



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Psikoloji Anabilim Dalı

Klinik Psikoloji Bilim Dalı

**MÜLTECİ VE SİĞİNMACILARLA ÇALIŞAN MESLEK
ELEMANLARINDA DEPRESYON DÜZEYİ, STRES VE
TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİNİN PSİKOSOSYAL RİSK
FAKTÖRLERİNİN İNCELENMESİ**

Zühal ACAR

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2021

MÜLTECİ VE SİĞINMACILARLA ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARINDA
DEPRESYON DÜZEYİ, STRES VE TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİNİN PSİKOSOSYAL
RİSK FAKTÖRLERİNİN İNCELENMESİ

Zühal ACAR

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Psikoloji Anabilim Dalı

Klinik Psikoloji Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2021

TEŞEKKÜR

Öncelikle tez sürecim boyunca desteğini hissettiğim, geribildirimleri ve önerileri sayesinde çok şey öğrendiğim değerli tez danışmanım Doç. Dr. Sedat Işıklı'ya çok teşekkür ederim. Aynı zamanda, tez jürimde olmayı kabul edip verdikleri değerli geribildirimler için değerli hocalarım Dr. Öğretim Üyesi Emrah Keser ve Dr. Öğretim Üyesi Zehra Çakır'a katkılarından dolayı teşekkürü borç bilirim.

Bu çalışma sadece bir yazma süreci değil, aynı zamanda Ankara'da geçirdiğim yıllar boyunca desteklerini hissettirerek beni cesaretlendiren birçok kişiyle dayanışma ve dostluk sürecidir. İlk olarak, Ankara'ya geldiğim ilk anlarda tanıştığım ve iyi veya kötü her zaman yanımda olan yakın arkadaşım Özge Ertürk'e içten göstermiş olduğu desteği ve kıymetli dostluğu için teşekkür ederim. Ayrıca, Ankara'da yaşamaya başladığım andan itibaren yol arkadaşlarım olan canım ev arkadaşlarım Aybüke, Aylin, Seçil, Fadime ve Ayşe'ye eğlenceli ve keyifli geçirdiğimiz zamanlar adına; ODTÜ'de lisans hayatımı anlamlı kılan sevgili arkadaşlarım ve aynı zamanda meslektaşlarım Özlem, Selen, Sıla Deniz ve Ezgi'ye sağlamış oldukları desteklerden dolayı minnettarım. Tez yazma sürecinde desteğini hiç esirgemeyen Aysun'a da sabrından dolayı teşekkür ederim.

Bana olan inancını asla kaybetmeyen, bugüne kadar her koşulda ve her konuda sonsuz desteği ve güveni ile yanımda olan Serhan Cem Özkeser'e özel bir teşekkür borçluyum.

Son olarak, bugün olduğum kişi olmama en çok katkıyı sağlayan, benim için her zaman aynı yerde olduğunu ve olacağını bildiğim aileme çok teşekkür ederim. Onların sabırlı ve koşulsuz desteği olmadan bu çalışma mümkün olmazdı. İyi ki varsınız.

ÖZET

ACAR, Zühal. *Mülteci ve Sığınmacılarla Çalışan Meslek Elemanlarında Depresyon Düzeyi, Stres ve Tükenmişlik Belirtilerinin Psikososyal Risk Faktörlerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2021.

Bu çalışmada, mülteci ve sığınmacılarla çalışan ve meslekleri gereği travmatik yaşam öyküleri dinleyen meslek elemanlarında ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik belirtilerinin incelenmesi amaçlanmış olup, katılımcıların demografik özelliklerinin yordama etkisi istatistiki olarak kontrol edildikten sonra duygusal emek ve mağdurla özdeşim düzeylerinin yordayıcı etkisine bakılmıştır. Araştırma için 190 kadın (%66.7), 95 erkek (%33.3) olmak üzere 20-44 ($Ort=28.3$, $ss=4.05$) yaş aralığında 285 katılımcıdan veri toplanmıştır. Veri toplamak amacıyla Demografik Bilgi Formu, Travma Sonrası Stres Tanı Ölçeği-Bölüm 1, Mağdurla Özdeşim Anketi, İkincil Travmatik Stres Ölçeği, Beck Depresyon Envanteri, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan değişkenlerin birbiri ile ilişkisini incelemek amacıyla Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı Analizi yürütülmüş olup bağımlı değişkenlerin cinsiyet ve mesleki pozisyona göre farklılaşıp farklılaşmadığını test edebilmek amacıyla İki Yönlü Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) yapılmıştır. İkincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik düzeylerini anlamlı olarak yordayan değişkenleri incelemek amacıyla bir dizi Çoklu Hiyerarşik Regresyon Analizi yürütülmüştür. Bulgulara göre, kadınların erkeklere göre yüksek düzeyde depresyon ve ikincil travmatik stres belirtisi gösterdiği; erkeklerin ise daha yüksek düzeyde duygusal emek alt boyutlarından sahte duygular ve gizlenen duygular sergilediği sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki pozisyona göre ise bağımlı değişken düzeylerinin farklılaşmadığı bulunmuştur. İkincil travmatik stres genel belirti düzeyi ile istemsiz etkilenmeler ve kaçınma alt boyut puanlarını mağdurla özdeşim ve sahte duygular düzeyinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı görülmüştür. İkincil travmatik stres aşırı uyarılmışlık alt boyut puanını ise sadece duygusal emek gizlenen duygular düzeyinin yordadığı saptanmıştır. Depresyon belirti düzeyini ise sadece duygusal emek alt boyutlarından sahte duygular düzeyinin yordadığı görülmüştür. Aynı şekilde, duygusal emek düzeylerinin farklı şekillerde tükenmişlik alt boyut puanları üzerinde anlamlı etkisinin olduğu bulunmuştur. Elde edilen bu bulgular, alanyazında yürütülen diğer çalışmalar da göz önünde bulundurularak tartışılmıştır.

Anahtar Sözcükler

İkincil Travmatik Stres, Depresyon, Tükenmişlik, Mağdurla Özdeşim, Duygusal Emek

ABSTRACT

ACAR, Zühal. *Investigation of Psychosocial Risk Factors for Depression Level, Stress and Burnout Symptoms in Personnel Working with Refugees and Asylum Seekers*, Master Thesis, Ankara, 2021.

In this study, it was aimed to investigate the predictive effect of emotional labor and identification with the victim on the symptoms of secondary traumatic stress, depression and burnout in professionals who work with refugees and asylum seekers and listen traumatic life stories as a job requirements. The sample consisted of 285 personnels in the age range of 20 and 44, including 190 women (66.7%) and 95 men (33.3%). Demographic Information Form, Post Traumatic Stress Diagnosis Scale (1st Chapter), Secondary Traumatic Stress Scale, Identification with the Victim Questionnaire, Beck Depression Inventory, Maslach Burnout Scale and Emotional Labor Scale were administered to the participants. In order to examine the relationship of variables with each other, Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient Analysis was conducted. Also, gender and occupational position differences on the dependent variables were tested by Two-Way Analysis of Variance (MANOVA). Moreover, Multiple Hierarchical Regression Analysis was conducted to examine the variables that significantly predicted secondary traumatic stress, depression and burnout levels. According to the findings, women showed higher levels of depression and secondary traumatic stress symptoms compared to men, and men displayed higher levels of false feelings and hidden emotions, which are the sub-dimensions of emotional labor, than women. It was found that the dependent variable levels did not differ based on occupational position. It was revealed that identification with the victim and some subscales of emotional labor have a predictive value on the secondary traumatic stress general symptom level and most of its subscales. It was also found that, identification with the victim didn't predict depression and burnout subscales. It was revealed that some subscales of the emotional labor have a significant effect on depression and burnout subscales in different ways. These findings have been discussed in the scope of the literature.

Keywords

Secondary Traumatic Stress, Depression, Burnout, Identification with the Victim, Emotional Labor

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYINLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar DİZİNİ	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ	xii
GİRİŞ	1
1.BÖLÜM: KURAMSAL ÇERÇEVE	3
1.1. MÜLTECİ VE SİĞINMACI	3
1.2. TRAVMA KAVRAMI	4
1.2.1. Dolaylı Travmayı Açıklamaya Yönelik Kavramlar	5
1.2.1.1. Karşıt Aktarım	5
1.2.1.2. Tükenmişlik	5
1.2.1.3. Üstlenilmiş Travma ve Yapısalcı Kendilik Gelişimi Kuramı	6
1.2.1.4. İkincil Travmatik Stres ve Eşduyum Stresi	7
1.2.2. Meslek Elemanlarında İkincil Travmatik Stres	8
1.3. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	10
1.3.1. Tanımı ve Tarihçesi	10
1.3.2. Tükenmişlik ile ilgili Kuramsal Yaklaşımlar	11
1.3.2.1. Maslach Tükenmişlik Modeli	11
1.3.2.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	12
1.3.2.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli	13
1.3.2.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	14

1.3.2.5. Pines Tükenmişlik Modeli	14
1.3.3. Meslek Elemanlarında Tükenmişlik	15
1.4. DEPRESYON KAVRAMI	16
1.4.1. Meslek Elemanlarında Depresyon	17
1.5. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI	18
1.5.1. Duygusal Emek Yaklaşımları	18
1.5.1.1. Hochschild Yaklaşımı (1983)	18
1.5.1.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı (1993).....	19
1.5.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı (1996).....	20
1.5.1.4. Grandey Yaklaşımı (2000).....	22
1.5.2. Duygusal Emek Kavramına İlişkin Literatür Bulguları	23
1.5.2.1. Duygusal Emek ve Tükenmişlik	24
1.5.2.2. Duygusal Emek ve Depresyon	25
1.6. MAĞDURLA ÖZDEŞİM	25
1.7. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI	27
2. BÖLÜM: YÖNTEM	29
2.1. ÖRNEKLEM	29
2.2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	31
2.2.1. Demografik Bilgi Formu.....	31
2.2.2. Travma Sonrası Stres Tanı Ölçeği (TSSTÖ) - Bölüm 1	31
2.2.3. Mağdurla Özdeşim Anketi	32
2.2.4. İkincil Travmatik Stres Ölçeği.....	33
2.2.5. Beck Depresyon Envanteri.....	34
2.2.6. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	34
2.2.7. Duygusal Emek Ölçeği	35
2.3. İŞLEM	36
2.4. VERİLERİN ANALİZİ	36

3. BÖLÜM: BULGULAR	38
3.1. ÇALIŞMADA İNCELENEN DEĞİŞKENLERİN BETİMLEYİCİ ANALİZ SONUÇLARI	38
3.2. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ: PEARSON MOMENTLER ÇARPIMI KORELASYON ANALİZİ	44
3.3. İKİNCİL TRAVMATİK STRES, DEPRESYON, MAĞDURLA ÖZDEŞİM, DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN CİNSİYET VE MESLEKİ POZİSYONA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI: İKİ YÖNLÜ ÇOK DEĞİŞKENLİ VARYANS ANALİZİ (MANOVA)	49
3.4. İKİNCİL TRAVMATİK STRES, DEPRESYON VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİ YORDAYAN DEĞİŞKENLERE YÖNELİK HİYERARŞİK ÇOKLU REGRESYON ANALİZİ BULGULARI	51
3.4.1. İkincil Travmatik Stres Düzeyini Yordayan Değişkenlere Yönelik Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi.....	53
3.4.2. Depresyon Düzeyini Yordayan Değişkenlere Yönelik Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi.....	58
3.4.3. Tükenmişlik Düzeyini Yordayan Değişkenlere Yönelik Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi.....	59
3.4.3.1. Duygusal Tükenme Düzeyini Yordayan Değişkenler.....	59
3.4.3.2. Duyarsızlaşma Düzeyini Yordayan Değişkenler	61
3.4.3.3. Kişisel Başarı Düzeyini Yordayan Değişkenler.....	62
4. BÖLÜM: TARTIŞMA	66
4.1. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	67
4.2. İKİNCİL TRAVMATİK STRES, DEPRESYON, TÜKENMİŞLİK, DUYGUSAL EMEK VE MAĞDURLA ÖZDEŞİM DÜZEYLERİNİN CİNSİYET VE MESLEKİ POZİSYON AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ	71
4.3. İKİNCİL TRAVMATİK STRES BELİRTİ DÜZEYİNİ YORDAYAN DEĞİŞKENLERE AİT BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	73
4.4. DEPRESYON DÜZEYİNİ YORDAYAN DEĞİŞKENLERE AİT BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	75

4.5. TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİ YORDAYAN DEĞİŞKENLERE AİT BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	77
4.5.1. Duygusal Tükenme Düzeyini Yordayan Değişkenlere Ait Bulguların Değerlendirilmesi.....	78
4.5.2. Duyarsızlaşma Düzeyini Yordayan Değişkenlere Ait Bulguların Değerlendirilmesi	78
4.5.3. Kişisel Başarı Düzeyini Yordayan Değişkenlere Ait Bulguların Değerlendirilmesi	79
4.6. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE KLİNİK DOĞURGULARI	80
4.7. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE ÖNERİLER	81
SONUÇ	83
KAYNAKÇA	84
EK 1. ARAŞTIRMAYA GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU	98
EK 2. DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU	99
EK 3. MAĞDURLA ÖZDEŞİM ANKETİ	102
EK 4. TRAVMA SONRASI STRES TANI ÖLÇEĞİ - BÖLÜM 1	103
EK 5. İKİNCİL TRAVMATİK STRES ÖLÇEĞİ	104
EK 6. BECK DEPRESYON ENVANTERİ	105
EK 7. MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	109
EK 8. DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ	111
EK 9. ORJİNALLİK RAPORU	112
EK 10. ETİK KOMİSYON İZİN FORMU	114

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Örneklemin Demografik Özellikleri	30
Tablo 2. TSSTÖ – Bölüm 1 Travmatik Yaşantı Türü Dağılımı	39
Tablo 3. Meslek içi Eğitim ve Süpervizyon Değişkenlerine Ait Betimleyici Analiz Sonuçları	39
Tablo 4. Zorunlu/Zorunlu Olmayan Göç Deneyimi Betimsel Analiz Sonucu	40
Tablo 5. Hizmet Verilen Risk Grubu Betimsel Analiz Sonucu.....	41
Tablo 6. En Çok Etkilenilen Hikayenin Türüne Ait Betimsel Analiz Sonucu	42
Tablo 7. Mağdurla Özdeşim Anketine Ait Betimsel Analiz Sonucu	43
Tablo 8. Değişkenlere İlişkin Betimsel Analiz Sonucu	44
Tablo 9. Değişkenler Arasındaki Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı Analizi Sonuçları	48
Tablo 10. Bağımlı Değişkenlerin Cinsiyete ve Mesleki Pozisyona Göre Karşılaştırılması	50
Tablo 11. İkincil Travmatik Stres Ölçeği Toplam Puanını Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	53
Tablo 12. İkincil Travmatik Stres İstemsiz Etkilenmeler Alt Düzey Puanını Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	55
Tablo 13. İkincil Travmatik Stres Kaçınma Alt Düzey Puanını Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	56
Tablo 14. İkincil Travmatik Stres Aşırı Uyarılmışlık Alt Düzey Puanını Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	57
Tablo 15. Depresyon Düzeyini Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları..	58
Tablo 16. Tükenmişlik Değişkeni Duygusal Tükenme Alt Boyut Düzeyini Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	60
Tablo 17. Tükenmişlik Değişkeni Duyarsızlaşma Alt Boyut Düzeyini Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	61
Tablo 18. Tükenmişlik Değişkeni Kişisel Başarı Alt Boyut Düzeyini Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	62
Tablo 19. Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizlerinin Bulgularının Özet Gösterimi	64

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Yürütülen Hiyerarşik Regresyon Analizleri Akış Şeması	52
--	----

GİRİŞ

Son yıllarda psikoloji araştırmalarında travma kavramının incelenmesine ağrılık verilmiş olup yeni araştırma bulgularıyla birlikte tanımı ve kapsamı genişletilmiştir. Çeşitli çalışmalar travmanın oluş sebepleri, turleri, etkileri ve mtdahale alanlarına yonelik incelemede bulunmakla birlikte doğrudan travmatik yaşantıları deneyimlemenin etkilerinin yanında orseleyici olaylara dolaylı maruziyetinin de çeşitli psikolojik sonuqlarının olabildiğini ortaya koymuştur. Bu kapsamda, mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanlarının travmatik yaşam olayları ile sıklıkla karşılaştıkları, dinledikleri travmatik yaşantılara bağlı olarak yoğun stres ve psikolojik sıkıntı yaşadıkları araştırmalarla desteklenmiştir.

Afet ve travma alanında yurutulen çalışmalar oncelikle meslek elemanlarının travmatik olaya dolaylı olarak maruz kalmalarına bağlı olarak ikincil travmatik stres ve depresyon belirtileri deneyimleyebildiklerini goştermiştir. Figley (1995) travmatik bir olaya ilişkin bilgi sahibi olmanın ya da travma mağduru kişilere destek olmanın sonucunda kişilerin travma sonrası stres bozukluğu belirtilerine benzeyen ikincil travmatik stres belirtilerini yaşayabildiklerini ortaya koymuştur. Aynı zamanda, afet ve travma alanında meslek elemanlarının goşerdikleri stres tepkilerine dikkat çekerek Ursano ve arkadaşları (1999) bu belirtilerin gelişimde çalışanların mağdurlarla benzerlik algısını yansıtan mağdurla özdeşim duzeylerinin etkili olabileceğini one surmuşlerdir. Ayrıca, literatürde yurutulen çalışmalarda mağdurla özdeşimin depresyon belirtileri ile ilişkili olduğu bulgulanmıştır.

İkincil travmatik stres ve depresyon belirtilerinin yanında, hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iř yaşantılarına bağlı olarak tukenmişlik belirtileri deneyimleyebildikleri yıllar içinde yapılan araştırmalar ile birlikte ortaya koyulmuştur. Tukenmiřlik belirtilerinin gelişiminde ise stres faktörünün etkili olduğu vurgulandığı gibi 1983 yılında ilk olarak Hochschild tarafından ortaya koyulan duygusal emek stratejilerinin kullanılmasının da tukenmişlik belirtilerinin gelişmesinde etkili olduğu bulunmuştur. Aynı zamanda, çalışanların hissettikleri ve sergilemeleri gereken duygular arasındaki farklılığı yansıtan duygusal emek stratejilerinin kullanılmasının depresyon ve travma sonrası stres bozukluğu gibi psikolojik sorunların gelişimi ačířından bir risk faktörü olduğu araştırmalar ile ortaya koyulmuştur.

