

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI



İSTANBUL KENT
ÜNİVERSİTESİ

SİVİL TOPLUM KURULUŞUNDA ÇALIŞAN
PROFESYONELLERİN TÜKENMİŞLİĞİNİ YORDAYAN
FAKTÖRLER: BİLİŞSEL DUYGU DÜZENLEME STRATEJİLERİ,
STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI VE ALGILADIKLARI
KURUMSAL DESTEK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Büşra Sultan MÜLAYİM

İSTANBUL – 2025

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI

SİVİL TOPLUM KURULUŞUNDA ÇALIŞAN
PROFESYONELLERİN TÜKENMİŞLİĞİNİ YORDAYAN
FAKTÖRLER: BİLİŞSEL DUYGU DÜZENLEME STRATEJİLERİ,
STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI VE ALGILADIKLARI
KURUMSAL DESTEK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Büşra Sultan MÜLAYİM

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Emre KÖROĞLU

İSTANBUL – 2025

KABUL VE ONAY

Büşra S. Mülâyim tarafından hazırlanan “Sivil Toplum Kuruluşunda Çalışan Profesyonellerin Tükenmişliğini Yordayan Faktörler: Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Algılandıkları Kurumsal Destek” adlı tez çalışmasının savunma tarihi 12.02.2025 tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen jüri tarafından oy birliği ile İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Klinik Psikoloji Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Emre KÖROĞLU

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Rukiye KÖROĞLU

Üye

Dr. Öğr. Hakan BALCI

İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun tarih ve sayılı kararıyla onaylanmıştır.

.....

Doç. Dr. Bülent DEMİR

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Büşra Sultan MÜLAYİM

12.02.2025



ÖN SÖZ

Uzun yıllar boyunca Sivil Toplum Kuruluşlarında çalışmış biri olarak, bu alanda emek veren insanların karşılaştıkları zorluklara yakından tanıklık etme fırsatı yakaladım. Bu tezi hazırlamaya karar verirken de sivil toplum alanında emeği geçen herkesin çabalarına bir nebze olsun katkı sağlamak en büyük motivasyonlarımdan oldu.

Öncelikle, bu sürecin her aşamasında bilgi birikimi, rehberliği ve sabrıyla bana ışık tutan, akademik gelişimime büyük katkılar sağlayan değerli tez danışmanım Dr. Emre Köroğlu'na ve süreç boyunca mesleki bilgi ve deneyimiyle yanımda olan Dr. Psk. Rukiye Köroğlu'na gönülden teşekkür ederim.

Ayrıca, bu çalışmaya gönüllü olarak katılım gösteren ve değerli zamanlarını ayırarak anlamlı sonuçlara ulaşmamıza yardımcı olan Sivil Toplum Kuruluşu çalışanlarına teşekkürlerimi iletmek isterim.

Ve hayatımın her anında olduğu gibi bu süreçte de desteğiyle yanımda olan sevgili aileme en derin teşekkürlerimi sunarım. Annem Meryem Mülayim, abim Çağrı Mülayim ve kız kardeşim Kübra Mülayim, beni her zaman koşulsuz sevgi ve anlayışla desteklediler.

Son olarak, her koşulda varlığıyla bana güç veren ve her adımda yanımda olan yol arkadaşım sevgili Mehmet Keskin'e teşekkür ederim.

Büşra Sultan MÜLAYİM

12.02.2025

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	i
TABLO LİSTESİ	ii
ŞEKİL LİSTESİ	v
ÖZET	vi
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: KAVRAMSAL ÇERÇEVE	6
1.1. Tükenmişlik	6
1.1.1. Tükenmişliğin Boyutları.....	7
1.1.1.1. Duygusal Tükenme.....	7
1.1.1.2. Duyarsızlaşma	8
1.1.1.3. Düşük Kişisel Başarı	9
1.1.2. Tükenmişlik Sonucunda Ortaya Çıkan Belirtiler	10
1.1.3. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Yolları.....	11
1.1.4. Tükenmişlik Modelleri	14
1.1.4.1. Freudenberg'in Tükenmişlik Modeli.....	14
1.1.4.2. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	15
1.1.4.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli	17
1.1.4.4. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	18
1.1.4.5. Pines'in Psikanalitik-Varoluşçu Tükenmişlik Modeli.....	19
1.2. Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri	21
1.2.1. Duygu Düzenleme Kavramı	21
1.2.2. Bilişsel Duygu Düzenleme	23
1.2.3. Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri	24
1.2.4. Tükenmişlik ve Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri İlişkisi	26
1.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları	28
1.3.1. Stres Kavramı	28
1.3.2. Stres Belirtileri.....	28
1.3.3. Stres Kaynakları	30
1.3.4. Stresle Başa Çıkma.....	31
1.3.5. Tükenmişlik ve Stresle Başa Çıkma Tarzları İlişkisi	32
1.4. Kurumsal Destek	34
1.4.1. Kurumsal Desteğin Tanımı ve Önemi	34

1.4.2. Kurumsal Desteğin Sonuçları	35
1.4.3. Tükenmişlik ve Kurumsal Destek İlişkisi	37
1.5. Sivil Toplum Kuruluşları.....	37
1.6. Tükenmişlik, Bilişsel Duygusal Düzenleme Stratejileri, Stresle Başa Çıkma ve Kurumsal Destek Kavramlarının Sivil Toplum Kuruluşları Açısından Değerlendirilmesi	39
BÖLÜM 2: ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	41
2.1. Araştırma Yaklaşımı ve Modeli	41
2.2. Evren ve Örneklem.....	41
2.3. Kullanılan Veri Toplama Araçları.....	42
2.3.1. Demografik Bilgi Formu	43
2.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	43
2.3.3. Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği	43
2.3.4. Stresle Başa Çıkma Tarzları	44
2.3.5. Algılanan Kurumsal Destek Ölçeği.....	44
2.4. Veri Analizi	44
BÖLÜM 3: BULGULAR	45
3.1. Mesleki Tükenmişlik ve Sosyodemografik Değişkenlere Yönelik Bulgular	45
3.2. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular	57
3.3. Bilişsel Duygu Düzenleme Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Bulgular.....	58
3.3.1. Bilişsel Duygu Düzenleme, Stresle Başa Çıkma ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Hiyerarşik Regresyon Analizi	61
BÖLÜM 4: TARTIŞMA	63
4.1. Mesleki Tükenmişlik ve Sosyodemografik Değişkenlere Yönelik Bulgular	63
4.2. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular	68
4.3. Bilişsel Duygu Düzenleme, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Bulgular.....	69
4.4. Bilişsel Duygu Düzenleme, Stresle Başa Çıkma ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Hiyerarşik Regresyon Analizi	70
SONUÇ VE ÖNERİLER	72
KAYNAKÇA.....	74
EKLER	88
ÖZ GEÇMİŞ	97

KISALTMALAR

AKD	: Algılanan Kurumsal Destek
BA	: Bakış Açısına Yerleştirme
BEY	: Boyun Eğici Yaklaşım
ÇKS	: Çaresizlik/Kendini Suçlama
D	: Duyarsızlaşma
DİGS	: Diğerlerini Suçlama
DT	: Duygusal Tükenme
DYO	: Düşünceye Odaklanma
İY	: İyimser Yaklaşım
KB	: Kişisel Başarı
KE	: Kabul Etme
KG	: Kendine Güven
KS	: Kendini Suçlama
MBI	: Maslach Burnout Inventor
MTÖ	: Maslach Tükenmişlik Ölçeği
NGOs	: Non Governmental Organization
PGG	: Pozitif Gözden Geçirme
PO	: Plana Odaklanma
PTO	: Pozitif Tekrar Odaklanma
SBC	: Stresle Başa Çıkma
SDB	: Sosyal Desteğe Başvurma
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
Y	: Yıkım

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Katılımcıların Sosyodemografik Dağılımı.....	41
Tablo 2: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan İlişkisiz Grup T Testi Bulguları	45
Tablo 3: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Maraş Depremi Bölgesi Çalışanı Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan İlişkisiz Grup T Testi Bulguları.....	45
Tablo 4: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Akademik Alana Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek Amacıyla Yapılan Tek Yönlü ANOVA Bulguları	46
Tablo 5: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Kurumda Çalışılan Pozisyon Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Tek Yönlü ANOVA Bulguları.....	46
Tablo 6: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Kurumda Çalışılan Pozisyon Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları	47
Tablo 7: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Görev Tanımı Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Bulguları..	48
Tablo 8: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Görev Tanımı Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları.....	49
Tablo 9: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Çalışılan Grup Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları	50
Tablo 10: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Çalışılan Grup Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları	50
Tablo 11: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	51
Tablo 12: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları.....	51
Tablo 13: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının STK Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları	52

Tablo 14: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının STK Çalışma Süresi Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları	52
Tablo 15: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Sosyoekonomik Düzey (SED) Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	53
Tablo 16: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının SED Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları	53
Tablo 17: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Danışmanlık Yapılan Dil Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	54
Tablo 18: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Danışmanlık Yapılan Dil Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları.....	54
Tablo 19: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Süpervizyon Alma Sıklığı Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	55
Tablo 20: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Mesleki Eğitim Alma Sıklığı Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	55
Tablo 21: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Psikolojik Destek Alma Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan İlişkisiz Grup T Testi Bulguları	56
Tablo 22: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Fazla Mesai Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları.....	56
Tablo 23: Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Fazla Mesai Süresi Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları	57
Tablo 24: Mesleki Tükenmişlik ve Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri Arasındaki İlişkilere Yönelik Yapılan Pearson Korelasyon Analizi Bulguları.....	57
Tablo 25: Mesleki Tükenmişlik ile Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkilere Yönelik Yapılan Pearson Korelasyon Analizi Bulguları	58

Tablo 26: Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejilerinin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Basit Doğrusal Regresyon Analizi	59
Tablo 27: Stresle Başa Çıkma Stratejilerinin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Basit Doğrusal Regresyon Analizi	60
Tablo 28: Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Basit Doğrusal Regresyon Analizi.....	60
Tablo 29: Bilişsel Duygu Düzenleme, Stresle Başa Çıkma ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Hiyerarşik Regresyon Analizi	62



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Genel Uyum Sendromunun Üç Aşaması	32
--	----



ÖZET

İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

**Sivil Toplum Kuruluşunda Çalışan Profesyonellerin Tükenmişliğini Yordayan
Faktörler: Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve
Algılandıkları Kurumsal Destek**

Büşra Sultan MÜLAYİM

Yüksek Lisans Tezi

Psikoloji Anabilim Dalı / Klinik Psikoloji Bilim Dalı

Danışman: Dr. Öğretim Üyesi Emre KÖROĞLU

Şubat, 2025 - 97

Sivil toplum kuruluşlarında (STK) çalışan profesyonellerin tükenmişlik düzeylerini yordayan faktörlerin incelendiği bu çalışmada, tükenmişlik ile bilişsel duygu düzenleme stratejileri, stresle başa çıkma tarzları ve algılanan kurumsal destek arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bağımsız t testi ve tek yönlü varyans analizleri sonucunda çeşitli demografik değişkenler (görev tanımı, toplam çalışma süresi gibi) ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki bulunmuştur ($p < .05$). Değişkenlerin arasındaki ilişkiye bakmak için Pearson korelasyonu yapılmış ve tükenmişlik ile anlamlı ilişkiye rastlanan alt boyutlar ele alınarak basit doğrusal regresyon yapılmıştır. Bilişsel duygu düzenleme stratejilerinden; kendini suçlama, kabul etme, yıkım ve diğerlerini suçlama stratejileri mesleki tükenmişliği anlamlı pozitif yönde, pozitif gözden geçirme stratejisi ise negatif yönde yordamaktadır ($p < .001$). Bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin mesleki tükenmişliğin %40'ını yordadığı görülmektedir. Stresle başa çıkma stratejilerinden; iyimser yaklaşım ve çaresizlik/kendini suçlama, mesleki tükenmişliği anlamlı şekilde yordamaktadır ($p < .001$). Söz konusu yordayıcılık %21 düzeyindedir. Algılanan kurumsal destek, mesleki tükenmişliği anlamlı düzeyde yordamaktadır ($p < .001$). Bu yordama ise %47 düzeyinde en güçlü yordayıcıdır. Son olarak hiyerarşik regresyon analizi yapılmış ve her bir bağımsız değişkenin modele katkıları aşamalara göre incelendiğinde sivil toplumda çalışma süresinin ilk aşamada, bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin eklendiği ikinci aşamada, stresle başa çıkma stratejilerinin eklendiği üçüncü aşamada modeli yordamadaki anlamlılığının devam ettiği; ancak algılanan kurumsal desteğin eklendiği dördüncü aşamada ise mesleki tükenmişliği yordamadaki gücünün ortadan kalktığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Sivil Toplum Kuruluşu, Bilişsel Duygu Düzenleme, Algılanan Kurumsal Destek, Stresle Başa Çıkma

ABSTRACT

Istanbul Kent University Postgraduate Education Institute
Factors Predicting Burnout of Professionals Working in Non-Governmental
Organizations: Cognitive Emotion Regulation Strategies, Stress Coping Styles and
Perceived Organizational Support

Büşra Sultan MÜLAYİM

Master Thesis

Department of Psychology / Division of Clinical Psychology

Supervisor: Assist. Prof. Dr. Emre KÖROĞLU

February, 2025 – 97

This study examines the factors predicting burnout levels among professionals working in non-governmental organizations (NGOs). Significant relationships were identified between burnout and cognitive emotion regulation strategies, stress coping styles, and perceived organizational support. Independent t-tests and one-way ANOVA revealed significant relationships between various demographic variables (such as, job description, and total work experience) and burnout levels ($p < .05$). Pearson correlation analysis was used to assess the relationships between variables, and sub-dimensions significantly associated with burnout were included in simple linear regression analyses. Among cognitive emotion regulation strategies, self-blame, acceptance, rumination, and blaming others significantly predicted professional burnout in a positive direction, while the positive reappraisal strategy negatively direction ($p < .001$), accounting for 40% of the variance. For stress coping strategies, optimistic approach and helplessness/self-blame were significant predictors of burnout levels ($p < .001$), explaining 21% of the variance. Perceived organizational support significantly predicted burnout and was identified as the strongest predictor, explaining 47% of the variance ($p < .001$). Finally, hierarchical regression analysis demonstrated that the significance of each independent variable in predicting burnout remained across stages: in the first stage, the duration of working in NGOs; in the second stage, the inclusion of cognitive emotion regulation strategies; and in the third stage, the inclusion of stress coping strategies. However, in the fourth stage, when perceived organizational support was added, its predictive power on burnout disappeared.

Keywords: Burnout, Non-Governmental Organization, Cognitive Emotion Regulation, Perceived Organizational Support, Stress Coping Strategies

GİRİŞ

Sivil toplum kuruluşları (STK'lar), özellikle kriz ve afet durumlarında toplumun temel ihtiyaçlarını karşılamak ve dayanıklılığı artırmak amacıyla önemli roller üstlenmektedir. Ancak, STK çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, bu kuruluşların etkinliğini ve sürdürülebilirliğini doğrudan etkileyebilen unsurlardan biridir (Maslach ve Leiter, 2016). Tükenmişlik kavramı, 1974'te ilk defa bir psikolog olan Herbert Freudenberger tarafından, bireylerin çalıştıkları kurumlarda amaçlarından uzaklaşmaları ve motivasyonlarını yitirmeleri sonucunda ortaya çıkan duygusal bir yorgunluk olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974). Bu konuda araştırma diğer araştırmacılar Maslach ve Leiter (2001) ise, tükenmişliği bireylerin fiziksel, zihinsel ve duygusal kaynaklarının tükenmesi olarak ele almış ve bu durumun iş yaşamındaki tatminsizlikle doğrudan ilişkili olduğunu vurgulamıştır. Tükenme kavramı bireylerin iş hayatlarında amaçlarını kaybetmelerine yol açtığı için önemli ve müdahale gerektiren bir kavramdır. Tükenmişlikle ilgili birçok model var olup, Maslach ve Jackson (1981), tükenmişlik sendromunu üç temel boyutla açıklamışlardır: duygusal tükenme, bireyin çevreye karşı duyarsızlaşması ve kişisel başarı hissini azalmasıdır. Bu çalışmada, STK profesyonellerinde tükenmişliği yordayan üç temel faktör; bilişsel duygu düzenleme becerileri, stresle başa çıkma tarzları ve algılanan kurumsal destek ele alınmaktadır. 2011 Suriye Savaşı ve Türkiye'deki 2023 Kahramanmaraş depremleri gibi büyük krizler sivil toplum kuruluşlarının faaliyetlerinde tükenmişlik faktörlerinin önemini belirgin hale getirmektedir.

Duyguların yaşamda karşımıza çıkan birçok durum karşısında vereceğimiz tepkilerde belirleyici bir rolü vardır. Bilişsel duygu düzenleme, bireyin olumsuz durumlarla başa çıkabilmek için duygularını kontrol altına alma ve değerlendirme yeteneği olarak tanımlanır (Garnefski ve Kraaij, 2007). Duyguyu yönetebilmek duyguyu anlama ve davranışsal olarak ifade edebilme becerilerimizden geçer (Köroğlu, 2015). Bilişsel duygu düzenleme stratejileri ise yaşanan duygusal içeriği olan bir durumu bilişsel olarak değerlendirebilme becerisi beraberinde getirmektedir. Başa çıkma kavramının davranışsal değil bilişsel bir boyutuna vurgu yapmaktadır (Onat ve Otrar, 2010). Özellikle kriz dönemlerinde, STK çalışanlarının maruz kaldığı yoğun duygusal stres, bu becerilerin önemini artırmaktadır. Dezavantajlı gruplara yönelik faaliyetleri yürüten çalışanlar, travmatik hikâyeler ve acil insani ihtiyaçlarla karşı karşıya kalmaktadır. Duygularını olumlu yönde düzenleyemeyen bireylerin tükenmişlik yaşama riski daha yüksektir. Örneğin, kendini suçlama gibi olumsuz bilişsel süreçler,

duygusal tükenmeyi artırabilirken, pozitif gözden geçirme gibi olumlu stratejiler tükenmişliği azaltabilir (Gross, 2015).

Stres bireyin yaşamında kendisi için tehdit oluşturan durumlarda geliştirmiş olduğu tepkiler ve adaptasyon olarak tanımlanmıştır (Selye, 1974). Bireyler stres yaşadıkları durumlar karşısında stresin yaratmış olduğu olumsuz etkileri azaltmak amacıyla çeşitli mekanizmalar geliştirirler. Böylece stresle başa çıkma kavramı gelişir ve bireyler stresin etkilerini azaltmak veya bu etkilerden kaçınmak için çeşitli davranış ve duygusal içerikli tepkiler geliştirirler (Lazarus ve Folkman 1984). Literatüre stresle başa çıkma modelini kazandıran Lazarus ve Folkman başa çıkma stratejilerini iki ana kategoriye ayırmışlardır. Bu stratejiler; problem ve duygu odaklı başa çıkma yöntemleridir. (Lazarus ve Folkman 1984).

Bu stratejilerden problem odaklı olanlar, stres kaynaklarını çözmeye yönelik aktif bir yaklaşımı ifade ederken; duygu odaklı stratejiler, bireyin durumla yüzleşmek yerine uzaklaşma eğiliminde olduğunu göstermektedir (Lazarus ve Folkman, 1984). Türkiye’deki STK profesyonellerinden hem fiziksel hem de psikolojik açıdan zorlayıcı koşullarla başa çıkmaları beklenmektedir. Problem odaklı yaklaşımlar, iş yükünü azaltma ve iş birliğini artırma gibi faydalar sağlarken, duygu odaklı yaklaşımlar tükenmişlik düzeylerini artırabilmektedir (Schaufeli ve Bakker, 2004)

Algılanan kurumsal destek araştırmada incelenen değişkenlerden biri olup Eisenberger ve diğerleri tarafından (1986), çalışanların yer aldıkları örgüt tarafından takdir edildiklerini, önemsendiklerini ve kurum için değerli olduklarına dair algıları olarak tanımlanmaktadır. Bireyin kurumsal destek algısının yüksek olması, çalışma gayretini arttırmaktadır. Alanyazın incelenerek algılanan kurumsal desteğin sonuçlarına baktığımızda işten ayrılma düşüncesi, işe gelmek istememe ve ruh haline pozitif etkisi arasında yüksek düzeyde ilişki vardır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Dezavantajlı gruplarla çalışan STK profesyonelleri için kurumsal destek, yalnızca maddi kaynakların sağlanmasını değil, aynı zamanda psikolojik destek ve esnek çalışma politikalarını da içermektedir. Yetersiz kurumsal destek algısı çalışanların iş tatminini azaltmakta ve tükenmişlik düzeylerini artırmaktadır (Ehrenreich ve Elliot, 2004).

STK’larda çalışan profesyonellerin tükenmişliğini anlamak ve önlemek, bu kuruluşların sürdürülebilirliği açısından kritik bir gerekliliktir. Bilişsel duygu düzenleme becerilerinin geliştirilmesi, stresle başa çıkma tarzlarının desteklenmesi ve kurumsal destek mekanizmalarının güçlendirilmesi, çalışanların hem bireysel refahını hem de mesleki

performansını artıracaktır. Suriye Savaşı ve Türkiye’deki deprem gibi krizler, bu faktörlerin STK ekosistemi içinde ne kadar kritik rol oynadığını gözler önüne sermektedir. Literatürde tükenmişlikle ilgili çalışmalar mevcuttur ancak çoğunlukla sağlık çalışanları ve beyaz yakalılar üzerinde çalışılmıştır. Sivil toplum kuruluşu örnekleminde tükenmişlikle ilgili çalışmalar olsa da algılanan kurumsal desteğin değişken olarak alındığı bir çalışmaya rastlanmaması sebebiyle sivil toplum kuruluşunda çalışanlarla yürütülecek bu araştırma literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Çalışmanın odak noktası Sivil Toplum Kuruluşu (STK) bünyesinde çalışan profesyonellerin tükenmişliğini yordayan faktörleri incelemektir. STK’lar, toplumsal eşitsizlik ve kriz ortamlarında yer alan, genellikle dezavantajlı gruplarla çalışan kurumlardır (Ehrenreich ve Elliot, 2004). Bu gruplar, zorlayıcı ve travmatik yaşantı öykülerine sahip bireylerden oluşur ve bu durum çalışanlar üzerinde psikolojik olarak ağır bir yük oluşturabilir. Tükenmişlik, sürekli stresle başa çıkma, empatik zorlanma ve yüksek duygusal yük altındaki bireylerde daha fazla görülmektedir (Maslach ve Leiter, 2016). Bu bağlamda, araştırmada, demografik bilgilerin dışında tükenmişliği yordayan faktörler olarak bilişsel duygu düzenleme becerileri, strese başa çıkma tarzları ve algılanan kurumsal destek ele alınacaktır.

Araştırmanın Önemi

Sivil toplum çalışanlarının duygusal ve psikolojik sağlığı, yalnızca bireylerin iyilik hali için değil, aynı zamanda hizmet verdikleri toplulukların faydası için de kritik öneme sahiptir. Bu bağlamda, çalışanların tükenmişliği hem kişisel hem de kurumsal düzeyde büyük sorunlara yol açabilir. Çalışanlar, danışanlarının travmatik geçmişlerine şahitlik ederken, kendi duygusal iyilik hallerini korumakta zorlanabilirler. Bu durum, tükenmişliğin artmasına ve profesyonel performansın düşmesine yol açabilir (Schaufeli ve Bakker, 2004).

Tükenmişlik ve buna yol açan faktörler, sadece bireysel düzeyde değil, aynı zamanda organizasyonel seviyede de büyük bir sorundur. Algılanan kurumsal destek, çalışanların duygusal yüklerini hafifletmede önemli bir rol oynar. Yeterli destek ve güven duygusu, tükenmişlik riski taşıyan çalışanların stresle başa çıkmalarına yardımcı olabilir (Eisenberger et al., 1986). Ayrıca, bilişsel duygu düzenleme becerileri, bireylerin duygusal zorluklarla başa çıkma şekillerini etkiler; olumsuz düşüncelerle baş etme yöntemleri tükenmişlik seviyelerini doğrudan etkileyebilir (Gross, 2002; Garnefski ve Kraaij, 2007).

Din, dil, ırk, cinsiyet, savaş gibi sebeplerden dolayı yaşama hakkı gasp edilmiş olup zorunlu göç etmiş olan insanların travmatik yaşantı öykülerine maruz kalmak bu alanda çalışan profesyonellerin tükenmelerine sebep olabileceği düşünülmektedir. Aynı zamanda 2023 Kahramanmaraş merkezli deprem sonrasında birçok STK Türkiye’de yoğunlukla sığınmacılarla yürüttükleri projeleri T.C. vatandaşı depremzedeler ile yürütmeye başlamıştır. Hem depremden etkilenen illerde hem de zorunlu olarak yurt içinde çeşitli illere göç etmek zorunda kalan depremzede vatandaşlarla çalışılmaya başlanmıştır. Her iki grubun ortak özelliği temelde travmatik yaşantı öykülerinin olmasıdır. Bu gruplarla çalışan yetişmiş meslek elemanlarının bireysel ve örgütsel olarak desteklenmeleri tükenmişlik düzeyi açısından önem arz etmektedir.

Bu araştırma, Sivil Toplum Kuruluşu çalışanlarının karşılaştığı zorlukları daha iyi anlamayı amaçlamakta ve bu bağlamda tükenmişliği etkileyen bilişsel duygu düzenleme ve stresle başa çıkma faktörlerin yanı sıra organizasyonel destek ile ilgili önemli veriler sunmayı hedeflemektedir. Araştırmanın bulguları, hem teorik literatüre katkı sağlamakta hem de STK’larda çalışan profesyonellerin psikolojik sağlığını iyileştirecek müdahale ve destek stratejilerinin geliştirilmesine olanak tanıyacaktır. Tükenmişlik riskine karşı proaktif bir yaklaşım, STK çalışanlarının hem işlerinde hem de kişisel yaşamlarında daha sağlıklı bir denge kurmalarını sağlayabilir.

Araştırmanın Hipotezi

Sivil Toplum Kuruluşunda çalışan profesyonellerin tükenmişlik düzeyini bilişsel duygu düzenleme stratejileri, stresle başa çıkma tarzları ve algıladıkları kurumsal destek yordamaktadır.

Araştırmanın Alt Soruları

1. Tükenmişlik düzeyleri çeşitli demografik değişkenlere göre farklılaşmakta mıdır?

- Tükenmişlik; cinsiyet, yaş eğitim düzeyi, mezun olunan bölüm, kurumdaki pozisyonu ve görev tanımı, hangi grup ile çalıştığı, iş hayatındaki ve STK’daki toplam çalışma süresi, ekonomik durumu, danışmanlığı anadil veya tercüme aracılığıyla vermesi, süpervizyon, kurum içi eğitim ve psikolojik destek alması değişkenlerine göre anlamlı olarak farklılaşmakta mıdır?

2. Tükenmişlik düzeyleri ve bireylerin kullandıkları bilişsel duygu düzenleme stratejileri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

- Tükenmişlik düzeyleri ile bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin “kendini suçlama”, “kabul etme”, “düşünceye odaklanma”, “yıkım”, “diğerlerini suçlama”, “pozitif tekrar odaklanma”, “plana odaklanma”, “pozitif tekrar gözden geçirme”, “bakış açısına yerleştirme” alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

3. Tükenmişlik düzeyleri ile bireylerin kullandıkları stresle başa çıkma tarzları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

- Tükenmişlik düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzlarının “iyimser yaklaşım”, “kendine güven”, “boyun eğici yaklaşım”, “çaresizlik/kendini suçlama”, “sosyal destek arama” alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

4. Tükenmişlik ile bireylerin algıladıkları kurumsal destek arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

5. Bilişsel duygu düzenleme stratejileri, stresle başa çıkma tarzları ve algılanan kurumsal destek tükenmişliğin yordamakta mıdır?

Araştırmanın Sayıtları

1. Araştırmaya katılan katılımcı örnekleminin evreni temsil ettiğı varsayılmaktadır.
2. Araştırmada kullanılan ölçme araçları geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmaktadır.
3. Katılımcıların ölçme araçlarına verdikleri cevaplar samimi ve geçerli olduğu varsayılmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Araştırmanın amaçları doğrultusunda elde edilen bulgular; tükenmişlik, bilişsel duygu düzenleme stratejileri, stresle başa çıkma yaklaşımları ve algılanan kurumsal destek değişkenlerini inceleyen maddeler ile sınırlıdır.
2. Araştırma Türkiye’de STK’da sığınmacı/mülteci ve T.C. vatandaşı depremzedeleri ile çalışan profesyonelleri kapsamakta olup diğer dezavantajlı gruplarla çalışan meslek elemanlarını kapsamamaktadır.
3. Araştırmadaki bulgular hipotezleri test etmek için kullanılan istatistik yöntemleri ile sınırlıdır.
4. Araştırmanın örneklemini STK’da mülteci ya da T.C. vatandaşı ile çalışan kişilerden oluşması nedeniyle meslek grupları açısından heterojen bir yapıya sahip olması, bulguların belirli bir meslek grubuna genellenebilirliğini kısıtlayabilmektedir.

BÖLÜM 1: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramına dair ilk bilimsel araştırma, 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma, gönüllü sağlık çalışanlarının iş bırakma nedenlerini ve ruhsal durumlarını açıklamayı hedeflemektedir. Tükenmişlik sendromu başlangıçta, sağlık alanında mesleğini yapanlar arasında karşılaşılan yorgunluk, mesleği bırakma, hayal kırıklığı gibi durumları anlamlandırmak için bir çerçeve olarak kullanılmıştır. Freudenberger'in bu çalışması, özellikle iş yükü ve duygusal tükenmenin insan psikolojisi üzerindeki etkilerini inceleyen modern tükenmişlik literatürünün temel taşlarından biri olarak kabul edilmektedir. Araştırma, tükenmişlik kavramının yalnızca bireysel değil, aynı zamanda iş ortamıyla ilişkili pek çok faktörü barındırdığını göstermektedir. Bu bağlamda, tükenmişlik sendromu, çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlıklarını derinden etkileyen, çalışma koşulları ve bireysel dayanıklılık düzeyiyle doğrudan bağlantılı bir sorun olarak ele alınmaktadır. İlk çalışmalar tükenmişlik sendromunun yalnızca insanlarla sık temas halinde olan meslek gruplarında ortaya çıkabileceğini varsayılmıştır. Örneğin: Hemşireler, öğretmenler ve sosyal hizmet uzmanları, daha sonra yapılan araştırmalar tükenmişlik sendromunun bu meslek gruplarının farklı sınıflardan üyelerinde de ortaya çıktığını göstermiştir. Önceki varsayımlara dayanarak çalışma, sendromun yalnızca belirli insan gruplarında meydana geldiği ifade edilmiştir. Bunun kurumsal sektörlerde olabileceği düşüncesinin geçersiz olduğu söylenmektedir (Ersoy ve Utku, 2005; Yeniçeri, Demirel ve Seçkin, 2009). Tükenmişlik, genellikle uzun süreli stres, aşırı çalışma, yoğun baskı altında olma veya duygusal yorgunluk gibi nedenlerle ortaya çıkmaktadır. Bu durumda kişi, fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak büyük bir yorgunluk hisseder. İşte bu nedenle tükenmişlik sendromu, genellikle iş yaşamıyla ilişkilendirilir, ancak kişisel ilişkiler, aile sorunları veya diğer stres faktörleri de bu duruma katkıda bulunabilmektedir (Işıksan, 2016).

Tükenmişlik bir araştırma konusu olarak kabul görülmeden önce toplumsal bir sorun olarak değerlendirilmekteydi. Kavram hakkında görüş belirtenlerin tanımları genel olarak benzer olsa da anlatım açısından farklılık göstermektedir. Bu kavrama ilişkin araştırmaların hacmi ve çeşitliliği arttıkça tükenmişlik kavramı ve işlevine ilişkin tartışmalar da yoğunlaşmıştır (Çapri, 2006).

