

Ersezgin, Reyhan ve Emine Sevinç Sevi Tok (2019). "Algılanan İş Stresi, Psikolojik Dayanıklılık, Başa Çıkma Stilleri ve Öz-Duyarlılığın Tükenmişlik Düzeyini Yordayıcı Etkisi". *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C. 20, S. 36, s. 1-36.

DOI: 10.21550/sosbilder.457245

ALGILANAN İŞ STRESİ, PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK, BAŞA ÇIKMA STİLLERİ VE ÖZ-DUYARLILIĞIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİ YORDAYICI ETKİSİ


Reyhan ERSEZGİN*
Emine Sevinç SEVİ TOK**


Gönderim Tarihi: Eylül 2018

Kabul Tarihi: Ekim 2018

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, algılanan iş stresi düzeyi, psikolojik dayanıklılık seviyesi, kullanılan başa çıkma stilleri ve öz-duyarlılık değişkenlerinin tükenmişlik düzeyini yordama gücünün araştırılmasıdır. Çalışmanın ikincil amacı ise, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma stilleri ve öz-duyarlılığın aracılık rollerinin incelenmesidir. Araştırmanın örnekleme, İzmir ilinde görev yapan toplam 130 özel güvenlik görevlisinden oluşmuştur. Veri toplama araçları olarak, Demografik Bilgi Formu, Algılanan İş Stresi Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Baş Etme Stilleri Ölçeği ve Öz-Duyarlılık Ölçeği kullanılmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda, algılanan iş stresi düzeyi, problem odaklı başa çıkma stili, duygu odaklı başa çıkma stili, öz-duyarlılık ve psikolojik dayanıklılığın alt boyutu olan sosyal yeterliliğin tükenmişlik düzeyi varyansının % 55'ini açıkladığı saptanmıştır. Ek olarak, problem odaklı başa çıkma stratejisi, öz-duyarlılık ve sosyal yeterlilik değişkenlerinin her

*  Uzman Psikolog, r.fidanci@hotmail.com

**  Dr. Öğr. Üyesi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi Psikoloji Bölümü, eminesevinc.tok@ikc.edu.tr

birinin algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracılık rollerinin olduğu gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *iş stresi, tükenmişlik düzeyi, başa çıkma stilleri, psikolojik dayanıklılık, öz-duyarlılık*

The Predictive Effects of Perceived Work Stress, Psychological Resilience, Coping Styles and Self-Compassion on Burnout Level

ABSTRACT

The aim of this study was to investigate the predictive power of perceived work stress, psychological resilience, coping styles and self-compassion on burnout level. The second aim of this study was to examine the mediation roles of psychological resilience, coping styles and self-compassion between perceived work stress and burnout level. The sample of the research was composed of 130 private security officers who worked in İzmir province. Demographic Information Form, Coping Strategies Scale, Maslach Burnout Scale, Psychological Resilience Scale for Adults and Self-Compassion Scale were used to obtain the data. As a result of the analysis it was located that perceived work stress, problem-focused coping strategy, emotion-focused coping strategy, self-compassion and social competence explained 55% of the variance in burnout. Moreover, it was monitored that problem-focused coping strategy, self-compassion and social competence were found to partially mediate the relations between work stress and burnout.

Key words: *perceived work stress, burnout level, coping styles, psychological resilience, self-compassion*

Giriş

Tükenmişlik; bireylerde yoğun iş stresi sonucu ortaya çıkan, duygusal ve davranışsal alanda yaşanan problemler bütünüdür (Pines vd. 1988: 8; Maslach 2003: 12). Maslach'ın tükenmişlik modeline göre tükenme; çalışma hayatında meydana gelen talepler, kişiler arası çatışmalar ile kişisel kaynakların yetersizliğinin etkileşimi sonucunda ortaya çıkan yoğun ve kontrol altında tutulamayan psikolojik bir sonuçtur (Maslach 2003: 13; Maslach vd. 2001: 397). Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasından önce birey açısından süregelen kronik bir stresör bulunmaktadır. Bu kronik stresör, çeşitli yollar ve nedenlerle

ruh sağlığını olumsuz etkilemesi sonucu çalışanlarda tükenmişlik meydana getirmektedir (Maslach 2003: 28).

Maslach'ın tükenmişlik modeline göre tükenme üç boyuttan oluşmaktadır. Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun ilk basamağıdır (Leiter vd. 1988: 298). Duygusal tükenme yaşayan bireylerde enerji azalması (Maslach vd. 1998: 64), stresle baş etmede güçlük, olumlu duygularda azalma, yapılan iş ve çalışma arkadaşlarına ve/veya hizmet verilen kişilere yönelik olumsuz duygularda artma meydana gelmektedir (Maslach vd. 1977: 103). Bu durum bireylerin işteki başarısını ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Bireylerin duygusal tükenme ile başa çıkamaması durumunda tükenmişliğin sonraki aşaması olan duyarsızlaşma ortaya çıkmaktadır (Leiter vd. 1988: 299). Duyarsızlaşma yaşayan kişi, iş arkadaşlarına, yaptığı işe ve hizmet verdiği kişilere yönelik olumsuz tutum ve davranışlar ierisindebilir. Kişi alaycı, umursamaz ve savunmacı davranışlar sergilemekte ve problemlerin başkaları tarafından oluştuğuna dair düşünceler taşımaktadır (Maslach vd. 1977: 105). Dolayısıyla probleme neden olan hatalı davranışlarının farkında olmayan bireylerin, iş hayatında yaşadığı sorunların daha çok büyüyeceği belirtilmektedir. Problemlerin çözülememesi ve giderek artması sonucunda kişilerde, tükenmenin nc basamağı olan başarısızlık hissi meydana gelmektedir (Maslach vd. 1977: 104). Bu aşama, kişilerin iş hayatında kendileri ile ilgili yapmış olduğu bir öz değerlendirme aşamasıdır. Tükenmişlik yaşayan kişilerde yetkinlik ve üretkenliklerinin azaldığı algısı meydana gelmekte, bireyler başarısızlık ve yetersizlik hissine kapılmaktadır. Kişisel başarının azalma hissi yaşayan bireylerin ruh sağlığının da olumsuz etkilendiği görülmektedir (Maslach vd. 1998: 67).

Tükenmişliğin ortaya çıkmasındaki en önemli etkenlerin başında iş stresi gelmektedir. Iř stresi, çalışma koşulları, örgütsel iklim, yapılan işin niteliği (yüksek sorumluluk, hayati açıdan risk taşınması v.b.) gibi faktörlerin bireyde meydana getirdiği baskı ve gerilimi temsil

etmektedir (Cox 1993: 23). Çalışanlar tarafından algılanan yoğun iş stresi, bireysel ve örgütsel olmak üzere iki alanda olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Bireysel alanda çalışanların fiziksel ve psikolojik iyilik halinin bozulmasının yanında, aile ve sosyal çevre ile ilişkilerde sorunlara neden olabilmekte; örgütsel olarak ise kişilerin işe katılımlarını ve iş verimliliğini azaltarak kurum işleyiş ve düzenini olumsuz etkilediği, sonuç olarak iş stresinin önemli pek çok sorunu beraberinde getirdiği vurgulanmaktadır (Cox 1993: 36; Jayaratne vd.1986: 55; Yılmaz vd. 2003: 10; Chen vd. 2009: 436). İş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki anlamlı ilişki, öğretmenler (Steinhardt vd. 2011: 420; Schwarzer vd. 2008: 167; Pruessner vd. 1999: 200; Burke vd. 1996: 269; Hodge vd. 1994: 71), hemşireler (Schmitz vd. 2000: 97; McCranie vd. 1987: 376), sağlık çalışanları (Prosser vd. 1997: 56; Ramirez vd. 1996: 726; Grigsby vd. 1988: 59), akademisyenler (Doyle vd. 1998: 75), polisler (Manzoni vd. 2006: 632), mali müşavirler (Yumuk Günay vd. 2016: 0; Hacıhasanoğlu vd. 2014: 162) ve banka çalışanları (Güner vd. 2014: 69) gibi pek çok meslek grubundaki kişilerin katıldığı çalışmalarla desteklenmiştir.

Özellikle son 20 yıl içindeki araştırmalarda, günlük hayatta bireylerin sıklıkla yüz yüze kaldıkları iş stresi ile tükenmişlik arasında koruyucu olabilecek faktörlerin neler olduğuna odaklanıldığı gözlenmektedir. Ruh sağlığını koruyucu özelliği olduğu bilinen ve bu araştırmada ele alınan kavramlardan biri stresle başa çıkma stilleridir. Her bireyin stres meydana getiren yaşam olayları karşısında sergiledikleri tutum ve davranışsal eğilimler farklılaşmaktadır. Söz konusu eğilim, stresle başa çıkma stratejileri olarak tanımlanmaktadır (Lazarus 1993: 6). Alanyazında çeşitli sınıflamalar bulunmakla birlikte başa çıkma stratejilerinin temel olarak problem odaklı ve duygu odaklı baş etme olarak iki grupta incelendiği gözlenmektedir (Şahin vd. 1995: 58). Problem odaklı başa çıkma yöntemi olarak da adlandırılan aktif başa çıkma stratejileri, karşılaşılan problemin çözümüne yönelik çabaları ifade etmektedir. Pasif yani duygu odaklı başa çıkma stratejileri

ise; kişilerin problemin meydana gelmesinin önüne geçemediği ve sorunun çözülemediği durumlarda, olumsuz duygulardan ve/veya problemiden uzaklaşmaya yönelik gösterilen çabalar olarak tanımlanmaktadır (Lazarus vd. 1984: 97). Kullanılan baş etme yöntemlerinin ruh sağlığı ve psikososyal alanda olumlu sonuçlarla ilişkilendirildiği gözlenmektedir (Cohen vd. 1973: 383; Folkman vd. 1986: 110). Ek olarak, problem odaklı başa çıkma stratejisi kullananlarda ruhsal belirti düzeylerinin daha düşük olduğu (Durak 2002: 55; Hino vd. 2002: 282; Durak, 2007), duygu odaklı başa çıkma stratejisi kullananların ise psikolojik belirti düzeylerinin daha yüksek (Endler ve Parker, 1990; Durak 2007: 67) olduğu tespit edilmiştir.