Mevcut tez çalışması, mülteci ve sığınmacılarla çalışarak travmatik yaşam olayına dolaylı olarak maruz kalan meslek elemanlarının deneyimledikleri ikincil travmatik stres, tukenmişlik ve

depresyon belirtilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda, hizmet veren kişilerin demografik özelliklerinin (yaş, cinsiyet, mesleki pozisyon gibi) etkisi istatistiki olarak kontrol edilerek duygusal emek ve mağdurla özdeşim puanının ikincil travmatik stres, tükenmişlik ve depresyon düzeylerini yordama gücü incelenecektir.

1. BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. MÜLTECİ VE SIĞINMACI

Uluslararası Göç Örgütü'ne (IOM) (2009) göre *mülteci* “siyasi görüşleri, dini, ırkı, belli bir toplumsal gruba aidiyeti sebebiyle zulme uğrayacağına yönelik yaşadığı korku neticesinde vatandaşı olduğu ülkenin dışında bulunan ve bu ülkenin korumasından yararlanmak isteyen kişi” olarak tanımlanmaktadır. Yasal olarak henüz mülteci statüsüne sahip olmayan ancak “ilgili ulusal veya uluslararası belgelerle vatandaşı olmadığı bir ülkede mültecilik başvurusunun sonucunu bekleyen kişiler” ise *sığınmacı* olarak tanımlanmaktadır (Uluslararası Göç Örgütü, 2009).

Savaş, zulüm veya tehdit gibi travmatik yaşantılardan kaynaklı olarak gerçekleştirilen zorunlu göç sırasında veya sonrasında kişiler ruhsal veya fiziksel sorunlarla karşılaşabilmektedir (Lin, Tazuma ve Masuda, 1979). Yaşanılan yerden ayrılarak aşına olunan kültürden farklı yeni ve beklenilmeyen bir çevreye geçiş yapmak, aile üyelerinin veya yakınların kaybı, ataların mezarlarının bırakılması, ülkenin geride bırakılması ve önceki kimliklerin bırakılması gibi sorunlar beraberinde yas tutma sürecini getirebilmektedir (Volkan, 2017, s.30). Yas sürecinin yanında yerinden edilen kişiler deneyimledikleri travmatik yaşam olaylarının sonucunda travma sonrası stres bozukluğu (TSSB), kaygı bozuklukları ve depresyon gibi bazı ruh sağlığı sorunları ile karşılaşabilmektedirler (Suhaihan, Grasser ve Javanbakht, 2019; Turrini ve ark., 2019).

Birleşmiş Milletler Mülteci Örgütü (UNHCR) 2019 verilerine göre dünya üzerinde 70.8 milyon insanın zorla yerinden edildiği düşünülmektedir. Bu kişilerin kayıtlı olarak 25.9 milyonunun UNHCR mülteci statüsünde, 3.5 milyonunun ise UNHCR sığınmacı statüsünde olduğu bilinmektedir. Göç eden bu kişilere ev sahibi olan ülkeler arasında ise 4 milyon mülteci ve sığınmacı nüfusu ile Türkiye başta gelmektedir.

Hal böyleyken, göç eden öznelerin yanı sıra bu kişilere hizmet veren çeşitli kurum veya sivil toplum kuruluşlarında çalışan meslek elemanları için de bu sürecin stresli olduğu ve bazı psikolojik sıkıntılara sebep olduğu araştırmalarla ortaya konmuştur.

1.2. TRAVMA KAVRAMI

Travma, Yunanca'da 'yara, hasar' anlamına gelmektedir (Volkan, 2017, s.34). Freud'a göre travma "koruyucu bir kalkana karşı oluşan şiddetli bir darbe sonucunda kalkanın aşınması veya delinmesi ile bu darbenin ruhsal yapılanmada yarattığı içe dönük etkilerin tümünü kapsamaktadır" (Laplanche ve Pontalis, 1973, s. 465; aktaran Volkan, 2017).

İlk kez ruhsal bozuklukların sınıflandırıldığı sistemin üçüncü sürümünde (DSM-III) tanımlanan Travma Sonrası Stres Bozukluğu tanısı DSM-III-R itibarıyla kapsamı ve tanımı doğrudan travmatik yaşantıya maruziyeti olmayan ancak dolaylı olarak etkilenen kişileri de içerecek şekilde genişletilmiştir (APA, 1980). Ruhsal Bozuklukların Tanısal ve İstatistiksel El Kitabı'nın beşinci sürümü olan DSM-5'te (APA, 2013) Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB) tanısı için:

"Aşağıdaki yollardan biriyle (ya da birden çoğuyla) ölüm, cinsel şiddet, ciddi yaralanma veya tehdidine maruz kalma: (1) doğrudan travmatik olay(lar)ı yaşama, (2) yaşanan travmatik yaşantılara tanıklık etme, (3) bir aile yakınının veya yakın bir arkadaşın travmatik bir yaşantı yaşadığını öğrenme – kaza sonucu veya şiddet sonucunda aile üyelerinin veya arkadaşın ölüm tehlikesi veya gerçek ölümü, (4) aşırı ölçüde ve yineleyici bir biçimde travmatik yaşantıların rahatsız edici detaylarına maruz kalma (örneğin ilk müdahalede bulunan ve insan kalıntılarını toplayanlar, çocuk istismarının ayrıntılarına tekrar tekrar maruz kalan polis memurları)" gerekmektedir.

Bu bağlamda, travmatik olaylara profesyonel olarak müdahalede bulunan ve mesleği gereği örseleyici olayların rahatsız edici detayları ile yineleyici olarak karşılaşan meslek elemanları potansiyel olarak travmatik yaşantıya maruz kalmış birey olarak değerlendirilmektedir (Briere ve Scott, 2014, s.32). Hizmet veren personel de tıpkı travma mağdurlarının deneyimlediği gibi stres, çökkünlük ve travmatik materyalden kaçınma gibi sıkıntılar yaşayabilmekte ve bu sorunlar personellerin günlük hayatlarını etkileyebilmektedir (Dietrich, 2003). Dolayısıyla, dolaylı olarak travmatik yaşam olaylarına maruz kalan meslek elemanlarının yaşadıkları ruhsal sıkıntıları açıklamaya yönelik zaman içinde çeşitli kavramlar öne sürülmüştür.

1.2.1. Dolaylı Travmayı Açıklamaya Yönelik Kavramlar

1.2.1.1. Karşıt Aktarım

Psikanalitik yaklaşım kökenlerine sahip olan *karşıt aktarım* terapistlerin danışanlara karşı gösterdikleri duygusal tepkileri ifade etmektedir. Freud'a göre karşıt aktarım, hastanın aktarımına benzemekle birlikte, terapistin kendi çözülmemiş bilinçdışı çatışmalarından kaynaklanmaktadır (McCann ve Pearlman, 1990).

Herman (1992), travmatik deneyimi olan danışanlarla çalışırken terapi seanslarında terapistin geçmiş travmatik deneyimlerinin tetiklenerek "travmatik karşıt aktarım" olarak tanımlanan tepkilerin oluştuğunu ifade etmiştir. Bazı durumlarda sergilenen karşıt aktarım tepkilerinin kurtarıcı etkisi olduğu ortaya koyulurken, bazı durumlarda bu durumun çalışanların tümgüçlülük, inkar, aşırı özdeşim veya kaçınma gibi savunma mekanizmaları ile çaresizlik, öfke, keder, yetersizlik, utanç veya suçluluk duyguları ile ilişkili olabileceği vurgulanmıştır (Neumann ve Gamble, 1995; Herman, 1992; McCann ve Pearlman, 1990).

Bu bağlamda, afet ve travma alanında çalışırken meslek elemanlarının karşıt aktarım tepkilerinin yaygın olduğu görülmüştür. Ancak, karşıt aktarım kavramının sadece travma alanında çalışan profesyonellere özgü bir kavram olmaması, her terapist tarafından deneyimlenebilen ve duygusal tepkilerin tamamını kapsayan bir olgu olmasından dolayı afet ve travma alanında hizmet veren meslek elemanlarının bu deneyimini açıklamaya yönelik karşıt aktarım terimi yetersiz görülmüş ve yeni açıklamalar getirilmiştir.

1.2.1.2. Tükenmişlik

Mevcut çalışmanın bir diğer değişkeni olarak da ele alınacak olan "tükenmişlik" kavramı, ilk kez 1960'lı yıllarda tanımlanmış ve zaman içinde çeşitli alanlarda çalışan meslek elemanlarının deneyimledikleri psikolojik sıkıntıları ifade etmek için kullanılmıştır. Tükenmişlik kavramının diğer mesleki alanlarda çalışan kişilerin deneyimlediği zorlukları da kapsamasından dolayı sadece travma alanında çalışan kişilerin yaşadıkları sıkıntıları tanımlamaya yönelik yeterli olmadığı düşünüülerek yeni tanımlamalar üzerinde durulmuştur.

Tükenmişlik kavramını açıklamaya yönelik yapılan tanımlamalara bir sonraki kavramsal başlıkta detaylı olarak yer verilmiştir.

1.2.1.3. Üstlenilmiş Travma ve Yapısalıcı Kendilik Gelişimi Kuramı

McCann ve Pearlman (1990)'a göre karşıt aktarım kavramı bireylerin psikolojik tepkilerini sadece kişilik özellikleri ile açıklamaya çalışırken, tükenmişlik kavramı da deneyimlenen stresin özelliklerine odaklanarak travmatik stresi açıklamaya çalışmaktadır. Bu sebeple, ilgili fenomeni açıklamaya yönelik bu açıklamaları yetersiz bulan araştırmacılar, Yapısalıcı Kendilik Gelişimi Kuramı'nı geliştirerek terapistin travmatik materyale gösterdiği tepkileri hem ortamın özellikleri ile hem de terapistin psikolojik ihtiyaç ve bilişsel şemaları ile açıklamaya çalışmışlardır (McCann ve Pearlman, 1990).

McCann ve Pearlman (1990), travma alanında çalışan kişilerin ileri derecede eğitim ve süpervizyon almalarına karşın danışanların travmatik anılarına maruz kalınca deneyimledikleri hislere, düşüncelere ve imgelere karşı donanımlı olmadıklarını ve kısa süreli tepki olarak "karşıt aktarım" gösterebilirken, uzun süreli tepki olarak kendi bilişsel şemalarında, düşüncelerinde, beklentilerinde veya kendileri ve diğerleri ile ilgili varsayımlarında değişim olabildiğini ortaya koymuşlardır. Bu bağlamda, üstlenilmiş travma kavramı ile birlikte araştırmacılar (McCann ve Pearlman, 1990), danışanın travmatik yaşam öyküsü ile karşılaşmasının sonucunda terapistin bilişsel dünyasının değişebileceğini, bilişsel şemalardaki ve inanç sisteminde görülen bu değişimin ise terapistin duygularını, ilişkilerini, kimlik ve dünya görüşünü önemli düzeyde etkileyebileceğini vurgulamıştır.

McCann ve Pearlman (1990)'a göre, travma alanında adaptasyona ilişkin alanyazında yürütülen çalışmalar güvenlik, bağımlılık/güven, güç, saygı ve yakınlık olmak üzere beş ana psikolojik ihtiyacı ortaya koymaktadır. Bu psikolojik ihtiyaçların bilişsel göstergelerinin ise "şemalar" olduğunu vurgulayan araştırmacılar travma alanında çalışmanın bilişsel şemaları belirgin düzeyde etkilediğini ortaya koymuştur (McCann ve Pearlman, 1990). Travmatik yaşam olaylarını dinlemenin sonucunda şemalarda görülen değişimin yanında, McCann ve Pearlman (1990) terapistlerin hafıza sisteminde geçici veya kalıcı değişimlerin olabildiğini ortaya çıkarmışlardır. Özellikle, üstlenilmiş travma sürecinde hafızanın imgesel sisteminde önemli düzeyde bir değişimin olduğunu belirten araştırmacılar terapistler tarafından örseleyici olayların içselleştirildiğini, sonucunda ise anlam ve bağlamından bağımsız olarak travmatik yaşantıların

parça parça flashback, rüya veya girici düşünceler olarak tekrar ettiğini belirtmiştir (McCann ve Pearlman, 1990). Bunun yanında, deneyimlenen travmatik imgelerin çok canlı ve güçlü olmasından dolayı terapistlerin örseleyici bu yaşantıları kendi anılarıymış gibi görmelerinin ve üzüntü, kaygı veya öfke gibi rahatsız edici duyguları hissedebilmelerinin söz konusu olabildiğini ifade etmişlerdir (McCann ve Pearlman, 1990).

1.2.1.4. İkincil Travmatik Stres ve Eşduyum Stresi

Figley (1995, s.7) tarafından tanımlanan ikincil travmatik stres (İTS) kavramı, arkadaş veya aile üyesi bireyler gibi önemli bir yakının deneyimlediği travmatik olay hakkında bilgi sahibi olmaktan veya ruh sağlığı çalışanları gibi travma mağduru kişilere yardım etmekten kaynaklanan stresi ifade etmek için ortaya koyulmuştur. İkincil travmatik stresin, travmatik yaşantısı olan kişilere bakım vermenin sonucunda doğal olarak gelişen bir durum olduğu düşünülmüştür (Figley, 1995).

Aynı zamanda Figley (1995), travma mağduru kişilere yardım etme sürecinde yaşanan stresi tanımlamaya yönelik “eşduyum stresi” kavramını oluşturmuştur ve bu kavram aynı şekilde travma alanında klinik olmayan stresi ifade etmektedir. Eşduyum, acı çeken bir başkası için derin bir sempati ve keder hissine eşlik eden, acıyı hafifletmek veya nedenini ortadan kaldırmaya yönelik yoğun arzuyu tanımlamaktadır (Figley, 1995). Kişi, bir danışanın, bir aile üyesinin veya arkadaşın travmatik bir yaşantı yaşadığını öğrendiğinde eşduyum stresi ile karşı karşıya kalmakta ve çaresizlik, karışıklık ve soyutlanma yaşayabilmektedir (Figley, 1995). Yeni kavramsallaştırması ile Figley (1995), travmatik stresin gelişiminde empatik katılımın temel kanal olduğunu vurgulamıştır. Bu bağlamda, ilk olarak afet ve travma alanında çalışanların eşduyum yorgunluğuna yatkınlığını dört kategoride incelemiştir (Figley, 1995). Oluşturduğu kategoriler dahilinde empatinin, çalışanların hayatlarının bir noktasında deneyimledikleri travmatik yaşam olaylarının, benzer travmatik yaşantılara sahip danışanların ifadelerinin terapistin çözülmemiş travmalarını canlandırmasının ve travma alanında çocuklarla çalışmanın bu süreci olumsuz etkilediğini ve eşduyum yorgunluğuna yönelik zemin oluşturduğunu belirtmiştir (Figley, 1995). Daha sonra ise Figley (2002) eşduyum yorgunluğunun oluşum sürecini daha kapsamlı ele alarak olası sebeplerine yönelik 11 değişkenli bir model oluşturmuştur. İlk olarak, terapistin danışanın acısını algılama yeteneği olan empatik becerinin, yardıma ihtiyacı olan kişilere yönelme motivasyonunu tanımlayan empatik ilginin ve danışan ile sağlanan iletişimin empatik yaklaşımı oluşturduğunu ve empatik yaklaşımdan kaynaklı duygusal enerjinin

azalarak eşduyum stresinin oluştuğunu belirtmiştir (Figley, 2002). Bununla birlikte, travma alanında çalışanların içinde buldukları durumda başarıma hissinin (tatmin duygusu) gelişmesinin ve geri çekilme gibi baş etme biçimlerinin kullanılmasının olası olduğunu ortaya koymuştur. Eşduyum stresi oluşmaya başladığı andan itibaren ise eşduyum yorgunluğunun gelişmesinde uzun süreli travmatik materyale maruz kalmanın ve travma alanında çalışanın kendi travmatik yaşantı anlarının olmasının etkili olduğunu savunmuştur (Figley, 2002). Sonuç olarak, Figley (2012), travma mağduru danışanlara karşı terapistlerin empatik yaklaşım dahilinde ilgi ve kapasitelerinde azalma olduğuna dikkat çekmiştir.

1.2.2. Meslek Elemanlarında İkincil Travmatik Stres

Mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanları arasında yürütülen çalışmalar incelendiğinde, bu alanda çalışan meslek elemanlarının yüzde 93.3'ünün travmatik öykülere tanıklık ettiği bulgusuna ulaşılmıştır (Grimm ve ark., 2017). Chatzea ve arkadaşları (2018), Avrupa mülteci krizi sırasında görev alan kurtarma personellerinin yüzde 17.1'inin travma sonrası stres bozukluğu belirtileri deneyimlediğini ve düşük seviyede iyilik halinin olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, Lusk ve Terrazas (2015), mültecilerle çalışan meslek elemanlarının yüzde 77.5'inin travma sonrası stres bozukluğu girici düşünceler alanında sorun yaşadığını bulgulanmıştır. Benzer şekilde, Turgut (2014) benzer alanda hizmet veren kişilerin yüzde 28.9'unun yeniden yaşantılama, yüzde 15.6'sının küntlük ve yüzde 18.5'inin aşırı uyarılmışlık belirtilerini gösterdiğini ifade etmiştir.

Mülteci ve sığınmacılar ile çalışan personellerin tanıklık ettikleri insan hakları ihlalleri, adaletsizlik ve şiddetin farkında olmalarının ancak yaşanan bu zorlukların güçlerini aşmasından dolayı çaresiz hissetmelerinin ikincil travmatik stres belirtilerinin gelişimi açısından risk artırıcı bir faktör olduğu bulgulanmıştır (Puvimanasinghe, Denson, Augoustinos ve Somasundaram, 2015). Aynı zamanda, sığınmacı olarak kayıt edilen kişilerin deneyimledikleri uzayan belirsizlik durumu, yetersiz hizmet kapasitesinin ve danışmanlığın etkisiz görünmesinin çalışanlar üzerinde çaresizlik duygusuna yol açtığı ve yine bu durumun ikincil travmatik stres belirtilerinin gelişmesinde etkili olduğu belirtilmiştir (Puvimanasinghe, Denson, Augoustinos ve Somasundaram, 2015).