1.1.1. Tükenmişliğin Boyutları

1.1.1.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişlik, çalışanın hizmet sunduğu bireylere karşı olumlu duygularını, empati yetisini ya da saygısını kaybetmesiyle karakterize edilen bir duygusal tükenme durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu durum, kişinin işine yönelik motivasyonunu ve bağını zayıflatarak hem bireysel hem de profesyonel yaşamında olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Duygusal tükenme, genellikle yoğun iş yükü, sürekli stres ve destek eksikliğinin bir sonucu olarak ortaya çıkmakta, bireyin hem psikolojik hem de fiziksel sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bu bağlamda, tükenmişlik yaşayan çalışanların yalnızca duygusal olarak değil, aynı zamanda davranışsal ve sosyal anlamda da etkilendiği görülmektedir. Özellikle empati eksikliği, hizmet verilen kişilere karşı mesafeli ve ilgisiz bir tutumun gelişmesine neden olmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenme, genellikle yoğun iş yükü, sürekli stres, aşırı sorumluluk veya duygusal olarak zorlayıcı koşullar altında uzun süre çalışmanın bir sonucu olarak ortaya çıkan bir durumdur. Bu durumda kişi, duygusal enerjisinin tükendiğini hisseder ve duygusal tepkilerinde azalma veya bozulma yaşanmaktadır. Duygusal tükenme, tükenmişliğin içsel bir boyutu olarak kabul edilmekte ve literatürde tükenmişliğin ilk ve en önemli belirleyicisi olarak kabul edilmektedir. Tükenmişlik, kişinin kendisini duygusal olarak tükenmiş ve bitkin hissetmesi ve hizmet verdiği kişilere mesleki yaşamında gerekli verimliliği artık sağlayamayacağını düşünmesi neticesinde ortaya çıkmaktadır (Arı ve Bal, 2008). Duygusal tükenme, genellikle iş yaşamıyla ilişkilendirilse de kişisel ilişkilerde, bakım verme rollerinde veya stresli diğer yaşam koşullarında da ortaya çıkabilir. Duygusal tükenme yaşayan bir kişi, iş veya ilişkilerdeki gereksinimlere uyum sağlamakta zorlanabilir, duygusal olarak mesafeli olabilir veya diğer insanlara karşı ilgisizlik gösterebilmektedir. Duygusal tükenmenin başlıca nedenleri iş yükü ve işyerindeki kişisel çatışmalardır. Duygusal tükenme yaşayan kişi işine konsantre olamamakta ve enerjisinin azaldığını hissetmektedir (Kaçmaz, 2005).

Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun bireysel düzeydeki en belirgin boyutunu temsil etmektedir. Bu kavram, kişinin yaşadığı stresin bireysel etkilerini, duygusal ve fiziksel enerji kaynaklarının tükenmesini ve buna bağlı olarak ortaya çıkan yorgunluk ya da bitkinlik gibi olumsuz durumları ifade etmektedir. Duygusal tükenme, bireyin yalnızca iş yaşamındaki performansını değil, aynı zamanda günlük yaşamındaki genel iyilik halini de derinden etkilemektedir. Bu durum, genellikle uzun süreli iş baskısı, yoğun çalışma temposu ve yeterli dinlenme süresinin bulunmaması gibi etmenlerin bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005). Birey ile diğer insanlar arasındaki iletişim bozukluklarından

kaynaklanan karmaşık bir yapı olmakla beraber tükenmişliğin alt boyutlarından en kolay gözlemlenen belirleyicisi olarak görülmektedir. Yoğun iş ortamı ve bu ortamda meydana gelen olaylar nedeniyle birey, iş arkadaşlarının ve hizmet verdiği kişilerin duygusal taleplerinden bunalmaktadır. Duygusal tükenme olarak adlandırılan bu olumsuz durumdan etkilenen bireylerin şu tür davranışlar sergiledikleri gözlemlenmiştir: işe geç gelmek, erken çıkmak için bahaneler bulmak ve çeşitli nedenlerle işe gitmemek (Kayabaşı, 2005; Kaçmaz, 2005). Tüm bu durumlar kişi üzerinden baskı yaratabilmektedir. Belirtileri arasında sürekli yorgunluk, sinirlilik, umutsuzluk, huzursuzluk, endişe, motivasyon eksikliği, depresif hisler, uyku sorunları ve fiziksel şikayetler gibi semptomlar yer alabilir. Duygusal tükenme, genellikle iş performansında düşüş, işten ayrılma isteği, ilişki problemleri ve genel yaşam kalitesinde düşüş gibi olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilir. Duygusal tükenmenin üstesinden gelmek için, kişinin kendine zaman ayırması, stresle başa çıkma becerilerini geliştirmesi, duygusal destek alması ve gerekirse profesyonel yardım almaları önemlidir. Önleyici olarak, sağlıklı sınırlar koymak, düzenli dinlenme ve gevşeme alışkanlıkları geliştirmek, duygusal ihtiyaçlarına dikkat etmek ve iş-yasam dengesi kurmak da önemlidir (Kaçan vd., 2016).

1.1.1.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma kavramını; Maslach ve Jackson (1981) hizmet sunanların, hizmet verdikleri kişilere, benzersiz bireyler oldukları gerçeğini göz ardı ederek, sanki birer nesneymiş gibi yaklaşımları, mesafeli ve duygusuz davranışları olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade eden duyarsızlaşma, yoğun duygusal tükenmeye bir tepki olarak ortaya çıkmıştır. Bireyler hizmet verdikleri kişilerden uzaklaştıkça, hizmet alıcılarına sundukları işin kalitesi düşmektedir (Maslach vd., 2001). Duyarsızlaşma, genellikle duygusal tükenme veya travma sonrası stres bozukluğu vb. durumlarla bağlantılı bir psikolojik fenomendir. Bu durumda, kişi duygusal olarak körelmiş veya duyarsız hale gelir. Duyarsızlaşma, kişinin duygusal tepkilerinde azalma veya kayıp yaşadığı bir durumu ifade eder. Kişi, daha önce duygusal olarak etkilendiği veya tepki gösterdiği durumlara karşı artık aynı duyarlılığı göstermez. Bu durum, genellikle duygusal tükenme, aşırı stres ya da travmatik deneyimlere maruz kalmanın bir etkisi olarak ortaya çıkmaktadır (Freudenberger, 1974).

Duyarsızlaşma tükenmişliğin kişilerarası boyutunu yansıtmakta olup diğer insanlara nesne muamelesi yapma durumu söz konusu olmaktadır. Hizmet vermek zorunda olan, başkalarının duygularını önemsemeyen, görevlerine tepkisiz kalan, kendilerine karşı sorumlulukları nedeniyle duygusal tutum ve davranışlar sergilemeyen çalışanların durumunu ifade etmektedir. Bu duyguyu yaşayan bireyler, iş arkadaşlarıyla ilişkilerini bozan sorunlar yaşayabilmekte,

müşteri adı verilen hizmet bekleyen kişilerle iletişimde aksamalara neden olarak kaliteyi düşürebilmektedir. Sorumluluk alanlarında beceriksizleşen ve ikili ilişkileri bozulan çalışanların giderek kişisel başarı duygularını kaybettiği ve uzmanlık alanlarında çalışma yeteneklerinin azaldığı gözlemlenmiştir (Maslach vd. 2001). Örneğin, sağlık çalışanları gibi yoğun stres altında çalışan bir kişi, zamanla sürekli olarak travmatik olaylara maruz kaldığında duyarsızlaşabilir. Başlangıçta bu tür olaylara karşı duyarlı tepkiler verirken, zamanla duygusal reaksiyonları azalabilir veya tamamen kaybolabilmektedir. Duyarsızlaşma, empati yeteneğinde azalma, başkalarının acılarını veya duygusal ihtiyaçlarını anlama konusunda zorluk çekme, duygusal bağlantıda azalma ve genel duygusal uyuşukluk gibi belirtilerle kendini gösterebilmektedir. Bu durum, psikolojik destek, terapi veya danışmanlık gibi profesyonel yardımla ele alınabilir. Kişinin duygusal refahını artırmak, duygusal farkındalığı artırmak ve duygusal bağlantılarını güçlendirmek için çeşitli teknikler kullanılabilir (Akbolat ve Işık, 2008).

1.1.1.3. Düşük Kişisel Başarı

Bu boyut diğerlerine göre daha karmaşık olduğu düşünülmekte olup, kişisel başarının düşmesi, kendini olumsuz değerlendirme yatkınlığı, iş yerinde yeterlilik ve üretkenlik duygusunun azalması olarak kendini göstermektedir. Bireyler hem mesleki yaşamlarında hem de ilişkilerinde kendilerini başarısız olarak görmektedirler (Öz ve Çeviren, 2017). Bu azalan öz-yeterlilik duygusu, depresyonla ve çalışma hayatının talepleriyle baş edememeyle bağlantılıdır. Bu durum, mesleki gelişim için yetersiz fırsatlar ve sosyal destek eksikliği nedeniyle daha da kötüleşebilmektedir (Maslach, 1998). Düşük kişisel başarı, bireyin kendi ölçütleri veya toplumun genel beklentileri doğrultusunda hedeflerine ulaşmada yaşadığı zorlukları ifade eder. Bu durum, genellikle kişinin kendini yetersiz hissetmesine, hedeflerini gerçekleştirememesine veya istenilen düzeyde performans gösterememesine sebep olmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Kişisel başarı eksikliği, sevgi eksikliği, suçluluk duygusu nedeniyle kişinin özgüveni azaldığında psikolojik olumsuzluklar yaşayabilir, hatta depresyona bile girebilmektedir. Depresyon yaşayan kişilerin kişisel ve mesleki yaşamlarında sorumluluklarını yerine getiremedikleri ve kişinin kişisel başarısızlık duygusunu daha fazla yaşadığı bilinmektedir (Köroğlu, 2006). Bununla baş edebilmek için çaba gösterilebilir. Harcadığı enerjiyi ve kullandığı sınırlı kaynakları boşa harcarsa değişimi başaramayacağını düşünerek cesareti kırılır ve yeni yöntemler denemekten vazgeçmektedir. Kişi, ilerleyemediğini veya yaptığı işlerin gerisinde kaldığını hissettiği için kendini suçlu hissetmeye başlar. Bu duygunun artması kişisel

başarıyı da azaltmaktadır (Dilsiz, 2006). Düşük kişisel başarı, birçok faktörün sonucu olabilir. Bunlar arasında yetersiz kaynaklara erişim, yetersiz destek, zorlu yaşam koşulları, düşük özsaygı, motivasyon eksikliği, kaygı, korku veya başarı odaklı beklentilerin aşırı yüklenmesi gibi durumlar bulunabilir (Pines ve Maslach, 1978). Kişi, kendi standartlarını karşılayamadığında veya dışarıdan gelen beklentileri karşılayamadığında düşük kişisel başarı hissi yaşamaktadır. Bu durum, bireyin benlik saygısını olumsuz etkileyebilir, motivasyonunu azaltabilir ve genel yaşam tatminini düşürebilir. Ancak, düşük kişisel başarı, bir bireyin değeri veya potansiyeli hakkında net bir hüküm değildir. Bu durumu aşmak için, kişinin hedeflerini yeniden değerlendirmesi, kaynakları ve destek sistemlerini kullanması, başarıyı farklı şekillerde tanımlaması ve kendine güvenini artırması önemlidir. Bireyin, yaşadığı zorluklardan ders çıkarması ve başarısızlıklarıyla başa çıkma becerilerini geliştirmesi de bu süreç için belirleyici bir etkidir (Kaplan ve Ulutaş, 2016).

1.1.2. Tükenmişlik Sonucunda Ortaya Çıkan Belirtiler

Tükenmişlik, fiziksel, duygusal ve zihinsel süreçlerde stresle baş edememe sonucu insanlarda rahatsızlık yaratan bir durumdur (Naktiyok ve Karabey, 2005). Semptomların ortaya çıkma şekli, tükenmişliğin düzeyine bağlı olarak kişiden kişiye değişebilmektedir. Tükenmişlik sendromu, uzun süreli stres, aşırı çalışma, duygusal yorgunluk ve yoğun baskı gibi durumlardan dolayı ortaya çıkabilmektedir. Bu sendromun göstergeleri fiziksel, duygusal ve zihinsel düzeyde çeşitli şekillerde ortaya çıkabilmektedir (Kazu ve Yıldırım, 2021). Bireylerin yaşadığı başlıca belirtiler aşağıda özetlenmiştir.

Fiziksel belirtiler; süregelen yorgunluk hissi, fiziksel güçsüzlük, uykuya ilgili problemler (uyumakta zorlanma veya aşırı uyuma), baş ağrısı, kas gerginliği, sindirim problemleri (mide ağrısı, ishali ya da kabızlık gibi), sürekli enfeksiyonlarla karşılaşma (bağışıklık sisteminin zayıflaması), ve süregelen ağrılar gibi bedensel belirtiler tükenmişlik sendromunun bir sonucu olarak görülebilmektedir. (Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008).

Duygusal belirtiler; duygusal tükenme, umutsuzluk hissi, çaresizlik, sinirlilik, irritabilite, huzursuzluk, endişe, depresyon belirtileri (keyifsizlik, ilgi kaybı, değersizlik hissi), duygusal dengesizlik, ani duygusal patlamalar veya aşırı hassasiyet gibi duygusal belirtiler tükenmişlik sendromuyla ilişkilendirilir (Maslach, 1998).

Psikolojik belirtiler; dikkat eksikliği, odaklanma zorluğu, unutkanlık, karar verme güçlüğü, bilişsel yavaşlama, zihinsel tıkanıklık hissi, düşük iş performansı ve hafıza sorunları tükenmişlik sendromunun zihinsel belirtileridir (Balcıoğlu ve diğerleri, 2008).

Davranışsal belirtiler; sabırsızlık, tepkisellik, hoşgörüsüzlük ve eleştirilere karşı aşırı savunma, görevleri tamamlamak yerine başka görevlere zaman ayırma ve ilişkilerde bozulma gibi özellikler yer almaktadır. Tükenmişlik sendromunun belirtileri birdenbire ortaya çıkmamakta, giderek artan belirtileri içermektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Tükenmişlik sendromunun semptomları her bireyde farklılık gösterebilir ve yoğunlukları farklı düzeylerde olabilir. Fakat, bu belirtilerin bir ya da birkaçının uzun vadede varlığını sürdürebilir olması halinde profesyonel destek almak önemlidir. Tükenmişlik sendromu doğru destek ve tedaviyle bireylerin yaşam standartlarını belirgin düzeyde artırabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981)

İnsan, hayatla bağdaştırdığı tüm olumlu duygu ve düşüncelerden uzaklaştığında, insanlara kötü davranan, mutsuz ve depresif bir insana dönüşebilmektedir. Öz denetim ve karar verme becerisini kaybeden kişi, kendisini koruma amacıyla oluşturulmuş bir savunma mekanizması nedeniyle bu davranışları sergilemektedir (Freudenberger, 1974). Bu savunma mekanizmasının etkisiyle ilişkileri zarar gören kişi, işiyle meşgul olup gidecek hiçbir yeri olmadığını düşünmekte ve çok çalışmasına rağmen ruhsal sorunları nedeniyle başarısız olabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Davranışları nedeniyle arkadaşlarını ve aile ilişkilerini kaybeden bireyler, psikolojik ve fiziksel sorunlar nedeniyle yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır. Yukarıdaki etkilerin bir sonucu olarak bireyin artan tükenmişlik duygusu hem kendi hayatına hem de çalışma ortamına yüksek maliyetlere neden olmaktadır (Maslach ve Leiter, 2017).

1.1.3. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Yolları

Yorgunluk çeken kişilerin en önemli ihtiyacı güç ve güvendir. Bireylerin içinde bulundukları durumdan çıkabilmeleri için olaylara yaklaşımlarını ve düşünce yapılarını değiştirmeleri ve geliştirmeleri gerekmektedir. Tükenmişlik genellikle kişisel, organizasyonel ve sistemle ilgili sorunların sonucudur. Bu nedenle hem sendrom, hem de yapısal bir sorun olarak ele alınmalı, alınan önlemlerin etkili olabilmesi için bireysel ve örgütsel açıdan müdahaleler yapılmalıdır (Kaçmaz, 2005).

Tükenmişlikle başa çıkmada kişisel yöntemler önemlidir. Kişisel yönetim, kişilerarası ilişki becerilerinin geliştirilmesi, olumlu tutum ve düşünce alışkanlıklarının kazanılması, stresin etkili bir şekilde yönetilmesi, kişisel ve mesleki yaşamda monotonluğun azaltılması, zamanın verimli kullanımı konusunda bilinçli olunması ve kişisel gelişime katkı sağlayan programlara katılım gibi unsurlar açısından önemli görülmektedir (Ersoy ve Utku, 2005). Dinlenmek, hobi edinmek, bir iş sahibi olmak, gerçekçi hedef ve beklentileri oluşturmak, kişisel sınırlamaları bilmek ve

kabul etmek bireylerin tükenmişlikle baş etmede alabilecekleri önlemler arasındadır (Ardıç ve Polatçı, 2008). Tükenmişlikle başa çıkma açısından kişisel yöntemlerin önemi büyüktür çünkü her bireyin yaşadığı deneyimler, stres faktörleri ve tepkiler farklılık gösterebilmektedir. Kişisel yöntemler, bireyin kendi ihtiyaçlarına ve yaşam koşullarına uygun olan stratejileri belirleyip uygulamasını sağlamaktadır. Bu yöntemler, tükenmişlik belirtilerini hafifletmek, stresi hafifletmek ve duygusal iyilik halini artırmak için kişisel olarak uygulanabilmektedir (Pines ve Maslach, 1978). Kişisel yöntemler, bireyin kendi refahını önemseme ve kendine daha fazla zaman ayırma becerilerini geliştirmesine yardımcı olmaktadır. Bu da bireyin kendine değer verme duygusunu artırır ve duygusal zorluklarla daha başarılı bir şekilde baş etmesini sağlamaktadır. Kişisel yöntemler tükenmişlikle başa çıkma sürecinde kritik bir öneme sahiptir çünkü bireyin kendi ihtiyaçlarına, duygusal durumuna ve yaşam koşullarına uygun olarak uygulanabilmektedir. Bu yöntemler, bireyin duygusal refahını artırırken, stresi azaltmaya ve tükenmişlik belirtilerini hafifletmeye yardımcı olmaktadır (Kazu ve Yıldırım, 2021).

Tükenmişlik açısından örgüt tarafından alınabilecek önlemler önemlidir. Çalışanların ihtiyaç duyduklarında destek alabilecekleri bir çalışma ekibinin oluşturulması, zorlu işlerin tek bir kişi üzerinde yoğunlaşmasının önlenmesi için çalışanlar arasında eşit iş dağılımı yapılması, çalışma saatlerinin azaltılması, çalışanlara işverenden olumlu geri bildirim sağlanması önemlidir (Ersoy ve Utku, 2005). Geri bildirimde bulunmak, başarıları takdir etmek, çözüm odaklı iletişim ortamı sağlamak, çalışan güvenliğini sağlamak, iş düzenlemelerinin sağlanması, iş akışının ve iş metodolojisinin izlenmesi, adil bir ödül sisteminin geliştirilmesi, organizasyonel eğitim planlarının tasarlanması, kişisel gelişim ve sosyal aktiviteler için fırsat ve zaman sağlanması, örgütsel düzeyde tükenmişlikle başa çıkmanın yollarıdır (Ardıç ve Polatçı, 2008). Tükenmişlik sendromu, iş yerlerinde yaygın karşılaşılan bir sorun haline geldiği için iş ortamlarında alınacak önlemler oldukça önemlidir. Örgütler, çalışanlarının tükenmişlik riskini azaltmak ve genel çalışma verimliliğini artırmak amacıyla çeşitli önlemler alabilmektedir (Cherniss, 1980).

Tükenmişlik, kişinin fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerinde etkili olan ciddi bir problemdir. Bu durumla baş edebilmenin ilk ve en temel adımı, sorunun varlığını kabul etmek ve bu gerçeğe yüzleşmektir. Kişi, tükenmişliğin yaşamının hangi alanlarını olumsuz etkilediğini ve bu durumun altında yatan temel nedenleri tespit etmelidir. Bu, stresi azaltmaya yönelik etkili stratejiler geliştirmek için kritik bir başlangıç noktasıdır. Tükenmişliğin üstesinden gelmek, bireyin yalnızca kendi içsel kaynaklarını değil, aynı zamanda çevresindeki destek sistemlerini de devreye sokmasını gerektirmektedir (Maslach, 1998). Leiter (1990), bu durumda bireyin iki yaklaşımdan birini seçeceğini belirtmektedir: çatışmadan kaçınmak veya çatışmayı kontrol

etmek. Kaçma mücadelesi bireyin problemlerini görmezden gelerek kurtulmaya çalışmasını ifade ederken, kontrol mücadelesi ise sorunun kaynağına uygun çözüm bulmayı ifade etmektedir. Kaçmayı seçenlerde tükenmişlik düzeylerinin daha güçlü hissedildiği, çözüm odaklı bireylerin ise tam tersini yaşadığı gözlemlenmiştir. Tükenmişliğin bireysel ve kurumsal nedenlerine bağlı olarak problem ve problemin kaynağına uygun etkili çözüm yöntemleri geliştirilebilmelidir (Akt: Özbalcı, 2020).

Bireyin, insan olarak bazı sınırlamalara sahip olduğunu bilmesi gerekmektedir. Sorumluluklarını ve beklentilerini bu sınırlara göre belirlemelidir. Birey, gücünün ötesinde bir yük taşımaması gerektiğini, eğitim ve uzmanlık sınırları dahilinde hizmet vermesi gerektiğini, kişisel ve kurumsal olarak belirlenmiş sınırları aşmaması gerektiğini ve böyle bir durumun gerekli olduğunu anlaması önem taşır (Pines ve Maslach, 1978). Organizasyon içindeki tüm sorunlardan kendisinin sorumlu olmadığını, sadece kendi sorumluluk alanı dahilinde yaptıklarından sorumlu olduğunu bilmelidir. Sınırlarını, statüsünü ve haklarını doğru belirleyen kişinin, beklentilerini de bu yönde belirlediği ve dolayısıyla örgüt içindeki sorunlara bu algı ve bakış açısıyla baktığı söylenebilmektedir (Babaoğlu, 2006).

Çalışma ortamının işin gereklerine ve çalışanların ihtiyaçlarına göre tasarlanması, işe uygun kurumsal yapının ve personelin seçilmesi, yöneticilerin sürekli kendini geliştirmeye ve anlayışa açık olmalarının sağlanması önemlidir. Yaratıcı olma, tükenmişlikle kurumsal açıdan başa çıkma konusunda çalışanları desteklemektedir. Bu faaliyetler arasında işe uygun yönetici ve çalışma ortamlarının oluşturulması, kişisel ve hizmet içi eğitimlerin güçlendirilmesi, çalışanların yaratıcılık ve ideallerinin gelişimine yönelik desteğin artırılması, özel bayramların ve sosyal etkinliklerin kutlanması, aidiyet duygusunun güçlendirilmesi yer almaktadır. Tüm bu durumlar tükenmişlikle mücadelede önemli bir rol oynamaktadır (Sürgevil, 2006).

İletişim yollarının her daim açık olduğu, eğitime değer verilen, güvenliğin sağlandığı, finansal gücün bireyler arasındaki stresi kontrol edebildiği, azaltabildiği veya tamamen önleyebildiği örgütler, tükenmişliğin önlenmesinde önemlidir. Kişinin başta ailesi olmak üzere çalışma ortamıyla ilgili tüm kişilerden aldığı desteğin tükenmişliğin etkilerini azalttığı ve bu tür sosyal desteklerin tükenmişlikle arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Tüm şirket yapısı bir ekip olarak değerlendirildiğinde bireyler kendilerini o ekibin bir parçası olarak hissetmek istemektedirler. Tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerin erken tespiti ve tükenmişliğin kurumsal olarak önlenmesinde takım ruhu ve takım arkadaşları arasında karşılıklı desteğin oluşturulmasının faydalı olacağı söylenebilmektedir (Maden, 2013).

1.1.4. Tükenmişlik Modelleri

1.1.4.1. Freudenberger'in Tükenmişlik Modeli

Kişinin karşılaştığı stresle etkili bir şekilde başa çıkamaması sonucunda meydana gelen ruhsal, zihinsel ve fiziksel çöküntü hali, tükenmişlik olarak adlandırılmaktadır. Bu durum, kişinin hem psikolojik dengesini hem de genel yaşam standardını olumsuz etkileyen etkileyen bir süreçtir. Tükenmişlik, kişinin motivasyonunu, enerjisini ve işine ya da çevresine olan ilgisini kaybetmesine yol açarak derin bir yorgunluk ve isteksizlik hissine neden olmaktadır. Bu sendrom, bireyin karşılaştığı taleplerin kendi kapasitesini aştığı durumlarda yoğunlaşmakta ve zamanla kişinin hem fiziksel hem de zihinsel kaynaklarını tüketmektedir. Duygusal olarak aşırı yüklenme, zihinsel tükenmişlik ve fiziksel yorgunluk bu sürecin temel belirtilerindendir. Söz konusu olumsuz durum ilk defa 1961 senesinde Greene tarafından kullanılmış ve toplumsal bir mesele olarak ifade edilmiştir. Psikolog Herbert J. Freudenberger'in 1974 yılına ait "Staff Burn-Out " adlı kitabında yer alan "Tükenmişlik" başlıklı makalesinde tükenmişlik, "yaşam enerjisi eksikliğinden, üzerimize yüklenen aşırı talepler karşısında bunalmamızdan kaynaklanan bir depresyon durumu" olarak tanımlanmaktadır (Aşan ve Aydın, 2006) Diğer bir deyişle, "başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı ya da isteklerin yerine getirilmemesi sonucu ortaya çıkan durum" şeklinde ifade edilmektedir. Pek çok araştırma tükenmişliğin kurumsal nedenlere sahip olduğunu gösterse de, bireysel özelliklerin ve çalışma ortamına ilişkin değişkenlerin kişisel ve işle ilgili birçok değişkenin tükenmişliğin öncüsü olduğu da kanıtlanmıştır. Sosyal yapının belirlediği yaşam şartlarının bir yansıması olarak yeni kuralların benimsenmesi söz konusu olmaktadır. Bu tanıma göre duygusal tükenme bir hastalık olarak kabul edilmiş ve hastalığa teşhis konularak 1997 yılında İsveç'te kayıtlara geçmiştir (Özer ve Tozkoparan, 2013). Bu model, tükenmişliği üç aşamalı bir süreç olarak tanımlar ve çalışanların bu süreci nasıl deneyimlediğini açıklar. İşte Freudenberger'in tükenmişlik modelinin ana hatları:

- **İdealizm ve İdealistik Beklentiler (İlk Aşama):** Bu aşamada, bireyler genellikle yeni bir işe başladıklarında veya belirli bir hedefe ulaşma arzusuyla yoğun bir idealizmle hareket ederler. İşlerine büyük bir tutkuyla sarılırlar, çok çalışmaya isteklidirler ve başarıya ulaşmak için kendilerini adarlar. Ancak, bu aşamada, gerçekçi olmayan beklentiler ve yüksek iş talepleri, zamanla kişilerin enerjilerini tüketmeye başlar (Freudenberger, 1974).
- **Stres ve Çaba (İkinci Aşama):** İkinci aşamada, bireyler işlerinin getirdiği stresle karşılaşır ve bu stresle başa çıkmak için daha fazla çaba harcarlar. Yoğun iş yükü,

zaman baskısı, sürekli talepler ve beklentiler bu aşamada belirginleşir. Bireyler, daha fazla çaba sarf etmelerine rağmen, başarı düzeylerinde bir düşüş ve iş tatmininde azalma yaşanabilir (Freudenberger, 1974).

- Tükenme (Üçüncü Aşama): Son aşamada, bireyler artık stresle başa çıkmakta başarısız olduklarını ve kendilerini tükenmiş hissettiklerini fark ederler. Enerji seviyeleri düşer, motivasyon eksikliği hissederler ve işlerine karşı duyarsızlaşırlar. Bu aşamada, duygusal tükenme, depresyon, sinirlilik, uyku problemleri ve fiziksel belirtiler gibi tükenmişlik belirtileri belirgin hale gelir (Freudenberger, 1974).

Freudenberger'in tükenmişlik modeli, bireylerin iş ortamlarında yaşadıkları stresin ve taleplerin zamanla tükenmişliğe yol açabilecek bir süreç oluşturabileceğini öne sürer. Bu model, çalışanların tükenmişlik riskini tanımlamaya ve önlemeye yardımcı olabilir. Bu nedenle, iş yerlerindeki yöneticiler ve insan kaynakları profesyonelleri, Freudenberger'in modelini kullanarak çalışanların duygusal ve fiziksel refahını korumak için uygun önlemleri alabilirler.

1.1.4.2. Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik konusuna ilişkin çalışmalar yurtdışında Freudenberger ile başlamış, Christina Maslach'ın çalışması ve onun geliştirdiği Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile günümüze kadar gelişmiştir. Freudenberger, tükenmişlik kavramını öncelikle duygusal tükenme boyutuyla ele alırken, Maslach ve Jackson bu kavramı daha kapsamlı bir şekilde üç ayrı boyutta incelemişlerdir: duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması. Bu ayrım, tükenmişliğin yalnızca bir kişinin hissettiği yorgunluk veya stresle sınırlı olmadığını, aynı zamanda bireyin işine, çevresine ve kendisine yönelik tutumlarını da etkileyen çok boyutlu bir olgu olduğunu göstermektedir. Maslach'ın tükenmişlik modeli, literatürde en yaygın kullanılan ve bilimsel çevrelerde en fazla kabul gören yaklaşımlardan biridir. Bu model, tükenmişliği hem bireysel hem de iş ortamındaki etkileşimler bağlamında değerlendirerek daha kapsamlı bir anlayış sunmaktadır. Bu bağlamda, duygusal tükenme, bireyin yoğun stres ve aşırı iş yükü sonucunda enerjisinin tükenmesini ifade ederken, duyarsızlaşma, kişinin çevresindekilere karşı ilgisiz ve soğuk bir tutum geliştirmesiyle karakterize edilmektedir. Kişisel başarının azalması ise bireyin kendi yeteneklerine ve iş performansına dair algılarının olumsuz yönde değişmesi anlamına gelmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI), başlangıçta insan kaynakları ve sağlık sektöründe çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Bu ölçüm aracı, özellikle bu alanlarda çalışanların yaşadığı duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel

başarının azalması gibi durumları anlamak ve değerlendirmek için önemli bir kaynak sunmaktadır. Daha sonra, bu envanterin ikinci bir versiyonu, eğitim alanında çalışan profesyonellerin tükenmişlik düzeylerini değerlendirmek için uyarlanmıştır. Bu versiyon, öğretmenler ve diğer eğitim çalışanlarının karşılaştığı tükenmişlik sorunlarına özel bir odaklanma sağlamaktadır. MBI'nin üçüncü versiyonu ise daha geniş bir çerçevede geliştirilmiş ve MBI-Genel Araştırma (MBI-General Survey veya MBI-GS) olarak adlandırılmıştır. Bu genel versiyon, tükenmişlik kavramını iş ortamıyla bağlantılı olarak daha geniş bir bağlamda ele almakta ve yalnızca kişisel ilişkilerle sınırlı kalmayarak, işle ilgili faktörlere odaklanmaktadır. MBI-GS, tükenmişliğin üç temel bileşenini – duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması – kavramsal olarak daha geniş bir perspektifte değerlendirmekte ve bireyin işiyle olan ilişkisini analiz etmeye olanak tanımaktadır (Maslach ve diğerleri, 2001).

Maslach tükenmişlik sendromunda birey, enerjisinin ve duygusal kaynaklarının tükendiğini hisseder, kendini yetersiz ve başarısız görür, soğuk, kayıtsız, hatta olumsuz tutum geliştirir. İnsanlık dışı bir tavır sergileyebilmektedir. Bu yaklaşımın bir parçası olarak Maslach, önerdiği modeli kullanarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliğinin bireysel ve alt boyutlarını değerlendirmiştir (Maslach ve Jackson, 1981).

Bu model, tükenmişlik sendromunu üç ana boyutta inceler: duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma. İşte Maslach Tükenmişlik Modeli'nin ana hatları (Maslach ve Jackson, 1981):

- **Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion):** Bu boyut, işle ilgili sürekli stres ve baskı altında kalarak kişinin duygusal enerjisinin tükenmesini ifade etmektedir. Duygusal tükenme, kişinin işe karşı ilgisini ve motivasyonunu azaltır, pozitif duygularını olumsuz yönde etkiler ve işle ilgili duygusal kaygılar yaşamasına neden olmaktadır.
- **Duyarsızlaşma (Depersonalization):** Bu boyut, kişinin iş yerindeki insanlarla olan ilişkilerinde duyarsızlaşması ve mesafeli bir tutum sergilemesini ifade etmektedir. Duyarsızlaşma, kişinin diğerlerine karşı duygusal olarak uzaklaşmasına, empati eksikliği yaşamasına ve negatif tutumlar geliştirmesine neden olabilmektedir.
- **Kişisel Başarı Hissinde Azalma (Reduced Personal Accomplishment):** Bu boyut, kişinin işte başarılı olma hissinin azalmasıyla ilgilidir. Kişisel başarı hissinde azalma, kişinin kendi yeteneklerine olan güvenini kaybetmesine, iş performansında düşüş yaşamasına ve işte başarısızlık hissine yol açabilmektedir.

Maslach Tükenmişlik Modeli, bu üç boyutun etkileşimiyle tükenmişlik sendromunun geliştiğini öne sürmektedir. Örneğin, duygusal tükenme arttıkça, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma eğilimi de artmaktadır. Bu model, tükenmişlik sendromunun hem bireysel hem de iş ortamıyla ilişkili faktörlerle ilişkilendirilerek ele alınması gerektiği vurgulanmaktadır.

