilir ve ona göre davranır (Genç, 2019, ss. 45-47).

3.2.6. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş stresi

2001 yılında Jones sosyal çalışmacılarla görüşmeler yaparak bir çalışma ortaya koymuştur. Bu çalışmada sosyal servislerde görevli olan sosyal çalışmacıların stresli oldukları, umutsuzluk ve mutsuzluk yaşadıkları, işe gelmede isteksiz davrandıkları ve düzenli olarak rahatsız olduklarına dair izin kullandıklarını fark etmiştir. Fabrikada çalışan sosyal çalışmacıların eskisinden daha çok çalıştıkları ve bu çalışmanın git gide ara bile vermeden olmaya başladığını ve bu durum da onların uzun süre hasta hissetmesine sebep olduğunu ve de durumun daha da kötüleşeceğini düşündüklerini belirtmiştir. Aynı zamanda sosyal çalışmacıların çoğunda hem psikolojik hem de

fizyolojik olarak tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymuştur. (Jones, 2001, ss. 547, 567). Ayrıca çalıştığı alanda hane içi cinsel tacize maruz kalan ya da aile içi şiddet yaşayan müracaatçılarla çalışan sosyal çalışmacılarda da fazla sinirliliğe bağlı olarak gelişen öfke nöbetlerine rastlamışlardır (Choi, 2011, ss. 101, 119).

Sosyal çalışmacıların çalışma hayatında yaşadıkları olumsuzluklar, onların mesleklerinde tatmin sağlamalarına engel olmaktadır. Yaptıkları işe karşı da memnuniyetsiz bir tavır içinde olabilirler. Tham (2007)'de 309 sosyal çalışmacıyla yaptığı araştırmada, 144 sosyal çalışmacının (%48'i) bir yıl içinde yeni bir iş aramalarının olası olduğunu belirtmiştir. Bu durum da sosyal çalışmacıların çalıştıkları iş ortamında yaşadıkları stres seviyesinde etkili olabilmektedir. Diğer bir araştırmayı Elpers ve Westhuis'un (2008) yapmıştır. 833 sosyal çalışmacıdan aldıkları bilgilere göre sosyal çalışmacıların iş ortamında yöneticilerin kendilerine karşı tutumları, onların yaşadıkları stres üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Blomberg ve arkadaşları da (2014) Kuzey Avrupa ülkelerinde çalışan sosyal çalışmacılar ile ilgili araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda da sosyal çalışmacılarda en çok stres yaratan etkenin sorumlu oldukları işlerin belirsiz olmasıyla alakalıdır (Zengin ve Çalış, 2017, s. 52).

Sosyal çalışmacıların işleri gereği stressiz bir çalışma ortamı sağlamaları neredeyse imkansızdır. Stres kaynakları ve stresli çalışma şartları sonucunda gerilme, bıkmak, tükenme yaşamak normaldir. Aynı zamanda örgütsel yapı içindeki rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü stres yaratırken, bir de müracaat edenlerin problemleri ve düşmanca tavırları da onlar için ayrı birer stres kaynağıdır (Jayaratne ve Chess, 1984, ss. 448, 453).

Başka bir araştırmayı Hablemitoğlu ve Özmete (2012) yapmıştır. Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi ile ilgili yaptıkları çalışmada sosyal çalışmacıların yaptıkları iş nedeniyle değersizlik, hayal kırıklığı ve kızgınlık yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca en çok iş yükü fazlalığı yüzünden stres yaşadıklarını belirtmişlerdir. Olumlu olarak ise çok kıymetli bir iş yaparak topluma fayda sağlıyor olmaktan tatmin olduklarını belirtmişlerdir. Tatmin konusunda ise ücretlerin yeterli olmaması onlar da en az tatmin sağlamaktadır.

Yapılan araştırmalarda sosyal hizmet çalışanlarının stres seviyelerini aslında daha çok kurumun yapısından kaynaklandığı görülmüştür. Stres seviyelerini en çok etkileyen etmenlerin de fazla iş yükü, güvenlik önlemlerinin yetersizliği ve onları zorlayan müracaatçılar olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Zaten zor olan görevlerinin artan iş yüküyle daha da zorlaştırılması sosyal hizmet çalışanlarını strese sokmaktadır. Güvenlik önlemlerinin yetersizliği de onları kaygılandırmakta ve üzerlerinde stres oluşturmaktadır. Özellikle ocuklarla çalışan sosyal hizmet çalışanları hem çocuklarla hem de aileleriyle çatışmalar ve sorunlar yaşamak zorunda kalmaktadır. Ayrıca herhangi bir sözlü ya da fiziki bir müdahale olduğunda güvenlikleri risk altına girmektedir. Onları koruyacak bir güvenlik sisteminin olmaması ve bireysel yöntemlerle kendilerini korumak zorunda kalmaları sosyal hizmet çalışanları üzerinde yoğun bir stres yaratabilmektedir (Genç, 2019, s. 109).

3.2.7. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş tatmini

Bireylere yardımcı olmayı hedefleyen meslekleri yapan çalışanların daha iyi olmaları ve verimli bir şekilde görevlerini yerine getirebilmeleri için ve de işlerinden tatmin sağlamaları için psikolojik dayanıklılık önemli bir etkindir. Psikolojik dayanıklılığa sahip çalışanlar bu özellikleri sayesinde karşılaştıkları güçlüklerle daha kolay baş edebilirler. Yaşanabilecek olumsuz olaylarda da kendilerini de daha iyi koruma altına alabilirler (Grant ve Kinman, 2014, s. 29).

Sosyal hizmet çalışanları, problemi olan birey ve gruplara yönelik hizmet vermeye çalışırken doğal olarak duygusal taleplerin yoğunluğuyla karşılaşırlar. Bu taleplerin karşılanabilmesi durumunda sosyal çalışmacılar mesleki olarak tatmin olurken talepleri karşılayamadıklarında da başarısızlık duygusu yaşayabilirler. Bu durum sık sık tekrar ettiğinde ise sosyal çalışmacılar tatminsizlik yaşayarak, mesleki tükenmişliğe sürüklenebilirler. Yaptıkları işler yüksek seviyede stres taşıdığı için, bu durum normaldir. Ayrıca hem bir yandan yardım talep edene hizmet vermeye çalışırken, bir yandan da gelecekte oluşabilecek problemlerin oluşmasını önlemek için mesleki çalışmalar yürütmek zorundadırlar. Tüm bunlar da sosyal alışmacıları zorlamakta ve üzerlerinde baskı oluşturmaktadır (Işıkhan, 2011'den aktaran: Ceylan ve diğ., 2016).

Sosyal hizmet uzmanları mesleklerini yerine getirirken çoğunlukla onları olumsuz etkileyen ve zorlayan durumlarla karşılaşır. Hem uzayan çalışma süreleri hem yardım bekleyen bireylerle aralarında geçen stresli zamanlar, onları hem psikolojik hem de fizyolojik olarak yormaktadır. Tüm bunlarla başa çıkabilmek için de sosyal hizmet çalışanlarının dayanıklı olması ve karşılaştığı güçlüklerle başa çıkabilmesi gerekmektedir. O yüzden psikolojik dayanıklılıklarını geliştirmek, bunun için gereken çalışmaları yapmak sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş tatminlerini arttırmak için çok önemlidir (Grant ve Kinman, 2014, s. 29).

Profesyonel anlamda hizmet veren sosyal çalışmacılar, bunun bir gereği olaraksa prestij sahibi olmak isterler. Hak ettikleri halde bu prestiji edinemezlerse ya da engellenirlerse mesleki doyum yerine tükenme yaşamaları kaçınılmazdır (Seçer, 2009). Sosyal çalışmacıların işlerini yaparken kendilerini değersiz, umutsuz, mutsuz ve çökmüş hissettikleri, zihinsel bir tükenme ve insanlarla ilgili hayal kırıklığına uğramış ya da gücenmiş olarak değerlendirmektedirler. Bununla birlikte fiziksel tükenme yaşamalarına rağmen değerli bir iş yaparak topluma katkı sağlıyor olmaktan mutlu ve tatmin oldukları belirlenmiştir (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, s. 199).

Bazı iş dallarında önemli kararlar almak ve bunları uygulamak zor olmaktadır. Sosyal çalışmacılar hizmet sundukları dezavantajlı bireylerle ilgili kritik kararlar vermek zorunda kalabilirler. Bu karar verme aşaması sosyal çalışma mesleğinin temel aktivitelerinden biridir. Örnek olarak bir evlat edinme başvurusu yapan bireyin o hizmete uygun olup olmadığı sosyal çalışmacının vereceği karara bağlıdır. Yine aynı şekilde bir çocuğun evlat edindirme hizmetinden yararlanıp yararlanmayacağı da bir sosyal çalışmacı raporuna bağlıdır. İşte tüm bu süreçler sosyal çalışmacılar için zor geçmektedir. Hangi karar verilirse verilsin başvurular olumlu ya da olumsuz etkilenecektir. Sosyal çalışmacılar tüm bu kararlardan kendilerinin sorumlu olduğunun farkındadırlar. Olumlu karar verdiklerinde genellikle takdir edilmeyen sosyal çalışmacılar diğer yandan verdikleri kararın olumsuzluğa neden olması durumunda ciddi cezalarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu durumda bazı başvurular sosyal çalışmacıların kararlarından hoşnut değildirler. Böyle durumlarda da başvurular tarafından sosyal çalışmacılara yönelik tehdit, taciz, mobbing gibi olumsuz eylemler olabilmektedir. Ayrıca sosyal çalışmacıların vermiş oldukları kararlara siyasi

müdahalelerin olduğu da bir gerçektir. İşte bütün bunlar sosyal çalışmacıların iş tatminini düşürmekte ve onları tükenmişlik duygusuna itmektedir (Ceylan ve diğ., 2016, s. 52).

Sosyal çalışmacıların birlikte çalıştıkları yöneticileri ve çalışma arkadaşları da onların görevlerini yerine getirmelerinde önemlidir. Eğer yöneticilerde sosyal hizmet uygulamaları konusunda bilgili ve uzman bireylerse sosyal çalışmacılar daha rahat ve doğru çalışabilir. Ancak aksi durumda sosyal hizmet uygulamalarına yabancı, dezavantajlı gruplar hakkında bilgi sahibi olmayan yöneticiler, verdikleri kararlarla sosyal çalışmacıların iç çatışma yaşamasına neden olabilir. Bu durumda sosyal çalışmacının tatminsizliğine yol açarken aynı zamanda tükenmişlik yaşamasına da neden olur. Yürür ve Sarıkaya (2011) yaptıkları araştırmada sosyal çalışmacıların yöneticilerinden ve çalışma arkadaşlarından aldıkları desteğin tükenmişlik düzeylerini ne yönde etkilediğini araştırmışlardır. Sonuçta da yöneticilerden sağlanan desteğin tükenmişliği etkileyerek azaltılabileceğini belirtmişlerdir. Çünkü sosyal hizmet alanı çalışanları yabancı, dezavantajlı bireylere yönelik çalışmalar yapmaktadırlar. Bu konularda sosyal hizmet bilgi ve yetisine sahip olmayan amirlerle çalıştıklarında ve onların aldıkları kendilerinin onaylamadıkları kararları uygulamak zorunda kalmaları sosyal hizmet çalışanlarının içlerinde çatışma yaşamalarına ve etik ikilemler arasında kalmalarına yol açabilmektedir. Bu durum da onların iş tatminlerinin düşmesine sebep olmaktadır.

Sosyal hizmetler özellikle manevi açıdan çalışanı iyi hissettiren bir meslek olmasına rağmen, yukarıda sayılan nedenlerden ötürü stres seviyesi oldukça yüksek bir meslektir. Ancak stres seviyesinin yüksek olduğunu gösteren kanıtlara rağmen, yapılan bazı çalışmalar sosyal hizmet uzmanlarının iş tatminlerinin de yüksek olduğunu göstermektedir (Fox ve diğ., 2014, s. 11). Tabii bu iş tatminini en çok sağlayacak olan da çalıştıkları örgüttür. Çünkü sosyal çalışmacıların görevlerini yaparken görülmektedir ki örgütsel faktörler daha baskındır. Her ne kadar iş tatminleri için bireysel yöntemlerini kullanmaya çalışsalar da ki bu yönlerini istedikleri gibi yönlendirme ve değiştirme şansına sahiptirler. Örgütsel faktörleri değiştirebilmeleri mümkün olmamaktadır. O yüzden de örgütler çalışanlarının yüksek iş tatmini ve düşük tükenmişlik seviyelerinde çalışmalarını istiyorsalar liyakat temelli modern yönetim

anlayışı doğrultusunda güçlendirici çalışmalar yapması doğru olacaktır. Sosyal çalışmacıların gelişimini ve savunuculuğunu sağlayacak tedbirler alınması onlar için yüksek iş tatmini sağlayacaktır (Ceylan ve diğ., 2016, s. 67).

Yapılan bir araştırmada Keser ve diğ. (2019) Bursa’da çalışan sosyal hizmet uzmanları arasında iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi incelenmişlerdir. Araştırma sonunda da Bursa’da çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yaşam tatminlerinin iş tatminlerini etkilediğini tespit etmişlerdir. Hem yüksek yaşam tatmini hem de yüksek seviyede iş tatmini olan çalışanların örgütsel hayatta iyi bir bireysel performans gösterebileceklerini, bu durumun da örgütsel performansı da arttıracak bulgusuna ulaşmışlardır. Sosyal hizmet alanında çalışanların bu mutluluğu görevlerini yerine getirirken verdikleri hizmette de önemli bir başarı sağlayacaktır. Çünkü sosyal hizmetler çalışanlarının yaptıkları iş hem zor hem de psikolojik olarak güçlü olmalarını gerektirmektedir. Böyle bir görevi yerine getirirken de hem iş tatmini hem de yaşam tatmini sağlamak kolay değildir. İki değişkenin birbirini pozitif yönde etkilemesi ve de sosyal hizmet çalışanlarının etkileşime sahip olmaları onlar açısından büyük avantaj sağlamaktadır (Keser ve diğ.,2019, s. 185).

4. SOSYAL HİZMET ALANI ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞININ İŞ TATMİNİNE ETKİSİNDE İŞ STRESİNİN ARACI ROLÜ İLE İLGİLİ BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde teorik kısmında yer alan konu hakkında gerçekleştirilen araştırmaya ve sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Genel Çerçevesi

Bu kesimde araştırmanın genel çerçevesi hakkında bilgi arz edilecektir. Bu kapsamda araştırmanın konusu, amacı, evren, örneklem ile araştırmada kullanılan ölçeklere dair bilgilere yer verilecektir.

4.1.1. Araştırmanın konusu

Çalışmanın ana araştırma konusu sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının, iş stresi ve iş tatmini seviyelerine etkisini belirlemektir. Ayrıca psikolojik dayanıklılıklarının iş tatmin düzeylerine etkisinde iş streslerinin aracı rolü olup olmadığını ortaya koymaktır.

4.1.2. Araştırmanın amacı ve önemi

Alan yazını incelendiğinde, farklı disiplinlerde çok sayıda psikolojik dayanıklılık, iş stresi ve iş tatmini konularında çalışma yapılmış olmasına karşın, sosyal hizmet uzmanlarına ya da sosyal hizmet alanında çalışanlara yönelik çalışma sayısının istenilen seviyede olmadığı görülmüştür.

Çalışmanın amacı literatürdeki bu boşluğun giderilmesine katkı sağlamak amacı ile sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının, iş streslerinin ve iş tatminleri üzerindeki etkisini ölçülmesidir. Böylece Türkiye’de önemi her geçen gün artan bir şekilde fark edilen sosyal hizmet alanı çalışanları ile ilgili akademik araştırmalar etik kriterleri doğrultusunda sağlıklı bilgi üretilmesi sağlanacak ve bu alanda gerçekleştirilen az sayıdaki çalışma dikkate alındığında, alan araştırmacıları için önemli bir referans noktası olacaktır.

Araştırmada ele alınan konu başlıkları şunlardır:

1. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılık seviyelerinin belirlenmesi.

2. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş stresi seviyelerinin belirlenmesi.
3. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş tatmini seviyelerinin belirlenmesi.
4. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının iş tatmini düzeylerine olan etkisinin belirlenmesi.
6. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının iş stresi düzeylerine olan etkisinin belirlenmesi.
7. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş streslerinin, iş tatmini düzeylerine olan etkisinin belirlenmesi.
8. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının iş tatmin düzeylerine etkisinde iş stresi düzeyinin aracılık rolü olup olmadığının belirlenmesi.

Önemi her geçen gün artan psikolojik dayanıklılık, iş stresi ve iş tatmini kavramları ile ilgili olarak yapılan literatür araştırmalarında, birçok farklı disiplinden gelen araştırmacının konuyu ele aldığı görülmektedir. Ancak bu araştırmalarda bahse konu kavramlar müstakil olarak diğer kavramlar ile veya birlikte farklı ikili varyanslar ile ele alındığı görülmektedir. Bu çalışmayı diğer çalışmalardan ayıran en önemli nokta ise, bu üç kavramın bir arada ilk defa ele alması ve sosyal hizmet alanı çalışanları üzerinde uygulanmasıdır.

Hayatın olağan akışı içerisinde büyük bir önem arz eden sosyal hizmet alanı üzerinde alan yazınında benzer bir çalışmanın olmadığı dikkate alındığında, literatürde önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Sosyal hizmet çalışanları, görevleri gereği birçok zorluk yaşamaktadır. Yerine getirdikleri meslek; yardıma ihtiyaç duyan kesimlerin problemlerini çözmeye çalışmak ve görev sahasına giren konularda, ihtiyaç sahiplerine mevzuatın çizdiği sınırlar dahilinde destek vermektir. Hazırlanan bu çalışma ile hassas, zor ve kamusal olarak son derece önemli görevi ifa eden sosyal hizmet çalışanlarının yaşadıkları zorluklar hakkında alan yazınına katkı sağlanmış olunacaktır.

4.1.3.Araştırmanın evreni ve örneklem grubu

Çalışmanın evreninin ve örnekleminin oluşturulması, çalışma hazırlıklarının ilk aşamasını oluşturmakta olup, yapılan çalışmanın sağlıklı sonuçlara ulaşılabilmesi için büyük önem taşımaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 87).

Araştırmanın evrenini sosyal hizmet alanı çalışanları, diğer bir adıyla sosyal hizmet uzmanları ya da sosyal çalışmacılar oluşturmaktadır. Bu noktada sosyal hizmet alanı çalışanı kavramının açıklığa kavuşturulması evrenin açıkça belirlenmesi açısından önem arz etmektedir. Konu ile ilgili tartışmalara çalışmanın daha önceki bölümünde yer verildiği için bu kısımda tekrar yer verilmemiştir.

Önceki bölümlerde belirtildiği üzere, sosyal hizmet alanı çalışanları ile ilgili kesin rakamlara ulaşamamasının yanında farklı kaynaklardan edinilen bilgilere göre Türkiye’de çalışan sosyal hizmet uzmanı (çalışanı) sayısının 10.000, Bakanlıklara bağlı çalışan sayısının ise 6.000 civarı olduğu tahmin edilmektedir. Bu bilgiye ilgili sosyal hizmet çalışanları ile atama sayıları dönemler itibari ile ÖSYM’nin KPSS atama sonuç raporu ile kurumların yıllık istatistiklerinden hareket ederek ulaşılmıştır.

Çalışmada 438 sosyal hizmet alanı çalışanı örneklem olarak seçilmiştir. Örneklem basit tesadüfi örnekleme kurallarına göre belirlenmiştir. Örneklemin bu şekilde belirlenmesinin nedeni araştırmanın tür ve evrenin özelliklerinden kaynaklanmaktadır.

Doktora çalışması kapsamında hazırlanan anket formu, öncelikle doğrudan tespit edebildiğimiz sosyal hizmet uzmanlarına iletilmiştir. Bu şekilde gerçekleştirilen pilot çalışma için 38 kişiye mail gönderilmiştir. Pilot çalışmadan sonra, sosyal hizmet çalışanlarının oluşturduğu hizmet grup ve platformlarından destek alınmıştır. Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği (SHUDER) yönetimiyle iletişime geçilip gerekli izin alınmıştır. SHUDER aracılığıyla birçok sosyal hizmet çalışanına anket formları gönderilmiştir. Bu platformlar özellikle büyük kentlerde organize olmalarından dolayı çoğunlukla İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük şehirlerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarına ulaşılmıştır. Örneklem çalışmalarında toplam 400 sosyal hizmet çalışanına mail mesajı gönderilmiş ve 356 kişiden yanıt alınmıştır. Toplanan veriler incelendiğinde 13 katılımcı, soruların %5’inden azını yanıtladığı için analiz dışında tutulmuştur.

Ankete verilen tüm yanıtlar incelenmiş ve Mahalanobis uzaklığına göre 2 adet soru formuna verilen yanıtların uç değer olduğu tespit edildiğinde, analiz dışında tutulmuştur.

4.1.4.Araştırmada karşılaşılan zorluklar

2 Mart – 25 Ağustos 2020 tarihleri arasında gerçekleştirilen bu çalışmada karşılaşılan en önemli zorluk, sosyal hizmet çalışanı kavramı tanımı ile bu kapsamdaki alan çalışanlarının tespitinde yaşanmıştır. Şöyle ki gerek resmî açıklamalar ile istatistiki çalışmalarda sosyal hizmet çalışan sayısını açıkça belirlenememekte, ancak yaklaşık sayılar tahmin edilmektedir. Bu konunun nedeni ve evren tahmini ile ilgili bilgiler, çalışmanın ilgili bölümlerinde sunulmuş olduğundan, burada tartışmaya tekrar yer verilmeyecektir.

Araştırma sırasında karşılaşılan bir diğer önemli sorun ise, çalışmanın yapıldığı sırada yaşanan Covid 19 pandemisidir. Pandemi nedeni ile bir yandan fiziki olarak alan uzmanlarına ulaşmak mümkün olmazken, diğer yandan iş yükleri normal zamana göre daha çok artmış olan alan uzmanlarının çalışmaya ilgi göstermeleri zorlaşmıştır.

4.1.5. Ölçüm araçları, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri

Çalışmaya başlamadan önce, konu ile ilgili literatür araştırması yapılmış ve birbirinden bağımsız araştırmacılarca gerçekleştirilen 3 adet ölçeğin kullanılmasına karar verilmiştir. Bu ölçekler şunlardır:

- Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (Basım ve Çetin, 2011; Friborg ve diğ., 2003).
- Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği (Yıldırım ve diğ., 2011; Theorell ve diğ., 1988).
- Minnesota İş Tatmini Ölçeği (Baycan, 1985:71; Weiss ve diğ., 1967).

Bu kısımda öncelikle ölçme araçları tanıtılmış ve akabinde geçerlilikleri ve güvenilirlikleri incelenmiştir.

Geçerlilik analizi için faktör analizi yapılmıştır. Çok değişkenli istatistik teknikleri arasında sayılan “Açıklayıcı Faktör Analizi” (AFA), birden çok sayıda olan değişkenin kendi arasındaki ilişkilerini inceleyerek, birbirinden bağımsız ve değişken sayısından

daha az boyut altında toplamaya çalışmaktadır. Ayrıca mevcut bir ölçek uygulamasının yapısal geçerliliğini belirlemek için de kullanılmaktadır. Faktör analizini başka bir şekilde ifade etmek gerekirse, incelenen konuda teknik bir tabirle “faktör” olarak isimlendirilen çok sayıda değişken sayısının azaltılmasını sağlayan ve elde edilen bu az sayıda ancak çok daha anlamlı olan veriler ile daha kolay analiz yapılmasına imkân veren çok değişkenli bir istatistiksel tekniktir. (Kalaycı, 2006: 144).