İkincil travmatik stres belirtilerini etkileyen faktörler incelendiğinde, ilk olarak personellerin bireysel özelliklerinin anlamlı etkisinin olduğu görülmüştür. Bu bağlamda, işleri gereği travmatik

yaşam olayları dinleyen kişilerin kariyerlerinin ilk evrelerinde daha fazla ikincil travmatik stres belirtisi gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır (Kassam-Adams, 1995; Pearlman ve Maclan, 1995; Cunningham, 2004). Ayrıca, bazı araştırmalar ikincil travmatik stres belirtilerin kadınlarda erkeklere göre daha yüksek düzeyde olduğunu göstermiştir (Kocabıyık ve Çakıcı, 2008; Yeşil ve ark., 2010; Mishori, Mujawar ve Ravi, 2014). Sifaki-Pistolla ve arkadaşları (2017), Avrupa mülteci krizinde görev alan kurtarma personellerinde kadınların erkeklere göre ikincil travmatik stres belirtilerini geliştirme açısından iki kat daha fazla risk taşıdığını belirtmiştir. Eğitim düzeyinin etkisine bakıldığında, yüksek lisans ve lisans eğitimi olan kişilerin daha az ikincil travmatik stres tepkisi gösterdiğini belirten çalışmalar bulunmaktadır (Creamer ve Liddle, 2005; Arvey, 2001; Çolak ve ark., 2012). Aynı zamanda, personellerin kişisel travma geçmişinin ikincil travmatik stres gelişimi riskini arttırdığı araştırmalar ile ortaya koyulmuştur (Zara ve İçöz, 2015; Kahil, 2016; Cunningham, 2004; Cieslak, Anderson, Bock, Moore, Peterson ve Benight, 2015). Bu bağlamda, Altekin (2014) kişisel travma geçmişinin karşı aktarım tepkilerini uyandırmasından dolayı süreci olumsuz etkilediğini ve üstlenilmiş travmaya katkı sağladığını ifade etmiştir. Pearlman ve Saakvitne (1995), travma alanında çalışanların geçmiş travmatik yaşantılarının yanında yüksek idealist hedeflerinin, kurtarma fantazilerinin, danışanların ihtiyaçlarını karşılama isteklerinin ve içinde buldukları politik, sosyal ve kültürel çalışma ortamının özelliklerinin ikincil travmatik stres gelişimi açısından risk oluşturduğunu belirtmişlerdir. Aynı zamanda, mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanlarında mizah kullanımı, madde kullanımı, davranışsal boş vermişlik, kendini suçlama ve kendine zarar verme başa çıkma davranışlarının kullanılmasının ikincil travmatik stres belirtileri ile yüksek düzeyde ilişkili olduğu görülmüştür (Akinsulure-Smith, Espinosa, Chu ve Hallock, 2018).

Mesleki ve örgütsel özellikler açısından bakıldığında ise, travma mağdurları ile çalışma süresinin, bir başka ifade ile travmatik olgulara maruziyet düzeyinin, yardım çalışanlarının iyilik hali açısından önemli olduğu görülmüş olup, ikincil travmatik stres tepkilerini anlamlı olarak pozitif yönde yordadığı bulgulanmıştır (Kassam-Adams, 1995; Bride, Robinson, Yegidis ve Figley, 2004; Kahil, 2016). Ayrıca, olumlu meslek içi ilişkilerin, vaka toplantılarının ve süpervizyon desteğinin ikincil travmatik stresi azalttığı araştırmalar tarafından ortaya koyulmuştur (Slattery ve Goodman, 2009; Choi, 2011; Anderson, 2000; Zara ve İçöz, 2015).

1.3. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

1.3.1. Tanımı ve Tarihçesi

Yapılan araştırmalar ile birlikte, insan ilişkilerinin temel alındığı hizmet sektöründe çalışan personellerin zaman zaman etkileşimde oldukları kişilerin mevcut psikolojik, sosyal veya fiziksel sorunları ile yoğun bir şekilde ilgilenmek zorunda kalmasının sonucunda öfke, korku, umutsuzluk veya utanç gibi duygular deneyimledikleri dikkat çekmiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Leiter, 1997). Bu bağlamda, sürekli olarak danışanların deneyimledikleri problemlere yönelik çözümlerin açık olmadığı ve engellenmenin yaşandığı ortamlarda çalışmanın meslek elemanlarını duygusal olarak zorlayabildiği ve bu bağlamda tükenmişlik riskini oluşturabildiği ortaya koyulmuştur (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Leiter, 1997). Zaman içinde tükenmişlik kavramını açıklamaya yönelik çeşitli tanımlamalar yapılmıştır ve bu tanımlardaki ortak nokta, tükenmişliğin olumsuz sonuçları olan ve bireysel düzeyde meydana gelen, duyguları, tutumları, güdüleri ve beklentileri içeren bir içsel deneyim olduğudur (Maslach, Leiter, ve Schaufeli, 2008).

Bilimsel alanda ilk kez klinik psikolog Freudenberger (1974) gönüllü klinik araştırmalarının sonucunda “tükenmişlik” kavramını tanımlamıştır. Freudenberger (1974)’e göre tükenmişlik, iş hayatında sebebi ne olursa olsun enerji, güç ve kaynaklara yapılan yoğun taleplerden dolayı bireylerin başarısız olması, yıpranması veya yorulması anlamına gelmektedir. Freudenberger (1986) yürüttüğü araştırmalar sonrasında bireylerin bir işe veya göreve yönelik sadakat ve bağlılık hissi ile kendini ispat etme ihtiyacının sonucunda tükenmişlik geliştirebildiklerini ortaya koymuştur.

Aynı zamanda, sosyal psikolog Christina Maslach (1976) sağlık ve hizmet sektöründe çalışan kişiler ile yaptığı mülakatların sonucunda bazı katılımcıların psikolojik zorluklar yaşadığını fark etmiş ve odağını “tükenmişlik” olgusuna çevirmiştir (aktaran Maslach ve Leiter, 2008). Maslach (1976) tükenmişliği “kronik iş stresine tepki olarak deneyimlenen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve yetersizlik durumu” olarak tanımlamıştır (aktaran Maslach ve Leiter, 2008).

Hem Freudenberger hem de Maslach’a göre tükenmişlik özellikle sağlayıcı ve alıcı ilişkisine dayanan bakım ve hizmet veren mesleklerde görülebilmektedir (Maslach, Leiter, ve Schaufeli, 2008). Benzer şekilde, Brotheridge ve Grandey ‘e (2002) göre tükenmişlik diğerk meslek

gruplarına göre sağlık hizmetleri, sosyal hizmetler, öğretmenlik gibi “ilgi gösteren” mesleklerde daha fazla görülebilmektedir.

1.3.2. Tükenmişlik ile ilgili Kuramsal Yaklaşımlar

1.3.2.1. Maslach Tükenmişlik Modeli

Günümüzde tükenmişlik alanında en yaygın kullanılan ve en geniş kabul gören model Maslach (1976) tarafından geliştirilmiştir. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği “insan işi yapan bireyler arasında sıklıkla oluşan duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeye dayanan bir sendrom” olarak tanımlamışlardır. Tükenmişlik, insanların ne olduğu ve ne yapmaları gerektiği arasındaki kaymanın göstergesidir ve değerde, onurda, ruhta ve iradede oluşan insan ruhunun erozyonu olarak kendisini göstermektedir (Maslach ve Leiter, 1997). Öyle ki, araştırmacılara göre bu durum aslında zaman içinde ve sürekli olarak yayılarak gelişen ve düzelmesi zor olan bir hastalıktır (Maslach ve Leiter, 1997).

Tükenmişlik boyutları incelendiğinde, bazı araştırmalar tükenmişliğin sadece yorgunluğa işaret eden ve çok boyutlu olmaktansa tek boyutlu bir yapıdan oluşan bir kavram olduğunu ifade etmişlerdir (Maslach-Pines, 2005; Kristensen ve ark., 2005). Bu tek boyutlu yapıda, yorgunluğun fiziksel, duygusal, zihinsel ve ruhsal yorgunluk gibi çeşitli özellikleri tanımlanmıştır. Ancak, Maslach ve arkadaşlarına (2008) göre tek boyutlu yaklaşım istatistiksel olarak desteklenmemektedir ve tükenmişlik sadece yorgunluğa indirgenmemelidir. Araştırmacıların geliştirdiği çok boyutlu model kapsamında tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarından oluşan üç bileşenli psikolojik bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1986).

Çok boyutlu modelde, tükenmişliğin bireysel stres boyutunu temsil eden ve en temel belirtisinin duygusal tükenme olduğu vurgulanarak, çalışanların duygusal kaynaklarının azalması doğrultusunda sağlıklı bir psikolojik seviyeye ulaşamayacaklarına yönelik hislerinin geliştiği belirtilmiştir (Maslach ve Jackson, 1986; Maslach ve Leiter, 1997). Bunun yanında, duygusal tükenmeyle ilişkili olarak tükenmişliğin kişilerarası uzaklaşma boyutunu temsil eden duyarsızlaşmanın yaşandığı ifade edilmiştir (Maslach ve Jackson, 1986). Bu doğrultuda, işle ilgili duygusal ve bilişsel ilişkinin kaybolması ve danışanlara karşı giderek artan olumsuz, alaycı ve duyarsız tutum gözlemlenebilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Leiter, 1997).

Dolayısıyla, çalışanlar olumsuz duygularını iletişimde oldukları kişilere yansıtabilmekte ve uygun olmayan davranışlar sergileyebilmektedir. Son olarak, tükenmişliğin öz değerlendirme boyutu olarak çalışanlar yaptıkları işlere yönelik kendilerini olumsuz olarak değerlendirebilmekte ve algıladıkları kişisel başarı düzeylerinde düşüş yaşayabilmektedirler (Maslach ve Jackson, 1986). Bu çerçevede, çalışanlarda iş sorumluluklarını yerine getirme konusunda artık etkin ve yeterli olmadıklarına yönelik hislerin oluşması söz konusudur (Maslach ve Jackson, 1986).

1.3.2.2. Edelvich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelvich ve Brodsky (1980) tükenmişliği “insanlara yardım sağlayan gruplarda çalışan kişilerin iş yeri koşullarının bir sonucu olarak amaçlarında, enerjilerinde ve idealizm olgusunda görülen ve sürekli artan bir kayıp” olarak tanımlamışlardır. İş yeri koşulları ile ilişkili olarak ise yetersiz eğitim, düşük ücret, hizmet verilen kişilerin yoğunluğu ve memnun kalmayan danışanlar ile yaşanan sıkıntıların tükenmişliğe yol açabileceğini belirtmişlerdir (Edelvich ve Brodsky, 1980). Ayrıca, kişisel olarak kişinin içinde bulunduğu nokta ile kişisel idealleri arasındaki uyumsuzluğun tükenmişlik geliştirme sürecinde etkili olabileceğini vurgulamışlardır (Edelvich ve Brodsky, 1980).

Bu modele göre, tükenmişlik dört ayrı evrenin sonucunda gelişmektedir. “İdealistik coşku evresi” olarak tanımlanan ilk evrede işe yeni başlayan çalışanların işleri ile ilgili yüksek beklentileri ve hedefleri söz konusudur ve kişiler büyük bir motivasyonla çalışmaya başlamaktadır. Ancak, bireylerin hedefleri ve beklentilerinin karşılanmaması ve başarılarına yönelik çalıştıkları yerlerden yeterli destek görmemeleri çalışanlar için hayal kırıklığı oluşturabilmektedir. Bu süreçte, ikinci evre olan “durgunluk evresi” deneyimlenebilmekte ve bu evrede kişilerin işiyle ilgili enerjisinin azaldığı, hedef ve beklentilerinin ise azalarak kişilerin işinden uzaklaştığı görülebilmektedir. İş dışı aktivitelerin artması ile birlikte daha iyi bir yaşantı sağlamayı amaçlayan çalışanlar bu sürecin içinde yaşadıkları sorunların azalmasına yardımcı olmadığı ve hayal kırıklığının devam ettiği gerçeği ile karşılaşabilmektedir. Böylelikle, “engellenme evresine” geçiş gerçekleşmektedir. Bu evrede yardım çalışanlarının mesleklerini devam ettirip ettirmemeye yönelik bir ikileme düştüğü görülmekte olup örgütsel ve kişisel sorunların yaşanmaya başlanması dikkat çekmektedir. Bu evrenin sonucunda kişi çalıştığı ortamı değiştiremeyeceğini kabullendiğinde engellenmişlik hissi ile birlikte üzüntü hissetmeye başlar ve engellenme hissine karşı uyumsuz bir baş etme mekanizması olarak “duygusuzlaşma evresi” gerçekleşebilmektedir. Duygusuzlaşma evresi çerçevesinde, çalışanlar umutsuzluk, hizmet verdiği kişilere karşı

umursamazlık, işinden uzaklaşma ve duyarsızlaşma gibi tepkiler göstermeye başlayabilir. Bununla birlikte, çalışanlar hizmet verdiği kişilerin bu tepkileri hak ettiklerini düşünmeye başlar ve verilen hizmet de bu yönde olumsuz olarak değişiklik gösterebilir. Sonucunda, çalışma hayatı çalışanlar için sadece zorunluluk olarak, sadece maddi ihtiyacı giderebilmek amacıyla devamlılık gösterebilir (Brodsky, 1980; aktaran Koç, 2019).

Gelişimsel model içinde tükenmişlik görülmesine yönelik belirtilen bu evreler belirli bir sırayla verilmiş olmasına karşın, sırasının değişebildiği veya her bir evrenin yaşanmadığı durumların da olabileceğinden bahsedilmiştir (Brodsky, 1980; aktaran Topel, 2019).

1.3.2.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss (1980), tükenmişliğin zaman içinde birçok değişkene bağlı olarak gelişen bir olgu olduğunu ifade ederek kapsayıcı bir model oluşturmuştur. Cherniss'e göre tükenmişlik kişilerin iş hedeflerinin azalması, iş sonuçları bakımından daha az sorumluluk alması, danışanlardan daha fazla duygusal ayrılması, işe yabancılaşması ve kişisel ilginin azalması gibi olumsuz tutum değişikliklerini içermektedir. Bu olumsuz tutumların gelişmesinin de bir çeşit baş etme biçimi olduğunu belirten Cherniss (1980), bu tür durumların aktif problem çözme becerisinin yetersizliğinden kaynaklandığını ifade etmiştir.

Cherniss (1980), tükenmişlik gelişim sürecinde üç değişken panelinin etkili olabileceğini vurgulamıştır. Birincisi, iş ortamının oryantasyon, iş yükü, özerklik, liderlik ve süpervizyon gibi özelliklerinin tükenmişliği doğrudan etkilerken, ikinci panel olarak tanımladığı stres kaynaklarının bu basamakta dolaylı etkisinin olduğunu belirtmiştir. Aynı zamanda, ikinci panel olarak tanımlanan stres kaynaklarının tükenmişlik gelişimi üzerine doğrudan etkisinin olacağını öne sürmüştür. Üçüncü ve son olarak ise, demografik özellikler, kariyer yönelimleri ve ekstra iş talepleri gibi kişisel özelliklerin tükenmişlik gelişimi üzerinde doğrudan, stres kaynakları üzerinde ise dolaylı olarak etkisinin olacağını ifade etmiştir. Cherniss (1980)'e göre iş hayatının yarattığı yoğun strese maruz kalan kişiler içsel kaynaklarında tükenme hissi ile yoğun bir kaygı yaşayabilmekte ve sonuç olarak hizmet verdiği kişilere karşı tutumlarında olumsuz bir değişim gösterebilmektedir.

1.3.2.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman, 1982 yılında tükenmişlik kavramını geniş kapsamlı açıklamaya yönelik bir model oluşturmuştur. Araştırmacılara göre tükenmişlik duygusal ve/veya fiziksel yorgunluk, iş veriminde düşüklük ve duyarsızlaşma alt boyutlarında kendisini gösteren ve kronik duygusal strese tepki olarak görülen, etkin olmayan bir başa çıkma şeklidir (Perlman ve Hartman, 1982). Kişisel karakteristik özellikler ile örgütsel ve sosyal çevrenin stres algısı ve etkilerini ele alan bu model, tükenmişliğe bağlı olarak oluşan stres belirtilerinin fizyolojik (fiziksel yorgunluk), bilişsel-duygulanımsal (duygusal yorgunluk, duyarsızlaşma) ve davranışsal (duyarsızlaşma, düşük iş verimliliği) alanlarda görülebileceğini ortaya koymuştur.

Ayrıca, Perlman ve Hartman (1982) tükenmişliğin dört farklı evrede oluştuğunu belirtmiştir. Bunlardan ilki, kişinin içinde bulunduğu strese yakınlık derecesidir. Bu bağlamda, eğer iş ortamı ile bireyler arasında ihtiyaç ve beklentilere yönelik bir tutarsızlık söz konusu ise stresin oluşması muhtemel görülmektedir. İkinci aşamada, kişinin bu stresi algılamaya başlaması söz konusudur ve bu süreçte bireylerin kişisel özellik ve donanımları ile örgütsel özelliklerin etkisinin olduğu görülmektedir. Üçüncü aşamada, personellerin gösterdiği strese bağlı tepkiler ve belirtiler gözlenirken, dördüncü ve son evrede kronik duygusal strese bağlı gelişen tükenmişlik deneyimi ortaya çıkmaktadır.

1.3.2.5. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines (2005) diğer modellerin aksine tükenmişliğin her zaman strese bağlı gelişmeyeceğini, ancak farklı öncüleri, ilişkileri ve sonuçları olarak stresin bir alt kategorisi olabileceğini savunmuştur. Tükenmişliği varoluşçu bakış açısına göre inceleyen Pines (1993), tükenmişliğin kişilerin önemli ve fayda sağlayan işlerde çalışarak hayatlarını anlamlı kılmaya olan ihtiyaçlarından kaynaklandığını vurgulamıştır. Pines (2005)'a göre çalıştıkları işlerden varoluşçu bir anlam kazanmayı bekleyen bireyler kariyerlerine büyük hedef ve beklentilerle, idealist ve motive bir şekilde adım atmaktadır. Ancak, bu kişiler eğer işlerinin önemsiz olduğunu, yani başarısız olduklarını hissedersen kendilerini çaresiz ve umutsuz hissetmeye başlamakta ve sonunda tükenmişlik yaşamaktadırlar (Pines, 2005). Bir başka deyişle, Pines (2005)'a göre tükenmişlik, kişilerin yaptıkları işte “önemsizliğe” katkısının olabileceğine dair algısından kaynaklanmaktadır.