Anderson (2000: 844) tarafından yürütülen ve stresle başa çıkma stratejisi ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada, kendini suçlama, problemiden kaçma, sosyal geri çekilme gibi pasif başa çıkma yöntemi kullananların tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca, aktif başa çıkma yöntemi kullanımı ile tükenmişliğin duyursızlaşma boyutu arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu bulgulanmıştır. Silbiger ve Pines (2014: 1178) İsrail’de bulunan 233 göçmen ile yürüttükleri bir çalışmada, stres ile tükenmişlik arasında pozitif yönde korelasyon bildirmişlerdir. Ancak işe verilen önem puanı yüksek olan çalışanlarda, stres düzeyi yüksek olsa bile tükenmişlik düzeyinin düşük olduğu saptanmıştır. Yani bireyler için işin önemli olarak anlamlandırılması, onları iş stresinin varlığına rağmen tükenmişlikten korumaktadır. Polisler ile yapılan farklı bir çalışmada (Wang vd. 2014: 331), iş stresinin tükenmişlik ile ilişkisi incelenmiştir. Sonuçlarda, iş stresi ile tükenmişliğin duyursızlaşma boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, çalışma saatlerinin uzun olmasının duygusal tükenme düzeyini arttırdığı tespit edilmiş ve tükenmenin iş tatminini azalttığı gösterilmiştir. Taycan, Erdoğan-Taycan ve Çelik (2014: 163), yarı kentsel ve kırsal kesimde görev yapan doktorların kişilik özelliği, başa çıkma davranışları, tükenmişlik seviyesi ve aleksitimi düzeyi arasındaki ilişkiyi

sorgulamışlardır. Bulgularda, problem odaklı başa çıkma yönteminin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu ile negatif yönde ilişkili olduğu ve kişisel başarı boyutu ile pozitif ilişki gösterdiği tespit edilmiştir.

Ruh sağlığı üzerinde koruyucu etkisi olduğu bilinen bir diğer kavram psikolojik dayanıklılıktır. Psikolojik dayanıklılık, bireylerin ruh sağlığını olumsuz etkileyen risk faktörleri ile karşılaşmaları durumunda, onların bu durumlardan daha az etkilenmesine neden olan veya bireylere olumsuz durumlardan etkilenmeden yaşamını devam ettirebilme gücü veren yapı olarak tanımlanmaktadır (Luthar vd. 2000: 544). Kişilerin zorluklar karşısında dayanıklılığını artıran özelliklerin neler olduğu konusunda yapılan çalışmalarda, kimi araştırmacılar kişisel özelliklere vurgu yaparken (Connor vd. 2003: 80), kimi araştırmalarda ise kişisel özelliklerin öneminin yanı sıra birey-çevre etkileşiminin (Masten vd. 1990: 432; Luthar vd. 2000: 551) psikolojik dayanıklılığı arttırdığını belirtilmektedir. Elde edilen bu bulgulara dayanarak psikolojik dayanıklılığın değiştirilemeyen genel bir özellik olmasından çok, var olan kaynakların sahip olunan kişilik özelliği ile etkileşimine bağlı olarak dinamik bir yapısı olduğundan söz edilebilmektedir (Luthar vd. 2000: 549).

Psikolojik dayanıklılık ile tükenmişliğin arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalarda, dayanıklılığı yüksek olan kişilerin iş stresi (Taş 2013: 75) ve tükenme düzeylerinin (Bitmiş vd. 2013: 35) daha düşük olduğu, ayrıca bu kişilerin depresyon gibi ruhsal bozuklukları yaşama olasılığının daha az olduğu (Terzi 2008: 7; Dyrbye vd. 2010: 1020) bildirilmiştir. Kamu çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile psikolojik dayanıklılık seviyeleri arasındaki ilişki ve bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracı rolünün incelendiği bir araştırmada (Bitmiş vd. 2013: 36), psikolojik dayanıklılığı yüksek olanların çalıştıkları kurumlarla daha çok özdeşleştikleri, buna bağlı olarak tükenmişlik düzeyinin daha düşük olduğu ve psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik düzeyine doğrudan etkisinin bulunduğu bildirilmiştir. Psikolojik

dayanıklılık ile algılanan iş stresi ve depresyon ilişkisinin incelendiği bir çalışmada ise, hemşirelerdeki psikolojik dayanıklılık seviyesinin azalmasıyla depresyon ve stres düzeyinin arttığı saptanmıştır (Taş 2013: 76). Erkutlu'nun (2012: 193) öğretmenler ile yapmış olduğu çalışmada, örgütsel politika ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki incelenirken, bu ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracı etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Sonuçlarda, psikolojik dayanıklılık düzeyi yüksek olanlarda, örgütsel istekler ne kadar yüksek olsa da tükenmişlik seviyesinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Bitmiş, Sökmen ve Turgut tarafından (2013: 35) 430 kamu görevlisi ile yürütülen, psikolojik dayanıklılık düzeyinin, tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisinin incelendiği çalışmada, psikolojik dayanıklılığın örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönde etkilediği, tükenmişlik ile psikolojik dayanıklılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bildirilmiştir. Psikolojik dayanıklılık seviyesi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir başka çalışma da Taku (2014: 122) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bulgularda, psikolojik dayanıklılık ve sosyal destek ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Harker ve arkadaşlarının (2016: 634) Avustralya'da Sosyal Yardımlaşma Kurumu çalışanlarının psikolojik stres, tükenme ve ikincil travmatik stres düzeyleri ile ruh sağlığını koruyucu faktör olan psikolojik dayanıklılık ve bilinçli farkındalık arasındaki ilişkinin incelediği çalışmada, psikolojik dayanıklılık ve bilinçli farkındalık düzeyi yüksek olan çalışanların daha az psikolojik sıkıntı ve tükenmişlik yaşadıkları bulgulanmıştır.

Psikoloji literatüründeki araştırmaların ışığında ruh sağlığını koruyucu etkisi olduğu bilinen bir diğer değişken ise öz-duyarlılıktır. Öz-duyarlılık, bireylerin hata yaptıkları durumlarda veya kendilerine acı veren duygu ve deneyimlerle karşılaştıklarında, kendilerine yönelik yargılayıcı tutumdan uzak durmaları ve acılarını hafifletmeye yönelik eylemlerde bulunmalarını ifade etmektedir (Neff 2003: 86). Yapılan çalışmalarda öz-duyarlılığın; psikolojik iyilik haline (Hall vd. 2013:

318) ve duyguların düzenlenmesine katkıda bulunduğu (Rusk 2015: 72); stres (Neff vd. 2013: 170; Samaie vd. 2011: 980) ve tükenmişlik (Barnard vd. 2012: 155) düzeyini azalttığı; sosyal çevre ile daha uyumlu ilişkiler kurulmasına yardımcı olduğu (Neff vd. 2010: 234) belirtilmektedir.

Öz-duyarlılık ile tükenmişlik seviyesi arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmalar incelendiğinde, öz-duyarlılık seviyesi ile duygusal tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, tükenmişlik düzeyinin cinsiyet değişkeni açısından farklılaşmadığı gözlenmiştir (Barnard vd. 2012: 73). Farklı bir araştırmada ise, öz-duyarlılığın öz-yeterlik düzeyine etki ederek tükenmişlik düzeyi ve anksiyetenin azaldığı tespit edilmiştir (Rusk 2015: 76). Neff, Hsieh ve Dejitterat'ın yürüttükleri çalışmada (2005: 274), öz-duyarlılığın stres düzeyi ile negatif yönde, adaptif başa çıkma yöntemleri kullanımı ile pozitif yönde anlamlı bir ilişki gösterdiği vurgulanmıştır. Montero-Marin ve arkadaşlarının (2016: 9) birinci basamak sağlık hizmetinde çalışan uzmanlar ile yaptıkları çalışmada, tükenmişliğin alt boyutları ile öz-duyarlılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiş, ayrıca öz-duyarlılığın stres seviyesini azaltarak, çalışanların ruh sağlıklarını tükenmişlik sendromuna karşı koruduğu belirtilmiştir.

Bu çalışmanın temel amacı, alan yazında ruh sağlığını koruyucu etkileri kanıtlanmış olan psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma stilleri ve öz-duyarlılık ile algılanan iş stresi seviyesi değişkenlerinin tükenmiş düzeyi üzerindeki özel ve ortak yordayıcı etkilerinin araştırılmasıdır. Çalışmanın bir diğer amacı ise, koruyucu etmenler olduğu düşünülen psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma stilleri ve öz-duyarlılığın iş stresi ile tükenmişlik ilişkisindeki aracı rollerinin incelenmesidir.

Yöntem

Örneklem

Bu araştırmanın örnekleme, kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılan ve İzmir'deki özel güvenlik şirketlerinde görev yapan 135 güvenlik görevlisinden oluşmaktadır. Örnekleme dâhil olan beş kişinin ölçekleri eksik doldurduğu fark edilmiş ve bu beş kişinin ölçekleri veri setinden çıkartılmış, sonuç olarak toplamda 130 katılımcının verisi analize tabi tutulmuştur.