Faktör analizinin yapılması için değişkenler arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu amaçla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett küresellik testi kullanılmaktadır. KMO değeri 0 ile 1 arasında yer almaktadır ve çalışmalarda bu değer 1’e yaklaşması istenmektedir. Çünkü KMO yer alan maddelerin diğer maddeler ile arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Literatürde genel olarak bir görüş birliği olmamasının yanında pek çok çalışmada 0,50’nin altında hesaplanan KMO değerine sahip veri setine faktör analizinin sağlıklı sonuçlar vermeyeceği, 0,8’in üzerinde hesaplanan KMO değerinin ise iyi olarak yorumlanacağı görüşü dile getirilmektedir (Kaya, 2013: 180).

Bartlett Küresellik testi ise, incelenen maddelerin korelasyon matrisinden hareket etmektedir ve korelasyon matrisinin birim matrisi olarak kabul ederek her maddeyi bu matrise göre sınamaktadır. Bunun sonucunda P value değerinin <0,05 olması beklenmektedir (Altunışık ve diğ., 2012: 267).

Geçerliliği ispat edilen araştırma sonuçlarının güvenilirlik analizi yapılmalıdır. Güvenilirlik analizinde Cronbach’s alpha değeri kullanılmaktadır (Çakmur, 2012: 340). Cronbach Alpha değeri bir katsayı olarak ifade edilmektedir. Hesaplanan katsayı $0,00 < \alpha < 1,00$ aralığında bir değer olarak belirlenmektedir. Analizlerde amaçlanan bu aralıktaki en yüksek değere ulaşmaktır. Bir başka deyişle (α) değeri 1,00 değerine ne kadar yaklaşırsa, güvenilirliğin o kadar yüksek olduğu sonucuna ulaşılır. Alan yazını incelendiğinde, görüş birliği olmamasına karşın, birçok başvuru kaynağında katsayının 0,700 ve üzerinde olmasının yeterli olduğu ifade edilmektedir (Cronbach, 1951: 302).

4.1.5.1.Yetişkinler için psikolojik dayanıklılık ölçeği

Ölçek, Friberg ve arkadaşları (2003) tarafından geliştirilmiştir ve beş boyuttan oluşmaktadır. Boyutlar şunlardır; “kişisel güç”, “yapısal stil”, “sosyal yeterlilik”, “aile uyumu” ve “sosyal kaynaklar”. Bu ölçek üzerine çalışan Friberg ve arkadaşları tarafından 2005 yılında yaptıkları “Recilience in Relation to Personality and Intelligence” adlı çalışmada “kişisel güç” boyutunun iki farklı kavramı içerdiğini tespit etmişler ve bu boyutu “kendilik algısı” ve “gelecek algısı” olarak ikiye bölmüşler ve böylece ölçekteki toplam boyut sayısını altıya yükseltmişlerdir (Verplanken ve diğ., 2007: 526-541).

Ölçek likert tipi 33 madde ve 6 boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan boyutlar şunlardır:

Tablo 4. 1. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Boyutları

Kendilik Algısı	1, 7, 13, 19, 28 ve 31. sorular
Gelecek Algısı	2, 8, 14 ve 20. sorular
Yapısal Stil	3, 9, 15 ve 21. sorular
Sosyal Yeterlilik	4,10, 16, 22, 25 ve 29. sorular
Aile Uyumu	5, 11, 17, 23, 26 ve 32. sorular
Sosyal Kaynaklar	6, 12, 18, 24, 27, 30 ve 33. sorular

Ölçek, bireylerdeki psikolojik dayanıklılık düzeyini ölçmeyi amaçlamaktadır. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği soru formu, Dr. H. Nejat BASIM ve Dr. Fatih ÇETİN tarafından hazırlanan ve Türk Psikiyatri Dergisi 2011;22(2):104-114 sayılı nüshasında yayınlanan “Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması” isimli makaleden alınmıştır. (Basım ve Çetin, 2011; Friberg ve diğ., 2003).

AFA analizi yapılmadan önce veri setinin, bu analiz için uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerine bakılarak kontrol edilmelidir. KMO Değeri, “Gözlenen korelasyon katsayılarının büyüklüğü ile kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüğünü karşılaştıran bir testtir. KMO değerinin yüksek olması, ölçekteki her bir değişkenin

diğer değişkenler tarafından mükemmel bir şekilde tahmin edilebileceği anlamına gelir. Değerin sıfır ya da sıfıra yakın çıkması durumunda, korelasyon katsayılarının dağılımında, bir dağınlık olduğu için bu değerlere dayalı olarak yorum yapılamaz” (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012: 207).

Tablo 4. 2. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği için KMO Sonuçları

KMO ve Bartlett İstatistikleri		
KMO Uygunluk Ölçüsü		,828
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	9014,462
	Df (Serbestlik derecesi)	496
	Sig. (Anlamlılık düzeyi).	,000

KMO, 828 olarak hesaplanmıştır. KMO değerinin ,7’nin üzerinde çıkması analiz yapabilmemiz için yeterli bir sonuçtur (Çokluk ve diğ., 2012: 190).

AFA Analizinde, KMO oranının yeterli bulunmasından sonra incelenmesi gereken ikinci nokta “Bartlett Küresellik Testi” sonuçlarıdır. Bartlett Küresellik testi, birim matrisinin varlığını incelemek için kullanılmaktadır ve bu aşamadan sonraki analizlerin anlamlı olabilmesi için H0 hipotezinin reddedilmesi gerekmektedir. Yapılan çalışmada H0 (Anlamlılık:000) reddedildiğinden dolayı bu ölçek için AFA analizi yapılabilir.

AFA çalışmalarında 29. Madde istenilen boyut altında yer almaması nedeni ile analizden çıkartılmıştır. 29 Madde çıkartıldıktan sonra gerçekleştirilen faktör analizi sonuçları Tablo 4.3.’de gösterilmektedir.

Tablo 4. 3. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Faktör Yapısı

	1	2	3	4	5	6
SK YPDÖ12	,917					
SK YPDÖ06	,887					
SK YPDÖ27	,877					

SK YPDÖ33	,856		
SK YPDÖ18	,849		
SK YPDÖ24	,822		
SK YPDÖ30	,743		
AU YPDÖ23	,927		
AU YPDÖ17	,906		
AU YPDÖ05	,906		
AU YPDÖ11	,893		
AU YPDÖ32	,830		
AU YPDÖ26	,826		
KA YPDÖ13	,880		
KA YPDÖ01	,878		
KA YPDÖ19	,873		
KA YPDÖ28	,771		
KA YPDÖ07	,731		
KA YPDÖ31	,660		
SY YPDÖ16	,885		
SY YPDÖ04	,876		
SY YPDÖ10	,869		
SY YPDÖ25	,860		
SY YPDÖ22	,859		
GA YPDÖ14	,904		
GA YPDÖ20	,852		
GA YPDÖ02	,850		

GA YPDÖ08	,842
YS YPDÖ09	,890
YS YPDÖ15	,859
YS YPDÖ03	,819
YS YPDÖ21	,804

Tablo 4.3’de görüldüğü üzere maddeler, teorik çalışmalarda öngörülen boyutlar altında toplanmıştır. Bir başka deyişle ankette yer alan 29. Madde dışındaki maddeler, teorik çalışmalarda belirlenmiş 6 boyut altında toplanmıştır.

Boyutların varyans açıklama oranları Tablo 4.4’de sunulmaktadır. Buna göre ölçeğin varyans açıklama oranı 72,46’dır. Varyans açıklama oranı, faktör yük değerleri üzerinden hareketle hesaplanmaktadır. Şöyle ki bir maddenin faktör yük değerlerinin kare toplamalarının, analize tabi tüm madde sayısına bölünmek suretiyle hesaplanmaktadır. Çalışmalarda beklenen, hesaplanan varyans oranının yüksek olmasıdır. Alan yazınında sosyal bilimler için bu oranın %40 ve yukarı olduğu kabul edilmektedir (Çokluk ve diğ., 2012). Bu itibarla açıklanan varyans oranı yeterli bulunmuştur.

Tablo 4. 4. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği için Varyans Açıklama Oranı

Açıklanan Toplam Varyans									
Faktör	İlk Özdeğerleri			Türetilen Kareli Ağırlıklar Toplamı			Çevrilmiş Kareli Ağırlıklar		
							Toplamı		
	%		Kümülatif				%		
	Toplam	Varyans	%	Toplam	% Varyans	Kümülatif %	Toplam	Varyans	Kümülatif %
1	16,250	50,782	50,782	16,250	50,782	50,782	5,121	16,003	16,003
2	2,235	6,984	57,766	2,235	6,984	57,766	5,023	15,696	31,699
3	2,014	6,295	64,061	2,014	6,295	64,061	4,601	14,379	46,077

4	1,388	4,337	68,397	1,388	4,337	68,397	4,453	13,914	59,992
5	1,300	4,064	72,461	1,300	4,064	72,461	3,990	12,470	72,461
6	,919	2,871	75,332						
7	,581	1,817	77,149						
8	,554	1,732	78,881						
9	,522	1,631	80,512						
10	,483	1,510	82,023						
11	,467	1,461	83,483						
12	,442	1,381	84,865						
13	,402	1,256	86,120						
14	,383	1,197	87,317						
15	,371	1,161	88,478						
16	,357	1,115	89,593						
17	,307	,961	90,554						
18	,279	,872	91,426						
19	,277	,865	92,291						
20	,268	,837	93,128						
21	,252	,786	93,914						
22	,243	,759	94,674						
23	,218	,680	95,354						
24	,213	,665	96,019						
25	,201	,627	96,646						
26	,185	,577	97,224						
27	,183	,572	97,796						
28	,169	,529	98,325						

29	,150	,469	98,794
30	,136	,424	99,219
31	,135	,421	99,639
32	,115	,361	100,000

Ölçeğin güvenirlik analizi sonuçlarına göre Cronbach's Alpha sonucu ,967 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 4. 5. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Güvenirlik Analizi (1)

Cronbach's Alpha	Madde sayısı
,967	32

Durum maddeler bazında incelendiğinde, herhangi bir maddenin çıkartılması halinde Cronbach's Alpha sonucu önemli derecede değişmediğinden, ölçeğin özgün yapısına zarar vermemek amacıyla maddenin çıkartılmamasına karar verilmiştir.

Tablo 4. 6. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği için Güvenirlik Analizi (2)

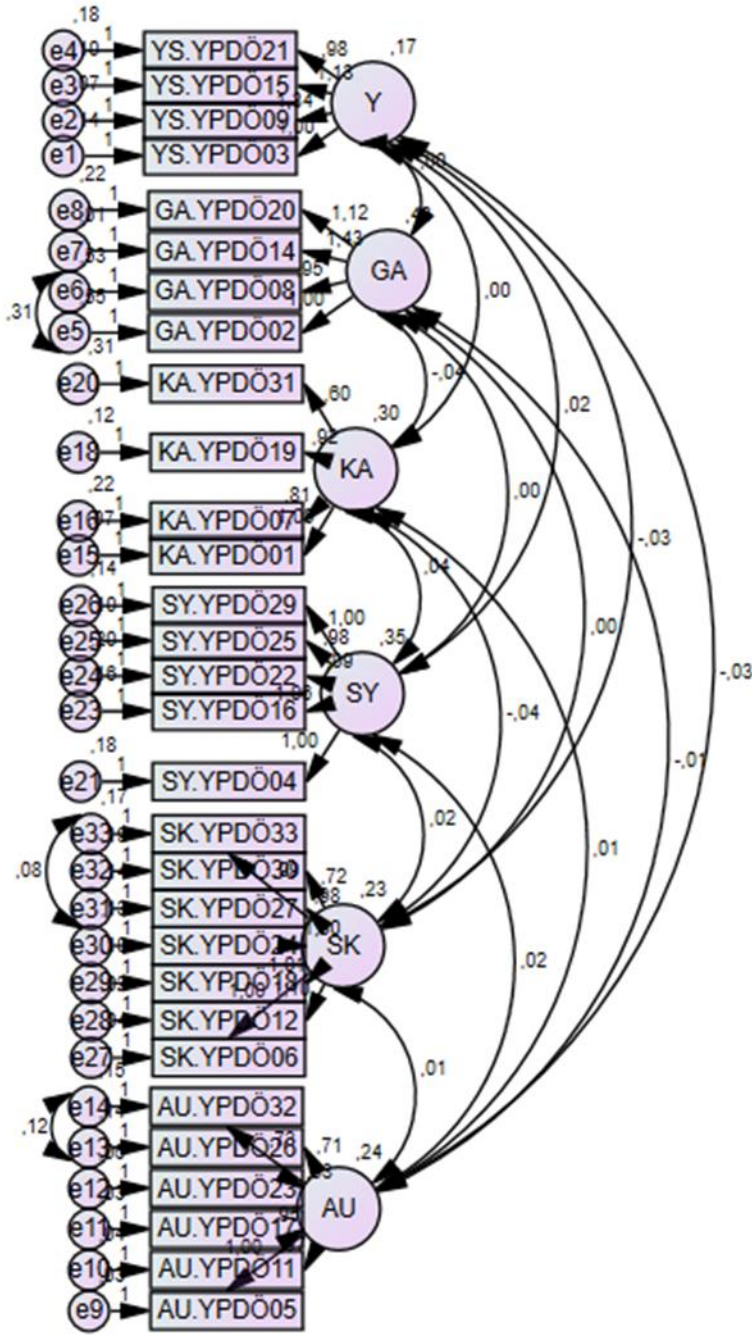
	Madde silinirse Ölçüm (ort.)	Madde silinirse Ölçüm(varyans)	Madde Toplam (kor.)	Madde silinirse (Cronbach alfa)
YS YPDÖ03	116,56	556,411	,751	,965
YS YPDÖ09	116,48	555,700	,733	,965
YS YPDÖ15	116,47	559,905	,683	,965
YS YPDÖ21	116,54	556,776	,749	,965
GA YPDÖ02	116,88	558,231	,626	,966
GA YPDÖ08	116,88	558,546	,635	,966
GA YPDÖ14	116,68	559,863	,620	,966
GA YPDÖ20	116,69	557,883	,666	,966

AU YPDÖ05	116,42	557,238	,735	,965
AU YPDÖ11	116,36	560,220	,723	,965
AU YPDÖ17	116,21	571,969	,656	,966
AU YPDÖ23	116,31	563,186	,701	,965
AU YPDÖ26	116,22	560,500	,713	,965
AU YPDÖ32	116,24	565,767	,666	,966
KA YPDÖ01	116,69	568,339	,629	,966
KA YPDÖ07	116,82	571,870	,522	,966
KA YPDÖ13	116,67	566,865	,648	,966
KA YPDÖ19	116,67	570,345	,604	,966
KA YPDÖ28	116,70	566,035	,647	,966
KA YPDÖ31	116,79	566,026	,640	,966
SY YPDÖ04	116,96	559,147	,722	,965
SY YPDÖ10	116,91	556,887	,736	,965
SY YPDÖ16	116,96	557,437	,739	,965
SY YPDÖ22	116,96	558,653	,710	,965
SY YPDÖ25	116,99	553,743	,801	,965
SK YPDÖ06	117,53	546,185	,697	,966
SK YPDÖ12	117,29	549,839	,665	,966
SK YPDÖ18	117,48	546,595	,709	,965
SK YPDÖ24	117,54	549,395	,681	,966
SK YPDÖ27	117,51	545,052	,707	,965
SK YPDÖ30	117,52	542,362	,732	,965
SK YPDÖ33	117,36	542,534	,731	,965

Maddeler incelendiğinde, maddeler analizden çıkartıldığında, cronbach alfa katsayısı iyileşmediği görülmektedir. Bu nedenle madde çıkartılmasına gerek olmadığına karar verilmiştir.

AFA ile ortaya çıkarılan faktör yapısının geçerliliği için Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır. DFA sonucunda hesaplanan uyum indeks değerleri ile yapı geçerliliği aşağıda gösterilmiştir.





Şekil 4. 1. Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçüm Modeli

Tablo 4. 7. DFA Sonucu Hesaplanan Uyum İndeksleri (1)

Uyum İndeksi	Model	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Sonuç
CMIN/d	2,2210	0-3	3 -5	İyi
RMSEA	0,0600	0- 0,05	0,05- 0,08	Kabul
GFI	0,8640	0,90- 1,00	0,85- 0,90	Kabul
CFI	0,9520	0,97- 1,00	0,95- 0,97	Kabul
NFI	0,9000	0,95- 1,00	0,90- 0,95	Kabul

*CMIN: Ki-kare, RMSEA: Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, GFI: Uyum İyiliği İndeksi, CFI: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi, NFI: Normlaştırılmış Uyum İndeksi (Gürbüz, 2021).

4.1.5.2.Kısa versiyon örgütsel stres ölçeği

Katılımcıların örgütsel stres algılarını tespit etmeye yönelik likert tipi ölçek olarak hazırlanmış olup, likert tipinde toplam 17 madde yer almaktadır. Theorell ve arkadaşları tarafından 1988 yılında geliştirilmiş olan “Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği” Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 2011; 13 (1): 103–108 nüshasında yayınlanan ve Yunus YILDIRIM, M. Yalçın TAŞMEKTEPLİGİL, Hanifi ÜZÜM ve Devrim BULUT tarafından hazırlanan “Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması (Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması)” isimli çalışmasından alınmıştır (Yıldırım ve diğ., 2011; Theorell ve diğ., 1988).

Ölçek 3 boyut ve 17 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan boyutlar şunlardır:

Tablo 4. 8. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği Boyutları

İş Yüğü	1, 2, 3, 4 ve 5. sorular
Kontrol	6, 7, 8, 9, 10 ve 11. sorular
Sosyal Destek	12, 13, 14 ,15, 16 ve 17. sorular

Ölçek ile ilgili faktör analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda belirtilmektedir. Analiz sonuçlarında KMO ,933 ve Bartlett Küresellik testi için H0 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4. 9. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği için KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

KMO ve Bartlett İstatistikleri		
KMO Uygunluk Ölçüsü		,933
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	2939,916
	Df (Serbestlik derecesi)	120
	Sig. (Anlamlılık düzeyi).	,000

Tablo 4. 10. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği Faktör Yapısı

	1	2	3
SD ÖSÖ16	,795		
SD ÖSÖ17	,777		
SD ÖSÖ15	,771		
SD ÖSÖ12	,724		
SD ÖSÖ14	,715		
SD ÖSÖ13	,655	,411	
İY ÖSÖ02		,839	
İY ÖSÖ01		,812	
İY ÖSÖ04		,779	
İY ÖSÖ03		,763	
İY ÖSÖ05		,755	
K ÖSÖ10			,745
K ÖSÖ07			,738
K ÖSÖ09			,629

K ÖSÖ08 ,606

K ÖSÖ06 ,588

Görüldüğü üzere tüm maddeler istenilen boyutlar yer almıştır. Buna göre anket çalışmasından elde edilen sonuçlar, teorik boyutlara uyum sağlamaktadır.

Tablo 4. 11. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği için Dönüştürülmüş Bileşen Matrisi

Açıklanan Toplam Varyans									
Faktör	İlk Özdeğerleri			Türetilen Kareli Ağırlıklar Toplamı			Çevrilmiş Kareli Ağırlıklar		
	%			%			%		
	Toplam	Varyans	Kümülatif %	Toplam	Varyans	Kümülatif %	Toplam	Varyans	Kümülatif %
1	7,275	45,469	45,469	7,275	45,469	45,469	3,827	23,917	23,917
2	1,674	10,465	55,934	1,674	10,465	55,934	3,782	23,639	47,556
3	1,334	8,340	64,274	1,334	8,340	64,274	2,675	16,718	64,274
4	,806	5,040	69,314						
5	,647	4,046	73,360						
6	,587	3,669	77,030						
7	,518	3,236	80,265						
8	,488	3,048	83,314						
9	,477	2,983	86,296						
10	,386	2,411	88,707						
11	,366	2,288	90,995						
12	,342	2,139	93,134						
13	,328	2,051	95,185						
14	,284	1,778	96,963						
15	,270	1,690	98,654						
16	,215	1,346	100,000						

Elde edilen sonuçlara göre ölçeğin varyans açıklama oranı %64,27’dir. Ölçek bazın kabul edilebilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği için güvenilirlik analizi sonuçlarına göre Cronbach's Alpha katsayısı ,919 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 4. 12. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği için Güvenilirlik Analizi Sonuçları
(1)

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,793	17

Maddeler incelendiğinde, herhangi bir maddenin çıkartılmasına gerek olmadığı görülmektedir.

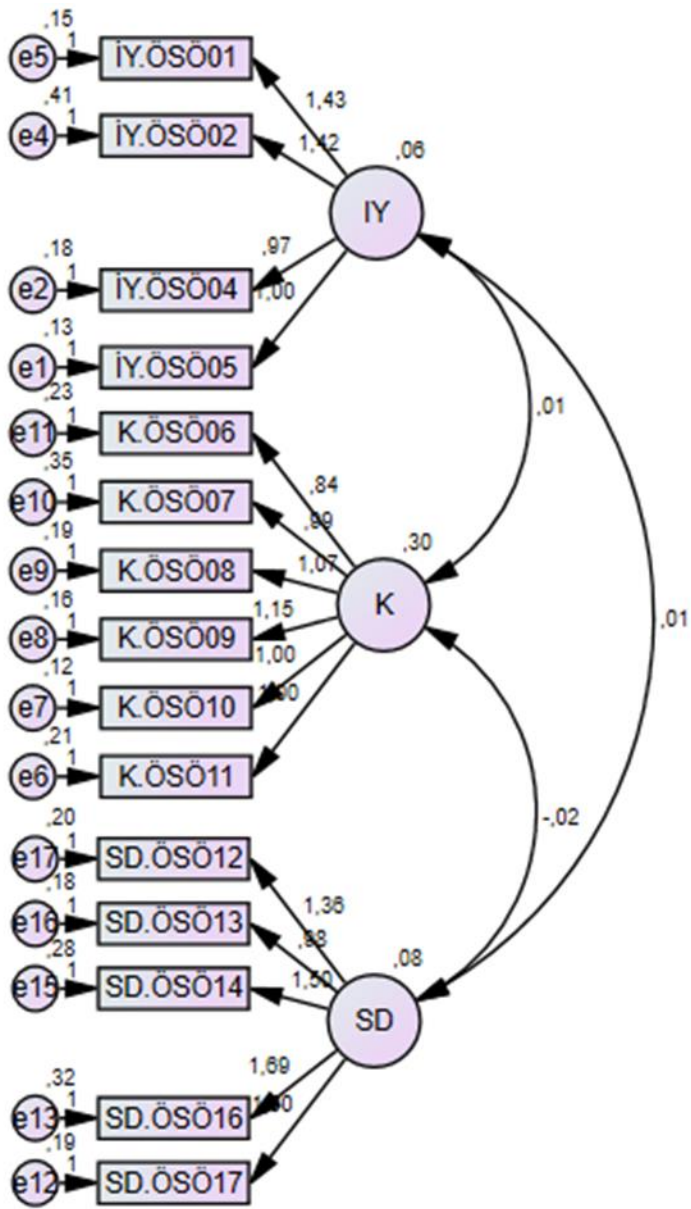
Tablo 4. 13. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği için Güvenilirlik Analizi Sonuçları
(2)

	Madde silinirse Ölçüm (ort.)	Madde silinirse Ölçüm(varyans)	Madde Toplam (kor.)	Madde silinirse (Cronbach alfa)
İY ÖSÖ01	46,78	154,087	,664	,913
İY ÖSÖ02	46,99	152,231	,689	,912
İY ÖSÖ03	46,81	153,910	,703	,912
İY ÖSÖ04	46,83	151,028	,762	,910
İY ÖSÖ05	46,81	151,181	,726	,911
K ÖSÖ06	47,97	165,066	,438	,919
K ÖSÖ07	47,94	163,374	,478	,918
K ÖSÖ08	47,79	160,539	,553	,916
K ÖSÖ09	47,60	162,118	,505	,918
K ÖSÖ10	47,95	164,898	,465	,918
SD ÖSÖ12	47,32	154,422	,670	,913

SD ÖSÖ13	47,26	152,487	,710	,912
SD ÖSÖ14	47,43	154,714	,651	,914
SD ÖSÖ15	47,45	155,658	,647	,914
SD ÖSÖ16	47,34	158,710	,598	,915
SD ÖSÖ17	47,20	157,917	,555	,916

Herhangi bir maddenin çıkartılması, mevcut Cronbach's Alpha katsayısını değiştirmeyeceği tespit edilmiştir.





