

Buz, S. ve Genç, B. (2019). Sosyal Hizmet Uzmanları İçin Psikolojik Dayanıklılığın Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(2), 623-642.

*Derleme*

*Makale Geliş Tarihi: 21.02.2019*

*Makale Kabul Tarihi: 06.05.2019*

## **SOSYAL HİZMET UZMANLARI İÇİN PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞIN ÖNEMİ**

### **The Importance of Resilience for Social Workers**

**Sema BUZ\***

**Burcu GENÇ\*\***

\* Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, semabuz@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-8326-3732

\*\*Arş. Gör., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, bburcuugnc@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-9356-060X

### **ÖZET**

*Psikolojik dayanıklılık, bireyin güçlüklerle baş etmesine katkıda bulunan bir özelliktir. Öğrenilen ve geliştirilebilen bir özellik olan psikolojik dayanıklılık, insanların iyilik halini yükseltmeye çalışan, yıpranma ve tükenme ile çokça karşılaşan sosyal hizmet uzmanları açısından büyük öneme sahiptir. Alandaki güçlüklerle baş edebilmek için sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılıklarının artırılması konusunda çalışmalar yapılması gerekmektedir. Bu çalışma, dayanıklılığın sosyal hizmet uzmanları açısından önemi üzerinde durmakta ve nasıl inşa edileceğine ilişkin stratejiler önermektedir. Çalışmanın ilk kısmında psikolojik dayanıklılık ile ilgili kavramsal tartışma ve tanımlara yer verilmekte, ardından psikolojik dayanıklılığın sosyal hizmet uzmanları için önemi ulusal ve uluslararası alanyazın bağlamında tartışılmaktadır. Bu çerçevede sosyal hizmet uzmanlarının uygulamada karşılaştıkları güçlükler ve bu güçlüklerin çözümü konusunda bir strateji olarak psikolojik dayanıklılığın geliştirilmesinin önemine değinilmektedir. Çalışmanın son kısmında ise sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığını inşa etmek için hangi stratejilerin kullanılabileceğine yer verilmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** *Güçlük, psikolojik dayanıklılık, sosyal hizmet, sosyal hizmet uzmanı, psikolojik dayanıklılık ve sosyal hizmet*

### **ABSTRACT**

*Resilience is a characteristic that helps the individual to cope with difficulties. Resilience, a learned and developed characteristic, is of great importance for the social workers who try to increase the well-being of people while experiencing fatigue and burnout. In order to cope*

*with the difficulties in the field, efforts should be made to ensure the resilience of the social workers. This study emphasizes the importance of resilience for social workers and suggests strategies on how to build. In the first part of the study, conceptual discussions and definitions related to resilience are given, and then the importance of resilience for social workers is discussed in the context of national and international literature. In this framework, the difficulties faced by social workers in practice and the importance of developing resilience as a strategy for solving these difficulties are discussed. In the last part of the study, the strategies which can be used to build the resilience of social workers are used.*

**Keywords:** *Difficulty, resilience, social work, social worker, resilience and social work*

## **GİRİŞ**

İnsanlar, yaşamları boyunca gündelik sıkıntılardan büyük yaşam olaylarına kadar birçok güçlükle karşılaşabilir. Çoğu zaman bireysel ve mesleki yaşantıda bu tür güçlüklerden kaçınmak mümkün olmamaktadır. Dolayısıyla bireyleri güçlüklerden koruyacak ve güçlükleri başarılı bir şekilde aşabilmelerinde yardımcı olacak koruyucu bir donanım olan psikolojik dayanıklılık konusu büyük önem kazanmaktadır.

Bireysel yaşamımızda ve mesleki hayatımızda psikolojik dayanıklılığı inşa edebilmek, güçlüklerle etkin bir şekilde baş etmek açısından önem taşımaktadır. Alanyazındaki çalışmalar genellikle bireylerin stresli durumlara, hastalıklara veya olumsuz koşullara karşı nasıl tepki verdiklerine veya nasıl dayanıklı kaldıklarına odaklanmaktadır. Dayanıklılığın bireysel ve çevresel özellikler ile iç içe geçerek oluştuğuna vurgu yapılmaktadır. Bu görüşe göre, aslında belirli bir seviyede dayanıklılıkla doğarız ancak bunun inşa edilme süreci koşullara göre değişir (McEwen, 2011: 3). Khoshaba ve Maddi (2001) psikolojik dayanıklılığın sonradan edinildiğini ve bunun da baş etme, sosyal olarak destekleyici ilişkiler, öz bakım egzersizlerini içeren “*Hardiness*” adlı bir programın gelişmesine yol açtığını ifade etmiştir (Aktaran: Maddi, 2007). Psikolojik dayanıklılığın öğrenilebilir ve dinamik olması (Işık, 2016), eğitim yoluyla geliştirilebilmesi ve belirli teknikler kullanılarak inşa edilmesi sosyal hizmet uzmanları bağlamında önemini de arttırmaktadır.

Her meslek grubunun yaptığı işten ötürü karşılaştığı çeşitli güçlükler vardır. Ancak doğrudan insanların iyilik hallerini arttırmaya çalışan meslek grupları yaptıkları işin içeriğinden kaynaklı olarak duygusal taleplerle daha fazla karşı karşıya kalırlar. Dolayısıyla bu meslek elemanlarının öncelikle kendi psikolojik dayanıklılıklarını inşa etmeleri gerekir. Bahsi geçen meslek gruplarından birisi de sosyal hizmet uzmanlarıdır. Alanda çeşitli güçlüklerle baş etmek için uğraşan ve müracaatçısının

karşılaştığı sorunları çözmeye çalışan bir sosyal hizmet uzmanı bir süre sonra güçlükler karşısında tükenmişlik, yıpranma, stres ve depresyon gibi olumsuz durumlarla karşı karşıya kalabilir. Bu gibi durumların yaşanmaması için uzmanın psikolojik dayanıklılığının nasıl inşa edilebileceği ve artırılabilirliği üzerinde düşünmek uzun vadede uzmanın iyilik hali için faydalı olacaktır. Sosyal hizmet uzmanlarının alanda karşılaştığı sorunları ele alan, yaşadıkları stres ve tükenmişliğe odaklanan pek çok çalışma bulunmaktadır (Berkün, 2010; Collings ve Murray, 1996; Güzel ve Selcik, 2017; Işıkhani, 2010; İçağasıoğlu Çoban ve Özbekler, 2016; Lloyd ve diğ., 2002). Ancak sosyal hizmet uzmanlarının bu sorun ve stres kaynaklarıyla baş etme biçimleri ile tükenmişlik, stres ve depresyon gibi olumsuz durumlara karşı nasıl dayanıklı kalabilecekleri konusu giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Kinman ve Grant'ın (2011) da belirttiği gibi, psikolojik dayanıklılık kavramı iş ortamında yüksek düzeyde stres yaşayan çalışanların neden tükenmişlik yaşamadıklarını açıklar ve bunun yanı sıra gelecekte karşılaşılabilecekleri güçlükleri nasıl yönetebileceklerini belirler (s. 263). Bu yönüyle psikolojik dayanıklılığın koruyucu boyutu tükenmişlik yaşanmamasına katkı sunar. Psikolojik dayanıklılık olumlu bir ele alış biçimi olduğu için, meslek elemanlarının güçlenmesi adına önemlidir.