Araştırmaya katılan 130 özel güvenlik görevlisinin 111'i erkek (%85.4), 19'u (% 14.6) kadındır. Katılımcıların yaş ortalamaları 34.5 olup; 20-30 yaş aralığında 39 (%30), 31-40 yaş aralığında 71 (%56.4), 41 yaş ve üstünde olan 20 (% 14.6) kişi örnekleme oluşturmuştur. Eğitim durumu açısından incelendiğinde, grubun çoğunluğunun (% 63.1) lise mezunu olduğu; buna ek olarak okuryazar 1 (%0.7) kişi, ilkökul mezunu 4 (%3.1), ortaokul mezunu 10 (%7.7), lise mezunu 82 (%63.1) ve üniversite mezunu 33 (%25.4) kişinin örnekleme oluşturduğu görülmüştür. Çalışma koşullarına bakıldığında, özel güvenlik görevlilerinin 112'sinin (%86.2) vardiyalı olarak çalıştıkları, 18'inin (%13.8) ise çalışma saatinin sabit olduğu görülmektedir. İstihdam şekli bakımından incelendiğinde, 94 kişinin (%72.3) taşeron şirkete bağlı olarak çalıştıkları, 23 kişinin (%17.7) sözleşmeli olarak çalıştıkları ve 13 kişinin (%10) kadrolu olarak çalıştığı tespit edilmiştir. Gelir düzeyi açısından incelendiğinde ise, gelir düzeyi 2000 TL'ye kadar olan kişi sayısının 34 (%26.2), gelir düzeyi 2001-3000 arasında olan kişi sayısının 64 (%49.2), gelir düzeyi 3001 ve üzeri olan kişi sayısının 32 (%24.6) olduğu görülmektedir.

Veri Toplama Araçları

Demografik Bilgi Formu, katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni hal ve eğitim durumu gibi sosyodemografik özellikleri ile gelir düzeyi, görev yaptıkları yer ve hizmet süreleri gibi çalışma koşullarına ilişkin

soruların sorulduğu araştırmacı tarafından oluşturulmuş bir bilgi formudur.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Maslach ve Jackson (1981) tarafından insanlara hizmet veren meslek grupları için, çalışanların tükenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçeğinin orijinalinde 9 tanesi duygusal tükenme, 5 tanesi duyarsızlaşma, 8 tanesi ise kişisel başarı boyutlarının ölçüldüğü maddeler yer almakta ve bu maddeler 7’li likert tipi ölçek ile değerlendirilmektedir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe uyarlaması Ergin (1993, Akgüç 2011’den) tarafından yapılmıştır. Uyarlama çalışmasında güvenilirlik katsayısı duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.65 ve kişisel başarı boyutu için 0.72 olarak; iç tutarlık kat sayısı ise duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.71, kişisel başarı alt boyutu için 0.72 olarak bulunmuştur.

Algılanan İş Stresi Ölçeği, Cohen ve Williamson (1988: 44) tarafından geliştirilen ölçekte iş hayatında karşılaşılan durumların sıralandığı 15 madde yer almakta ve bu durumların ne kadar sıklıkla yaşandığının 1’den 5’e kadar derecelendirilerek puanlanması istenmektedir. Verilen cevaplardan elde edilen puanlar 15’e bölünerek ortaya çıkan sonuç kişinin sahip olduğu iş stresi düzeyini göstermektedir. Ölçeğin Türkiye standardizasyonu Baltaş tarafından yapılmış ve sonuçlarda, ölçeğin cronbach alfa değeri 0.84 olarak bulunmuştur (Baltaş vd 2008: 61).

Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Friborg ve arkadaşları tarafından ilk versiyonu 2003 yılında geliştirilmiş bir ölçüm aracıdır. Ölçek, ‘kişisel güç’, ‘yapısal stil’, ‘sosyal yeterlilik’, ‘aile uyumu’ ve ‘sosyal kaynaklar’ boyutlarından oluşmakta ve 37 madde içermektedir (Friborg vd. 2003: 67). Friborg ve arkadaşlarının 2005 yılında yaptıkları ölçeği gözden geçirme çalışmasında; kişisel güç boyutu kendilik algısı ve gelecek algısı olmak üzere iki alt boyuta ayrılmış, uyumu en düşük 4 madde ölçekten çıkartılarak toplamda 6

boyut ve 33 madde elde edilmiştir. Ölçeğin Türkçeye uyarlanması Basım ve Çetin (2011: 7) tarafından yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda ölçeğin toplam puan ve alt ölçeklerinin cronbach alfa değerlerinin 0.63 ile 0.89 arasında değiştiği bildirilmiştir

Baş Etme Stilleri Ölçeği, Folkman ve Lazarus'un 1980 yılında oluşturmuş oldukları başa çıkma ölçeğinin 1985 yılındaki gözden geçirilmiş versiyonudur. Ölçeğin bu son halinde, puanlaması dördümlük likert tipi olarak düzenlenmiş 68 madde oluşturulmuş ve problem odaklı, duygu odaklı ve sosyal destek arama olmak üzere üç düzey başa çıkma alt faktörü içermiştir (Folkman vd. 1986: 572). Orijinal ölçeğin Türkçe versiyonuna, Türk kültüründe stresle başa çıkmada sıklıkla kullanıldığı düşünülen batıl inançlar ve kadercilik ile bağlantılı 6 madde daha eklenerek ölçeğin Türkçe versiyonu toplam 74 maddeden oluşturulmuştur. Siva tarafından yapılan Türkçe uyarlama çalışmasında, planlı davranma, kadercilik, duygu düzenleme, içe kapanma, kabullenme, çaresizce yardım arama ve olgunlaşma (maturation) olmak üzere 7 alt faktör belirlenmiştir (1991, Gençöz vd. 2006'dan). Gençöz, Gençöz ve Bozo (2006: 531) tarafından 194 üniversite öğrencileri ile yürütülen Türkçe uyarlama çalışmasında ise, ölçeğin 3 üst-düzye faktörden oluştuğu belirtilmektedir. Bu faktörler problem odalı başa çıkma, duygu odaklı başa çıkma ve sosyal destek arama alt faktörleri olup; bu faktörlerin iç tutarlık kat sayıları sırası ile 0.90, 0.88 ve 0.84; güvenilirlik kat sayıları ise 0.84, 0.86 ve 0.82 olarak bulunmuştur.

Öz-Duyarlılık Ölçeği, Neff tarafından (2003: 87) geliştirmiştir. Toplam 26 madde ve öz-nezaket, kendini yargılama, ortak paydaşım, izolasyon, bilinçli dikkatlilik ve aşırı tanımlama olmak üzere 6 alt boyuttan oluşmaktadır. Cevaplar beşli likert tipi derecelendirmeye alınmaktadır ve ölçekten alınan puanlardaki artış öz-duyarlılığın artışı ifade etmektedir. Ölçeğin Türk örneklemini için geçerlik güvenilirlik çalışması ilk olarak Akın, Akın ve Abacı (2007: 6) tarafından gerçekleştirilmiştir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizinde ölçeğin orijinal formula uyumlu olduğu görülmüştür. Ölçeğin iç tutarlılık

katsayıların 0.72 ile 0.80, test-tekrar test güvenilirlik katsayıları ise 0.56 ile 0.69 arasında bulunmuştur. Ayrıca ölçeğin düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlarının 0.48 ile 0.71 arasında sıralandığı ve %27'lik alt-üst grupların ortalamaları arasındaki tüm farkların anlamlı olduğu bulunmuştur. Bir diğer uyarılma çalışması Deniz, Kesici ve Sümer (2008: 1155) tarafından yapılmıştır. Bu uyarılma çalışmasında orijinalinden farklı olarak ölçek tek boyutlu bir yapı göstermektedir. Ayrıca madde toplam korelasyonunda 0.30'un altında olan 2 tane madde ölçekten çıkartılarak toplam 24 maddelik bir ölçek elde edilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısının 0.89 ve güvenilirlik kat sayısının 0.83 olduğu tespit edilmiştir.

İşlem

Araştırmaya başlamadan önce, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Araştırmalar Etik Kurulu'ndan gerekli izinler alınmıştır. Veri toplama aşamasında ilk olarak, İzmir ilinde özel güvenlik projelerini yürüten güvenlik şirketleri ile görüşme yapılmıştır. Bu şirketlere araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiştir. Özel güvenlik personeli ile bilimsel çalışma yapılmasına izin veren şirketlerin hizmet sunduğu birimlere gidilmiş ve güvenlik görevlilerine araştırmanın amacı ve önemi hakkında bilgi verilerek gönüllü katılım gösteren kişilere anketler uygulanmıştır.

Bulgular

Analizlere başlanılmadan önce, ölçek toplam puanları üzerinden verinin normal dağılım gösterip göstermediği sorgulanmış ve normallik analizleri sonucunda, basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olduğu, ayrıca Kolmogom ve Shapiro analiz sonuçlarının anlamsız çıktığı görülmüştür ($p>0.05$). Sonuç olarak, veri setinin parametrik testler için uygun olduğu saptanmıştır.

Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Öncelikle, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyi puanını yordayıcı etkisi, enter metodu ile regresyon analizi yapılarak incelenmiştir. Sonuç olarak, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyini anlamlı biçimde yordadığı ($\beta = 0.52$) ve algılanan iş stresinin toplam tükenmişlik düzeyinin %27'sini açıklayabildiği görülmüştür [$F (1, 129) = 46.789$; $p < 0.001$].