Maslach Tükenmişlik Modeli, tükenmişlik sendromunu ölçmek için yaygın olarak kullanılan bir anket olan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği"nin temelini oluşturmaktadır. Bu ölçek, çalışanların tükenmişlik düzeylerini değerlendirmek ve iş yerlerindeki tükenmişlik riskini belirlemek için yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu model, iş yerlerindeki yöneticilerin ve insan kaynakları profesyonellerinin tükenmişlikle mücadele etmek için uygun önlemleri almasına yardımcı olabilmektedir (Güven ve Sezici, 2016).

1.1.4.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Karşılaşılan zorluklar, kişinin meslek hayatına karşı tutum ve davranışlarında olumsuz değişiklikleri beraberinde getirmektedir. İlgi azalır, ilgi artar, başkalarına tepki ve öfkenin yanı sıra değişime direnç artabilmektedir (Tümekaya, 2000). Cherniss modeline göre tükenmişliğe etki eden üç farklı faktör grubunun olduğu tahmin edilmektedir. Bunlara çalışma ortamı, stres kaynakları, kişisel ve sosyal destek de dahildir. Cherniss'e göre tükenmişlik aynı zamanda profesyonel yaşamdaki stres etkenleriyle başa çıkma veya bunlara uyum sağlama süreci olarak da değerlendirilmektedir (Burke, Shearer ve Deszca, 1984).

Cherniss Tükenmişlik Modeli, tükenmişlik sendromunu ele alırken duygusal zekanın rolünü vurgulayan bir yaklaşımdır. Bu model, Daniel Goleman tarafından popüler hale getirilen duygusal zeka kavramını temel alır ve iş yerinde duygusal zekanın tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemektedir. Cheryl Cherniss, duygusal zekanın tükenmişlik riskini azaltabileceğini ve iş ortamındaki stresle başa çıkmada kritik bir rol oynayabileceğini öne sürmektedir. Cherniss'in modeli, tükenmişlik sendromunu anlamak için beş temel bileşen üzerine odaklanmaktadır (Cherniss, 2017):

- **Duygusal Farkındalık (Emotional Awareness):** Kişinin kendi duygularını tanıması, anlaması ve bunları ifade etme yeteneğidir. Duygusal farkındalık, stresle başa çıkmada önemli bir araç olabilir çünkü kişi duygusal tepkilerini tanıyarak onlara daha etkin bir şekilde yanıt verebilmektedir.
- **Duygusal Düzenleme (Emotional Regulation):** Kişinin duygusal reaksiyonlarını kontrol etme ve yönlendirme yeteneğidir. Duygusal düzenleme becerisi, kişinin stresli

durumlarda sakin kalmasına ve duygusal olarak dengeyi korumasına destek olabilmektedir.

- Empati (Empathy): Empati, diğer insanların duygularını anlama ve onlara karşı duyarlılık gösterme yeteneğidir. Empati, iş yerindeki ilişkileri güçlendirebilir ve iş birliğini teşvik ederek stresi azaltabilmektedir.
- Duygusal Bağlılık (Emotional Connectedness): Kişinin diğer insanlarla duygusal olarak bağlantı kurma ve ilişkileri güçlendirme yeteneğidir. Duygusal bağlılık, iş yerinde sosyal destek sistemlerini güçlendirebilir ve çalışanların stresle başa çıkmalarına yardımcı olabilmektedir.
- Duygusal Akıl Yürütme (Emotional Reasoning): Duygusal akıl yürütme, duygusal ipuçlarına dayanarak mantıklı kararlar alma yeteneğidir. Duygusal akıl yürütme, kişinin stresli durumlarda daha iyi kararlar vermesine ve duygusal olarak sağlıklı bir zihinsel durumu sürdürmesine yardımcı olabilmektedir.

Cherniss'in modeli, iş yerinde duygusal zekanın geliştirilmesi ve desteklenmesinin, tükenmişlik riskini azaltabileceğini ve çalışanların iş performansını artırabileceğini öne sürer. Bu nedenle, iş yerlerindeki yöneticiler ve insan kaynakları profesyonelleri, çalışanların duygusal zekalarını güçlendirmek için eğitim ve destek programları oluşturarak tükenmişlikle mücadele edebilirler.

1.1.4.4. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliği, Edelwich ve Brodsky, kötü çalışma koşulları nedeniyle insana hizmet sağlayan mesleklerde çalışan kişilerin idealizminde, enerjisinde ve kararlılığında kademeli bir düşüş olarak tanımlamıştır. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, 1980'lerde psikologlar Christina Maslach ve Herbert Freudenberger'in çalışmalarına dayanarak geliştirilmiştir. Bu model, tükenmişlik sendromunu ele alırken çalışanın bireysel deneyimleri, iş ortamındaki faktörler ve kişisel özellikler arasındaki etkileşimi vurgulamaktadır (Edelwich ve Brodsky, 1980).

Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm): Bu süreçte enerji, umut ve mesleki beklentiler yüksektir. Meslek hayatı her insan için her şeyden çok daha önemlidir. Bu nedenle birey, tahammül edilmesi zor durumlara uyum sağlayarak mevcut koşullara uyum sağlamaya çalışmaktadır. Bu aşamada, çalışanlar işe yeni başlamıştır ve genellikle işlerine karşı büyük bir tutku ve motivasyonla yaklaşırlar. Yeni bir işe veya projeye başlama heyecanıyla doludurlar ve olumlu bir çalışma ortamı bulunmaktadır (Edelwich ve Brodsky, 1980).

Durağanlaşma Evresi (Stagnation): Arzu, enerji ve umudun azaldığı aşamadır. Bu aşamada kişinin kendini sorgulamaya başladığı, meslek hayatında daha önce karşılaştığı ama ilgilenmediği zorluklardan rahatsız olduğu görülmektedir. Ancak umut ve enerji giderek azalmaktadır. İkinci aşamada, çalışanlar işlerinde başarı elde etmeye başlarlar, ancak zamanla bu başarı duygusu azalır ve rutine dönüşür. İşteki heyecan kaybolur ve iş tatmini azalır. Çalışanlar, işlerinde tükenmişlik belirtileri göstermeye başlayabilirler (Edelwich ve Brodsky, 1980).

Engellenme Evresi (Frustration) İnsanlara yardım etmek ve hizmet etmek için çalışan kişi, mevcut sistemi değiştirmenin zorluğunu ve olumsuz çalışma koşullarını fark etmektedir. Bu duruma yoğun bir umutsuzluk duygusu da eşlik etmektedir. Üçüncü aşamada, çalışanlar işlerinde giderek daha fazla tükenmişlik hissederler. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artarak, kişisel başarı hissinde ise azalma gibi belirtiler olmaktadır. Çalışanlar, işten kaçınma, yetersizlik hissi ve duygusal çöküş gibi sorunlarla karşılaşabilirler (Edelwich ve Brodsky, 1980).

Umursamazlık (duygusuzlaşma) Evresi (Apathy): Bu durumda kişi yaptığı işten hoşlanmaz ve zevk almamaktadır. İşini yalnızca ekonomik zorunluluktan dolayı yaptığına inanılmaktadır. Bu nedenle çalışma hayatı bireyler için bir doyum ve kendini gerçekleştirme fırsatı olmaktan çok, bir acı ve mutsuzluk kaynağı olarak görülmektedir. Dördüncü ve son aşamada, çalışanlar genellikle işlerine karşı duyarsız hale gelirler ve motivasyonlarını kaybederler. Tükenmişlik belirtileri artar ve iş performansı ciddi şekilde etkilenir. Bu aşamada, çalışanlar genellikle işlerinden ayrılmayı veya değiştirmeyi düşünmeye başlamaktadır (Edelwich ve Brodsky, 1980).

Bu model, çalışanların tükenmişlik sendromunu nasıl deneyimlediğini ve bu sürecin zamanla nasıl gelişebileceğini açıklamaktadır. Edelwich ve Brodsky'nin modeli, iş yerlerinin çalışanlarının duygusal ihtiyaçlarını ve iş ortamının etkilerini anlamasına ve tükenmişlik riskini azaltmaya yardımcı olabilmektedir. Bu nedenle, iş yerlerindeki yöneticiler ve insan kaynakları profesyonelleri, tükenmişlik sendromunu önlemek ve çalışanların refahını artırmak için uygun önlemleri alabilmektedir (Chirico, 2016).

1.1.4.5. Pines'in Psikanalitik-Varoluşçu Tükenmişlik Modeli

Pines'in psikanalitik varoluşçu modelin Maslach tükenmişlik modelinin ardından en çok araştırılan ikinci tükenmişlik modeli olduğuna inandığı görülmektedir. Bunun nedeni, her ne kadar çalışmalar tükenmişliği sadece mesleki açıdan ele alsın da Pines'in çalışmalarında eşler ve evlilik alanında psikanalitik varoluşsal modeli benimseyerek alanyazına yeni bir bakış açısı

katmış olması muhtemeldir. Böylece katkısına çok önemli bir boyut daha eklenmiştir (Çapri, 2013).

Pines'ın modeli (2002), tükenmişliği beş kademeli bir süreç olarak tanımlamaktadır. Bu kademeler şu şekildedir:

- **Varoluşsal Sorunlar:** Bu aşamada, bireyin varoluşsal kaygıları ve içsel çatışmaları ortaya çıkar. Kişi, yaşam amacını sorgulayabilir, değersizlik hissi yaşayabilir veya anlam arayışı içinde olabilir. Bu varoluşsal sorunlar, kişinin tükenmişlik riskini artırabilir.
- **Çalışma Bağımlılığı:** İkinci aşamada, birey işine aşırı bağımlı hale gelir ve işiyle aşırı kimlik bütünleşmesi yaşar. Bu durumda, iş kişinin yaşamının merkezine yerleşir ve kişi iş dışında bir kimlik veya tatmin kaynağı bulmakta zorlanabilir.
- **Tükenmişlik Krizi:** Üçüncü aşamada, bireyin işteki stres ve talepler artar ve bu da tükenmişlik krizine neden olur. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma gibi tükenmişlik belirtileri belirgin hale gelir.
- **Bireysel ve Mesleki Kayıplar:** Dördüncü aşamada, birey işteki başarısızlık ve tükenmişlik hissiyle başa çıkmakta zorlanır. İş performansı düşer, kişisel ilişkiler etkilenir ve işten zevk almakta zorlanır.
- **Varoluşsal Uyanış:** Son aşamada, birey tükenmişlik krizini aşar ve varoluşsal bir uyanış yaşar. Kişi, kendi içsel kaynaklarını keşfeder, yaşam amacını yeniden tanımlar ve daha anlamlı bir yaşam arayışına yönelir.

Pines'ın modeli, tükenmişlik sendromunu derinlemesine anlamak ve kişinin içsel süreçlerini göz önünde bulundurarak müdahale etmek için kullanılabilir. Model, iş yerlerindeki yöneticilerin ve uzmanların, çalışanların tükenmişlik riskini azaltmak ve duygusal refahlarını artırmak için uygun önlemleri almasına yardımcı olabilmektedir. Varoluşsal açıdan bakıldığında tükenmişliğin ana sebebi, insanların yaşam boyunca varoluşsal anlam bulma ihtiyacı ve yaptıkları işin bunu sağlamadığı duygusudur. İnsanların belirli bir kariyer aracılığıyla anlam bulmayı seçmelerinin nedeni, önemli çocukluk deneyimlerine ve aile dinamiklerine dayanan psikanalitik bir bakış açısıyla açıklanmıştır (Pines, 2002). Psikanalitik yaklaşıma göre; herhangi bir kariyer seçiminin bilinçdışı etkenleri, bireyin kişisel ve aile geçmişini yansıtmaktadır. İnsanlar, önemli çocukluk deneyimlerini simüle etmelerine, çocuklukta karşılaşmadıkları ihtiyaçları karşılamalarına ve kalıtsal miras yoluyla kendilerine

verilen mesleki hayalleri gerçekleştirmelerine olanak tanıyan kariyerleri seçmektedirler (Pines, 2002).

Psikanalitik varoluşçu perspektifine göre huzursuzluk, bireyin işinde ve yaşamında bulamadığı varoluşsal anlamı bulma ihtiyacından kaynaklanmaktadır. Yaşamın kaybolan anlamı tükenmişlikle mücadelenin önünü açmaktadır. Kişi yaşamın anlamını yitirerek kendisine ve işine karşı eleştirel bir tutum gösterir ve dünyayı değiştiremeyeceği duygusu onu tedirginlik durumuna sürüklemektedir (Çam ve Ögülmüş, 2019).

Profesyonel hayatlarına varoluşsal bir anlam kazandırmak isteyen insanlar, şirketlerine coşkuyla, büyük umutlarla, ideallerle ve ilhamla başlarlar. Bu bağlamda insanlar yaptıkları işte başarılı olmadıklarını, yaptıkları işin önemi olmadığını, dünyada bir farklılık yapamayacaklarını hissettiklerinde kendilerini çaresiz ve hüsrana uğramış hissederler, bu da güçlerini ve deneyimlerini kaybetmelerine neden olmaktadır (Pines ve Nunes, 2003).

1.2. Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri

1.2.1. Duygu Düzenleme Kavramı

Literatür incelendiğinde "duygu" kavramının çeşitli tanımlarının yanı sıra duyguların nasıl ortaya çıktığı ve nedenlerinin neler olduğu konusunda da pek çok çalışmanın olduğu dikkat çekmektedir. Duygular, fizyolojik ve bilişsel unsurlara sahip olan ve davranışları da şekillendiren duyular olarak tanımlanmaktadır (Morgan, 1993). Lazarus (1999) tarafından yapılan bir araştırmada insanların karşılaştıkları duruma duygusal tepki vermeden önce bilişsel öğeler geliştirdiklerini, daha sonra duygusal tepki verdikleri bulunmuştur. Duygu düzenleme kavramı, bireylerin duygusal tepkilerini, hissettiklerini anlamaları, yönetmeleri ve düzenlemeleri için kullanılan bir kavramdır. Bu terim, bireylerin psikolojik ve duygusal iyilik halini geliştirmek, sağlıklı ve tatmin edici ilişkiler kurabilmek, stresle daha etkili bir şekilde başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak açısından kritik bir öneme sahiptir. Duygu düzenleme, kişinin kendi duygularını fark etmesini, bu duyguları kabul etmesini, anlamlandırmasını ve duruma uygun bir şekilde ifade etmesini içeren karmaşık bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Bu süreç, bireyin hem kendisiyle hem de çevresiyle olan etkileşimlerinde daha dengeli ve uyumlu bir tutum sergilemesine olanak tanımaktadır. İnsanlar, duygusal deneyimlerini yönetmek ve bu deneyimlerden kaynaklanan etkilerle başa çıkmak için çeşitli stratejiler kullanmaktadır. Örneğin, olumlu yeniden çerçeveleme, problem çözme odaklı yaklaşımlar ya da sosyal destek arayışı gibi yöntemler, duyguların daha sağlıklı bir şekilde düzenlenmesine yardımcı olmaktadır. Bunun yanı sıra, mindfulness (bilinçli farkındalık) uygulamaları, bireylerin anı

yaşayarak duygularını daha iyi anlamalarına ve bu duygular üzerinde kontrol kazanmalarına destek olmaktadır (Gross, 2015).

Duygu düzenleme terimi anlamsal olarak belirsizdir. Duygu düzenleme terimi, duyguların birtakım dışsal düzenleyiciler tarafından düzenlenmesi veya duyguların biliş gibi bazı içsel yapılar tarafından düzenlenmesi anlamına gelmektedir. Ayrıca duyguları düzenlemenin nitel tanımlayıcıları olduğu ve bazı düzenlemelerin duygusal, bazılarının ise duygusal olmayan yollarla gerçekleştiği açıklanmaktadır. Literatür incelendiğinde duygu düzenleme kavramının bahsedilen tüm anlamlarda kullanıldığı görülmüştür (Yeşiltaş, 2020). Bu stratejiler genellikle bireyin duygusal tepkilerini nasıl yönettiğine ve düzenlediğine bağlı olarak çeşitlilik gösterir. Bunlar arasında duygusal ifadeyi bastırmak, duyguları kabul etmek, olumsuz duyguları dönüştürmek, pozitif duygusal deneyimleri artırmak gibi stratejiler bulunabilmektedir. Duygu düzenleme becerilerini geliştirmek, bireylerin duygusal zekalarını artırır ve daha sağlıklı ve tatmin edici ilişkiler kurmalarına yardımcı olmaktadır. Bu beceriler aynı zamanda stresle başa çıkmayı, problem çözme yeteneklerini artırmayı ve genel olarak duygusal refahı iyileştirmeyi desteklemektedir (Sheppes vd., 2015).

Duygu düzenleme süreçleri kendiliğinde veya kontrollü, bilinçli veya farkında olmadan olabilmekte ve duygu üretim sürecinin birçok alanını etkileyebilmektedir. Duygu düzenleme kavramı, birden fazla duygusal alanın düzenlenmesini kapsar ve hem olumlu hem de olumsuz duyguların düzenlenmesi sürecini ifade etmektedir. Bu, duyguların yoğunluğunu hem artırmayı hem de azaltmayı içermektedir (Gross ve Thompson, 2007). Gross (1998) tarafından duygu düzenleme stratejileri öncül odaklı olarak tanımlanmaktadır. Stratejileri öncül odaklı (antecedent focused) ve tepki odaklı (response focused) iki stratejiye ayrılır: öncü stratejiler, duygusal tepkiler tam olarak ortaya çıkmadan ve davranışsal veya fiziksel belirtiler değişmeden önce kullanılan stratejilerdir. Kullanılan stratejiler, hem davranışsal hem de fizyolojik tepkiler ortaya çıkmadan önce duygunun geç aşamalarındadır. Duygusal tepkiyi değiştirmeyi amaçlayan stratejiler de tepki odaklıdır (Gross, 2002).

Duygu düzenleme sayesinde insanlar artık yalnızca duygularıyla ve bunun sonucunda ortaya çıkan eylemlerle uğraşmak zorunda kalmamaktadır. İnsanlar duygularını aktif olarak etkileyebilir ve tercihleri doğrultusunda kontrol edebilmektedirler. Yani insanlar duygularını mevcut ihtiyaçlarına göre düzenleyip değiştirebilir ve davranışlarını buna göre daha iyi kontrol edebilmektedirler (Yeşiltaş, 2020).

Duygu düzenlemenin üç temel özelliğinin olduğunu Gross ve Thompson (2007) belirtmiştir. Bunlardan ilki insanların olumlu ve olumsuz duygularını artırarak veya azaltarak kontrol edebilmeleridir. Başka bir deyişle, duygu düzenleme stratejilerine bağlı olarak hissedilen duyguların yoğunluğu daha yüksek veya daha düşük olabilmektedir. İkinci temel özellik ise duygu düzenlemenin bilinçli bir süreç olmasına rağmen sonradan bilinçsiz de gelişebilmesidir. Bu sebeple Gross ve Thompson (2007) duygu düzenleme sürecini bilinçli ve kontrollü düzenlemeden bilinçsiz ve otomatik düzenlemeye doğru ilerleyen bir yapı olarak kavramsallaştırmıştır. Üçüncü ve son özellik ise sonuç ortaya çıkmadan önce duygu düzenleme süreçlerinin iyi ya da kötü olarak etiketlenmemesidir. Çünkü bunlar stres ve onunla baş etme kavramlarıyla karıştırılabilmektedir. Duruma göre duygu düzenleme süreçleri yararlı ya da zararlı olabilmektedir (Yeşiltaş, 2020).

1.2.2. Bilişsel Duygu Düzenleme

İnsanlar farkında olsun ya da olmasın duygularını biliş yoluyla kontrol edebilmektedir. Duygular ve biliş arasındaki ilişki birçok teorisyenin üzerinde düşündüğü ve fikir ortaya attığı bir alandır. Lazarus (1984), değerlendirme sürecinin ne kadar hızlı gerçekleşirse gerçekleşsin, tüm duygusal durumların altında yatan anlamın bilişsel bir değerlendirmeye dayanması gerektiğini savunmuştur. Bu görüşe göre, duyguların yalnızca fizyolojik tepkilerden ibaret olmadığı, aksine bireyin yaşadığı durumu algılama ve anlamlandırma biçimiyle doğrudan ilişkili olduğu vurgulanmaktadır. Değerlendirme sürecinin ne kadar hızlı gerçekleşirse gerçekleşsin, bireyin yaşadığı her duygunun bir tür zihinsel analiz ve yorumlama sürecine dayandığı belirtilmektedir. Bilişsel duygu düzenleme, duyguları anlamlandırma ve düzenleme sürecinde bilişsel süreçlerin kullanılmasıdır. Bu kavram, duygusal deneyimleri etkileyen düşünce ve inançların değiştirilmesi yoluyla duygusal tepkileri yönetme ve düzenleme becerisini ifade etmektedir.

Bilişsel süreçler, bireylerin olumsuz ya da stresli bir olay yaşadıklarında duygularını yönetmelerine ve duygularının yoğunluğundan bunalmadan kendilerini düzenlemelerine yardımcı olmaktadır. Duygu düzenleme ve başa çıkma kavramları birbirinin yerine kullanılabilir ve düzenleyici süreçler her iki kavramın tanımının odak noktasında bulunmaktadır (Kraaij ve Garnefski, 2019). Bilişsel duygu düzenleme, kişinin kendine özgü algıları, inançları ve yargılarına dayanır. Bu süreçte, bireyler duygusal bir durumu anlamlandırmak için düşüncelerini değerlendirir ve bu düşünceleri değiştirerek duygusal tepkilerini etkilemektedir. Örneğin, bir kişi olumsuz bir olayla karşı karşıya kaldığında, bu olay hakkındaki düşünceleri pozitif yönde değiştirebilir ve böylece duygusal tepkisini

azaltabilmektedir. Bu süreç, kişinin olayı nasıl değerlendirdiğine bağlı olarak duygusal deneyimini şekillendirmektedir. Bilişsel duygu düzenleme stratejileri arasında olumsuz düşünceleri sorgulama, olumlu bakış açılarını benimseme, problemleri çözme yeteneklerini artırma ve duygusal yönlendirici olmayan dil kullanma gibi teknikler bulunabilmektedir. Bilişsel duygu düzenleme, duygusal zekayı artırır, kişilerin duygusal tepkilerini daha etkili bir şekilde yönetmelerini sağlar ve genel olarak duygusal refahlarını arttırmaktadır. Bu beceri, kişilerin stresle başa çıkma yeteneklerini artırarak daha sağlıklı ve tatmin edici bir yaşam sürmelerine destek olmaktadır (Lee vd., 2016).

Baş çıkma, genellikle bireylerin karşılaştıkları zorluklarla baş çıkma amacıyla kullandıkları stratejilerle ilgili olup, problem odaklı baş çıkma ve duygu odaklı baş çıkma olmak üzere iki ana kategoriye ayrılmaktadır. Bu boyutlar, bireylerin hem bilişsel hem de davranışsal stratejiler kullanarak dışsal sorunlara ya da duygusal zorluklara nasıl tepki verdiklerini belirler. Problem odaklı baş çıkma, bireyin durumu çözmeye yönelik somut adımlar atmasıyla, duygu odaklı baş çıkma ise daha çok duygusal rahatsızlıkları hafifletmeye yönelik stratejiler geliştirilmesiyle ilgilidir. Bu nedenle bilişsel stratejiler davranışsal stratejilerle ilişkilidir. Stratejilerden ayrı düşünülmesi gerektiği varsayımına dayanmaktadır. Kraaij ve Garnefski (2019), aynı anlamda kullanılan mevcut duygu düzenleme veya baş çıkma yöntemlerinin eş zamanlı olarak bilişsel ve davranışsal boyutlara hitap ettiğini ancak bu iki sürecin ayrı ayrı ele alınması gerektiğini belirtmişlerdir. Onlara göre düşünme ve eyleme geçme farklı zamanlarda gerçekleşen süreçlerdir ve bu nedenle duygu düzenleme yaklaşımları geliştirilirken ayrı ayrı ele alınmalıdır. Örneğin planlama (ne yapılacağını düşünmek) ve eyleme geçmek (aktif eylem), farklı zamanlarda kullanılan farklı süreçleri ifade etmektedir. Ayrıca bir planın yapılmış olması onun fiilen uygulanacağı anlamına da gelmemektedir (Akt: Ünal, 2020).

1.2.3. Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri

Literatürde bilişsel duygu düzenleme stratejileri iki ayrı gruba ayrılmaktadır: uyum sağlayıcı stratejiler ve uyumsuz stratejiler. Duygu düzenlemenin bilişsel süreçlerini içeren dokuz farklı bilişsel duygu düzenleme stratejisi tanımlanmıştır (Garnefski vd., 2001). Bu stratejiler, bireylerin duygusal deneyimlerini düzenlemeye yönelik çeşitli yaklaşımlar olarak farklı durumlar ve duygusal tepkiler için kullanabilecekleri yöntemleri ifade etmektedir. Bu stratejiler şunlar olarak sıralanabilir: Kabul etme, bireyin karşılaştığı olumsuz durumu olduğu gibi kabul etmesi ve bu durumu değiştiremeyeceğini fark etmesiyle başlar. Bu, duygusal rahatlama ve stresin azalması için önemli bir adımdır. Pozitif tekrar odaklanma, kişinin olumsuz bir durum karşısında dikkatini olumlu yönler çevirmesi anlamına gelir. Olumsuz olayların içinde pozitif

bir yön bulmaya çalışmak, duygusal dengenin sağlanmasında etkili olabilir. Düşünceye odaklanma, bireyin duygusal tepkilerinden ziyade düşüncelerini gözden geçirmesini sağlar. Bu strateji, özellikle olumsuz düşünceleri sorgulamak ve daha sağlıklı düşünme biçimleri geliştirmek için kullanılır. Plana tekrar odaklanma, kişinin yaşadığı olumsuz duygular karşısında, bir çözüm planı oluşturma ve bu plana sadık kalarak eyleme geçme çabasıdır. Bu strateji, bireylerin kontrolü elde tutmalarına yardımcı olabilir. Pozitif yeniden gözden geçirmek, olumsuz bir durumu yeniden değerlendirme ve bu durumdan olumlu bir ders çıkarma çabasıdır. Bu strateji, bireylerin zor durumları daha sağlıklı bir şekilde anlamalarına ve olumsuz etkilerden kaçınmalarına yardımcı olur. Bakış açısına yerleştirmek, olumsuz bir durumu daha geniş bir perspektiften görmeyi içerir. Birey, karşılaştığı sorunu hayatındaki genel bağlamda değerlendirerek, onu daha az travmatik bir şekilde algılayabilir. Kendini suçlama, kişinin yaşadığı olumsuz duygularla başa çıkmak için kendini suçlaması durumudur. Ancak bu, genellikle yapıcı olmayan bir stratejidir ve duygusal yükü artırabilir. Yıkım, bireyin yaşadığı zorlayıcı duygusal durumu kabullenememesi ve bu durumdan dolayı umutsuz hissetmesidir. Bu strateji, duygusal tükenmişlik ve depresyon gibi daha karmaşık duygusal sorunlara yol açabilir. Bilişsel duygu düzenleme stratejileri, duygusal tepkileri yönetmek ve düzenlemek için bilişsel süreçlere dayanan tekniklerdir. Bu stratejiler genellikle kişinin düşünce kalıplarını, inançlarını ve algılarını değiştirerek duygusal deneyimlerini etkilemektedir (Boekaerts ve Pekrun, 2015).

Uyumlu Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri

- 1) Kabul (Acceptance): Olumsuz yaşam olaylarını veya durumlarını inkar etmeden veya göz ardı etmeden kabul etme fikridir (Garnefski vd., 2001).
- 2) Pozitif tekrar odaklanma (Positive refocusing): Yaşanan fiili olaydan ziyade kişiyi mutlu eden konular hakkında düşünmeyi içermektedir. Olumsuz düşünceler yerine, olumlu ve yapıcı düşünceleri zihinsel olarak yeniden inşa etmek duygusal düzenleme sürecinde etkili olabilmektedir. Bu, duygusal deneyimleri daha olumlu bir yöne doğru yönlendirebilmektedir (Garnefski vd., 2001).
- 3) Plana tekrar odaklanma (Refocus on planning): Olumsuz yaşam olaylarının üstesinden gelmek için uygun adımların değerlendirilmesini içerir (Garnefski vd., 2001).
- 4) Pozitif yeniden gözden geçirmek (Positive reappraisal): Kişinin kişisel gelişimini olumlu yönde destekleyen bir olaya anlam yükleme ve olumlu yönlerine odaklanma sürecidir. Olumsuz bir durumu pozitif bir bakış açısıyla değerlendirmek, duygusal tepkileri olumlu yönde etkileyebilmektedir. Kişi, olayın olumlu yanlarını bulmak ve iyimser bir bakış açısı

benimseyerek duygusal olarak daha sağlıklı bir duruma geçiş yapabilmektedir (Garnefski vd., 2001).

5) Bakış açısına yerleştirmek (Putting into perspective): Mevcut olayı yaşanan diğer olaylarla karşılaştıran ve mevcut olayın etkisinin azaltılmasına yardımcı olan düşüncelerdir. Kişi, karşılaşılan sorunları çözmek için mantıklı adımlar atmaya odaklanmaktadır. Sorunları çözme yeteneklerini kullanarak, duygusal olarak daha dengeli bir duruma ulaşabilmektedir (Garnefski vd., 2001).

Uyumsuz Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri

1) Kendini Suçlama (Self-blame): Kişinin olumsuz durumlara neden olduğu için kendini suçlama düşüncesine sahip olmasıdır (Garnefski vd., 2001).

2) Düşünceye Odaklanma (Rumination): Yaşanan olumsuz olaya ilişkin duygu ve düşünceler hakkında tekrar tekrar ve derinlemesine düşündürmektir. Kişi, olumsuz düşüncelerini sorgulayarak gerçekçi olup olmadıklarını değerlendirmektedir. Duygusal olarak zorlayıcı bir durumla karşılaşıldığında, bu tür düşüncelerin gerçekçi olup olmadığını analiz etmek ve yanlış inançları tanımlamak faydalı olabilmektedir (Garnefski vd., 2001).

3) Yıkım (Catastrophizing): Olumsuz olayı olduğundan daha stresli ve korkutucu göstererek soruna dikkat çekmektir (Garnefski vd., 2001).

4) Diğerlerini Suçlama (Other-blame): Olaylar için başkalarını suçlama düşünceleridir (Garnefski vd., 2001).

Son yıllarda duygu düzenleme kavramı üzerine yapılan çalışmaların artması ve birçok ruhsal hastalığın duygusal problemlerle ilişkilendirilmesi nedeniyle duygu düzenleme ve psikopatoloji modelleri birlikte değerlendirilmeye başlanmıştır. Bu stratejiler, bireylerin duygusal tepkilerini daha etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olabilir ve çoğunlukla duygusal refahlarını artırabilir. Ancak herkesin farklı olduğunu unutmamak önemlidir, bu yüzden en etkili stratejiler kişinin kendisine ve ihtiyaçlarına bağlı olarak değişebilmektedir (Berenbaum vd., 2006).

1.2.4. Tükenmişlik ve Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri İlişkisi

Tükenmişlik sendromu, yoğun stres, duygusal tükenme ve azalmış kişisel başarı duygusu gibi etmenlerin bir araya gelmesiyle ortaya çıkan bir durumdur. Bu durum, genellikle uzun süreli yoğun iş yükü, işte sürekli olarak kontrol dışı faktörlere maruz kalma, sürekli talep altında olma gibi etkenlerle ilişkilendirilir (Martín-Brufau vd., 2021). Tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler, işlerine karşı duydukları motivasyonu kaybeder, duygusal olarak tükenir ve genellikle

iş performanslarında düşüş yaşamaktadırlar. Bilişsel duygu düzenleme stratejileri, tükenmişlik sendromuyla başa çıkmak için etkili olabilmektedir. Bu stratejiler, kişinin duygusal tepkilerini yönetmesine ve stresle daha etkili bir şekilde başa çıkmasına destek olabilmektedir. Örneğin, olumsuz düşünceleri sorgulama ve olumlu bakış açısı geliştirme gibi bilişsel düzenleme stratejileri, tükenmişlik sendromuyla başa çıkmak için kullanılabilir (Şahin, 2021).

Tükenmişlik sendromu yaşayan bir kişi, sürekli olarak olumsuz düşünceler ve hislerle başa çıkabilmektedir. Bu durumda, bilişsel düzenleme stratejileri kişinin bu olumsuz düşünceleri tanımlamasına, sorgulamasına ve değiştirmesine yardımcı olabilmektedir. Olumlu bakış açısı geliştirme ise kişinin işteki zorlukları daha olumlu bir şekilde değerlendirmesine ve motivasyonunu yeniden kazanmasına yardımcı olabilmektedir (Bamonti vd., 2019).