Şekil 4. 2. Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği Modeli

Tablo 4. 14. DFA Sonucu Hesaplanan Uyum İndeksleri (2)

Uyum İndeksi	Model	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Sonuç
CMIN/d	2,1570	0-3	3 -5	İyi
RMSEA	0,0580	0- 0,05	0,05- 0,08	Kabul
GFI	0,9340	0,90- 1,00	0,85- 0,90	İyi
CFI	0,9560	0,97- 1,00	0,95- 0,97	Kabul
NFI	0,9170	0,95- 1,00	0,90- 0,95	Kabul

4.1.5.3.Minnesota iş tatmini ölçeği

Weiss, Davis, England ve Lofquist (1967) Minnesota İş Doyum Ölçeğinin uzun formundan (100 madde) iç ve dış faktörlerinden oluşan tatmin durumları ile ilgili maddeleri birleştirerek 20 madde halinde bir ölçek geliştirmişlerdir. Türkiye'deki güvenirlik çalışması Aslı Baycan (1985) tarafından yapılmıştır. An Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups isimli yüksek lisans tezinden (Farklı gruplarda çalışan kişilerde iş doyumunun bazı yönlerinin analizi, Yayınlanmamış bilim uzmanlığı tezi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul) temin edilmiştir. (Baycan, 1985:71; Weiss ve diğ., 1967).

Ölçekte, yer alan maddelerin yanıtları, beşli likert tipi bir ölçeğe göre hazırlanmıştır. Madde puanlamasında; Hiç memnun değilim 1 puan, Memnun değilim 2 puan, Kararsızım 3 puan, Memnunum 4 puan, Çok memnunum 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçekte ters puanlanan madde bulunmamaktadır. Minnesota İş tatmin Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmuştur. Alt Boyut (İçsel doyum): 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 maddelerden oluşmuştur. Başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatmin kârlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların 12'ye bölünmesi ile içsel doyum puanı elde edilmektedir. Alt Boyut (Dışsal doyum): 5,6,12,13,14,17,18,19 maddelerinden oluşmuştur. İşletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları,

ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile dışsal doyum puanı bulunur. Tüm maddelerden elde edilen puanların toplamının 20'ye bölünmesi ile de genel doyum puanı elde edilmektedir. Genel doyum ölçeğinde bulunan tüm maddeler olan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 numaralı maddeleri içermektedir (Weiss vd. 1967: 4).

Tablo 4. 15. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Boyutları

İçsel tatmin alt boyutunda	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 ve 20. sorular
Dışsal tatmin alt boyutunda	5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19. sorular

Ölçek toplam 20 madde ve 2 boyuttan oluşan ölçeğe yanıtlar 5'li likert ölçeğiyle toplanmaktadır. Analiz sonuçlarında KMO ,963 hesaplanmış ve Bartlett Küresellik testi için H0 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4. 16. Minnesota İş Tatmini Ölçeği İçin KMO ve Bartlett Testi Sonuçları

KMO ve Bartlett İstatistikleri		
KMO Uygunluk Ölçüsü		,963
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	4443,448
	Df (Serbestlik derecesi)	136
	Sig. (Anlamlılık düzeyi).	,000

Tüm maddeler ile birlikte gerçekleştirilen faktör analizi sonuçları Tablo 4.15'de sunulmaktadır.

Tablo 4. 17. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi Faktör Yapısı

	1	2
İT MİTÖ02	,868	
İT MİTÖ01	,863	
İT MİTÖ07	,827	

IT MÍTÖ09	,803	
IT MÍTÖ08	,799	
IT MÍTÖ10	,793	
IT MÍTÖ03	,778	
IT MÍTÖ04	,776	
IT MÍTÖ11	,734	
DT MÍTÖ05		,749
DT MÍTÖ13		,729
DT MÍTÖ19		,726
DT MÍTÖ14		,725
DT MÍTÖ12		,718
DT MÍTÖ17		,683
DT MÍTÖ18		,681
DT MÍTÖ06		,456

Tablo 4. 18. Minnesota İş Tatmini Ölçeği İçin Dönüştürülmüş Bileşen Matrisi

Açıklanan Toplam Varyans									
Faktör	İlk Özdeğerleri			Türetilen Kareli Ağırlıklar Toplamı			Çevrilmiş Kareli Ağırlıklar		
	Toplam	% Varyans	Kümülatif %	Toplam	% Varyans	Kümülatif %	Total	% Varyans	Kümülatif %
1	9,532	56,073	56,073	9,532	56,073	56,073	6,547	38,510	38,510
2	1,700	9,999	66,072	1,700	9,999	66,072	4,686	27,562	66,072
3	,897	5,275	71,347						
4	,578	3,401	74,748						
5	,530	3,116	77,864						
6	,482	2,835	80,699						
7	,466	2,738	83,438						
8	,435	2,557	85,994						
9	,390	2,295	88,289						
10	,352	2,073	90,362						
11	,317	1,865	92,227						
12	,289	1,700	93,927						
13	,255	1,503	95,430						
14	,244	1,434	96,864						
15	,213	1,253	98,117						
16	,195	1,146	99,263						
17	,125	,737	100,000						

Analiz sonuçlarına göre açıklama oranı %66,07 seviyesindedir.

Cronbach's Alpha sonucu ,932 olup, maddelerin çıkartılması halinde değerin anlamlı derecede yükselmediği görüldüğünden ölçek verilerindeki maddelerin çıkartılmadan kullanılmasına karar verilmiştir.

Tablo 4. 18. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları (1)

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,932	17

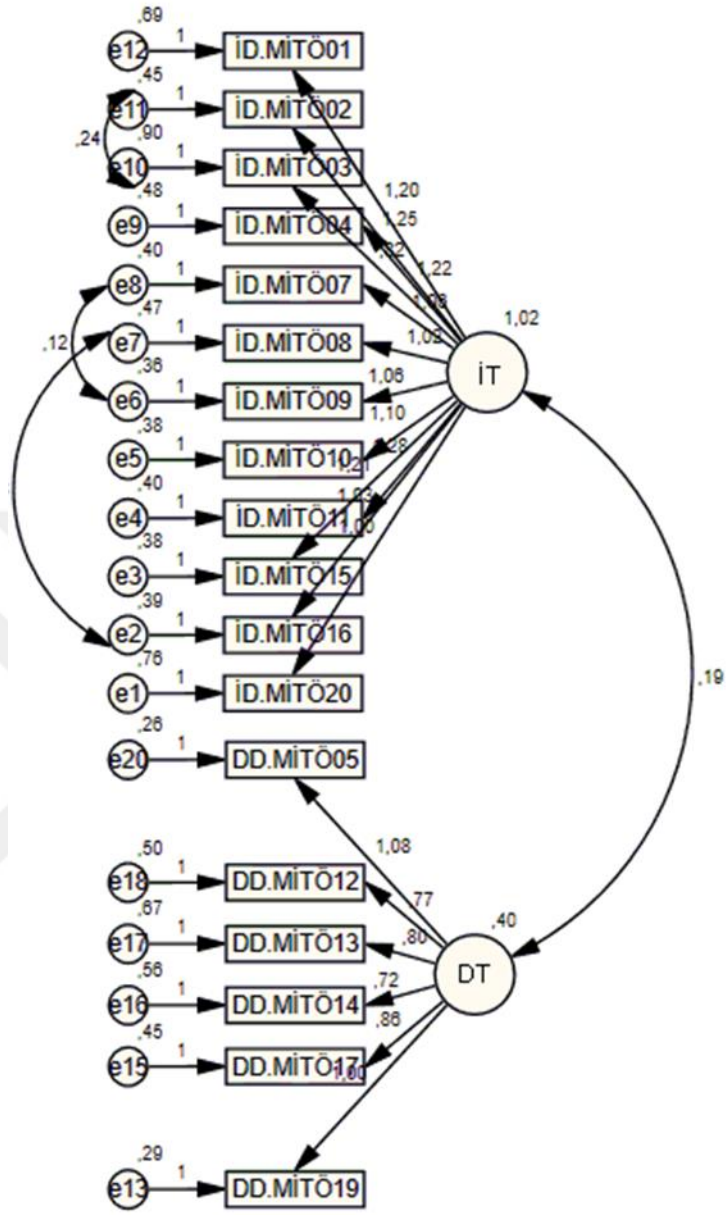
Tablo 4. 19. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları (2)

	Madde silinirse Ölçüm (ort.)	Madde silinirse Ölçüm(varyans)	Madde Toplam (kor.)	Madde silinirse (Cronbach alfa)
İT MİTÖ01	55,25	307,207	,776	,925
İT MİTÖ02	55,27	309,947	,783	,926
İT MİTÖ03	55,12	318,320	,675	,928
İT MİTÖ04	55,34	313,224	,753	,926
DT MİTÖ05	56,38	320,518	,572	,930
DT MİTÖ06	55,98	303,894	,338	,951
İT MİTÖ07	55,16	313,034	,789	,926
İT MİTÖ08	55,15	313,384	,774	,926
İT MİTÖ09	55,14	315,205	,770	,926
İT MİTÖ10	55,19	311,154	,794	,926
İT MİTÖ11	55,39	312,134	,762	,926
DT MİTÖ12	55,99	312,737	,693	,927
DT MİTÖ13	56,10	312,894	,671	,928

DT MİTÖ14	56,05	318,404	,624	,929
DT MİTÖ17	56,18	313,825	,681	,928
DT MİTÖ18	56,15	313,033	,678	,928
DT MİTÖ19	56,12	312,269	,678	,928

Minnesota İş Tamini Ölçeğinin iki boyutu olan, içsel ve dışsal boyutların güvenilirlik analizi yapılmıştır. Sonuçta da boyutların katsayılarının 0,700 ve üzerinde olmasının ve (α) değerlerinin 1,00 değerine yakın olması, boyutların güvenilirliğin yüksek olduğu bulgusunu göstermektedir.





Şekil 4. 3. Minnesota İş Tatmini Ölçeği Modeli

Tablo 4. 20. DFA Sonucu Hesaplanan Uyum İndeksleri (3)

Uyum İndeksi	Model	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Sonuç
CMIN/d	2,8660	0-3	3 -5	İyi
RMSEA	0,0740	0- 0,05	0,05- 0,08	Kabul
GFI	0,8920	0,90- 1,00	0,85- 0,90	Kabul
CFI	0,9530	0,97- 1,00	0,95- 0,97	Kabul
NFI	0,9300	0,95- 1,00	0,90- 0,95	Kabul

*CMIN: Ki-kare, RMSEA: Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, GFI: Uyum İyiliği İndeksi, CFI: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi, NFI: Normlaştırılmış Uyum İndeksi (Gürbüz, 2021).

4.1.5.4. Ölçme araçlarının betimsel istatistikleri

Ankette kullanılan ölçeklere ilişkin temel betimsel istatistikler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 4. 21. Ölçme Araçları Betimsel İstatistikleri

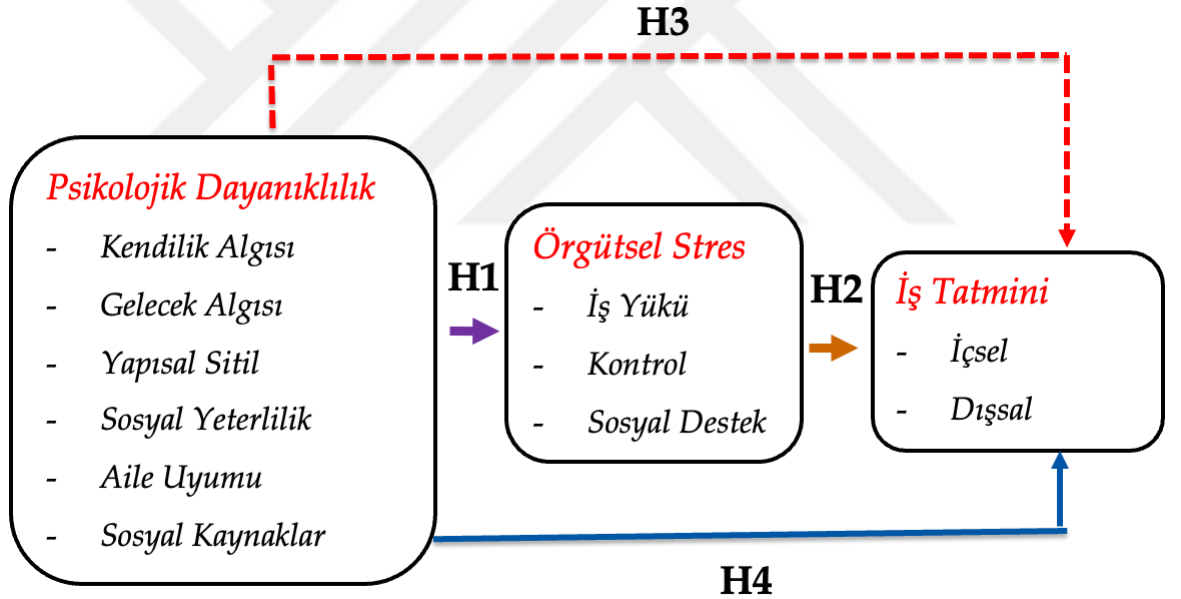
	Ortalama		Çarpıklık			Basıklık	
	İstatistik	Standart Hata	Standart Sapma	İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
Psikolojik dayanıklılık	3,6865	0,01264	0,23414	-0,292	0,132	0,198	0,263
Yapısal stil	4,2165	0,02686	0,49740	-0,282	0,132	0,224	0,263
Gelecek algısı	3,7835	0,04387	0,81244	-0,316	0,132	-0,454	0,263
Aile uyumu	4,4548	0,02438	0,45150	0,027	0,132	-1,283	0,263
Kendilik algısı	3,8200	0,02736	0,50674	-0,364	0,132	1,023	0,263
Sosyal yeterlilik	3,6431	0,03391	0,62800	0,519	0,132	-0,906	0,263
Sosyal kaynaklar	2,2012	0,02661	0,49287	-0,395	0,132	0,449	0,263
Örgütsel stres	3,8794	0,01441	0,26694	0,356	0,132	0,138	0,263
İş yükü	3,9832	0,02022	0,37450	0,115	0,132	2,911	0,263
Kontrol	3,6633	0,03142	0,58189	0,475	0,132	-0,638	0,263

Sosyal destek	3,9918	0,02296	0,42515	0,313	0,132	0,342	0,263
İş Tatmini	3,0175	0,03984	0,73785	-0,588	0,132	-0,797	0,263
İçsel	3,9504	0,06323	1,17102	-0,905	0,132	-0,803	0,263
Dışsal	2,0845	0,03335	0,61770	0,460	0,132	0,134	0,263

Basıklık ve çarpıklık katsayıları -1,5 ile +1,5 arasında yer alması ölçeklerin çok değişkenli analiz çalışmaları için normallik şartını sağladığı kabul edilmiştir.

4.1.6. Araştırmanın modeli ve hipotezleri

Çalışma kapsamında psikolojik dayanıklılığın iş tatminine etkisinde örgütsel stresin aracı etkisinin olup olmadığı irdelenmektedir. Bunun üzerine geliştirilen araştırma modeli şu şekildedir:



Şekil 4. 4. Araştırma Modeli

Araştırma dahilinde oluşturulan hipotezler şunlardır:

Tablo 4. 22. Araştırma Hipotezleri

H1:	Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları ile iş stresleri arasında ters ilişki vardır.
H1a:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu kendilik algısının, iş stresi ile arasında ilişki vardır.
H1b:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu yapısal stilin, iş stresi ile arasında ilişki vardır.
H1c:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu sosyal yeterliliğin, iş stresi ile arasında ilişki vardır.
H1d:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu aile uyumunun, iş stresi ile arasında ilişki vardır.
H1e:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu sosyal kaynakların, iş stresi ile arasında ilişki vardır.
H1f:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu gelecek algısının, iş stresi ile arasında ilişki vardır.
H2:	Sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş stresleri ile iş tatminleri arasında ters ilişki vardır.
H2a:	Örgütsel Stresin alt boyutu iş yükü ile iş tatmini arasında ilişki vardır.
H2b:	Örgütsel Stresin alt boyutu kontrol ile iş tatmini arasında ilişki vardır.
H2c:	Örgütsel Stresin alt boyutu sosyal destek ile iş tatmini arasında ilişki vardır.
H3:	Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları ile iş tatminleri arasında pozitif ilişki vardır.
H3a:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu kendilik algısı ile örgütsel stres arasında ilişki vardır.
H3b:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu yapısal stil ile örgütsel stres arasında ilişki vardır.
H3c:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu sosyal yeterlilik ile örgütsel stres arasında ilişki vardır.
H3d:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu aile uyumu ile örgütsel stres arasında ilişki vardır.
H3e:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu sosyal kaynaklar ile örgütsel stres arasında ilişki vardır.
H3f:	Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu gelecek algısı ile örgütsel stres arasında ilişki vardır.
H4:	Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının, iş tatmini üzerindeki etkisinde, iş stresinin aracı rolü vardır.

4.2. Araştırmanın Bulguları

Bu kesimde araştırma bulguları arz edilecektir.

4.2.1. Demografik ve kurumsal verilerle ilgili genel sonuçlar

Katılımcıların %51,9'u kadın, %48,1'i erkektir. %42,3'ü 40 yaş altıdır. Katılımcıların %77'si evli, %23'ü bekarıdır. %4,7 lise mezunudur. Araştırmaya katılan 343 kişiye ait demografik veriler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 4. 23. Örnekleme Ait Demografik Özellikler

Tablolar	Gruplar	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	178	51,9
	Erkek	165	48,1
Yaş	20- 29	41	12,0
	30- 39	104	30,3
	40- 49	145	42,3
	50- 59	48	14,0
	60 +	5	1,5
Medeni Durum	Evli	264	77,0
	Bekar	79	23,0
Eğitim	Lise	16	4,7
	Ön lisans	20	5,83
	Lisans	234	68,22
	Lisans Üstü	73	21,3
	Sosyal Hizmet	310	90,4
Mezun Olduğunuz Bölüm	Psikoloji / PDR	31	9
	Fen ve Mühendislik Bilimleri	1	0,3

Tablo 4. 24. Katılımcıların Çalıştıkları Birimlere Göre Dağılımı

Birim	Frekans	Yüzde
Bakım Hizmetleri	21	6,1
Belediye- Bağımlılıkla Mücadele ve Rehabilitasyon	7	2,0
Belediye- Kadın ve Aile Hizmetleri	17	5,0
Belediye- Sosyal Hizmetler Müdürlüğü	10	2,9
Belediye -Engelliler Müdürlüğü	11	3,2
Çocuk Destek Merkezleri Suç Mağduru Çocuk	13	3,8
Çocuk Hizmetleri Sosyal Rehberliği	45	13,1
Eğitim ve Yayın Dairesi	19	5,5
Engelli Yaşlı Hiz.G.M.	36	10,5
Huzur Evi	23	6,7
Sokak Çocukları Rehberlik Birimi	17	5,0
Sosyal Çalışmacı	39	11,4
Sosyal Rehberlik Hizmetleri	17	5,0
Yaşlı Bakım Hizmetleri	58	16,9
Yönetim / İdari	10	2,9
Total	343	100,0

Tablo 4. 25. Katılımcıların Çalışma Süreleri

Tablolar	Gruplar	Frekans	Yüzde
Çalışma Hayatındaki Toplam Süre	0- 5 Yıl	33	9,6
	6 – 10 Yıl	119	34,7
	11 – 15 Yıl	141	41,1
	16 – 20 Yıl	43	12,5
	21 – 25 Yıl	7	2
Sosyal Çalışmacı Olarak Hizmet Süresi	0- 5 Yıl	38	11,1
	6 – 10 Yıl	154	44,9
	11 – 15 Yıl	114	33,2
	16 – 20 Yıl	36	10,5
	21 – 25 Yıl	1	0,3
Mevcut Kurumdaki Hizmet Süresi	0- 5 Yıl	80	23,3
	6 – 10 Yıl	172	50,1
	11 – 15 Yıl	83	24,2
	16 – 20 Yıl	36	2,3
	40 Saatten Az	2	0,6
Haftalık Çalışma Süresi	40 Saat	221	64,4
	41 – 50 Saat	95	27,7
	51 – 60 Saat	24	7
	61 Saat ve Üstü	1	0,3
İş Dışındaki Etkinlikler	Aile ve Arkadaşlarla Birlikte	256	74,6
	Hobilerle İlgilenerek	81	23,6

4.2.2. Değişkenler arasındaki korelasyonel ilişkiler

Korelasyon analizi sonuçları Tablo 4.26’de sunulmuştur. Pearson Korelasyon analizi sonuçlarına göre, üç ölçek arasında %1 önem seviyesinde korelasyonel ilişki bulunmaktadır.

Tablo 4. 26. Korelasyon Analizi Sonuçları

		Psikolojik dayanıklılık	Örgütsel stres	İş tatmini
Psikolojik dayanıklılık	Pearson Korelasyonu	1	-,856**	,917**
	Anlamlılık (Sig. 2-tailed)		,000	,000
	N	343	343	343
Örgütsel stres	Pearson Korelasyonu	-,856**	1	-,862**
	Anlamlılık (Sig. 2-tailed)	,000		,000
	N	343	343	343
İş tatmini	Pearson Korelasyonu	,917**	-,862**	1
	Anlamlılık (Sig. 2-tailed)	,000	,000	
	N	343	343	343

** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlı (2-uçlu).

Tablo 4.26’de yapılan korelasyon analizi sonucunda psikolojik dayanıklılık ile örgütsel stres arasında güçlü negatif korelasyon olduğu görülmektedir. Bura da ki-,856 değeri örgütsel stresin psikolojik dayanıklılığı azalttığını göstermektedir. Psikolojik dayanıklılık ile iş tatmini arasında ise güçlü pozitif bir korelasyon vardır. Burada da ,917 değeri bize bunu göstermektedir. Örgütsel stres ve iş tatminine bakıldığında ise yine güçlü bir negatif korelasyon olduğu görülmektedir. Örgütsel stres-, 862 değeri ile iş tatminini negatif yönde etkilemektedir. Örgütsel stresin hem psikolojik dayanıklılığı hem de iş tatminini negatif yönde etkilediği tablodan anlaşılmaktadır.

4.2.3. Kavramsal bağlantıların değerlendirilmesi

Çalışma için kurulan tüm hipotezlerin doğruluğu regresyon analizi teknikleri ile sınanmıştır.