Günümüzde psikolojik dayanıklılık konusuna olan ilginin arttığı ve farklı disiplinlerde yoğun bir şekilde tartışılmaya başlandığı görülmektedir. YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanında “psikolojik dayanıklılık” anahtar kelimesi kullanılarak yapılan çalışmalar incelendiğinde çoğunlukla psikoloji ve eğitim bilimleri alanlarında araştırmaların mevcut olduğu görülmektedir<sup>1</sup>. Araştırmalarda farklı meslek grupları (*öğretmen, çevik kuvvet personeli, psikolog, müdür/müdür yardımcısı, ruh sağlığı çalışanları, akademisyen, doktor, itfaiye çalışanları, özel güvenlik görevlisi, sigorta sektörü çalışanları vs.*) örnekleme dahil edilmiştir. Psikoloji ve eğitim bilim dalları dışında, çalışanların psikolojik dayanıklılığına odaklanan diğer bilim dalları ise işletme, hemşirelik ve sağlık kurumları yönetimidir. Sosyal hizmet disiplininde psikolojik dayanıklılık konusuna ilişkin tartışmalar ise diğer disiplinlere kıyasla çok daha yakın bir zamana dayanmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığını bireysel/örgütsel güçlükler bağlamında araştıran çalışmalarla ilgili tarama yapılırken YÖK Ulusal Tez Merkezi, ULAKBİM, Google Scholar, WOS,

<sup>1</sup> Bahsi geçen çalışmalar Mart 2019 itibariyle taranmış olup, araştırmalar çalışmanın odağında olmadığı için kaynakçada ayrıca yer verilmemiştir. Tarama yapılırken sadece meslek grupları odak alınmış ve sosyal hizmet uzmanlarının yer aldığı çalışmalara metin içinde ilerleyen kısımlarda yer verilmiştir.

Taylor & Francis Online veri tabanlarında “psikolojik dayanıklılık”, “yılmazlık” ve “resilience” anahtar sözcükleri<sup>2</sup> kullanılmıştır. Uluslararası alanyazında konuyla ilgili daha fazla sayıda çalışma olmasına rağmen (McFadden ve diğ., 2015; Truter ve diğ., 2017; Rose ve Palattiyil, 2018; Truter ve diğ., 2018); ulusal alanyazında oldukça az çalışma (Çetinkaya Büyükbodur, 2018; Genç, 2019) bulunmaktadır. Bahsi geçen çalışmalara ilişkin bilgiler ilerleyen bölümde kapsamlı bir biçimde ele alınacaktır. Mevcut durumdan hareketle bu çalışmada ise, psikolojik dayanıklılığın sosyal hizmet uzmanları için önemi üzerinde durulmakta ve konuya ilişkin bir bakış açısı oluşturabilmek amaçlanmaktadır.

### 1. Psikolojik Dayanıklılık Kavramı

Psikolojik dayanıklılık, tanımlanması güç olan karmaşık bir kavramdır. Yapılan tanımların merkezinde; güçlülere karşı koyma, güçlüklerin üstesinden gelme ve değişimlere karşı olumlu bir uyum sağlama vardır. Psikolojik dayanıklılık, “sıçrama” anlamına gelen Latince “*re-salire*” kelimesinden türemiştir. Kavramın kökeni matematik ve fen bilimlerine dayansa da insanla ilgilenen bilim dallarında da çok fazla tanımının olduğu bilinmektedir (Fletcher ve Sarkar, 2013: 13; McEwen, 2011: 2).

Psikolojik dayanıklılık kavramı alanyazında farklı adlarla çevrilmekte ve kullanılmaktadır. Her disiplin kendi bakış açısı doğrultusunda kavramlar kullanmayı tercih etmektedir. İngilizcede çoğunlukla resilience olarak ifade edilen ve bu çalışmada psikolojik dayanıklılık olarak kullanılan kavramın, ulusal alanyazında hangi karşılıklarda kullanıldığını ele alan çeşitli çalışmalar mevcuttur. Bu bağlamda, resilience konusunu çalışan akademisyenlerin görüşlerinin incelendiği bir araştırmada (Basım ve Çetin, 2011: 107) ulusal alanyazında resilience kavramına karşılık gelen kelimelerin bir listesi çıkarılmıştır. “*Kendini toparlama gücü, toparlanma, güçlülük, psikolojik güçlülük, psikolojik sağlamlık, dirençlilik, yılmazlık, sağlamlık, dayanıklılık, psikolojik dayanıklılık*” kelimelerini içeren bu liste resilience konusunu çalışan öğretim üyelerine sunulmuş ve onlardan listede belirtilen Türkçe kavramlardan hangisinin resilience kavramını en iyi açıkladığını belirtmeleri istenmiştir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında, öğretim üyeleri, kavramı en iyi

---

<sup>2</sup> Anahtar sözcük seçiminde; “kendini toparlama gücü”, “psikolojik sağlamlık”, “hardiness” kavramları da dahil edilerek bir tarama yapılmıştır. Ancak bahsi geçen anahtar sözcükler ile yapılan taramada sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığının güçlükler temelinde irdelenmediği, farklı müracaatçı gruplarının psikolojik dayanıklılığı ele alındığı için bu çalışmaya dahil edilmemiştir.

karşılıyan Türkçe karşılığın “psikolojik dayanıklılık” olduğunu ifade etmişlerdir (Basım ve Çetin, 2011: 107).

Yukarıdaki araştırmaya ek olarak ulusal alanyazında akademik çalışmaları olan araştırmacılardan; Gürkan’ın (2006) yılmazlık; Terzi’nin (2006) kendini toparlama gücü; Gizir (2007), Gizir ve Aydın (2006) ve Kararımak’ın (2006) ise psikolojik sağlamlık kavramını kullanmayı tercih ettikleri görülmektedir. Sosyal hizmet disiplininde sosyal hizmet uzmanları ile yapılmış çalışmalar incelendiğinde ise, psikolojik dayanıklılık (Çetinkaya Büyükbodur, 2018; Genç, 2019) kavramının kullanıldığı tespit edilmiştir. Uluslararası alanyazında kavramsal karşılık bağlamında çok fazla çeşitlilik bulunmamaktadır. Psikolojik dayanıklılık kavramı için “hardiness” ve “resilience” kavramlarının kullanımı tercih edilmektedir (Collins, 2008: 1185).

Psikolojik dayanıklılık, ilk olarak Suzanne C. Kobasa’nın (1979) doktora tezinde ortaya atılmış bir kavramdır. Kobasa (1979), çalışması kapsamında 837 kişiye ulaşmış, bu kişilerin 670’i çalışmaya dahil olmuştur. Örnekleme dahil olanlar; 40-49 yaş aralığında, evli, orta yönetim seviyesinde altı yıl veya daha fazla çalışan, üniversite mezunu erkek katılımcılardır. Bu kişilerden, son üç yıl içerisinde başlarından geçen stresli yaşam olaylarını ve hastalıkları ay ve yıl olarak rapor etmeleri istenmiştir. Sonuçlar; yüksek stres/yüksek hastalık ve yüksek stres/düşük hastalık olarak iki gruba ayrılarak analiz edilmiştir. Çalışmada yoğun bir şekilde strese maruz kalıp herhangi bir hastalığa yakalanmayan kişilerin, aynı şekilde strese maruz kalıp hastalığa yakalanan kişilerden farklı bir kişilik özelliğine sahip olduğu ifade edilmiştir. Bu kişilik özelliği çalışmada “hardiness” olarak adlandırılmıştır. Bu özelliğe sahip olan bireyler de “hardy persons” olarak tanımlanmıştır. Psikolojik olarak dayanıklı bireylerin (hardy persons) genel olarak üç özelliğe sahip olduğu savunulmaktadır. Bunlar; 1) bireylerin yaşadıkları deneyimleri kontrol edebildikleri veya onları etkileyebildiklerine olan inançları, 2) yaşamlarındaki etkinliklere derinden bağlı kalmaları ve 3) değişimi, gelişmeye yönelik bir meydan okuma olarak görmedir (s. 3-5).