Ancak, bilişsel düzenleme stratejileri yalnızca tükenmişlik sendromunun yönetimine yardımcı olabilecek bir faktör olabilmektedir. Bu durumun altında yatan nedenlerin ele alınması, iş yükünün azaltılması, destek sistemlerinin oluşturulması ve yaşam dengesinin sağlanması gibi başka önlemler de gerekebilir. Tükenmişlik sendromuyla başa çıkmak için etkili bir strateji, bilişsel düzenleme stratejilerini diğer sağlık ve iyilik halleri destekleriyle birleştirmektir (Martín-Brufau vd., 2021).

Tükenmişlik sendromuyla başa çıkmak için bilişsel düzenleme stratejileriyle birlikte, duygusal ve fiziksel ihtiyaçlarına dikkat etmek, dinlenme ve gevşeme tekniklerini uygulamak, sağlıklı beslenme alışkanlıkları kazanmak ve düzenli egzersiz yapmak gibi kendine bakım uygulamaları da oldukça önemlidir. Bununla beraber, özel ve iş yaşam arasında dengeyi korumak, sosyal destek ağları oluşturmak ve zaman zaman işten uzaklaşarak dinlenmek gibi önlemler de tükenmişlik sendromunu önlemek veya yönetmek için yardımcı olabilmektedir (Özülkü, 2021).

Bilişsel düzenleme stratejileri, tükenmişlik sendromunun etkilerini azaltmada önemli bir rol oynayabilir, çünkü kişinin kendi zihinsel süreçlerini yönetmesine ve olumsuz düşüncelerle başa çıkmasına yardımcı olmaktadır. Ancak, tek başına bu stratejiler yetersiz olabilmektedir. Bu nedenle, tükenmişlik sendromuyla başa çıkmak için bütüncül yaklaşmak önemlidir. Bu yaklaşım, hem bilişsel düzenleme stratejilerini kullanmayı hem de yaşam tarzı değişiklikleri, iş ortamında iyileştirmeler ve sosyal destek sistemleri gibi daha geniş önlemleri içermelidir (Bamonti vd., 2019).

1.3. Stresle Başa Çıkma Tarzları

1.3.1. Stres Kavramı

Stres terimi ilk kez İngiliz hekim Thomas Curling tarafından 1842 yılında kullanılmış olsa da bugünkü anlamıyla stres kavramı 19. yüzyılın sonlarına kadar kullanılmamıştır (Tomruk,2014). Stres, insanlar üzerinde olumsuz etki yaratan bir kelime haline gelmiştir. Birey ile çevresi arasındaki etkileşimi içeren, tutum ve davranışlarını şekillendiren bir kuvvet ya da organizma üzerindeki etkinin onun fiziksel ve ruhsal sağlığını etkilemesi durumunda ortaya çıkan bir durum olarak tanımlanabilmektedir (Gökdeniz, 2005). Stres sıklıkla insanlar ve çevreleriyle ilgili değişkenler sistemindeki dengesizlik durumlarında ortaya çıkarmaktadır. Ancak bu dengesizlik durumu insanların normal veya dengeli psikolojik mutluluk düzeylerinin değişmesine neden olmaktadır (Hart ve Cooper, 2009).

Stres, bir kişinin fiziksel, duygusal ya da zihinsel olarak dengesiz hissetmesine neden olan herhangi bir faktör veya durumdur. Stres genellikle bir tehdit veya zorlukla başa çıkmak için gereken kaynaklar ile bireyin sahip olduğu kaynaklar arasındaki dengesizlikten kaynaklanır. Stres, bir kişinin yaşamında değişikliklerle veya baskı altında hissettiği durumlarla ilişkilendirilebilir (Kırpık ve Doğan, 2020).

Stresin birçok kaynağı olabilir, örneğin işle ilgili baskılar, aile sorunları, maddi sıkıntılar, ilişki sorunları veya sağlık problemleri gibi faktörler stresi tetikleyebilir. Stresin belirtileri kişiden kişiye değişebilir ve fiziksel, duygusal veya davranışsal olabilir. Örneğin, uyku bozuklukları, baş ağrısı, sinirlilik, endişe, depresyon, iştah değişiklikleri, konsantrasyon eksikliği gibi belirtiler stresin sonuçları olabilir. Stres yönetimi, stresi azaltmaya veya etkilerini hafifletmeye odaklanan çeşitli stratejiler içerir. Bu stratejiler arasında düzenli egzersiz yapma, derin nefes almak, meditasyon ve gevşeme tekniklerini uygulama, destek sistemlerinden faydalanma, zaman yönetimi becerilerini geliştirme ve stresli durumları daha etkili bir şekilde ele alma becerilerini artırma gibi yöntemler bulunur. Stresin yönetimi, genel sağlık ve refah için önemlidir ve yaşam kalitesini artırmaya yardımcı olabilir (Bayhan vd., 2017).

1.3.2. Stres Belirtileri

Stresin belirtileri, kişiden kişiye farklılık gösterebilir ve genellikle fiziksel, duygusal ve davranışsal biçimlerde kendini gösterebilir. Fiziksel belirtiler arasında mide rahatsızlıkları, yorgunluk baş ağrısı, uyku bozuklukları, kas gerginliği, titreme ve terleme yer alabilmektedir. Duygusal belirtiler genellikle sinirlilik, huzursuzluk, endişe, üzüntü, depresyon ve umutsuzluk şeklinde ortaya çıkmaktadır. Davranışsal belirtiler arasında ani öfke patlamaları, sosyal geri

çekilme, beslenme alışkanlıklarında değişiklikler, iş performansında düşüş ve artan alkol veya madde kullanımı yer alabilmektedir. Bu belirtiler stresin kişi üzerindeki etkilerini yansıtabilir ve stresin yönetimi için önemli bir işaret olabilmektedir. Tedavi edilmeyen veya yönetilmeyen stres uzun vadede sağlık sorunlarına, ilişki sorunlarına ve iş performansında azalmaya yol açabilir, bu nedenle stres belirtileri dikkate alınmalı ve uygun önlemler alınmalıdır. Stresle ilgili belirtileri dört grupta bir araya gelebilir (Bayhan vd., 2017; Kırpık ve Doğan, 2020):

Psikolojik Belirtiler: Huzursuzluk, sabırsızlık, öfke, düşmanlık, kaygı, sinirlilik, üzüntü, gerginlik, zayıf hafıza, karar vermede zorluk, aşırı duyarlılık, cinsel yaşamda değişiklikler, çoğunlukla hayal kurma, ölüm ve intihar düşünceleri, uyku bozuklukları, depresyon, alkol ve uyuşturucu kullanımının artması, özgüven ve üretkenliğin azalmasıdır (Lazarus ve Folkman, 1984).

Fiziksel Belirtiler: Kalp çarpıntısı, yorgunluk, nabız artışı, hızlı ve sık nefes alma, kas gerginliği ve ağrı, titreme, seğirmeler, tikler, mide yanması, hazımsızlık, ishal, kabızlık, ağız kuruluğu, aşırı terleme, eller ve ayakta his kaybı, soğuk algınlığı, deri döküntüsü, kaşıntı, tırnak yeme, sık idrara çıkma, mide ülseri, kalp hastalığı, libido kaybı, aşırı yeme veya iştah kaybı, baş ağrısı, baş dönmesi, hareketlerde dengesizlik, konuşma kaybı, yürümede zorluk, gürültüye, sese ve ışığa karşı hassasiyet şeklinde ifade edilmektedir (Kobasa, 1979).

Davranışsal Belirtiler: Stresin birey üzerindeki etkisinin bir diğer etkisi de davranışlarda görülmektedir. Bireyler kendilerini özellikle stresli bir durumdan korumak için davranışsal tepkilere başvurulmaktadır. Stresin bireysel davranışlar üzerinde açık ve doğrudan etkisi vardır. Böyle bir durumda kişinin stresle baş etmek için kullandığı bu yöntemlerin olumsuz olduğu ve stresi arttırdığı ortaya çıkmaktadır (Selye, 1976).

Bireylerin stresle başa çıkma biçimleri, farklı psikolojik ve davranışsal tepkilerle kendini gösterebilmektedir. Erdoğan ve diğerleri (2009) tarafından belirtilen bu tepkiler, kişinin stresle başa çıkarken gösterdiği çeşitli kendini aldatma davranışlarını içermektedir. Bu davranışlar arasında çay, kahve, alkol, sigara, uyuşturucu ya da ilaç gibi maddelere yönelme, aşırı yeme ya da iştahsızlık gibi yiyecek alışkanlıklarında değişim, saldırganlık, içe kapanma, intihar düşünceleri gibi tepkiler yer almaktadır. Bu tür davranış değişiklikleri, stresin doğrudan bir sonucu olmasının yanı sıra, bireyin stres deneyimi, sosyal desteği, mesleki nitelikleri, eğitim düzeyi, kişilik yapısı ve sosyalleşme biçimi gibi faktörlerden de etkilenmektedir. Bireyler, stresli durumlarla başa çıkmak için bu tür sağlıksız mekanizmaları kullanmaya eğilim gösterebilir. Bu durum, bireyin dışsal ya da içsel zorluklara karşı kendini nasıl algıladığını ve

nasıl yanıt verdiğini gösterir. Örneğin, bazı bireyler stresle başa çıkarken maddelere yönelirken, diğerleri sosyal izolasyona çekilme ya da agresif davranışlar sergileme yoluna gidebilir. Ayrıca, stresin şiddeti ve türü de bu davranışların biçimlerini şekillendirebilir. Stres, bireylerin psikolojik esnekliklerini zorlayabilir ve çeşitli savunma mekanizmaları, bu esnekliği koruma çabası olarak ortaya çıkabilir (Holmes ve Rahe, 1967).

1.3.3. Stres Kaynakları

Çeşitli dış faktörler stresin gelişimini etkiler ve stresli bir ortam yaratır. Çağımızda çalışanlar veya işverenler değişen, rekabetçi ve belirsiz iş koşullarında çalışmaktadır. Özellikle stresli durumların işveren ve çalışanların kontrol edemeyecekleri boyutlara ulaştığı durumlarda, işveren ve çalışanlar sabır göstermekte ve bu ortamlara uyum sağlamakta zorluk çekmektedir. Kişisel plan ve programlarını gerçekleştiremeyen ve dış etmenler sebebiyle değişiklik yapmak zorunda kalan kişiler aşırı stres veya kaygı yaşamaktadırlar (Eren, 2004).

Bir kişinin cinsiyeti, yaşı ve kişiliği, stres deneyiminde önemli bir rol oynamaktadır (Selye, 1976). Kişi olaylardan dolayı değil, olaylara yüklenen anlamlardan dolayı stres yaşayabilmektedir. Kimse onu hoş karşılamadığı için stresli hissetse de, diğerleri bunu umursamayabilmektedir. Bireysel değişiklikler stresin gelişmesinde rol oynamaktadır. Bir kişi biyolojik, fiziksel, finansal, kişisel, duygusal, yaşam tarzı veya yaşa bağlı olarak kendi kendine tetiklenen strese maruz kalabilmektedir. Bir kişi için stresin nedenlerinden biri yaşam tarzı ve yaşıdır. İnsan doğal yaşam tarzından ne kadar uzaklaşıp belli bir tutkuya yönelirse, kendi elleriyle o kadar stresli ortam yaratacaktır (Lazarus ve Folkman, 1984). Alkol, sigara, uyuşturucu kullanımı veya uyuşturucu bağımlılığının vücut üzerinde anormal uyarıcı etkileri vardır (Selye, 1976). Ayrıca hızlı yaşam tarzı, her gün ve gece farklı insanlarla farklı ortamlarda yaşamak ya da kumar gibi insan vücudunu duygusal ve finansal açıdan olumsuz etkileyen kötü alışkanlıklar da insan vücuduna yük oluşturmaktadır. Stres seviyelerini artırır ve direnci azaltır, bu da olumsuz etkilere yol açmaktadır (Kobasa, 1979). Üstelik sabit ya da monoton yaşam tarzından sıkılan ve değişiklik arayan kişiler, gerekli ortamı sağlayamadığı için hayal kırıklığı ve depresyon nedeniyle vücutlarının bağışıklığı zayıfladığından sağlıklarını da kaybedebilmektedirler (Holmes ve Rahe, 1967). Tüm bu faktörlerin dışında kişinin yaşı da önemli bir stres kaynağıdır. Kadınlarda özellikle menopoz döneminde, erkeklerde andropoz veya orta yaş krizlerinde yaşanan hormonal değişiklikler ve dengesizlikler depresyonun yanı sıra psikolojik ve duygusal sorunlara da neden olabilmektedir. Bireyler için en önemli stres kaynakları kişisel ve duygusal yapılarıdır. Bazı kişilik özellikleri insanları strese karşı daha duyarlı hale getirirken, diğer kişilik özellikleri de strese duyarlılığı azaltmaktadır (Eren, 2004).

İşle ilgili stresin en yaygın nedenleri şunlardır: işten çıkarılma, rütbe indirilmesi, amirle sorunlar, çalışma koşullarındaki değişiklik, iş tasarımı, iş talepleri, rutin görevler, olumlu durumlar, iş dağıtımı, başarısızlık korkusu, yetersiz destek, işin karmaşıklığı, rol çatışması, değişim, yeni teknoloji, çok veya yetersiz iş yükü, katı kural ve düzenlemeler, kararlara yetersiz katılım, kişiler arası ilişkilerin yetersiz olması, yetersiz organizasyon yapısı, organizasyonel liderlik, organizasyonel politikalar, iletişim zorlukları, yetersiz kontrol, adil olmayan ödeme, organizasyonel yetersizlik kültür, ortak hedeflerin, inançların ve duyguların eksikliğidir. Şirket ve çalışan değerleri arasındaki eksiklikler ve farklılıklar önemli olarak görülmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004). Her bireyin stresi tetikleyen faktörler farklı olabilir ve kişinin yaşam koşullarına, kişisel özelliklerine ve deneyimlerine bağlı olarak değişebilmektedir. Stres kaynaklarını tanımak, stresle başa çıkma stratejileri geliştirmek ve gerektiğinde destek aramak, stresin etkilerini azaltmaya yardımcı olabilmektedir (Lazarus ve Folkman, 1984).

1.3.4. Stresle Başa Çıkma

Bir kişinin strese nasıl tepki vereceği birçok faktöre bağlıdır. Birinci faktör bireyin dışından kaynaklanan strestir. İnsanın çevresinde olup bitenler tepkiler doğurur. İkinci faktör bireyin kendisindedir ve bireyin çevresinde olup bitenleri nasıl yorumladığıyla ilgilidir. Stres tepkisi, dürtülerin ve bireyin içsel tepkilerinin etkileşiminden kaynaklanır. Kişi stres etkenini de aynı şekilde yorumlanmaktadır. Yoğun strese maruz kalan kişiler bu faktörlerden zarar görmektedir. İnsanlar hafif ve geçici stresli durumlarda bile işlerini etkili ve verimli bir şekilde yerine getirebilmektedirler. Yaşamın günlük bir parçası haline gelen stresin olumsuz etkilerini azaltmak ve ortadan kaldırmak için bu durumlarla başa çıkma sürecine stres yönetimi adı verilmektedir (Tutar, 2011).

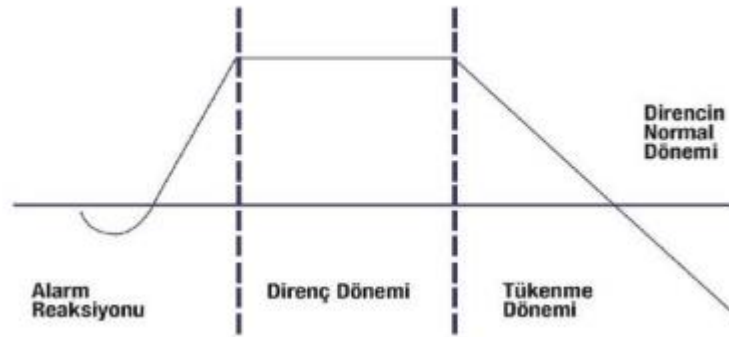
Stresle başa çıkmanın önemi, hem fiziksel hem de zihinsel sağlık açısından büyük bir öneme sahiptir. Stres, uzun süreli olarak kontrol altına alınmadığında ciddi sağlık sorunlarına yol açabilmektedir. Bu sebeple, stresle baş etme becerilerini geliştirmek ve stresi azaltmak, yaşam kalitesini yükseltmek ve sağlığı korumak adına önemli bir adımdır. Stresle etkili bir şekilde başa çıkabilmek, kişinin zorluklarla daha iyi başa çıkmasına, daha esnek ve dayanıklı olmasına ve olumlu bir zihinsel duruş geliştirmesine yardımcı olabilmektedir. Stresle başa çıkma becerileri aynı zamanda iş performansını, ilişkileri ve genel refahı da olumlu yönde etkileyebilmektedir (Eğin, 2015). Bu becerileri geliştirmek için birçok farklı yöntem ve strateji bulunmaktadır, bu da herkesin kendisine uygun olanı bulmasını sağlamaktadır. Stresle başa çıkmanın önemi, kişinin yaşamında dengeyi sağlamak, sağlığını korumak ve zorluklarla daha etkili bir şekilde başa çıkmak için temel bir unsur olarak kabul edilmektedir (Bayhan vd., 2017).

1.3.5. Tükenmişlik ve Stresle Başa Çıkma Tarzları İlişkisi

Tükenmişlik sorununun yaygın olduğu şirketlerde çalışanlar kendilerini işyerinden soyutlanmış hissetmeye başlamaktadır. Tükenmişlik aşırı ve kalıcı bir stres durumudur ve bunu bir süreç olarak açıklamak mümkündür. İlk aşama mutluluk hissidir. Yani burada işler iyi gidiyor ve kişi sorunlarla baş etmek için farklı stratejiler geliştirmektedir. İkinci adım bireyin geliştirdiği stratejilerdeki bazı sorunları ve dengesizlikleri tespit etmektir. Üçüncü aşama ise her şeyin kontrolden çıktığı, uygunsuz stratejiler nedeniyle fiziksel ve zihinsel kaynakların kaybedildiği noktadır. Son aşama ise kişinin artık stresle baş edemediği ve kendini bitkin hissettiği tükenmişliktir. Bir başka deyişle stresle baş edemeyen kişilerde tükenmişlik ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Literatürde kişinin kendine yönelik bir tehdit algılaması sonucunda kişinin dengesinin bozularak kendini korumaya yönelik bir "stres tepkisi" oluşmasıyla ortaya çıkan bu sürece "Genel Adaptasyon Sendromu" adı verilmektedir (Cleaver and Eisenhart, 1982).

Şekil 1
Genel Uyum Sendromunun Üç Aşaması



Kaynak: Cleaver, V. ve Eisenhart, H. (1982). Stress reduction through effective use of leisure. *Journal of Physical Education, Recreation ve Dance*, 53(8), 33-34.

Alarm Reaksiyonu (The Alarm Reaction): Bu dönemde uyarılma stres olarak kabul edilmektedir. İnsan tehlike hissettiğinde onu anlamaya ve tanımlamaya çalışmaktadır. Amacı kaçarak veya savaşarak organizmayı korumaktır. Vücut, tehlike yaratan basınç noktalarını artırmak için çalışmaktadır. Kan basıncının ve kalp atış hızının artması, mide asidi salgısının artması, göz bebeklerinin genişlemesi ve kas gerginliği gibi reaksiyonlar meydana gelmektedir. Stres ortadan kalktığında kişi kendini uykulu veya rahatlamış hissetmektedir (Cleaver ve Eisenhart, 1982).

Direnç Aşaması (The Resistance Stage): Bu aşamada birey, stresli birinin tüm davranışlarını sergileyerek strese direnmek için tüm gücüyle mücadele etmektedir. Alarm aşamasından sonraki bu dönemde odak noktası adaptasyon veya dirençtir. Kişi stresin kaynağına uyum sağlayabilirse dengesini yeniden kazanmaktadır. Bu işlemin amacı savaşta harcanan enerjinin geri kazanılması ve kişinin vücudunda oluşan hasarın onarılmasıdır. Uyum sağlanamadığında birey tehdidin üstesinden gelmek için büyük çaba harcamaktadır. Ancak alarm aşamasında ortaya çıkan fizyolojik reaksiyonlar da artmaktadır (Cleaver ve Eisenhart, 1982).

Tükenme Aşaması (The Exhaustion/Burnout Stage): Direnç aşamasının başarısızlığı bireyin zihinsel ve fiziksel tükenmesine yol açmaktadır. Bu aşamada sıklıkla karşılaşılan sağlık sorunları şunlardır: yalnız kalma isteği, öfke, geçimsizlik, umutsuzluk, şüphe, uykusuzluk, baş ağrısı ve göğüs ağrısı şeklindedir (Cleaver ve Eisenhart, 1982).

Tükenmişlik, kişinin iş stresine tepki olarak tutum ve davranışlarında ortaya çıkan olumsuz dengesizliktir. Yoğun çalışmanın sonucu kişinin kendi kaynaklarının, yaşam enerjisinin ve çalışma yeteneğinin tükenmesidir. Yorgun insanlar hedeflerine ulaşmak için çabalayan ve kendilerine düşen işin fazlasını yapan idealistlerdir. Tükenmişlik, yorgunluk ve tükenmişlikten farklıdır ve iş tatminsizliği ile aynı şey değildir. Bu hem fiziksel hem de davranışsal değişiklikleri beraberinde getirmektedir. Bazı durumlarda kimyasal bozulmaya da neden olan bir sendromdur. Araştırmacılar tükenmişliğin aşırı stresin bir sonucu olduğuna inanılmaktadır. Tükenmişlikten sonraki aşama ise gerileme ve tükenmedir (Izgar, 2001).

Tükenmişlik, uzun süreli stresin bir sonucu olarak gelişebilen bir durumdur ve stresle başa çıkma yöntemleriyle yakından ilişkilidir (Lazarus ve Folkman, 1984). Stresle başa çıkma tarzları, bir kişinin stresli durumlarla nasıl başa çıktığını ve bu süreçte kullandığı stratejileri ifade etmektedir. Bu tarzlar, stresli durumlarla yüzleşme, duygusal tepkiler, düşünce süreçleri ve davranışları içermektedir. Bazı stresle başa çıkma tarzları daha sağlıklı ve etkili olabilirken, bazıları ise daha zararlı sonuçlara yol açabilir ve tükenmişliği artırabilmektedir (Urgancı ve Eker, 2018). Örneğin, aktif problem çözme, duygusal destek arama, pozitif düşünme ve gevşeme teknikleri gibi sağlıklı başa çıkma stratejileri, stresle daha etkili bir şekilde başa çıkmaya ve tükenmişliği azaltmaya yardımcı olabilmektedir. Bununla birlikte, kaçınma, duygusal kontrolsüzlük, olumsuz düşünme ve kötü alışkanlıklara başvurma gibi zararlı başa çıkma tarzları, stresi artırabilir ve tükenmişliği tetikleyebilir. Bir kişinin stresle başa çıkma tarzları genellikle deneyimlerinden, kişilik özelliklerinden, sosyal destek sisteminden ve öğrenme geçmişinden etkilenmektedir. Sağlıklı başa çıkma stratejilerini benimsemek ve zararlı olanlardan kaçınmak, tükenmişlik riskini azaltabilir ve kişinin stresle daha etkili bir şekilde

başa çıkmasına yardımcı olabilmektedir. Bu nedenle, stresle başa çıkma tarzlarını anlamak ve gerekirse daha sağlıklı olanlarını geliştirmek, tükenmişlik riskini azaltmak için önemli bir adımdır (Özmen, 2016).

1.4. Kurumsal Destek

1.4.1. Kurumsal Desteğin Tanımı ve Önemi

Örgütsel veya kurumsal destek, kuruluşun çalışanın refahını, memnuniyetini ve refahını önemseydiği ve onun işine gösterilen çabaya değer verdiği anlamına gelmektedir. Algılanan kurumsal destek, çalışanın örgütsel destek algısıdır. Genel anlamda çalışanların, örgütün kendilerinin refahını önemseydiğine, örgüte yaptıkları katkıların bilindiğine ve değer verildiğine ilişkin algısı ve inancıdır (Eisenberger vd., 1986). Örgütlerinin desteğini hisseden çalışanlar, iş ya da özel yaşamlarında karşılaştıkları sorunlarda örgütlerinin kendilerine yardımcı olacağına inanmaktadır. Dolayısıyla çalışanlar, örgütlerinin kendilerine önem verdiğini ve saygı duyduğunu hissederler, bu da çalışanların iş birliğini, bağlılığını ve performansını arttırmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002).

Kurumsal destek, bir organizasyon veya kuruluşun çalışanlarına sunulan destek ve kaynakları ifade eder. Bu destek, çalışanların iş performansını artırmak, işyerindeki stresle başa çıkmak, kariyerlerini geliştirmek ve genel refahlarını iyileştirmek için çeşitli şekillerde sunulabilmektedir. Kurumsal destek, çalışanların fiziksel, duygusal ve zihinsel sağlığını korumak ve geliştirmek için gereken kaynakları içerebilmektedir. Kurumsal destek, çalışanların motivasyonunu ve iş memnuniyetini artırarak çalışma verimliliğini artırabilir. Ayrıca, kurumsal destek sağlamak, çalışanların iş yerindeki stresle daha etkili bir şekilde başa çıkmalarına yardımcı olabilir ve bu da iş yerindeki tükenmişliği azaltabilmektedir. Sağlanan destekler arasında profesyonel gelişim fırsatları, eğitim ve danışmanlık hizmetleri, esnek çalışma düzenlemeleri, iş-aile dengesi sağlama politikaları, duygusal destek programları ve sağlık hizmetleri gibi çeşitli olanaklar bulunabilmektedir (Eisenberger, Malone ve Presson, 2016).

Çalışanlar, çabalarının değerinin bilinmesi, ilerleme fırsatları sağlanması, iş güvenliğinin sağlanması gibi davranışları iyi örgütsel davranış olarak değerlendirmektedir. Bu davranışlar her zaman algılanan kurumsal desteği artırmamaktadır çünkü çalışanlar örgütten aldıkları herhangi bir faydanın kendi iyilikleriyle hiçbir ilgisinin olmadığını düşünebilmektedir (Chang ve Busser, 2020). Örneğin ücret ve sosyal haklara ilişkin yardımlar hükümet düzenlemeleri veya kamuoyu baskısı gibi nedenlerle yapılıyorsa ve çalışan bu yardımın gönüllü olmadığına inanıyorsa kurumsal destek algısı artmayacaktır. Ancak kuruluşların olumsuz davranışların bir

seçenek olmadığını vurgulamaları ve çalışanlarını bu durumlar hakkında bilgilendirmeleri gerekmektedir. Aksi takdirde çalışanlar kendilerini sömürölüyormuş gibi hissedebilmektedir ve şirketin desteğine ilişkin algıları azalabilmektedir. Örneğin, bir kuruluş maddi sıkıntılar nedeniyle çalışanlarının maaşını artırmıyorsa, bunun çalışanın ihtiyacından dolayı değil, kuruluşun yararına yapıldığı varsayılabilir. Bu durum kurumsal destek algısını azaltabilecek bir unsurdur (Eisenberger, Malone ve Presson, 2016). Kurumsal destek, aynı zamanda bir organizasyonun işveren markası ve itibarı için de önemlidir. İyi bir kurumsal destek programı, organizasyonun çalışanlarını önemseydiğini ve onların refahını önemseydiğini göstermektedir. Bu da çalışan bağlılığını artırır, işveren markası oluşturur ve yetenekli çalışanları çekmek ve tutmak için rekabet avantajı sağlamaktadır. Sonuç olarak, kurumsal destek, çalışanların sağlığını, mutluluğunu ve iş performansını artırmak için kritik bir unsurdur. İyi bir kurumsal destek programı, hem çalışanlar için hem de organizasyon için birçok fayda sağlayabilir ve uzun vadede başarıyı destekleyebilmektedir (Chang ve Busser, 2020).

1.4.2. Kurumsal Desteğin Sonuçları

Kurumsal desteğin sağlanması ve etkin bir şekilde uygulanması, işyerinde çeşitli olumlu sonuçlar doğurabilmektedir. İlk olarak, çalışanların iş memnuniyetini artırabilir. Kurumsal destek programları, çalışanların işlerini daha olumlu bir şekilde algılamasına ve işyerinde daha mutlu olmalarına olanak tanımaktadır. Bu da çalışanların işlerine daha bağlı olmalarını ve daha motive bir şekilde çalışmalarını sağlayabilmektedir. İkinci olarak, iş performansını artırabilir. Sağlanan destekler, çalışanların işlerini daha etkili bir şekilde yapmalarına ve daha yaratıcı, üretken ve yenilikçi olmalarına yardımcı olabilmektedir (Kurtosis vd., 2015). İyi bir kurumsal destek programı, çalışanların yeteneklerini ve becerilerini geliştirmelerine, eğitim ve gelişim fırsatlarından yararlanmalarına olanak sağlayarak iş performansını artırabilmektedir. Üçüncü olarak, işyerindeki tükenmişlik ve stresi azaltabilmektedir. Kurumsal destek, çalışanların işyerindeki stresle daha etkili bir şekilde başa çıkmalarını sağlayabilir ve tükenmişlik riskini azaltabilmektedir. Sağlanan destekler arasında duygusal destek programları, stres yönetimi eğitimleri, esnek çalışma düzenlemeleri ve sağlık hizmetleri gibi kaynaklar bulunabilmektedir. Dördüncü olarak, işveren markasını güçlendirebilmektedir. İyi bir kurumsal destek programı, organizasyonun çalışanlarını önemseydiğini ve onların refahını gözettiğini göstermektedir. Bu da organizasyonun işveren markasını güçlendirir, çalışan bağlılığını artırır, yetenekli çalışanları çeker ve mevcut çalışanları korumaktadır (Krishnan ve Mary, 2012).

Riggle vd. (2009) algılanan kurumsal destek ile örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında yüksek pozitif ilişki, örgütten ayrılma niyeti ile orta düzeyde negatif ilişki ve görev performansı ve bağlamsal performans ile düşük pozitif ilişki bulmuştur.

Kurtosis vd., (2015) algılanan kurumsal desteğe ilişkin sonuçları kuruma ve işe yönelik olumlu tutumlar, bireysel refah düzeyi ve davranışsal sonuçlar olarak üç ana kategoride incelemiştir. Kuruma ve iş yerine yönelik olumlu yönelim kategorisi sosyal ve ekonomik değişimi, örgütsel güveni, normatif bağlılığı, duygusal bağlılığı ve performans-ödül beklentisini içerirken, öznel iyi oluş kategorisi iş tatmini, öz yeterliliği ve kurumu içermektedir. Kendine güven, iş ve yaşam dengesi, iş ve aile dengesi ve iş tatminine dayanmaktadır. Son olarak davranışsal sonuçlar kategorisi örgütsel vatandaşlığı, ayrılma niyetini, devamsızlığı ve geç kalmayı içermektedir. Örgütsel desteğin son derece alakalı algılanan sonuçları arasında duygusal bağlılık, normatif bağlılık, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini yer almaktadır.

En önemli çıkış göstergesi olan ayrılma niyeti, çalışanın bilinçli ve kararlı bir şekilde şirketten ayrılma eğilimini ifade etmektedir. Güçlü kurumsal destek algısına sahip çalışanların başka kuruluşlarda iş arama veya iş kabul etme olasılıkları daha düşüktür (Eisenberger vd., 1990). Algılanan örgütsel destek ile örgütten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğu, Loi, Hang-Yue ve Foley (2006) tarafından yapılan bir çalışmada ortaya konmuştur. Bu ilişki, çalışanların örgütlerinden aldıkları desteğin arttıkça, işten ayrılma niyetlerinin azaldığını göstermektedir. Çalışanlar, desteklendiklerini hissettiklerinde, örgütlerine daha bağlı hale gelirler ve bu da işten ayrılma düşüncelerini engeller. Benzer şekilde, Eisenberger ve diğerleri (2001), algılanan kurumsal destek ile işten ayrılma davranışı arasındaki ilişkiyi daha derinlemesine incelemiş ve bu iki faktör arasındaki negatif ilişkiyi doğrulamıştır. Araştırmaya göre, algılanan kurumsal desteğin artması, çalışanların örgüte olan bağlılıklarını artırmakta ve böylece işten ayrılma niyetlerini azaltmaktadır. Ayrıca, bu çalışmada, çalışanların yükümlülük duygusunun bu ilişkiyi aracılık eden bir faktör olduğu bulunmuştur. Yükümlülük duygusu, çalışanların örgütlerine karşı hissettikleri sorumluluk ve aidiyet duygusunu ifade eder. Kurumsal desteğin artması, bu duyguyu güçlendirebilir ve böylece çalışanların işten ayrılma niyetlerini daha da düşürebilir.