Stresle başa çıkma stillerinin tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisi enter metodu kullanılarak regresyon analizi ile incelenmiştir. Başa çıkma stillerinin alt boyutları olan problem odaklı başa çıkma, duygu odaklı başa çıkma ve sosyal destek aramanın tükenmişlik düzeyini yordama etkisini incelemek üzere enter yöntemi ile çoklu regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre, başa çıkma stratejileri alt boyutundan problem odaklı başa çıkma ($\beta = -0.55$) ve duygu odaklı başa çıkma ($\beta = 0.18$) stratejileri tükenmişlik düzeyi puanını anlamlı biçimde yordamış ve tükenmişlik düzeyi puanı varyansının %33'ünü açıklayabilmiştir [$F (1, 129) = 20.796$, $p < 0.001$]. Ancak sosyal destek arama boyutunun tükenmişlik puanını yordayıcılığının istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır [$t (129) = -0.53$].

Psikolojik dayanıklılık düzeyinin tükenmişlik düzeyini yordama etkisini incelemek için regresyon analizi uygulanmış ve sonuçta, psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik düzeyini yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -0.471$) ve tükenmişliğin %22'sini açıklayabildiği görülmektedir [$F (1,129) = 36.477$, $p < 0.001$]. Ek olarak, psikolojik dayanıklılık alt boyutlarının, tükenmişlik düzeyi puanının ne kadarını yordadığı incelenmek istenmiş ve yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda, psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından sadece sosyal yeterlilik ($\beta = -.0246$) ve kendilik algısının ($\beta = -0.299$) tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu gözlenmiştir ($p < 0.05$).

Sonuç olarak bu model tükenmişlik düzeyi varyansının %30'unu açıklamıştır.

Öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisini incelemek için enter metodu ile regresyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyi puanını yordama etkisinin anlamlı olduğu ($\beta = -0.573$) ve tükenmişlik düzeyi puanının %33'ünü açıklayabildiği görülmüştür [$F(1, 129) = 62.706, p < 0.001$].

Aşamalı Regresyon Analizi Sonuçları

Araştırmadaki tüm bağımsız değişkenlerin tükenmişlik düzeyi toplam puanını yordama güçlerinin test edilebilmesi için aşamalı regresyon analizine başvurulmuştur. Değişkenlerin hangi sırada analize sokulacağına ve hangi alt ölçeklerin modele dâhil edileceğine, kuramsal bilgilere ve önceki yapılmış olan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre karar verilmiştir. Modelde ilk basamağa algılanan iş stresi, ikinci basamağa problem odaklı başa çıkma stilleri, üçüncü basamağa duygu odaklı başa çıkma stilleri, dördüncü basamağa öz-duyarlılık ve beşinci basamağa psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından kendilik algısı ile sosyal yeterlilik boyutları yerleştirilmiştir. Sonuçlar “Tablo 1.”de gösterilmiştir. Modelin, toplam varyansın %56'sını açıkladığı saptanmıştır.

Tabloda görüldüğü gibi, modelin ilk basamağında algılanan iş stresi değişkeni analize sokulmuş ve bu hali ile tükenmişlik seviyesinin varyansının %27'si açıklanmıştır [$F(1, 129) = 46.789, p < 0.001$]. Modelin ikinci basamağında problem odaklı başa çıkma stili analize dâhil edilmiş ve bu hali model anlamlı çıkmış, tükenmişliğin varyansı %47 oranında açıklanmıştır [$F(1, 129) = 55.520, p < 0.001$]. Ardından üçüncü basamakta bir diğer başa çıkma stili olan duygu odaklı başa çıkma analize eklenmiş ve model bu hali ile anlamlı bulunmuş, tükenmişliğin varyansını %49 seviyesinde açıklamıştır [$F(1, 129) = 40.855, p < 0.001$]. Regresyon analizinin dördüncü adımında öz-duyarlılık değişkeni modele sokulmuş ve bu haliyle açıklanan varyansın

%54 olduğu gözlenmiştir [$F(1, 129) = 43.899, p < 0.001$]. Modelin beşinci basamağına psikolojik dayanıklılık değişkeninin alt ölçeği olan sosyal yeterlilik boyutu analize sokulmuş ve anlamlı çıkan beşinci model de tükenmişliğin varyansının %56'sını açıkladığı saptanmıştır [$F(1, 129) = 27.752, p < 0.01$]. Son olarak altıncı basamağa kendilik algısı alt boyutu dâhil edilmiş ancak değişkenin modele istatistiksel olarak anlamlı bir etki sağlayamadığı gözlenmiştir [$F(1, 129) = 0.941, p > 0.5$].

Tablo 1. Aşamalı Regresyon Analizi Sonuçları

Yordanan Değişken	Yordayıcı Değişken	β	R^2	R^2 deki Değişim	F	t
Tükenme						
1. aşama	AİS	0.517	0.268	0.268	46.789	6.840**
2. aşama	POBÇ	-0.457	0.466	0.198	55.520	-6.879**
3. aşama	DOBÇ	0.164	0.493	0.032	40.855	2.572*
4. aşama	ÖD	-0.203	0.542	0.049	43.899	-3.353*
5. aşama	SY	-0.168	0.563	0.011	27.752	-2.252*
6. aşama	KA	-0.008	0.563	0	0.941	-0.039

* $p < 0.05$, ** $p < 0.001$

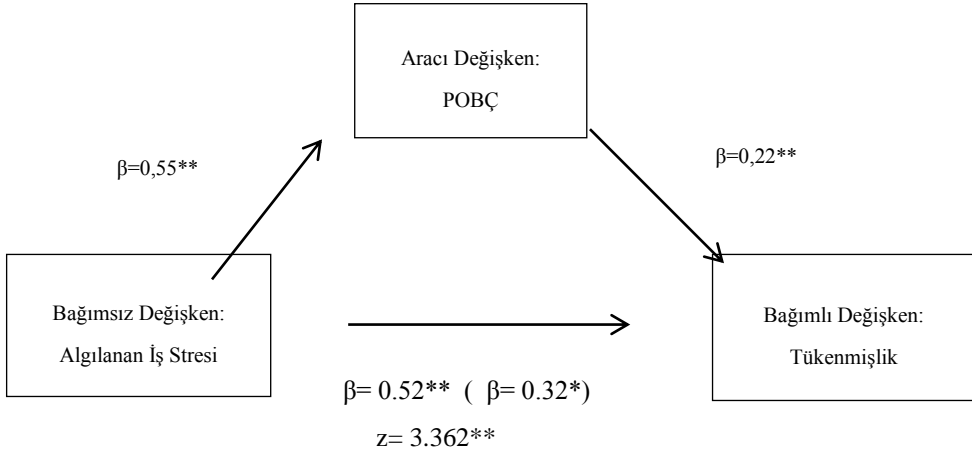
Aracılık Analizleri

Bu bölümde, sırasıyla problem odaklı başa çıkma stili, öz duyarlılık ve psikolojik dayanıklılığın sosyal yeterlilik alt boyutunun, iş stresi ve tükenmişlik düzeyi ilişkisinde aracılık rolleri incelenecektir

Algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide problem odaklı başa çıkma stiline aracılık etkisi Sobel Testi ile incelenmiştir. Bu amaçla ilk adım olarak, algılanan iş stresi ile modelin bağımlı değişkeni olan tükenmişlik düzeyi arasında regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre algılanan iş stresinin, tükenmişlik

düzeıı varyansının %27'sini yordama gücüne [$F(1, 129) = 46.8, p < 0.001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = 0.52, p < 0.001$) sahip olduğu görülmüştür. İkinci adımda, modelin aracı değişkeni olan problem odaklı başa çıkma stratejisinin tükenmişlik düzeıı varyansının %30'unu yordama gücüne [$F(1, 129) = 54.553, p < 0.001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = -0.55, p < 0.001$) sahip olduğu görülmüştür. Sobel Testi ile yapılan aracılık analizi sonucuna göre, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeıı ile ilişkisi devam etmekle birlikte, β kat sayısının düşüş gösterdiği ($\beta = 0.32, p < 0.05$) ve bu düşüşün anlamlı olduğu (Sobel $z = 3.362$) görülmüştür. Sonuç olarak, problem odaklı başa çıkma değişkeninin algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeıı arasındaki ilişkide kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analize ilişkin bulgular “şekil 1.”de gösterilmiştir.

şekil 1. Algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeıı arasındaki ilişkide problem odaklı başa çıkma stilineın aracılık etkisi

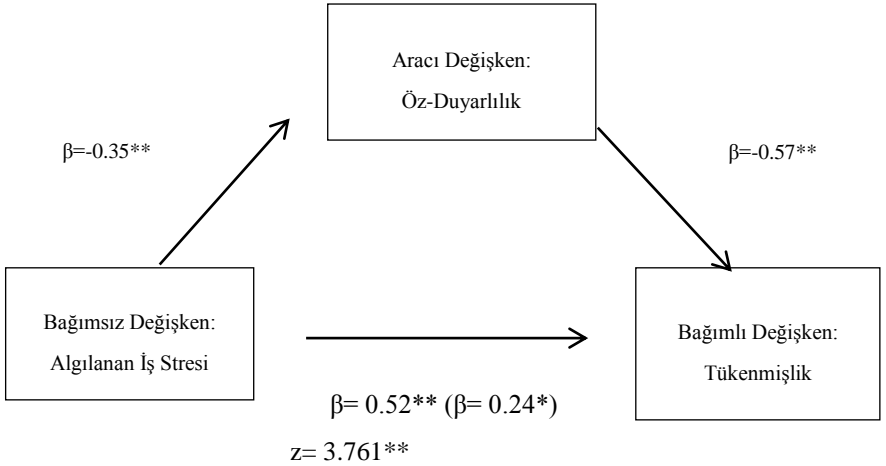


* $p < 0.05$, ** $p < 0.001$

Algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeıı arasındaki ilişkide öz-duyarlılığın aracılık rolü araştırılan bir diğer aracılık etkisidir. Bu amaçla ilk adım olarak, araştırma modelinin bağımsız değişkeni olan

algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasında regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, algılanan iş stresi tükenmişlik düzeyi varyansının % 27'sini yordama gücüne [$F(1, 129) = 46.8, p < 0.001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = 0.52, p < 0.001$) sahip olduğu görülmüştür. İkinci adımda, aracı değişken olan öz-duyarlılığın tükenmişlik düzeyi varyansının %33'ünü yordama gücüne [$F(1, 129) = 62.71, p < 0.001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = 0.573, p < 0.001$) sahip olduğu görülmüştür. Sobel Testi ile yapılan aracılık analizi sonucuna göre; algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyine olan katkısı devam etmekle birlikte, bu katkının bir miktar düşüş gösterdiği ($\beta = 0.240, p < 0.05$) ve bu düşüşün anlamlı olduğu (Sobel $z = 3.761$) görülmüştür. Dolayısıyla öz-duyarlılığın algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analize ilişkin bulgular “Şekil 2.”de gösterilmiştir.