1.3.3. Meslek Elemanlarında Tükenmişlik

Freudenberger (1974), kriz müdahale merkezleri, toplum ve terapi merkezleri, kadın klinikleri ve sığınma evleri gibi ihtiyacı olan insanlara yardım arayışında olan merkezlerde çalışan personellerin tükenmişlik belirtileri göstermeye daha yatkın olduğunu belirtmiştir. Dolayısıyla, tükenmişlik belirtilerinin özellikle hizmet çalışanları arasında yaygın görülebileceği ortaya konulmuştur. Farber (1991), yüz yüze yardım arayan kişilere hizmet sağlayan meslek elemanlarında daha fazla duygusal tükenme, danışanlardan uzak durma isteği, danışanlara karşı düşmanca bir tutuma sahip olma ve yoğun başarısızlık hissinin görüldüğünü söylemiştir. Bir başka çalışmada, danışanların psikolojik, sosyal veya fiziksel şikâyetlerinin temel olduğu görüşmelerde danışanların öfke, utanma, çaresizlik veya korku duygularına tanıklık eden personellerin daha yüksek stres seviyesine sahip olduğu ve bu durumun tükenmişliğe yol açabileceği ortaya konulmuştur (Maslach, Jackson ve Leiter, 1997).

Mülteci ve sığınmacılar ile çalışan meslek elemanlarında tükenmişlik düzeyi incelendiğinde, Chatzea ve arkadaşları (2018) Avrupa mülteci krizi sırasında görev alan kurtarma personellerinin yüzde 57'sinin tükenmişlik belirtisi deneyimlediğini ortaya koymuştur. Benzer şekilde, Anderson (2000) savaş mağduru çocuklarla çalışan koruma sorumlularının tükenmişlik deneyimleyebildiklerini ve üçte ikisinin yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma deneyimlediğini ortaya koymuştur. Eriksson ve arkadaşları (2013) ise, mülteci alanında çalışan kişilerin daha çok tükenmişliğin kişisel başarı alanında sorunlar yaşadığını bulgulamıştır.

Tükenmişlik düzeyini etkileyen faktörler incelendiğinde ise, alanyazında öncü çalışmalar kadınların erkeklere göre tükenmişlik belirtilerinin gelişimi açısından daha fazla risk taşıdığını ve erkeklerin strese karşı daha dayanıklı olduğunu ortaya koymuştur (Maslach ve Leiter, 2008; Richardsen ve Burke, 1993). Buna karşın, Puurvanove ve Muros (2010) yürüttükleri meta-analiz çalışmasında kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme belirtisi sergilerken, erkeklerin de kadınlara göre daha fazla duyarsızlaşma belirtisi sergilediği sonucuna ulaşmıştır. Cinsiyetin etkisinin yanında, mülteci ve sığınmacılara hizmet veren daha az deneyimli kişilerin (Leiter, Maslach ve Frame, 2015; Kim, 2017) ve daha genç çalışanların (Ben-Porat ve Itzhaky, 2015; Eriksson ve ark., 2009) özellikle duygusal tükenme seviyelerinin anlamlı olarak daha yüksek olduğu ve daha fazla tükenmişlik belirtisi gösterdiği araştırmalar ile ortaya konulmuştur. Bu kapsamda, daha az deneyimli personellerin travma alanında çalışırken aktarım ve karşı aktarım dinamiklerinden daha çok etkilendikleri için daha yüksek düzeyde tükenmişlik

deneyimledikleri ifade edilmiştir (Nurman ve Gamble, 1995; aktaran Baird ve Jenkins, 2003). Aynı zamanda, Leiter ve arkadaşları (2015) yüksek eğitim seviyesine sahip kişilerin daha yüksek düzeyde tükenmişlik deneyimlediklerini ve bu durumun daha fazla sorumluluk almaktan dolayı oluşan stresten kaynaklanabileceğini belirtmişlerdir. Araştırmalar ayrıca, bireysel travma yaşantısı olan kişilerin olmayanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik belirtileri sergilediğini ortaya koymuştur (Adams ve ark., 2008; Whealin ve ark., 2007). Dahası, yürütülen çalışmalar inkar, kendini suçlama ve kaçınma gibi baş etme stratejilerinin kullanılmasının tükenmişlik riskini arttırdığını ortaya koymuştur (Thompson, Amatea ve Thompson, 2014; Akinsulure-Smith ve ark., 2018).

Bireysel faktörlerin yanında, personellerin çalışma süresinin fazla olmasının (Baird ve Jenkins, 2003; Leiter, Maslach ve Frame, 2015), süpervizörlerden veya meslektaşlardan alınan desteğin az olmasının (Leiter ve ark., 2015) ve mesleki alanda duygusal taleplerin yüksek olmasının (Leiter ve ark., 2015) tükenmişlik belirtilerinin gelişimi açısından önemli faktörler olduğu araştırmalar ile ortaya koyulmuştur. Hem organizasyonel desteğin hem de sosyal desteğin kişilerin yalnızlık hissini azaltmasından dolayı duygusal tükenme düzeyini azaltarak tükenmişlik gelişiminde koruyucu faktör olduğu araştırmalar ile desteklenmiştir (Eriksson ve ark., 2009). Dahası, Leiter ve arkadaşları (2015) kurumsal ve mesleki alanda yetersiz bilgiye sahip olduğunda veya çelişkili talepleri çözmeye çalıştığında kişilerin rol belirsizliği deneyimleyebildiklerini; sonucunda ise kontrol sağlama konusunda algılanan yetersizlik duygusundan dolayı tükenmişlik deneyimleme olasılığının arttığını ifade etmişlerdir. Ayrıca, travma alanında meslek içi eğitim almanın tükenmişlik riskini azalttığı ve koruyucu bir faktör olduğu yürütülen çalışmalar ile desteklenmiştir (Ortlepp ve Friedman, 2002; Sprang, Clark ve Whitt-Woosley, 2007).

1.4. DEPRESYON KAVRAMI

Kelime anlamı ile Latince “deprimere” fiilinden gelen depresyon, “bastırmak, çöktürmek” anlamına gelmektedir ve çeşitli kaynaklarda “çökkünlük” olarak da ele alınmaktadır. ICD-10 ifadesi ile “tekrarlayan depresif bozukluk”, DSM-5 tanımı ise “Depresyon Bozukluğu” olan ve yaygın ifadesi ile depresyon, ruhsal rahatsızlıklar arasında tanımı en eskiye dayanan bir durumdur.

Heterojenik yapısından dolayı depresyon belirtileri duygusal, bilişsel, metabolizmik ve motivasyonel olmak üzere çeşitli alanlarda kendisini göstermektedir (Hisli, 1988). Depresyon

döneminde sıklıkla bulantılı ve çökkün duygudurum, ilgide azalma, genel isteksizlik (anhedonia), enerji azlığı, çabuk yorulma, dikkati yoğunlaştırma yetisinde azalma, değersizlik, suçluluk ve yetersizlik düşünceleri, uykuda azalma ya da artma, iştah ve kiloda değişiklik, ölüm ve özkıyım düşünceleri ve psikomotor yavaşlama veya ajitasyon bulgu ve belirtileri görülmektedir (Öztürk ve Uluşahin, 2016).

Ruh sağlığı alanında en sık görülen şikayetlerin depresyon ile ilişkili olduğu görülmektedir (Hisli, 1988). Dünya Sağlık Örgütü (2020) verilerine göre dünya genelinde 264 milyon kişi depresyon belirtisi göstermektedir. Meslek elemanları açısından incelendiğinde, Strohmeier ve Scholte (2015) yürüttükleri derleme çalışmasının sonucunda yardım çalışanlarının depresyon geliştirme riskinin yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır. Mültecilerle çalışan personellerin önemli bir kısmının depresyon semptomları deneyimlediği de ayrıca araştırmalarla bulgulanmıştır (Eriksson ve ark., 2013; Sohn ve arkadaşları, 2018).

1.4.1. Meslek Elemanlarında Depresyon

Foa ve arkadaşları (1999), travma alanında çalışan kişilerin kendilik, diğerlerine ve dünyaya karşı inançlarının olumsuz yönde değişim gösterebildiğini belirtmişlerdir. Çeşitli çalışmalar bilişsel şemalarda görülen değişime dikkat çekerek, istismar vakaları ile ilgilenen meslek elemanlarının zaman içinde güven, güvensizlik ve inanç algılarında önemli düzeyde değişiklikler olduğunu ortaya koymuştur (Hatipoğlu, 2017; Çolak, Şişmanlar, Karakaya, Etiler ve Biçer, 2012). Turgut (2014) mülteci ve sığınmacılar ile çalışan meslek elemanlarının diğerlerine göre anlamlı düzeyde daha fazla olumsuz temel varsayıma sahip olduğunu ve depresyon belirti düzeyinin daha yüksek olduğunu bulmuştur. Benzer şekilde, Eriksson ve arkadaşları (2013), Ürdün'de Irak asıllı mültecilere hizmet veren personellerin üçte ikisinin yüksek düzeyde depresyon seviyesine sahip olduğunu bulgulamışlardır.

Alan yazında, yardım çalışanlarının deneyimledikleri depresyon belirtilerini inceleyen kısıtlı sayıda çalışma mevcuttur. Guhan ve Liebling-Kalifani (2011) İngiltere'de mülteci ve sığınmacılar ile çalışan personellerin deneyimlerini incelemeye yönelik mülakata dayalı bir çalışma yürütmüşler ve meslek elemanlarının danışanlarının hayatlarında fark yaratma becerilerinde sınırlı hissetmeleri ile ilişkili olarak çaresiz ve depresif hissettiklerini ortaya koymuşlardır. Mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanlarının depresyon gelişimini etkileyen faktörler incelendiğinde ise, düşük eğitim seviyesinin yüksek depresyon düzeyi ile ilişkili olduğu

bulunmuştur (Eriksson ve ark., 2013). Aynı zamanda, yardım çalışanları arasında daha zayıf sosyal destek ağına sahip kişilerin ve daha fazla travmatik olaylara maruz kalan çalışanların daha yüksek düzeyde depresyon belirtisi deneyimlediği bulunmuştur (Eriksson ve ark., 2013; Cardozo ve ark., 2012; Turgut, 2014). Araştırmacılar ayrıca, çalışma şartlarından kaynaklı kronik stres faktörlerinin personellerin yüksek depresyon belirtileri ile ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır (Cardozo ve ark., 2012).

1.5. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Duygusal emek kavramı bazı araştırmacılar tarafından “duygusal işçilik” olarak da tanımlanmakla birlikte ilk olarak 1983 yılında Hochschild tarafından kullanılmıştır. Sonrasında ise çeşitli çalışmalar yürütülmüş ve duygusal emek kavramını tanımlamaya ve açıklamaya yönelik farklı yaklaşımlar geliştirilmiştir.

1.5.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

1.5.1.1. Hochschild Yaklaşımı (1983)

Hochschild (1983, syf. 7) duygusal emek kavramını “açıkça gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimlerin oluşturulması için duyguların yönetilmesi” olarak tanımlamıştır. Hochschild (1983)’in yaklaşımı müşterilerin izleyici, çalışanların oyuncu ve iş ortamının sahne olduğu dramacı yaklaşımdan ileri gelmektedir (Grandey, 2000). Bu perspektifte çalışan performansı, “oyuncuların dışı vurulan ve ifade edilen araçlar aracılığıyla” iş hedefine ulaşmak için izlenim yönetimine bağlıdır (Grove ve Fisk, 1989, syf. 430). Bir başka deyişle, duyguların yönetimi örgütsel hedeflere ulaşmak için bir yoldur. Ayrıca, Hochschild (1983)’e göre duygusal emek belli bir ücret karşılığında belli bir gayret gösterilerek oluşur ve bu yüzden bir değişim değeri taşır.

Hochschild (1983) duygusal emek gerektiren işlerin 3 temel özelliği karşılama gerektiğini öne sürmüştür. İlk olarak, çalışanın yaptığı iş veya görevde müşteri, hasta veya danışan gibi diğer kişiler ile yüz yüze ya da sesli bir etkileşim halinde olması gerektiğini vurgulamıştır. İkinci olarak, çalışanların iş yerinde sergiledikleri duygu ve tutumlar ile deneyimledikleri gerçek duygular birbirinden farklı olması gerektiğini ifade etmiştir. Son olarak, eğitim programları, örgütsel normlar veya belirli meslek kategorileri için davranışsal sosyal kalıpların duygusal davranış

kurallarını belirlemesinin önemli olduğunu öne sürmüştür. Bir başka deyişle, Hochschild (1979) duyguların ne zaman ve nasıl sergileneceğinin belirlendiği ‘sergileme kurallarının’ varlığından söz etmekle birlikte bu kuralların çalışanların danışanları ile etkileşimleri arasındaki davranışlarına ilişkin belli standartları yansıttığını belirtmiştir. Duygusal emek gerektiren işlerin özelliklerinin belirlenmesinin yanında Hochschild (1979), meslekleri duygusal emek gerektirip gerektirmediğine yönelik sınıflandırmıştır. Duygusal emek gerektiren mesleklerin daha çok bebek bakıcıları, avukatları, doktorları, memurları, yöneticileri, garsonları ve satış elemanlarını kapsayacağını belirtmiştir.

Hochschild (1983) duygusal emeğin duygu düzenlemesinin sergileme kuralları kapsamında “yüzeysel davranış” ve “derin davranış” olmak üzere iki ayrı boyutta gerçekleştiğini öne sürmüştür. Araştırmacı, yüzeysel davranış sırasında kişilerin hissettikleri duyguları değiştirmeden sadece duygusal ifadelerini düzenlerken, derin davranış gösteriminde uygun duyguların gösterilebilmesi için hissedilen duyguların da bilinçli olarak düzenlenmesinin mümkün olduğunu belirtmiştir (Hochschild, 1983).

Yüzeysel veya derin davranış sürecinin belli bir çaba sonucunda geliştiğini vurgulayan Hochschild (1979) aynı zamanda market sektöründe duygu yönetiminin bir iş gücü olarak alındığı ve satıldığı zaman duyguların metalaşacağını vurgulamıştır. Örgütler tarafından bireysel duyguların kontrol edilmesi sonucunda oluşan hoşnutsuzluk ve gösterilen çabadan dolayı çalışanların iş stresi ve tükenmişlikle karşılaşabileceğini belirtmiştir (Hochschild, 1979).

1.5.1.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı (1993)

Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeği “organizasyonlarda bir izlenim yönetimi biçimine dahil olmak amacıyla uygun duyguları gösterme eylemi” olarak tanımlamışlardır (aktaran Grandey, 2000). Yüzeysel ve derin davranış aracılığıyla içsel duyguların yönetilmesinin önemini azaltan araştırmacılar, çalışanların duygusal dışavurumlarını etkileyen faktörlere de dikkat çekerek daha kapsamlı bir model oluşturmuşlardır.

Hochschild (1983) gibi duygusal emeğin sergileme kurallarına uymanın sonucunda geliştiğini savunan Ashforth ve Humphrey (1993), karşıt olarak duygusal emek için bilinçli bir çaba harcamanın her zaman gerekli olmadığını öne sürmüştür. Yüzeysel ve derin davranışın bir süre sonra çalışanlar için stres kaynağından uzaklaşarak rutin ve gayret gerektirmeyen bir durum

olabileceğini belirten bu yaklaşım dahilinde Ashforth ve Humphrey (1993) yüzeysel ve derin davranışa “samimi davranış” boyutunu da ekleyerek üç boyutlu bir yapının varlığından söz etmişlerdir. Böylelikle, çalışanların kendiliğinden sergileme kurallarına uygun duyguları deneyimleyip sergileyebilecekleri ihtimalini göz önünde bulundurarak daha kapsamlı bir duygusal emek modeli geliştirmişlerdir.

Duygusal emeğin yaratabileceği olası sonuçlar açısından, Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin hem olumlu hem de olumsuz sonuçları olabileceğinden bahsetmiştir. Hochschild (1983)’in yaklaşımını destekler nitelikte duygusal emeğin duygusal uyumsuzluk, işle ilgili uyumsuzluk, depresyon, düşük özgüven, işe yabancılaşma ve gerçek duyguları hissedememe gibi olumsuz sonuçları doğurabileceğini belirten Ashforth ve Humphrey (1993) aynı zamanda, sosyal kimlik teorisine dayanarak çalışanların kendilerini mesleki rolleri ile özdeşleştirdikten sonra bu olumsuz sonuçların azalabileceğini belirtmişlerdir. Bu çerçevede, mesleki rollerini merkezi ve benliklerinin değerli bir parçası olarak gören kişilerin diğerlerine göre duygusal uzaklaşma ve kendilerine yabancılaşma gibi olumsuzlukları yaşamalarının daha az olacağını ifade etmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Ayrıca, bu olumsuz sonuçlara karşın Ashforth ve Humphrey (1993), hissetme kurallarının çalışanların davranışlarını kısıtlamasına rağmen kişilerin öz yeterlilik algılarını arttıracaklarını ve böylelikle çalışanların kendilerini daha rahat ifade etme olanağı bulacağını savunmuşlardır. Bununla birlikte, sergilenen duyguların müşteri veya danışanlar tarafından içten olarak algılanmasının görev etkililiğini arttırabileceğini öne sürmüşlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

1.5.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı (1996)

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği “hizmete bağlı etkileşimler sırasında örgütsel olarak beklenen duyguları sergilemek için gereken çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamışlardır. Bu tanım, sosyal çevre tarafından duyguların tanımlandığı ve ifade edildiği etkileşimci yaklaşımdan gelmektedir (Grandey, 2000). Etkileşimci yaklaşım, duyguların ortaya çıktığı çevreyi algılayarak bireylerin kendi duygularını anlamlandırdığını ve dolayısıyla duyguların kısmen sosyal olarak yapılandığını öne sürmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Bu açıdan incelendiğinde, duygusal deneyim veya duyguların ifadesi çoğu zaman çalışanlar tarafından şekillendirme veya bastırma gereksinimi duyularak oluşmaktadır (Morris ve Feldman, 1996).