Gönüllülük esasına dayanan ve çalışanların şirkette hizmetlerine devam etme yönünde algılanan eğilimleriyle ifade edilen kalma istekliliği kavramı, yüksek çıkış maliyetleri nedeniyle çalışanın örgütte kalma zorunluluğunu hissettirmemektedir. Bu nedenle, bir kurumda sıkışıp kalmak gibi hoş olmayan bir fıkirden farklıdır. Algılanan kurumsal destek ile kurumda kalma isteği arasında pozitif bir ilişki vardır. Çalışanların biraz daha yüksek maaşlar, daha fazla

mesleki özgürlük veya meslektaşlarıyla daha sıcak ilişkiler nedeniyle şirketten ayrılma olasılıkları daha düşüktür (Krishnan ve Mary, 2012)

1.4.3. Tükenmişlik ve Kurumsal Destek İlişkisi

Günümüzün hızla değişen ve rekabet dolu iş ortamlarında, tükenmişlik sendromu giderek daha yaygın bir sorun haline gelmektedir. İş yerinde sürekli baskı altında olmak, yoğun iş yükü, belirsizlikler ve sürekli olarak değişen beklentiler, birçok çalışanın tükenmişlik hissi yaşamasına neden olmaktadır. Tükenmişlik, fiziksel, duygusal ve zihinsel düzeyde bir tükenme hissi ile kendini gösterir (Serçemeli vd., 2023). Kişinin motivasyonunun azalması, iş performansının düşmesi ve genel yaşam kalitesinin olumsuz etkilenmesi gibi sonuçlarla birlikte, bu durum iş yerinde ve bireysel yaşamda ciddi sorunlara yol açabilir. Bu nedenle, işverenlerin ve bireylerin tükenmişlik sendromunu tanımayı ve önlemeyi öğrenmeleri hayati önem taşımaktadır. Kurumsal destek mekanizmalarının sağlanması, iş yükünün dengelenmesi, duygusal destek sağlanması ve iş-hayat dengesinin korunması gibi önlemler, tükenmişlik sendromunun etkilerini azaltmaya yardımcı olabilmektedir (Atahan ve Demirhan, 2022).

Tükenmişlik, uzun süreli stresin bir sonucu olarak ortaya çıkan bir durumdur ve kurumsal destek, çalışanların stresle başa çıkmalarına ve refahlarını artırmalarına yardımcı olacak kaynakları sağlamayı içermektedir (Krishnan ve Mary, 2012). Bu nedenle, tükenmişlik ve kurumsal destek arasında yakın bir ilişki vardır. İyi bir kurumsal destek programı, çalışanların iş yerindeki stresle başa çıkma becerilerini geliştirmelerine yardımcı olabilmektedir. Bu destek programları, stres yönetimi eğitimleri, duygusal destek programları, esnek çalışma düzenlemeleri ve sağlık hizmetleri gibi kaynakları içerebilmektedir. Bu kaynaklar, çalışanların iş yerindeki zorluklarla daha etkili bir şekilde başa çıkmalarına ve tükenmişlik riskini azaltmalarına yardımcı olabilmektedir. Kurumsal destek aynı zamanda çalışanların iş memnuniyetini artırabilmektedir. İyi bir destek programı, çalışanların işlerine daha bağlı olmalarını sağlayabilmekte ve bu da tükenmişlik riskini azaltabilmektedir. Çalışanların iş memnuniyeti arttıkça, tükenmişlik riski azalır ve işyerindeki stresle başa çıkmak daha kolay hale gelmektedir (Oktar, 2015).

1.5. Sivil Toplum Kuruluşları

Sivil toplum kuruluşları, politika yapıcı aktörler arasında dikkat çekici bir yere sahip olmaktadır. Bu önem, özellikle toplumları şekillendirme ve yönlendirme süreçlerinde üstlendikleri güçlü rol ve etki alanlarından kaynaklanmaktadır. Bu tür etkili kuruluşlar için, kavramsal ve tarihsel bakış açılarıyla hazırlanmış kapsamlı çalışmalara olan ihtiyaç her geçen

gün artmaktadır. Bu çalışmanın da, böylesi bir ihtiyaca yanıt verme amacıyla hazırlandığı vurgulanmaktadır. Sivil toplumu temsil eden bu kurumlara, yaygın kullanımıyla STK adı verilmektedir. STK terimi, İngilizce “non-governmental organizations” (NGOs) ifadesinin Türkçeye uyarlanmış hali olup, hükümete doğrudan bağlı olmaksızın katılım gösteren veya temsil sağlayan bireyler tarafından oluşturulan örgütleri tanımlamaktadır. Amerika Birleşik Devletleri’nde ise bu kavram, gönüllü kamu örgütleri (public voluntary organizations) olarak isimlendirilmektedir (Güneş, 2004).

Geniş bir yelpazede toplumsal sorunlara çözüm arayışı içinde bulunan ve toplumda giderek daha fazla önem kazanan STK’lar (Keyman, 2006), kavramsal olarak incelendiğinde, temel olarak gönüllülük esasına dayalı ve topluma hizmet ile politik etkide bulunma amacı taşıyan gayri resmi yapılanmalar olarak tanımlanabilmektedir. Bu kuruluşların siyasi etkisi ise oldukça farklı seviyelerde ortaya çıkabilmekte; küresel çapta, ulusüstü, ulusal, bölgesel, yerel ve hatta komşuluk ilişkileri düzeyinde (örneğin mahalle sorunları, iş yeri meseleleri, apartman yönetimi gibi) etki alanına sahip olabilmektedir (Mostashari, 2005).

Gelişmiş toplumlarda sivil örgütlenmenin daha etkili ve yaygın biçimde gerçekleşmesinin bir nedeni, bu örgütlenmenin çoğunlukla kentleşmenin yoğun olduğu, kentli bireylerin ve kimliklerin ortaya çıktığı, serbest piyasa koşullarının hâkim olduğu ortamlarda gelişim göstermesidir. Bunun yanı sıra, toplumu oluşturan bireylerin kişisel bağımsızlıklarını kazanma ya da kazanamama durumları, sivil inisiyatiflerin varlık gösterip göstermemesinde önemli bir etken olmaktadır. Batı toplumlarında birey olma süreci, geçmişte aristokrasiye karşı verilen bir mücadele sonucu sivil inisiyatif gruplarının faaliyetleri aracılığıyla tamamlanmış bulunmaktadır. Buna karşılık, aristokrat bir sınıf geçmişi olmayan toplumlarda bu süreç, devletin öncülüğünde bir modernleşme projesi olarak başlatılma zorunluluğunu beraberinde getirmektedir (Çetinkaya, 2008).

Pek çok ülkede modernleşme ve çağdaşlığın bir gerekliliği olarak görülen STK’lar, devlet tarafından finansman sağlanarak kontrol altına alınmaktadır. Bununla birlikte, STK’ların toplumsal yapıyı güçlendiren bir araç olarak kabul edilmesi nedeniyle, medeni toplumlarda bu örgütlerin yapısına ve üyelerine müdahale etmeksizin kurulmaları ve güçlendirilmeleri için yoğun çaba sarf edilmektedir. Sivil toplum örgütlerinin kamuoyu oluşturma, baskı grubu haline gelme ve ulusal politika tercihlerini etkileme gibi işlevleri bulunmaktadır. Çalışma alanları örnek olarak dernekler, toplumsal hareketler, vatandaşlık grupları, tüketici dernekleri, küçük üretici birlikleri ve kooperatifler, kadın örgütleri, yerel halk örgütleri ve çeşitli başka kuruluşlar ile geniş bir yelpazede kendini göstermektedir (Lewis, 2001).

1.6. Tükenmişlik, Bilişsel Duygusal Düzenleme Stratejileri, Stresle Başa Çıkma ve Kurumsal Destek Kavramlarının Sivil Toplum Kuruluşları Açısından Değerlendirilmesi

Tükenmişlik, özellikle duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi gibi belirgin belirtilerle karakterize edilen ve uzun süreli stresle başa çıkma sürecinde ortaya çıkan karmaşık bir sendrom olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik, özellikle sosyal hizmetler, sağlık sektörü ve eğitim gibi insan odaklı işlerde daha yaygın görülmektedir (Maslach ve Leiter, 2016). Bu sendrom, çalışanların sürekli yüksek düzeyde stres altında olmaları ve sürekli başkalarına yardım etmeye çalışırken kendi duygusal ihtiyaçlarını göz ardı etmeleri sonucu gelişebilir. Bu süreç, bireylerin hem fiziksel hem de zihinsel sağlıklarını olumsuz yönde etkileyebilir ve uzun vadede iş performanslarını da düşürebilir. Tükenmişlik sendromu, sadece işteki performansı değil, aynı zamanda bireylerin kişisel yaşamlarını ve genel yaşam kalitelerini de tehdit edebilir. Bu nedenle, tükenmişliğin erken belirtilerini fark etmek ve etkili başa çıkma stratejileri geliştirmek, hem bireylerin hem de örgütlerin sürdürülebilir başarıları için kritik öneme sahiptir (Maslach ve Jackson, 1981). Sivil toplum kuruluşlarında çalışan bireylerin sosyal sorumlulukları nedeniyle yüksek düzeyde stres yaşamaları, bu sendromun yaygınlaşmasına neden olmaktadır.

Tükenmişlik sendromu ve stresle başa çıkma yöntemleri arasında önemli bir ilişki bulunduğunu belirten araştırmalara göre (Folkman ve Lazarus, 1988), bilişsel duygusal düzenleme stratejilerinin bu süreçte kritik bir rol oynadığı görülmektedir. Folkman ve Lazarus'un (1988) çalışmasında, stresle başa çıkma yöntemlerinin, bireylerin tükenmişlik yaşama olasılığını azaltmada etkili olduğu ortaya konulmuştur. Aynı çalışmada, bilişsel yeniden çerçeveleme gibi stratejilerin, çalışanların duygusal yüklerini hafifletmelerine ve iş ortamındaki stres etkenlerine daha olumlu bir bakış açısıyla yaklaşmalarına yardımcı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bakker ve Demerouti'nin (2017) çalışmalarında, kurumsal desteğin çalışanların tükenmişlik seviyelerini azaltmada kritik bir faktör olduğu ve bunun iş performansını artırdığı belirtilmektedir. Kurumların sağladığı sosyal destek ve esnek çalışma düzenlemeleri, bireylerin iş stresini daha iyi yönetmelerine ve duygusal iyilik hallerini korumalarına yardımcı olmaktadır. Ayrıca, Küçükkorur ve Yıldırım (2019) çalışmalarında, bilişsel duygusal düzenleme stratejilerinin, bireylerin stresle başa çıkma kapasitesini artırmada etkili olduğunu bulmuşlardır. Çalışanların stresli durumları yeniden çerçeveleyebilmesi ve olumlu bir bakış açısı geliştirmesi, tükenmişlik belirtilerini azaltmada oldukça önemlidir. Bu stratejiler, sivil toplum kuruluşları gibi duygusal yükün yüksek olduğu ortamlarda çalışan bireyler için özellikle yararlıdır, çünkü

Çalışanların kurumsal hedeflere yönelik motivasyonları üzerinde de olumlu etkiler yaratmaktadır (Kkkorur ve Yıldıırım, 2019).

Sivil toplum kuruluşları açısından değerlendirildiğinde, kurumsal destek mekanizmalarının çalışanların tükenmişlik düzeylerini düşürdüğü ve stresle başa çıkma kapasitelerini artırdığı görülmektedir (Hobfoll, 1989). Hobfoll'un (1989) stresle başa çıkma ve kaynak koruma teorisine göre, kurumsal destek, çalışanların iş yüklerini hafifletmeye ve psikolojik iyilik hallerini korumaya yönelik önemli bir kaynak olarak işlev görmektedir. Bu bağlamda, tükenmişlikle başa çıkma kurumsal destek, örgütlerin sağladığı maddi ve manevi yardımlar ve çalışanlara sunulan psikososyal destek olarak tanımlanmakta ve çalışanların kuruma bağlılık duygularını artırarak stresle başa çıkma süreçlerini olumlu yönde etkilemektedir.

Bu tür kurumsal desteklerin, özellikle sivil toplum kuruluşlarındaki çalışanlar için daha büyük bir önem arz ettiğini ifade eden literatür, çalışanların iş motivasyonunu ve iş performansını artırmak için kurumsal destek stratejilerinin etkin bir şekilde uygulanmasının gerektiğini vurgulamaktadır (Bakker ve Demerouti, 2007). Bakker ve Demerouti'nin (2007) alışmalarında, kurum tarafından sağlanan destekle çalışanların iş yükleri arasındaki dengeyi kurmalarının ve stresle başa çıkma becerilerinin gelişmesinin, tükenmişlik riskini azaltmakta etkili olduğunu bulmuşlardır.

Sivil toplum kuruluşlarında çalışanların yaşadıkları tükenmişliğin, stresle başa çıkma stratejileri ve kurumsal destek ile olan ilişkisini ele alan araştırmalar, tükenmişliği önlemede örgütsel desteğin, etkili bir kaynak olarak işlev gördüğünü ortaya koymaktadır (Bakır, 2017; Arslan ve Kılıç, 2018; Mutlu, 2019). Bu bağlamda, tükenmişlikle başa çıkma sivil toplum kuruluşlarının çalışanlarına yönelik psikolojik ve sosyal destek sunmalarının, çalışanların duygusal dayanıklılıklarını artırarak tükenmişlik riskini azaltma potansiyeline sahip olduğu söylenmektedir.

BÖLÜM 2: ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. Araştırma Yaklaşımı ve Modeli

Bu çalışma, değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlayan tarama tipi araştırmadır. Örneklem yurt içinde farklı sivil toplum kuruluşlarında, dezavantajlı gruplarla çalışan yetişkinlerden oluşmaktadır. Mülteci/sığınmacı ve Türkiye Cumhuriyeti (T.C.) vatandaşı depremzedelerle ya da her iki grupta da çalışan travmatik yaşantı öyküsüne doğrudan ya da dolaylı olarak maruz kalan meslek elemanları çalışmaya dahil edilmiştir.

2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmaya 18-60 yaş sivil toplum kuruluşlarında mülteci/sığınmacı ve depremzedelerle çalışan yetişkin bireyler dahil edilmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden bireylere çevrimiçi ortamda oluşturulan soru formları uygulanmıştır. Gelişigüzel örnekleme yöntemi kullanılmış ve gönüllü katılım sağlayacak sivil toplum kuruluşu çalışanlarına araştırmanın amacını açıklayan bilgilendirme formu verilmiştir. Araştırma sürecinde katılımcıların kimlik bilgileri talep edilmemiş ve gizliliği korunacağı açıkça ifade edilmiştir. Araştırmada 340 kişiye ulaşılmış ve anket uygulaması yapılmıştır.

Araştırmanın örneklemi 219 (%64.4) kadın, 121 erkek (%35.6) toplam 340 yetiştinden oluşmaktadır. Çalışmaya katılan bireylerin yaşları 23 ile 53 arasında değişmekte olup yaş ortalaması 30.4 olarak hesaplanmıştır. Örneklemdeki katılımcıların sosyodemografik değişkenlerine ilişkin veriler Tablo 1’de detaylı bir şekilde yer almaktadır.

Tablo 1
Katılımcıların Sosyodemografik Dağılımı

Değişken		f	%	Toplam%
Cinsiyet	Kadın	219	64.4	64.4
	Erkek	121	35.6	35.6
	Toplam	340	100.0	100.0
Eğitim Durumu	Lisans	228	67.1	67.1
	Lisansüstü	112	32.9	32.9
	Toplam	340	100.0	100.0
Mezun Olunan Bölüm	Psikoloji/PDR	106	31.2	31.2
	Sosyal Hizmetler	72	21.2	21.2
	Diğer	162	47.6	47.6
	Toplam	340	100.0	100.0
Çalışılan Pozisyon	Psikolog/PDR	81	23.8	23.8
	SHU	51	15.0	15.0
	Saha Çal./Koord.	39	11.5	11.5
	Vaka Çalışanı	37	10.9	10.9
	Tercüman	33	9.7	9.7
	Hukuk Danışmanı	37	10.9	10.9

	Koruma Sorumlusu	62	18.2	18.2
	Toplam	340	100.0	100.0
Görev Tanımı	Görüşme	192	56.5	56.5
	Grup Etkinliği	44	12.9	12.9
	Danışman	42	12.4	12.4
	Süpervizörlüğü			
	Tercüme	37	10.9	10.9
	Diğer	25	7.4	7.4
	Toplam	340	100.0	100.0
Çalışılan Grup	Mülteci/Sığınmacı	210	61.8	61.8
	TC Vat. Depremzede	47	13.8	13.8
	Her iki grup	83	24.4	24.4
	Toplam	340	100.0	100.0
Toplam Çalışma Süresi	3 Yıldan Az	119	35.0	35.0
	4-6 Yıl	118	34.7	34.7
	7 Yıldan Fazla	103	30.3	30.3
	Toplam	340	100.0	100.0
STK'da Çalışma Süresi	2 Yıl ve Daha Az	129	37.9	37.9
	3-5 Yıl	128	37.6	37.6
	6 Yıl ve Uzeri	83	24.4	24.4
	Toplam	340	100.0	100.0
Sosyo-Ekonomik Düzey	Düşük	52	15.3	15.3
	Orta	225	66.2	66.2
	Ortanın Üstü	63	18.5	18.5
	Toplam	340	100.0	100.0
Danışmanlık Dili	Anadil	119	35.0	35.0
	Tercüme	132	38.8	38.8
	Anadil+Tercüme	34	10.0	10.0
	Danışmanlık yapmıyor	55	16.2	16.2
	Toplam	340	100.0	100.0
Süpervizyon Sıklığı	Hiç	32	9.4	9.4
	Nadiren	212	62.4	62.4
	Sık sık	96	28.2	28.2
	Toplam	340	100.0	100.0
Mesleki Eğitim Sıklığı	Hiç	35	10.3	10.3
	Nadiren	194	57.1	57.1
	Sık sık	111	32.6	32.6
	Toplam	340	100.0	100.0
Psikolojik Destek Alma	Evet	105	30.9	30.9
	Hayır	235	69.1	69.1
	Toplam	340	100.0	100.0
Fazla Mesai	Hiç	158	46.5	46.5
	2-5 Saat	64	18.8	18.8
	6-10 Saat	64	18.8	18.8
	11 Saat ve Üzeri	54	15.9	15.9
	Toplam	340	100.0	100.0
Yaş X= 30.04 SS= 4.26 Min.= 23 Max.= 53				

2.3. Kullanılan Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu tercih edilmiştir. Anket; katılımcıların demografik bilgilerine yönelik sorular ile Tükenmişlik Ölçeği, Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Kurumsal Destek Ölçeğinden oluşmaktadır.

2.3.1. Demografik Bilgi Formu

Araştırmada ölçeklere ek olarak araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel demografik bilgi formu kullanılmıştır. Yaş, cinsiyet, ekonomik durum, eğitim düzeyi, mezun olunan bölüm, çalıştığı kurumdaki görev tanımı ve pozisyonu, hangi grup ile çalıştığı, iş hayatındaki ve STK'daki toplam deneyimi, danışmanlığı anadil ya da tercüme aracılığıyla vermesi, süpervizyon desteği, kurum içi mesleki eğitim, psikolojik destek ve Maraş deprem bölgesinde çalışmaya ilişkin sorular yer almaktadır.

2.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ), tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla yaygın şekilde kullanılan bir ölçektir. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılmış olup, geçerlik ve güvenirlik çalışmaları da tamamlanmıştır. Ölçek üç temel alt boyuttan oluşmaktadır: Duygusal Tükenme (DT), Duyarsızlaşma (D) ve Kişisel Başarı (KB).

- Duygusal Tükenme (DT): Bu boyut, bireyin çalışma sürecinde fiziksel ve duygusal anlamda kendini tükenmiş hissetmesini ifade eder. Ölçekte bu boyut 9 maddeden oluşur.
- Duyarsızlaşma (D): Duyarsızlaşma, bireyin hizmet verdiği kişilere karşı duygusal uzaklaşmasını ve olumsuz tutumlar geliştirmesini tanımlar. Bu boyutta 5 madde yer alır.
- Kişisel Başarı (KB): Kişisel başarı alt boyutu, bireyin çalışma hayatında kendisini yeterli ve başarılı hissetme düzeyini ölçer. Bu alt boyut ise 8 maddeden oluşmaktadır.

Duygusal tükenme ve Duyarsızlaşma skorlarının yükselmesi tükenmişliğin arttığını; Kişisel Başarı skorunun yükselmesi ise tükenmişliğin azaldığını ifade etmektedir.

2.3.3. Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği

Garnefski, Kraaij ve Spinhoven (2001) tarafından geliştirilen Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği (Cognitive Emotion Regulation Questionnaire) için yapılan Türkçe uyarlama çalışması Oya Onat ve Mustafa Otrar (2010) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada, öğrencilerinin bilişsel duygu düzenleme stratejilerini ölçmek için kullanılmıştır. “Durumu (olanları) kabullenmek zorunda olduğumu düşünürüm (madde:11)”, “Yapabileceğim en iyi planın ne olduğunu düşünürüm (madde:32)” gibi örnek maddeleri bulunan ölçekte 36 madde bulunur. 12 yaş üzeri ergenlere uygulanan ölçeğin iç tutarlık güvenirliği cronbach alpha değeri 0.78 olarak hesaplanmıştır (Güneri, 2017). Ölçeğin toplam 9 alt boyutu bulunmaktadır. Beşli likert tipindeki ölçek 1 ve 5 arasında değerlendirilmektedir. Alt boyutlardan elde edilen puanlar 4 ile 20 arasında değişmektedir. 9 alt boyuttan 1 (asla) ve 5 (her zaman) arasında elde edilen

puanlarla değerlendirme yapılmaktadır. Ters kodlanmış madde bulunmamaktadır. Her bir alt boyuttan alınan yüksek puan, o stratejinin birey tarafından daha fazla kullanıldığını göstermektedir.

2.3.4. Stresle Başa Çıkma Tarzları

Bireylerin stresle başa çıkma yöntemlerini değerlendirmek amacıyla, Lazarus ve Folkman (1984) tarafından geliştirilen bu ölçeğin Türkçe uyarlaması, Şahin ve Durak (1995) tarafından yapılmıştır. Bu ölçüm aracı, bireylerin stres durumlarında gösterdikleri davranış ve yaklaşımları belirlemeyi amaçlayan bir likert tipi ölçek olarak tasarlanmıştır. Ölçekte toplam 30 madde yer ve 5 alt boyut yer almaktadır. Bunlar; iyimserlik, kendine güven, çaresizlik, boyun eğme ve sosyal destek arayışı olmak üzere katılımcılar her bir maddeyi 1 (hiçbir zaman) ile 5 (her zaman) arasında bir puan aralığında değerlendirmektedir. Ölçekte ters kodlama gerektiren ifadeler bulunmamaktadır. Alt boyutlardan alınan yüksek puanlar, ilgili başa çıkma yönteminin daha sık tercih edildiğini göstermektedir. Ölçeğin Türkçe versiyonuna yönelik yapılan güvenilirlik çalışmalarında, Cronbach alfa katsayısının alt boyutlar için 0.62 ile 0.80 arasında değiştiği belirlenmiştir.

2.3.5. Algılanan Kurumsal Destek Ölçeği

Eisenberger ve arkadaşları tarafından (1986) yılında geliştirilen ölçek, çalışanlar tarafından kuruma atfedilen yargıları ve çalışanları çeşitli durumlarda alması muhtemel takdirleri hakkındaki inançlarını ölçen maddelerden oluşmaktadır. 36 maddeli ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Dolma ve Torun (2017) tarafından 28 maddelik uzun formu ve 16 maddelik kısa formunun geçerlilik güvenirlik çalışması yapılmıştır. 5'li ve 6'lı likert tipi ölçek versiyonlarıyla ayrı çalışmalar yürütülmüş olup 6'lı likertin diğerine göre daha yüksek güvenirliği olduğu saptanmıştır. Cronbach alfa değeri .962'dir. Bu tez çalışmasında ise kısa formu olan 16 maddelik tek boyutlu versiyonu kullanılacaktır.

2.4. Veri Analizi

Elde edilen verilen SPSS 23 programında analiz edilmiştir. İlk olarak araştırmada kullanılan değişkenlerin normal dağılım özelliği gösterip göstermediği ve varsa uç değerler datadan çıkarıldıktan sonra analizler yürütülmüştür. İkinci olarak değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Ayrıca demografik değişkenlerin karşılaştırılmasında bağımsız gruplar için t testi ve grup ortalamasının karşılaştırılması için Anova analizi gerçekleştirilmiştir.

BÖLÜM 3: BULGULAR

3.1. Mesleki Tükenmişlik ve Sosyodemografik Değişkenlere Yönelik Bulgular

Tablo 2

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan İlişkisiz Grup T Testi Bulguları

Puan	Gruplar	N	X	SS	SH _x	t testi		
						t	Sd	p
Mesleki	Kadın	219	31.9224	11.22818	.7587	.886	338	.376
Tükenmişlik	Erkek	121	30.7686	11.98107	1.089			

Tablo 2’de görüldüğü gibi katılımcıların mesleki tükenmişlik puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla uygulanan ilişkisiz grup t testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda grupların aritmetik ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir ($p > .05$).

Tablo 3

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Maraş Depremi Bölgesi Çalışanı Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan İlişkisiz Grup T Testi Bulguları

Puan	Gruplar	N	X	SS	SH _x	t testi		
						t	Sd	p
Maraş Bölgesi Çalışanı	Evet	178	30,2079	11,83820	,88731	-2,204	338	,028
	Hayır	162	32,9444	10,96932	,86183			

Tablo 3’de görüldüğü gibi katılımcıların mesleki tükenmişlik puanlarının Maraş bölgesinde çalışma durumuna göre farklılaşp farklılaşmadığını değerlendirmek amacıyla ilişkisiz grup t testi yapılmıştır. Analiz sonucunda Maraş bölgesinde çalışanların tükenmişlik puanlarının, bu bölgede çalışmayanlara kıyasla istatistiksel olarak anlamlı derecede düşük olduğunu göstermektedir ($p < .05$).

Tablo 4

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Akademik Alana Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek Amacıyla Yapılan Tek Yönlü ANOVA Bulguları

Puan	Grup	N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri		ANOVA Sonuçları							Levene Test	
		N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p	F	p
Mesleki Tükenmişlik	Psikoloji/PDR	106	30.3208	10.30908	G.Arası	824.647	2	218.484	2	109.242	.826	.439
	Sosyal Hizmet	72	32.0417	12.07306	G. İçi	12787.539	385	44594.469	337	132.328		
	Diğer	162	32.0556	11.97474	Toplam	13612.186	387	44812.953	339			
	Toplam	340	31.5118	11.49746								

Tablo 4’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının mezun olunan akademik alan değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla gerçekleştirilen tek yönlü ANOVA analizi sonucunda gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark tespit edilememiştir ($p > .05$).

Tablo 5

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Kurumda Çalışılan Pozisyon Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine Yönelik Tek Yönlü ANOVA Bulguları

Puan	Grup	N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri		ANOVA Sonuçları							Levene Test	
		N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p	F	p
Mesleki Tükenmişlik	Psikolog/PDR	81	30.4691	10.63495	G.Arası	2878.861	6	479.810	3.810	.001	333	.591
	SHU	51	31.8431	12.35212	G. İçi	41934.092	333	125.928				
	Saha Çalışanı/Koordinatörü	39	30.4359	10.84531		44812.953	339					
	Vaka Çalışanı	37	36.5135	10.78224								
	Tercüman	33	31.6061	13.29694								
	Hukuk Danışmanı	37	36.1622	11.93853								
	Koruma Sorumlusu	62	27.4677	9.76229	Toplam							
	Toplam	340	31.5118	11.49746								

Tablo 5’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının kurumda çalışılan pozisyon değişkenine bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi neticesinde gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Bu farkın hangi gruplar arasında yer aldığını ise post-hoc analizi ile detaylandırılarak incelenmiştir.

Tablo 6

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Kurumda Çalışılan Pozisyon Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları

Pozisyon (i)	Pozisyon (j)	Ort.Farkı (i-j)	SH _x	p
Psikolog/PDR	SHU	-1.37400	2.00595	.494
	Saha Çalışanı/Koordinatörü	.03324	2.18714	.988
	Vaka Çalışanı	-6.04438*	2.22669	.007
	Tercüman	-1.13692	2.31747	.624
	Hukuk Danışmanı	-5.69303*	2.22669	.011
	Koruma Sorumlusu	3.00139	1.89361	.114
SHU	Psikolog/PDR	1.37400	2.00595	.494
	Saha Çalışanı/Koordinatörü	1.40724	2.38707	.556
	Vaka Çalışanı	-4.67038	2.42335	.055
	Tercüman	.23708	2.50703	.925
	Hukuk Danışmanı	-4.31902	2.42335	.076
	Koruma Sorumlusu	4.37540*	2.12139	.040
Saha Çalışanı/Koordinatörü	Psikolog/PDR	-.03324	2.18714	.988
	SHU	-1.40724	2.38707	.556
	Vaka Çalışanı	-6.07762*	2.57534	.019
	Tercüman	-1.17016	2.65423	.660
	Hukuk Danışmanı	-5.72626*	2.57534	.027
	Koruma Sorumlusu	2.96816	2.29348	.197
Vaka Çalışanı	Psikolog/PDR	6.04438*	2.22669	.007
	SHU	4.67038	2.42335	.055
	Saha Çalışanı/Koordinatörü	6.07762*	2.57534	.019
	Tercüman	4.90745	2.68691	.069
	Hukuk Danışmanı	.35135	2.60901	.893
	Koruma Sorumlusu	9.04577*	2.33122	.000
Tercüman	Psikolog/PDR	1.13692	2.31747	.624
	SHU	-.23708	2.50703	.925
	Saha Çalışanı/Koordinatörü	1.17016	2.65423	.660
	Vaka Çalışanı	-4.90745	2.68691	.069
	Hukuk Danışmanı	-4.55610	2.68691	.091
	Koruma Sorumlusu	4.13832	2.41808	.088
Hukuk Danışmanı	Psikolog/PDR	5.69303*	2.22669	.011
	SHU	4.31902	2.42335	.076
	Saha Çalışanı/Koordinatörü	5.72626*	2.57534	.027
	Vaka Çalışanı	-.35135	2.60901	.893
	Tercüman	4.55610	2.68691	.091
	Koruma Sorumlusu	8.69442*	2.33122	.000
Koruma Sorumlusu	Psikolog/PDR	-3.00139	1.89361	.114
	SHU	-4.37540*	2.12139	.040
	Saha Çalışanı/Koordinatörü	-2.96816	2.29348	.197
	Vaka Çalışanı	-9.04577*	2.33122	.000
	Tercüman	-4.13832	2.41808	.088
	Hukuk Danışmanı	-8.69442*	2.33122	.000

Mesleki tükenmişlik puanlarının kurumda çalışılan pozisyon değişkenine göre homojen dağılıp dağılmadığının tespiti amacıyla Levene Testi uygulanmıştır. Levene Testi sonrasında varyansların homojen dağıldığının gözlenmesiyle bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu incelemek için tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerinden LSD testi yapılmıştır. LSD Testi sonucunda sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik puanlarının koruma sorumlularından anlamlı düzeyde yüksek; vaka çalışanı olanların puanları psikolog/PDR, saha çalışanı/koordinatörü ve koruma sorumlularından anlamlı düzeyde yüksek; hukuk danışmanlarının puanları ise psikolog/PDR'den ve koruma sorumlularından anlamlı düzeyde yüksek olduğu ($p<.05$) bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 7

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Görev Tanımı Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Bulguları

ANOVA Sonuçları											Levene Test	
N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri												
Puan	Grup	N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p	F	p
Mesleki Tükenmişlik	Görüşme	192	32.4688	11.57308	Grup İçi	1869.862	4	467.466	3.647	.006	1.056	.38
	Grup Etkinliği	44	26.9773	9.78011	G.Arası	42943.091	335	128.188				
	Danışman	42	34.2857	9.88047								
	Süpervizörlüğü											
	Tercüme	37	31.7027	12.32852	Toplam	44812.953	339					
	Diğer	25	27.2000	12.53994								
	Toplam	340	31.5118	11.49746								

Tablo 7’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının görev tanımı değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu farklılığın hangi gruplar arasında yer aldığını ise detaylandırmak üzere tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerine geçilmiştir.