Araştırma kapsamında oluşturulmuş hipotezlerin sınanması için izlenen adımlar aşağıdaki gibidir (Kalaycı,2006; Karagöz, 2016):

- a) “Analiz sonu elde edilen modelin açıklama oranları “Model Özeti” (model summary) tablosunda incelenmektedir. Model Summary’de yer verilmiş olan ve (R) ile gösterilen korelasyon katsayısının değeri; (1)’e yaklaştığında tam pozitif doğrusal ilişki, (-1)’e yaklaştığında tam negatif doğru ilişki olarak kabul edilir.
- b) (R)’nin incelemesini takiben ikinci sırada (R²)’nin incelemesi gerekmektedir. Korelasyon katsayısının karesini ifade eden (R²); bağımlı değişkenin, bağımsız değişkence açıklanma oranını yüzdesel olarak ifade etmektedir.
- c) Elde edilen sonuçlarda bağımlı değişken ile bağımsız değişkence arasında istenen açıklama oranı sağlanamaz ise, modelin anlamlılığı sorgulanır. Bu aşamada ayrıca modelin genel anlamlılığı ile birlikte, modelde kullanılan her bir bağımsız değişkenin anlamlı olup olmadığı irdelenir. Bu araştırma F Testi ile yapılmaktadır. Ancak analizlerde kullandığımız SPSS programı içeriği incelendiğinde, F Testine özellikle yer verilmediği görülmektedir. Bu nedenle F testi sonuçlarına ulaşabilmek için, her ne kadar analizlerimizde bir teknik olarak kullanmadığımız ANOVA tablosu kullanılmak zorunda kalınmaktadır.
- d) ANOVA Tablosunda bulunan F Testi ile birlikte tesis edilen modelin / hipotezin genel olarak anlamlı olduğu tespit edilmesini takiben, bağımsız değişkenin ve sabit katsayının incelenmesi gerçekleştirilir ve anlamlılıkları araştırılır.
- e) Tüm aşamalar tamamlanmadan önce yapılan analizlerinin geçerliliği için çoklu dağılımın gerektirdiği şartların sağlanıp sağlanmadığı kontrol edilir.

Bu kesimde yukarıda anlatılan işlem adımları dikkate alınarak hipotezlerin sonuçları sunulacaktır.

4.2.3.1. Psikolojik dayanıklılık ile iş stres arasındaki ilişkinin incelenmesi

Birinci hipotez, psikolojik dayanıklılık ile örgütsel stres arasındaki ilişkiyi irdelemektedir. Hipotez şu şekilde tesis edilmiştir:

Hipotez 1: Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları ile iş stresleri arasında ters ilişki vardır.

Analiz sırasında önce ölçekler bazında, akabinde alt boyutlar bazında inceleme yapılacaktır. Yetişkinlerin psikolojik dayanıklılıklarının tespiti için kullanılan ölçeğin 6 alt boyutu olması nedeniyle basit regresyon modelinin oluşturulması yeterli olmayacaktır. Bu nedenle çoklu doğrusal regresyon modeli oluşturulacaktır.

Ölçek bazında regresyona analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda sunulmaktadır.

Tablo 4. 27. Hipotez 1 için R Değeri

Model	R	R kare	Düzeltilmiş R kare	Std. Tahmin hatası
1	,856 ^a	,732	,732	,13829
a. psikolojik dayanıklılık				

Tablo 4. 28. Hipotez 1 İçin F Testi Sonucu

Model	Sum of Squares (Kareler toplamı)	Df (serbestlik derecesi)	Mean Square (Kareler ortalaması)	F	Sig. (Anlamlılık)
1 Regression	17,849	1	17,849	933,346	,000 ^b
Residual	6,521	341	,019		
Total	24,370	342			
a. Bağımlı değişken: örgütsel stres					
b. Bağımsız değişken: psikolojik dayanıklılık					

Tablo 4. 29. Hipotez 1 İçin Regresyon Modeli Katsayıları

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Standart Katsayılar		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	7,476	,118		63,373	,000
Psikolojik dayanıklılık	-,976	,032	-,856	-30,551	,000

a. Bağımlı değişken: örgütsel stres

Bu model sonuçlarına göre, R ,856 ve R² ,732 olarak hesaplanmıştır. Modelin anlamlı olup olmadığı F Testi ile sınanmış ve anlamlı bulunmuştur (F:933,346 ve p:000). Model katsayıları anlamlı olduğu görülmüştür. R²'nin yüksek olması, modelin ve model katsayılarının anlamlı olması neticesinde Hipotez 1 kabul edilmiştir. “Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları ile iş stresleri arasında ters ilişki vardır.” sonucuna ulaşılmıştır.

Psikolojik dayanıklılığın alt boyutlarının bir etkisinin olup olmadığı incelenmiş ve sonuçlar aşağıdaki tablolarda sunulmuştur.

Tablo 4. 30. Hipotez 1 Alt boyutlar için R Değerleri

Adjusted R Square				
(Düzeltilmiş R				
Model	R	R Square (R kare)	Kare)	Std. Tahmin Hatası
1	,869 ^a	,756	,752	,13306
a. sosyal kaynaklar, gelecek algısı, aile uyumu, sosyal yeterlilik, kendilik algısı, yapısal stil				

a. sosyal kaynaklar, gelecek algısı, aile uyumu, sosyal yeterlilik, kendilik algısı, yapısal stil

Tablo 4. 31. Hipotez 1 Alt Boyutlar için F Testi Sonucu

Model	Sum of Squares (kareler toplamı)	Df (serbestlik derecesi)	Mean Square (kareler ortalaması)	F	Sig.
1 Regression	18,421	6	3,070	173,406	,000 ^b
Residual	5,949	336	,018		
Total	24,370	342			

a. Bağımlı değişken: örgütsel stres

b. sosyal kaynaklar, gelecek algısı, aile uyumu, sosyal yeterlilik, kendilik algısı, yapısal stil

Tablo 4. 32. Hipotez 1 Alt Boyutlar için Regresyon Modeli Katsayıları

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,587	,129		59,026	,000
Yapısal stil	-,132	,015	-,247	-8,976	,000
Gelecek algısı	-,142	,009	-,431	-15,853	,000
Aile uyumu	-,185	,016	-,312	-11,493	,000
Kendilik algısı	-,191	,014	-,363	-13,212	,000
Sosyal yeterlilik	-,161	,012	-,378	-13,900	,000
Sosyal kaynaklar	-,216	,015	-,398	-14,471	,000

a. Bağımlı değişken: örgütsel stres

Bu model sonuçlarına göre, R ,869 ve R² ,756 olarak hesaplanmıştır. Modelin anlamlı olup olmadığı F Testi ile sınanmış ve anlamlı bulunmuştur (F:173,406 ve p:000). Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin tüm boyutlarının anlamlı olduğu görülmüştür.

Buna göre H1a, H1b, H1c, H1d ve H1e hipotezleri kabul edilmiştir. Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin tüm boyutlarının, örgütsel stres üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katsayı sonuçlarına göre örgütsel stres üzerinde en etkili at boyut sosyal kaynaklar iken, en az etkili boyut yapısal stil olarak belirlenmiştir.

4.2.3.2. Örgütsel stres ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi

İkinci hipotez, örgütsel stresin iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmaktadır.

Hipotez 2: Sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş stresleri ile iş tatminleri arasında ters ilişki vardır. Analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda sunulmaktadır.

Tablo 4. 33. Hipotez 2 için R Değerleri

Model	R	R kare	Düzeltilmiş R kare	Std. Tahmin hatası
1	,862 ^a	,744	,743	,37403

a. örgütsel stres

Tablo 4. 34. Hipotez 2 için F Testi Sonuçları

Model		Sum of Squares (Kareler toplamı)	Df (serbestlik derecesi)	Mean Square (Kareler ortalaması)	F	Sig. (Anlamlılık)
1	Regression	138,489	1	138,489	989,910	,000 ^b
	Residual	47,706	341	,140		
	Total	186,194	342			

a. Bağımlı değişken: iş tatmini

b. Bağımsız değişken: örgütsel stres

Tablo 4. 35. Hipotez 2 İçin Regresyon Modeli Katsayıları

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,265	,295		41,631	,000
Örgütsel stres	-2,384	,076	-,862	-31,463	,000

a. Bağımlı değişken: iş tatmini

R ,862 ve R^2 ,744 olarak hesaplanmıştır. Modelin anlamlı olup olmadığı F Testi ile sınanmış ve anlamlı bulunmuştur (F:989,910 ve p:000). Model katsayıları anlamlıdır. Buna göre Hipotez 2 kabul edilmiştir. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının örgütsel streslerinin, iş tatminleri üzerinde negatif (-,862) etkisi vardır.

Örgütsel stresin alt boyutlarının anlamlı olup olmadığına dair istatistik çalışmalarının sonuçları aşağıda tablolarda sunulmaktadır.

Tablo 4. 36. Hipotez 2 Alt boyutlar için R Değerleri

Model	R	Adjusted R Square			Std. Tahmin Hatası
		R Square (R kare)	(Düzeltilmiş R Kare)		
1	,864 ^a	,746	,743		,37375

a sosyal destek, iş yükü, kontrol

Tablo 4. 37. Hipotez 2 Alt boyutlar için F Testi Sonuçları

Model	Sum of Squares (kareler toplamı)	Df (serbestlik derecesi)	Mean Square (kareler ortalaması)	F	Sig.
1 Regression	138,840	3	46,280	331,311	,000 ^b
Residual	47,354	339	,140		

Total 186,194 342

a. Bağımlı değişken: iş tatmini

b. sosyal destek, iş yükü, kontrol

Tablo 4. 38. Hipotez 2 Alt boyutlar için Regresyon Modeli Katsayıları

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Standart Katsayılar		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	12,236	,310		39,428	,000
İş yükü	-,727	,054	-,369	-13,405	,000
Kontrol	-,802	,035	-,632	-22,868	,000
Sosyal destek	-,848	,048	-,489	-17,607	,000

a. Bağımlı değişken: iş tatmini

Bu model sonuçlarına göre, R ,864 ve R² ,746 olarak hesaplanmıştır. Modelin anlamlı olup olmadığı F Testi ile sınanmış ve anlamlı bulunmuştur (F:331,311 ve p:000). Örgütsel stres ölçeğinin tüm boyutlarının anlamlı olduğu görülmüştür.

Buna göre H2a, H2b ve H2c hipotezleri kabul edilmiştir. Örgütsel stres ölçeğinin tüm boyutlarının, iş tatmini üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katsayı sonuçlarına göre iş tatmini üzerinde en etkili alt boyut sosyal destek iken, en az etkili iş yükü olarak belirlenmiştir.

4.2.3.3. Psikolojik dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi

Üçüncü hipotez psikolojik dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır.

Hipotez 3: Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları ile iş tatminleri arasında pozitif ilişki vardır.

İstatistik çalışması sonuçları aşağıda tablolarda arz edilmektedir.

Tablo 4.39. Hipotez 3 İçin R Değerleri

Model	R	R kare	Düzeltilmiş R kare	Std. Tahmin hatası
1	,917 ^a	,842	,841	,29414

a. psikolojik dayanıklılık

Tablo 4. 40. Hipotez 3 İçin F Testi Sonuçları

Model		Sum of Squares (Kareler toplamı)	Df (serbestlik derecesi)	Mean Square (Kareler ortalaması)	F	Sig. (Anlamlılık)
1	Regression	156,692	1	156,692	1811,079	,000 ^b
	Residual	29,503	341	,087		
	Total	186,194	342			

a. Bağımlı değişken: iş tatmini

b. Bağımsız değişken: psikolojik dayanıklılık

Tablo 4. 41. Hipotez 3 için Regresyon Modeli Katsayıları

Model		Standartlanmamış Katsayılar B	Standart Error Std. Error	Standart Katsayılar Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-7,640	,251		-30,446	,000
	Psikolojik dayanıklılık	2,891	,068	,917	42,557	,000

a. Bağımlı değişken: iş tatmini

R ,917 ve R² ,842 olarak hesaplanmıştır. Modelin anlamlı olup olmadığı F Testi ile sınanmış ve anlamlı bulunmuştur (F:1811,079 ve p:000). Model katsayıları anlamlıdır.

Buna göre Hipotez 3 kabul edilmiştir. “Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıkları ile iş tatminleri arasında pozitif ilişki vardır.”

Tablo 4. 42. Hipotez 3 Alt Boyutlar için R Değerleri

Adjusted R Square				
Model	R	R Square (R kare)	(Düzeltilmiş R Kare)	Std. Tahmin Hatası
1	,938 ^a	,879	,877	,25862

a. sosyal kaynaklar, gelecek algısı, aile uyumu, sosyal yeterlilik, kendilik algısı, yapısal stil

Tablo 4. 43. Hipotez 3 Alt Boyutlar için F Testi Sonuçları

Model	Sum of Squares (kareler toplamı)	Df (serbestlik derecesi)	Mean Square (kareler ortalaması)	F	Sig.
1 Regression	163,722	6	27,287	407,987	,000 ^b
Residual	22,472	336	,067		
Total	186,194	342			

a. Bağımlı değişken: iş tatmini

b. sosyal kaynaklar, gelecek algısı, aile uyumu, sosyal yeterlilik, kendilik algısı, yapısal stil

c. sosyal destek, iş yükü, kontrol

Tablo 4. 44. Hipotez 3 Alt Boutlar için Regresyon Modeli Katsayıları

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Standart Katsayılar		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	-7,948	,250		-31,815	,000
Yapısal stil	,374	,029	,252	13,056	,000

Gelecek algısı	,387	,017	,426	22,302	,000
Aile uyumu	,584	,031	,358	18,707	,000
Kendilik algısı	,512	,028	,351	18,184	,000
Sosyal yeterlilik	,542	,022	,461	24,129	,000
Sosyal kaynaklar	,632	,029	,422	21,794	,000

a. Bağımlı değişken: iş tatmini

Bu model sonuçlarına göre, R ,938 ve R² ,879 olarak hesaplanmıştır. Modelin anlamlı olup olmadığı F Testi ile sınanmış ve anlamlı bulunmuştur (F:407,987 ve p:000). Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin tüm boyutlarının anlamlı olduğu görülmüştür.

Buna göre H3a, H3b, H3c, H3d ve H3e hipotezleri kabul edilmiştir. Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin tüm boyutlarının, iş tatmini üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş tatmini üzerinde en etkili alt boyut sosyal kaynaklar (.632) iken en az etkili yapısal stildir (.374).

4.2.3.4. Psikolojik dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel stresin aracı rolünün incelenmesi

Çalışmanın ana hipotezi olup, psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerindeki etkisinde, örgütsel stresin aracı rolü bu hipotez ile sınanmaktadır.

Hipotez 4: Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının, iş tatminleri üzerindeki etkisinde, örgütsel stresin aracı rolü vardır.

Bu hipotezin sınanmasında SPSS Hayes eklentisi kullanılmaktadır. Hayes'in SPSS eklentisi olarak geliştirdiği modele göre, bazı koşulların var olması gerekmektedir (Hayes, 2017; Baron ve Kenny, 1986; Gürbüz, 2021). Bu şartlar şunlardır:

1. Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunması gerekmektedir. Bu şart Hipotez 3 ile sınanmış ve gerekli şartın sağlandığı görülmüştür.

2. Bağımsız değişkenin, aracı değişken üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunması gerekmektedir. Bu şart Hipotez 1 ile sınanmış ve gerekli şartın sağlandığı görülmüştür.

3. Aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olması gerekmektedir. Bu şart Hipotez 2 ile sınanmış ve gerekli şartın sağlandığı görülmüştür.

4. Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisine aracı değişken dahil edildiği durumda bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin tamamen anlamsız hale gelmesi (tam aracı etki) ya da bu etkinin bir önceki haline göre azalma göstermesi (kısmi aracı etki) gerekmektedir.

Sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılığının, iş tatmini üzerinde örgütsel stresin aracılık rolü olup olmadığını sınamak maksadıyla bootstrap yöntemini kullanan regresyon analizi yapılmıştır. Literatür incelendiğinde, analize esas olan Bootstrap yönteminin Baron ve Keny'nin (1986) geleneksel yönteminden ve Sobel testine nazaran daha güvenilir sonuçlara ulaşıldığına dair çalışmalara rastlanmaktadır (Hayes, 2018; Preacher, Rucker ve Hayes, 2007; Zhao, Lynch ve Chen, 2010).

Çalışma kapsamında analizler Hayes tarafından geliştirilmiş olan SPSS Process Makro eklentisi kullanılmıştır. Analizlerde bootstrap yöntemi ile 5000 yeniden örnekleme seçeneği kullanılmıştır. Bootstrap tekniği ile yapılan aracılık etki analizlerinde, araştırma hipotezinin desteklenebilmesi için analiz neticesinde elde edilen %95 güven aralığında (GA) değerlerin sıfır değerini kapsamaması gerekmektedir (MacKinnon, Lockwood ve Willias, 2004). Bu amaçla yapılan regresyon analiz sonuçları Tablo 46'da sunulmaktadır. Psikolojik dayanıklılığın, iş tatmini üzerinde dolaylı etkisinin olup olmadığı Bootstrap tekniği ile elde edilen güven aralıklarına göre tespit edilmiştir. Buna göre psikolojik dayanıklılığın, iş tatmini üzerinde dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla örgütsel stresin, psikolojik dayanıklılıkla iş tatmini arasındaki ilişkiye aracılık ettiği tespit edilmiştir ($b = ,0691$, %95 GA $[,0431, ,0970]$). Zira yüzdelik yöntem ile elde edilmiş olan Bootstrap alt ve üst güven aralığı değerleri, sıfır değerini kapsamaktadır. Buna göre Hipotez 4 Kabul edilmiştir.

Tablo 4. 45. Aracılık Testine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Sonuç Değişkenleri						
M (Örgütsel Stres)				Y (İş tatmini)		
		b	S.H.		b	S.H.
X (PD)	a	-,3120*	,0099	c'	,2220*	,1720
M(ÖrgütselStres)	-	-	-	b	-,2213*	,0128
Sabit	i _m	4,8209*	,0308	İ _y	3,8751*	,0354
R ² =,7438				R ² =,8579		
F(1;341)= 989,9098; p<,001				F(2;340)= 1026,0282 ; p<,001		

*p<,001; S.H. Standart Hata.

Standartize edilmemiş beta katsayıları (b) raporlanmıştır.

Tablo 4.46. Doğrudan (Direct) ve Dolaylı (Indirect) Regresyon Analizi

X'in Y üzerinde toplam etkisi							
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI	c'_ps	c'_cs
2,8909	0,0679	42,5568	0	2,7573	3,0246	3,918	0,9174
X'in Y üzerindeki doğrudan etkisi							
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI	c'_ps	c'_cs
2,1114	0,1219	17,323	0,000	1,8717	2,3512	2,8616	0,67
X'in Y üzerindeki dolaylı etkisi							
	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI			
ÖS	0,7795	0,128	0,5455	1,0524			

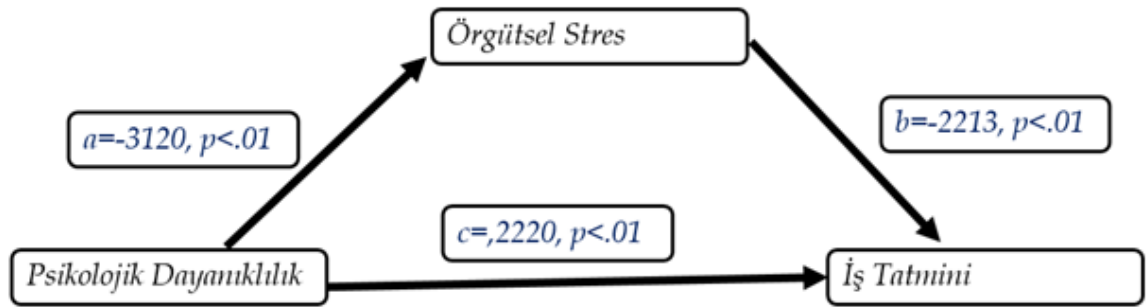
Kısmen standartlaştırılmış dolaylı etkiler Y üzerinde X				
	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
ÖS	1,0565	0,1734	0,7459	1,4243

Tamamen standartlaştırılmış dolaylı etkiler X üzerinde Y				
	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
ÖS	0,2474	0,0393	0,1756	0,3305

Tablo 4. 47. (devam)

* LLCI ve ULCI değerleri arasında 0 (sıfır) yoksa, toplam, doğrudan ve dolaylı etkiler anlamlıdır (Hayes, 2020).

Analiz sonuçları model olarak Şekil 4.5’de gösterilmektedir.



Şekil 4. 5. Araştırma Sonuçları Modeli



5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu araştırmada sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının iş stresine ve iş tatminine etkisi ve psikolojik dayanıklılığın iş tatminine etkisinde iş stresinin aracı rolü araştırma kapsamında belirlenen 4 hipotezle belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaç doğrultusunda sosyal hizmet alanı çalışanlarından veriler toplanmıştır.

Araştırmada sosyal hizmet alanı çalışanlarının seçilmesinde amaç aslında onların yaptıkları işin ne kadar zor ve anlamlı olduğu konusuna dikkat çekmektir. Sosyal hizmet alanında çalışanlar yaptıkları iş gereği çok fazla sorunla karşı karşıya kalmaktadır. İşlerini yaparken de karşı karşıya kaldıkları stresli ortamlar ve de olaylar onların çalışma hayatını derinden etkilemektedir. Yardım etmek aslında bir insana hem özel hayatında hem de iş hayatında tatmin sağlayıcı bir eylemdir. Bunu iş haline getirmek ve hakkıyla yapmaya çalışmak ise bir insan için çok değerli olmalıdır. Aslında bu açıdan bakıldığında ne kadar önemli bir vazifeyi yerine getirdikleri anlaşılmaktadır. İnsanlar ve onların hakları için çalışmak ve bu konuda mücadele etmek ne kadar önemli bir mesleği yerine getirdiklerini açıklamaktadır. Bunun öneminin herkes tarafından anlaşılması ve bu alanda çalışanların hakkettikleri saygıyı görmeleri için de bu araştırma yapılmıştır.

Araştırmada önce sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılığının iş stresine olan etkisi araştırılmıştır. Buna göre psikolojik dayanıklılıkları ile iş stresleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, psikolojik dayanıklılık arttıkça iş stresinin azaldığı belirlenmiştir. Bu açıdan sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılık düzeyleri arttıkça iş stresiyse daha kolay mücadele edebilir duruma gelebilecekleri söylenebilir. Bu da onlara iş hayatında büyük kolaylık sağlayacaktır. Çünkü sosyal hizmetler gibi sürekli stres altında çalışmayı gerektiren bir meslekte psikolojik dayanıklılık özelliğine sahip olmak önemlidir.

Psikolojik dayanıklılığa sahip olmak birçok açıdan bireylere kolaylık sağlamaktadır. Hem özel hayatlarında hem de iş hayatlarında onlara önemli yardımcı bir özelliktir. O yüzden sosyal hizmetler gibi hassas gruplarla çalışan bireyler bu özellik sayesinde

işlerinde daha verimli olabilirler. Bu mesleği yerine getirenler zaman zaman kimsesiz çocuklarla, bazen yaşlılarla, suç mağdurlarıyla, evsizlerle, yoksullarla ve daha birçok yönden ihtiyaç duyan insanlarla çalıştıkları için yaşadıkları olaylardan etkilenmemeleri çok kolay değildir. Stres yaşamamaları ise hiç kolay değildir. Örneğin kimsesiz çocuklarla çalışan biri, evlatlık verme söz konusu olduğunda hem çocuk adına hem de evlat edinecek aile adına endişe yaşamaktadır. Bu durumun onu düşündürmemesi ya da strese sokmaması çok zordur. İşte burada önemli bir özellik olarak psikolojik dayanıklılık devreye girebilir. Çünkü sosyal çalışmacının psikolojik dayanıklılık düzeyinin yüksek olması bu durumu idare ederken yaşanan stresi yönetmesinde ona yardımcı olacaktır. Psikolojik dayanıklılık özelliği stresini azaltacak ve mesleğini icra ederken ona yardımcı olacaktır.

Literatürde de belirtildiği üzere psikolojik dayanıklılığın doğuştan kazanılabileceği gibi sonradan da öğrenilebilen bir özellik olması birçok meslek grubu çalışanı için çok önemlidir. Özellikle birebir insanlarla çalışan ve yaptıkları iş gereği stres altında kalanlar bu özelliğe sahip olduklarında aslında avantaj sağlamış olmaktadır. Çünkü psikolojik dayanıklılık çalışma hayatında karşı karşıya kalınan güçlüklerle mücadelede önemli bir araçtır. Birey; daha sağlıklı düşünebilir, daha doğru kararlar alabilir ve de stresini daha rahat yönetebilir. Bunlar hep psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin özellikleridir. Bu şekilde de işinde daha verimli ve başarılı bir yol izleyebilir.