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin boyutlarının, öncülerinin ve sonuçlarının tanımlanması açısından daha detaylı bir model geliştirmiştir. İlk olarak, araştırmacılara göre duygusal emek, sergilenen uygun duyguların sıklığı, gereken sergileme kurallarına dikkatin verilmesi, sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği ve samimi bir şekilde hissedilmeyen ancak örgütsel olarak beklenen duyguların ifadesinin sonucunda oluşan duygusal uyumsuzluk alt boyutlarından oluşmaktadır. Sergilenen uygun duyguların sıklığı alt boyutu kapsamında Morris ve Feldman (1996), sosyal açıdan uygun duyguların sergilenmesi ne kadar sık bir meslek rolü olursa, örgütlerin de bu yönde taleplerinin daha çok olacağını belirtmişlerdir. Bununla birlikte, gereken sergileme kurallarına dikkatin verilmesi alt boyutunda duygusal ifadenin süresi ve yoğunluğu üzerine durulmuştur. Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin süresinin çok olmasının, gösterilen duyguların yoğun olmasının veya ortaya koyulması gereken duygusal ifadenin çeşitliliğinin çok olmasının daha çok çaba gerektirdiğini ve sonucunda tükenmişliğe yol açabileceğini vurgulamıştır. Bununla birlikte, araştırmacılar örgütler tarafından tanımlanan duygusal ifadelerin olumlu, olumsuz ve tarafsız olarak nitelendirilebileceğini belirtmiştir. Olumlu duygusal gösterimlerin çalışanlar ve danışanlar arasındaki bağı arttırmak, olumsuz duygusal gösterimlerin öfke ve düşmanlığı vurgulayarak danışanları korkutmak veya bastırmak, tarafsız duygusal gösterimlerin de sakin otorite ve statüyü karşı tarafa aktarmak için kullanıldığını ifade etmişlerdir (Morris ve Feldman, 1996). Son olarak, Morris ve Feldman (1996) tarafından duygusal uyumsuzluk bir sonuç olarak değil, bir boyut olarak ele alınmıştır. Bu görüşe göre, hissedilen gerçek duygular ile sergilenmesi gereken duygular arasında uyumsuzluk söz konusu olursa, duygusal ifadelerin düzenlenmesi daha zorlayıcı olmakla birlikte duygusal emek daha yoğun olabilmektedir.

Morris ve Feldman (1996) örgütsel özellikler, mesleki özellikler, bireysel özellikler ve duygusal emeğin dört alt boyutunun ilişkisini duygusal emeğin öncülleri kapsamında ele almıştır. Duygusal emeğin oluşumunda sergileme kurallarının açıklığı ve çalışanların izlenilme yakınlığı gibi örgütsel özelliklerin, etkileşim ve görev rutinliği gibi mesleki özelliklerin ve duygulanma ve cinsiyet gibi bireysel farklılıkların duygusal emek sürecinde belirleyici olduklarını vurgulamışlardır (Morris ve Feldman, 1996).

Araştırmacılar aynı zamanda, duygusal emeğin çalışanların iyilik halleri bakımından işlevsiz olduğunu savunmuşlar ve duygusal emeğin özellikle duygusal yorgunluğa, tükenmişliğe sebep olarak üretkenliği azaltacağını ve işten ayrılma davranışını arttıracığını öne sürmüşlerdir (Morris ve Feldman, 1996). Bununla birlikte, duygusal uyumsuzluktan dolayı mesleki doyumun da azalabileceğini ifade etmişlerdir (Morris ve Feldman, 1996).

1.5.1.4. Grandey Yaklaşımı (2000)

Grandey (2000) duygusal emeği “çalışılan işin bir parçası olarak bir kazanç karşılığında duyguların yönetilerek veya değiştirilerek düzenlenmesi” olarak tanımlamıştır. Öncü modellerin duygusal emek ve tükenmişliğin ilişkisini gösterdiğini ancak altında yatan mekanizmaların net açıklanamadığını belirten Grandey (2000), teorik yaklaşımların kavramsallaşması, duygusal emeğin sebep ve sonuçlarının bireysel ve örgütsel çerçevede tartışılması ve duygusal emeğin “duygu düzenleme kuramı” çerçevesinde ele alınması açısından kapsamlı bir yaklaşım geliştirmiştir.

Grandey (2000), duygusal emek modelini oluştururken Goffman (1959)’ın görüşünden ve Gross (1998)’un duygu düzenleme kuramından etkilenmiştir. Goffman (1959)’a göre, bireyler duygunun ortaya çıkmasında etkili olan bilişsel süreç ve uyarılmaları düzenleyerek ortamın sergileme kurallarına uyacak şekilde duygusal ifadelerini kontrol edebilmektedir. Grandey (2000) bu görüşe bağlı olarak, çalışanların iş yerinde uygun duyguları sergilerken bilişsel süreç ve uyarılmaları düzenleyebileceğini savunmuştur. Bunun yanında, duygu düzenleme kuramına göre “duygu düzenleme, bireylerin sahip olduğu duyguları, ortaya çıktığı zamanı, nasıl deneyimlediklerini ve nasıl ifade ettiklerini etkileme sürecidir.” (Gross, 1998; aktaran Grandey, 2000). Bu bağlamda, Grandey (2000), duygu düzenleme kuramının tanım ve boyutlarının duygusal emek kavramını açıklamaya yönelik bir rehber niteliği taşıdığını savunmuştur.

Gross (1998)’a göre duyguların düzenlenmesi duygu oluşumundan önce veya sonra gerçekleşebilmektedir. Bir başka deyişle, duygu düzenlemesi açısından öncül-odaklı düzenleme ve yanıt-odaklı düzenlemeler söz konusudur. Benzer şekilde, Grandey bu iki duygu düzenleme stratejisinin Hochschild (1983)’in derin ve yüzeysel davranış boyutlarını temsil ettiğini söylemiştir. Öyle ki, öncül-odaklı düzenleme sürecinde dikkat dağıtım stratejisi (belirli bir durumda bireylerin ihtiyaç duyduğu duyguları çağırarak bir olayı hatırlamak) ve bilişsel değişim stratejisi (duyguların etkisini azaltmak için durumu farklı bir şekilde algılamak) etkin olduğundan, bu boyut derin davranış ile eş değer görülmüştür. Yanıt-odaklı düzenleme sürecinde ise uyarılan duygunun yoğunluğunun ayarlanması veya başka bir duygunun taklit edilmesi aktif olarak kullanıldığı için, bu boyutun da yüzeysel davranışa benzer olduğu ifade edilmiştir.

Ayrıca, Grandey (2000) durumsal işaretler olarak etkileşim beklentilerini (sıklık, süre, çeşitlilik, gösterim kuralları) ve duygusal olayları (pozitif veya negatif); duygusal emek boyutları olarak

derin ve yüzeysel davranış stratejilerini; duygu yönetimi sürecini etkileyen diğer faktörler olarak bireysel faktörleri (cinsiyet, duygusal etkileycilik, duygusal zeka, duygulanma yetisi) ve kurumsal faktörleri (iş otonomisi, yönetici desteği, çalışma arkadaşlarının desteği); uzun dönemli duygusal emek sonuçları dahilinde bireysel (tükenme ve iş tatmini) ve kurumsal ferahı (performans ve geri çekilme davranışı) göz önünde bulundurarak yeni ve bütüncül bir duygusal emek kavramsal çerçevesi oluşturmuştur.

Ek olarak, Grandey (2000) duygusal emeğin hem olumlu hem de olumsuz sonuçlarının olabileceğini belirtmiştir. Duygusal emeğin uzun süreli duygu uyarılması ve bu uyarılmaların bastırılmasından dolayı tükenmişlik ve iş memnuniyetsizliği gibi çalışanların iyilik halleri üzerinde zararlı etkileri olabileceğini ifade etmiştir (Grandey, 2000). Aynı zamanda, bireysel olumsuzluğa karşın, duygusal emeğin derin davranış stratejisinin samimi ve gerçek duyguları oluşturabileceğinden örgütsel açıdan olumlu anlamda müşteri memnuniyetini artırarak, hizmet etkileşim kalitesini iyileştirmeye yönelik kazanımları olacağından bahsetmiştir (Grandey, 2000).

1.5.2. Duygusal Emek Kavramına İlişkin Literatür Bulguları

Yapılan araştırmalara göre, duygusal emeğin hem bireysel hem de örgütsel olmak üzere olumlu ve olumsuz sonuçları olabilmektedir. Olumlu sonuçları açısından incelendiğinde, araştırmalar duygusal emeğin derin davranış boyutunun iş performansı ve başarılilik hissini arttırmakla birlikte kişisel yeterlilik ve değerlilik hissini de güçlendirebildiğini göstermiştir (Tunç, Gitmez ve Krespi Boothby, 2014; Grandey, 2000). Bununla birlikte, derin davranışın mesleki tatmin düzeyini arttırdığını ve duygusal tükenmeyi azalttığını ortaya koyan çalışmalar mevcuttur (Tunç ve ark., 2014; Grandey, 2000). Olumlu gelişmelerinin yanında, duygusal emeğin hem bireysel hem de örgütsel alanda olumsuz sonuçları olabilmektedir. Örgütsel alanda duygusal emeğe bağlı olarak işi bırakma, olumsuz mesleki tutum oluşumu, performans seviyesinde düşüklük ve verimin azalması gibi sorunlar görülebilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Cameron, Horsburgh ve Armstrong-Stassen, 1994). Bireysel olarak ise, duygusal emeğin yoğun bir çaba ve duygusal uyumsuzluk oluşturmasından dolayı meslek elemanlarında stres, tükenmişlik ve depresyon gibi ruh sağlığı sorunlarına yol açtığı araştırmalarla ortaya koyulmuştur.

1.5.2.1. Duygusal Emek ve Tükenmişlik

Literatürde birçok çalışma duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bazı araştırmacılar sadece tükenmişlik kavramının duygusal tükenme boyutu üzerine odaklanırken (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005; Lewig ve Dollard, 2003; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2003), bazıları da duygusal emeğin bütün stratejilerinin tükenmişliğin bütün boyutları ile ilişkili olduğunu öne sürmüşler ve bu doğrultuda anlamlı sonuçlar elde etmişlerdir (Zapf, 2002; Grandey, 2000; Ashforth ve Humphrey, 1993; Brotheridge ve Grandey, 2002).

Brotheridge ve Grandey (2002), duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini kavramsallaştırarak, meslek odaklı ve çalışan odaklı olmak üzere iki duygusal emek boyutunun tükenmişliğe sebep olduğunu belirtmişlerdir. İlk olarak, iş yerinde oluşan duygusal emek taleplerini ifade eden “meslek odaklı” duygusal emek boyutunun, insan işini temsil eden hizmet sektörü mesleklerini, müşterilerle etkileşim sıklığı gibi iş taleplerini ve belli duyguların ifadesi gibi mesleki beklentileri kapsadığını belirtmişlerdir. İkinci olarak, “çalışan odaklı” olarak tanımladıkları bir diğer duygusal emek boyutu kapsamında mesleki talepleri yerine getirmek için duyguların yönetilmesi ve ifade edilmesi süreci ile birlikte oluşan duygusal uyumsuzluğu ortaya koymuşlardır. Neticesinde, araştırmacılar hem mesleki hem de bireysel bazı özelliklerin tükenmişlik düzeyini önemli düzeyde etkilediğini öne sürmüşlerdir (Brotheridge ve Grandey, 2002).

İlgili yazında yapılan çalışma ve açıklamalarda ortak olarak tükenmişlik ile duygusal emek ilişkisi daha çok duygusal uyumsuzluk modeline dayanarak açıklanmıştır (Jeung, Kim ve Chang, 2018; Lewig ve Dollard, 2003). Morris ve Feldman (1996) bireylerde duygusal uyumsuzluktan dolayı duygusal kaynaklarında tükenme oluşmaya başladığı zaman tükenmişliğin de yaşanmaya başladığını öne sürmüştür. Bununla birlikte, araştırmacılar duygusal emek ve tükenmişliğin ilişkisine yönelik, duygusal emek boyutlarıyla (duygu sergileme sıklığı, dikkatin verilmesi, ifade edilen duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk) duygusal tükenmenin doğrudan ve pozitif bir şekilde ilişkili olabileceğini öne sürmüşlerdir (Morris ve Feldman, 1996). Birçok çalışma duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun duygusal tükenme ile ilişkili olduğunu bulmuştur (Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2003; Naring, Briet ve Brouwers, 2006). Benzer şekilde, Bayram, Aytaç ve Dursun (2012), personellerin duygusal tükenme düzeyinin duygusal emeğin gizlenen duygular boyutu ile ilişkili olduğunu göstermişlerdir.

Tükenmişliğin duygusal tükenme dışındaki boyutları ile duygusal emeğin ilişkisi incelendiğinde ise, Grandey (2000) duygusal emeğin stresli ve çaba gerektiren bir yanı olduğu için çalışanların daha az etkilenmek adına duyarsızlaşma tepkisi gösterebileceklerini öne sürmüştür. Bununla birlikte, çeşitli çalışmalar olumsuz duyguların bastırılması ve yüzeysel davranış stratejisinin kullanılması ile duyarsızlaşmanın anlamlı düzeyde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Naring ve ark., 2006; Brotheridge ve Grandey, 2002; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Köse, Oral ve Türesin, 2011). Duyarsızlaşma alt boyutunun yanında, duygusal emek stratejilerinden derin davranış düzeyinin tükenmişliğin kişisel başarı düzeyi ile ilişkili olduğu araştırmalarla desteklenmiştir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Dursun, Bayram ve Aytaç, 2011).

Çalışmalar aynı zamanda kadınların daha sık ve yoğun bir şekilde yüzeysel davranış sergilediğini ve sonucunda daha çok stres ve tükenmişlik gibi olumsuzlukları deneyimlediklerini ortaya koymuştur (Barron ve West, 2007; Boucher, 2016; Johnson ve Spector, 2007; Grandey, 2003).

1.5.2.2. Duygusal Emek ve Depresyon

Duygusal emek ve depresyonun ilişkisini incelemeye yönelik alan yazında yeterli sayıda çalışma yürütülmemiştir ancak gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda anlamlı sonuçlar bulunmuştur. Bu kapsamda, sağlık sektöründe çalışanların yüzeysel davranış stratejisini kullanmasının yüksek düzeyde strese sebep olduğu ve bundan dolayı depresif belirtiler ile ilişkili olduğu ortaya koyulmuştur (Yoon ve Kim, 2013; Sohn ve ark.,2018; Arnold, 2003). Bunun yanında, duygusal uyumsuzluk ve duygusal çabanın depresif belirtilerle ilişkili olduğu bulunmuştur (Chu ve ark., 2010; Kim ve ark., 2018). Han ve arkadaşları (2018), duygusal talepler sonucunda algılanan yüksek stres seviyesinden dolayı kadınlarda depresyon düzeyinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu ve erkeklerde algılanan mesleki kontrol seviyesinin koruyucu faktör olduğunu belirtmiştir. Yaşar ve Demir (2015)'e göre ise, duygusal emek stratejilerinin kullanılması çalışanların depresyon düzeylerini yükseltmekte ve bu durum aynı zamanda kişilerin tükenmişlik deneyimlemesi ile ilişkili olabilmektedir.

1.6. MAĞDURLA ÖZDEŞİM

Özdeşim, bir diğer ifadeyle kendine benzerlik algısı, bir bireyin kendisini başka bir bireye benzer olarak düşündüğü bilişsel bir süreçtir (Mash, Fullerton, Benevides, ve Ursano, 2018). Ursano ve arkadaşları (1999)'na göre özdeşim girici düşüncelerden daha karmaşık bir kavramdır

ve hem istemli hem de istemsiz aktif imgelemeyi içermektedir. Ayrıca, bu tür düşünce ve duygular dissosiyatif bir deneyim olarak değerlendirilmemekle birlikte bireyler olayları bizzat yaşamadıkları için kişi, yer ve zaman konusunda bir sıkıntı yaşamamaktadır (Ursano ve ark., 1999). Araştırmalara göre, özdeşim kişilik, demografik özellikler, geçmiş yaşantı gibi çeşitli özelliklere bağlı olarak gelişebilmekte ve duygusal katılım, yakınlık duygusu ve yardım etme davranışını arttırabilmektedir (Westmass ve Silver, 2006; Mash ve ark., 2018).

Ursano ve arkadaşları (1999), geleneksel olarak kaygıyı indirgemek için bilişsel bir mekanizma olan özdeşimin, ruhsal sıkıntı gelişimi açısından bir risk faktörü, semptom oluşturan bir mekanizma olabileceğini öne sürmüşlerdir. Özellikle, afet bölgelerinde çalışanların şahit oldukları stresli yaşam olaylarının sonucunda TSSB gibi sıkıntılar yaşayabildiklerine dikkat çekmişlerdir (Ursano ve ark., 1999). Bununla birlikte, çeşitli çalışmalar algılanan yüksek benzerlik ve özdeşim düzeyinin yüksek psikolojik stres ile ilişkili olduğunu ve sonucunda kişilerin travma sonrası stres, depresyon ve yas belirtileri deneyimleyebildiğini göstermiştir (Fullerton, Ursano, Osuch ve Wang, 2001; Çetin ve ark., 2005). Afet alanında çalışanlar “Bu benim de başıma gelebilirdi” şeklinde kendi ile özdeşim, “Bu benim eşimin, oğlumun/kızımın, babamın/annemin başıma gelebilirdi” şeklinde aile ile özdeşim veya “Bu benim arkadaşımın başına gelebilirdi” şeklinde arkadaş ile özdeşim kurabilirler ve bu düşünce ve hislerden dolayı stres deneyimleyebilirler (Ursano ve ark., 1999). Öyle ki, Ursano ve arkadaşları (1999) deniz kazası sonrası cesetleri toplamakla görevli personeller arasında yürüttükleri bir çalışmanın sonucunda kendilik özdeşiminin %74, arkadaş ile özdeşimin %30 ve aile ile özdeşimin %59 oranında olduğunu bulurken, arkadaş olarak özdeşimin somatizasyon da dahil olmak üzere travma sonrası stres belirtileri için anlamlı düzeyde yüksek risk teşkil ettiğini ortaya koymuşlardır. Bunun yanında, Çetin ve arkadaşları (2005) Marmara depremi sonrasında arama kurtarma çalışmalarında görev almış askeri personelle yapmış oldukları araştırmada, kurtarma grubu çalışanlarının % 86’sının kendi ile özdeşim, % 47’sinin arkadaş ile özdeşim ve % 85’inin aile ile özdeşim geliştirdiği bulgusuna ulaşmıştır. İlgili araştırmanın sonucunda aynı zamanda, arkadaş ile özdeşim ve kendi ile özdeşimin travma sonrası stres belirtilerinin gelişiminde önemli iki risk faktörü olduğu görülmüştür (Çetin ve ark., 2005).