Tablo 8**Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Görev Tanımı Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları**

Görev Tanımı (i)	Görev Tanımı (j)	Ort.Farkı (i-j)	SH _x	p
Görüşme	Grup Etkinliği	5.49148*	1.89236	.004
	Danışman Süpervizörlüğü	-1.81696	1.92867	.347
	Tercüme	.76605	2.03278	.707
	Diğer	5.26875*	2.40732	.029
Grup Etkinliği	Görüşme	-5.49148*	1.89236	.004
	Danışman Süpervizörlüğü	-7.30844*	2.44243	.003
	Tercüme	-4.72543	2.52545	.062
	Diğer	-.22273	2.83565	.937
Danışman Süpervizörlüğü	Görüşme	1.81696	1.92867	.347
	Grup Etkinliği	7.30844*	2.44243	.003
	Tercüme	2.58301	2.55277	.312
	Diğer	7.08571*	2.86001	.014
Tercüme	Görüşme	-.76605	2.03278	.707
	Grup Etkinliği	4.72543	2.52545	.062
	Danışman Süpervizörlüğü	-2.58301	2.55277	.312
	Diğer	4.50270	2.93123	.125
Diğer	Görüşme	-5.26875*	2.40732	.029
	Grup Etkinliği	.22273	2.83565	.937
	Danışman Süpervizörlüğü	-7.08571*	2.86001	.014
	Tercüme	-4.50270	2.93123	.125

Mesleki tükenmişlik puanlarının görev tanımı değişkenine göre homojen dağılıp dağılmadığının tespiti amacıyla Levene Testi uygulanmıştır. Levene Testi sonrasında varyansların homojen dağıldığının gözlenmesiyle bu farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu incelemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizlerinden LSD testi uygulanmıştır. LSD Testi sonucunda mesleki tükenmişlik puanları görev tanımına göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Buna göre görüşme yapanların puanları grup etkinliği yapanlar ve diğer faaliyetlerde bulunanlardan; danışman süpervizörlüğü yapanların puanları grup etkinliği yapan ve diğer kategorilerde görev yapanlardan anlamlı düzeyde yüksektir ($p < .05$). Diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p > .05$).

Tablo 9**Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Çalışılan Grup Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları**

ANOVA Sonuçları											Levene Test	
N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri												
Puan	Grup	N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p	F	p
Mesleki Tükenmişlik	Mülteci/Sığınmacı	210	33.1048	11.47740	Grup İçi	1474.115	2	737.057	5.731	.004	.779	.46
	T.C. Vatandaşı Depremzede	47	27.8936	11.71627	G.Arası	43338.838	337	128.602				
	Her iki grup	83	29.5301	10.75938		44812.953	339					
	Total	340	31.5118	11.49746	Toplam							

Tablo 9’da görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının çalışılan grup değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu farklılığın hangi gruplar arasında yer aldığını ise detaylandırmak üzere tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerine geçilmiştir.

Tablo 10**Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Çalışılan Grup Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları**

Çalışılan Grup (i)	Çalışılan Grup (j)	Ort.Farkı (i-j)	SH _x	p
Mülteci/Sığınmacı	T.C. Vatandaşı Depremzede	5.21114*	1.82992	.005
	Her iki grup	3.57464*	1.47031	.016
T.C. Vatandaşı Depremzede	Mülteci/Sığınmacı	-5.21114*	1.82992	.005
	Her iki grup	-1.63650	2.07018	.430
Her iki grup	Mülteci/Sığınmacı	-3.57464*	1.47031	.016
	T.C. Vatandaşı Depremzede	1.63650	2.07018	.430

Tablo 10’da Mesleki tükenmişlik puanlarının çalışılan grup değişkenine göre homojen dağılıp dağılmadığının tespiti amacıyla Levene Testi uygulanmıştır. Levene Testi sonrasında varyansların homojen dağıldığının gözlenmesiyle bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizlerinden LSD testi uygulanmıştır. LSD Testi sonucunda Mesleki tükenmişlik puanları çalışılan grup değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaştığı gözlenmiştir. Buna göre mülteci/sığınmacı gruplarla çalışanların puanları. T.C. vatandaşı depremedelerle ve her iki grupla da çalışanlardan anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur ($p < .05$).

Diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > .05$).

Tablo 11

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

ANOVA Sonuçları											Levene Test	
N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri												
Puan	Grup	N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p	F	p
Mesleki Tükenmişlik	3 Yıldan Az	119	29.4958	11.21052	Grup İçi	873.943	2	436.971	3.351	.036	.06	.941
	4-6 Yıl	118	33.3136	11.66901	G.Arası	43939.010	337	130.383				
	7 Yıldan Fazla	103	31.7767	11.36639								
	Total	340	31.5118	11.49746	Toplam	44812.953	339					

Tablo 11’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının toplam çalışma süresi değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu farklılığın hangi gruplar arasında yer aldığını ise detaylandırmak üzere tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerine geçilmiştir.

Tablo 12

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Toplam Çalışma Süresi Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları

Süre (i)	Süre (j)	Ort.Farkı (i-j)	SH _x	p
3 Yıldan Az	4-6 Yıl	-3.81776*	1.48344	.010
	7 Yıldan Fazla	-2.28090	1.53672	.139
4-6 Yıl	3 Yıldan Az	3.81776*	1.48344	.010
	7 Yıldan Fazla	1.53686	1.53974	.319
7 Yıldan Fazla	3 Yıldan Az	2.28090	1.53672	.139
	4-6 Yıl	-1.53686	1.53974	.319

Tablo 12’de mesleki tükenmişlik puanlarının toplam çalışma süresi değişkenine göre homojen dağılıp dağılmadığının tespiti amacıyla Levene Testi uygulanmıştır. Levene Testi sonrasında varyansların homojen dağıldığının gözlenmesiyle bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizlerinden LSD testi uygulanmıştır. LSD Testi sonucunda Mesleki tükenmişlik puanları toplam çalışma süresi göre anlamlı düzeyde farklılaştığı gözlenmiştir. Buna göre mesleki tükenmişlik puanlarının 4-6 yıldır çalışanlarda 3 ve daha az çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur ($p < .05$).

Diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > .05$).

Tablo 13

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının STK Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

ANOVA Sonuçları											Levene Test	
N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri												
Puan	Grup	N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p	F	p
Mesleki Tükenmişlik	2 Yıl ve Daha Az	129	28.4884	11.54077	Grup İçi	1903.005	2	951.502	7.473	.001	.748	.474
	3-5 Yıl	128	33.2656	11.27710	G.Arası	42909.948	337	127.329				
	6 Yıl ve Uzeri	83	33.5060	10.88227								
	Toplam	340	31.5118	11.49746	Toplam	44812.953	339					

Tablo 13’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının STK çalışma süresi değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu farklılığın hangi gruplar arasında yer aldığını ise detaylandırmak üzere tamamlayıcı post-hoc analizlerine geçilmiştir.

Tablo 14

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının STK Çalışma Süresi Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları

STK Süre (i)	STK Süre (j)	Ort.Farkı (i-j)	SH _x	p
2 Yıl ve Daha Az	3-5 Yıl	-4.77725*	1.40777	.001
	6 Yıl ve Üzeri	-5.01765*	1.58781	.002
3-5 Yıl	2 Yıl ve Daha Az	4.77725*	1.40777	.001
	6 Yıl ve Üzeri	-.24040	1.59023	.880
6 Yıl ve Üzeri	2 Yıl ve Daha Az	5.01765*	1.58781	.002
	3-5 Yıl	.24040	1.59023	.880

Tablo 14’de mesleki tükenmişlik puanlarının STK çalışma süresi değişkenine göre homojen dağılıp dağılmadığının tespiti amacıyla Levene Testi uygulanmıştır. Levene Testi sonrasında varyansların homojen dağıldığının gözlenmesiyle bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizlerinden LSD testi uygulanmıştır. LSD Testi sonucunda mesleki tükenmişlik puanlarının 3-5 yıldır çalışanların puanlarının 2 yıl ve daha az çalışanlardan; 6 yıl ve üzeri çalışanların puanlarının ise yine 2 yıl ve daha az çalışanlardan anlamlı düzeyde yüksek olduğu ($p < .05$); 3-5 yıl ve 6 yıl ve üzeri çalışanların puanları arasında ise anlamlı fark bulunmadığı ($p > .05$) bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 15

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Sosyoekonomik Düzey (SED) Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

ANOVA Sonuçları											Levene Test	
N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri												
Puan	Grup	N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p	F	p
Mesleki Tükenmişlik	Düşük	52	35.9615	15.10092	Grup İçi	1344.345	2	672.173	5.211	.006	9.034	000
	Orta	225	31.0622	10.39040	G.Arası	43468.608	337	128.987				
	Ortanın Üstü	63	29.4444	11.11201								
	Total	340	31.5118	11.49746	Toplam	44812.953	339					

Tablo 15’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının SED değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu farklılığın hangi gruplar arasında yer aldığını ise detaylandırmak üzere tamamlayıcı post-hoc analizlerine geçilmiştir.

Tablo 16

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının SED Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları

SED (i)	SED (j)	Ort.Farkı (i-j)	SH _α	p
Düşük	Orta	4.89932	2.20571	.087
	Ortanın Üstü	6.51709*	2.51899	.033
Orta	Düşük	-4.89932	2.20571	.087
	Ortanın Üstü	1.61778	1.56198	.661
Ortanın Üstü	Düşük	-6.51709*	2.51899	.033
	Orta	-1.61778	1.56198	.661

Tablo 16’da mesleki tükenmişlik puanlarının sosyo-ekonomik (SED) değişkenine göre homojen dağılıp dağılmadığının tespiti amacıyla Levene Testi uygulanmıştır. Levene Testi sonrasında varyansların homojen dağıldığının gözlenmesiyle bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerinden LSD testi yapılmıştır. Uygulanan testin sonucunda mesleki tükenmişlik puanlarının düşük SED’deki katılımcılarda orta ve ortanın üstü SED’de olan katılımcılara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir ($p < .05$).

Tablo 17**Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Danışmanlık Yapılan Dil Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları**

Puan	N, SS ve $\bar{X}$ Değerleri				ANOVA Sonuçları					
	Grup	N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p
Mesleki Tükenmişlik	Anadil	119	29.9496	11.63488	Grup İçi	2226.829	2	1113.415	8.817	.000
	Tercüme	132	34.7727	11.05958	G.Arası	35611.115	282	126.281		
	Anadil+Tercüme	34	27.4118	10.46529	Toplam	37837.944	284			
	Total	285	31.8807	11.54263						

Tablo 17’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının danışmanlık yapılan dil değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu farklılığın hangi gruplar arasında yer aldığını ise detaylandırmak üzere tamamlayıcı post-hoc analizlerine geçilmiştir.

Tablo 18**Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Danışmanlık Yapılan Dil Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları**

DİL (i)	DİL (j)	Ort.Farkı (i-j)	SH _x	p
Anadil	Tercüme	-4.82315*	1.42051	.001
	Anadil+Tercüme	2.53782	2.18525	.246
Tercüme	Anadil	4.82315*	1.42051	.001
	Anadil+Tercüme	7.36096*	2.16120	.001
Anadil+Tercüme	Anadil	-2.53782	2.18525	.246
	Tercüme	-7.36096*	2.16120	.001

Tablo 18’de mesleki tükenmişlik puanlarının STK çalışma süresi değişkenine göre homojen dağılıp dağılmadığının tespiti amacıyla Levene Testi uygulanmıştır. Levene Testi sonrasında varyansların homojen dağıldığının gözlenmesiyle bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için tamamlayıcı post-hoc analizlerinden LSD testi yapılmıştır. LSD Testi sonucunda mesleki tükenmişlik puanları tercüme aracılığıyla danışmanlık verenlerin puan ortalamaları diğer gruplardan anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür ($p < .05$).

Tablo 19

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Süpervizyon Alma Sıklığı Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

Puan	N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri				ANOVA Sonuçları					
	Grup	N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p
Mesleki Tükenmişlik	Hiç	32	33.5938	13.16608	Grup İçi	495.281	2	247.640	1.883	.154
	Nadiren	212	32.0047	11.20236	G.Arası	44317.672	337	131.506		
	Sık sık	96	29.7292	11.45470						
	Total	340	31.5118	11.49746	Toplam	44812.953	339			

Tablo 19’da görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının süpervizyon alma sıklığı değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark ortaya koymamaktadır ($p>.05$).

Tablo 20

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Mesleki Eğitim Alma Sıklığı Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

Puan	N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri				ANOVA Sonuçları					
	Grup	N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p
Mesleki Tükenmişlik	Hiç	35	32.7143	11.91285	Grup İçi	648.681	2	324.340	2.475	.086
	Nadiren	194	32.4278	11.85043	G.Arası	44164.272	337	131.051		
	Sık sık	111	29.5315	10.54671						
	Total	340	31.5118	11.49746	Toplam	44812.953	339			

Tablo 20’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının mesleki eğitim alma sıklığı değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark ortaya koymamaktadır ($p>.05$).

Tablo 21

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Psikolojik Destek Alma Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığına İlişkin Yapılan İlişkisiz Grup T Testi Bulguları

Puan	Gruplar	N	X	SS	SH _x	t testi		
						t	Sd	p
Mesleki	Evet	105	32.6857	11.15823	1.08893	-2.204	338	.028
Tükenmişlik	Hayır	235	30.9872	11.63089	.75872			

Tablo 21’de görüldüğü gibi katılımcıların mesleki tükenmişlik puanlarının psikolojik destek alma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla uygulanan ilişkisiz grup t testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda Psikolojik destek alanların tükenmişlik puanları, almayanlara kıyasla istatistiksel olarak anlamlı derecede düşük olduğunu göstermektedir ($p < .05$).

Tablo 22

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Fazla Mesai Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemek İçin Yapılan Tek Yönlü ANOVA Sonuçları

Puan	N. SS ve $\bar{X}$ Değerleri			ANOVA Sonuçları							Levene Test	
	Grup	N	$\bar{X}$	SS	Var. K.	K.T.	Sd	K.O.	F	p	F	p
Mesleki Tükenmişlik	Hiç	158	28.5823	10.92138	Grup İçi	2631.656	3	877.219	6.988	.000	.837	.474
	2-5 Saat	64	33.8594	12.65020	G.Arası	42181.297	336	125.540				
	6-10 Saat	64	34.9844	10.60771								
	11 Saat ve Üzeri	54	33.1852	10.88893								
	Total	340	31.5118	11.49746	Toplam	44812.953	339					

Tablo 22’de görüldüğü gibi mesleki tükenmişlik puanlarının fazla mesai süresi değişkenine bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA yapılmıştır. Analiz sonuçları, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu farklılığın hangi gruplar arasında yer aldığını ise detaylandırmak üzere tamamlayıcı post-hoc analizlerine geçilmiştir.

Tablo 23

Mesleki Tükenmişlik Puanlarının Fazla Mesai Süresi Değişkenine Göre Hangi Alt Grupların Farklılık Gösterdiğini İncelemek Amacıyla Uygulanan Post-Hoc LSD Testi Bulguları

Fazla Mesai Süre (i)	Fazla Mesai Süre (j)	Ort.Farkı (i-j)	SH _x	p
Hiç	2-5 Saat	-5.27710*	1.66015	.002
	6-10 Saat	-6.40210*	1.66015	.000
	11 Saat ve Üzeri	-4.60291*	1.76617	.010
2-5 Saat	Hiç	5.27710*	1.66015	.002
	6-10 Saat	-1.12500	1.98068	.570
	11 Saat ve Üzeri	.67419	2.07035	.745
6-10 Saat	Hiç	6.40210*	1.66015	.000
	2-5 Saat	1.12500	1.98068	.570
	11 Saat ve Üzeri	1.79919	2.07035	.385
11 Saat ve Üzeri	Hiç	4.60291*	1.76617	.010
	2-5 Saat	-.67419	2.07035	.745
	6-10 Saat	-1.79919	2.07035	.385

Mesleki tükenmişlik puanlarının fazla mesai süresi değişkenine göre homojen dağılıp dağılmadığının tespiti amacıyla Levene Testi uygulanmıştır. Levene Testi sonrasında varyansların homojen dağıldığının gözlenmesiyle bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için tamamlayıcı post-hoc analizlerinden LSD testi yapılmıştır. Buna göre hiç fazla mesai yapmayanların puanları diğer grupların tamamından anlamlı düzeyde düşüktür ($p < .05$).

3.2. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Tablo 24

Mesleki Tükenmişlik ve Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri Arasındaki İlişkilere Yönelik Yapılan Pearson Korelasyon Analizi Bulguları

	Pearson	MTO	KS	KE	DO	PO	PIO	PGG	BA	Y	DigS
MTO	r	1									
	p										
KS	r	,406**	1								
	p	,000									
KE	r	,291**	,273**	1							
	p	,000	,000								
DYO	r	,138*	,335**	,257**	1						
	p	,011	,000	,000							
PO	r	-,195**	-,261**	,025	-,034	1					
	p	,000	,000	,645	,534						
PIO	r	-,262**	-,145**	,034	,211**	,451**	1				
	p	,000	,008	,538	,000	,000					
PGG	r	-,435**	-,241**	-,021	,095	,471**	,620**	1			
	p	,000	,000	,701	,080	,000	,000				
BA	r	,067	,070	,365**	,082	,332**	,242**	,306**	1		
	p	,221	,199	,000	,131	,000	,000	,000			
Y	r	,371**	,395**	,219**	,185**	-,032	-,100	-,145**	,254**	1	
	p	,000	,000	,000	,001	,556	,067	,007	,000		
DigS	r	,384**	,307**	,241**	,282**	,015	-,041	-,115*	,258**	,533**	1
	p	,000	,000	,000	,000	,790	,446	,034	,000	,000	

* $p < .05$; ** $p < .01$

Mesleki tükenmişlik ile bilişsel duygu düzenleme stratejilerinden kendini suçlama ($r = .406$), kabul etme ($r = .291$), düşünceye odaklanma ($r = .138$), yıkım ($r = .371$) ve diğerlerini suçlama ($r = .384$) puanları arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkiye rastlanırken; mesleki tükenmişlik ile pozitif tekrar odaklanma ($r = -.195$), plana odaklanma ($r = -.262$) ve pozitif tekrar gözden geçirme ($r = -.435$) arasında ise istatistiksel yönden negatif ve anlamlı ilişkilere rastlanmıştır ($p < .05$). Mesleki tükenmişlik ile bakış açısına yerleştirmek arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır ($p > .05$).

Tablo 25

Mesleki Tükenmişlik ile Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkilere Yönelik Yapılan Pearson Korelasyon Analizi Bulguları

	Pearson	MTO	SBÇ (KG)	SBÇ (İY)	SBÇ (BEY)	SBÇ (SDA)
MTO	r	1				
	p					
SBÇ (KG)	r	-.327**	1			
	p	,000				
SBÇ (İY)	r	-.371**	,735**	1		
	p	,000	,000			
SBÇ (BEY)	r	,170**	-,053	-,035	1	
	p	,002	,331	,516		
SBÇ (SDB)	r	-,086	,132*	,138*	-,208**	1
	p	,113	,015	,011	,000	
SBÇ (ÇKS)	r	,338**	-,356**	-,402**	,490**	-,200**
	p	,000	,000	,000	,000	,000

* $p < .05$; ** $p < .01$

Mesleki tükenmişlik ile stresle başa çıkma stratejilerinden boyun eğici yaklaşım ($r = .170$) ve çaresizlik/kendini suçlama ($r = .338$) puanları arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkiye rastlanırken; mesleki tükenmişlik ile stresle başa çıkma stratejilerinden kendine güven ($r = -.327$) ve iyimser yaklaşım ($r = -.371$) arasında ise istatistiksel yönden negatif ve anlamlı ilişkilere rastlanmıştır ($p < .01$). Mesleki tükenmişlik ile stresle başa çıkmanın sosyal desteğe başvurma alt boyutu arasında ise anlamlı ilişki bulunamamıştır ($p > .05$).

3.3. Bilişsel Duygu Düzenleme Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Bulgular

Bilişsel duygu düzenleme, stresle başa çıkma tarzları ve algılanan kurumsal desteğin mesleki tükenmişliği yordama düzeyinin incelenmesi amacı ile basamaklı regresyon analizi kullanılmıştır. Kurulan modelde STK çalışma süresi kontrol değişkeni olarak alınmıştır. Uygulanan basamaklı regresyon analizi bulgularına göre:

Tablo 26

Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejilerinin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Basit Doğrusal Regresyon Analizi

		Standardize Edilmemiş Kat		Standardize Katsayılar			Korelasyonlar			Çoklu İstatistikleri	Bağılantısallık
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	SH	t	Beta	p	Zero-order	Kısmi	Part	Tolerance	VIF
MTO	Sabit	18,73	5,060		3,704	,000					
	stksure	2,561	,625	,174	4,096	,000	,183	,220	,172	,985	1,015
	KS	,671	,189	,181	3,547	,000	,406	,192	,149	,679	1,472
	KE	,826	,212	,176	3,895	,000	,291	,210	,164	,865	1,156
	DO	-,003	,209	-,001	-,015	,988	,138	-,001	-,001	,756	1,322
	PO	,112	,240	,024	,466	,641	-,195	,026	,020	,686	1,458
	PTOd	-,100	,279	-,020	-,359	,720	-,262	-,020	-,015	,551	1,815
	PGG	-	,241	-,333	-	,000	-,435	-,306	-,246	,547	1,828
		1,411			5,849						
	Yıkım	,452	,197	,120	2,295	,022	,371	,125	,097	,648	1,543
	DigSuc	,713	,202	,183	3,539	,000	,384	,191	,149	,662	1,510
Düz.R2= .40		SH=8,90		F(değ)= .000			Durbin Watson= 1.576			P=.000	
KS: Kendini suçlama, KE: Kabul etme, DO:Düşünceye odaklanma		PO: Plana odaklanma PTOd: Pozitif tekrar odaklanma		PGG: Pozitif gözden geçirme DigSuc: Diğerlerini suçlama							

Bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin mesleki tükenmişliği yordama durumunu belirlemek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi tabloda gösterildiği üzere bilişsel duygu düzenlemenin boyutlarından olan kendini suçlama, kabul etme, yıkım ve diğerlerini suçlama stratejileri mesleki tükenmişliği anlamlı düzeyde pozitif yönde, pozitif gözden geçirme ise tükenmişliği negatif yönde yordamaktadır ($p<.001$). Söz konusu bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin mesleki tükenmişliğin %40'ını yordadığı görülmektedir.

Tablo 27

Stresle Başa Çıkma Stratejilerinin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Basit Doğrusal Regresyon Analizi

		Standardize						Çoklu			Bağlantısallık
		Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar			Korelasyonlar			İstatistikleri	
Bağımlı	Bağımsız						Zero-	Kısmi	Part		
Değişken	Değişken	B	SH	t	Beta	p	order			Tolerance	VIF
MTO	Sabit	33,305	5,391		6,178	,000					
	stksure	2,768	,715	,188	3,871	,000	,183	,207	,187	,992	1,008
	SBC(KG)	-,262	,218	-,086	-1,204	,230	-,327	-,066	-,058	,455	2,198
	SBC(IY)	-,955	,322	-,219	-2,969	,003	-,371	-,160	-,143	,428	2,335
	SBC(BEY)	,244	,223	,062	1,097	,273	,170	,060	,053	,728	1,374
	SBC(CKS)	,506	,157	,201	3,229	,001	,338	,174	,156	,602	1,660
Düz.R2= .21		SH=10.22		F(değ)=		Durbin	Watson=	P=.000			
SBC: Stresle başa çıkma				19.074		1.522					
KG: Kendine güven											
İY: İyimser yaklaşım											
BEY: Boyun eğici yaklaşım											
CKS:Çaresiz/Kendini suçlayıcı											

Stresle başa çıkma stratejilerinin mesleki tükenmişlik değişkenini yordama düzeyini belirlemek için basit doğrusal regresyon analizi tablo 27’de sunulmaktadır. Tabloda gösterildiği üzere, stresle başa çıkma stratejilerinden iyimser yaklaşım ve çaresizlik/kendini suçlama, mesleki tükenmişliği anlamlı şekilde yordamaktadır ($p<.001$). Söz konusu yordayıcılık %21 düzeyindedir.

Tablo 28

Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Standardize Katsayılar	Edilmemiş Katsayılar	Standardize Katsayılar	Korelasyonlar			Çoklu Bağılantısallık İstatistikleri		
		B	SH	t	Beta	p	Zero-order	Kısmi	Part	Tolerans
MTO	<i>Sabit</i>	52,65	1,961		26,851	,000				
	<i>stksure</i>	1,022	,593	,069	1,724	,086	,183	,094	,068	,971
	AKD	-,400	,024	-,672	-16,717	,000	-,683	-,673	-,662	,971
Düz.R2= .47		SH=8.38		F(değ)=		.472	Durbin	Watson=	1.86	P=.000

Algılanan kurumsal desteğin mesleki tükenmişliği yordama düzeyini göstermek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi bulguları tablo 28’te yer almaktadır. Buna göre algılanan kurumsal destek, mesleki tükenmişliği anlamlı düzeyde yordamaktadır ($p<.001$). Bu yordama ise %47 düzeyindedir.

3.3.1. Bilişsel Duygu Düzenleme, Stresle Başa Çıkma ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Hiyerarşik Regresyon Analizi

Aşağıdaki tabloda mesleki tükenmişliğe ilişkin yapılan hiyerarşik regresyon analizi bulguları verilmektedir. Birinci aşamada STK çalışma süresinin mesleki tükenmişlik puanlarını anlamlı ve pozitif yönde yordadığı görülmektedir ($p < .01$, Düz. $R^2 = .03$). İkinci aşamada bilişsel duygu düzenleme stratejileri modele dahil edilmiş, bu stratejilerin mesleki tükenmişliği anlamlı düzeyde yordadığı görülmüştür ($p < .01$, Düz. $R^2 = .404$). Üçüncü aşamada stresle başa çıkma stratejileri modele eklendiğinde, bu stratejilerin modele anlamlı bir katkıda bulunmadığı tespit edilmiştir ($p > .05$). Son aşamada algılanan kurumsal destek modele eklenmiş ve modele anlamlı katkıda bulunduğu görülmüştür ($p < .01$, Düz. $R^2 = .595$).

Her bir bağımsız değişkenin modele katkıları aşamalara göre incelendiğinde STK süresinin ilk aşamada, bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin eklendiği ikinci aşamada, stresle başa çıkma stratejilerinin eklendiği üçüncü aşamada modeli yordamadaki anlamlılığının devam ettiği; ancak algılanan kurumsal desteğin eklendiği dördüncü aşamada ise mesleki tükenmişliği yordamadaki gücünün ortadan kalktığı görülmüştür.

İkinci aşamada eklenen bilişsel duygu düzenleme değişkeninin yıkım, kabul etme, pozitif gözden geçirme, kendini suçlama ve diğerlerini suçlama boyutlarının ikinci ve üçüncü aşamalarda modele anlamlı katkıda bulunduğu; algılanan kurumsal desteğin modele eklendiği dördüncü aşamada ise yıkım, kendini suçlama ve diğerlerini suçlama boyutlarının yordama gücünün ortadan kalktığı görülmektedir.

Stresle başa çıkma stratejilerinin ise modelin tüm aşamalarında modele katkısının anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 29

Bilişsel Duygu Düzenleme, Stresle Başa Çıkma ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Hiyerarşik Regresyon Analizi

Değişkenler	İLK	AŞAMA	İKİNCİ	AŞAMA	ÜÇÜNCÜ	AŞAMA	DÖRDÜNCÜ	AŞAMA
	B	t	B	t	B	t	B	t
Sabit		16,60**6						
stksure	,183	3,421**						
Sabit				4,205**				
stksure			,173	4,100**				
KS			,176	3,669**				
KE			,176	3,973**				
PGG			-,335	-7,705**				
Y			,122	2,355*				
DS			,184	3,654**				
Sabit						4,136**		
stksure					,170	4,013**		
KS					,191	3,496**		
KE					,181	4,032**		
PGG					-,324	-6,233**		
Y					,131	2,438*		
DS					,187	3,714**		
SBCİY					-,041	-,753		
SBCÇKS					-,058	-1,013		
sABİT								9,977**
stksure							,086	2,432
KS							,069	1,489
KE							,122	3,282**
PGG							-,231	-5,296**
Y							,160	3,610
DS							,076	1,782
SBCİY							-,050	-1,117
SBCÇKS							-,074	-1,565
AKD							-,503	-12,518**
R ²		,033		,416		,418		,606
Düz. R ²		,031		,405		,404		,595
R ² (değişim)		,033		,382		,003		187
F (değişim)		11,704**		43,596**		,726		156,702**

BÖLÜM 4: TARTIŞMA

4.1. Mesleki Tükenmişlik ve Sosyodemografik Değişkenlere Yönelik Bulgular

Sivil toplum çalışanlarının mesleki tükenmişliğinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla uygulanan analizler sonucunda kadın ve erkekler arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Benzer şekilde, Maslach ve Jackson (2005) yaptıkları çalışmalarda cinsiyetin mesleki tükenmişlik üzerinde belirgin bir etkisinin olmadığını belirtmiştir. Buna ek olarak, Schaufeli ve Bakker (2006) da benzer bulgulara ulaşarak, tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediğini ifade etmiştir. Öte yandan, farklı bir sonuç olarak, Çapri ve arkadaşları (2010) yaptıkları araştırmada kadın katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin erkek katılımcılardan anlamlı derecede yüksek olduğunu gözlemlemiştir. Bu durum, tükenmişlik üzerine yapılan çalışmaların farklı örneklem ve çalışma koşulları altında çeşitlilik gösterebileceğine işaret etmektedir. Bu çalışmanın bulguları, mesleki tükenmişliğin cinsiyet farklılıklarından ziyade iş yükü, sosyal destek ve iş-yaşam dengesi gibi faktörlerden daha fazla etkilenebileceğini düşündürmektedir (Hakanen ve Schaufeli, 2012).

Katılımcıların mesleki tükenmişliğinin Maraş bölgesi çalışanı olma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla uygulanan analizler sonucunda gruplar arasında anlamlı bir farka rastlanmıştır. Buna göre Maraş bölgesi çalışanlarının puan ortalamaları, Maraş bölgesi çalışanı olmayanlara göre anlamlı düzeyde düşüktür. Benzer şekilde, Maslach ve Jackson (2005), coğrafi ve bölgesel farklılıkların tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olabileceğini ileri sürmüştür. Bunun yanı sıra, Schaufeli ve Bakker (2006) yaptıkları çalışmada, bölgesel özelliklerin çalışanların tükenmişlik algısını şekillendirebileceğini ve bazı bölgelerde iş stresine yönelik algıların daha düşük olduğunu belirtmiştir. Maraş bölgesinde çalışanların tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olmasının arkasında, bu bölgede sağlanan destek mekanizmalarının güçlü olması ya da bölgenin çalışma koşullarının tükenmişlik riskini azaltıcı nitelikte olması gibi faktörler bulunabilir (Hakanen ve Schaufeli, 2012). Diğer bir çalışmada ise Çapri ve arkadaşları (2010), bölgesel çalışma koşullarının tükenmişlik üzerinde farklı etkiler yaratabileceğini ve belirli bölgelerde çalışanların daha düşük stres seviyelerine sahip olabileceğini ifade etmiştir.

Mesleki tükenmişliğin mezun olunan bölüme göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek için uygulanan analiz sonucunda gruplar arasında anlamlı fark bulunamamıştır. Benzer şekilde, Lee ve Ashforth (2007), akademik geçmişin tükenmişlik üzerinde sınırlı bir

etkisi olduğunu, tükenmişliğin daha çok iş yükü, iş talepleri ve sosyal destek gibi faktörlerle şekillendiğini belirtmiştir. Buna paralel olarak, Maslach ve Leiter (2010), mezun olunan bölüm gibi eğitsel değişkenlerin tükenmişlik seviyelerine anlamlı bir etkisinin olmadığını ifade etmektedir. Ancak, farklı bir yaklaşımla, Pines ve Aronson (2008), tükenmişlik düzeylerinin belirli akademik geçmişlerden gelen bireyler arasında farklılık gösterebileceğini öne sürmüştür. Bu çerçevede yapılan çalışmalarda, bazı disiplinlerde yetişen bireylerin stresle başa çıkma becerilerinin farklılık gösterebileceği vurgulanmıştır. Bu bulgular, mezun olunan bölümün doğrudan tükenmişlik puanlarına anlamlı bir etkisi olmadığını, ancak iş ortamı ve koşullarla etkileşime giren farklı unsurların tükenmişlik üzerindeki etkisini vurgulamaktadır.

Mesleki tükenmişliğin kurumda çalışılan pozisyona göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek için uygulanan analiz sonucunda gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Sosyal hizmet uzmanlarının mesleki tükenmişlik puanlarının koruma sorumlularından anlamlı düzeyde yüksek; vaka çalışanları olanların puanları psikolog/PDR, saha çalışanı/koordinatörü ve koruma sorumlularından anlamlı düzeyde yüksek; hukuk danışmanlarının puanları ise psikolog/PDR'den ve koruma sorumlularından anlamlı düzeyde yüksek olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Bu sonuç, pozisyon farklılıklarının mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Benzer bir bulguya göre, Hochschild (2012), meslek gruplarına göre iş yükü ve duygusal emeğin farklılaşmasının tükenmişlik düzeylerini etkileyebileceğini ileri sürmektedir. Diğer bir çalışma olan Brotheridge ve Grandey (2002) de, iş pozisyonlarının çalışanların tükenmişlik seviyeleri üzerinde belirleyici olduğunu, özellikle sosyal hizmet uzmanları ve vaka çalışanları gibi duygusal yükü yüksek pozisyonların daha fazla tükenmişlik yaşadığını belirtmektedir. Ancak, bazı araştırmalarda tükenmişlik düzeylerinin daha çok bireysel direnç faktörleri ve organizasyonel destek mekanizmalarına bağlı olarak değişiklik gösterebileceği vurgulanmıştır (Cordes ve Dougherty, 2006).