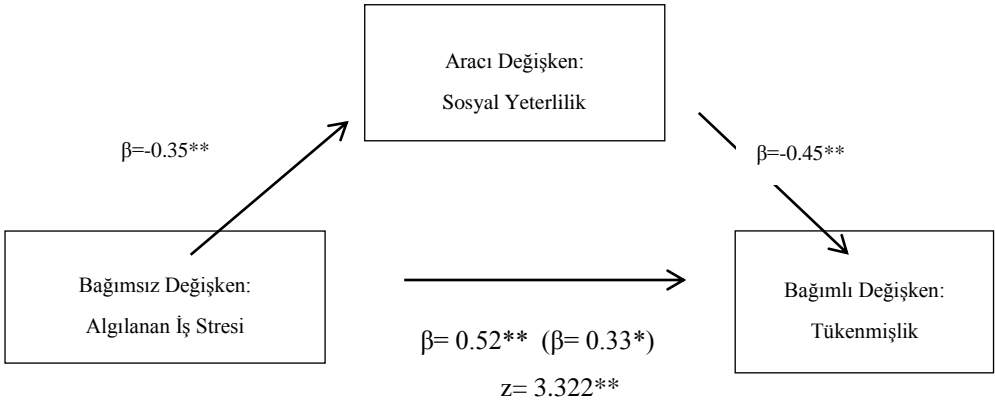
Şekil 2. Algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide öz-duyarlılığın aracılık rolü



* $p < 0.05$, ** $p < 0.001$

Son olarak, algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide sosyal yeterliliğin aracılık rolünün olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla ilk adım olarak, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasında regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, algılanan iş stresi tükenmişlik düzeyi varyansının %27'sini yordama gücüne [$F(1,129) = 46.8, p < 0.001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = 0.52, p < 0.001$) sahip olduğu görülmüştür. İkinci adımda, araştırma modelinin aracı değişkeni olan sosyal yeterliliğin tükenmişlik düzeyi varyansının % 20'sini yordama gücüne [$F(1, 129) = 32.36, p < 0.001$] ve anlamlı katkıya ($\beta = -0.449, p < 0.001$) sahip olduğu görülmüştür. Sobel Testi ile yapılan aracılık analizi sonucuna göre, sosyal yeterlilik aracı olarak modele dâhil edildiğinde, algılanan iş stresinin tükenmişlik düzeyine katkısı devam etmekle birlikte, bu katkının bir miktar düşüş gösterdiği ($\beta = 0.33, p < 0.05$) ve bu düşüşün anlamlı olduğu (Sobel $z = 3.322$) görülmüştür. Sonuç olarak, sosyal yeterlilik değişkeninin algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide kısmi aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analize ilişkin bulgular “Şekil 3.”te gösterilmiştir.

Şekil 3. Algılanan iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide sosyal yeterliliğin aracılık rolü



* $p < 0.05$, ** $p < 0.001$

Tartışma

Bu çalışmada algılanan iş stresi ile ruh sağlığını koruyucu özelliği olduğu bilinen stresle başa çıkma stratejileri, psikolojik dayanıklılık ve öz-duyarlılık değişkenlerinin tükenmişlik düzeyini yordayıcı etkileri incelenmiştir. Araştırmanın örneklemi özel güvenlik görevlilerinden seçilmiştir. Türkiye’de ve dünyada güvenlik alanında duyulan ihtiyacın artması, güvenlik sektörünün hızla büyümesine ve gelişmesine neden olmuştur (Karataş 2010: 21). Artan suçlarla mücadelede polis ve jandarma sayısının yeterli olmaması (Karaman, 2004), hâlihazırdaki iş yüklerinin fazla olması ve ekipmanlarının maliyetinin yüksek olması sebebiyle yardımcı kuvvet olarak özel güvenlik sektörüne duyulan ihtiyaç günden güne artmaktadır (Dönmez 2007: 12).

Özel güvenlik görevlilerinin bağlı oldukları 5188 sayılı Kanunda yer alan görev ve yetkilere bakıldığında, özel güvenlik görevlilerinin iş sorumluluklarının yüksek olduğu gözlenmektedir. Mesleki alanda yüksek düzeyde iş sorumluluğunun ise, iş stresini artıran faktörlerin başında olduğu alan yazında bildirilmektedir (Cox 1993: 14). Mesleki sorumluluğun yüksek olması ile birlikte, özel güvenlik görevlilerinin çoğu vardiyalı sistem ile çalışmaktadır. Vardiyalı çalışma sistemi; insanda gerek fizyolojik, gerekse psikolojik birtakım problemler meydana getirmekte, iş verimliliğinin düşmesine neden olmaktadır (Selvi vd. 2010: 240). Güvenlik sektörünün önemi göz önünde bulundurulduğunda, bu alanda çalışan kişilerin fizyolojik ve psikolojik sağlıklarını olumsuz etkileyen faktörlerin tespit edilmesi, alanda gerekli iyileştirilmelerin yapılması ve gereken önlemlerin alınması, çalışanlara yönelik psikoeğitsel çalışmalar yapılması, ihtiyaç duyulduğu takdirde güvenlik personelinin psikolojik destek almalarının sağlanması ve teşvik edilmesinin önemi oldukça büyüktür. Buna rağmen alanyazın incelendiğinde özel güvenlik görevlileri ile ilgili yapılan çalışmaların son derece az olduğu görülmektedir. Ulusal ve uluslararası alanyazına

bakıldığında özel güvenlik görevlileri ile ilgili olarak, özel güvenlik şirketlerinin sayılarının değerlendirildiği (Karaman 2004), iş yerinde yaşanan travmatik deneyim, algılanan sosyal destek ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği (Vanheule vd. 2008: 138), vardiyalı çalışma sisteminin güvenlik görevlilerinin çalışma motivasyonu üzerinde etkisinin sorgulandığı (Koç 2017: 60), örgütsel kültürün örgüt iletişimi üzerindeki etkisinin incelendiği (Kuşçu 2014: 71), örgütsel bağlılık (Kara 2016: 55) ile iş doyumu, motivasyonu ve tükenmişlik düzeyleri ilişkilerinin incelendiği çalışmalara rastlanılmıştır. Ancak bu meslek grubunda, iş stresinin tükenmişlik düzeyi üzerine etkisi, ruh sağlığını koruyucu faktörler olan psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma stratejisi ve öz-duyarlılığın, algılanan iş stresi ile tükenmişlik düzeyi ve ruh sağlığı arasındaki ilişkide aldıkları aracı rollerin araştırıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Dolayısıyla bu araştırma gerek konusu, gerekse örnekleme bakımından yapılan ilk çalışma olması bakımından önemlidir.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, problem odaklı başa çıkma yöntemini daha çok kullanan, psikolojik dayanıklılığın özellikle sosyal yeterlilik ayağı daha gelişmiş olan ve öz-duyarlılık düzeyi yüksek olan kişilerin hayatlarında algıladıkları iş stresi mevcut olsa bile tükenmişlik yaşama olasılıkları kısmen daha düşmektedir. Başka bir ifadeyle, ruh sağlığı için koruyucu etkisi olduğu bildirilen bu değişkenler, iş stresi ve tükenmişlik arasında da koruyucu bir rol üstlenmektedirler. Gerek regresyon analizlerinde gerekse de aracılık testlerinde özellikle öz-duyarlılık değişkeninin sağladığı katkı dikkat çekmektedir. Alanyazında öz-duyarlılık ile iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği oldukça sınırlı sayıda araştırma yer almaktadır. Yakın dönemde yapılmış bu araştırmaların bulguları incelendiğinde, benzer sonuçların çıktığı, başka bir deyişle öz-duyarlılıkla tükenmişlik arasında yüksek seviyede negatif bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir (Barnard vd. 2012: 157; Rusk 2015: 78; Beaumont vd. 2016: 240).

Uzun süre yoğun ve kontrol altına alınamayan strese maruz kalmak tükenmişlik yaşantısına neden olurken, tükenmişlik aynı zamanda bireylerin sosyal ilişkilerinin bozulmasına da yol açmaktadır. Öz-duyarlılık ise, bireylerin olumsuz duygulara takılıp kalmadan olayları dengeli bir bakış açısı ile değerlendirme yapmasına katkıda bulunmakta, dolayısıyla stres ve tükenmişlik düzeyini azaltmaktadır. Ayrıca bireylerin sadece kendi duygularına yönelik farkındalıklarını arttırmakla kalmayıp, diğer kişilerin duygu ve düşüncelerine yönelik anlayış ve farkındalığı da beraberinde getirmektedir (Neff 2003: 90; Neff vd. 2005: 268). Böylelikle öz-duyarlılığı yüksek bireylerin başkaları ile daha empatik, iş birlikçi tutum içinde oldukları, sosyal yeterlilik düzeylerinin arttığı ve problemlere yönelik daha işlevsel başa çıkma becerisi kazandığı belirtilmektedir (Neff 2003: 91). Bu bakış açısıyla değerlendirildiğinde, öz-duyarlılığın gerek tükenmişliği yüksek yordayıcı gücü gerekse iş stresi ve tükenmişlik arasında koruyucu aracı bir rol üstlenmiş olması şaşırtıcı bir bulgu değildir.