Mağdurla özdeşim sürecinde, mağdurla ilgili hikâyeleri dinlemenin, özellikle mağdurun hayatıyla ve nasıl öldüğüyle ilgili detaylı bilgi edinmenin mağdurla benzerlik algısını arttırdığı Herberman Mash ve arkadaşları (2016) tarafından öne sürülmüştür. Alanyazında yürütülen araştırmalar bu yargıyı destekler nitelikte olup, Pillow ve Cassill (2001) üniversite öğrencileri arasında Prenses Diana’nın hayatı ve ölümü ile ilgili çok fazla haber takip eden kişilerin Diana’yla benzerlik

algılarının düzeylerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğunu bulmuştur. Benzer şekilde, 11 Eylül terör saldırısına ilişkin detaylı ve sürekli televizyon yayını takip eden New York Şehri sakinleri, saldırılardan sonra mağdurlarla algılanan benzerlik düzeylerinin yüksek olduğunu bildirmişlerdir (Wayment, 2004). Olayla ilgili detaylı bilgi edinmenin yanında, travmatik bir olay bireylerin tehdit ve gelecek risk algısını arttırabilmekte ve sonucunda mağdurla özdeşim düzeyini etkileyebilmektedir (Mash ve ark., 2018). Bu bağlamda, Wayment (2004) özellikle bireysel travma geçmişi olan bireylerin afet ve travma olayları sonrasında tehdit risk algısının arttığını ve mağdurlarla daha yoğun özdeşim kurduğunu ortaya koymuştur. Ek olarak, öznelere demografik özelliklerinin de travma mağdurları ile özdeşimi etkileyebildiği araştırmalar ile desteklenmiştir. Öyle ki, Mash ve arkadaşları (2018) ebeveyn olan kişilerde aile ile özdeşimin daha çok görüldüğünü ve bir terör olayına ait haber almanın bu kişiler adına çocuklarını koruyabilmek ve çocuklarını yatıştırma ihtiyacından dolayı önemli bir stres faktörü olduğunu bulmuştur (Mash ve ark., 2018).

1.7. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Dünya alan yazınında insani yardım çalışanlarının deneyimledikleri travmatik strese bağlı gelişen psikolojik belirtilere geniş bir yer verilmiştir. Ancak, Türkiye’de mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanları ile yapılan çalışmaların sınırlı olması dikkat çekmektedir. Ayrıca, tükenmişlik gibi olumsuz psikolojik sorunlar ile ilişkili olduğu ortaya koyulan ve iş yaşantısında sıklıkla deneyimlenen duygusal emek stratejilerinin benzer bir örneklem grubu ile daha önce çalışılmadığı görülmüştür. Benzer şekilde, travma alanında sıklıkla karşılaşılan ve TSSB ve depresyon gibi psikolojik bozukluklar için önemli bir risk faktörü olan mağdurla özdeşim düzeylerinin daha önce mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanları ile çalışılmamış olması dikkat çekmektedir. Aynı zamanda, yardım çalışanları arasında depresyon belirti düzeyini inceleyen sınırlı sayıda çalışma olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, elde edilecek bulgular ile birlikte araştırmanın bu konularda önemli düzeyde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Mevcut çalışmanın amacı, Türkiye’de çeşitli illerde mülteci ve sığınmacılara hizmet veren kurum veya derneklerde çalışan meslek elemanlarında (psikolog, sosyal hizmet uzmanı, avukat gibi) katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi istatistiksel olarak kontrol edildikten sonra duygusal emek ve mağdurla özdeşim düzeyinin ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik belirtilerini yordama gücünün incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan araştırma soruları ve hipotezler aşağıda belirtilmiştir:

Araştırma Sorusu 1: İkincil travmatik stres, depresyon, tükenmişlik, duygusal emek ve mağdurla özdeşim puan ortalamaları cinsiyet ve mesleki pozisyona göre farklılaşacak mıdır?

Hipotez 1: İkincil travmatik stres, depresyon, tükenmişlik ve mağdurla özdeşim puan ortalamasının kadınlarda daha fazla düzeyde olması, duygusal emek puan ortalamasının ise erkeklerde daha fazla düzeyde olması beklenmektedir.

Hipotez 2: İkincil travmatik stres, depresyon, tükenmişlik, duygusal emek ve mağdurla özdeşim puan ortalamalarının ruh sağlığı çalışanlarında ruh sağlığı çalışanı olmayanlara göre daha fazla düzeyde olması beklenmektedir.

Araştırma Sorusu 2: Katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi istatistiki olarak kontrol edildikten sonra duygusal emek alt boyut puanlarının, ikincil travmatik stres düzeyi, depresyon düzeyi ve tükenmişlik düzeyini yordama gücü nedir?

Hipotez 3: Duygusal emek alt boyutlarından gizlenen duygular ve sahte duygular düzeyininin pozitif yönde, derinlemesine eylem düzeyinin ise negatif yönde ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik düzeyini yordaması beklenmektedir.

Araştırma Sorusu 3: Katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi istatistiki olarak kontrol edildikten sonra mağdurla özdeşim puanının ikincil travmatik stres belirti düzeyi, depresyon düzeyi ve tükenmişlik düzeyini yordama gücü nedir?

Hipotez 4: Mağdurla özdeşim puanının ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik düzeyini pozitif yönde yordaması beklenmektedir.

2. BÖLÜM

YÖNTEM

2.1. ÖRNEKLEM

Araştırmanın örneklemini Türkiye genelinde İl Göç İdaresi, Sığınmacılar ve Göçmenlerle Dayanışma Derneği (SGDD-ASAM), Mülteci Destek Derneği (MUDEM), Birleşmiş Milletler Mülteci Örgütü (UNHCR), RET International, Uluslararası Göç Örgütü (International Organization for Migration), Mülteciler ve Sığınmacılarla Yardımlaşma ve Destekleme Derneği (MSYD-ASRA) bünyesinde çalışmakta olan 285 meslek elemanı oluşturmaktadır. Çalışmanın başında belirlenen dışlama kriteri göz önünde bulundurularak işleri gereği, hizmet verdiği kişi ya da kişilerden stresli yaşam olayı (travmatik yaşantı) hikâyesi dinlemeyen katılımcıların verileri analize dahil edilmemiştir.

Araştırma kriterlerini karşılayarak nihai analize dâhil edilen katılımcıların 190'ı kadın (% 66.7), 95'i ise erkektir (%33.3). Katılımcıların yaşı 20-44 ($Ort=28.3$, $ss=4.05$) arasında değişmektedir. Evde kimlerle kaldıkları sorgulandığında, katılımcıların 79'u tek başına (% 27.7), 72'si ebeveynleri ile (%25.3), 47'si ev arkadaşları ile (%16.5), 66'sı eşi ile (%23.2) ve 21'i romantik partneri ile (%7.4) yaşadığını belirtmiştir. Bunun yanında, 27 katılımcının (%9.5) çocuğunun olduğu, 266 katılımcının (%89.0) ise çocuğunun olmadığı bilinmektedir.

Eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde, katılımcıların 7'si lise mezunu (%2.5), 185'i lisans mezunu (%64.9), 86'sı yüksek lisans mezunu (%30.2) ve 7'si doktora mezunudur (%2.5). Bulduğu işteki mesleki pozisyonuna göre, katılımcılar arasında 51 psikolog (%17.9), 66 sosyal hizmet uzmanı (%23.2), 42 koruma sorumlusu (%14.7), 42 saha çalışanı (%14.7), 13 tercüman (%4.6), 13 merkez yöneticisi (%4.6), 10 idari işlerden sorumlu personel (%3.5), 10 proje yöneticisi (%3.5), 7 sağlık eğitmeni (%2.5), 7 öğretmen (%2.5), 4 gençlik çalışanı (%1.4), 4 proje asistanı (%1.4), 4 izleme ve değerlendirme uzmanı (%1.4), 3 avukat (%1.1), 2 psikolojik danışman (%0.7), 2 uyum uzmanı (%0.7) ve 5 diğer mesleki alanlarda çalışan (acil hekim, beslenme uzmanı, çocuk bakıcısı, geçim kaynakları uzmanı, yönlendirme asistanı) (%1.8) kişilerin olduğu saptanmıştır.

Bunun yanında, katılımcıların mülteci ve sığınmacılara hizmet veren kurum veya kurumlarda görev yapma süresi 1 ay ile 99 ay arasında değişmektedir ($Ort=28.8$, $ss=19.54$). Katılımcıların haftalık çalışma süresi ise 7 saat ile 65 saat arasında değişim göstermektedir ($Ort=40.3$, $ss=6.21$).

Katılımcılara ait cinsiyet, yaş, mesleki pozisyon gibi demografik özellikler Tablo 1’de belirtilmiştir.

Tablo 1. Örneklemin Demografik Özellikleri (N=285)

	Sıklık (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	190	66.7
Erkek	95	33.3
Eğitim Durumu		
Lise	7	2.5
Lisans	185	64.9
Yüksek Lisans	86	30.2
Doktora	7	2.5
Mesleki Pozisyon		
Psikolog	51	17.9
Sosyal Hizmet Uzmanı	66	23.2
Koruma Sorumlusu	42	14.7
Saha Çalışanı	42	14.7
Tercüman	13	4.6
Merkez Yöneticisi	13	4.6
Proje Yöneticisi	10	3.5
Öğretmen	7	2.5
Sağlık Eğitmeni	7	2.5
İdari Yönetim	10	3.5
Gençlik Çalışanı	4	1.4
Proje Asistanı	4	1.4
İzleme ve Değerlendirme Uzmanı	4	1.4
Avukat	3	1.1
Psikolojik Danışman	2	1.4

Uyum Uzmanı	2	1.4
Diğer	5	1.8
Yaşam Koşulu		
Tek başına	79	27.7
Ebeveynler (anne ve/veya baba ile)	72	25.3
Ev arkadaşı ile	47	16.5
Eş ile	66	23.2
Romantik partner ile	21	7.4
Çocuk Sahibi Olma Durumu		
Evet	27	9.5
Hayır	258	90.5

2.2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Mevcut çalışmada veri toplama araçları olarak Demografik Bilgi Formu, Travma Sonrası Stres Tanı Ölçeği-Bölüm 1, Mağdurla Özdeşim Anketi, İkincil Travmatik Stres Ölçeği, Beck Depresyon Envanteri, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır.

2.2.1. Demografik Bilgi Formu

Demografik bilgi formu ile katılımcıların yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, evde kimlerle yaşadığı bilgisi, bulunduğu işteki mesleki pozisyonu, ne kadar süredir mülteci ve sığınmacılara hizmet veren kurum veya kurumlarda görev aldığı, haftalık çalışma süresi, meslek içi eğitim ve süpervizyon alma durumu gibi bilgiler alınmıştır. Bunun yanında, daha önce kendisinin ve ailesinin (kendi anne/babasının ve onların ebeveynlerinin) zorunlu veya zorunlu olmayan göç deneyimleyip deneyimlemedikleri sorgulanmıştır. Ayrıca, katılımcılardan çalıştıkları risk grubu veya gruplarını 17 maddelik bir formda işaretlemeleri beklenmiştir.

2.2.2. Travma Sonrası Stres Tanı Ölçeği (TSSTÖ) - Bölüm 1

Foa ve arkadaşları (1997)'nin geliştirdiği Travma Sonrası Stres Tanı Ölçeği travma sonrası stres bozukluğu belirti şiddetini ölçmek amacıyla oluşturulmuştur. 50 maddeden ve dört bölümden (travmatik olayı tanımlama, olay şiddeti alt ölçeği, travma sonrası stres belirtileri alt ölçeği, olay etkisi alt ölçeği) oluşmaktadır. Ölçek kapsamında yer alan ilk bölüm, deneyimlenen travmatik

yaşantının türünü (tecavüz, kaza, doğal afet vb) belirlemeye yöneliktir. Olay şiddeti alt ölçeği olarak tanımlanan ikinci kısımda ise, birden fazla travmatik yaşantıya sahip kişilerin en fazla etkilendikleri travmatik yaşantıyı seçmeleri ve bu olayı ne kadar zaman önce yaşadıklarını belirtmeleri istenmektedir. TSSTÖ üçüncü bölümünde 17 maddeden oluşan travma sonrası stres belirtileri alt ölçeği yer almaktadır. Girici düşünceler, kaçınma ve aşırı uyarılmışlık bölümlerinden oluşan bu kısım 0-4 Likert tipi ile derecelendirilmektedir. Bu bölümde ayrıca, deneyimlenen belirtilerin travmatik yaşantıdan ne kadar zaman sonra başladığı ve ne kadar süredir devam ettiği bilgisi sorgulanmaktadır. TSSTÖ son kısmında ise 9 maddeden oluşan, bireylerin hayatlarının hangi alanda sorunlar yaşadıklarını tanımlamasının beklenildiği, olay etkisi alt ölçeği vardır.

Ölçeğin Türk örnekleme için uyarlamasını Işıklı (2006) sağlamıştır ve araştırma sonucunda iç tutarlılık katsayısı .93 olarak bulunmuştur. Ölçeğin psikometrik özelliklerinin anlamlılık derecesinin karşılandığı ve Türk örnekleme için geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mevcut tez çalışmasında, katılımcıların TSSB belirti şiddetinin ölçümü amaçlanmadığı için, sadece bireysel travma yaşantısının türünü ve sayısını değerlendirebilmek amacıyla sadece Travma Sonrası Stres Tanı Ölçeğinin birinci bölümü uygulanmıştır.

2.2.3. Mağdurla Özdeşim Anketi

Ursano ve arkadaşları (1999) tarafından travma mağduru kişilerle özdeşim düzeyini ölçmek için oluşturulan 5 maddelik soru formu, daha sonra Herberman Mash ve arkadaşları (2016) tarafından her bir özdeşim düzeyi 0 ile 3 arasında derecelendirilecek şekilde geliştirilmiştir.

Mağdurla özdeşim anketinde, katılımcılardan işleri gereği tanık oldukları, travmatik yaşantı deneyimleyen kişileri düşünerek duygularını değerlendirmeleri beklenir. Böylelikle, mağdurla kendisi, aile üyesi ve arkadaşı olmak üzere üç tür özdeşim düzeyi ölçülmektedir. Özdeşim kategorilerinde ise maddeler şöyledir: “Bu ben olabilirdim”, “Mağdurlardan biri bana bir arkadaşımı veya bir akrabamı hatırlattı”, “Bu kişi benim eşim/sevgilim olabilirdi”, “Bu kişi benim oğlum/kızım olabilirdi” ve “Bu kişi benim babam/annem olabilirdir”. Katılımcılar 5 maddeden oluşan bu formda, her bir maddeyi 4'lü Likert tipi ölçekte 0=hiçbir zaman ile 3=çok fazla ve “uygun değil” seçeneği ile derecelendirmektedir. Değerlendirme sırasında, “uygun değil” yanıtı, “hiçbir zaman” cevabı gibi değerlendirilmekte ve toplam özdeşim puanı 3 değişkenin toplamı ile

elde edilmektedir. Kendi ile özdeşim değişkeni için ilk madde değerlendirilirken, arkadaş ile özdeşim değişkeni için arkadaş veya akraba maddesi göz önünde bulundurulmaktadır. Ayrıca, eşim/sevgilim, oğlum/kızım ve babam/annem maddeleri de aile ile özdeşim türünü temsil ederken, bu üç maddenin Cronbach's Alpha katsayısı .75 olarak bulunarak iç tutarlılık gösterdiği desteklenmiştir (Herberman Mash ve ark., 2016). Dahası, Herberman Mash ve arkadaşlarının (2016) yürüttükleri çalışmada, özdeşim maddeleri arasında iyi düzeyde iç tutarlılık bulunmuştur (Cronbach's Alpha= .74).

Türk örneklemini açısından incelendiğinde ise, mağdurla özdeşim anketi ilk olarak Çetin ve arkadaşları (2005) tarafından kullanılmıştır. Bu çalışma sırasında, mağdurla özdeşim anketi üç maddelik bir form olarak değerlendirilmiştir. Bu çalışma kapsamında oluşturulan maddeler şöyledir: “Depremde ölen kişi ben olabilirdim”, “Ölen kişi yakın bir arkadaşım olabilirdi” ve “Ölen kişi aile üyelerimden biri olabilirdi (eş, çocuklar ve ebeveynler)”. Kendilik, arkadaş ve aile özdeşimini birer madde ile inceleyen bu araştırmada her bir madde “Evet/Hayır” olarak yanıtlanacak şekilde geliştirilmiştir.

Mevcut çalışmada, mağdurla özdeşim düzeyini ölçmek amacıyla bazı değişikliklere gidilmiş olup, ilk olarak katılımcılara çalıştıkları sürede hizmet verdikleri kişi veya kişilerin aktardığı ve en çok etkilendikleri hikâyeyi, olayı yaşayan kişi veya kişilerin kimliğini belirtmeden, yazmaları beklenmiştir. Sonrasında ise, mağdurla özdeşim maddeleri “Hikâyede geçen olaydaki kişi ben de olabilirdim”, “Hikâyede geçen olaydaki kişi yakın bir arkadaşım olabilirdi” ve “Hikâyede geçen olaydaki kişi ailemden biri (eşim, çocuğum, annem/babam) olabilirdi” olarak geliştirilerek, Evet/Hayır şeklinde yanıtlanacak şekilde araştırmada yer almıştır.

2.2.4. İkincil Travmatik Stres Ölçeği

İkincil Travmatik Stres Ölçeği, travmatik yaşantıları doğrudan deneyimleyen kişi veya kişiler ile profesyonel yardım ilişkisinde bulunan meslek elemanlarının dolaylı olarak geliştirdikleri travma sonrası stres belirtilerinin sıklığını ölçmek amacıyla Bride ve arkadaşları (2004) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, DSM-IV (APA, 1994) Travma Sonrası Stres Bozukluğu tanı ölçütlerinden yeniden yaşama, kaçınma ve aşırı uyarılmışlık belirtileri dikkate alınarak oluşturulmuştur. istemsiz etkilenmeler (2, 3, 6, 10 ve 13. maddeler), kaçınma (1, 5, 7, 9, 12, 14 ve 17. maddeler) ve aşırı uyarılmışlık (4, 8, 11, 15 ve 16. maddeler) alt boyutlarından oluşan ölçek toplam 17 maddeden oluşmaktadır ve son 7 gün içerisinde kişilerin deneyimledikleri tepkileri

değerlendirmektedir. Ölçek maddeleri 5’li Likert tipine göre (1=Hiçbir zaman; 5=Her zaman) derecelendirilmektedir. Değerlendirme sırasında, ikincil travmatik stres belirtilerine ilişkin toplam ölçek puanı elde edilebiliyorken, aynı zamanda her bir alt boyut kendi içinde değerlendirilebilmektedir. Ölçekten toplam 17 ile 85 arasında puan alınabilmektedir ve alınan yüksek puan yüksek etkilenme düzeyini ifade etmektedir.