Mesleki tükenmişliğin görev tanımı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek için uygulanan analiz sonucunda gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Görüşme yapanların puanları grup etkinliği yapanlar ve diğer faaliyetlerde bulunanlardan; danışman süpervizörlüğü yapanların puanları grup etkinliği yapan ve diğer kategorilerde görev yapanlardan anlamlı düzeyde yüksektir ancak diğer gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu bulgular, görev tanımlarının mesleki tükenmişlik üzerinde belirgin bir etkisi olabileceğini göstermektedir. Benzer bir çalışmada, Bakker ve Demerouti (2007), çalışanların iş rollerinin ve iş tanımlarının tükenmişlik üzerindeki etkisine dikkat çekmiş; özellikle danışmanlık ve süpervizörlük gibi daha yoğun

etkileşim ve duygusal emek gerektiren rollerin tükenmişlik riskini artırdığını ifade etmiştir. Ayrıca, Leiter ve Maslach (2014) de işin niteliğinin ve görev tanımının tükenmişlik üzerinde belirleyici olduğunu ve doğrudan danışanlarla etkileşim gerektiren rollerin daha yüksek tükenmişlik ile ilişkili olduğunu ortaya koymuştur.

Mesleki tükenmişliğin çalışılan gruba göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek için uygulanan analiz sonucunda gruplar arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre mülteci/sığınmacı gruplarla çalışanların, T.C. vatandaşı/depremzedelerle ve her iki gruba da çalışanlardan anlamlı düzeyde yüksek olduğu gözlenmiştir. Diğer gruplar arasında ise anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuca göre, mülteci ve sığınmacı gruplarla çalışmanın, çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerinde daha fazla baskı yaratabileceğine işaret etmektedir. Benzer bulgular, çalışılan grupların özel koşullarının mesleki tükenmişlik üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğunu vurgulayan diğer araştırmalarda da görülmektedir. Yıldız (2013), sığınmacı ve mülteci gruplarla çalışanların, yaşadıkları duygusal yük nedeniyle daha yüksek tükenmişlik düzeyleri bildirdiklerini ifade etmektedir. Diğer bir araştırmada, Taştan ve Davutoğlu (2015), özellikle sığınmacı gruplarla çalışmanın sosyal hizmet uzmanları ve diğer saha çalışanları üzerinde daha yoğun stres yarattığını, bu gruplarla çalışanların daha fazla duygusal ve fiziksel yorgunluk yaşadığını ortaya koymuştur. Bu bulgular, özellikle mülteci/sığınmacı gruplarla çalışan profesyonellere yönelik destekleyici programların geliştirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, benzer iş kollarında çalışanların psikolojik sağlığını korumak amacıyla daha fazla sosyal destek ve kaynak sağlanmasının tükenmişlik düzeylerini azaltabileceği düşünülmektedir (Gökçe ve Bayram, 2018).

Mesleki tükenmişliğin toplam çalışma süresine göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için uygulanan analiz neticesinde gruplar arasında anlamlı farka rastlanmıştır. Mesleki tükenmişliğin 4-6 yıldır çalışanlarda 3 ve daha az çalışanlardan yüksek olduğu gözlenmiştir. Diğer gruplar arasında ise anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu bulgu, çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin çalışma süresiyle ilişkili olarak değişebileceğini göstermektedir. Benzer şekilde, Demirel ve Ateş (2017), çalışma süreleri arttıkça tükenmişlik seviyelerinde artış gözlemlendiğini ve özellikle 3-6 yıl aralığında çalışan bireylerin mesleki tükenmişlik riskinin daha yüksek olduğunu ifade etmektedir. Buna ek olarak, Bayrak ve Çelik (2020), orta vadede çalışan bireylerin, özellikle kariyerlerinde henüz kalıcı çözümler üretme aşamasına geçmediklerinden, mesleki tükenmişlik seviyelerinin artabileceğini öne sürmüştür. Diğer yandan, uzun yıllar çalışan bireylerin tükenmişlik düzeylerinde düşüş yaşandığı da literatürde ifade edilmektedir. Örneğin, Çoban ve Yıldız (2019), uzun süreli çalışma tecrübesine

sahip bireylerin iş stresine daha fazla uyum sağladıklarını ve tükenmişlik seviyelerinin bu nedenle nispeten daha düşük olduğunu belirtmiştir. Bu durum, çalışanların kariyerlerinde bir noktaya kadar artan tükenmişliğin, uzun vadede deneyimle birlikte azalma eğilimi gösterebileceğini ortaya koymaktadır.

Mesleki tükenmişliğin STK çalışma süresine göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için uygulanan analiz neticesinde gruplar arasında anlamlı farka rastlanmıştır. Mesleki tükenmişliğin 3-5 yıldır çalışanların 2 yıl ve daha az çalışanlardan; 6 yıl ve üzeri çalışanların ise yine 2 yıl ve daha az çalışanlardan anlamlı düzeyde yüksek olduğu; 3-5 yıl ve 6 yıl ve üzeri çalışanların arasında ise anlamlı fark bulunmadığı bulgularına ulaşılmıştır. Bu bulgu, STK'larda çalışma süresi arttıkça mesleki tükenmişlik riskinin de artabileceğini göstermektedir. Benzer şekilde, Arslan ve Kılıç (2018), STK çalışanlarının iş ortamındaki belirsizlikler ve duygusal talepler nedeniyle, çalışma süresi ilerledikçe tükenmişlik yaşama olasılıklarının arttığını ifade etmektedir. Ayrıca, Bulut ve Yılmaz (2021), 3-5 yıl gibi orta vadeli çalışma sürelerinde mesleki tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğunu ve 6 yılın üzerindeki çalışanlarda bu durumun devam ettiğini bulmuştur. Öte yandan, kısa süre çalışan bireylerin tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olması, özellikle çalışma süresinin başlangıç aşamasında iş motivasyonunun yüksek olmasına ve çalışma ortamına yönelik iyimser beklentilere bağlanmaktadır. Karadağ ve Acar (2019), kısa süre çalışanların iş doyumunun daha yüksek olabileceğini ve bu durumun tükenmişlik yaşama riskini düşürebileceğini belirtmiştir. Bu bulgular, STK çalışanlarının çalışma süresine bağlı olarak farklı tükenmişlik riskleri taşıdığını ortaya koymaktadır.

Mesleki tükenmişliğin sosyo ekonomik düzeye (SED) göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için uygulanan analiz neticesinde gruplar arasında anlamlı farka rastlanmıştır. Mesleki tükenmişlik düşük SED'deki katılımcılarda orta ve ortanın üstü SED'de olan katılımcılara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir. Düşük sosyoekonomik koşullarda yaşayan bireylerin mesleki tükenmişlik riskinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde, Özdemir ve Kaya (2015) yaptıkları çalışmada, düşük sosyoekonomik duruma sahip bireylerin iş ortamında daha fazla stres yaşadıklarını ve tükenmişlik düzeylerinin buna bağlı olarak arttığını ifade etmiştir. Ayrıca, Ayhan ve Çiftçi (2017), düşük gelir düzeyinin ve sınırlı sosyal kaynaklara erişimin, mesleki tükenmişlik seviyelerinde artışa neden olduğunu belirtmiştir. Diğer yandan, yüksek sosyoekonomik duruma sahip çalışanların tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olması, bu gruptaki bireylerin iş ortamındaki zorluklarla başa çıkmak için daha fazla kaynak ve desteğe sahip olabilmeleri ile

açıklanabilir. Yüksel ve Tuncer (2018), sosyoekonomik durumun, iş stresi ile başa çıkmada önemli bir etken olduğunu ve özellikle üst sosyoekonomik grupta tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğunu öne sürmüştür. Bu bulgular, sosyoekonomik durumun mesleki tükenmişlik üzerinde belirleyici bir faktör olduğunu ortaya koymakta ve düşük SED gruplarına yönelik destek mekanizmalarının önemini vurgulamaktadır.

Mesleki tükenmişliğin sivil toplum kuruluşunda çalışma süresine göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için uygulanan analiz neticesinde gruplar arasında anlamlı farka rastlanmıştır. Tercüme aracılığıyla danışmanlık verenlerin mesleki tükenmişliğinin diğer gruplardan anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür. Aydın ve Güven (2019), yoğun dil ve içerik uyarlaması gerektiren çeviri çalışmalarının çalışanların duygusal yıpranma yaşama riskini artırabileceğini belirtmiştir. Bu tür görevlerde çalışanların, dil becerilerini yoğun biçimde kullanmanın yanı sıra, kültürel ve içeriksel hassasiyetlere de dikkat etmesi gerektiği için, tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olabileceği vurgulanmaktadır. Bu bulgular, tercüme aracılığıyla danışmanlık veren çalışanların tükenmişlik riskini azaltmaya yönelik destekleyici müdahalelerin gerekliliğine işaret etmektedir. Özellikle, psikolojik destek ve stres yönetimi programlarının bu tür işlerle uğraşan çalışanların tükenmişliğini azaltmada etkili olabileceği öngörülmektedir.

Mesleki tükenmişliğin süpervizyon alma sıklığına göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için uygulanan analiz neticesinde gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır. Kara ve Altıntaş (2018), süpervizyon sıklığının mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olmadığını; ancak süpervizyonun niteliği ve içeriğinin çalışanların tükenmişlik düzeylerini etkileyebileceğini öne sürmüştür. Başka bir çalışmada ise, Aksoy ve Yıldırım (2020), süpervizyon sıklığının değil, süpervizyon sürecinde sağlanan destekleyici ve rehberlik edici yaklaşımların tükenmişlik düzeylerini azaltmada daha etkili olduğunu belirtmiştir.

Mesleki tükenmişliğin mesleki eğitim alma sıklığına göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için uygulanan analiz neticesinde gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır. Çalışkan ve Demir (2019), mesleki eğitimin sıklığının çalışanların tükenmişlik seviyelerine anlamlı bir etkisi olmadığını, ancak eğitimlerin içeriği ve çalışanların ihtiyaçlarına uygunluğunun tükenmişlik üzerinde daha etkili olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, Güneş ve Yavuz (2021), çalışanların mesleki gelişim programlarının sıklığından ziyade, eğitimin kalitesi ve uygulamalı destek unsurlarının tükenmişlik düzeylerinin düşmesinde daha önemli bir faktör olduğunu ifade etmiştir.

Sivil toplum çalışanlarının mesleki tükenmişliklerinin psikolojik destek almalarına anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için uygulanan analiz neticesinde gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Maslach ve Leiter (2016) özellikle STK çalışanları gibi insanlarla birebir çalışan kişilerde duygusal tükenme yüksek olduğu için, psikolojik destek alma motivasyonunu artabileceğini söylemektedir. Öte yandan, Korkmaz ve Kaya (2018), psikolojik destek almanın tükenmişlik üzerinde kısa vadede etkili olabileceğini ancak uzun vadeli tükenmişlik seviyelerini anlamlı ölçüde azaltmadığını belirtmiştir.

Mesleki tükenmişliğin mesai süresi göre anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek için uygulanan analiz neticesinde gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur. Hiç fazla mesai yapmayanların puanları diğer grupların tamamından anlamlı düzeyde düşüktür. Benzer bulgulara ulaşan Öztürk ve Demir (2019), fazla mesai yapmanın çalışanların zihinsel ve fiziksel yorgunluk seviyelerini artırarak tükenmişlik riskini yükselttiğini belirtmiştir. Ayrıca, Şahin ve Erbaş (2021), sürekli fazla mesai yapmanın iş-yaşam dengesini bozarak çalışanların duygusal tükenmişliğine katkıda bulunduğunu ifade etmiştir. Bu araştırmalar, fazla mesai yapmamanın çalışanların tükenmişlik seviyelerini düşürmede olumlu bir etkiye sahip olduğunu öne sürmektedir. Bu bulgular, STK çalışanlarının fazla mesai yapma sıklığını azaltacak düzenlemelerin ve iş-yaşam dengesini destekleyecek politikaların tükenmişlik riskini azaltabileceğini vurgulamaktadır.

4.2. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Mesleki tükenmişlik ile bilişsel duygu düzenleme stratejileri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Analiz sonucunda, mesleki tükenmişlik ile kendini suçlama, diğerlerini suçlama, düşünceye odaklanma, kabul etme ve yıkım arasında anlamlı pozitif yönde ilişkiler saptanmıştır. Bu sonuç, yüksek mesleki tükenmişlik düzeylerine sahip bireylerin daha fazla kendini ve diğerlerini suçlama, kabul etme ve yıkıcı düşüncelere odaklanma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde, Arslan ve Çetin (2018) de, olumsuz duygu düzenleme stratejilerinin mesleki tükenmişlik seviyelerini artırabileceğini ifade etmiştir. Öte yandan, mesleki tükenmişlik ile plana odaklanma, pozitif tekrar odaklanma ve pozitif tekrar gözden geçirme arasında ise istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif ilişkiler bulunmuştur. Bu sonuçlar, mesleki tükenmişlik düzeyleri yüksek olan bireylerin, pozitif ve planlı düşünce süreçlerini daha az kullanma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Benzer bir çalışmada, Yılmaz ve Demir (2020), olumlu duygu düzenleme stratejilerinin tükenmişliği azaltmada etkili olduğunu vurgulamıştır. Mesleki tükenmişlik ile bakış açısına yerleştirme stratejisi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuç, bakış açısı değişikliğinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde doğrudan etkili bir strateji

olmayabileceğini düşündürmektedir. Literatürde de benzer şekilde, bu stratejinin etkisinin bireysel özelliklere bağlı olarak farklılaşabileceği belirtilmektedir (Kaya ve Şahin, 2019).

Mesleki tükenmişlik ile stresle başa çıkma stratejileri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, mesleki tükenmişlik ile boyun eğici yaklaşım ve çaresizlik/kendini suçlama stratejileri arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sonuçlara göre, yüksek tükenmişlik düzeylerine sahip bireylerin daha fazla boyun eğici davranışlar sergilediğini ve kendilerini suçlama eğiliminde olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde, Akman ve Güler (2020), olumsuz başa çıkma stratejilerinin tükenmişliği artırabileceğini ifade etmektedir. Öte yandan, mesleki tükenmişlik ile stresle başa çıkma stratejilerinden; kendine güven ve iyimser yaklaşım arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sonuçlara göre, mesleki tükenmişlik düzeyleri düşük olan bireylerin, stresle başa çıkma stratejilerinin daha yüksek olduğunu ve kendine güven ile iyimserlik stratejilerini daha fazla kullandıklarını göstermektedir. Benzer bir çalışmada, Çelik ve Yıldırım (2018), pozitif başa çıkma stratejilerinin tükenmişliği azaltmada önemli bir rol oynadığını vurgulamıştır. Ayrıca, mesleki tükenmişlik ile stresle başa çıkmanın alt boyutlarından olan sosyal destekle arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu bulgu, sosyal desteğin mesleki tükenmişlik üzerinde doğrudan etkili olmayabileceğini, ancak bireylerin algıladığı kurumsal destek gibi faktörlerin tükenmişlik riskini azaltmada daha etkili olabileceğini düşündürmektedir (Özkan ve Demir, 2019).

4.3. Bilişsel Duygu Düzenleme, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Bulgular

Bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin mesleki tükenmişliği yordama durumunu incelemek için basit doğrusal regresyon yapılmıştır. Bilişsel duygu düzenlemenin kendini suçlama, diğerlerini suçlama, yıkım, kabul etme stratejileri ile pozitif yönde, pozitif gözden geçirme ise mesleki tükenmişliği negatif yönde anlamlı düzeyde yordamaktadır. Söz konusu bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin mesleki tükenmişliğin %40'ını yordadığı görülmektedir. Karaca ve Çetin (2021), olumsuz duygu düzenleme stratejilerinin tükenmişliği artırdığını, özellikle kendini ve diğerlerini suçlama gibi stratejilerin mesleki tükenmişlik üzerinde belirgin bir etkiye sahip olduğunu ifade etmiştir. Pozitif duygu düzenleme stratejilerinin ise tükenmişliği azaltıcı bir etki gösterdiği belirtilmiştir (Güçlü ve Öztürk, 2020). Bu çalışmalardan elde edilen bulgular, bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin mesleki tükenmişlik üzerinde önemli bir yordayıcı olduğunu ve bu stratejilerin bireylerin iş hayatındaki tükenmişlik riskini yönetmede kilit bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Stresle başa çıkma stratejilerinin mesleki tükenmişlik değişkenini yordama düzeyini incelemek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Stresle başa çıkma stratejilerinden iyimser yaklaşım negatif yönde yordarken, çaresizlik/kendini suçlama, mesleki tükenmişliği pozitif yönde anlamlı şekilde yordamaktadır. Söz konusu yordayıcılık %21 düzeyindedir. Sezer ve Uğur (2019), çaresizlik ve kendini suçlama stratejilerinin mesleki tükenmişliği artırıcı bir etkisi olduğunu, iyimser yaklaşımın ise tükenmişlik düzeyini azaltıcı bir rol oynadığını belirtmiştir. Ayrıca, Başaran ve Yıldız (2021), stresle başa çıkma stratejilerinin bireylerin mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerinde doğrudan etkili olduğunu ve özellikle iyimserlik gibi pozitif stratejilerin tükenmişlik riskini azalttığını ifade etmiştir. Bu çalışmalar, başa çıkma stratejilerinin çalışanların tükenmişlik düzeylerini yönetmede önemli bir rol oynadığını ve iş yaşamında tükenmişliği azaltma potansiyeli sunduğunu göstermektedir.

Algılanan kurumsal desteğin mesleki tükenmişliği yordama düzeyini incelemek için yapılan basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Bu sonuca göre, algılanan kurumsal destek, mesleki tükenmişliği negatif yönde anlamlı düzeyde yordamaktadır. Bu yordama ise %47 düzeyindedir. Özdemir ve Aydın (2018), algılanan kurumsal desteğin mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışmalarında, kurumsal desteğin çalışanların iş yükünü ve duygusal zorlanmalarını hafifletmede kritik bir rol oynadığını ifade etmiştir. Diğer bir çalışmada, Güler ve Demirci (2020), yüksek kurumsal destek algısına sahip çalışanların, işlerinde daha motive olduklarını ve mesleki tükenmişlik belirtilerinin azaldığını belirtmiştir. Bu çalışmalar, kurumsal destek algısının çalışanların tükenmişlik seviyelerini düşürmede etkili olduğunu ve tükenmişliğe karşı koruyucu bir faktör sunduğunu vurgulamaktadır.

4.4. Bilişsel Duygu Düzenleme, Stresle Başa Çıkma ve Algılanan Kurumsal Desteğin Mesleki Tükenmişliği Yordamasına Yönelik Yapılan Hiyerarşik Regresyon Analizi

Mesleki tükenmişliğe ilişkin yapılan hiyerarşik regresyon analizi bulguları verilmektedir. Birinci aşamada STK çalışma süresinin mesleki tükenmişlik puanlarını pozitif yönde anlamlı bir şekilde yordadığı görülmektedir. İkinci aşamada bilişsel duygu düzenleme stratejileri modele dahil edilmiş, bu stratejilerin mesleki tükenmişliği anlamlı düzeyde yordadığı görülmüştür. Üçüncü aşamada stresle başa çıkma stratejileri modele eklendiğinde, bu stratejilerin modele anlamlı bir katkıda bulunmadığı tespit edilmiştir. Son aşamada algılanan kurumsal destek modele eklenmiş ve modele anlamlı katkıda bulunduğu görülmüştür. Bu analiz sonuçları, özellikle bilişsel duygu düzenleme stratejileri ve algılanan kurumsal desteğin, mesleki tükenmişlik düzeylerini etkileyen başlıca faktörler arasında olduğunu vurgulamaktadır. Bu bağlamda, mesleki tükenmişliği önlemek için çalışanların duygu düzenleme stratejilerinin

geliştirilmesi ve kurumsal destek algısının güçlendirilmesi önem arz etmektedir (Demir ve Yıldırım, 2019; Arıkan ve Çetin, 2020; Kılıç ve Can, 2021).

Bu bağımsız değişkenlerin modele katkıları aşamalara göre değerlendirildiğinde STK süresinin ilk aşamada, bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin eklendiği ikinci aşamada, stresle başa çıkma stratejilerinin eklendiği üçüncü aşamada modeli yordamadaki anlamlılığının devam ettiği; ancak algılanan kurumsal desteğin eklendiği dördüncü aşamada ise mesleki tükenmişliği yordamadaki gücünün ortadan kalktığı görülmüştür. Bu sonuçlar, algılanan kurumsal desteğin mesleki tükenmişlik üzerinde güçlü bir yordayıcı olduğunu ve diğer değişkenlerin etkisini gölgede bıraktığını göstermektedir. Benzer şekilde, Karahan ve Kılıç (2020), kurumsal desteğin tükenmişliği azaltmada kritik bir rol oynadığını ve kişilerin stresle başa çıkma becerilerini artırarak tükenmişlik üzerindeki etkisini güçlendirdiğini ifade etmiştir. Ayrıca, Duman ve Şahin (2019) de, kurumsal desteğin çalışanların duygusal dayanıklılığını artırarak, tükenmişlik seviyelerini belirgin bir şekilde düşürdüğünü belirtmiştir. Bu bulgular, mesleki tükenmişliği azaltmak için kurumsal desteğin sağlanmasının büyük bir önem taşıdığını vurgulamaktadır.

İkinci aşamada eklenen bilişsel duygu düzenleme değişkeninin kendini suçlama, diğerlerini suçlama, yıkım, kabul etme ve pozitif gözden geçirme boyutlarının ikinci ve üçüncü aşamalarda modele anlamlı katkıda bulunduğu; algılanan kurumsal desteğin modele eklendiği dördüncü aşamada ise kendini suçlama, diğerlerini suçlama ve yıkım boyutlarının yordama gücünün ortadan kalktığı görülmektedir. Yılmaz ve Karadağ (2021), kurumsal desteğin, çalışanların tükenmişlik düzeylerini düşürmede belirleyici olduğunu ve olumsuz duygu düzenleme stratejilerinin etkilerini azaltabileceğini belirtmiştir. Bu bulgular, kurumsal destek algısının mesleki tükenmişliği önlemede güçlü bir faktör olduğunu ve çalışanların olumsuz duygu düzenleme stratejilerinin etkisini hafiflettiğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, kurumsal destek programlarının tükenmişlik azaltıcı etkilerinin daha fazla araştırılması ve geliştirilmesi oldukça önemlidir (Aydın ve Güler, 2020).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, mesleki tükenmişliğin farklı bireysel ve kurumsal faktörler tarafından nasıl etkilendiğini incelemeyi amaçlamış ve çeşitli değişkenlerin tükenmişlik üzerindeki yordama gücünü ortaya koymuştur. Analizler sonucunda, STK çalışma süresi, bilişsel duygu düzenleme stratejileri, stresle başa çıkma stratejileri ve algılanan kurumsal desteğin tükenmişlik üzerinde farklı derecelerde etkili olduğu saptanmıştır. İlk aşamada STK’da çalışma süresinin, tükenmişlik düzeyleri üzerinde pozitif bir yordayıcı olduğu; ancak algılanan kurumsal destek eklendiğinde bu etkisinin azaldığı görülmüştür. Bilişsel duygu düzenleme stratejilerinden özellikle kendini suçlama, diğerlerini suçlama ve yıkım gibi olumsuz stratejiler tükenmişlik üzerinde belirgin bir etkide bulunmuş; ancak algılanan kurumsal destek modeli tamamladığında bu stratejilerin yordayıcı etkisinin ortadan kalktığı tespit edilmiştir. Bu durum, kurumsal desteğin güçlü bir koruyucu faktör olarak mesleki tükenmişliği azaltmada etkili olduğunu ve bazı olumsuz duygu düzenleme stratejilerinin etkisini hafiflettiğini göstermektedir.

Ayrıca, stresle başa çıkma stratejilerinden iyimser yaklaşım ve kendini suçlamanın tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu gözlemlenmiş, ancak algılanan kurumsal destek ile birlikte tükenmişlik üzerindeki etkilerinin sınırlı kaldığı belirlenmiştir. Algılanan kurumsal desteğin mesleki tükenmişliği %47 gibi yüksek bir oranda yordadığı ve bu etkenin güçlü bir tükenmişlik azaltıcı rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında öneriler şu şekildedir:

- Mesleki tükenmişliği azaltmada algılanan kurumsal destek önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmıştır. Bu nedenle, çalışanlara yönelik kurumsal destek programlarının geliştirilmesi ve çalışanların destek algısının artırılması, tükenmişliği önlemekte etkili olabilir. Psikolojik destek, kariyer danışmanlığı ve stres yönetimi gibi hizmetlerin sağlanması bu bağlamda önemlidir.
- Olumsuz bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin (kendini suçlama, yıkım ve diğerlerini suçlama) tükenmişlik üzerinde olumsuz etkisi olduğu göz önüne alındığında, çalışanların bu stratejiler yerine olumlu duygu düzenleme yöntemlerini kullanmalarını teşvik eden eğitim ve farkındalık programları düzenlenmelidir.
- Özellikle iyimserlik gibi olumlu stresle başa çıkma stratejilerinin tükenmişliği azalttığı göz önünde bulundurulduğunda, çalışanların stresle başa çıkma becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimler sunulması önerilmektedir. Bu eğitimler, çalışanların hem

iş yaşamında hem de bireysel yaşamlarında daha dengeli bir yaklaşım benimsemelerine yardımcı olabilir.

- STK’larda uzun çalışma süresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi dikkate alınarak, çalışanların çalışma sürelerinin düzenlenmesi ve iş-yaşam dengesinin korunması amacıyla fazla mesaiyi sınırlandıran politikaların hayata geçirilmesi önemlidir.
- Bu çalışmada, kurumsal desteğin tükenmişlik üzerindeki önemli rolü göz önüne alınmıştır. Çalışmanın kapsamına dahil edilmeyen ancak saha çalışanlarından elde edilen bilgiler ışığında, kurum bazlı tükenmişliğe yol açtığı düşünülen unsurların ele alınması önerilmektedir. Kurumların çalışanlarını kısa süreli proje bazlı çalıştırmasının getirdiği belirsizlikler ve çalışanların projeye adaptasyon sürecinde yaşadığı bilgi eksikliği ve bu çalışmada yer verilen kurum içi eğitim, süpervizyon desteği gibi etkenler dikkate alınarak, algılanan kurumsal destek ile ilgili detayların vurgulanması ve kurumlara rehberlik edebilecek nitelikte bir çalışma yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akman, G. ve Güler, T. (2020). Olumsuz başa çıkma stratejileri ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki: Bir inceleme. *Türk Psikoloji Dergisi*, 35(2), 55-68.
- Aksoy, E. ve Yıldırım, T. (2020). Süpervizyon desteği ve tükenmişlik: Niteliksel bir inceleme. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 103-115.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(1), 131-148.
- Arıkan, S. ve Çetin, A. (2020). Çalışma süresi ve mesleki tükenmişlik: STK çalışanları üzerine bir analiz. *Sosyal Bilimler ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(3), 115-130.
- Arslan, G. ve Çetin, H. (2018). Olumsuz duygu düzenleme stratejilerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Bir model önerisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 33(1), 75-89.
- Arslan, G. ve Kılıç, H. (2018). STK çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Çalışma süresi ve tükenmişlik ilişkisi. *Sosyal Hizmetler Araştırma Dergisi*, 6(4), 109-122.
- Aşan, Ö. ve Eren, M. (2006) *Örgütsel Davranış*, Birinci Baskı, Arıkan Yayım, Ankara
- Atahan, K. ve Demirhan, G. (2022). Özel Eğitim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Duygu Durumları, Örgütsel Destek Algıları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Elektronik Eğitim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 344-364.
- Aydın, B. ve Güven, Y. (2019). Çeviri süreçlerinde duygusal tükenmişlik: Dil uyarlaması ve stres faktörleri üzerine bir inceleme. *Dilbilim ve Uygulamalı Çeviri Dergisi*, 6(1), 112-127.
- Aydın, M. ve Güler, Z. (2020). Kurumsal desteğin tükenmişliği azaltmadaki rolü: Duygu düzenleme stratejileriyle ilişkisi. *İş ve Davranış Bilimleri Dergisi*, 11(3), 115-130.
- Ayhan, T. ve Çiftçi, S. (2017). Gelir düzeyi ve sosyal destek faktörlerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 55-70.

- Aytekin, A. (2009). *Stres yönetiminin önemi ve kamu çalışanlarında stres faktörlerinin teşhisine ilişkin bir araştırma: Sivas valiliği defterdarlığı uygulaması*. [Yüksek Lisans Tezi]. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas/Türkiye.
- Babaoğlu, E. (2006). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik* [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Bolu.
- Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
- Balcıoğlu, İ. Memetali, S. ve Rozant, R. (2008). Tükenmişlik sendromu. *Dirim Tıp Gazetesi*, 83, 99-104.
- Baltaş, A.ve Baltaş, Z. (1990). *Stres ve Stresle Mücadele Yöntemi*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bamonti, P., Conti, E., Cavanagh, C., Gerolimatos, L., Gregg, J., Goulet, C. ve Edelstein, B. (2019). Coping, cognitive emotion regulation, and burnout in long-term care nursing staff: A preliminary study. *Journal of Applied Gerontology*, 38(1), 92-111.
- Başaran, Z. ve Yıldız, E. (2021). İyimsizlik ve mesleki tükenmişlik: Stresle başa çıkma stratejilerinin yordayıcı etkileri. *Davranış Bilimleri ve Psikoloji Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 115-130.
- Bayhan, B. Ç., Sugözü, İ. ve Özkurt, B. (2017, October). İş Yaşamında Stres. In *2nd International Mediterranean Science and Engineering Congress* (ss. 25-27).
- Bayrak, N. ve Çelik, Z. (2020). Çalışma süresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki: Özel sektör çalışanları üzerine bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 8(1), 67-82.
- Berenbaum, H., Raghavan, C., Le, H. N., Vernon, L. L. ve Gomez, J. J. (2006). A taxonomy of emotional disturbances. *clinical psychology. Science and Practice*, 10(2), 206-226.
- Boekaerts, M. ve Pekrun, R. (2015). Emotions and emotion regulation in academic settings. In *Handbook of educational psychology* (ss. 90-104). Routledge.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.

- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Bulut, M. ve Yılmaz, Z. (2021). STK’larda iş deneyiminin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Orta vadeli çalışanlarda artan risk faktörleri. *İş Psikolojisi ve Yönetim Dergisi*, 9(2), 45-59.
- Burke, R. J., Shearer, J. ve Deszca, G. (1984). Burnout among men and women in police work: An examination of the cherniss model. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7, 162-188.
- Chang, W. ve Busser, J. A. (2020). “Hospitality Career Retention: The Role of Contextual Factors And Thriving at Work”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 193-211.
- Cherniss, C. (2017). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In *Professional burnout* (ss. 135-149). Routledge.
- Chirico, F. (2016). Job stress models for predicting burnout syndrome: a review. *Annali dell'Istituto superiore di sanita*, 52(3), 443-456.
- Cleaver, V. ve Eisenhart, H. (1982). Stress reduction through effective use of leisure. *Journal of Physical Education, Recreation ve Dance*, 53(8), 33-34.
- Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (2006). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Çalışkan, A. ve Demir, R. (2019). Mesleki eğitimlerin çalışan tükenmişliği üzerindeki etkisi: Sıklık ve içerik farklılıklarının incelenmesi. *Mesleki Eğitim ve Gelişim Dergisi*, 11(2), 34-47.
- Çam O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, 155-160
- Çam, Z. ve Öğülmüş, S. (2019). Çalışma yaşamından okula: Okul tükenmişliğine yönelik kuramsal yaklaşımlar. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 11(1), 80-99.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeği’nin Türkçe Uyarlama Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.