Tam da bu sebeplerden aslında kurumların ve örgütlerin psikolojik dayanıklılık konusunda daha çok bilgilendirilmesi ve bu konuda çalışanlarına eğitim yoluyla destek olması hem çalışanlar hem de iş hayatı için daha iyi olacaktır. Özellikle sosyal hizmetler gibi, insanlara yardım etmek için çalışanlar öncelikle kendileri iyi olmalıdırlar ki sonrasında çevrelerine de yararlı olabilsinler. Aksi takdirde kendi sorunlarını çözmekte ya da stres altında çalışmakta zorlanan bir sosyal çalışmacı danışanına fayda sağlama konusunda da yetersiz kalabilir. Bu yüzden de sosyal çalışmacıların özellikle psikolojik dayanıklılık özelliğine sahipse bunu geliştirmesi eğer değilse de bunu kazanması için hem öğrenim hayatı sırasında hem de iş hayatı esnasında bu konuda onlara gerekli eğitimler verilebilir. Sosyal hizmetler okuyan bireyler daha öğrencilik zamanlarında bu özelliğin farkına varıp, bu konuda yönlendirilirse çalışma hayatlarında daha faydalı olacaklardır. Ayrıca çalışma

hayatında da verilecek hizmet içi eğitimlerle de sosyal çalışmacılara daha çok destek sağlanabilir. Düzenli ve sürekli sağlanacak eğitimler onların hem kendileri hem de yapılan işin başarısı için çok önemli olacaktır. Böylece tazelenen ve tekrarlanan konular sosyal hizmetler de daha olumlu sonuçlar yaratacaktır.

Sosyal hizmetler gibi birebir insanla çalışan ve çalışırken de duygusal bağ kuranlar psikolojik olarak güçlü olmaya ihtiyaç duyabilirler. Danışanın yaşadığı sorunlar onlar da depresyon hatta tükenmişliğe bile gidebilecek problemler yaşamalarına sebep olabilir. Bu noktada psikolojik dayanıklılığın koruyucu faktörleri mesleklerini yerine getirirken onlar için çok önem kazanmaktadır. Karşı karşıya kaldıkları, bire bir gördükleri ya da yaşadıkları olumsuz olaylar risk faktörleri oluşturabilir. Ayrıca bu yaşananlar uzun vadeye de yayılabilir. Çünkü sosyal hizmetler gün içinde sorunu çözdüm, bitti denilebilecek kolaylıkta yapılabilen bir meslek değildir. Danışanın sorununu çözene kadar hatta çözülmesi zor ise çok zaman gerektirecek ve de bekletecek durumlar söz konusu olabilmektedir. Bu durumlarda da zaten mağdur olan ya da yardım bekleyen danışanın sabretmeye ihtiyacı vardır. Onunla ilgilenen sosyal çalışmacının da sabırlı olması gerekir ki uzayan süreçlerde hem kendi psikolojisini güçlü kılabilsin hem de danışanına bu sürede daha faydalı olabilsin.

Çalışmada daha sonra yapılan analizle psikolojik dayanıklılık ölçeğinin tüm boyutlarının, örgütsel stres üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katsayı sonuçlarına göre örgütsel stres üzerinde en etkili alt boyut sosyal kaynaklar iken, en az etkili boyut yapısal stil olarak belirlenmiştir. Yetişkinler için psikolojik dayanıklılığın sosyal kaynaklar boyutu, bireyin sahip olduğu sosyal ilişkiler ağını ifade etmektedir. Buradan şu düşünceye ulaşılabilir. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının aile ve arkadaş çevrelerinin geniş olması onlara pozitif yansımaktadır. Belki de bu durum onlara iş hayatlarında daha da kolaylık sağlıyor olabilir. Sonuçta bu meslek yardım almayı ya da istemeyi gerektiren bir meslektir. Ne kadar çok birey tanınırsa da o kadar çok yardım alınabilmektedir. Sosyal ilişkileri zengin olan sosyal çalışmacılar aldıkları desteklerle psikolojik dayanıklılıklarını güçlendirecek böylece de iş hayatında yaşadıkları stresten daha az etkilenebileceklerdir.

Örgütsel stres üzerinde en az etkili boyutun yapısal stil olarak tespit edilmesi bu araştırmada sosyal çalışmacıların kendi sahip oldukları özelliklerin çok da farkında olmadıklarını ve bu yüzden de iş stresiyle mücadelede zorluk yaşayabileceklerini düşündürmektedir. Çünkü psikolojik dayanıklılığın yapısal stil boyutu, bireylerin güçlü yanlarına ve öz disiplinlerine işaret etmektedir. Bu özelliklerin farkında olmak ve bunları kullanabilmek önemlidir. Araştırmamızda çalışılan grubun bu özelliklerini kullanamaması ve psikolojik dayanıklılığın bu boyutunun düşük çıkması stres seviyelerini arttırabileceğini düşündürmektedir.

Araştırmada daha sonra sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş stresinin, iş tatmini üzerinde ki etkisi incelenmiştir. Alan yazında yapılan çalışmalarda görülmüştür ki örgütsel stres iş tatminini azaltan bir etkidir. Bizim çalışmamızda da sosyal hizmet alanı çalışanlarının iş stresinin, iş tatmini üzerinde negatif etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Daha önce de değinildiği üzere sosyal hizmet çalışanları yaptıkları iş gereği stres yaşamamaları pek olası değildir. Bu stresin de onların işlerin de mutlu olmalarını engellemeleri olasıdır. O yüzden araştırmamızda çalışılan grubun da iş streslerinin iş tatminlerini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Sosyal hizmet alanında çalışmak birçok yönden zorlayıcı olabilmektedir. Çünkü çalışılan bireyler ve onlar için yapılan işler duygusuzca ve sadece görevini yerine getirmek için yapılamayabilir. Örneğin yoksullar için çalışan bir sosyal çalışmacının; onların maddi, manevi ve sosyal yönden yaşadıkları eksiklikleri görünce kendini iyi hissetmesi zor olabilmektedir. Onlarla çalışırken üzülebilir, duydukları ve gördükleri karşısında nasıl yardımcı olacağı konusunda stres yaşayabilir. İşte tüm bunlar da onların işlerinden tatmin olmalarını engelleyebilir. O yüzden de onlara bu konuda yardımcı olabilecek çözümler örgütler tarafından planlanabilirse, onlar için daha verimli ve tatmin edici bir çalışma hayatı oluşturulabilir.

Sosyal hizmet alanı çalışanlarının örgütsel stresinin tüm boyutlarının iş tatminini etkilediği ulaştığımız diğer bulgulardan biridir. İş tatmini üzerinde en etkili alt boyut sosyal destek iken, en az etkili iş yükü olarak belirlenmiştir. Sosyal destek, bireye çevresi tarafından yardımcı olunulması ve onu yönlendirmesini ifade etmektedir. İş

hayatında stresli bir durumla karşılaşıldığında başka birinden destek görmek ya da yardım almak bireyin stresle mücadelesini kolaylaştırabilmektedir. Bu desteğin olmamasının da iş tatminini düşürmesi hatta çalışılan sosyal çalışmacılar da en çok bu boyutun etkili olması kabul edilebilir bir sonuçtur. Örgütsel stresin alt boyutu iş yükü de en az etkili alt boyut olmasına rağmen aslında çalışanlara stres yaratan bir durumdur. Hem evrak işleri hem müracaat edenlerin problemleri ve onları anlamaya çalışmak ayrı birer stres kaynağıdır. Elbette ki bu durumun da iş tatminini olumsuz etkilemesi az bile olsa diğer boyutlara göre önemlidir.

Araştırmada incelenen diğer bir konu çalışma yapılan sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik dayanıklılıklarının, iş tatminleri üzerindeki etkisidir. Yapılan analizler sonuçlarında psikolojik dayanıklılıklarının, iş tatminleri üzerinde güçlü pozitif etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin tüm boyutlarının iş tatmini üzerinde anlamlı olduğu görülmüştür. İş tatmini üzerinde en etkili alt boyut sosyal kaynaklar iken en az etkili yapısal stildir. O halde araştırmayı yürüttüğümüz sosyal çalışmacıların sahip oldukları sosyal çevrenin onların iş tatminlerini etkilediği söyleyenebilir. Sosyal ilişkilerinin güçlü olması onların iş hayatında yaşadıkları zorluklarda onlara yardımcı olduğu ve bu durumun da iş tatminlerini arttırdığını düşünebiliriz. Örneğin yaşlılarla çalışan sosyal çalışmacıları düşünürsek, onlara kalacak ya da bakım sağlayacak yer temin etme konusunda sosyal çevresinin ve ilişkilerinin bu konuda onlara destek olması işlerini mutlulukla yapmalarını sağlayacak ve de işlerinden tatmin olacaklardır.

İş tatmini üzerinde en az etkili boyutun yapısal stil olması da sosyal çalışmacıların kendi güçlü yönlerini bilmeleri ve kendilerini tanımaları konusunda yine iş tatminlerini olumlu etkilediği ama diğer boyutlara göre daha düşük bir oranda kaldığı söylenebilir. Aslında psikolojik dayanıklılığın önemli bir boyutu olan yapısal stil için sosyal hizmet alanı çalışanlarının kendi özelliklerinin farkında olmaları ve güçlü özelliklerini kullanabilmeleri meslek hayatlarında onlar için daha yararlı olacaktır.

Araştırmanın son hipotezinde psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerindeki etkisinde, örgütsel stresin aracı rolü incelenmiştir. Sonuçlara göre psikolojik dayanıklılığın iş tatmini üzerindeki etkisinde örgütsel stresin aracı rolü bulunmaktadır. Bunu şöyle

ifade edebiliriz. Sosyal hizmet alanı çalışanlarının psikolojik olarak dayanıklı olması onların iş tatminlerini arttırmaktadır. Aslında onların sahip oldukları psikolojik dayanıklılık özelliği işlerinde tatmin sağlamalarına yardımcı olmaktadır. Örgütsel stresin de bunda aracı etkisi olduğu bulunan diğer bir sonuçtur.

Sosyal hizmetler ya da sosyal hizmet alanı çalışanları ki son kanunla sosyal çalışmacılar olarak tanımlanmışlardır literatür taramasında görülmüştür ki aslında çok da ele alınıp, çalışılan bir konu değildir. Özellikle de araştırma konusu sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılıkları, iş stresleri ve iş tatminlerine yönelik bir çalışmaya literatür taramasına rağmen rastlanılmamıştır. Bu yüzden de araştırma sonuçları incelenirken bu nokta düşünüldüğünde önceki çalışmalarla karşılaştırma yapılmış ancak bu şekilde yapılmış bir araştırmaya rastlanılmadığından tam bir karşılaştırma yapılamamıştır. Bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda bu araştırma bulgularının araştırmacılara yardımcı olması açısından ayrı bir anlamı olmaktadır.

Sosyal hizmetler alanı ve bu mesleği yerine getirmenin zorlukları konusunda biraz da olsa dikkat çekebilirse araştırmanın amacına o zaman ulaşacağı düşünülmektedir. Ayrıca sosyal hizmetler konusunda daha çok insana yardım ulaşması açısından onlara her türlü desteğin sağlanması gerektiği kanaatindeyiz. Hem devlet organları hem sivil örgütler bu konulara daha hassas ve önceliklerine alarak yaklaşabilirler. Ayrıca bu mesleği yerine getiren sosyal çalışmacılara destek olmak için gerekli olan politikalar uygulanabilir.

Sosyal çalışmacıların yaşadıkları sorunlar konusunda onlara problemleri daha rahat çözmeleri için eğitimler sunulabilir. Problem çözme düzeylerini arttırmak için ve de danışanlarına yol göstermeleri için bu eğitimler çok faydalı olacaktır. Böylece hem iş hem yaşam tatminleri olumlu etkilenecektir. Bu eğitimlerin öncesinde aslında sosyal hizmetler için çalışanların mesleki eğitimleri konusunda da yeterli bilgi ve beceriye sahip olmaları ve de bu konularda kendilerini yetiştirmeleri ve doğru yönlendirilmeleri de önemlidir. Sonuçta sosyal çalışmacıların yerine getirdikleri görevlerin sonuçları bir ülkede sağlanan sosyal adalet ve refah için önemlidir. Sadece sosyal hizmetler içinde yer alan sorunları çözmek değil, oluşabilecek problemleri ortaya çıkmadan önce önleyebilmek de son derece önemlidir. Ayrıca süpervizyon konusuna da daha fazla

önem verilmelidir. Çünkü sosyal çalışmacıların kendilerinden daha üst seviyede olan ve bu konuda yetişmiş uzmanlarca denetlenmesi ve yönlendirilmesi onların mesleklerini başarıyla yapabilmeleri konusunda önemlidir.

Sosyal hizmetler aslında tüm toplumla ilişkilidir. Buna rağmen daha çok dezavantajlı, ötekileştirilen, toplumdan uzaklaştırılan, görmezden gelinen ya da çaresizlikten ezilen grupların onlara ihtiyacı olduğu gerçeği görmezden gelinemez. Ayrıca bu toplulukların sosyal hizmetlerden daha çok haberdar olması, toplumun geri kalan kısmının ise bu konuda daha az bilgiye sahip olduğu gerçeği de unutulmamalıdır. Oysa ki ihtiyacı olsun olmasın tüm toplumun sosyal hizmetler konusunda ve sosyal çalışmacılarla ilgili bilgi sahibi olmaları gerektiğini düşünmekteyiz. Bunun için de bu mesleği ve mesleği yerine getirenleri tanıtıcı çalışmalara daha çok yer verilmesinin daha iyi olacağı kanaatindeyiz. Daha okul yıllarında bu konunun anlatılması için gerekli düzenlemeler yapılabilir. Örgütlerde bu konular da bilgilendirici eğitimler sunulabilir. Görsel ve yazılı basında bu konuları anlatan daha çok bilgilendirme yapılabilir. Ayrıca sosyal çalışmacılara kendilerini ve yaptıkları işi ifade edebilmeleri için fırsat yaratacak ortamlar oluşturulabilir. Böylece hem daha çok bireye ulaşılabilir hem sosyal yardım konusunda nereye gideceğini bilemeyenlere ulaşılabilir hem de bu mesleği yerine getirenlere hak ettikleri değer sağlanabilir.

Sonuçta, psikolojik dayanıklılık insan odaklı çalışan meslekler için sahip olunması gereken çok önemli bir özelliktir. Stresi yönetmeyi ve onunla başa çıkabilmeyi sağlayan, onları tükenmişlik duygusundan uzak tutabilen bir olgudur. Bu da çalışanların daha başarılı olmalarını sağlayacak ve işlerinden de tatmin olmaları sonucu daha verimli bir ortam oluşacaktır. Özellikle sosyal çalışmacıların psikolojik dayanıklılıklarıyla ilgili daha çok çalışma yapılması ve bu konunun daha çok ele alınması hem sosyal çalışmacılar için hem de onlardan yardım alan müracaatçılar için hem de bu konuların toplum tarafından daha iyi anlaşılması açısından daha faydalı olacaktır.

KAYNAKLAR

- Abualrub, R. F. (2004). Job Stres, Job Performance, and Social Support among Hospital Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*. First Quarter 2004, Vol:36, No:1.
- Acar, M.C. ve H. Apak. (2017). Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri ile Özgeciliği Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet* Cilt 28, Sayı 1.
- Akçağ, B. (2019). Nietzsche'nin "Üstinsanı ile Jim Jarmusch'un Zombileşen İnsanın" Karşılaşması". *SineFilozofi Dergisi*. Vol/Cilt: 4 No/Sayı: 8.
- Akçay, V. H. (2012). Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini ile İlişkisi. *Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 123-140.
- Akdağ, F. ve M. Yüksel. (2010). İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İşkoliklik ve Algılanan Stres İlişkisinde Kontrol Odağının Rolü. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. Cilt 2. Sayı 1.
- Akdemir, B. (2017). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar*.1. Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Akdemir, B. ve A. M. Açan. (2017). Psikolojik Sermaye ve İş Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*. Cilt: 8. Sayı:2.
- Akdu, U. ve S. Akdu. (2016). Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Cilt: 9. Sayı: 47.
- Akduru, H. A. (2020). İşgörenlerin Umut, İyimserlik, Dayanıklılık ve Öz Yeterlilik Düzeylerinin İç Girişimcilik Eğilimlerine Etkisine Dair Özel Sağlık Sektöründe Bir Çalışma. *Business & Management Studies: An International Journal*. Vol.:8 Issue:2. 1167-1192.
- Akgün, S. (2004). The Effects of Situation and Learned Resourcefulness on Coping Responses. *Social Behavior and Personality*. 32: 5.
- Akgündüz, S. (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatmini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*. No:4. ss. 1-25.
- Akkoç, İ., A. Çalışkan ve Ö. Turunç (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. Cilt:19. Sayı:1.
- Alam, M. (2009). The Relationships Between the Emotional Intelligence and Job Satisfaction: Empirical Findings From Higher Education Institution in Malaysia. *Journal of Management and Social Sciences*. 5(2). 124-139.

- Alamur, B. ve İ. Atabay (2016). Çalışanların Duygusal Emek Davranışının Psikolojik Sermayeleri ile İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Global Business Research Congress (GBRC- 2016)*, Vol.2, PressAcademia Procedia.
- Alikaşifoğlu, M. ve O. Ercan (2009). Ergenlerde Riskli Davranışlar. *Türk Pediatri Arşivi*. 44.
- Allen, D., L.M. Shore, ve R.W. Griffeth (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the turnover Process. *Journal of Management*, 29. s. 99-118.
- Allred, K. D. ve T. W. Smith (1989). The Hardy Personality: Cognitive and Psychological Responses to Evaluative Threat. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2).
- Altın Gülova, A., D. Dirik ve İ. Eryılmaz. (2016). *Liderin Güç Kaynakları, İş Tatmini ve Bağlamsal Performans Arasındaki İlişkide Örgütsel Politikanın Rolü*. IV. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı. 4-5 Kasım. Adana.
- Altunışık, R., R. Coşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım. (2002). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Adapazarı: Sakarya Yay.
- Aras, M. ve A. Karakiraz (2013). Zaman Temelli İş Aile Çatışması, Düşük Başarı Hissi ve İş Tatmini İlişkisi: Doktora Yapan Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*. Yıl:1. Cilt:1. Say: 4.
- Arıcıoğlu, M. A. (2002). Yönetimsel Başarının Değerlemesinde Duygusal Zekânın Kullanımı: Öğrenci Yurdu Yöneticileri Bağlamında Bir Araştırma. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (4). s.26-42.
- Armstrong, A. ve R. Galligan (2011). *Eq and Psychological Resilience to Negative Life Events. Personality and Individual Differences*. 51. 331-336.
- Arpacıoğlu, G. (2005). Türkiye’de Zorbalık Bir Çalışma Biçimi, Editör: D. Yalın, *İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Arslan G. (2015). Ergenlerde Psikolojik Sağlamlık: Bireysel Koruyucu Faktörlerin Rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 5 (44).
- Arslantaş, C.C. ve M. Dursun (2008). Etik Liderlik Davranışının Yöneticiye Duyulan Güven ve Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisine Etkileşim Adaletinin Dolaylı Rolü. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(1). s.111-128.
- Ashforth, B. E. and R. H. Humphrey (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18.
- Ashkanasy, N.M. ve C. S. Daus (2002). Emotion in the Workplace: The New Challenge for Managers. *Academy of Management Executive*. 16 (1): 76–86.
- Atış, M. ve İ. Çütcü (2016). Bir Bilim Olarak Sosyal Çalışma’nın Uluslararası Karşılaştırması ve Sosyo-Ekonomik Etkileri. *International Academic Research Congress*.

- Aydemir, P. ve E. Erdoğan (2013). İş Görenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı. *Kamu İş*, 13(2). s. 127-213.
- Aydın, B. (2010). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ ve Umut Düzeyleri ile Psikolojik Sağlamlıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi. Trabzon.
- Aydın, B. ve S. İmamoğlu (2001). Stresle Başa çıkma Becerisi Geliştirmeye Yönelik Grup Çalışması. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*. Sayı.14.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 6. Sayı: 3.
- Aydoğdu, T. (2013). *Bağlanma Stilleri, Başa Çıkma Stratejileri ile Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aytaç, S. (2009). *İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi*, Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu Basımı, Labour Ministry- CASGEM
- Bacak, B. ve E. Kazancı (2014). Türk Çalışma Hayatında Vardiyalı Gece Çalışan İşçilerin Karşılaştığı Fizyolojik, Psikolojik ve Sosyolojik Etkilerin Değerlendirilmesi. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*. Cilt: 3. Yıl: 3. Sayı: 6.
- Balcıoğlu İ. (2005). *Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi*. İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi. No: 47.
- Balkar, B., H. Özgan ve M. Eski (2008). Eğitim Fakültesi Öğrencileri Tarafından Sınıfta Algılanan Stres Nedenleri ve Kişisel Değişkenlerin Strese Olan Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:7. Sayı:24. s.338-347.
- Barker, R. L. (1999). *The social work dictionary* (4. bs.). Washington: NASW Press.
- Baron, Reuben M. ve Kenny, David A. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 51(6), Dec 1986, 1173-1182.
- Barutçu, E. ve C. Serinkan (2010). *Aile İşletmelerinde Aileden Olan Bireylerle Aile Dışındaki Bireylerin İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması: Aile İşletmelerinde Bir Araştırma*. 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildirisi. Zonguldak.
- Basım, N. ve F. Çetin (2011). Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt/Vol: 13. Sayı/Num: 3.
- Basım, N. ve F. Çetin (2011). Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 22.

- Baştemur, Y (2006). *İş Tatmini ile Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Batıgün Durak, A. ve H. N. Şahin (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları için İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*. 17(1).
- Batista, C. P. (2020). *Stress Level (Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Guine-Bissau'daki Kamu İşletme Çalışanları için Yapılan Bir Araştırma*. Ankara: Gece Publishing / Gece Kitaplığı,
- Baycan, A. (1985). *An Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Bayender, B. (2019). *Çalışma Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Avcılar İlçesindeki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Beasley, M., T. Thompson ve J. Davidson (2003). Resilience in Response to Life Stress: The Effects of Coping Style and Cognitive Hardiness. *Personality and Individual Differences*, 34. 77-95.
- Beebe, A., A. Blaylock ve K. D. Sweetser (2009). Job Satisfaction in Public Relations Internships *Public Relations Review*. 35. 156-158.
- Beehr T. ve J. Newman (1978). Job Stress, Employee Health and Effectiveness.: A Facet Analysis Model and Literature Review. *Personnel Psychology*. 31.
- Bekçi, İ., V. Ömürbek ve Ö. Tekşen (2007). Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*. C.12. s.1.
- Bektaş, M. ve Ş. Özben (2016). Evli Bireylerin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin Bazı Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt:14. Sayı:1.
- Benard, B. (1991). Fostering Resiliency in Kids: Protective Factors in The Family, School and Community. *Portland: Northwest Regional Educational Laboratory*.
- Benard, B. (2004). Resiliency: What We Have Learned. *San Francisco: WestEd Publishers*.
- Bender Keith A., M. Donohue Susan ve S. Heywood John. (2005). Job Satisfaction and Gender Segregation. *Oxford Economic Papers, Oxford University Press*. Vol:57. No:3. s.479-496.
- Biçkes, D. M., C. Yılmaz, Ö. Demirtaş ve A. Uğur (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*. 14. 9(2). 97- 121.