Psikolojik dayanıklılığın üç boyutu olan kontrol (*control*), bağlılık (*commitment*) ve meydan okuma (*challenge*) 3C olarak adlandırılır. Kontrolü yüksek olan bireyler, mücadele ettiklerinde olayların sonuçlarını etkileyebileceklerine inanırlar. Bireyin kendisini güçsüzlüğe sürükleyip pasifize etmesini bir hata olarak görürler. Bağlılığı yüksek olan bireyler, stres altında kalıp dışlanmak yerine, çevrelerindeki olay ve insanlarla ilgilenmenin anlamlı ve ilginç olduğuna inanırlar. Yabancılaşmayı ve izole olmayı zaman kaybı olarak görürler. Meydan okuma özelliği olanlar ise, değişimin

doğal bir süreç olduğunu düşünürler. Değişimin, bireyin gelişim, büyüme ve öğrenmesinde bir fırsat olduğuna inanırlar. Rahatlık ve güvenin bir hak olduğuna inanmazlar. Kavramsal olarak bakıldığında da psikolojik dayanıklılığın bu üç bileşeninden birine veya ikisine sahip olmak dayanıklı bir birey olmak için yeterli değildir (Maddi, 2006: 160; Maddi ve diğ., 2006: 576). Stres kaynaklarını avantaja çevirme konusundaki motivasyon ve cesaret boyutunda her üç bileşene de ihtiyaç vardır (Maddi, 2004: 287). Bu bileşenler, stresli durumların etkilerinin bastırılmasında önemli bir tampon işlevi görür (Kobasa ve diğ., 1982: 175).

Psikolojik dayanıklılığın bileşenleri stresli koşullar altında dayanıklı kalmaya yardımcı olur. Ne kadar kötü şey olursa olsun; meydan okuma ile yaşamın doğasında stresin olduğunun farkına varılır, bağlılık ile etrafımızda olan şeylere bağlı kalınır, kontrol boyutu ile de hayatımızdaki güçlükler kendi avantajımıza çevrilir. Bu da problem çözme becerilerimize, baş etmemize, sosyal ve destekleyici ilişkiler kurmamıza ve öz-bakımımıza ilişkin olumlu sonuçlar yaratır (Maddi, 2013: 7).

Psikolojik dayanıklılık, karmaşık ve çok yönlü bir yapıdır. Bireyin çevresel zorlukları, çevreden gelen talepleri ve fazla baskının olumsuz etkilerini yaşamadan süreci idare edebilme becerisi olarak tanımlanır (Kinman ve Grant, 2011: 262). Masten ve diğerleri (1990) psikolojik dayanıklılığın güçlükler ve zorlayıcı koşullara rağmen başarılı bir adaptasyon süreci olduğunu ifade etmişlerdir (s. 426). Bu konuyla ilgili yapılan diğer bir tanımda ise, psikolojik dayanıklılığın güçlükler karşısında kişinin gelişimine izin veren kişisel nitelikler olduğu belirtilmiştir (Connor ve Davidson, 2003: 76). Sosyal Hizmet Sözlüğü'nde (The Social Work Dictionary) yapılan tanımlamada ise, bir sorun veya stres ile karşılaştıktan sonra toparlanma, iyileşme ve önceki şartlara geri dönebilme becerisi psikolojik dayanıklılık olarak tanımlanmıştır (Barker, 1999: 411).

Psikolojik dayanıklılık kavramında iki önemli husus vardır. Birincisi, bireyin güçlükler maruz kalması ve bu güçlükler uyum sağlayıp baş edebilmesi, ikincisi ise güçlüklerle baş etme kapasitesini karşılaştığı durumlara uyarlayabilmesidir. Yani birey tekrar aynı olumsuz durumla karşılaştığında kolayca baş edebilmeli ve hızlı bir şekilde toparlanmalıdır. Psikolojik dayanıklılığa sahip olan bireyler yeni durumlara da kolaylıkla uyum sağlarlar (Işık, 2016: 66; Kavi ve Karakale, 2017: 72; Luthar ve Cicchetti, 2000: 858; Luthar ve diğ., 2000: 543).

## 2. Psikolojik Dayanıklılığın Sosyal Hizmet Mesleği ve Sosyal Hizmet Uzmanları Açısından Önemi

Yaşam, doğası gereği değişmekte ve içinde stresi de barındırmaktadır. İki tür stres kaynağı vardır. Bunların ilki, doğumla başlayan ve ölüme kadar devam eden stres; diğeri ise kontrolümüz dışında gelişen stres durumlarıdır. Stresten kaçınmak veya stresli durumları inkâr etmek yerine, yaşamdaki deneyimlerden öğrenilenlerle birlikte stres avantaja çevrilmelidir. Bu süreç ise, bir kişilik özelliği olarak nitelendirilen psikolojik dayanıklılık ile kolaylaşmaktadır (Maddi, 2013: 1).

Psikolojik dayanıklılık iş hayatı için oldukça önemlidir. Bireylerin zamanlarının önemli bir kısmı iş yerinde geçtiği için, işten kaynaklı veya iş arkadaşlarıyla ilgili problemler bireyleri olumsuz etkilemektedir. Ancak psikolojik olarak dayanıklı bir birey yaşadığı sorunu çözebildiği ve yapıcı davrandığı için bu konuda herhangi bir problem yaşamaz. Bu şekilde bireyin kuruma bağlılığı artar, iş tatmini yükselir ve mücadeleci davranır (Kavi ve Karakale, 2017: 73).

Sosyal hizmet mesleği pek çok açıdan tatmin edici bir meslek olmasına rağmen stres düzeyi de yüksek bir meslektir. Mesleğin değerleri, çalışmanın toplumsal bağlamı, müracaatçıların güç koşulları ve örgütsel kültür gibi unsurlar güçlüklerle dolu bir çalışma ortamı yaratabilir (Fox ve diğ., 2014). Dolayısıyla sosyal hizmet uzmanlarının alanda karşılaştığı güçlükler de farklılaşmakta ve çeşitlenmektedir. Uzmanlar istismar mağduru bir çocukla, ekonomik yoksunluk içindeki bir yaşlıyla, engelli bir bireyle, can güvenliği riski olan şiddet mağduru bir kadınla, psikiyatrik problemi olan bir bireyin ailesiyle veya göç etmiş bir aileyle mesleki çalışma yürütebilmektedir. Yukarıdaki örnekler çalışılan müracaatçı gruplarının karşılaştığı farklı güçlüklerle işaret etmektedir. Müracaatçı gruplarının karşılaştığı güçlüklerin çeşitliliğinin yanı sıra çalışılan kurumların içinde barındırdığı örgütsel güçlükler de farklılaşmaktadır. Örneğin; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmet Bakanlığında çalışan bir sosyal hizmet uzmanı ile Adalet Bakanlığında çalışan bir sosyal hizmet uzmanının yaşadığı kurumsal güçlükler farklı olabilir. Mesleki ve kurumsal güçlükler sosyal hizmet uzmanlarının duygusal olarak tükenmesine, stresli olmasına, kendini mutsuz hissetmesine yol açabilir. Bu anlamda psikolojik dayanıklılık stresi yönetmede, tükenmişliği önlemede ve meslek elemanının kendisini iyi hissetmesinde etkili olabilecek koruyucu bir faktördür. Grant ve Kinman'ın (2014c) da belirttiği gibi insana yardım mesleklerinde (helping professions) çalışan meslek elemanlarının iyilik halini geliştirmek ve iş memnuniyetini sağlamak için psikolojik dayanıklılık önemli bir beceridir (s. 29). Eğer meslek elemanları bu beceriyi kazanırlarsa