İkincil Travmatik Stres güvenilirlik analizi çalışmaları sonucunda, Bride ve arkadaşları (2004) toplam ölçek için iç tutarlık katsayı değerini .93, istemsiz etkilenmeler için .80, kaçınma için .87 ve uyarılmışlık için .83 olarak hesaplamışlardır.

Ölçeğin Türk örneklemini için geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını ise Kahil (2016) yürütmüştür ve ölçeğin güvenilirliğinin Türk örneklemini için yüksek olduğunu ortaya koymuştur ($\alpha=.94$).

2.2.5. Beck Depresyon Envanteri

Beck Depresyon Envanteri, Beck ve arkadaşları tarafından 1961 yılında geliştirilmiştir. Yetişkinlere uygulanan bu ölçek 21 maddeden oluşmaktadır. Maddeler 0’dan 3’e kadar derecelendirilmekle birlikte Beck Depresyon Envanterinden en düşük ve en yüksek alınabilecek puanlar 0 ile 63 arasında değişmektedir. Ölçekten alınan 17 ve üzerindeki puanlar ise klinik depresyon düzeyini gösteren uygun bir kesme noktası olarak belirtilmiştir (aktaran Hisli, 1988).

Hisli (1988) tarafından Türk örneklemini için uyarılma çalışması yapılan Beck Depresyon Envanterinin güvenilirlik çalışmasında, Cronbach’s Alpha değeri .80 olarak bulunmuştur. Ayrıca, Minnesota Çok Yönlü Kişilik Envanteri’nin ‘depresyon’ alt testi ile arasındaki ilişki katsayısı .63 olarak saptanmıştır. Dolayısıyla, bu ölçeğin Türk örneklemini için de geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu görülmüştür.

2.2.6. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Tükenmişlik Ölçeği 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçek duygusal tükenme (9 madde), kişisel başarı (8 madde) ve duyarsızlaşma (5 madde) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Her bir madde 7’li Likert tipi ölçeğe göre yanıtlanmaktadır. Ölçek değerlendirme sırasında, her bir katılımcı için üç ayrı kategoride tükenmişlik puanı elde edilmektedir. Duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik boyutunda alınan

yüksek puan ve kişisel başarı boyutunda elde edilen düşük puan tükenmişliğin yüksekliğini temsil etmektedir (Çapri, 2006).

Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan envantere bazı değişikliklere gidilmiş olup özgün formda yedi dereceli olan ölçek 5 dereceli olacak şekilde düzenlenmiştir (0=Hiçbir zaman; 4=Her zaman). Ayrıca, Ergin (1992) faktör yapısını inceleyerek yaptığı geçerlilik çalışması sonrasında, Cronbach's Alpha kat sayısını duygusal tükenmişlik boyutu için .83, kişisel başarı boyutu için .65 ve duyarsızlaşma boyutu için .72 olarak bulmuştur (aktaran Çimen, 2002). Böylelikle, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türk örnekleme için geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu düşünülmektedir.

2.2.7. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal Emek Ölçeği, ilk olarak Brotheridge ve Lee (2003) tarafından yüzeysel ve derin davranış düzeylerini ölçmek üzere geliştirilmiştir ve sonraki yıllarda kapsamı genişletilmiştir (sırasıyla Brotheridge ve Taylor, 2007; Lee, Lovell ve Brotheridge, 2010; Lee ve Brotheridge, 2011; aktaran Dursun ve ark., 2014). Brotheridge ve Lee'nin 2003 yılında 'yüzeysel eylem' olarak ele aldığı duygusal emek boyutu, daha sonrasında geliştirilen ölçekte 'sahte duygular' ve 'gizlenen duygular' olarak iki farklı boyutta ele alınmıştır (Lee, Lovell ve Brotheridge, 2010; aktaran Dursun ve ark., 2014). Son düzenleme ile, duygusal emek ölçeği gizlenen duygular (3 soru), sahte duygular (3 soru) ve derinlemesine eylem (3 soru) olmak üzere üç boyutta oluşturularak toplam 9 sorudan oluşacak şekilde geliştirilmiştir (Lee ve ark., 2010; aktaran Dursun ve ark., 2014).

Derinlemesine eylem boyutu, gösterilmesi gereken uygun duyguların gerçek anlamda deneyimlenmesi olarak tanımlanırken, sahte duygular boyutu çalışanın gerçekte hissetmediği duyguları göstermeye çalışması olarak ifade edilmektedir. Gizlenen duygular boyutu ise, belli bir durum ile ilgili gösterilmesi uygun olmayan duyguların birey tarafından saklanması olarak tanımlanmaktadır (Lee ve ark., 2010; aktaran Dursun ve ark., 2014).

Lee ve arkadaşları (2010) tarafından revize edilen 'Duygusal Emek Ölçeği'nin Türkiye için geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Dursun ve arkadaşları (2014) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik analizinin sonuçları olarak Cronbach's Alpha değerleri, gizlenen duygular boyutu için 0.74, sahte duygular boyutu için 0.77 ve derinlemesine eylem boyutu için 0.81 olarak

bulunmuştur. Alt boyutlardaki maddelerin orijinal ölçekteki maddeler ile birebir örtüştüğü tespit edilmiş olup, bu alandaki araştırmalarda Türkçe formunun geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu görülmüştür.

2.3. İŞLEM

Araştırma sürecinde ilk olarak Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu onayı alınmıştır. Etik Onay alındıktan sonra İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne bağlı Göç Politika ve Projeleri Dairesi Başkanlığı'ndan meslek elemanlarından veri toplamak amacıyla izin alınmıştır. Ayrıca, araştırmada kullanılan ölçme araçlarının Türkiye örnekleme için uyarlamasını gerçekleştiren araştırmacılardan elektronik posta aracılığıyla ölçek kullanım izni alınmıştır. Veri toplama sürecine 2019 yılının nisan ayında başlanmış olup, 2020 yılının ocak ayında son verilmiştir. Uygulama sırasında, bilgilendirilmiş onam formu ve ölçme araçları katılımcılara internet ortamında "Google Forms" üzerinden çevrimiçi olarak sunulmuştur. Bilgilendirilmiş onam formu aracılığıyla katılımcılar araştırmanın konusu, verilerin gizliliği, araştırmanın ortalama süresi ve araştırmacının iletişim bilgileri gibi konularda bilgilendirilmiştir. Araştırma sürecinde katılımcılardan hiçbir kişisel ve kurumsal bilgi istenmemiştir. Katılımcılar araştırmaya gönüllü olarak katıldıklarını beyan ettikten sonra sırasıyla Demografik Bilgi Formu, Mağdurla Özdeşim Anketi, Travma Sonrası Stres Tanı Ölçeği (TSSTÖ) - Bölüm 1, İkincil Travmatik Stres Ölçeği, Beck Depresyon Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği uygulanmıştır. Kartopu örnekleme tekniği ile birinci grup katılımcı aracılığı ile ikinci grup katılımcılara ulaşılarak toplam 301 katılımcıya ulaşılmıştır. Katılımcılar için araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamlanması yaklaşık olarak 15-20 dakika arasında sürmüştür.

2.4. VERİLERİN ANALİZİ

Çalışmanın veri analizi SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 24.0 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Analizler yürütülmeden önce veri girişleri kontrol edilmiş olup, dışlama kriteri dahilinde mesleği gereği hizmet verdiği kişi ya da kişilerden stresli bir yaşam olayı (travmatik yaşantı) hikayesi dinlemediğini belirten katılımcıların (3 katılımcı) formları analize dahil edilmemiştir. Sonrasında, normal dağılım ve uç değer analizi yapılarak her bir değişken incelenmiştir. Mevcut çalışmada incelenen değişkenlerin birbiri ile ilişkisini incelemek amacıyla Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı Analizi yürütülmüştür. Bağımlı değişkenlerin (ikincil travmatik stres, tükenmişlik, depresyon, duygusal emek, mağdurla özdeşim) cinsiyet ve mesleki pozisyona (ruh sağlığı alanında çalışanlar/ruh sağlığı alanında çalışmayanlar) göre

farklılaşp farklılaşmadığını incelemek amacıyla İki Yönlü Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) yapılmıştır. Bunun yanında, ikincil travmatik stres, tükenmişlik ve depresyon düzeylerini anlamlı olarak yordayan değişkenlerin yordama gücünü incelemek amacıyla her bir bağımlı değişken için Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi yürütülmüştür.

3. BÖLÜM

BULGULAR

Mevcut çalışmanın bu bölümünde, araştırma sorularının testi için yürütülen istatistiksel analizlerin bulgularına yer verilmiştir. Analizlere başlamadan önce SPSS 24.0 programına aktarılan verilerin istatistiksel açıdan analize uygunluğu test edilerek, her bir değişken için normal dağılım özellikleri ve uç değerler incelenmiştir. Uç değer analizi dahilinde, sürekli değişkenler için z-skor hesaplaması yapılarak z değerleri -3.29 ile + 3.29 aralığının dışında kalan 13 katılımcıya ait veriler veri setinden çıkarılmıştır. Böylelikle, istatistiksel analiz 285 kişiden elde edilen veriler üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sorularının test edilmesi kapsamında, ilk başlıkta değişkenlerin betimleyici analiz sonuçlarına yer verilmiştir. İkinci olarak, çalışmada yer alan değişkenlerin birbirleri ile ilişkisini incelemek amacıyla Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı Analizi yürütülmüştür ve analiz bulgularına yer verilmiştir. Bağımlı değişkenlerin cinsiyet ve mesleki pozisyona (ruh sağlığı çalışması olma veya olmama) göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemek amacıyla İki Yönlü Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) yürütülmüştür ve üçüncü başlıkta raporlanmıştır. Son olarak, ikincil travmatik stres düzeyi toplam puan ve alt boyut puanları, depresyon toplam puanı ve tükenmişlik alt boyut puanlarını yordayan değişkenleri incelemek amacıyla bir dizi Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi yapılmıştır ve analiz bulguları raporlanmıştır.

3.1. ÇALIŞMADA İNCELENEN DEĞİŞKENLERİN BETİMLEYİCİ ANALİZ SONUÇLARI

TSSTÖ - Bölüm 1 aracılığıyla katılımcılardan daha önce başlarından geçen veya tanıklık ettikleri travmatik yaşantı türlerini işaretlemeleri istenmiştir. Ölçek üzerinde belirtilen travma türleri dışında başka bir travmatik yaşantı ile karşılaşan katılımcılardan “Bunların dışında bir travmatik olay” seçeneğini işaretlemesi ve bu maddeyi tanımlanması beklenmiştir. Katılımcılar ölçek üzerinde birden fazla travma türünü işaretleyebilmiştir. Katılımcıların işaretledikleri travma türünün sıklığı ve yüzdesi Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. *TSSTÖ-Bölüm 1 Travmatik Yaşantı Türü Dağılımı (N=285)*

Travma Türleri	Sıklık (f)	Yüzde* (%)
Ciddi bir kaza, yangın ya da patlama olayı	99	34.7
Doğal afet	63	22.1
Aile üyelerinden/tanıdığımız bir kişi tarafından cinsel olmayan bir saldırıya maruz kalma	37	13.0
Tanımadığımız biri tarafından cinsel olmayan bir saldırıya maruz kalma	42	14.7
Aile üyelerinden/tanıdığımız bir kişi tarafından cinsel bir saldırıya maruz kalma	27	9.5
Tanımadığımız bir kişi tarafından cinsel bir saldırıya maruz kalma	19	6.7
Askeri bir çarpışma/ savaş alanında bulunma	25	8.8
18 yaşından daha küçük olduğunuz bir dönemde kendinizden 5 ya da daha büyük yaşta biriyle cinsel temas	51	17.9
Hapsedilme	10	3.5
İşkenceye maruz kalma	9	3.2
Hayatı tehdit eden bir hastalık	16	5.6
Sevilen ya da yakın birinin beklenmeyen ölümü	133	46.7
Bunların dışında travmatik olay	23	8.1

*Katılımcı birden fazla yanıt verebilmektedir.

Katılımcılara daha önce hiç meslek içi eğitim ve süpervizyon alıp almadıkları sorulmuştur. İlgili değişkenlere ait betimleyici analiz sonuçları Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. *Meslek içi Eğitim ve Süpervizyon Değişkenlerine Ait Betimleyici Analiz Sonuçları (N=285)*

Değişkenler	Sıklık (f)	Yüzde (%)
Meslek içi eğitim alma durumu		
Evet	234	82.1
Hayır	51	17.9

Süpervizyon alma durumu		
Evet	216	75.8
Hayır	69	24.2

Katılımcılara kendilerinin, anne/babalarının ve anne/babalarının ebeveynlerinin daha önce zorunlu veya zorunlu olmayan göç deneyimleyip deneyimlemedikleri sorulmuştur. Bunun yanında, eğer göç deneyimleri var ise, göçün nereden nereye olduğunu yazmaları istenmiştir. İlgili değişkenlere ait bulgular Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. *Zorunlu/Zorunlu Olmayan Göç Deneyimi Betimsel Analiz Sonucu (N=285)*

Zorunlu/Zorunlu Olmayan Göç Deneyimi	Sıklık (f)	Yüzde (%)
Kendi göç deneyimi		
Evet	82	28.8
Hayır	203	71.2
Kendi göç deneyimi olanlar için		
İç göç	58	20.4
Uluslararası göç	23	8.1
Anne/babasının göç deneyimi		
Evet	83	29.1
Hayır	202	70.9
Anne/babasının göç deneyimi olanlar için		
İç göç	58	20.4
Uluslararası göç	25	8.8
Anne/babanın ebeveynlerinin göç deneyimi		
Evet	82	28.8
Hayır	203	71.2
Anne/babanın ebeveynleri göç deneyimi olanlar için		
İç göç	41	14.4
Uluslararası göç	38	13.3

Katılımcılardan, mülteci veya sığınmacılara hizmet verdikleri sürede çalıştıkları risk grubu veya gruplarını işaretlemeleri istenmiştir. İlgili değişkene ilişkin betimsel analiz sonucu Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Hizmet Verilen Risk Grubu Betimsel Analiz Sonucu (N=285)

Hizmet Verilen Risk Grubu	Sıklık (f)	Yüzde* (%)
Refakatsiz çocuk/risk altındaki çocuk	234	82.1
Engelli	219	76.8
Yaşlı	200	70.2
Hamile	196	68.8
Berberinde çocuk olan yalnız anne ya da baba	229	80.4
İşkence, cinsel saldırı ya da diğer psikolojik, bedensel ya da cinsel şiddete maruz kalmış birey	226	79.3
Tedavi ihtiyacı olan birey	222	77.9
Devamlı ilaç kullanması gereken birey	184	64.6
Saldırganlık eğilimi olan birey	143	50.2
Antisosyal kişilik özelliği gösteren birey	129	45.3
Bulaşıcı hastalığı olan birey	132	46.3
İnsan ticareti mağduru/şüphelisi olan birey	159	55.8
LGBTİ Birey	180	63.2
Fiziki ve hukuki yönden korunma ihtiyacı olan birey	226	79.3
Yetişkin kadınlar	241	84.6
Yetişkin erkekler	200	77.2
Çocuklar	256	89.8

*Katılımcı birden fazla yanıt verebilmektedir.

Katılımcılara, hizmet verdiği kişi veya kişilerin anlattıkları ve onları en çok etkilediğini düşündüğü hikâyeyi, olayı yaşayan kişi veya kişilerin kimliklerini belirtmeden, kısaca anlatmaları istenmiştir. Bu doğrultuda, aktarılan travmatik yaşantıların türü ve özellikleri tanımlanarak verilen yanıtlar genel özelliklerine göre sınıflandırılmıştır. İlgili değişkene ait betimleyici bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. *En Çok Etkilenilen Hikâyenin Türüne Ait Betimsel Analiz Sonucu (N=285)*

En çok etkilenilen hikâyenin türü	Sıklık (f)	Yüzde (%)
Çocuk – cinsel istismar	43	15.1
Kadın – cinsel istismar	21	7.4
Erkek – cinsel istismar	1	0.4
LGBTİ – cinsel istismar	3	1.1
Kadın – eş şiddeti	15	5.3
Çocuk – ebeveyn şiddeti	1	0.4
Çocuk – ölümlle yüzleşme	3	1.1
Yetişkin – ölümlle yüzleşme	4	1.4
Çocuk – savaşta yaralanma	5	1.8
Yetişkin – savaşta yaralanma	7	2.5
Ölüme bağlı kayıp	36	12.6
Yakınlarının ölümüne tanık olma	16	5.6
Çocuk – savaşa bağlı göç	6	2.1
Yetişkin – savaşa bağlı göç	6	2.1
Çocuk – hayatı tehdit eden hastalık	10	3.5
Yetişkin – hayatı tehdit eden hastalık	6	2.1
Göç sonucu yaşanan ekonomik zorluklar	15	5.3
Refakatsiz çocukların yaşam koşulları	8	2.8
Berberinde çocuk olan yalnız kadınlar	3	1.1
Berberinde çocuk olan yalnız erkekler	1	0.4
Çocuk yaşta evlilik	10	3.5
Kadın – işkence	2	0.7
Erkek – işkence	10	3.5
LGBTİ – işkence	1	0.4
Zorla dilendirilen çocuklar	1	0.4
Sosyal imkanlara ulaşamaması	4	1.4
Fiziksel engelli çocuk	4	1.4
Kayıp aile bireyi	1	0.4
Sınır dışı edilen kişiler	1	0.4
İnsan ticareti mağduru kişiler	2	0.7
Şiddet eğilimi yüksek çocuklar	2	0.7
Etiketlenme	1	0.4

Cinayet işlemeye zorlanan çocuklar	1	0.4
Toplam	250	87.7

Katılımcılardan onları en çok etkileyen bu hikâyeyi düşünmeleri istenilerek mağdurla özdeşim anketi sorularını (“Hikâyede geçen olaydaki kişi ben de olabilirdim.”, “Hikâyede geçen olaydaki kişi yakın bir arkadaşım olabilirdi.”, “Hikâyede geçen olaydaki kişi ailemden biri (eşim, çocuğum, annem/babam) olabilirdi.”) “Evet” ya da “Hayır” olarak işaretlemeleri beklenmiştir. İlgili değişkene ait betimleyici analiz bulgularına Tablo7’de yer verilmiştir.