- Bingöl, D. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. 3.Baskı. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Bingöl, O. (2015). Genel Bağlarıyla Sosyal Hizmet ve Toplum. *Mavi Atlas Dergisi*. 5. 69-77.
- Bitmiş G., A. Sökmen ve H. Turgut. (2013). Psikolojik Dayanıklılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 15 /2.
- Blomberg- Kroll H., J. Kallio., C. Kroll ve A. Saarinen (2014). Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in The Nordic Countries. *British Journal of Social Work*.45(7). 2089-2105.
- Bluen SD., J. Barling ve W. Burns (1990). Predicting Sales Performance, Job Satisfaction, and Depression by Using The Achievement Strivings and İmpatience-İrritability Dimensions of Type-A Behavior. *Journal of Applied Psychology*. 75(2).
- Bobbi, E. *Learning from Resilient Kids*. <https://psychcentral.com/lib/learning-from-resilient-kids/>, (Erişim 20.05.2017).
- Bonanno, G. (2004). Loss, Trauma, and Human Resilience: Have We Underestimated The Human Capacity to Thrive After Extremely Aversive Events? *American Psychologist*, 59(1).
- Boya, F. Ö., Y. Demiral, A. Ergör, Y. Akdavar ve H. D. Witte (2008). Effects of Perceived Job İnsecurity on Perceived Anxiety and Depression in Nurses. *Industrial Health*. 46.
- Bozkurt, Ö. ve İ. Bozkurt (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. Cilt:9. Sayı:1.
- Bozkuş, M. (2004). *Yöneticilerin Liderlik biçimleri ile Performans ve İş Tatmin Düzeyi İlişkisi: Adana KOBİ'lerinde Bir Uygulama*. Adana, Türkiye: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Brotheridge, C. M. ve A. A. Grandey (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*. 60. 17–39.
- Brough, P. ve R. Frame (2004). Predicting Police Job Satisfaction and Turnover Intentions: The Role of Social Support and Police Organisational Variables. *New Zealand Journal of Psychology*. Vol.33. Issue 1. s8-16. 9s. 2 charts. 1 diagram.
- Buchanan, D. A. ve A. Bryman (2009). *The Sage Handbook of Organizational Research Methods*, Sage Publications Ltd. Londra.
- Burkovik, Y. (2013). *Yetişkinlerde Duygusal Zekâ, Pozitif Psikoloji Çoklu Zekâ Uygulamaları*. 3. Baskı, İstanbul: Timaş Yayınları.

- Buz, S. ve B. Genç (2019). Sosyal Hizmet Uzmanları için Psikolojik Dayanıklılığın Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 30(2). 623-642.
- Büyükbodur Çetinkaya, A. ve E. Var Çalık (2020). *Sosyal Hizmet Uzmanlarında İkincil Trawmatik Stres ve Psikolojik Dayanıklılık Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: Akademisyen Yayınevi.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*.
- Campbell, A. ve A. Ntobedzi (2007). Emotional Intelligence, Coping, and Psychological Distress: A Partial Least Squares Approach to Developing a Predictive Model. *Electronic Journal of Applied Psychology*. 3 (1). 39-54.
- Carrell, M. ve N. Elbert (1974). Some Personal and Organizational Determinants of Job Satisfaction of Postal Clerks. *Academy of Management Journal*, 17(2). 368-373.
- Carver, C.-S., M.-F. Scheier, ve J.-K. Weintraub (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2). 267-283.
- Cavanaugh, M.A., W.R Boswell, M.V Roehling ve J.W Boudreau (2000). An Empirical Examination of Self-Reported Work Stress Among U.S. Managers. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 85. No. 1. 65-74.
- Cemaloğlu, N. (2007). Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma. *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*. 42: 111-126.
- Ceylan A. ve Y. H. Ulutürk (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 7 (1).
- Ceylan, H., N. Gül ve M. Öksüz (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*. Sayı: 11. 43-69.
- Charney, D. S. (2004). Psychobiological Mechanisms of Resilience and Vulnerability Implications for Successful Adaptation to Extreme Stress. *Focus: The Journal of Lifelong Learning in Psychiatry*. 2(3). 368-391.
- Chitra, T. ve S. Karunanidhi (2013). Influence of Occupational Stress, Resilience, and Job Satisfaction on Psychological Well-Being of Policewomen. *Indian Journal of Health and Wellbeing*. 4(4). 724-730.
- Choi, GY. (2011). Secondary Traumatic Stress of Service Providers who Practice with Survivors of Family or Sexual Violence: A National Survey of Social Workers. *Smith College Studies in Social Work*. 81(1).
- Cicchetti, D. (2006). *Development Psychopathology*. (D. Cicchetti & D. Cohen (Eds.), Developmental psychopathology: Vol. 1. Theory and Method (2nd ed).

- Clark, A., A. Oswald ve P. Warr (1996). Is Job Satisfaction U Shaped In Shape? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol.69. 1996. s.57-81.
- Cohrs, J. C., A. E. Abele ve D. E. Dette (2006). Integrating Situational and Dispositional Determinants of Job Satisfaction: Findings From Three Samples of Professionals. *The Journal of Psychology*. Vol:140. No:3. s.367.
- Coleman, P. Ve K. Karraker (1997). Self-Efficacy and Parenting Quality: Findings and Future Applications. *Developmental Review*. 18. 47-85.
- Collins, S. (2007). Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*. 1 of 21.
- Condly, S. J. (2006). *Resilience in Children: A Review of Literature with Implications for Education*. Urban Education, 41(3).
- Coşkun, Y. (2007). Lise Öğrencilerinde Öğrenilmiş Güçlülük ve Kontrol Odağı Algılama Düzeyi İlişkisi. *Marmara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 25. 71-85.
- Coşkun, Y. (2009). Ortaöğretim Öğrencilerinin Öğrenilmiş Güçlülük Düzeyleri ve Aile İçi İlişkileri. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 18 (2). 104-118.
- Cronbach, L. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*. Psychometrika. 16, pp.297-334.
- Çakar, D. ve S. Yıldız (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: “Algılanan Örgütsel Destek” Bir Ara Değişken mi?”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(28). s. 68-90.
- Çakar S. F., Z. Karataş ve M. A. Çakır (2014). Yetişkin Yılmazlık Ölçeği: Türk Kültürüne Uyarlanması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Aralık 2014. Sayı 32.
- Çakır, Özlem (2009a). *Çalışma Yaşamında Öğrenilmiş Güçlülük ve İş Stresi ile Başa Çıkma Rolünü Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi, Eskişehir.
- Çakır, Ö. (2009b) Öğrenilmiş Güçlülük ve Çalışma Yaşamı. Editör: Aşkın Keser, Gözde Yılmaz, Senay Yürür *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar* içinde. İzmit: Umuttepe Yayınları, 1. Basım.
- Çakmak, M.S. ve İ. B. Arabacı (2017). Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Algılarının İş Doyumları ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt:16. Sayı: 62.
- Çakmur, H. (2012). *Araştırmalarda Ölçme-Güvenilirlik-Geçerlilik*. TAF Preventive Medicine Bulletin. 11(3), pp.339-344.
- Çalışkan, S. C. (2014). Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri ile Yeni Araştırma Modelleri Geliştirme Arayışları: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin İşe Adanmışlık, Tükenmişlik ve Sinizm Üzerine Etkileri ve Bu Etkileşimde Örgütsel Adalet

- Algısının Aracılık Rolü Üzerine. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16(3). 363-382.
- Çarıkçı, İ.H. (2000). Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler – Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*. 5 (2). 155- 168.
- Çetin, F., H. O. Yeloğlu ve N. Basım (2015), “Psikolojik Dayanıklılığın Açıklanmasında Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Bir Kanonik İlişki Analizi. *Türk Psikoloji Dergisi*. 30 (75).
- Çetin, H. (2015). Sosyal Adalet, Sosyal Hizmetler ve Bütçe. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. Cilt 26. Sayı 2.
- Çetinkaya, Ö. ve A. M. Alparslan (2011). Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C.16. s.1 s.363-377.
- Çevik Kılıç, D. B. (2016). Adams'ın Eşitlik Teorisi Bağlamında Müzik Öğretmenlerinin İş Tatminini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute*. Volume: 19- Number: 36.
- Çokluk, O., G. Şekercioğlu ve Ş. Büyüköztürk (2012). *Sosyal Bilimler için Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve Lisrel Uygulamaları*. 2.Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Demirel, E. T. (2013). Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*. Cilt: 6. Sayı: 1.
- Demirel, Y. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşılı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Yıl:8. Sayı:15. s.115-132.
- Deneve, K.M. ve H. Cooper (1998). *The Happy Personality a Metaanalysis of 137 Personality Traits and Subjective Well-Being*. Psychological Bulletin, 124.
- Deniz, M. (2005). *Bir Tutum Çeşidi Olarak İş Doyumu*”, *Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler*, Ed. Mehmet TİKİCİ, Ankara: Nobel Yayını.
- Deniz, M. E. ve E. Yılmaz (2006). Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Cilt: III. Sayı: 25.
- Dilik, S. (1980). Sosyal Güvenlik ve Sosyal Hizmetler Arasındaki İlişkiler. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. 1-4 Ocak-Aralık. 73-85.
- Doğan, S. ve M. Aslan (2018). Psikolojik Sermaye, İçsel Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt:11. Sayı: 3. s.112-125.
- Doğan, T. (2015). Kısa Psikolojik Sağlamlık Ölçeği'nin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*. 3(1).

- Doğan, S ve Ö. Demiral (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa Yönetim ve Ekonomi*. Cilt:14. Sayı:1. S: 209-230.
- Doğan, S. ve Y. S. Oğuzhan (2015). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt-Sayı: 8 (2). s. 1-12.
- Doğan, S. ve M. Yardım (2016). *Psikolojik Sermaye, İçsel Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi*. IV. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı 4-5 Kasım. Adana.
- Doğan Laçın, B. G. ve İ. Yalçın (2015). *Üniversite Öğrencilerinde Özyeterlilik ve Stresle Başa Çıkma Stratejilerinin Bilişsel Esnekliği Yordama Düzeyleri*. 13. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildirisi, Mersin.
- Domagalski, T. A. (1999). Emotion in Organizations: Main Currents. *Human Relations*, 52. 833-852.
- Donaldson, S. I. ve I. Ko (2010). Positive Organizational Psychology, Behavior, and Scholarship: A Review of the Emerging Literature and Evidence Base. *Journal of Positive Psychology*, Cilt:5. Sayı: 3. s.177-191.
- Drapeau, S., M. Saint-Jacques, R. Le'Pinea, G. Be'Gin ve G. Bernard (2007). Processes That Contribute to Resilience among Youth in Foster Care. *Journal of Adolescence*. 30.
- Durmuş, M. (2016). *Üniversite Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri ile Psikolojik Dayanıklılıkları Arasındaki İlişki*, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, Psikiyatri Hemşireliği Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F, Yönetim ve Ekonomi*. Cilt:11. Sayı:1.
- Durna, U. (2005) A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle ilgili Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. Cilt 19. Sayı 1.
- Durna, U. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt: 20. Sayı:1. ss.319-345.
- Efeoğlu, İ. E. ve H. Özgen (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 16. Sayı 2.
- Ekinci, H. ve S. Ekici (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Cilt XXII. Sayı 2. s. 93-111.

- Elçi, M., H. Kitapçı ve İ. Şener (2010). *İşe İlişkin Stresin ve İş Yükünün İş Tatminine ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildirisi. Zonguldak.
- Eminağaoğlu N. (2006). *Güç Koşullarda Yaşayan Sokak Çocuklarında Dayanıklılık (Sağlamlık)*. E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- Erdem, A. R. (1997). İçerik Kuramları ve Eğitim Yönetimine Katkıları. *PAÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*. Sayı: 3.
- Erdem, A. R. (1998). Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları. *PAÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*. 4(4).
- Erdem, H., Y. Gökmen ve U. Türen (2015). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 38-62.
- Erdil, O., H. Keskin, S. Z. İmamoğlu ve S. Erat (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 5 (1). S. 17-26.
- Erdirençlebi, M. ve E. Özer (2016). *Örgütsel Yalnızlık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama*. IV. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı 4-5 Kasım, Adana.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 7. Baskı. İstanbul: Beta Yayıncılık
- Ergun Özler, N. D., H. Bozkurt Yıldırım ve M. Dirican (2015). *Kariyer Gelişimi Sürecinde Sosyal Destek Açısından Çalışma Arkadaşlarına Güvenin Psikolojik Dayanıklılığa Etkisi*. 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 14-16 Mayıs, Bildiriler Kitabı. CİLT-1.
- Ergün, O. (2016). *Ergenlerde Duygusal Zekâ Özellikleri ile Psikolojik Sağlamlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erkuş, A. ve M. Fındıklı Afacan (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. Cilt/Vol:42, Sayı/No:2, 302-318.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*. 6 (3), 18-33.
- Erol, Z. ve S. Öztep (2013). *Başkalarını Tanıma ve Empati Pozitif Psikoloji Çoklu Zekâ Uygulamaları*. 3. Baskı. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Ersarı, G. ve A. Naktiyok (2012). İş Görenin İçsel ve Dışsal Motivasyonunda Stresle Mücadele Tekniklerinin Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16 (1): 81-101.

- Eryılmaz, A. (2013). “Pozitif Psikolojinin Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Alanında Gelişimsel ve Önleyici Hizmetler Bağlamında Kullanılması”, *The Journal Of Happiness & Well-Being*. 1(1).
- Fairbrother, K. ve J. Warn (2003). Workplace Dimensions, Stress and Job Satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 18 No. 1. pp. 8-21.
- Farmer R. and N. D. Sundberg (1986). Bredom Proness: The Development and Correlates of A New Scale. *Journal of Personality Assessment*. Vol: 50. Issue: 1.
- Fitzgerald, S.T., J. A. Haythornthwaite, S. Suchday and C.K. Ewart (2003). Anger in Young Black and White Workers: Effects of Job Control, Dissatisfaction, and Support. *Journal of Behavioral Medicine*. Vol:26 .Issue: 4.
- Folkman, S. and R. S. Lazarus (1980). An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*. 21(3). 219-239.
- Fox, J., J. Leech and E. Roberts (2014). Supporting Emotional Resilience within Social Workers: Practice Tool. (Erişim:18 Ocak 2021).
- <https://www.rip.org.uk/resources/publications/practice-tools-and-guides/supportingemotional-resilience-within-social-workers-practice-tool-2014->
- Fraser, M. W., J. M. Richman and M. J. Galinsky (1999). Risk, Protection, and Resilience: Toward A Conceptual Framework for Social Practice. *Social Work Research*. 23.
- Fredrickson, B. L. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions. *American Psychologist*. 56, 218–226.
- Fredrickson, B.L. and T. Joiner (2002). Positive Emotions Trigger Upward Spirals Toward Emotional Well-Being. *American Psychological Society*. vol. 13, NO. 2.
- Friborg, O., O. Hjemdal, J. H. Rosenvinge, M. Martinussen (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.
- Friborg, O., D. Barlaug, M. Martinussen, J. H. Rosenvinge, O. Hjemdal (2005). Resilience in Relation to Personality and Intelligence. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*. 14(1).
- Gable, S. L. & J. Haidt (2005) What (And Why) is Positive Psychology? *Review of General Psychology*. 9(2).
- Garfinkel P.E., M. R. Bagby, D. R. Schuller, S. E. Dickens and F. S. Schulte (2005). Predictors of Professional and Personal Satisfaction with A Career In Psychiatry. *The Canadian Journal of Psychiatry*. Vol.50, No.6.
- Gazıoğlu, Ş. ve A. Tansel (2006). Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors. *ERC Working Papers in Economics*.

- George, J. (2000). Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence. *Human Relations*. 53, 1027-1055.
- Gizir C. A. (2004). Academic Resilience: *An Investigation of Protective Factors Contributing to the Academic Achievement of Eight Grade Students in Poverty*. M.E.T.U. Institute of Social Sciences, Doctorate Thesis, Ankara. 2004.
- Gizir C. A. (2007). Psikolojik Sağlamlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler Üzerine Bir Derleme Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 3.
- Gizir C. A. ve G. Aydın (2006). Psikolojik Sağlamlık ve Ergen Gelişim Ölçeğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. Cilt: III Sayı:26.
- Gökmen, B. (2014). *Özel Eğitim Okulu Yöneticilerinin Psikolojik Dayanıklılık ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (İstanbul Örneği)*. Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi.
- Gözen, E. D. (2007). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama*. Ankara, Türkiye: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Graham, M. W., & P. E. Messner (1998). Principals and Job Satisfaction. *International Journal of Educational Management*. 12(5): 196-202.
- Grant, L. and G. Kinman (2012). Enhancing Wellbeing in Social Work Students: Building Resilience in The Next Generation. *Social Work Education*. 31(5). 605-621.
- Grant, L. and G. Kinman (2013). Bouncing Back? Personal Representations of Resilience of Student and Experienced Social Workers. *Practice: Social Work in Action*, 25(5). 349-366.
- Grant, L., G. Kinman and S. Baker (2013). Developing and Emotional Curriculum for Social Workers: Perceptions of Lecturers. *The Higher Education Academy*. Erişim: 7.01.2021, https://www.heacademy.ac.uk/system/files/HSC14-Developing-an-emotional-curriculum_1.pdf
- Grant, L. and G. Kinman (2014). Emotional Resilience in the Helping Professions and How It Can Be Enhanced. *Health and Social Care Education*. 3(1). 23-34.
- Grant, L. and G. Kinman (2014b). What is Resilience? L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing resilience for social work practice*. s. 16-30. China: Palgrave.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 5, No.1, (95-110).
- Grandey, A. A. (2003). When “The Show Must Go On”: Surface Acting and Deep Acting As Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46/1, 86–96.

- Grandey, A. A., B. L. Cordeiro and A. C. Crouter (2005). A Longitudinal and Multi-Source Test of The Work--Family Conflict and Job Satisfaction Relationship. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*. Vol.78, Issue 3.
- Grebner, S., N. K. Semer, L. L. Faso, S. Gut, W. Kälin and A. Elfering (2003). Working Conditions, Well-Being and Job-Related Attitudes among Call Center Agents. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol:12 No:4.
- Greenberg, J. ve R. A. Baron (1997). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. USA:Prentice-Hall.
- Groesser, S. A. (1998). *The Relationship of Hardiness and Perceived Social Support to Nurses' Appraisals of Stress*. Master of Science in Nursing, The Grand Valley State University, Allendale.
- Guinn, B., V. Vincent and D. Dugas (2009). Stress Resilience among Border Mexican American Women. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*. 31(2), 228–243.
- Gül, H. (2007). İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi İİBF Dergisi*.
- Gül, H. ve E. Oktay (2009). Ücret, Kariyer, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler: Karaman Valiliği'nde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 21, 223-238.
- Gül, H., M. İnce ve O. Korkmaz (2014). Çalışma Yaşamında Duygusal Zekâ ve Bireylerin Duygusal Zekâ Düzeylerini Kullanabilme Becerileri Üzerine Bir Araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1).
- Gülertekin Genç, S., V. Genç ve M. Gümüş (2016). Otel İşletmelerinde Duygusal Zekanın İş Stresi ve İş Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*. Cilt 6, Sayı 2/1.
- Güllüce, A. Ç. ve İ. F. İşcan (2010). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*. 5(2), 7-29.
- Güloğlu, B. ve G. Aydın (2007). İlköğretim 5. Sınıf Öğrencilerinin Öğrenilmiş Güçlülük ve Otomatik Düşünce Biçimi Arasındaki İlişki. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 33. ss. 157 168.
- Gümüştekin Eren, G. ve F. Gültekin (2009). Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Gümüştekin Eren, G. ve B. A. Öztemiz (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. Sayı: 23.
- Gümüştekin Eren, G. ve B. Öztemiz (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.

- Gündoğan, T. (2010). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynakları Bölümünde Uygulama*. Ankara: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Gündüz, Ş. (2017). *İş Yerinde Yaşanan Sendromlar*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Güngör Delen, M. (2017). *Duygusal Emek & Tinsel Emek*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Güngörmüş, K., A. Okanlı ve T. Kocabeyoğlu (2015). Hemşirelik Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Etkileyen Faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*. 6(1).
- Gürbüz, A., (2007). An Assesment on The Effect of Education Level on The Job Satisfaction From The Toursim Sector Point of View. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. C.8. S.1, s.36-46.
- Gürbüz, S. (2019). *Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri IBM SPSS Process Makro Uygulamalı, Örnek Veri Setleri*. 1. Baskı. Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S. (2021). *Sosyal Bilimlerde Aracı ve Düzenleyici Etki Analizleri IBM SPSS Process Makro Uygulamalı, Örnek Veri Setleri*. 2. Baskı. Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S. ve M. Yüksel (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 9 (2). 174-190.
- Gürkan U. (2006). *Grupla Psikolojik Danışmanın Üniversite Öğrencilerinin Yılmazlık Düzeyine Etkisi*. A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Gürkan U. (2006). Yılmazlık Ölçeği (YÖ): Ölçek Geliştirme, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 39(2).
- Hablemitoğlu, Ş.ve E. Özmete (2012). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşam Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*.
- Hamarta, E., C. Arslan, Y. Saygın ve Z. Özyeşil (2009). Benlik Saygısı ve Akılcı Olmayan İnançlar Bakımından Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Yaklaşımlarının Analizi. *Değerler Eğitimi Dergisi*. 7, 18.
- Hamermesh, D. S. (1999). The Changing Distribution of Job Satisfaction. General Labor Economics. *Nber Working Paper Series*. National Bureau of Economic Research.
- Hançer, M. ve A. Tanrısevdi (2003). Sosyal Zekâ Kavramının Bir Boyutu Olarak Empati ve Performans Üzerine Bir İnceleme. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt: 27. No:2. 211 – 225.
- Hanton, S., L. Evans and R. Neil (2003). Hardiness and The Competitive Trait Anxiety Repsonse. *Anxiety, Stress and Coping*. 16(2).
- Harrison, D. A., D. A. Newman and P. L. Roth (2006). How Important Are Job Attitudes? Metaanalytic Comparisons of Integrative Behavioral Outcomes and Time Sequences. *Academy of Management Journal*. 49. s. 305–325.

- Hayes, A. F. ve Rockwood, N. J. (2020). *Conditional Process Analysis: Concepts, Computation, and Advances in the Modeling of the Contingencies of Mechanisms*. Am. Behav. Sci., 64(1), 19–54.
- Hjemdal, O., O. Friberg, M. Martinussen and J. H. Rosenvinge (2001). Preliminary Results from the Development and Validation of A Norwegian Scale For Measuring Adult Resilience. *Journal of the Norwegian Psychological Association*. 38. 4. 310–317.
- Hjemdal, O., A. Roazzi, M. da G. B. B Dias and O. Friberg (2015). The Cross-Cultural Validity of The Resilience Scale for Adults: A Comparison Between Norway and Brazil. *BMC Psychology*. 3(18).
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American Journal of Sociology*. Vol. 85. No. 3. pp. 551-575.
- Hoge, E. A., E. D. Austin, M. H. Pollack (2007) Resilience: Research Evidence and Conceptual Considerations for Posttraumatic Stress Disorder. *Depression and Anxiety*, 24.
- Howard, J. and D. Frink, D. (1996). The Effects of Organizational Restructure on Employee Satisfaction. *Group & Organization Management*. C.21. S.3.
- Ife, J. (2001). Local and Global Practice: Relocating Social Work as A Human Rights Profession in Thenew Global Order. *European-Journal of Social Work*.4(1). s. 5-15.
- Ilies, R. ve T. A. Judge (2002). Understanding the Dynamic Relationships Among Personality, Mood and Job Satisfaction: A Field Experience Sampling Study. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Cilt LXXXIX, sayı 2.
- Işıkhan, V. (1999). Sosyal Hizmet ve Sağlık Alanında Görev Yapan Yöneticileri Etkileyen İş Stres Faktörleri. *Amme İdaresi Dergisi (TODAİ)*.
- Işıkhan, V. (2018). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. Cilt 29. Sayı 2, s. 10-33.
- İlgar, Ö. (2001). *Örgütsel Stresin Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve Stresle Başa Çıkma Yolları*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- İşcan, Ö. F. ve U. Sayın (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. Cilt: 24. Sayı: 4.
- İşiten, N. (2013). *Çocuk ve Gençlerde Duygusal Zekâ Pozitif Psikoloji Çoklu Zekâ Uygulamaları*., 3. Baskı, İstanbul: Timaş Yayınları.
- Janoff-Bulman, R. (2004). Posttraumatic Growth: Three Explanatory Models. *Psychological Inquiry*. 15(1). 30-34.
- Jew, C. L., K. E. Green and J. Kroger (1999). Development and Validation of A Measure of Resiliency. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 32.