alandaki güçlüklerle etkin bir şekilde baş edebilir ve tükenmişlik düzeyleri de azalabilir. Güçlükleri tamamen yok etmek mümkün olmasa bile psikolojik dayanıklılığı gelişmiş bir meslek elemanı güçlüklerin kendisinde yaratmış olduğu olumsuz etkiyi bu beceri ile azaltacaktır.

Sosyal hizmet uzmanlarının; stresle baş edebilmesi, iş memnuniyetini en üst düzeye çıkarabilmeleri, uygun baş etme stratejileri geliştirmeleri, öz saygısı ve öz kontrolü yüksek, dayanıklı kişilik özelliklerini geliştirebilmeleri için bireysel, topluluk ve örgütsel düzeyde desteklenmeye ihtiyaçları vardır. Bireyin, kendi zayıf ve güçlü yanları, stresin bileşenleri, iş memnuniyeti, dayanıklılık, baş etme ve kontrol gibi bileşenlerin farkında olması ve bunlar hakkındaki bilgili olması aslında çözümün bir parçasıdır (Collins, 2008: 1188).

Psikolojik dayanıklılığa sahip olanların bireysel özelliklerine yer veren çalışmalar bulunmaktadır. Grant ve Kinman (2014b) da dayanıklı olan bireylerin bazı özellikleri olduğunu belirtmişlerdir. Bu özellikler; dayanıklılık, öz-yeterlik, öz-saygı, duygusal okuryazarlık, güçlü bir kimlik duygusu, yüksek derecede özerklik, sınırlarını belirleme yeteneği, yeni deneyimlere açıklık ve deneyimlerden öğrenme yeteneği, gelişmiş sosyal beceriler ve destekleyici ilişkiler gerçekleştirmek için sosyal güven, baş etme stratejilerinin kullanımına uyum sağlama, problem çözme ve planlama becerileri, iyi geliştirilmiş eleştirel düşünme becerileri, iç ve dış kaynaklardan yararlanma ve tanımlama kapasitesi, değişimlere başarılı bir şekilde adapte olma, geleceğe yönelik iyimserlik, umut ve heves içinde olma, güçlüklerle karşı dayanma ve hızla iyileşme yeteneği, amaç duygusu, güçlüklerden anlam çıkarma kapasitesidir (s. 18). Görüldüğü gibi psikolojik dayanıklılık ile ilişkilendirilen birçok özellik vardır. Bireylerin hayatlarında karşılaştıkları güçlüklerle baş edebilmelerinde bu özelliklere sahip olması bir avantaj olarak değerlendirilebilir. Ancak her birey bu özelliklere sahip olmayabilir. Böyle bir durumda ise psikolojik dayanıklılığı inşa edebilmek için bazı stratejiler belirlemek ve profesyonel düzeyde dayanıklılığı sağlamak için çalışmalar yapmak gerekir.

En dayanıklı sosyal hizmet uzmanları bile strese yol açan bir çalışma ortamında koşulların yarattığı güçlükleri yönetemeyebilir. Eğer, yeni başlayan sosyal hizmet uzmanlarına mesleklerinin doğasında yer alan talep ve güçlüklerle nasıl baş edeceklerini gösteren bir "araç kutusu" (*tool-box*) sağlanmazsa stres ve tükenmişlik karşısında savunmasız kalacaklardır. Psikolojik dayanıklılık gibi daha olumlu bir yaklaşım, sosyal hizmet uzmanlarının mesleklerinin gerçeklerine daha iyi hazırlanmalarına yardımcı olabilir (Grant ve Kinman, 2012: 617). Psikolojik



olarak dayanıklı olmak bireyin kendisini hiç üzgün hissetmediği, travma ya da stres yaşamadığı anlamına gelmemektedir. Psikolojik dayanıklılık zor geçen zamanlara uyum sağlayabilme sürecidir. Psikolojik dayanıklılık sayesinde birey deneyimlerinden bir şeyler öğrenir, gelecekte yaşayacağı güçlükleri önceden tahmin edebilir ve bu güçlüklerle baş etme becerisini geliştirebilir (Fox ve diğ., 2014).

Psikolojik dayanıklılığın sosyal hizmet uzmanlarının bilişsel, duygusal ve fiziksel işlevselliğini sürdürmelerinde yardımcı olduğuna inanılmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları için psikolojik dayanıklılığın neden önemli olduğu sorusuna verilen yanıtlar aşağıdaki gibi ikiye ayrılmıştır;

1. Sosyal hizmet uzmanlarının iş performansının artmasında ve uzmanların karmaşık olan problemleri çözmesinde yardımcı olur.
2. Sosyal hizmet mesleğinin doğasında yer alan duygusal talepleri yönetmede, sosyal hizmet uzmanlarının kendilerini korumalarında ve tükenmişlikten kaçınmalarında yardımcı olur (Grant ve Kinman, 2014b: 20-21).

Tablo 1’de ulusal ve uluslararası alanyazında sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığına odaklanan araştırmalara yer verilmiştir. Ulusal alanyazında sadece iki çalışma vardır. Uluslararası alanyazındaki araştırmaların seçiminde ise, sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığını bireysel ve örgütsel güçlükler temelinde ele alan araştırmalar tercih edilmiştir. Yapılan alanyazın taramasında sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığa ilişkin algılarını ortaya çıkaran araştırmaların olduğu da görülmüştür ancak güçlüklerle ilişkin bir değerlendirme içermediği için bu çalışmalara yer verilmemiştir.