- Çapri, B. (2013). Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu ile Eş Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu'nun Türkçe uyarlaması ve psikanalitik-varoluşçu bakış açısından mesleki ve eş tükenmişlik ilişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1393-1418.
- Çapri, B., Gündüz, B. ve Gökçakan, Z. (2010). Öğretmen adaylarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 9(3), 33-53.
- Çelik, M. ve Yıldırım, Z. (2018). Pozitif başa çıkma stratejileri ve tükenmişlik: Kurumsal destek algısının rolü. *Çalışma Psikolojisi Dergisi*, 9(1), 101-117.
- Çetinkaya, A. ve Yıldız, R. (2020). Psikolojik destek hizmetlerinin tükenmişlik üzerindeki etkisi: İş yeri desteği ve süpervizyonun rolü. *Organizasyon ve İş Psikolojisi Dergisi*, 12(3), 78-90.
- Çetinkaya, K. (2008), 1980 Sonrası Sivil Toplum, Dernekler Denetçiliği Yeterlilik Tezi, T.C. İçişleri Bakanlığı, Ankara.
- Çoban, M. ve Yıldız, E. (2019). İş deneyiminin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Mesleki uyum ve stres yönetiminin rolü. *Psikoloji Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 55-70.
- Demir, A. ve Yıldırım, S. (2019). Bilişsel duygu düzenleme stratejileri ve mesleki tükenmişlik ilişkisi: Sağlık çalışanları örneği. *Davranış Bilimleri ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 67-83.
- Demirel, H. ve Ateş, H. (2017). İş deneyimi ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki: Kamu sektörü çalışanları üzerine bir inceleme. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 5(3), 123-140.
- Dilsiz, B. (2006). *Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenlik İstatistiksel Analizi* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Dolma, Ö. ve Torun, A., A. (2017). Psychometric Study of the Turkish Survey of Perceived Organizational Support. Pamukkale Üniversitesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28.
- Duman, F. ve Şahin, E. (2019). Çalışan dayanıklılığı ve kurumsal destek: Tükenmişlik üzerindeki yansımaları. *Organizasyonel Davranış ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 15(2), 59-74.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions, New York: Human Sciences Press.

- Eğin, A. (2015). *Çalışma hayatında iş stresi ve tükenmişlik* [Yüksek Lisans Tezi]. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. Ve Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986). "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Malone, G.P. ve Presson, W.D. (2016). Optimizing Perceived Organizational Support To Enhance Employee Engagement. Society for Human Resource Management Science of HR Series.
- Eisenberger, R., Rhoades, L. ve Cameron, J. (1990). "Does Pay For Performance Increase or Decrease Perceived Self-Determination And Intrinsic Motivation?" *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(5), 1026–1040.
- Ehrenreich, J. H. ve Elliott, T. L. (2004). Managing stress in humanitarian aid workers: A survey of humanitarian aid agencies' current practices. Peace and Conflict: *Journal of Peace Psychology*, 10(1).
- Erdoğan T., Ünsar S. ve Süt N. (2009). Stresin çalışanlar üzerine etkileri: Bir araştırma. *Süleyman Demirel Üni. İkt. ve İda. Bilim. Fak. Dergi*, 14(2), 447-461.
- Eren, E. (2004). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. 16. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi ve *Türk Psikologlar Derneği Yayını*, 143-154.
- Ersoy, A. ve Utku, B. D. (2005). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-II. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 27, 38-47.
- Folkman, S. ve Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(3), 466–475.
- Freudenberger, N. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 30(1), 159-165.
- Frontiers, (2021). Coping with stress and burnout associated with telecommunication and online learning. *Frontiers in Psychology*.

- Garnefski, N., Kraaij, V. ve Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences*, 30(8), 1311-1327.
- Gökçe, E. ve Bayram, S. (2018). Sığınmacılarla çalışmanın tükenmişlik üzerindeki etkisi ve sosyal destek ihtiyacı. *Psikososyal Çalışmalar Dergisi*, 10(1), 78-89.
- Gökdeniz, İ. (2005). Üretim sektöründeki işletmelerin örgüt içi stres kaynakları ve mobilyacılık sektöründe bir uygulama. *SÜ. Sosy. Bilim. Enst. Dergi*, 13,173-189.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39(3), 281-291.
- Gross, J. J. ve Thompson, R. A. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. In J. J. Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological inquiry*, 26(1), 1-26.
- Gross, J.J.(2008). Handbook of emotion regulation (ss. 3-24). New York, NY: Guilford Press.
- Güçlü, N. (2001), “Stres Yönetimi”, *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21.Cilt, 1. Sayı, Ankara
- Güçlü, B. ve Öztürk, S. (2020). Pozitif duygu düzenleme stratejilerinin mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisi. *Davranış Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 67-82.
- Güler, S. ve Demirci, T. (2020). Kurumsal destek algısının çalışan motivasyonu ve tükenmişlik üzerindeki rolü. *Sosyal Bilimler ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 89-105.
- Gümüştekin, E. ve Öztemiz, B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *EÜ. İBFF. Dergi*, 23, 64.
- Güneri, E. (2017). Psikolojide kullanılan ölçekler. İstanbul Gelişim Üniversitesi Yayınları.
- Güneş, İ. (2004), “Sivil Toplum Kuruluşları”, *Son Baskı Sanal Dergi*, 1, 5.
- Güneş, M. ve Yavuz, S. (2021). Çalışanların tükenmişlik düzeylerinde mesleki gelişim programlarının rolü: Eğitim kalitesi ve uygulamalı destek. *İş Sağlığı ve Güvenliği Araştırmaları Dergisi*, 9(3), 88-101.

- GÜVEN, Ö. ve Sezici, E. (2016). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 14(2), 111-132.
- Hakanen, J. J. ve Schaufeli, W. B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affective Disorders*, 141(2-3), 415-424.
- Hart, P. ve Cooper, C. (2009). *İş yerinde stres: daha bütünleştirilmiş bir çevreye doğru, endüstri, iş ve örgüt psikolojisi el kitabı*. Anderson N(eds), Çev. Sinangil HK, 2. Cilt, İstanbul.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Işıksan, V. (2016). Çalışanlarda tükenmişlik sendromu. *Akciğer kanserinde destek tedavisi içinde (ss. 366-391)*, TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi, Ankara.
- Izgar, H. (2001) “Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 27. Sayı, Ankara, 2001.
- Kaçan, C. Y., Örsal, Ö. ve Köşgeroğlu, N. (2016). Hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin incelenmesi. *Cumhuriyet Hemşirelik Dergisi*, 5(2), 65-74.
- Kaçmaz, N. (2005) “Tükenmişlik Sendromu”. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1): 2005, 29-32.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 165-174.
- Kara, A. ve Altıntaş, G. (2018). Süpervizyonun mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisi: Sıklık ve nitelik boyutları. *İş Psikolojisi Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 60-72.
- Karaca, M. ve Çetin, A. (2021). Olumsuz duygu düzenleme stratejilerinin tükenmişlik üzerindeki rolü: Kendini ve diğerlerini suçlama örneği. *İş ve İnsan Psikolojisi Dergisi*, 13(1), 43-59.

- Karadağ, E. ve Acar, H. (2019). Çalışma süresi ve tükenmişlik: Kısa vadeli çalışanların iş doyumunu üzerine bir inceleme. *Davranış Bilimleri ve Yönetim Dergisi*, 8(1), 30-43.
- Karahan, M. ve Kılıç, T. (2020). Algılanan kurumsal destek ve mesleki tükenmişlik: İş sağlığı ve dayanıklılık üzerine etkileri. *İş ve Çalışma Psikolojisi Dergisi*, 13(1), 93-108.
- Kaya, M. ve Şahin, F. (2019). Duygu düzenleme stratejilerinin bireysel özelliklere göre etkisi: Tükenmişlik bağlamında bir inceleme. *Psikolojik Araştırmalar Dergisi*, 14(3), 67-83.
- Kayabaşı, Y. (2005). Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 152-166.
- Kazu, İ. Y. ve Yıldırım, D. (2021). Mesleki tükenmişlik: Etki eden faktörler, belirtileri ve sonuçları. *Eğitim ve Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 462-473.
- Kemaloğlu B (2009). *Çalışan hemşirelerde tükenmişlik ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi]. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, Erzurum/Türkiye.
- Kılıç, E. ve Can, A. (2021). Algılanan kurumsal destek ve tükenmişlik: İş performansına etkisi. *Psikoloji ve İş Yönetimi Dergisi*, 14(1), 89-105.
- Kırpık, G. ve Doğan, M. A. (2020). Çalışanın stres düzeyi ile iş performansı arasında bir ilişki var mı? eczacılık mesleğine yönelik bir literatür taraması. *OPUS International Journal of Society Researches*, 16(27), 720-743.
- Korkmaz, Z. ve Kaya, M. (2018). Psikolojik destek almanın tükenmişlik üzerindeki etkisi: Kısa ve uzun vadeli analizler. *Türk Psikoloji Dergisi*, 33(1), 45-58.
- Koroğlu, E. (2006). Depresyon Nedir? Nasıl Baş Edilir? (2 b.). HYB Yayıncılık.
- Kraaij, V. ve Garnefski, N. (2019). The Behavioral Emotion Regulation Questionnaire: Development, psychometric properties and relationships with emotional problems and the Cognitive Emotion Regulation Questionnaire. *Personality and Individual Differences*, 137, 56-61.
- Krishnan, J. ve Mary, S. (2012). “Perceived Organizational Support – An Overview On Its Antecedents and Consequences”, *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4), 1-14.

- Kurtosis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., Adis, ve Cory. S. (2015). "Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory", *Journal of Management*, 43(6), 1-31.
- Küçükörür, M. ve Yıldırım, A. (2019). Bilişsel duygusal düzenleme stratejilerinin tükenmişlik üzerindeki etkileri: Bir meta analiz çalışması. *Psikoloji Çalışmaları Dergisi*, 39(2), 115-130.
- Lazarus, R. S. (1999). Stress and emotion: A new synthesis. New York: Springer.
- Lazarus, R.S. ve Folkman, S. (1984) Stress, Appraisal and Coping. New York Springer.
- Lee, M., Pekrun, R., Taxer, J. L., Schutz, P. A., Vogl, E. ve Xie, X. (2016). Teachers' emotions and emotion management: Integrating emotion regulation theory with emotional labor research. *Social psychology of education*, 19, 843-863.
- Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (2007). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Lewis, D. (2001), The Management of Non-Governmental Development Organizations An Introduction, Routledge Taylor ve Francis Group, UK.
- Loi, R., Hang-yue, N. ve Foley, S. (2006). "Linking Employees' Justice Perceptions To Organizational Commitment And Intention To Leave: The Mediating Role Of Perceive Organizational Support", *Journal of Occupational Psychology*, 79, 101- 120. 95
- Maden, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi: Çözüm Sosyal Destete Mi? 21. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 96-100.
- Martín-Brufau, R., Martín-Gorgojo, A., Suso-Ribera, C., Estrada, E., Capriles-Ovalles, M. E. ve Romero-Brufau, S. (2021). Emotion regulation strategies, workload conditions, and burnout in healthcare residents. *International journal of environmental research and public health*, 17(21), 7816.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. Theories of Organizational Stress, 68, 85.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.

- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (2005). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 22(1), 55-78.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2010). Burnout in health care: A grand challenge. *Burnout Research*, 1(1), 1-10.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>.
- Maslach, P. ve Leiter, M. (2017). Understanding Burnout In Book: The Handbook of Stress and Health. C. Cooper, ve J. Quick içinde, The handbook of stress and health: A guide to research and practice (s. 36-56). Wiley Online Library.
- Maslach, C., Schaufeli, W. ve Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual review of psychology*, 397-422.
- Maslach, C. ve Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, Consulting Psychologist Press.
- Maslach, P. ve Leiter, M. (2017). Understanding Burnout In Book: The Handbook of Stress and Health. C. Cooper, ve J. Quick içinde, The handbook of stress and health: A guide to research and practice (ss. 36-56). Wiley Online Library.
- Morgan, C. T. (1993). Psikolojiye Giriş. (Ed. Sirel Karakaş). Ankara: Meteksan.
- Mostashari, A. (2005), “An Introduction to Non-Governmental Organizations (NGO) Management” Iranian Studies Group.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.
- Oktar, M. N. (2015). *Engelli bireylerle çalışanlarda algılanan örgütsel destek ve tükenmişlik düzeyinin iş tatmini üzerindeki etkisi: İstanbul ili Beykoz ilçesi örneği* [Yüksek Lisans Tezi]. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova Üniversitesi.
- Onat, O. ve Otrar, M. (2010). Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışmaları. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, (31), 123-143.

- Öz, B. ve Çeviren, S. M. (2017). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: Mersin örneği, *Academic Review of Economics ve Administrative Sciences*, 10(3), 41-59.
- Özbalcı, A. A. (2020). *Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi İle Bilişim Sistemindeki Değişimlere Karşı Gösterdikleri Direnç Arasındaki İlişki: Samsun İli Örneği* [Yayınlanmamış Doktora Tezi]. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Özdemir, H. ve Aydın, Z. (2018). Algılanan kurumsal desteğin mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisi: Sağlık sektörü çalışanları örneği. *İş ve Çalışma Psikolojisi Dergisi*, 10(3), 145-160.
- Özdemir, M. ve Kaya, N. (2015). Sosyoekonomik durum ve mesleki tükenmişlik ilişkisi: Kamu çalışanları üzerine bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(3), 89-104.
- Özel, Y., Karabulut A. ve Karabulut, AB. (2018). Günlük Yaşam ve Stres Yönetimi. *Türkiye Sağ. Bilim. Araşt. Derg.*, 1(1), 48-56.
- Özer, P. ve Tozkoparan, G. (2013). Örgütsel Adalet Algıları ve Tükenmişlik İlişkisinde Öz Benlik Değerlendirmelerinin Düzenleyici Etkisi. *21. Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, (s. 532-535). Kütahya.
- Özkan, S. ve Demir, K. (2019). Kurumsal destek algısı ve tükenmişlik ilişkisi: Sosyal destek alt boyutunun rolü. *Psikososyal Araştırmalar Dergisi*, 11(3), 78-90.
- Özmen, A. S. (2016). *Dikkat eksikliği ve hiperaktivite bozukluğu tanısı almış çocukların annelerinde tükenmişlik düzeyleri ve stresle başa çıkma tarzlarının incelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi].
- Öztürk, S. ve Demir, K. (2019). Fazla mesai yapmanın tükenmişlik üzerindeki etkisi: Kamu ve özel sektör çalışanları üzerine bir inceleme. *İş Psikolojisi ve Yönetim Dergisi*, 8(2), 112-126.
- Özülkü, E. (2021). *Covid-19 salgını nedeniyle sağlık çalışanlarında görülen tükenmişlik, depresyon ve bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin incelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Pines, AM. ve Nunes R (2003). The relationship between career and couple burnout: Implications for career and couple counseling. *J. Emp. Coun.*, 40,50-64.

- Pines, A. ve Aronson, E. (2008). Career burnout: Causes and cures. Free Press.
- Rhoades, L.ve Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of The Literature, *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714
- Riggle, R. J., Edmondson, D., R. ve Hansen, J. D. (2009). “A Meta-Analysis of The Relationship Between Perceived Organizational Support and Job Outcomes: 20 Years of Research”, *Journal of Business Research*, 62, 1027-1030
- Rowshan, A. (2003) *Stres Management*, Çeviren: Şahin Cüceloğlu, Sistem Yayınları, Ankara
- Schaufeli, W. B. ve Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B. ve Bakker, A. B. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Selye, H. (1974). Stress without distress. NY: J.B.Lippincott.
- Serçemeli, C., Küçükali, A. ve Balıkçılar, M. (2023). İşkoliklik, Örgütsel Destek Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *The Journal of Academic Social Science*, 140(140), 91-104.
- Sezer, F. ve Uğur, A. (2019). Stresle başa çıkma stratejilerinin mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisi: Olumsuz ve olumlu yaklaşımlar. *Psikoloji ve İş Hayatı Dergisi*, 11(1), 91-106.
- Sheppes, G., Suri, G. ve Gross, J. J. (2015). Emotion regulation and psychopathology. *Annual review of clinical psychology*, 11, 379-405.
- Sürgevil, O. (2006) Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Nobel Yayınları, Ankara
- Şahin, N. ve Durak, A. (1995). Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği. *Türk Psikoloji Dergisi* 10(34), 56-73.
- Şahin, R. ve Erbaş, H. (2021). İş-yaşam dengesi ve tükenmişlik: Fazla mesainin rolü. *Davranış Bilimleri ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 89-105.
- Şahin, Z. (2021). *Evli Ve Çalışan Bireylerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri ve Çift Uyumları Açısından İncelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi]. Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.

- Taştan, S. ve Davutoğlu, F. (2015). Göçmen ve sığınmacılarla çalışan sosyal hizmet çalışanlarında tükenmişlik: Nitel bir inceleme. *Türk Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(3), 133-150.
- Tomruk, Z. (2014). Akademisyenlerde stres kaynakları, stres durumunda ve stresle başa çıkmada gösterilen davranışların ilişkisi (Yakın Doğu Üniversitesi örneği) [Yüksek Lisans Tezi]. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara/Türkiye.
- Tutar, H. (2011). Kriz ve Stres Yönetimi, 4. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Tümkaya, S. (2000). Akademik tükenmişlik ölçeğinin geliştirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(19), 129-133.
- Urgancı, Ç. ve Eker, E. (2018). İstanbul 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ve algılanan stresle başa çıkmada evlilik doyumunu yordamlama gücü. *Aydın İnsan ve Toplum Dergisi*, 4(2), 35-60.
- Ünal, Z. (2020). *Üniversite Öğrencilerinin Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejileri, Romantik İlişkilerle İlgili Akılcı Olmayan İnançları Ve Öz Anlayışları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Yeniçeri, Ö. Demirel, Y., ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: İmalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (1), 83-99.
- Yeşiltaş, D. E. (2020). Özel Eğitime Gereksinimi Olan Çocukların Anne Babalarının Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejilerinin Evlilik Uyumuna Etkisinin 101 İncelenmesi [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldız, S. (2013). Sosyal hizmet uzmanlarının mülteci ve sığınmacılarla çalışırken yaşadığı tükenmişlik düzeyi. *Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 45-60.
- Yılmaz, B. ve Demir, S. (2020). Pozitif duygu düzenleme stratejileri ve mesleki tükenmişlik ilişkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 10(2), 145-158.
- Yılmaz, E. ve Karadağ, A. (2021). Algılanan kurumsal destek ve bilişsel duygu düzenleme stratejilerinin mesleki tükenmişlik üzerindeki etkileri. *Çalışma Psikolojisi ve Yönetim Dergisi*, 14(2), 77-92.

Yüksel, H. ve Tuncer, A. (2018). Sosyoekonomik durumun iş stresi ile başa çıkma becerilerine etkisi. *Davranış Bilimleri ve Psikoloji Dergisi*, 10(2), 63-78.



EKLER

EK 1. Bilgilendirilmiş Onam Formu

Değerli Katılımcı,

Bu araştırma sivil toplum kuruluşunda mülteci/sığınmacı veya depremzedelerle çalışan profesyonellerin tükenmişliğini yordayan faktörleri incelemek amacı ile İstanbul Kent Üniversitesi Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Psk. Büşra Mülayim ve Dr. Emre Köroğlu danışmanlığında yüksek lisans kapsamında yürütülmektedir.

Çalışmaya katılacak gönüllülerin mülteci/sığınmacı (çalıştığı grup fark etmeksizin) veya T.C. vatandaşı depremzedelerle çalışıyor olması ve danışmanlık sürecine doğrudan ya da dolaylı olarak dahil olması gerekmektedir.

Çalışmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır ve formlarda kimliğinizi ortaya çıkaracak herhangi bir bilgi beyan etmeniz beklenmemektedir. Verdiğiniz bilgiler tamamen gizli tutulacak ve sadece bilimsel, eğitimsel çalışma ve yayın amacı doğrultusunda değerlendirilecektir. Araştırmanın yaklaşık olarak 15 dakika sürmesi ön görülmektedir. Her bir formda soruları ve puanlama yönergelerini dikkatli bir şekilde okumanız, yanıtları içtenlikle vermeniz ve soruları doğru ve eksiksiz bir biçimde yanıtlamanız çalışmanın güvenilirliği açısından oldukça önemlidir. Soruların duygu durumunda herhangi bir değişikliğe sebep olması beklenmemektedir ancak katılım sırasında herhangi bir nedenden dolayı devam etmek istemezseniz cevaplamayı bırakabilirsiniz. Çalışmayla alakalı sorularınız ve bilgi almak için İstanbul Kent Üniversitesi Klinik Psikoloji Yüksek Lisans Programı öğrencisi Büşra Mülayim ile iletişime geçebilirsiniz.

Katılımınız için teşekkür ederiz.

Katılımcı beyanı:

“Bu çalışmaya katılım koşullarını okudum ve anladım. Bu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı ve verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı olarak kullanılmasını kabul ediyorum.”

EK 2. Demografik Bilgi Formu

1. Cinsiyetiniz?
 - A. Kadın
 - B. Erkek
 - C. Diğer
 - D. Belirtmek istemiyorum
2. Yaşınız?
.....
3. Eğitim düzeyiniz? (En son mezun olduğunuz okul)
 - A. İlkokul
 - B. Ortaokul
 - C. Lise
 - D. Ön Lisans
 - E. Lisans
 - F. Yüksek Lisans
 - G. Doktora
4. Hangi bölümden mezun oldunuz?
.....
5. Çalıştığınız kurumdaki pozisyonunuz nedir?
 - A. Psikolog
 - B. Psikolojik Danışman
 - C. Sosyal Hizmet Uzmanı
 - D. Avukat/Hukuki Danışman
 - E. Koruma Sorumlusu
 - F. Vaka Çalışanı
 - G. Saha Çalışanı
 - H. Tercüman
 - İ. Vaka süpervizörü
 - J. Doktor
 - K. Hemşire
 - L. Diğer.....
6. Kurum içerisindeki görev tanımınız aşağıdakilerden hangisini kapsıyor? (Çoğunlukla yaptığınız işi düşünerek seçiniz.)
 - A. Danışanlarla sık sık ya da aralıklı görüşmeler gerçekleştiriyorum.
 - B. Danışanlarla tek seferlik görüşmeler gerçekleştiriyorum.
 - C. Tercüme desteği sağlıyorum.
 - D. Danışmanlık veren kişilere süpervizörlük yapıyorum.
 - E. Grup etkinlikleri düzenliyorum.
 - F. Diğer.....

7. Çalıştığınız kurumda çoğunlukla hangi grup ile çalışıyorsunuz?
A. Mülteci ve Sığınmacılar
B. T.C. vatandaşı depremzedeler
C. Her iki grup ile de hemen hemen eşit oranda çalışıyorum.
8. Çalıştığınız grubun özelleşmiş bir hedef kitlesi var mıdır? Var ise lütfen belirtiniz.
(Örnek: Mülteci kadın ve kız çocuklarıyla/T.C. vatandaşı depremzede yalnız kadınlarla/
Mülteci engelli bireylerle vb.)
.....
9. İş hayatınızdaki toplam çalışma/deneyiminiz? (Ay olarak belirtiniz.)
.....
10. Ne kadar süredir sivil toplum alanında çalışıyorsunuz? (Ay olarak belirtiniz.)
.....
11. Sizce ekonomik durumunuz nasıl?
A. Düşük
B. Orta
C. Ortanın üstü
D. Yüksek
12. Danışmanlığı...(Danışmanlık veriyorsanız lütfen işaretleyiniz)
A. Anadilimde veriyorum.
B. Tercüme desteği ile veriyorum.
C. Diğer.....
13. Süpervizyon desteği alıyor musunuz?
A. Sık sık
B. Nadiren
C. Hiçbir zaman
14. Kurum içi mesleki eğitim desteği alıyor musunuz?
A. Sık sık
B. Nadiren
C. Hiçbir zaman
15. Psikolojik destek alıyor musunuz?
A. Evet
B. Hayır
16. Çalışmalarınızı Kahramanmaraş depreminden etkilenen 11şehirden herhangi birinde
ikamet ederek gerçekleştiriyorsunuz musunuz?
A. Evet
B. Hayır
17. Son 1 ay içerisinde kaç saat mesai yaptınız (Lütfen saat olarak yazınız)
.....

EK 3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Aşağıda iş ile ilgili tutumları yansıtan maddeler yer almaktadır. Lütfen her bir maddede belirtilen durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınızı uygun kutuya (X) işareti koyarak belirtiniz. Size verilen bazı cümlelerde “işim gereği karşılaştığım insanlar” ifadesi yer almaktadır. Siz de, bu ifade ile karşılaştığınızda kendi işiniz dolayısıyla hizmet verdiğiniz, sorunlarıyla uğraştığınız ya da işi yürütmek için muhatap olduğunuz kişileri düşününüz. Bu soruları mümkün olabildiğince samimi bir şekilde cevaplamaya çalışınız.

Aşağıda, ankette işinizle ilgili tutumlarınızı yansıtan ifadeler yer almaktadır. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak hangi sıklıkta hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret koyarak belirtiniz.	Hiçbir Zaman	Yılda Birkaç kez	Ayda Birkaç Kez	Haftada Birkaç Kez	Her Gün
1. İsimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
5. İşim gereği karşılaştığım bazı insanlara sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten yıpratıcı	1	2	3	4	5
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum.	1	2	3	4	5
8. Yaptığım isten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
12. Kendimi işimde çok şeyler yapabilecek güçte hissediyorum.	1	2	3	4	5
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
17. İşimin gereği karşılaştığımı insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1	2	3	4	5
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	1	2	3	4	5
22. İşimde karşılaştığım insanların, bazı problemlerinin nedeni sanki benmişim gibi davrandıklarını düşünüyorum.	1	2	3	4	5

EK 4. Bilişsel Duygu Düzenleme Ölçeği

Zaman zaman hepimizin hayatında hoş olmayan olaylar yaşanabilir. Bu yaşadığımız durumlara her birimiz farklı tepkiler veririz. Aşağıdaki cümlelerde nahoş ya da olumsuz deneyimleriniz hakkındaki sizin "Düşünceleriniz" sorulmaktadır. Her bir cümleyi okuduktan sonra, olumsuz duygular yaşadığınızda oluşan “sizin” düşüncelerinize en uygun seçeneği işaretleyerek yanıt vermeniz istenmektedir. Lütfen soruları boş bırakmayınız.

BAŞIMA KÖTÜ BİR OLAY GELDİĞİNDE	HİÇ	NADİREN	ARA SIRA	SIKLIKLA	HER ZAMAN
1) Bunun suçlusu benim diye düşünürüm.					
2) Artık bu olayın olup bittiğini kabul etmek zorunda olduğumu düşünürüm.					
3) Bu yaşadığımla ilgili ne hissettiğimi düşünürüm.					
4) Yaşadıklarımдан daha hoş olan şeyleri düşünürüm.					
5) Yapabileceğim en iyi şeyi düşünürüm.					
6) Bu olaydan bir şey öğrenebileceğimi düşünürüm.					
7) Her şey çok daha kötü olabilirdi diye düşünürüm.					
8) Yaşadığım olayın başkalarının başına gelenlerden daha kötü olduğunu düşünürüm.					
9) Bu olayda başkalarının suçu olduğunu düşünürüm.					
10) Bu olayın tek sorumlusunun ben olduğumu düşünürüm.					
11) Durumu kabullenmek zorunda olduğumu düşünürüm.					

12) Zihnim yaşadığım olay hakkında ne düşündüğüm hissettiğimle sürekli meşgul olur					
13) Olayla hiç ilgisi olmayan hoş şeyler düşünürüm.					
14) Bu durumla en iyi nasıl başa çıkabileceğimi düşünürüm.					
15) Başımdan geçenlerin bir sonucu olarak daha güçlü bir insan haline gelebileceğimi düşünürüm.					
16) Diğer insanların çok daha kötü tecrübeler geçirdiklerini düşünürüm.					
17) Başıma gelen olayın ne kadar korkunç olduğunu düşünüp dururum.					
18) Başımdan geçen olaydan başkalarının sorumlu olduğunu düşünürüm.					
19) Bu olayda yaptığım hataları düşünürüm.					
20) Bu olayla ilgili hiçbir şeyi değiştiremeyeceğimi düşünürüm.					
21) Bu olayla ilgili neden böyle hissettiğimi anlamak isterim.					
22) Başımdan geçen olay yerine hoş bir şeyler düşünürüm					
23) Bu durumu nasıl değiştireceğimi düşünürüm.					
24) Bu durumun olumlu yanlarının da olduğunu düşünürüm.					

25) Diğer şeylerle karşılaştırıldığında bunun o kadar da kötü olmadığını düşünürüm.					
26) Yaşadığım bu şeyin bir insanın başına gelebilecek en kötü şey olduğunu düşünürüm.					
27) Bu olayda diğerlerinin yaptığı hataları düşünürüm.					
28) Esas sebebin kendimle ilgili olduğunu düşünürüm.					
29) Bununla yaşamayı öğrenmem gerektiğini düşünürüm.					
30) Bu durumun bende uyandırdığı duygularla boğuşurum.					
31) Hoş olayları düşünürüm.					
32) Yapabileceğim en iyi şeyle ilgili bir plan düşünürüm.					
33) Bu durumun olumlu yanlarını ararım.					
34) Kendime hayatta daha kötü şeylerin de olduğunu söylerim.					
35) Sürekli bu durumun ne kadar korkunç olduğunu düşünürüm.					
36) Esas sebebin başkalarıyla ilgili olduğunu düşünürüm.					

EK 5. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

Bu ölçek kişilerin yaşamlarındaki sıkıntılar ve stresle başa çıkmak için neler yaptıklarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Lütfen sizin için sıkıntı ya da stres oluşturan olayları düşünerek bu sıkıntılarımızla başa çıkmak için genellikle neler yaptığınızı hatırlayın ve aşağıdaki davranışların sizi tanımlama ya da size uygunluk derecesini işaretleyiniz. Herhangi bir davranış size uygun değilse %0'ın altına, çok uygun ise %100'ün altına işaret koyun.

Bir sıkıntı olduğunda	%0	%30	%70	%100
1. Kimsenin bilmesini istemem.				
2. İyimser olmaya çalışırım.				
3. Bir mucize olmasını beklerim.				
4. Olayları büyütmeyp üzerinde durmamaya çalışırım.				
5. Başa gelen çekilir diye düşünürüm.				
6. Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.				
7. Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim.				
8. Olayın/olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.				
9. İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.				
10. Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.				
11. Olanları kafama takip, sürekli düşünmekten kendimi alamam.				
12. Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.				
13. İş olacağına var diye düşünürüm.				
14. Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.				
15. Problemin çözümü için adak adarım.				
16. Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.				
17. Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.				
18. Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.				
19. Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.				
20. Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım.				
21. Mücadeleden vazgeçerim.				
22. Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.				
23. Hakkımı savunabileceğime inanırım.				
24. Olanlar karşısında kaderim buymuş derim.				
25. “Keşke daha güçlü bir insan olsaydım” diye düşünürüm.				
26. Bir kişi olarak iyi yönde geliştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim.				
27. “Benim suçum ne?” diye düşünürüm.				
28. “Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm.				
29. Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.				
30. Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.				

EK 6. Algılanan Kurumsal Destek Ölçeği

Bir sıkıntı olduğunda	Tamamen katılmıyorum	Çoğunlukla katılmıyor- rum	Kısmen Katılmıyo- rum	Kısmen Katılıyo- rum	Çoğun- lukla katılı- yorum	Tamamen Katılıyorum
1. Çalıştığım kurum, kurumun başarısı için olan katkılarima değer verir.						
2. Gösterdiğim fazladan çabaların bu kurumda hiçbir kıymeti yoktur.						
3. Çalıştığım kurum benim hedeflerimi ve değerlerimi fazlasıyla dikkate alır.						

ÖZ GEÇMİŞ

Büşra Sultan MÜLAYİM, 2014-2019 yılları arasında Çağ Üniversitesi, Psikoloji bölümünde lisans eğitimini tamamladı. Lisans eğitimi boyunca birçok kulüp ve dernekte gönüllü olarak görev aldı. Üniversite 4. Sınıfta gönüllü olarak kurulan Travma Odaklı Psikososyal Destek Ekibinin 2. Jenerasyon koordinatörlüğünü üstlendi ve bu bağlamda koruyucu ve önleyici çalışmalar yapabilmek için 250+ saat temel travmatoloji üzerine eğitimler alarak doğal afet, kaza/kırım gibi sahalarda görev aldı. Bunlardan bazıları; 2016 yılında Aladağ'da çıkan yurt yangını sonrası her yaz düzenlenen psikososyal destek okulu, 2020 yılında Sabiha Gökçen'de gerçekleşen uçak kazası sonrası akut ve uzun dönemli psikolojik ilk yardım ve müdahale, 2021 yılında Türkiye'de çıkan yangınlar sonrası psikososyal destek ve 2023 yılında Kahramanmaraş merkezli deprem sonrası sahalarda yer almıştır. Profesyonel iş yaşantısına önce 2019 yılında Ben Psikoloji Danışmanlık şirketinde başlayarak kurumsal firmalara çözüm odaklı destek sunmuş paralelinde World Human Relief Derneğinde psikoterapist olarak çalışmaya başlamıştır. Ardından 2022-2024 yıllarında başka bir sivil toplum kuruluşunda “Kilit Mülteci Gruplar” adlı Birleşmiş Milletler projesinde çalışmıştır. Bilişsel Davranışçı Terapi, EMDR ve Şema Terapi ekollerinin eğitimini almış olup aktif olarak bu ekollerde psikolojik travma perspektifinden danışan görmektedir. Hobileri arasında voleybol oynamak, kamp yapmak ve yeni yerleri keşfetmek yer almaktadır.