Psikolojik dayanıklılık da alanyazında ruh sağlığını koruyucu etkileri oldukça sık araştırılmış değişkenlerin başında gelmektedir. Bu çalışmada da beklenildiği gibi, psikolojik dayanıklılık tükenmişlik seviyesinin varyansının %22'sini açıklamış, aynı zamanda iş stresi ve tükenmişlik ilişkisinde kısmi aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgunun, alanyazında psikolojik dayanıklılık ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin yer aldığı çalışmalarla (Tekin 2011: 63; Erkutlu 2012: 193; Bitmiş vd. 2013: 35) tutarlı olduğu görülmektedir. İstatistiksel açıdan anlamlı çıkan bu yordayıcılığı dolaylı olarak destekleyecek bir çalışma da Abdollahi, Talib, Yaacob ve İsmail (2014: 792) tarafından yürütülmüştür. Araştırma sonuçlarında, hemşirelerin algıladıkları stres ve mutluluk ilişkisinde psikolojik dayanıklılığın kısmi aracılık etkisinin olduğu bulgulanmıştır. Araştırmada psikolojik dayanıklılığın stres seviyesini düşürdüğü ve mutluluk seviyesini artırdığı, ek olarak yüksek dayanışma düzeyine sahip olan hemşirelerin mutluluk düzeylerinin daha yüksek olduğu rapor edilmiştir. Bernabé ve

Botia (2016: 1782) tarafından yürütülen başka bir çalışmada, itfaiye erlerinin iş yerindeki duygusal talepler ve duygusal sosyal destek ile mesleki sağlık arasındaki ilişkide psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada duygusal sosyal desteğin, psikolojik dayanıklılığı artması yolu ile mesleki sağlık üzerinde koruyucu etkisinin olduğu belirtilmektedir.

Psikolojik dayanıklılık bireyin içinde bulunduğu bireysel, aile ve çevresel özelliklerden etkilenen dinamik bir yapıdır (Masten vd. 1990: 426). Alanyazında sosyal yeterlilik, iletişim becerisi, iyimserlik, özyeterlilik gibi bireysel özelliklerin psikolojik dayanıklılığı artıran faktörler olduğu bildirilmektedir (Olsson vd. 2003: 5; Goel vd. 2016: 495). Ayrıca aile içindeki uyum ve bağlılığın olması (Fribog vd. 2003: 70), destekleyici sosyal ve toplumsal çevrenin var olması (Garmezy 1993: 130; Werner 2001: 96) bireylerin zorluklarla mücadele gücünü ve uyumunu arttıran diğer önemli faktörler olarak araştırmacılarca bildirilmektedir. Dolayısıyla zorlayıcı yaşam olaylarıyla başa çıkabilmek için gerekli kaynakların varlığı ve bireylerin bu kaynaklardan yararlanabilme imkanı ile birlikte psikolojik dayanıklılık artmakta veya azalmaktadır (Luthar vd. 2000: 551). Bu çalışmada psikolojik dayanıklılık alt boyutlarından kendilik algısı ve sosyal yeterlilik boyutlarının tükenmişlik düzeyini yordama gücünün en yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kendilik algısı bireylerin içsel süreçlerinin farkında olması ve duygusal alanda istikrarlılığını; sosyal yeterlilik ise bireylerin sosyal çevreleri ile sıcak, güvenilir, empatik ve işbirliğine dayanan ilişkilerinin olmasını ifade etmektedir (Friborg vd. 2005: 36). Ülkemizde Kutluturkan, Sözeri ve Bay (2016: 6) tarafından onkoloji hemşireleri ile yürütülen çalışmada da, psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeyi ilişkisi incelenmiş; psikolojik dayanıklılık alt boyutu olan kendilik algısının tükenmişlik düzeyi ile negatif yönde anlamlı bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Sosyal yeterlilik alt boyutu irdelendiğinde ise, bireylerin, kişiler arası ilişkilerini düzenlemeye yarayan önemli bir özellik olduğu ve yapılan

çalışmalarda, kişiler arası ilişkilerin niteliğinin ruh sağlığını korumada önemli bir yapı taşı olduğu, kişiler arası ilişkilerin geliştirilmesine yönelik gerçekleştirilen tedavi yöntemlerinin depresyon gibi birtakım psikolojik rahatsızlıkların tedavisinde önemli bir rol oynadığı vurgulanmaktadır (Friborg vd. 2005: 36; Frank vd. 2014: 116; Cox 1993: 96). Ek olarak, psikolojik dayanıklılık ile ilgili yapılan çalışmalarda sosyal yeterliliğin ve olumlu sosyal yönelimin psikolojik dayanıklılığı artıran en önemli yapı olduğu belirtilmektedir (Murphy vd. 1976: 87; Werner 2001: 207).

Stres ve başa çıkma stilleri/stratejileri kavramları da psikoloji biliminin güncel çalışmalarında sıklıkla araştırılan bir değişkendir. Başa çıkma stratejilerinin farklı değişkenler arasındaki aracı rolünün incelendiği çalışmalara bakıldığında, Stephen ve arkadaşlarının (2013: 883) organizasyonel değişikliklerin meydana getirdiği stres ve iş tatmini arasındaki ilişkide başa çıkma stratejilerinin aracılık etkisini sorguladıkları çalışmaya rastlanılmıştır. Araştırmada aktif başa çıkma yöntemi kullanımının, iş stresi ile iş tatmini arasındaki ilişkiye aracılık etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Başa çıkma yönteminin aracılık etkisinin incelendiği bir diğer araştırma ise Chan'ın (1998: 156) öğretmenler ile gerçekleştirdiği çalışmadır. Bu çalışmada iş stresinin psikolojik gerginliği artırdığı, aktif başa çıkma stratejisi kullanımının ise iş stresi ve psikolojik gerginlik arasındaki ilişkiyi hafiflettiği bulgulanmıştır. Yani sorunlar karşısında aktif başa çıkma stratejisini kullanan öğretmenlerin, iş stresinin varlığına rağmen daha az psikolojik gerilim yaşadığı tespit edilmiştir. Wilski, Chmielewski ve Tomczak (2015: 882), fizyoterapistlerin işle ilgili talepleri kontrol algısı ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide başa çıkma stratejilerinin aracılık etkisini araştırmışlardır. Yapılan çalışmada, kontrol algısı düşük olan çalışanların duygu odaklı başa çıkma yöntemi aracılığı ile daha fazla tükenme yaşadıkları, problem odaklı başa çıkma yöntemi aracılığı ile düşük kontrol algısının meydana getirdiği tükenme yaşantısının azaldığı tespit edilmiştir.

Alanyazında başa çıkma stratejileri ile ilgili dikkat çeken en önemli nokta, problem odaklı başa çıkma stratejilerinin kullanımının tükenmişliği azalttığı ve algılanan iş stresi ile daha etkin baş etmeyi beraberinde getirirken, duygu odaklı başa çıkma stillerinin tükenmişlik ile pozitif ilişkisinin olduğu sonucudur (Anderson 2000: 843; Payne 2001: 400; Çakır 2006: 64; Durak 2007: 77; Taycan vd. 2014: 162; Kroska vd. 2017: 406; Folkman vd. 1986: 109; Lazarus 1993: 14; Folkman vd. 2000: 650).

Sonuç olarak, algılanan iş stresi, problem odaklı ve duygu odaklı başa çıkma kullanımı, öz-duyarlılık seviyesi ve psikolojik dayanıklılığın sosyal yeterlik alt boyutu tükenmişliğin toplam varyansının %56'sını yordamıştır. Bu oldukça yüksek bir değerdir. Ruh sağlığında koruyucu etkileri ispatlanmış bu üç ana değişkenin bir arada ele alındığı benzer bir çalışmaya alanyazında rastlanılmaması bakımından bu çalışmanın alana katkı sağladığı düşünülmektedir. İleriki çalışmalarda, daha geniş bir örneklemele değişkenlerin tekrar ele alınmasının ve tükenmişlik açısından koruyucu olacağı düşünülen faktörlere ilişkin bir model oluşturma çalışmasının yürütülmesinin, özellikle iş stresi yüksek olan sektörlerde görev yapan kişilere ilişkin müdahale programlarının oluşturulmasına rehber olacağı düşünülmektedir.

Kaynaklar

Abdollahi, Abbas vd. (2014). “Hardiness as a Mediator Between Perceived Stress and Happiness in Nurses”. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, S. 21, s. 789-796.

Akgüç, Osman Mert (2011). *Özel Güvenlik Görevlilerinin İş Doyumu ve Motivasyonlarıyla Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi

Akın, Ümran vd. (2007). “Öz-Duyarlık Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, S. 33, s. 1-10.

Anderson, Dinah (2000). “Coping Strategies and Burnout Among Veretan Child Protection Workers”. *Child Abuse and Neglect*, S. 24, s. 839-848.

Baltaş, Zuhâl ve Acar Baltaş (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Barnard, Laura K. ve John F. Curry (2012). “The Relationship of Clergy Burnout to Self-Compassion and Other Personality Dimensions”. *Pastoral Psychology*, S. 61, s. 149-163.