**Tablo 1:** Sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılıkları konusunda yapılmış araştırmalar

| Yazar/Yazarlar, Yıl        | Araştırmanın Amacı   | Örneklem Sayısı/Yöntem  | Bireysel Güçlükler  | Örgütsel Güçlükler  | Araştırmanın genel sonucu  |
|----------------------------|--|---|---|---|--|
| Çetinkaya Büyükbodur, 2018 | Sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılıklarının ikincil travmatik strese olan etkisinin incelenmesi.                                       | 201 sosyal hizmet uzmanı / Karma yöntem   | Psikososyal destek ihtiyacı   | Fiziksel koşullardaki yetersizlik, bilgi bakımından donanımlı olmayan personel ile çalışma, rol belirsizliği ve rol çatışması   | Psikolojik dayanıklılığın alt boyutu olan kendilik algısı ve sosyal yeterlilik boyutunun ikincil travmatik stresi anlamlı bir şekilde yordadığı ortaya çıkmıştır.  |
| Genç, 2019                 | Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını ve güçlüklerle baş etme tarzlarını ortaya çıkarmak.                 | 108 meslek elemanı (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, öğretmen, çocuk gelişimci) / Nicel araştırma yöntemi, genel tarama modeli | Kurumsal baş etme mekanizmalarının yetersizliğinin yarattığı yıpranma   | Meslek elemanı sayı yetersizliği, mevzuat yetersizliği, diğer meslek elemanları ile yaşanan rol belirsizliği ve rol çatışması, süpervizyon eksikliği/yokluğu, kurum idaresinin mesleki kararlar konusunda meslek elemanının özerkliğini sınırlandırması | Meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını bireysel olarak geliştirdikleri baş etme mekanizmaları ile korumaya çalıştıkları ve eğitimlerin psikolojik dayanıklılığın gelişmesinde etkili olduğu bulunmuştur. |
| McFadden ve diğ., 2015     | Çocuk koruma alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının dayanıklılık veya tükenmişlikle ilişkili bireysel ve örgütsel güçlüklerini ortaya çıkarmak. | 65 makale incelemesi  | Kişisel istismar öyküsü, çocuk refahı alanı için eğitim ve hazırlık eksikliği, işin talepleriyle baş edememe, iş memnuniyeti ve memnuniyetsizliği | Örgütsel ve profesyonel bağlılığın derecesi, iş yükü, örgüt kültürü, akran desteği ve süpervizyon   | Alanda çalışan meslek elemanlarını sözü edilen bireysel ve örgütsel güçlüklerle maruz kaldığı ortaya konmuştur.  |

|                          |   |   |                  |   |   |
|--------------------------|---|---|------------------|---|---|
| Truter ve diğ., 2017     | Çocuk koruma alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldığı risklerin ve psikolojik dayanıklılığın ne kadar iyi anlaşıldığını belirlemek.  | 14 nitel çalışmanın metasentezi           |                  | Fazla iş yükü, personel yetersizliği, şiddete ve saldırganlığa maruz kalma, zaman yetersizliği, iş koşullarının yol açtığı yüksek stres düzeyi ve tükenmişlik | Çocuk refahı alanının stres yüklü bir alan olduğu ve çocuk refahı alanındaki psikolojik dayanıklılığının yeterince ele alınmadığı ortaya çıkmıştır.   |
| Rose ve Palattiyil, 2018 | İskoçya'daki bir yerel yönetimde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının yaşadığı psikolojik dayanıklılık deneyimlerini keşfetmek ve örgütsel ortamda psikolojik dayanıklılığın nasıl geliştirilebileceğini incelemek. | 13 sosyal hizmet uzmanı / Nitel araştırma |                  | Fazla iş yükü, mesleki ve mesleki olmayan rollerin iç içe geçmesi, mesleki ve örgütsel değerler arası çatışma   | Sosyal hizmet uzmanlarının günlük rutinlerini etkileyecek yapısal ve örgütsel güçlüklerin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.   |
| Truter ve diğ., 2018     | Güney Afrika'da çocuk koruma alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının maruz kaldıkları mesleki risk faktörlerini ve psikolojik dayanıklılığa ilişkin deneyimlerini belirlemek.                                 | 15 sosyal hizmet uzmanı / Nitel araştırma | Duygusal tükenme | İş yükü, yetersiz mesleki destek, finansal sorunlar/güçlükler, çocuk refahı alanına özgü güçlükler (agresif müracaatçılara maruz kalmak gibi)                 | Katılımcılar dört koruyucu uygulamanın psikolojik dayanıklılıklarını kolaylaştırdığını belirtmiştir: uygulama ve amaç bildirme inançları, mesleki destekleyici iş birlikleri, yapıcı ilişkiler ve olumluya vurgu yapma. |

Araştırma sonuçları bir bütün olarak ele alındığında, psikolojik dayanıklılık açısından kurumsal veya örgütsel güçlüklerin daha fazla olduğu dikkat çekmektedir. Araştırma bulguları arasında bireysel güçlükler de bulunmaktadır. Ancak bireysel güçlüklerin içeriklerine bakıldığında yapılan işin doğasından kaynaklanan güçlüklerin (*kurumsal baş etme mekanizmalarının yetersizliğinin yarattığı yıpranma, çocuk refahı alanı için eğitim ve hazırlık eksikliği, işin talepleriyle baş edememe, iş memnuniyeti ve memnuniyetsizliği*) daha yoğun olduğu göze çarpmaktadır. Aslında bireysel olduğu ifade edilen güçlüklerin kurumsal veya örgütsel arka plana sahip olduğu görülmektedir. Bunlar da bireylerde tükenmişlik ve duygusal tükenme oluşmasına yol açmaktadır. Bu tür güçlüklerin nasıl üstesinden gelinebileceği ve çalışma yaşamında nasıl dayanıklı kalınacağı, irdelenmesi ve üzerinde düşünülmesi gereken bir konudur. Bir sonraki başlıkta sosyal hizmet uzmanlarında psikolojik dayanıklılığın nasıl inşa edilebileceği konusu ele alınmıştır.

### **2.1. Sosyal Hizmet Uzmanlarında Psikolojik Dayanıklılığın İnşa Edilmesi**

Sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığını geliştirmek için yapılması gerekenler irdelendiğinde net ve somut adımlar belirlemek yerine daha çok konuyla ilgili araştırmalar çerçevesinde mevcut durumun ortaya çıkarılmaya çalışıldığı görülmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden birinin, psikolojik dayanıklılık konusunun sosyal hizmet disiplinde henüz yeni ele alınması olduğu düşünülmektedir. Bu alanda çalışan araştırmacıların yaptıkları çalışmalar kapsamında sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığını inşa etmek için neler önerdiklerine aşağıda yer verilmiştir (Grant ve Kinman, 2014a; Kinman ve Grant; 2017; Çetinkaya Büyükbodur, 2018; Genç, 2019; Rose ve Palattiyil, 2018; Masson, 2019). Bu önerilerin, psikolojik dayanıklılık stratejilerinin geliştirilmesinde önemli olduğu düşünülmektedir.

Sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılıklarının inşasında meslek elemanlarının çalışma hayatında maruz kaldıkları güçlükleri bilmek önemlidir. Uygun bir yöntem belirleyebilmek için öncelikle mevcut güçlüklerin değerlendirilmesi ve o güçlüklerle yönelik baş etme mekanizmalarının geliştirilmesi gerekir. Tablo 1’de sosyal hizmet uzmanlarının çalışırken karşılaştığı bireysel ve örgütsel güçlükler araştırmaların bulguları çerçevesinde aşağıdaki gibi ortaya konmuştur.

**Bireysel güçlükler;** psikososyal destek ihtiyacı, kurumsal baş etme mekanizmalarının yetersizliğinin yarattığı yıpranma, duygusal tükenme, kişisel istismar öyküsü, çocuk refahı alanı için eğitim ve hazırlık eksikliği, işten kaynaklı taleplerle baş edememe, iş memnuniyetsizliğidir.