- Johnsen BH, J. Eid, J. Christian Laberg and JF Thayer (2010). The Effect of Sensitization and Coping Style on Post-Traumatic Stress Symptoms and Quality of Life: Two Longitudinal Studies. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43.
- Johnson, P.R. and J. Indvik (1999). Organizational Benefits of Having Emotionally Intelligent Managers and Employees. *Journal of Workplace Learning*. Volume 11. Number 3. pp. 84–88.
- Jones, C. (2001). Voices from the Front Line: State Social Workers & New Labour. *British Journal of Social Work*. 31(4).
- Judge, T. A., E. F. Woolf and C. Hurst (2009). Is Emotional Labor More Difficult for Some Than for Others? A Multilevel, Experience–Sampling Study. *Personnel Psychology*, 62, 57–88.
- Kaba, İ. ve İ. Keklik (2016). Öğrencilerin Üniversite Yaşamına Uyumlarında Psikolojik Dayanıklılık ve Psikolojik Belirtiler. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Araştırmaları Dergisi*. Aralık-2016. Cilt 2. Sayı 2.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kapaulitsas, M. and T. Corcoran (2014). Compassion Fatigue and Resilience: A Qualitative Analysis of Social Work Practice. *Qualitative Social Work*.14(1) 86-101).
- Karadal, H. (2001). İş Stresi Düzeyi ile İş Tatmini ilişkisinin Analizi: Bolu Emniyet Müdürlüğünde Bir Araştırma. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Karagöz, Y. (2016). *SPSS 23 ve AMOS 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler*. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kararımak, Ö. (2006). Psikolojik Sağlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. Cilt: III Sayı:26.
- Kararımak, Ö., ve R. S. Siviş-Çetinkaya (2011). Benlik Saygısının ve Denetim Odağının Psikolojik Sağlık Üzerine Etkisi: Duyguların Aracı Rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 4(35).
- Karaman, F., ve A. E. Altunoğlu (2007). Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmini Düzeyini Etkileyen Faktörler. *Yönetim ve Ekonomi*. 14 (1).109-120.
- Kavi, E. (2017). *Çalışma Yaşamında Güncel Psikolojik Konular*. Bursa: Dora Basım-Yayın,.
- Kaya, U. ve N. Serçeoğlu (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*. 311-346.
- Kayacı, Ü. ve Y. Özbay (2016). Üniversite Öğrencilerinin Travmatik Yaşantı, Psikolojik Doğum Sıraları ve Sosyal İlgilerinin Psikolojik Dayanıklılıklarını Yordaması. *The Journal Of Happiness & Well-Being*, 4(1).

- Keçeci, G. (2017). Makro Sosyal Hizmet Uygulamasında Kullanılan Modeller, Teknikler ve Sosyal Hizmet Uzmanlarının Roller. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. Cilt 28. Sayı 1.
- Keleş Çelik, H. N. (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Keleş, N. H. ve T. Kırıl Özkan (2016). *Kariyer Gelecek Algısının Psikolojik Dayanıklılık Değişkenine Göre İncelenmesi*. IV. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı 4-5 Kasım, Adana.
- Kennett, D. J. and K. Keefer (2006). Impact of Learned Resourcefulness and Theories of Intelligence on Academic Achievement of University Students: An Integrated Approach. *Educational Psychology*. 26 (3). ss. 441-457.
- Keser, A. (2016). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (11) 2006 / 1.
- Keser, A. (2012). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Keser, A. (2013). *İş Stresi Kaynakları Geleneksel ve Güncel Boyutlarıyla*., Bursa: Ekin Yayınevi
- Keser, A., G. Yılmaz ve S. Yürür (2009). *Çalışma Yaşamında Davranış Güncel Yaklaşımlar*, Kocaeli: Umuttepe Yayınları. 1. Basım,
- Keser, A., B. Bilir Öngel ve S. Aytaç (2019). The Relationship Between Life Satisfaction and Job Satisfaction among Social Workers in Bursa. *Paradoks Economics, Sociology and Policy Journal*, /Vol: 15. Issue: 2, Page: 175-188.
- Kılıçaslan, S. (2016). *Örgütsel Stresin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi Üzerine Kuramsal Bir Çalışma*. 15. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitabı, İstanbul.
- Kinman, G. (2001). Pressure Points: A Review of Research on Stressors and Strains in UK Academics. *Educational Psychology*. Vol.21, No.4, 473-492.
- Kinman, G., S. Wray and C. Strange (2011). Emotional Labour, Burnout and Job Satisfaction in U.K. Teachers: The Role of Workplace Social Sport. *Educational Psychology*. Vol. 31. No. 7.
- Kinman, G. and L. Grant (2011). Exploring Stress Resilience in Trainee Social Workers: The Role of Emotional and Social Competencies. *British Journal of Social Work*. 41(2). 261-275.
- Koç Yıldırım, P. (2014). *Ergenlerde Psikolojik Dayanıklılık ile Benlik Kurgusu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Koç, M., T. S. Çolak ve B. Düşünceli (2015). *Psikolojik Dayanıklılık ve Psikolojik Belirtiler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. 13. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildirisi, Mersin.
- Kocak, O., Aydın, S., Younis, M. Z. and Tomac, N. (2020). *Assessment of Individual and Organizational Characteristics on Job Satisfaction Level: An Empirical Analysis*. European Journal of Environment and Public Health, 4(2), em0052.
- Koçak, O. ve Taşçı, A. (2018). *Toplam Kalite Yönetim Anlayışının Sosyal Hizmet Kurumlarına Etkisi*. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, cilt.13, sa.13, ss.79-89.
- Korkusuz, R. (2005). Vardiyalı (Postalar Halinde) Çalışma ve Türk İş Hukuku'ndaki Düzenlemesi. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*.
- Kök, S. B. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*. 20(1).
- Krovetz, M. L. (1999). *Fostering Resiliency: Expecting All Students to Use Their Minds and Hearts Well*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Kurt, N. (2011). *Çevik Kuvvet Personelinin Stresle Başa Çıkma Tutumları, Psikolojik Dayanıklılıkları ve İş Doyumu Düzeyleri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kumpfer, K. L. (1999). *Factors and Processes Contributing to Resilience: The Resilience Framework*. (Ed: M. D. Glantz ve J. L. Johnson) Resilience and Development: Positive Life Adaptations. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Kumpfer, K. L. and J. F. Summarhays (2006). Prevention Approaches to Enhance Resilience Among High-Risk Youth: Comments on the Papers of Dishion & Connell And Greenberg. *New York Academy of Sciences*. 1094, 151-163.
- Küçükçivil, B. (2019). Tüketici Davranışlarının Etkilenmesinde McClelland'ın Motivasyon Kuramına Yönelik Bir İnceleme. *Kritik İletişim Çalışmaları Dergisi*. 1(2): 79-102.
- Küçükkaraca, N. ve S. Akçay (2017). Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Ruhsal Hastalığa Yönelik İnançlarının Belirlenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. Cilt 28. Sayı 1.
- Küçüktatlıdıl, S. (2016). *Sigorta Sektöründe Çalışan Kişilerin Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başetme Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Larson, M. and F. Luthans (2006). Potential Added Value of Psychological in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*. 13. 44-61.
- Law, K.S., C. Wong and L. J. Song (2000). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*. 89 (3).

- Law, K.S., C. Wong and L. J. Song (2004). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*. 89: 483–496.
- Lazarus, R.S., A. DeLongis, S. Folkman and R. Gruen (1985). Stress and Adaptational Outcomes: The Problem of Confounded Measures. *American Psychologist*. Vol. 40 Pp.770- 779.
- Lee, E.J. and P. Cha (2015). Effects of Work Environment and Resilience on Job Satisfaction and Organisational commitment of Social Workers in Juvenile Reformatory Schools. *Indian Journal of Science and Technology*. Vol: 8(S1), 360-366,
- Lee, J.J. and C. Ok (2012). Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees. Emotional Intelligence and Emotional Labor. *International Journal of Hospitality Management*. 31(4). 1101-1112.
- Linquanti, R. (1992). Using Community-Wide Collaboration to Foster Resiliency in Kids: A Conceptual Framework. San Francisco, Western Regional Center for Drug-Free Schools and Communities. *Far West Laboratory for Educational Research and Development*.
- Loke, J.C.F. (2001). Leadership Behaviours: Effects on Job Satisfaction, Productivity and Organizational Commitment. *Journal of Nursing Management*.
- Lloyd, C., R. King and L. Chenoweth (2002). Social Work, Stress and Burnout: A Review. *Journal of Mental Health*. 11, 3, 255–265.
- Luthans, F. (2002). The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 23, 695-706.
- Luthans, F. ve C. M. Youssef (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*. Vol. 33, No. 2.
- Luthans, F., K. W. Luthans and B. C. Luthans (2004). *Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital*. Business Horizons 47/1, Pp. 45-50.
- Luthans, F., C. M. Youssef and B. J. Avolio (2007). *Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., J. B. Avey, B. J. Avolio, S. M. Norman and G. M. Combs (2006). Psychological Capital Development: Toward A Microintervention. *Journal of Organizational Behavior* 27, pp. 387-393.
- Luthar, S. (2003). *Resilience and Vulnerability: Adaptation in The Context Of Childhood Adversities*. New York: Cambridge University Press.
- Luthar, S. and G. Cushing (1999). *Measurement Issues in The Empirical Study of Resilience: An Overview*. (Ed: M. D. Glantz ve J. L. Johnson) Resilience and Development: Positive Life Adaptations. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.

- Luthar, S. and D. Cicchetti (2000). The Construct of Resilience: Implications for Interventions and Social Policies. *Development and Psychopathology*. 12.
- Luthar, S. S., D. Cicchetti and B. Becker (2000). Research on Resilience: Response to Commentaries. *Child Development*, 71.
- Luthar, S. S., D. Cicchetti and B. Becker (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*. 71.
- Maddi, S. (2013). *Hardiness- Turning Stressful Circumstances Into Resilient Growth*. Dordrecht: Springer.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., ve Williams, J. (2004). *Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods*. *Multivariate Behavioral Research*, 39, 99-128.
- Malkoç, A. ve İ Yalçın (2015). Relationships Among Resilience, Social Support, Coping, and Psychological Well-Being Among University Students. *Turkish Psychological Counselling and Guidance Journal*. 5(43). 35-43.
- Maraşlı, M. (2015). Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Türk Tabipleri Birliği Sağlık ve Güvenlik Dergisi*. Temmuz-Ağustos-Eylül.
- Maslach, C., Wb. Schaufeli and Mp. Leither (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*.
- Masten, A. S. and J. D. Coastworth (1998). The Development of Competence in Favorable and Unfavorable Environments: Lessons From Research on Successful Children. *American Psychologist*. 53, 2.
- Masten, A. S. and J. Obradovic (2006). Competence and Resilience in Development. *Annals of The New York Academy of Sciences*. 1094.
- Masten A. S. and J. L. Powell (2003). *A Resilience Framework for Research, Policy, and Practice*. In: Luthar SS, Editor. *Resilience and Vulnerability: Adaptation in The Context of Childhood Adversities*. New York: Cambridge University Pres; P.1-28.
- Masten, A. S. and M. J. Reed (2002). *Resilience in Development*. In C. R. Snyder S. J. Lopez (Eds.), *The Handbook of Positive Psychology* (Pp. 7488). Oxford University Press.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary Magic: Resilience Processes in Development. *American Psychologist*.
- Mayer, J. and P. Salovey (1993). The Intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*. Vol. 17: 433-442.
- McCoy, P. K. (2001). *Psychological Hardiness and Biochemical Markers of Acute Stress*. Unpublished Doctora's Thesis. University of North Texas.

- MucMurray, I., H. Connolly, M. Preston-Shoot and V. Wigley (2008). Constructing Resilience: Social Workers' Understandings and Practice". *Health and Social Care in the Community*, 16(3), 299–309.
- Meichenbaum, D. (2012). Important Facts About Resilience: A Consideration of Research Findings About Resilience and Implications for Assessment and Treatment. *Melissa Institute*, 2-33.
- Mitchell, T. R. and J. R. Larson (1987). *People in Organizations*. New York: McGraw-Hill. Larson.
- Mikolajczak, M., M. Clementine and L. Olivier (2007), "Explaining the Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labor Processes. *Journal of Research in Personality*, 41:1107-1117.
- Mikolajczak, M. and O. Limunet (2008). TEQ and The Cognitive Appraisal of Stressful Events: An Exploratory Study. *Personality and Individual Differences*. 44,144-153.
- Morris, J. A. and D. C. Feldman (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*. 21, 986-1010.
- Morris, J. A. and D. C. Feldman (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*. 9 (3). 257-274.
- Motowidlo, S. J., J. S. Packard and M. R. Manning (1986). Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. 7 (4).
- Mottaz, C. J. (1987). Age and Work Satisfaction. *Work and Occupations*. Vol.14. No. 3, pp.389-408.
- Mrayyan, M. T. (2005). Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan. *Journal of Nursing Management*. Vol:13. ss. 40-50.
- Mumcuoğlu, Ö. (2002). *Bar-On Duygusal Zekâ Testi'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenilirlik ve Geçerlik Çalışması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.
- Nabirye, R. C. (2010). Occupational Stress, Job Satisfaction, and Job Performance Among Hospital Nurses in Kampala Uganda. *Journal of Nursing Management*.
- Newsome, S., A. L. Day and V. M. Catano (2000). Assessing The Predictive Validity of Emotional Intelligence. *Personality and Individual Difference*, 29(6): 1005-1016.
- Nietzsche, F. (2015). *Her Şey Dökülmüş Müydü Kelimelere? Aforizmalar*, İstanbul: Zeplin Kitap Yayıncılık,
- Odom, R. Y., R. Boxx and M. G. Dunn (1990). Organizational Cultures, Commitment, Satisfaction and Cohesion. *Public Productivity ve Management Review*. 157-169.

- Oktan, V., H. Odacı ve Ç. Berber Çelik (2011). *Psikolojik Doğum Sırasının Psikolojik Sağlamlığın Yordanmasındaki Rolünün İncelenmesi*. XI. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildirisi.
- Oktaç, M. (2005). *Çalışma Yaşamında İş Yerinde Stres, Medikal Açısından Stres ve Çareleri*. İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Sempozyum Dizisi No: 47, s.111-116.
- Okuyay, G. (2009). *İşletmelerin Çalışanlarına Karşı Kurumsal Sosyal Sorumluluklarının İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*. İstanbul, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Okumuş, M. (2011). *Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi*. İstanbul: Özgü Yayınları.
- Ong A. D. ve C. S. Bergeman (2004). Resilience and Adaptation to Stress in Later Life: Empirical Perspectives and Conceptual Implications. *Ageing International*. 29(3): 219-246.
- Ong, A. D., C. S. Bergeman, T. L. Bisconti, and K. A. Wallace (2006). Psychological Resilience, Positive Emotions, and Successful Adaptation to Stress in Later Life. *Journal of Personality and Social Psychology*. 91(4).
- Orhan, N. ve H. Dinçer (2012). The Impacts of Emotional Intelligence Competency on Job Satisfaction in the Service sector: An Application on The Turkish Banking Sector. *Asian Economic and Financial Review*. 2(5). Pp.617-634.
- Ornelas, S. and B. H. Kleiner (2003). New Development in Managing Job Related Stress. *Journal of Equal Opportunities International*. 2(5): 64-70.
- Oshagbemi, T. (2000). Gender Differences in the Job Satisfaction of University Teachers. *Women in Management Review*. 15 (7): 331–343.
- Ostroff, C. (1992). The Relationship Between Satisfaction, Attitudes, and Performance: An Organizational Analysis. *Journal of Applied Psychology*. 77, s. 963–974.
- Önder, A. ve H. Gülay (2008). İlköğretim 8.Sınıf Öğrencilerinin Psikolojik Sağlamlığının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*. 23:192–7.
- Önder, Ç. ve A. S. Wasti (2002). İş Güvençesi Endeksi ve İş Güvençesi Memnuniyeti Ölçeği. *Yönetim Araştırmaları Dergisi*. 2(1).
- Önen, S. M. ve H. Gül Kanayran (2016). Liderlik ve Motivasyon: Kuramsal Bir Değerlendirme. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*. 5(2).
- Örücü, E., S. Yumuşak ve Y. Bozkır (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. Cilt.13/1, 2006. pp. 39 51.

- Öz, F. ve E. Bahadır Yılmaz (2009). Ruh Sağlığının Korunmasında Önemli Bir Kavram: Psikolojik Sağlamlık. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*. Cilt 16, Sayı 3.
- Özateş, A. (2010). Sosyal Hizmet Etiğinin Felsefi Temelleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. 21(1). 85-97.
- Özbay, Y. ve A. G. D. Aydoğan (2013). Aile Yılmazlığı: Bir Engele Rağmen Birlikte Güçlenen Aile. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*.7(31).
- Özer, E. ve M. E. Deniz (2014). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlamlık Düzeylerinin Duygusal Zekâ Açısından İncelenmesi. *Elementary Education Online*. 13(4), 1240-1248.
- Özcan, B. (2005). *Anne-Babaları Boşanmış ve Anne-Babaları Birlikte Olan Lise Öğrencilerinin Yılmazlık Özellikleri ve Koruyucu Faktörler Açısından Karşılaştırılması*. A.Ü. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Özen Kutaniş, R. ve E. Yıldız (2014). Pozitif Psikoloji ile Pozitif Örgütsel Davranış İlişkisi ve Pozitif Örgütsel Davranış Boyutları Üzerine Bir Değerleme. *Süleyman Demirel University Vizyoner Dergisi*. C.5. S.11. ss.135-154.
- Özer, A. (2015). *Öğretim Elemanlarının İş Etiği Algısı ve İş Tatmini İlişkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma*. Türkiye: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adana
- Özgen, H. M., & H. Özgen (2010). Psikolojik Sözleşme ve Boyutlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of The Çukurova University Institute of Social Sciences*. 19(1).
- Özkalp, E. ve Ç. Kirel (2000). *Globalleşen Örgütler ve Örgütsel Davranışın Bu Süreçteki Yeri ve Yeni İlgi Alanları*. 8.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, Nevşehir.
- Özyılmaz, Z. F. ve Ö. Çınar (2016). *İş Tatmini ile Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki: Bayburt Üniversitesinde Bir Uygulama*. 15. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitabı, İstanbul.
- Polatçı, S. ve E. Boyraz (2010). Öğretmenlerin Öğrenilmiş Güçlülüklerinin Kaynak ve Sonuçlarına İlişkin Bir Model Önerisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. Cilt: 24. Sayı: 4.
- Polatçı, S., E. Irk, Z. Gültekin ve F. Sobacı (2017) Psikolojik Dayanıklılık ve Kişilik Özellikleri Tatmin Düzeyini Etkiler Mi? *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Sayı: 29. s.553-578.
- Polatçı, S. ve F. Sobacı (2014). Öğrencilerin Öğrenilmiş Güçlülük Düzeyleri Üzerinde Kişilik Özellikleri ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt:12. Sayı:4.

- Poon, J. M. L. (2004). Effects of Performance Appraisal Politics on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Personel Review*. 33(3). s. 322–334.
- Ponis, Stavros T. (2012). Supply Chain Resilience: Definition of Concept and Its Formative Elements. *The Journal of Applied Business*. 28(5).
- Poskey, M. (2006). *The Importance of Emotional Intelligence in the Workplace: Why It Matters More than Personality*. <https://www.rosewoodcoaching.com/pdf/ImportanceOfEmotionalIntelligence.pdf>, (15.10.2018).
- Poyraz, K. ve B. Kama (2008). Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C.13. S.2. S.143-164.
- Preacher, Kristopher J., Derek D. Rucker ve Andrew F. Hayes (2007). Addressing Moderated Mediation Hypotheses: Theory, Methods, and Prescriptions, *Multivariate Behavioral Research*, 42:1, 185-227
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*. Vol. 23. No. 2. (125-154).
- Ramirez, A. J., J. Graham, M. A. Richards, A. Cull ve W. M. Gregory (1996). Mental Health of Hospital Consultants: The Effects of Stress and Satisfaction at Work. *The Lancet*. Vol.347. 724-728.
- Recepoglu, E. ve G. Tümlü (2015). Üniversite Akademik Personelinin Mesleki ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 23(4). 1851-1868.
- Roos, W. (2005). *The Relationship Between Employee Motivation, Job satisfaction and Corporate Culture*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. University of South Africa.
- Roskies, E. ve C. Louis-Guerin (1990). Job Insecurity in Managers: Antecedents and Consequences. *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 11. 345-359.
- Ryff, C.D. & B. Singer (2003). *Flourishing Under Fire: Resilience As A Prototype of Challenged Thriving*. C. L. M. Keyes & J. Haidt (Eds.) Positive Psychology and The Life Well-Lived (Ss. 15–36). Washington, DC: APA.
- Rutter, M. (1999). Resilience Concepts and Findings: Implications for Family Therapy. *Journal of Family Therapy*. 21.
- Rutter, M., & L. A. Sroufe (2000). Developmental Psychopathology: Concepts and Challenges. *Developmental Psychopathology*. 12. 265–296.
- Sabuncuoğlu, Z. ve M. Tüz (2001). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Saka, A. (2017). *Farklı Aile Yapısına Sahip Ergenlerin Öz-Yeterlilik ve Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Karabük.

- Sakarya, D. ve C. Güneş (2013). Van Depremi Sonrasında Travma Sonrası Stres Bozukluğu Belirtilerinin Psikolojik Dayanıklılık ile İlişkisi. *Kriz Dergisi*. 21 (1-2-3).
- Saklan, A. (2010). *Örgütlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Selçuk Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde Bir Uygulama*. Konya, Türkiye: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2010.
- Salovey, P. and J. D. Mayer (1990). Emotional Intelligence, Imagination, Cognition, and Personality. *Sage Journals*. 9: 185–211.
- Salovey, P. and D. Grewal (2005). The Science of Emotional Intelligence. *Current Directions in Psychological Science*. 14,6. 281-285.
- Schneider, B., & R. Snyder (1975). Some Relationships Between Job Satisfaction and Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*. 60(3). 318-328.
- Seçer, H. Ş. (2009). Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması ve Mesleki Analizlerde Kullanımı. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Yıl:7. Sayı:1. S. 35-56.
- Selçik, O. (2017). Yılmazlık Terapisi: Krize Müdahale Bağlamında Olgu Sunumları ile Bir Terapötik Yaklaşım. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 10(52). 1139-1146.
- Selçik, O. ve B. Güzel (2016). Sosyal Hizmet Mesleğinin Çalışma Alanı ve Sosyal Hizmet Uygulamasının Türkiye Ölçeğinde Değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Cilt: 9. Sayı: 46.
- Seligman, M., & M. Csikszentmihalyi (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*. 55. 5-14.
- Seligman, M. E. and Maier, S. F. (1967) “Failure to Escape Traumatic Shock”, *Journal of Experimental Psychology*, 74(1), ss. 1 9.
- Seligman, M. E. (2002). *Positive Psychology, Positive Prevention and Positive Therapy*. Handbook of Positive Psychology. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.). Handbook of Positive Psychology (Pp. 3-13). New York, Ny: Oxford University Press.
- Selvi, Y., P. Özdemir Güzel, O., Özdemir, A., A. Aydın ve L. Beşiroğlu (2010). Sağlık Çalışanlarında Vardiyalı Çalışma Sisteminin Sebep Olduğu Genel Ruhsal Belirtiler ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*. 23.
- Serpen, A. S. ve E. Hasgöl (2015). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi ve Yardım İlişkisi Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*. Yıl: 15. Sayı: 35. Ss: 37-52.
- Seyyar, A. (2011). *Sosyal Politika Bilimine Giriş*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Seyyar, A. ve Y. Genç (2010). *Sosyal Hizmet Terimleri Sözlüğü*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

- Sezen Serpen, A. ve E. Hasgöl (2015). Sosyal Hizmet Uygulamalarında Empatinin Önemi ve Yardım İlişkisi Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*. Sayı: 35. ss: 37-52.
- Sezgin, F. (2012). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. Cilt:20 No:2.
- Sezgin Nartgün, Ş. ve K. D. Mor (2015). Öğretmenlerin Görüşlerine Göre Etik Liderlik ve Psikolojik Dayanıklılık İlişkisi. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt:15. Yıl:15. Sayı:2.
- Shelly, Y. S. and L. Brown (2004). A Review of The Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections. *Research Branch Correctional Service of Canada*.
- Shooshtarian, Z., F. Ameli and M. A. Lari The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction. Job Performance and Commitment. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*. Vol.6, No.1, pp: 29-45.
- Somuncuoğlu, A. B. (2013). *Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bir Uygulama*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği
<http://www.shudernegi.org/?pnum=242&pt=Sosyal+Hizmet+Nedir%3F>, Erişim: 1.11.2018.
- Sosyal Hizmet Uzmanları Federasyonu, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/?lang=tr> Erişim: 29.10.2018.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren Dergisi*.
- Soyugözel, M. (2019). *Duygusal Zeka*. İstanbul: Yediveren Yayınları.
- Sönmezer, B. (2015). *Öğretmenlerin Tükenmişlik ve Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Staw, B. M., R. I. Sutton and L. H. Pelled (1994). Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at the Workplace. *Organisation Science*. 5(1), 51–71.
- Storey, J. ve J. Billingham (2001). Occupational Stress and Social Work. *Social Work Education*. Vol. 20, No. 6.
- Soderstrom, M., C. Dolbier, Leiferman, and M. Steinhardt. The Relationship of Hardiness, Coping Strategies and Perceived Stress to Symptoms of Illness. *Journal of Behavioral Medicine*. Vol. 23, No. 3.
- Sullivan, S. E., R. S. Bhagat (1992). Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From Here? *Journal of Management*. 18: 2, 353-374.