Basım, Nejat H. ve Fatih Çetin (2011). “Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeğinin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması”. *Türk Psikiyatri Dergisi*, S. 22, s. 1-12.

Beaumont, Elaine vd. (2016). “Compassion for Others, Self-Compassion, Quality of Life and Mental Well-Being Measures and Their Association with Compassion Fatigue and Burnout in Student Midwives: A Quantitative Survey”. *Midwifery*, S. 34, s. 239-244.

Bernabé, Miguel ve Jose Manuel Botia (2016). “Resilience as a Mediator in Emotional Social Support’s Relationship with Occupational Psychology Health in Firefighters”. *Journal of Health Psychology*, S. 21, s. 778-1786.

Bitmiş, M. Gökhan vd. (2013). “Psikolojik Dayanıklılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü”. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 15, s. 27-40.

Burke, Ronald J. vd. (1996). “Predicting Teacher Burnout Over Time: Effects of Work Stress, Social Support, and Self-Doubts on Burnout and Its Consequences”. *Anxiety, Stress and Coping*, S. 9, s. 261-275.

Chan, David W. (1998). "Stress, Coping Strategies, and Psychological Distress Among Secondary School Teachers in Hong Kong". *American Educational Research Journal*, S. 35, s. 145-163.

Chen, Weiqing vd. (2009). "Work Stress and Depression: The Direct and Moderating Effects of Informal Social Support and Coping". *Stress and Health*, S. 25, s. 431-443.

Cohen, Frances ve Richard S. Lazarus (1973). "Active Coping Processes, Coping Dispositions, and Recovery from Surgery". *Psychosomatic Medicine*, S. 35, s. 375-89.

Cohen Sheldon ve Gail Williamson (1988). "Perceived Stress in a Probability Sample of the United States". S. Spacapan ve S. Oskamp (Ed.), *The Social Psychology of Health* içinde (s.31-67), Newbury Park, CA: Sage.

Connor, Kathryn M. ve Jonathan R.T. Davidson (2003). "Development of a New Resilience Scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC)". *Depression and Anxiety*, S. 18, s. 76-82.

Cox, Tom (1993). *Health & Safety Executive Contract Research Report: Stress Research and Stress Management*. Nottingham: Centre for Organizational Health and Development.

Çakır, İsmail (2006). *Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi.

Deniz. M. Engin vd. (2008). "The Validity and Reliability of the Turkish Version of the Self- Compassion Scale". *Social Behavior and Personality*, S. 36, s. 1151-1160.

Doyle, Christine ve Patricia Hind (1998). "Occupational Stress, Burnout and Job Status in Female Academics". *Gender, Work & Organization*, S. 5, s. 67-82.

Dönmez, Özgür Nihat (2007). *Kamu Güvenliğinin Etkinliği Açısından Türkiye’de Özel Güvenlik ve Özel Dedektiflik*. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi.

Durak, Mithat (2002). *The Predictive Role of Hardiness on Psychological Symptomatology of University Students Experienced Earthquake*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi.

Durak, Mithat (2007). *Ceza İnfaz Kurumu Personelinde Stresin Bilişsel Değerlendirmesi, Baş Etme Stratejileri ve Psikolojik Yakınmalar Arasındaki İlişki: Bireysel ve Çevresel Etkenler*. Doktora Tezi. Ankara: Ortadoğu Teknik Üniversitesi.

Dyrbye, Liselotte N. vd. (2010). “Factors Associated with Resilience to and Recovery from Burnout: A Prospective, Multi-Institutional Study of US Medical Students”. *Medical Education*, S. 44, s. 1016-1026.

Endler, Norman S. ve James D. A. Parker (1990). “Multidimensional Assessment of Coping: A Critical Evaluation”. *Journal of Personality and Social Psychology*, S. 58, s. 844-854.

Erkutlu, Hakan (2012). “Öğretmen Tükenmişliği Üzerinde Psikolojik Dayanıklılık ve Öz-İzlemenin Etkisi”. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, S. 43, s. 186-197.

Folkman, Susan ve Richard S. Lazarus (1980). “An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample”. *Journal of Health and Social Behavior*, S. 21, s. 219-239.

Folkman, Susan ve Richard S. Lazarus (1986). “Stress Processes and Depressive Symptomatology”. *Journal of Abnormal Psychology*, S. 95, s. 107-113.

Folkman, Susan vd (1986). “Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms”. *Journal of Personality and Social Psychology*, S. 50, s. 571-579.

Folkman, Susan ve Judith Tedlie Moskowitz (2000). “Positive Affect and the Other Side of Coping”. *American Psychologist*, S. 55, s. 647-654.

Frank, Ellen ve Jessica C. Levenson (2014). *Kişilerarası Psikoterapi*. Çev: Gonca Akkaya, İstanbul: Okyanus Yayınları.

Friborg, Oddgeir vd. (2005). “Resilience in Relation to Personality and Intelligence”. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, S. 14, s. 29-42.

Friborg, Oddgeir vd. (2003). “A New Rating Scale for Adult Resilience: What are the Central Protective Resources Behind Healthy Adjustment?”. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, S. 12, s. 65-76.

Garmezy, Norman (1993). “Children in Poverty: Resilience Despite Risk”. *Psychiatry*, S. 56, s. 127-136.

Gençöz, Faruk vd. (2006). “Hierarchical Dimensions of Coping Styles: A Study Conducted with Turkish University Students”. *Social Behavior and Personality*, S. 34, s. 525-534.

Goel, Akhil D. vd. (2016). “Longitudinal Assessment of Depression, Stress, and Burnout in Medical Students”. *Journal of Neurosciences in Rural Practice*, S. 7, s. 493-498.

Grigsby, David W. ve Mark A. McKnew (1988). “Work-Stress Burnout Among Paramedics”. *Psychological Reports*, S. 63, s. 55-64.

Güner, Feriştah vd. (2014). “Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi”. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, S. 6, s. 59-76.

Hacıhasanoğlu, Tansel ve Nevran Karaca (2014). “Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik

Bir Alan Araştırması”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 19, s. 153-170.

Hall, Cathy W. vd. (2013). “The Role of Self-Compassion in Physical and Psychological Well-Being”. *The Journal of Psychology*, S. 147, s. 311-323.

Harker, Rachel vd. (2016). “Exploring Resilience and Mindfulness as Preventative Factors for Psychological Distress Burnout and Secondary Traumatic Stress Among Human Service Professionals”. *Work*, S. 54, s. 631-637.

Hino, Toshiaki vd. (2002). “A One Year Follow-Up Study of Coping in Patients with Panic Disorder”. *Comprehensive Psychiatry*, S. 43, s. 279-284.

Hodge, Glenda M. vd. (1994). “Work Stress, Distress and Burnout in Music and Mathematics Teachers”. *British Journal of Educational Psychology*, S. 64, s. 65-76.

Jayarathne, Srinika vd. (1986). “Burnout: Its Impact on Child Welfare Workers and Their Spouses”. *Social Work*, S. 31, s. 53-59.

Kara, Tayfun (2016). *Stadyumlarda Çalışan Özel Güvenlik Personelinin Örgütsel Bağlılık ve İş Anlamı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi.

Karaman, Özcan (2004). *Türkiye ve Çağdaş Ülkelerde Özel Güvenlik Şirketlerinin Sayısının Artışının Değerlendirilmesi*. Birinci Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu, Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü ve Yarını, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.

Karataş, Murat (2010). *Özel Güvenlik Görevlilerinde Örgütsel Adalet Algısı ve İş Tatminin Problem Çözme Becerileri Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü.

Koç, Murat (2017). *Vardiyalı Çalışma Sisteminin Çalışan Motivasyonu Üzerine Etkisi: Özel Güvenlik Personeli Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi.

Kroska, Emily B. vd. (2017). “Burn Out and Depression in Medical Students: Relations with Avoidance and Disengagement”. *Journal of Contextual Behavioral Science*, S. 6, s. 404-408.

Kuşçu, Ali Fuat (2014). *Örgütsel İletişimin Örgüt Kültürü Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Alışveriş Merkezlerinde Çalışan Özel Güvenlik Görevlileri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi.

Kutlururkan, Sevinç vd. (2016). “Resilience and Burnout Status Among Nurses Working in Oncology”. *Annals of General Psychiatry*, S. 15, s. 2-9.

Lazarus, Richard S. (1993). “From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks”. *Annual Review Psychology*, S. 44, s. 1-21.

Lazarus, Richard S. ve Susan Folkman (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Press.

Leiter, Michael P. ve Christina Maslach (1988). “The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment”. *Journal of Organizational Behavior*, S. 9, s. 297-308.

Luthar, Suniya S. vd. (2000). “The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work”. *Child Development*, S. 71, s. 543-562.

Manzoni, Patrik ve Manuel P. Eisner (2006). “Violence Between the Police and the Public: Influences of Work-Related Stress, Job Satisfaction, Burnout, and Situational Factors”. *Criminal Justice and Behavior*, S. 33, s. 613-645.

Maslach Christina vd. (2001). “Job Burnout”. *Annual Review of Psychology*, S. 52, s. 397-422.

Maslach, Christina (2003). *Burn Out: Cost of Caring*. Los Altos: ISHK.

Maslach, Christina ve Julie Goldberg (1998). “Prevention of Burn Out: New Perspectives”. *Applied and Preventive Psychology*, S. 7, s. 63-74.

Maslach, Christina ve Susan E. Jackson (1981). “The Measurement of Experienced Burnout”. *Journal of Occupational Behaviour*, S. 2, s. 99-113.

Maslach, Christina ve Ayala Pines (1977). “The Burn-Out Syndrom in the Day Care Setting”. *Child Care Quarterly*, S. 6, s. 100-113.