**Örgütsel güçlükler;** fiziksel koşullardaki yetersizlik, bilgi bakımından donanımlı olmayan personel ile çalışma, rol belirsizliği ve rol çatışması, meslek elemanlarının sayısal yetersizliği, mevzuat yetersizliği, süpervizyon eksikliği/yokluğu, kurum idaresinin mesleki kararlar konusunda meslek elemanının özerkliğini sınırlandırması, iş yükü, örgüt kültürü, akran desteği eksikliği, şiddet ve saldırganlığa maruz kalma, zaman yetersizliği, işteki koşulların yol açtığı yüksek stres düzeyi ve tükenmişlik, mesleki ve mesleki olmayan rollerin iç içe geçmesi, mesleki ve örgütsel değerler arası çatışma, yetersiz mesleki destek, finansal sorunlar/güçlüklerdir. Bu tür güçlükler meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığını olumsuz yönde etkilemektedir. Sözü edilen güçlükleri yok etmek her zaman mümkün olmayabilir. Ancak bu güçlüklerle baş edebilmek, güçlüklerle uyum sağlayıp üstesinden gelebilmek mümkündür. Bunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler mevcuttur.

Beddoe ve diğerleri (2013) alanyazındaki bilgiler bağlamında psikolojik dayanıklılığı etkileyen bireysel faktörlerin; dayanıklılık, baş etme mekanizmaları, iyimserlik ve umut, bilişsel davranışçı yaklaşımlar, amaçlı hedef yönlendirmesi, yetkinlik ve bilgi, iş ve bireysel yaşam arasında denge kurma, öznel iyilik hali, duygusal yeterlilik ve empati olduğunu belirtmişlerdir. Psikolojik dayanıklılığı etkileyen örgütsel faktörleri ise; süpervizyon, akran desteği (peer support), mesleki gelişim fırsatları, örgütsel kültür ve mesleğin değeri olarak sıralamışlardır (s. 103-104).

Amerika Psikoloji Derneği'nin (APA), aşağıda önerdiği on yöntem de psikolojik dayanıklılığı geliştirmek için işlevsel olarak kullanılabilir;

**1. Bağlantı kurmak:** Aile üyeleri, arkadaş ve diğer kişilerle iyi bir ilişki önemlidir. Bu kişilerden yardım ve destek almak psikolojik dayanıklılığı güçlendirecektir. Bazı insanlar da yerel yardımlaşma dernekleri, inanç temelli kuruluşlar veya diğer yerel gruplarda aktif olmanın sosyal destek sağladığını ve umutların geri kazanılmasında yardımcı olabileceğini düşünmektedir.

**2. Krizleri aşılmaz bir sorun olarak görmekten kaçınmak:** Çok stresli olayların oluşabileceği gerçeği değiştirilemez ancak olayların ele alınışı ve yorumlanma biçimi değişebilir.

**3. Değişiklikleri yaşamın bir parçası olarak görmek:** Değiştirilemeyen koşulları kabul etmek, değiştirilebilecek koşullara odaklanmaya yardımcı olacaktır.

**4. Hedeflere doğru ilerleme:** Gerçekçi hedefler belirlenir ve hedeflere ulaşabilmek için küçük bile olsa bir şeyler yapılır. Başarısız olacak gibi görünen hedeflere odaklanmak yerine, kendinize, *"Gitmek istediğim yönde ilerlememe yardımcı olan bugün başarabileceğimi bildiğim tek şey nedir?"* diye sorulmalıdır.

**5. Kararlı eylemlerde bulunmak:** Mümkün olduğunca olumsuz durumlar üzerinde durulmalıdır. Stres ve problemlerden tamamen uzaklaşmak yerine kararlı eylemlerde bulunulmalıdır.

**6. Kendini keşfetmek için fırsatlar bulmak:** İnsanlar genellikle bir şeyle mücadele edip kaybettiklerinde kendileriyle ilgili bir şeyler öğrenirler ve bir anlamda da geliştiklerini görürler. Birçok insan güçlük veya trajik bir olay yaşadığında daha iyi ilişkiler kurar, savunmasız olsa bile daha güçlü hisseder ve öz-değer duygusu daha fazla gelişir.

**7. Kendine dair olumlu bir bakış açısı geliştirmek:** Bireyin problem çözme yeteneği ve içgüdülerine güvenmesi psikolojik dayanıklılığının artmasına yardımcı olacaktır.

**8. Bir şeye bütün olarak bakmak:** Çok acı veren bir olaya maruz kalırsa bile, stresli duruma daha geniş bağlamda bakılmalıdır. Olaya orantısız bir biçimde tepki vermekten kaçınılmalıdır.

**9. Umutlu bir bakış açısı ile devam etmek:** İyimser bir bakış açısı, hayatta iyi şeylerin olmasına katkı sağlayacaktır. Korkulan şeyle ilgili endişelenmek yerine, ne istenildiği görselleştirilmeye, canlandırılmaya çalışılmalıdır.

**10. Kendine dikkat etmek:** Bireyin kendi ihtiyaç ve isteklerine dikkat etmesi, hoşlandığı etkinliklere katılması ve düzenli egzersiz yapmasıdır. Bireyin kendine dikkat etmesi, zihnini ve vücudunu dayanıklılık gerektirecek durumlarla başa çıkmak konusunda hazırlamaya yardımcı olacaktır (<https://www.apa.org/helpcenter/road-resilience>).

Amerika Psikoloji Derneği'nin (APA) önerdiği yöntemler daha çok bireysel psikolojik dayanıklılığı geliştirmek açısından önemlidir. Sosyal hizmet uzmanlarının bu yöntemleri kullanabilmesi alandaki güçlüklerle baş ederken bireysel olarak avantaj sağlayacaktır.

Alanyazındaki araştırma verileri sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığının inşasında bazı öneriler sunmaktadır. Çetinkaya Büyükbodur (2018); sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılıklarını arttırmak için eğitim düzeylerinin artması yönünde teşvik sağlanmasını, mesleki deformasyonun önüne geçmek için rotasyon uygulamalarının yapılmasını, meslek elemanı istihdamının yapılmasını, süpervizyon sisteminin kurumsallaştırılmasını ve örgütsel destek mekanizmalarının kurulmasını önermiştir. Genç (2019); çalışanların lisansüstü eğitime devamlarının sağlanmasını, hizmet içi eğitimlerinin sayısının artırılmasını ve içeriğinin psikolojik dayanıklılığı geliştirecek eğitimlerden oluşmasını, meslek