- Sun, Ö. H. (2002). *İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*. Yayınlanmamış Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- Şahin, H. (2005). *Örgütsel Stres*. Maden Mühendisleri Odası Yayınları.
- Şahin, H., ve A. Dursun (2009). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumları: Burdur Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. C.9. S.18, s.160-174.
- Şahin M., A. Yetim ve A. Çelik (2012). Psikolojik Sağlamlığın Gelişiminde Koruyucu Bir Faktör Olarak Spor ve Fiziksel Aktivite. *The Journal of Academic Social Science Studies*: 5(8).
- Şahin, N. H., H. N. Basım ve F. Çetin (2009). Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kendilik Algısı ve Kontrol Odağı. *Türk Psikiyatri Dergisi*: 20 (2).
- Şahin, L., B. Bacak ve M. Güler (2015). Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Temel Dinamikler: Dışsal Faktörlerin Çalışanların Memnuniyet Algıları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Alan Araştırması. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 17(2), 28-44.
- Şahin, F., B. Yavuz Tabak ve H. Tabak (2017). Motivasyon Kuramları Bağlamında Akademik Teşvik Ödeneği Uygulamasının Değerlendirilmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi/Journal of Higher Education and Science*, Cilt/Volume 7, Sayı/Number 2.
- Şen, C., İ. S. Mert ve B. Aydın (2015). *Psikolojik Sermayenin Çalışanın Stresle Başa Çıkmasına, İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi*. 23.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi.
- Şen, C. ve İ. S. Mert (2019). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Sinizm Üzerindeki Etkisi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt:7, Sayı:4, S.9-21.
- Tansel, B. ve A. Tunç (2015). Çocuk Şube Müdürlüğünde Çalışan Polis Memurlarının İkincil Travmatik Stres Düzeylerinin İncelenmesi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Yıl 8, Sayı 2, sf. 675-688.
- Taşgın, Ş. N. (2019). Sosyal Hizmet Süpervizyonu ve Türkiye İçin Öneriler. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. 30(3), 1005-1032.
- Tekin, E. (2011). *Askeri Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Psikolojik Dayanıklılık ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tekin, G. ve B. Görgülü (2018). Clayton Alderfer'in Erg Teorisi ve Çalışanların İş Tatmini. *Social Sciences Studies Journal*. Vol:4 Issue:17.
- Tel, H., M. Karadağ, H. Tel ve Ş. Aydın (2003). Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamındaki Stres Yaşantıları ile Baş etme Durumlarının Belirlenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, Sayı:2.

- Tengilimoğlu, D. ve M. Okutan (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *G.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C.IV, S.3, Ankara.
- Terzi, Ş. (2005). *İyi Olmaya İlişkin Psikolojik Dayanıklılık Modeli*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Terzi, Ş. (2006). Kendini Toparlama Gücü Ölçeğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. Cilt: III Sayı:26.
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasında ki İlişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(29).
- Tham, P. (2007). Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave Among Social Workers in Child Welfare. *British Journal of Social Work*. 37(7), 1225-1246.
- The International Federation of Social Workers (IFSW), 31.10.2018,
<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Theodossiou, I. and A. Zangelidis (2008). Career Prospects and Tenure–Job Satisfaction Profiles: Evidence From Panel Data. *The Journal of Socio-Economics*, 38 (2009): 648–657.
- Theorell T., A. Perski, T. Akerstedt ve ark., (1988). Changes in Job Strain in Relation to Changes in Physiological State. *Scand J Work Environ Health*, 14, pp. (189-196).
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and Its Use. *Harper's Magazine*. 140, 227-235.
- Toker, B. (2007'a). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 8(1), 92107.
- Tokmak, İ., E. Yıldız ve H. Turgut (2013). Duygusal Zekanın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1).
- Topçu, M.K., M. Beğenirbaş ve C. Turgut (2016). *Bireysel Performansın Öncülleri: Örgütsel Sinizm, Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve İş Tatmini Etkileşimi*. IV. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı 4-5 Kasım, Adana.
- Truter, E., L. Theron ve A. Fouché (2018). No Strangers to Adversity: Resilience-Promoting Practices Among South African Women Child Protection Social Workers. *Qualitative Social Work*. 17(5), 712-731.
- Tufan, B., Ö. Sayar-Özgür ve G. Koçyıldırım (2009). *Sosyal Bir Hak Olarak Sosyal Hizmet*. [Bildiri]. Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu Bildiri Kitabı, (s. 76-86). Antalya.
- Tuğrul, C. (1999). Duygusal Zekâ. *Klinik Psikiyatri*, 1:12-20.

- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, Sayı:88.
- Turunç, Ö. ve M. Çelik (2010). *Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi*. 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildirisi, Zonguldak.
- Tusaie K. and J. Dyer (2004). Resilience: A Historical Review of the Construct. *Holist Nurs Pract*, 18:3-8.
- Tuten, T. L. and P. E. Neidermeyer (2004). Performance, Satisfaction and Turnover in Call Centers the Effects of Stres and Optimism. *Journal of Business Research*, Vol:57, ss. 26-34.
- Türk, M. S. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini* Ankara: Gazi Kitabevi.
- Türetgen Özalp, İ. (2020). *Örgütsel Psikoloji Bakış Açısıyla İş Stresi İş Stresi Bataryası Örgütsel Değişkenler Ölçüm Araçları*. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Uçar, T. (2014). *Özel Eğitim Okulu Öğretmenlerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin ve Mesleki Sosyal Destek Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Ugboro, I. and K. Obeng (2000). Top Management Leadership, Employee Empowerment, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction in Total Quality Management Organizations: An Empirical Study. *Journal of Quality Management*, 5 (2), Ss.247-272.
- Ungar, M. and D. B. Perry (2012). Violence, Trauma and Resilience, Cruel but Not Unusual: Violence in Canadian Families. *Wilfrid Laurier University Press*, 119-143.
- Uyguç, N., Y. Arbak, E. Duygulu ve N. Çıraklar (1998). İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi. *DEÜ İİBF Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 2.
- Ülker Tümlü, G. ve E. Recepoğlu (2013). Üniversite Akademik Personelinin Psikolojik Dayanıklılık ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*. Cilt 3, Sayı 3.
- Verplanken, B., O. Friberg, E. Ç. Wang, D. Trafimow and K. Woolf (2007). Mental Habits: Metacognitive Reflection on Negative Self-Thinking. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 92, No. 3.
- Vogt, S. D., S. L. Rizvi, J. C. Shipherd and P. A. Resick (2008). *Longitudinal Investigation of Reciprocal Relationship Between Stress Reactions and Hardiness*. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34(1).
- Wagnild, G. M. and H. M. Young (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resiliency Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2).

- Weiss, D. J., R. V. Dawis, G. W. England and L. H. Lofquist (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Vol. 22, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing Job Satisfaction Seperating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, Vol:12, 2002, ss. 173-194.
- Werner, E. (2004). Journeys from Childhood to Midlife: Risk, Resilience, and Recovery. *Official Jurnal of the American Academy of Pediatrics*.
- Westman, M. (1990). The Relationships Between Stress and Performance: The Moderating Effect of Hardiness. *Human Performance*, 3(3).
- Wilks, S. E. (2008). Resilience and Academic Stress: The Moderating Impact of Social Support Among Social Work Students. *Advances in Socialwork*, 9 (2).
- Witte, H. D. (2005). Job Insecurity: Review of The International Literature on Definitions, Prevalence, Antecedents nd Consequences. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31 (4).
- Wright, T. A. (2003). Positive Organizational Behavior: An Idea Whose Time Has Truly Come. *Journal of Organizational Behavior*. Cilt:24, Sayı:4, S.437-442.
- Yağmur, T. ve S. N. Türkmen (2017). Ruhsal Hastalığı Olan Hastalara Bakım Veren Aile Üyelerinde Algılanan Stres ve Psikolojik Dayanıklılık. *Manisa CBU Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi / Manisa CBU Journal of Institute of Health Science* 4(1).
- Yazıcıoğlu, İ. (2010). Örgütlerde İş Tatmini ve İş gören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması. *Bilgi Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*. Sayı: 55: 243-264.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 4 (2), 1-19.
- Yıldırım, A. ve H. Şimşek (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, M. H., Ş. Gülpinar ve Ş. Uğuz (2012). İş Yaşamında Öğrenilmiş Güçlülük ile İş Stresi Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. Cilt 4, Sayı 2.
- Yıldırım, Y., Y. Taşmektepligil, H. Üzümlü ve D. Bulut (2011). Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*. 13 (1), pp. 103-108.
- Yıldız, S., İ. Boz Taştan ve B. F. Yıldırım (2012). Kişilik Tipi ile Olumlu Sosyal Davranış Arasındaki İlişki: Marmara Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 26, Sayı:1.

- Yılmaz, A. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Yılmaz, A. ve S. Ekici (2006). Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, C. 11, S.1.
- Yiğit, T. (2017). Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitim / Öğretiminde Kalite Güvence Sistemi ve Akreditasyon Standartlarına İlişkin Bir Model Çerçeve Önerisi. *Toplum ve Sosyal Hizmet* Cilt 28, Sayı 1.
- Yöndem, Z. D. ve M. Bahtiyar (2016). *Ergenlerde Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Baş Etme*. 13.Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildirisi, Sayı 45.
- Youssef, C. M. and F. Luthans (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism and Resilience. *Journal of Management*. 33, 5, pp. 774-800.
- Yu, Y. and Q. Liu (2016). The Effect of Psychological Capital and Organizational Support on Innovational Behavior and Silence Behavior of Technical Innovation Personnel in Strategic Emerging Industry. *American Journal of Industrial and Business Management*. 6(06), 732-740.
- Yumuşak, S. (2007). İşgörende İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. (5: 1) *Journal of Administrative Sciences*.
- Yürür, S., A. Keser (2010). Öğrenilmiş Güçlülük: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. *Çalışma İlişkileri Dergisi*.1: 1.
- Yürür, S. ve M. Sarıkaya (2011). Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi. *Ege Akademik Bakış /Cilt: 11, Sayı: 4, ss. 537-552*.
- Zapf, D. (2002). Emotion Work and Psychological Well-Being. A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*. 12, 1 – 32.
- Zengin, O. ve Ö. Altındağ (2016). Bir İnsan Hakları Mesleği Olarak Sosyal Hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. Cilt 27, Sayı 1.
- Zengin, O. ve N. Çalış (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve Çalışma Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*. Cilt 28, Sayı 1.
- Zhao, Xinshu., John G. Lynch, Jr., Qimei Chen, Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis, *Journal of Consumer Research*, Volume 37, Issue 2, August 2010, Pages 197–206.
- Zubaroglu Yanardağ, M. ve E. Özmete (2017). Bir Mesleki Uygulama Alanı Olarak Geçmişten Geleceğe Klinik Sosyal Hizmet. *Toplum ve Sosyal Hizmet*. Cilt 28, Sayı 1.

Sosyal Hizmet Kanunu 2828, 27/5/1983 Tarih, Resmî Gazete, 18059
<https://www.mevzuat.gov.tr>.

<https://esube.iskur.gov.tr/Istihdam/AcikIsIlanAra.aspx?mid=4166> (Erişim Tarihi: 15.11.2020).

<https://esube.iskur.gov.tr/Istihdam/AcikIsIlanDetay.aspx?uiID=00005737258&isyeriTuru=%C3%96zel&returnUrl=AcikIsIlanDetay.aspx?uiID=00005737258&isyeriTuru=%C3%96zel> (Erişim Tarihi: 15.11.2020).

<https://esube.iskur.gov.tr/Istihdam/AcikIsIlanDetay.aspx?uiID=00005749614&isyeriTuru=%C3%96zel&returnUrl=AcikIsIlanDetay.aspx?uiID=00005749614&isyeriTuru=%C3%96zel> (Erişim Tarihi: 15.11.2020).

<https://www.kariyer.net/is-ilani/as-grup-yemek-tur-ve-ins-san-a-s-sosyal-hizmet-uzmani-2593425> (Erişim Tarihi: 15.11.2020).

<https://esube.iskur.gov.tr/Meslek/meslek.aspx> (Erişim Tarihi: 15.11.2020).

Toplumsal / sosyal değişimleri inceleyen, bireyleri, grupları ve toplulukları güçlendiren, özgürleştiren, iyilik hallerini geliştiren, bir dinamik unsur olarak görüp değerlendiren ve bu yönüyle insan davranışı ve sosyal sistem teorilerinden yararlanarak çalışmalarda bulunan kişidir. (<https://esube.iskur.gov.tr/Meslek/ViewMeslekDetayPopUp.aspx?uiID=2635.07> Erişim Tarihi: 15.11.2020).

“Sağlık kuruluşunda tedavi gören her hastanın uygulanan tıbbi tedaviden etkin bir şekilde yararlanması amacı ile ekonomik, sosyal, eğitsel ve destekleyici hizmetler veren, hastanın ailesi ve yakın çevresi ile ilişkilerini düzenleyen, hastane hizmetlerinde hasta beklentilerine uygun hizmet planlanması faaliyetlerini yürüten nitelikli kişidir. (<https://esube.iskur.gov.tr/Meslek/ViewMeslekDetayPopUp.aspx?uiID=2635.09> Erişim Tarihi: 15.11.2020).

“Mesleki bilgi ve becerisi ile toplumun yapısında veya toplumu oluşturan insanları rahatsız eden, sosyal problemleri tespit ederek, getireceği önerilerle etkisiz hale getiren kişidir.” (<https://esube.iskur.gov.tr/Meslek/ViewMeslekDetayPopUp.aspx?uiID=2635.05> Erişim Tarihi: 15.11.2020).

<https://ailevecalisma.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 22.04.2021).

<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work> (Erişim Tarihi: 23.04.2021).

<http://www.shuder.org> (Erişim Tarihi: 23.04.2021).

EKLER

EK 1: Kişisel Bilgi Formu

I. GRUP

KİŞİSEL BİLGİLERİNİZE AİT SORULAR

1	Cinsiyetiniz?	Kadın() Erkek()
2	Yaşınız?	20-25() 26-30() 31-35() 36-40() 41-45() 46-50() 51 ve üstü()
3	Medeni durumunuz?	Evli() Bekar()
4	Çocuk sayınız?	Yok() 1() 2() 3() 4() 5 ve üstü()
5	Eğitiminiz?	Lise() Ön Lisans() Lisans() Lisans Üstü()
6	Mezun olduğunuz bölüm?	Belirtiniz.....
7	Çalışma hayatındaki toplam hizmet süreniz?	0-5 yıl() 6-10 yıl() 11-15 yıl() 16-20() 21 ve üstü()
8	Sosyal çalışmacı olarak toplam hizmet süreniz?	0-5 yıl() 6-10 yıl() 11-15 yıl() 16-20() 21 ve üstü()
9	Şu an çalıştığınız kurumdaki hizmet süreniz?	0-5 yıl() 6-10 yıl() 11-15 yıl() 16-20() 21 ve üstü()
10	Çalıştığınız kurumda görev aldığınız birim?	Belirtiniz.....
11	Aylık gelir durumunuz?	2500 TL ve altı() 2501-3500() 3501-4500() 4501-5500() 5501 ve üstü()
12	Haftada kaç saat çalışıyorsunuz?	40 saatten az() 40 saat() 41-50() 51-60() 61 saat ve üstü()
13	Sosyal çalışmacı olarak görev yapmayı isteyerek mi seçtiniz?	()Evet ()Hayır

14	Bu işi seçmenizdeki neden ya da nedenler nedir? (Birden fazla işaretleme yapabilirsiniz)	Yaptığım işin bana sorumluluk taşıma şansı vermesi () Aldığım ücretin beni tatmin etmesi () Birin tavisyesi üzerine başlamış olmam () Aldığım eğitime uygun bir iş olması () İşimden manevi olarak tatmin oluyor olmam ()
15	İş dışında genellikle nasıl vakit geçirirsiniz?	Ailemle ve arkadaşlarımla() Hobilerimle ilgilenirim() İş dışında pek vaktim olmaz()
16	Hangi sıklıkla sosyal aktivitelerde bulunuyorsunuz?	Her gün () Haftada birkaç kez() Ayda birkaç kez() Yılda birkaç kez()

EK 2: Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Kısa Versiyon Örgütsel Stres Ölçeği ve Minnesota İş Tatmini Ölçeği

II. GRUP	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM
Aşağıda bulunan maddelerde size uygun olan ifadeyi seçiniz					
1. Beklenmedik bir olay olduğunda her zaman bir çözüm bulurum					
2. Gelecek için yaptığım planların başarılması zordur					
3. En iyi olduğum durum, ulaşmak istediğim açık bir hedefim olduğundadır					
4. Diğer kişilerle birlikte olmaktan hoşlanıyorum					
5. Ailemin hayatta neyin önemli olduğu konusundaki anlayışı, benimkinden farklıdır					
6. Kişisel konuları hiç kimseyle tartışmam					

7. Kişisel problemlerimi çözmem					
8. Gelecekteki hedeflerimi nasıl başaracağımı bilirim					
9. Yeni bir işe / projeye başladığımda ileriye dönük planlama yapmam, derhal işe başlarım					
10. Benim için sosyal ortamlarda rahat / esnek olmak, önemli değildir					
11. Ailemle birlikteyken kendimi çok mutlu hissedirim					
12. Beni, bazı yakın arkadaşlarım / aile üyelerim cesaretlendirebilir					
13. Yeteneklerim olduğuna çok inanırım					
14. Geleceğimin ümit verici olduğunu hissediyorum					
15. Zamanımı planlama konusunda iyiyimdir					
16. Yeni arkadaşlık konusu, kolayca yapabildiğim bir şeydir					
17. Ailem birbirinden bağımsız şekilde tanımlanabilir					
18. Arkadaşlarımın arasındaki ilişkiler zayıftır					
19. Yargılarıma ve kararlarıma çok fazla güvenmem					
20. Geleceğe dönük amaçlarım belirsizdir					
21. Kurallar ve düzenli alışkanlıklar günlük yaşamımda yoktur					
22. Yeni insanlarla tanışmak benim için zordur					
23. Zor zamanlarda ailem, geleceğe pozitif bakar					
24. Ailemden birisi acil bir durumla karşılaştığında, bana hemen haber verilir					
25. Diğerleriyle beraberken, kolayca gülerim					

26. Başka kişiler söz konusu olduğunda, ailem birbirlerini desteklemez biçimde					
27. Arkadaşımdan / aile üyelerinden destek alırım					
28. Zor zamanlarda her şeyi umutsuzca gören bir eğilimim vardır					
29. Karşılıklı konuşma için güzel konuların düşünülmesi, benim için zordur					
30. İhtiyacım olduğunda bana yardım edebilecek kimse yoktur					
31. Hayatımdaki kontrol edemediğim olaylar ile başa çıkmaya çalışırım					
32. Ailemde, işleri bağımsız olarak yapmayı severiz					
33. Yakın arkadaşlarım / aile üyeleri, yeteneklerimi beğenirler					
34. Çok hızlı çalışmak zorundayım					
35. Çok yoğun çalışmak zorundayım					
36. Yaptığım iş çok fazla çaba gerektirir					
37. Her şeyi yapmak için yeterli zamanım var					
38. Yaptığım işte sık sık istemediğim taleplerle karşılaşıyorum					
39. İşim yeni şeyler öğrenmeme imkân sağlıyor					
40. İşim üst düzeyde beceri ve uzmanlık istiyor					
41. Yaptığım iş ilk olarak benim harekete geçmemi gerektiriyor					
42. Tekrar ve tekrar aynı şeyleri yapmak zorunda kalıyorum					

43.İşimde nasıl çalışacağımın kararını kendim verebiliyorum					
44.İşimde ne yapacağımın kararını kendim verebiliyorum					
45.İş ortamım sakın ve hoştur					
46.İş yerimde diğer çalışanlarla iyi geçinirim.					
47.İş arkadaşlarım beni destekler.					
48.Eğer kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlar					
49.Üstlerim ile iyi geçinirim.					
50.İş arkadaşlarım ile çalışmaktan zevk alırım					
51. Yaptığım iş beni her zaman meşgul eder					
52. İş yerinde tek başıma çalışma olanağım olur					
53. İş yerinde ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım vardır					
54. Yaptığım iş toplumda "saygın bir kişi" olma şansı verir					
55. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı iyidir					
56. Amirimin karar vermedeki yeteneği iyidir					
57. İş yerinde vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilirim					
58. Yaptığım iş bana iş güvencesi sağlar					
59. İş yerinde başkaları için bir şeyler yapabilme olanağım vardır					

60. İş yerinde kişilere ne yapacaklarını söyleme şansım vardır					
61. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilirim					
62. İş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması beni memnun eder					
63. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret beni memnun eder					
64. İş içinde terfi olanağım vardır					
65. İş yerinde kendi kararlarımı uygulama serbestliği bana verilir					
66. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansım vardır					
67. Çalışma şartları açısından memnunum					
68. Çalışma arkadaşlarım birbirleriyle anlaşır					
69. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilirim					
70. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden memnunum					

ÖZGEÇMİŞ

S. Berna Karakale ilk, orta ve lise eğitimini Çanakkale’de tamamladı. Sakarya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümünü bitirdikten sonra Türkiye İş Bankası’nda cari hesaplar, bireysel ve operasyon departmanlarında çalıştı. Daha sonra Yalova Üniversitesi İnsan Kaynakları ve Çalışma İlişkileri bölümünde yüksek lisans eğitimini tamamladı. Halen Yalova Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümünde doktora eğitimine devam etmektedir.

TEZDEN TÜRETİLEN YAYIN VE ESERLER

Kavi, E. ve Karakale, B. (2018). Çalışan Psikolojisi Açısından Psikolojik Dayanıklılık. Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 7 (17), 55-77.