Masten, Ann S. vd. (1990). “Resilience and Development: Contributions from the Study of Children Who Overcome Adversity”. *Development and Psychopathology*, S. 2, s. 425-444.

McCranie, Edward W. vd. (1987). “Work Stress, Hardiness, and Burnout Among Hospital Staff Nurses”. *Nursing Research*, S. 36, s. 374-378.

Montero-Marin, Jesus vd. (2016). “Burnout Subtypes and Absence of Self-Compassion in Primart Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Study”. *Plos One*, S. 11, s. 1-15.

Murphy, Lois B. ve Alice E. Moriarty (1976). *Vulnerability, Coping and Growth*. New Haven CT: Yale University Press.

Neff, Kristin (2003). “Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healty Attitude Toward Onself”. *Self and Identity*, S. 2, s. 85-101.

Neff, Kristin D. ve Pittman McGehee (2010). “Self- Compassion and Psychological Resilience Among Adolescents and Young Adults”. *Self and Identity*, S. 9, s. 225-240.

Neff, Kristin D. vd. (2005). "Self-Compassion, Achievement Goals, and Coping with Academic Failure". *Self and Identity*, S. 4, s. 263-287.

Neff, Kristin D. ve Elizabeth Pommier (2013). "The Relationship Between Self-Compassion and Other-Focused Concern Among College Undergraduates, Community Adults, and Practicing Meditators". *Self and Identity*, S. 12, s. 160-176.

Olsson, Craig A. vd. (2003). "Adolescent Resilience: A Concept Analysis". *Journal of Adolescence*, S. 26, s. 1-11.

Payne, Nicola (2001). "Occupational Stressors and Coping as Determinants of Burnout in Female Hospice Nurses". *Journal of Advanced Nursing*, S. 33, s. 396-405.

Pines, Ayala ve Elliot Aronson (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press.

Prosser, David vd. (1997). "Perceived Sources of Work Stress and Satisfaction Among Hospital and Community Mental Health Staff, and Their Relation to Mental Health, Burnout and Job Satisfaction". *Journal of Psychosomatic Research*, S. 43, s. 51-59.

Pruessner, Jens vd. (1999). "Burnout, Perceived Stress, and Cortisol Responses to Awakening". *Psychosomatic Medicine*, S. 61, s. 197-204.

Ramirez, Agustin J. vd. (1996). "Mental Health of Hospital Consultants: The Effects of Stress and Satisfaction at Work". *The Lancet*, S. 347, s. 724-728.

Rusk, Dorothy Alice (2015). *Exploration of the Relationship Between Self-Compassion, Alexithymia and Emotion Regulation in a Clinical Population*. Doktora Tezi. Scotland: University of Edinburgh.

Samaie, Gh ve Hojjatollah Farahani (2011). "Self-Compassion as a Moderator of the Relationship Between Rumination, Self-Reflection and Stress". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, S. 30, s. 978-982.

Schmitz, Norbert vd. (2000). “Stress, Burnout and Locus of Control in German Nurses”. *International Journal of Nursing Studies*, S. 37, s. 95-99.

Schwarzer, Ralf ve Suhair Hallum (2008). “Perceived Teacher Self-Efficacy as a Predictor of Job Stress and Burnout: Mediation Analyses”. *Applied Psychology*, S. 57, s. 152-171.

Selvi, Yavuz vd. (2010). “Sağlık Çalışanlarında Vardiyalı Çalışma Sisteminin Sebep Olduğu Genel Ruhsal Belirtiler ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi”. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, S. 23, s. 238-243.

Silbiger, Avi ve Ayala Malach Pines (2014). “Expatriate Stress and Burnout”. *The International Journal of Human Resource Management*, S. 25, s. 1170-1183.

Steinhardt, Mary A. vd. (2011). “Chronic Work Stress and Depressive Symptoms: Assessing the Mediating Role of Teacher Burnout. Stress and Health”. *Stress and Health*, S. 27, s. 420-429.

Stephen, T. Teo vd. (2013). “Organisational Change Stressors and Nursing Job Satisfaction: The Mediating Effect of Coping Strategies”. *Journal of Nursing Management*, S. 21, s. 878-887.

Şahin, Nesrin Hisli ve Ayşegül Durak (1995). “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması”. *Türk Psikoloji Dergisi*, S. 10, s. 56-73.

Taku, Kanako (2014). “Relationships Among Perceived Psychological Growth, Resilience and Burnout in Physicians”. *Personality and Individual Differences*, S. 59, s. 120-123.

Taş, Seltap (2013). *Düzce Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Hemşirelerinde Psikolojik Dayanıklılık, Depresyon ve Algılanan Stresin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Düzce: Düzce Üniversitesi.

Taycan, Okan vd. (2014). “Relationship of Burnout with Personality, Alexithymia, and Coping Behaviors Among Physicians in a Semiurban and Rural Area in Turkey”. *Archives of Environmental & Occupational Health*, S. 69, s. 159-166.

Tekin, Emel (2011). *Askeri Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Psikolojik Dayanıklılık ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.

Terzi, Şerife (2008). “Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılık ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki”. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, S. 3, s. 1-11.

Vanheule, Stijn vd. (2008). “Burnout, Critical Incidents and Social Support in Security Guards”. *Stress and Health*, S. 24, s. 137-141.

Wang, Yanan vd. (2014). “Stress, Burnout and Job Satisfaction: Case of Police Force in China”. *Public Personnel Management*, S. 43, s. 325-339.

Werner, Emmy E. (2001). *Journeys from Childhood to Midlife: Risk, Resilience, and Recovery*. Ithaca NY: Cornell University Press.

Wilski, Maciej vd. (2015). “Work Locus of Control and Burnout in Polish Physiotherapists: The Mediating Effect of Coping Styles”. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, S. 28, s. 875-889.

Yılmaz, Abdullah ve Süleyman Ekici (2003). “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, S. 10, s. 1-19.

Yumak Günay, Gülsevım ve Tülay Demiralay (2016). “Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerin İş Stresi, Tükenmişlik Sendromu ve İş -Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C. 15, S. 58, s. 917-935.

EXTENDED ABSTRACT

Burnout refers to a composite of affective and behavioral problems resulting from intense job stress (Pines et al. 1988: 8; Maslach 2003: 12). According to Maslach's model, burnout is the severe and uncontrollable psychological sequel of the interaction between demands, interpersonal conflict, and insufficient personal resources in work life (Maslach 2003: 13; Maslach et al. 2001: 397). Job stress emerges as the most significant factor leading to burnout. Job stress corresponds to the restraint and tension resulting from factors including working conditions, organizational climate, and characteristics of the job (high responsibility, potential risks to life, etc.) (Cox 1993: 23). In the last two decades, research focused on determining factors that have the potential to protect one from burnout in the face of daily job stress. In this context, the current study aimed to examine the independent and interactive effects of psychological resilience, coping styles, self-compassion, and job stress on burnout. Secondary aim of the study was to test whether protective factors (i.e., psychological resilience, coping styles, and self-compassion) mediated the relationship between job stress and burnout.

The study sample consisted of 130 security guards who were employed at private security companies located in İzmir and who were reached through convenience sampling. Among the participants, 111 were male (85.4%) and 19 were female (14.6%). Mean age was 34.5. It was found that 39 participants (30%) were aged between 20-30 years, 71 participants (56.4%) were aged between 31-40 years, and 20 participants (14.6%) were aged between 41 years and older. Data was collected using the Maslach Burnout Inventory, the Perceived Job Stress Scale, the Psychological Resilience Scale for Adults, the Coping Styles Scale, the Self-Compassion Scale, and the demographic information form. After obtaining approval from an institutional review board, private security companies in İzmir were contacted. These companies were informed about the purpose of the study. Service units of companies which granted us permission to conduct the study with their employees were visited and potential participants were recruited after explaining the purpose and significance of the study. Security guards who volunteered to participate in the study filled out the questionnaires.

It was found that perceived job stress significantly predicted burnout ($\beta = 0.52$), explaining 27% of the variance of burnout ($F(1, 129) = 46.789$; $p < 0.001$). As for coping styles, problem- ($\beta = -0.55$) and emotion-focused coping ($\beta = 0.18$) significantly predicted burnout, explaining 33% of the variance of burnout ($F(1, 129) = 20.796$, $p < 0.001$); however the seeking social support dimension of coping styles was not a significant predictor of burnout ($t(129) = -0.53$). Psychological resilience emerged as a significant predictor of burnout ($\beta = -0.471$),

explaining 22% of the variance ($F(1,129) = 36.477, p < 0.001$). Moreover, it was determined that only the social competence ($\beta = -.0246$) and perception of self ($\beta = -0.299$) subscales of resilience were significant predictors of burnout ($p < 0.05$). Finally, it was found that self-compassion was a significant predictor of burnout ($\beta = -0.573$), explaining 33% of the variance ($F(1, 129) = 62.706, p < 0.001$).

A stepwise regression analysis was then conducted based on the results of separate multiple regression analyses. In the stepwise regression model, perceived job stress was entered as a predictor in Step 1, problem-focused coping was entered in Step 2, emotion-focused coping was entered in Step 3, self-compassion was entered in Step 4, and perception of self and social competence subscales of psychological resilience were entered in Step 5. This model explained 56% of the total variance of burnout. According to the results of the Sobel tests, problem-focused coping, self-compassion, and social competence partially mediated the relationship between perceived job stress and burnout.

In conclusion, the majority of the study hypotheses were confirmed and it was determined that job stress, psychological resilience, problem-focused coping, and self-compassion significantly predicted burnout. Furthermore, it was found that these three main variables, which have been shown to be protective for mental health in the literature, partially mediated the relationship between perceived job stress and burnout. This study is the first to address the interactions between all these variables and thus, the current study may fill a gap in the relevant literature.