elemanı istihdamının artırılmasını, mesleki eğitime katılımın teşvik edilmesini, süpervizyon sisteminin kurumsallaşmasını, psikolojik dayanıklılığın lisans eğitimine entegre edilmesini önermiştir. Kinman ve Grant (2017) sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığının inşası için atölye çalışmaları yürütmüştür. Atölye çalışmalarının içeriklerine bakıldığında; bilinçli farkındalık, bilişsel davranışçı beceriler, yansıtıcı uygulama için süpervizyon, akran koçluğu, amaç belirleme ve kişisel organizasyon, kişisel bilgi ve eylem planlama alanlarında çalışmalar yapıldığı ve atölye çalışmalarının faydalı olduğuna dair sonuçlara ulaşıldığı ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla buradan yola çıkarak atölye çalışmalarının psikolojik dayanıklılığın inşasında işlevsel olduğu yorumu yapılabilir. Rose ve Palattiyil (2018), psikolojik dayanıklılığın gelişmesinde kurumun ve ekibin kilit rol oynadığını belirtmiştir. Sosyal hizmetin doğasında bulunan iş yükü, gerçekçi olmayan talepler ve vaka yönetimi odaklı süpervizyon gibi faktörlerin yeniden ele alınması gerektiğini vurgulamışlardır. Psikolojik dayanıklılığın gelişmesinde iş yeri kültürü ve akran ilişkilerinin iyileştirilmesinin etkili olduğunu belirtmişlerdir. Masson (2019) kurumların, travmatize olmuş kişilerle çalışan uzmanlara destek ve gelişim olanakları sağlama konusunda aktif ve sorumluluk sahibi davranmasını önermektedir. Psikolojik dayanıklılık konusunda eğitim verilmesi, dayanıklılık bilincinin oluşturulması, öz-bakım ve başa çıkma becerilerinin geliştirilmesinin psikolojik dayanıklılığın inşasında önemli olduğu vurgulanmıştır. Son olarak, bu alanda çalışmaları olan Grant ve Kinman'ın (2014a) sosyal hizmet uygulamalarında psikolojik dayanıklılığı inşa etmek için önerdiği stratejilere yer vermenin oldukça önemli olduğu düşünülmektedir. Bunlar; "iş ve gündelik yaşam arasında denge sağlama (*work-life balance*), yansıtıcı süpervizyon (*reflective supervision*), zaman yönetimi (*time management*), bilişsel davranışçı teknikler (*cognitive behavioural based strategies*), farkındalık (*mindfulness*), akran koçluğu ve akran desteği (*peer support and peer coaching*), başa çıkma becerilerini ve stres direncini geliştirmek (*enhance coping skills and stress resistance*)" olarak yedi kategoriye ayrılmıştır.

Yukarıda belirtilen stratejiler gibi Türkiye açısından stratejiler belirlemek sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığını geliştirmek için önemli bir adım olacaktır. Bu stratejileri belirlemek için öncelikle farklı sosyal hizmet kuruluşlarında karşılaşılan güçlükleri belirleyip, sosyal hizmet uzmanlarının veya o alanda çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını nasıl korudukları ortaya çıkarılmalıdır.

## Sonuç

Sosyal hizmet disiplininde psikolojik dayanıklılık farklı müracaatçı grupları, sosyal hizmet uzmanları veya sosyal hizmet alanında çalışan diğer meslek elemanları ile çalışılabilecek nitelikte bir konudur. Bu çalışmada psikolojik dayanıklılığın sosyal hizmet uzmanları için öneminden bahsedilerek konuyla ilgili genel bir çerçeve çizilmeye çalışılmıştır.

Psikolojik dayanıklılık konusunda iki önemli nokta göze çarpmaktadır. İlk olarak; çalışılan alanda güçlükler ile karşılaşılmasına rağmen bireylerin başarılı bir şekilde bu güçlüklerin üstesinden gelmesi; ikinci olarak ise, tekrar bir güçlük ile karşılaşıldığında, güçlüklerle baş edip bunun sürekliliğinin sağlanabilmesi önemlidir. Kritik olan nokta, bireyin güçlüklerle maruz kalması değil, bireyin güçlüklerle karşılaşarak bunlarla baş edebilmesi ve eski haline dönebilme becerisidir. Profesyoneller yeniden bir güçlükle karşılaştığında da aynı şekilde baş edebilmeli ve psikolojik dayanıklılığını koruyabilmelidir.

Psikolojik dayanıklılık doğuştan gelen bir özellik değildir. Bazı insanların geçmişte yaşadıkları zorlu olaylara karşın güçlü kalabildikleri ve psikolojik dayanıklılığı etkileyen bireysel özellikler geliştirdikleri doğrudur. Ancak sadece bundan yola çıkarak psikolojik dayanıklılık doğuştan gelir diye bir genelleme yapmak uygun bir yaklaşım değildir. Psikolojik dayanıklılık sonradan kazanılabilecek bir özelliktir.

Sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığının inşasında, konuyla ilgili çalışmaların artması ve araştırma sonuçlarına göre belirli stratejiler geliştirilmesi gerekmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılıklarını inşa edebilecekleri ve geliştirebilecekleri somut teknikler belirlemek alandaki güçlüklerle meydan okumalarında yardımcı olacaktır. Psikolojik dayanıklılığı inşa edebilmek için psikolojik dayanıklılığın önündeki güçlüklerin belirlenmesi ve bu konudaki kanıtların artmasının oldukça önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışmalara bir bütün olarak bakıldığında farklı ülkelerde araştırmaların yapıldığı ve psikolojik dayanıklılığı etkileyen faktörlerin örgütsel güçlükler üzerinde yoğunlaştığı dikkat çekmektedir. Ancak psikolojik dayanıklılığa yönelik öneri ve stratejiler daha çok bireysel güçlükler temel alınarak geliştirilmiştir. Türkiye özelinde araştırma sonuçları değerlendirildiğinde; psikolojik dayanıklılığı etkileyen örgütsel güçlüklerin üstesinden gelebilmek için çalışılan kurumların sistematik destek sunmadığı görülmektedir. Çalışanların çoğunlukla bireysel yöntemler ile güçlüklerin üstesinden geldiği, kendilerinin baş etme mekanizmaları geliştirdikleri düşünülmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarını çalışma hayatında zorlayan güçlüklerin daha çok örgütsel güçlükler



temelinde olduğu gerçeği düşünülürse, öncelikle kurumların mevcut güçlükleri ortadan kaldırmaya yönelik çalışma yapmalarının uzmanların dayanıklılığının gelişmesine önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kurumların güçlükleri ortadan kaldırmak için ilk olarak eğitim konusuna ağırlık vermesi önemli bir gereksinimdir. Meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığının artırılmasında lisans eğitim müfredatına konunun dahil edilmesine ve hizmet içi eğitim düzeylerinde sürekli eğitime ihtiyaç bulunmaktadır. Buna ek olarak psikolojik dayanıklılığa katkı sağlayacak nitelikteki eğitimlerin belirli periyotlarla ve küçük gruplarla uygulamalı bir nitelikte yürütülmesi önem taşımaktadır. Sosyal hizmet uzmanları ve diğer meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığını inşa edebilmek için hizmet içi eğitimlerin artırılmasının önemli olduğu araştırma sonuçlarına da yansımaktadır.

Alandaki iş yükünü azaltmak için meslek elemanı istihdamı ise diğer önemli bir gerekliliktir. Alandaki vaka sayısı ve çeşitliliği fazla olduğu için de süpervizyonun gerekliliği daha çok hissedilen bir konu haline gelmektedir. Türkiye’de kurumsal bir şekilde olmasa da meslek elemanları ve kurum idaresinin birbirleriyle deneyimlerini paylaşması kurumlarda sıklıkla kullanılan bir yöntemdir. Bu yöntemin kurumsallaşması, süpervizyon sisteminin olması için gerekli çalışmalar yapılması ve kurumlarda vaka toplantılarının gerçekleşmesinin meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığı üzerinde olumlu etki yaratacağı düşünülmektedir.

Alanyazındaki çalışmalarda çocuk refahı çalışanlarının psikolojik dayanıklılığına odaklanan çalışmaların diğer alanlara kıyasla daha fazla olduğu göze çarpmaktadır. İleride sosyal hizmet disiplininin diğer çalışma alanlarındaki meslek elemanlarının karşılaştığı güçlükleri belirlemeye yönelik araştırmaların yapılmasının da alanyazına önemli katkı sunacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak, psikolojik dayanıklılık meslek elemanlarını tükenmişlikten koruyan, stres kaynakları ve güçlüklerle baş etmesinde katkı sağlayan bir faktördür. Sosyal hizmet uzmanlarının bu beceriyi önce kendilerinin kazanması/geliştirmesi ve ardından müracaatçılarının psikolojik dayanıklılığına odaklanmaları uzun vadede yararlı olacaktır. Sosyal hizmet disiplininde psikolojik dayanıklılık konusunu ele alan çalışmaların artması farklı tartışma olanakları yaratacağı için üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Kurumların güçlüklerle ve bu güçlüklerle nasıl uyum sağlanabileceğine odaklanması sadece uzmanlar için fayda sağlamayacaktır. Aynı zamanda uzmanların müracaatçılarına ve topluma daha nitelikli hizmet sunmalarına da katkı sağlayacaktır.

**KAYNAKLAR**

- American Psychological Association (APA). *The road to resilience*. Erişim tarihi: 22 Mart 2019, <https://www.apa.org/helpcenter/road-resilience>
- Barker, R. L. (1999). *The social work dictionary* (4. bs.). Washington: NASW Press.
- Basım, H. ve Çetin, F. (2011). Yetişkinler için Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-114.
- Beddoe, L., Davys, A. ve Adamson, C. (2013). Educating resilient practitioners. *Social Work Education*, 32(1), 100-117.
- Berkün, S. (2010). Sosyal hizmet uzmanlarının çalışma hayatında karşılaştıkları mesleki sorunlar: Bursa örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(1), 99-109.
- Collings, J. ve Murray, P. (1996). Predictors of stress amongst social workers: an empirical study. *The British Journal of Social Work*, 26(3), 375-387.
- Collins, S. (2008). Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1173-1193.
- Connor, K. ve Davidson, J. (2003). Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.
- Çetinkaya Büyükbodur, A. (2018). *Sosyal hizmet uzmanlarında psikolojik dayanıklılık ve ikincil travmatik stresin incelenmesi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Yıldırım Beyazıt Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Fletcher, D. ve Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: a review and critique of definitions, concepts, and theory. *European Psychologist*, 18(1), 12-23.
- Fox, J., Leech, J. ve Roberts, E. (2014). Supporting emotional resilience within social workers: practice tool. Erişim: 16 Ocak 2019, <https://www.rip.org.uk/resources/publications/practice-tools-and-guides/supporting-emotional-resilience-within-social-workers-practice-tool-2014->
- Genç, B. (2019). *Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve baş etme tarzları* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Gizir, C. (2007). Psikolojik sağlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128.
- Gizir, C. ve Aydın, G. (2006). Psikolojik Sağlık ve Ergen Gelişim Ölçeği'nin uyarlanması: geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 87-99.
- Grant, L. ve Kinman, G. (2012). Enhancing wellbeing in social work students: building resilience in the next generation. *Social Work Education*, 31(5), 605-621.
- Grant, L. ve Kinman, G. (2014a). *Developing resilience for social work practice*. China: Palgrave.
- Grant, L. ve Kinman, G. (2014b). What is resilience?. L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing resilience for social work practice* (s. 16-30). China: Palgrave.

- Grant, L. ve Kinman, G. (2014c). Emotional resilience in the helping professions and how it can be enhanced. *Health and Social Care Education*, 3(1), 23-34.
- Gürkan, U. (2006). Yılmazlık ölçeği (YÖ): ölçek geliştirme, güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(2), 45-74.
- Güzel, B. ve Selcik, O. (2017). Sosyal çalışmacıların karşılaştıkları zorluklar ve başa çıkma yolları: Rize örneği. *Journal of Human Sciences*, 14(3), 2848-2864.
- Işık, Ş. (2016). Türkiye'de kendini toplama gücü konusunda yapılmış araştırmaların incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Merkezi Dergisi*, 6(45), 65-76.
- Işıkkhan, V. (2010). *Sosyal hizmet ve tükenmişlik*. Ankara: Vizyon.
- İçağasioğlu Çoban, M.-A. ve Özbesler, C. (2016). Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(2), 90-109.
- Kararımkak, Ö. (2006). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 129-142.
- Kavi, E. ve Karakale, B. (2017). Çalışan psikolojisi açısından psikolojik dayanıklılık. *Emek ve Toplum*, 7(7), 55-77.
- Kinman, G. ve Grant, L. (2011). Exploring stress resilience in trainee social workers: the role of emotional and social competencies. *British Journal of Social Work*, 41(2), 261-275
- Kinman, G. ve Grant, L. (2017). Building resilience in early-career social workers: evaluating a multi-modal intervention. *British Journal of Social Work*, 47(7), 1979-1998.
- Kobasa, S. (1979). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 1-11.
- Kobasa, S., Maddi, S. ve Kahn, S. (1982). Hardiness and health: a prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 168-177.
- Lloyd, C., King, R. ve Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: a review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Luthar, S. ve Cicchetti, D. (2000). The construct of resilience: implications for interventions and social policies. *Development and Psychopathology*, 12(4), 857-885.
- Luthar, S., Cicchetti, D. ve Becker, B. (2000). The construct of resilience: a critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Maddi, S. (2004). Hardiness: an operationalization of existential courage. *Journal of Humanistic Psychology*, 44(3), 279-298.
- Maddi, S. (2006). Hardiness: the courage to grow from stresses. *The Journal of Positive Psychology*, 1(3), 160-168.
- Maddi, S. (2007). Relevance of hardiness assessment and training to the military context. *Military Psychology*, 19(1), 61-70.
- Maddi, S. (2013). *Hardiness- turning stressful circumstances into resilient growth*. Dordrecht: Springer.

- Maddi, S., Harvey, R., Khoshaba, D., Lu, J. ve Brow, M. (2006). The personality construct of hardiness, III: relationships with repression, innovativeness, authoritarianism, and performance. *Journal of Personality*, 74(2), 575-597.
- Masson, F. (2019). Enhancing resilience as a self-care strategy in professionals who are vicariously exposed to trauma: a case study of social workers employed by the South African Police Service. *Journal of Human Behavior In the Social Environment*, 29(1), 57-75.
- Masten, A., Best, K. ve Garmezy, N. (1990). Resilience and development: contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and Psychopathology*, 2(4), 425.
- McEwen, K. (2011). *Building resilience at work*. Australia: Australian Academic Press.
- McFadden, P., Campbell, A. ve Taylor, B. (2015). Resilience and burnout in child protection social work: individual and organisational themes from a systematic literature review. *British Journal of Social Work*, 45(5), 1546-1563.
- Rose, S. ve Palattiyil, G. (2018). Surviving or thriving? enhancing the emotional resilience of social workers in their organisational settings. *Journal of Social Work*. Doi: 10.1177/1468017318793614
- Terzi, Ş. (2006). Kendini Toparlama Gücü Ölçeği'nin uyarlanması: geçerlik ve güvenirlik çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 77-86.
- Truter, E., Fouché, A. ve Theron, L. (2017). The resilience of child protection social workers: are they at risk and if so, how do they adjust? a systematic meta-synthesis. *British Journal of Social Work*, 47(3), 846-863.
- Truter, E., Theron, L. ve Fouché, A. (2018). No strangers to adversity: resilience-promoting practices among South African women child protection social workers. *Qualitative Social Work*, 17(5), 712-731.