Tablo 7. *Mağdurla Özdeşim Anketine Ait Betimsel Analiz Sonucu (N=285)*

Mağdurla Özdeşim Anketi	Sıklık (f)	Yüzde (%)
Kendi ile özdeşim		
Evet	195	68.4
Hayır	90	31.6
Arkadaş ile özdeşim		
Evet	197	69.1
Hayır	88	30.9
Aile ile özdeşim		
Evet	221	77.5
Hayır	64	22.5

Son olarak, çalışmada incelenen İkincil Travmatik Stres Ölçeği (*Ort.* = 40.2, *ss* =13.00) toplam puanı ile alt boyutları olan İstemsiz Etkilenmeler (*Ort.* =11.6, *ss* =4.07), Kaçınma (*Ort.* = 16.8, *ss* = 5.82) ve Aşırı Uyarılmışlık (*Ort.* = 11.8, *ss* = 4.38) puanlarına; Tükenmişlik düzeyini değerlendirmeye yönelik Duygusal Tükenme (*Ort.* = 14.3, *ss* = 8.11), Duyarsızlaşma (*Ort.* = 5.0, *ss* = 3.99) ve Kişisel Başarı (*Ort.* = 18.1, *ss* =4,70) alt boyutlarının puanlarına; Depresyon puanına (*Ort.* = 11.9, *ss* = 7,78); Duygusal Emek değişkeni boyutlarından Sahte Duygular (*Ort.* = 5.6, *ss*

= 2.35), Derinlemesine Eylem ($Ort. = 7.6, ss = 3.40$) ve Gizlenen Duygular ($Ort. = 8.2, ss = 3.01$) puanlarına ilişkin betimleyici analiz bulgularına Tablo 8’de yer verilmiştir.

Tablo 8. Değişkenlere İlişkin Betimsel Analiz Sonucu ($N=285$)

Bağımlı Değişkenler	En düşük	En yüksek	Ortalama	SS
İkincil Travmatik Stres Ölçeği	17.0	77.0	40.21	13.0
İstemsiz Etkilenmeler	5.0	24.0	11.62	4.07
Kaçınma	7.0	34.0	16.81	5.82
Aşırı Uyarılmışlık	5.0	23.0	11.77	4.38
Maslach Tükenmişlik Ölçeği				
Duygusal Tükenme	0.0	36.0	14.34	8.11
Duyarsızlaşma	0.0	17.0	5.03	3.99
Kişisel Başarı	2.0	28.0	18.14	4.70
Beck Depresyon Envanteri	0.0	37.0	11.90	7.78
Duygusal Emek Ölçeği				
Sahte Duygular	3.0	12.0	5.55	2.35
Derinlemesine Eylem	3.0	15.0	7.60	3.40
Gizlenen Duygular	3.0	15.0	8.18	3.01

3.2. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ: PEARSON MOMENTLER ÇARPIMI KORELASYON KATSAYISI ANALİZİ

Araştırmada incelenen İkincil Travmatik Stres, Depresyon, Duygusal Emek, Mağdurla Özdeşim ve Tükenmişlik değişkenlerinin birbirleriyle ilişkisini incelemek amacıyla Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı Analizi yapılmıştır. Değişkenlerin toplam puan ve var olan alt boyutlarının değerlendirildiği analiz sonuçları Tablo 9’da gösterilmiştir.

İkincil Travmatik Stres Ölçeği toplam puan açısından incelendiğinde, beklenildiği gibi İkincil Travmatik Stres Ölçeği toplam puanının kendi içerisinde alt boyutları olan İstemsiz Etkilenmeler ($r = .86, p < .01$), Kaçınma ($r = .94, p < .01$) ve Aşırı Uyarılmışlık ($r = .91, p < .01$) puanları ile istatistiksel olarak yüksek düzeyde, pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Aynı zamanda, analiz sonucuna göre İkincil Travmatik Stres Ölçeği toplam puanı ile Depresyon puanı arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = .57, p < .01$). İkincil

Travmatik Stres Ölçeği ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutları olan Duygusal Tükenme ($r = .58, p < .01$) ve Duyarsızlaşma ($r = .51, p < .01$) düzeyleri arasında ise pozitif yönde ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunurken, İkincil Travmatik Stres Ölçeği ve Tükenmişlik Kişisel Başarı alt boyutu arasında negatif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur ($r = -.15, p < .05$). İkincil Travmatik Stres Ölçeği ile Duygusal Emek Ölçeği alt boyutlarından sadece Sahte Duygular düzeyi arasında anlamlı ve düşük seviyede pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir ($r = .14, p < .05$). İkincil Travmatik Stres Ölçeğinin, Duygusal Emek alt boyutlarından Gizlenen Duygusal ($r=.07, p>.05$) ve Derinlemesine Eylem ($r=-.03, p>.05$) düzeyi ile anlamlı düzeyde ilişkisinin olmadığı bulunmuştur. Ayrıca, İkincil Travmatik Stres Ölçeğinin Mağdurla Özdeşim toplam puanı ile anlamlı ve düşük seviyede pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir ($r = .13, p<.05$). Elde edilen bu bulgulara göre, İkincil Travmatik Stres Ölçeğine ait toplam puanlar arttıkça Depresyon düzeyinde, Mağdurla Özdeşim puanında, Tükenmişlik alt boyutlarından Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma düzeylerinde, Duygusal Emek alt boyutlarından Sahte Duygular düzeyinde puanların artacağı, ancak Tükenmişlik alt boyutlarından Kişisel Başarı düzeyinde puanların azalacağı söylenilebilir.

İkincil Travmatik Stres Ölçeği alt boyutlarının diğer bağımlı değişkenler ile ilişkisi incelendiğinde ise, İstemsiz Etkilenmeler alt ölçeğinin İkincil Travmatik Stres Ölçeği Kaçınma alt ölçeği ($r = .72, p < .01$) ve Aşırı Uyarılmışlık alt ölçeği ($r = .68, p < .01$) ile anlamlı ve pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişkisi olduğu bulunmuştur. İstemsiz Etkilenmeler alt boyutunun aynı zamanda Depresyon ($r=.40, p<.01$), Mağdurla Özdeşim ($r=.13, p<0.5$), Tükenmişlik Ölçeği alt boyutlarından Duygusal Tükenme ($r=.42, p<.01$) ve Duyarsızlaşma ($r=.35, p<.01$) düzeyi ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, İstemsiz Etkilenmeler düzeyinde artış olduğunda İkincil Travmatik Stres Ölçeği Kaçınma ve Aşırı Uyarılmışlık düzeyi, Depresyon, Mağdurla Özdeşim, Tükenmişlik alt boyutlarından Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma düzeylerinde artış olacağı ifade edilebilir.

İkincil Travmatik Stres Ölçeği Kaçınma alt boyutunun diğer bağımlı değişkenler ile ilişkisine bakıldığında ise, yukarıda belirtilen anlamlı ilişkilerinin yanında İkincil Travmatik Stres Ölçeği Aşırı Uyarılmışlık alt boyutu ile arasında beklenildiği gibi pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r = .80, p < .01$). Ayrıca, Kaçınma düzeyinin Depresyon düzeyi ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisinin olduğu ortaya koyulmuştur ($r=.56, p<.01$). Tükenmişlik Ölçeği alt boyutları ile ilişkisi incelendiğinde ise, Kaçınma düzeyi ile Duygusal Tükenme ($r=.58, p<.01$) ve Duyarsızlaşma ($r=.53, p<.01$) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunurken, Kaçınma alt boyutu ile Kişisel Başarı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=-.17, p<.01$).

Duygusal Emek boyutları açısından, Kaçınma düzeyi ile Sahte Duygular düzeyi arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r=.17, p<.01$). Öte yandan, Kaçınma düzeyinin Gizlenen Duygular ($r=.07, p>.05$) ve Derinlemesine Eylem ($r=-.05, p>.05$) düzeyleri ile arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur. Benzer şekilde, Kaçınma düzeyi ile Mağdurla Özdeşim puanı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r=.11, p>.05$).

Ek olarak, analiz sonuçlarına göre İkincil Travmatik Stres Ölçeği Aşırı Uyarılmışlık alt boyutu ile Depresyon ($r=.58, p<.01$) düzeyi arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Aynı zamanda, Aşırı Uyarılmışlık düzeyi ile Tükenmişlik boyutlarından Duygusal Tükenme ($r=.58, p<.01$) ve Duyarsızlaşma ($r=.47, p<.01$) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunurken, Aşırı Uyarılmışlık ve Kişisel Başarı düzeyleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=-.18, p<.01$). Ayrıca, Aşırı Uyarılmışlık düzeyinin Duygusal Emek boyutlarından Gizlenen Duygular ($r=.14, p<.05$) ile pozitif yönde ilişkisi olduğu tespit edilirken, Sahte Duygular ($r=.12, p>.05$) ve Derinlemesine Eylem ($r=-.04, p>.05$) ile anlamlı bir ilişkisi olmadığı bulunmuştur. Benzer şekilde, Aşırı Uyarılmışlık düzeyi ile Mağdurla Özdeşim puanı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r=.07, p>.05$).

Aktarılan analiz sonuçlarına ek olarak, Depresyon düzeyinin Tükenmişlik alt ölçekleri olan Duygusal Tükenme ($r = .53, p < .01$) ve Duyarsızlaşma ($r = .36, p < .01$) düzeyleri ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğu ve Kişisel Başarı ($r = -.27, p < .01$) düzeyi ile negatif yönde bir ilişkisinin olduğu bulunmuştur. Ancak, Depresyon ve Duygusal Emek düzeyleri olan Gizlenen Duygular ($r = .05, p > .05$), Sahte Duygular ($r = .10, p > .05$) ve Derinlemesine Eylem ($r = .01, p > .05$) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Aynı şekilde, Depresyon ve Mağdurla özdeşim puanının anlamlı olarak ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir ($r=-.07, p>.05$).

Analiz sonuçları incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme alt boyutunun Duyarsızlaşma alt boyutu ile pozitif yönde ($r = .60, p < .01$), Kişisel Başarı alt boyutu ile ise negatif yönde ($r = -.17, p < .01$) anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Bunun yanında, Duygusal Tükenme düzeyinin Duygusal Emek boyutlarından Sahte Duygular ($r=.16, p<.01$) düzeyi ile pozitif yönde anlamlı olduğu bulunmuştur. Öte yandan, Duygusal Tükenme düzeyi ile Duygusal Emek alt boyutları olan Gizlenen Duygular ($r=.06, p>.05$) ve Derinlemesine Eylem ($r=-.11, p>.05$) düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Aynı şekilde,

Duygusal Tükenme düzeyi ile Mağdurla Özdeşim puanı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r=-.06, p>.05$).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma alt ölçeğinin diğer bağımlı değişkenler ile ilişkisine bakıldığında ise, Tükenmişlik Kişisel Başarı alt ölçeği ile negatif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu ortaya koyulmuştur ($r = -.20, p < .01$). Ayrıca, Duyarsızlaşma düzeyinin Duygusal Emek boyutlarından Gizlenen Duygular ($r=.20, p<.01$) ve Sahte Duygular ($r=.33, p<.01$) ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğu bulunurken Derinlemesine Eylem ($r=-.00, p>.05$) ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Dahası, Duyarsızlaşma düzeyi ile Mağdurla Özdeşim arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r=-.01, p>.05$).

Analiz sonuçlarına göre, Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı alt boyut düzeyi ile Duygusal Emek alt boyutlarından Derinlemesine Eylem düzeyi arasında anlamlı pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur ($r=.17, p<.01$). Ancak, Kişisel Başarı düzeyi ile Gizlenen Duygular ($r=.01, p>.05$) ve Sahte Duygular ($r=-.05, p>.05$) Duygusal Emek düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Benzer şekilde, Kişisel Başarı düzeyi ile Mağdurla Özdeşim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r=.08, p>.05$).

Korelasyon analizi bulgularına göre, Duygusal Emek Ölçeği Gizlenen Duygular düzeyinin Duygusal Emek Sahte Duygular düzeyi ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu bulunmuştur ($r = .25, p < .01$). Ancak, Gizlenen Duygular düzeyinin Duygusal Emek Derinlemesine Eylem düzeyi ile anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir ($r = .13, p > .05$). Bunun yanında, Gizlenen Duygular düzeyi ile Mağdurla Özdeşim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı bulunmuştur ($r=-.04, p>.05$).

Duygusal Emek Ölçeği Sahte Duygular düzeyinin Derinlemesine Eylem ($r = .31, p < .01$) düzeyi ile istatistiksel olarak pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Ancak, Sahte Duygular ve Mağdurla Özdeşim puanı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r=-.07, p>.05$). Son olarak, Duygusal Emek Derinlemesine Eylem düzeyi ile Mağdurla Özdeşim puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür ($r=.09, p>.05$).

Tablo 9. Değişkenler Arasındaki Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı Analizi Sonuçları (N= 285)

Bağımlı Değişkenler	İTS	İstemsiz Etkilenmeler	Kaçınma	Aşırı Uyarılmışlık	Depresyon	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	Gizlenen Duygular	Sahte Duygular	Derinlemesine Eylem
1. İkincil Travmatik Stres (İTS)											
2. İstemsiz Etkilenmeler	.86**										
3. Kaçınma	.94**	.72**									
4. Aşırı Uyarılmışlık	.91**	.68**	.80**								
5. Depresyon	.57**	.40**	.56**	.58**							
6. Duygusal Tükenme	.58**	.42**	.58**	.58**	.53**						
7. Duyarsızlaşma	.51**	.35**	.53**	.47**	.36**	.60**					
8. Kişisel Başarı	-.15*	-.03	-.17**	-.18**	-.27**	-.17**	-.20**				
9. Gizlenen Duygular	.07	-.01	.07	.14*	.05	.06	.20**	.01			
10. Sahte Duygular	.14*	.10	.17**	.12	.10	.16**	.33**	-.05	.25**		
11. Derinlemesine Eylem	-.03	.00	-.05	-.04	.01	-.11	-.00	.17**	.11	.31**	
12. Mağdurla Özdeşim	.13*	.19**	.11	.07	.07	-.06	-.01	.08	-.04	-.07	.03

**p < .01, *p < .05

3.3. İKİNCİL TRAVMATİK STRES, DEPRESYON, MAĞDURLA ÖZDEŞİM, DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN CİNSİYET VE MESLEKİ POZİSYONA GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI: İKİ YÖNLÜ ÇOK DEĞİŞKENLİ VARYANS ANALİZİ (2x2 MANOVA)

Mevcut çalışmaya 190 kadın, 95 erkek katılımcı katılmıştır ve katılımcılardan 161'i kendisini ruh sağlığı alanında çalışan meslek elemanı (psikolog, sosyal hizmet uzmanı, psikolojik danışman, saha çalışanı) olarak tanımlarken, 124'ü ruh sağlığı alanı dışında bir pozisyonda çalıştığını (proje asistanı, avukat, tercüman, vd.) belirtmiştir. Çalışmada incelenen bağımlı değişkenlerin cinsiyete ve mesleki pozisyona göre farklılaşıp farklılaşmadığı İki Yönlü Çok Değişkenli Varyans Analizi ile araştırılmıştır. Analiz yürütülmeden önce yapılan değerlendirmenin sonucunda, varyansların homojenliği, bağımsızlık ve normallik sayıltılarının sağlandığı görülmekle birlikte çoklu doğrusallık problemine rastlanmamıştır.

Bağımsız değişkenler olarak cinsiyet değişkeni kadın ve erkek olmak üzere 2 düzeyde, mesleki pozisyon değişkeni ise ruh sağlığı alanında çalışan ve ruh sağlığı alanında çalışmayan olarak 2 düzeyde incelenmiştir. İkincil travmatik stres toplam ve alt boyut düzeyleri, depresyon düzeyi, mağdurla özdeşim toplam puanı, duygusal emek alt boyut (sahte duygular, gizlenen duygu, derinlemesine eylem) düzeyleri ve tükenmişlik alt boyut (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı) düzeyleri bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Tablo 10'da bağımlı değişkenlerin cinsiyete ve mesleki pozisyona göre değişen ortalamalarına ve standart sapmalarına yer verilmiştir.

Tablo 10. Bağımlı Değişkenlerin Cinsiyete ve Mesleki Pozisyona Göre Karşılaştırılması

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişkenler							
	Cinsiyet				Mesleki Pozisyon			
	Kadın (n=190)		Erkek (n=95)		Ruh Sağlığı Çalışanı Olan (n=161)		Ruh Sağlığı Çalışanı Olmayan (n=124)	
	Ort.	ss.	Ort.	ss.	Ort.	ss.	Ort.	ss.
İkincil Travmatik Stres	41.7 _a	.97	37.5 _b	1.34	39.6	1.17	39.6	1.17
İstemsiz Etkilenmeler	12.0 _a	.31	10.9 _b	.42	11.3	.37	11.6	.37
Kaçınma	17.4 _a	.44	15.8 _b	.60	16.7	.53	16.5	.53
Aşırı Uyarılmışlık	12.3 _a	.33	10.9 _b	.45	11.6	.39	11.6	.39
Depresyon	12.9 _a	.58	10.4 _b	.80	11.6	.70	11.7	.70
Mağdurla Özdeşim	2.2	.09	2.2	.12	2.1	.11	2.3	.11
Duygusal Tükenme	14.8	.61	13.6	.84	14.3	.74	14.0	.73
Duyarsızlaşma	5.1	.30	5.1	.42	4.7	.36	5.5	.36
Kişisel Başarı	17.7	.35	18.8	.48	18.0	.42	18.5	.42
Sahte Duygular	5.4 _a	.18	6.0 _b	.24	5.6	.21	5.8	.21
Derinlemesine Eylem	7.4	.25	8.0	.35	7.2	.30	8.3	.27
Gizlenen Duygular	7.9 _a	.23	8.7 _b	.32	8.2	.27	8.5	.27

Not: Aynı harfi taşımayan ortalamalar istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farkı ifade etmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, bağımlı değişkenler üzerinde cinsiyet ve mesleki pozisyonun etkileşim etkisine rastlanmamıştır, Wilks' $\lambda = .98$, $F_{(1, 284)} = .60$, $p > .05$, $\eta^2 = .02$. Bağımlı değişkenlerin cinsiyete göre ise istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı bulgusuna ulaşılmıştır, Wilks' $\lambda = .93$, $F_{(1, 284)} = 2.05$, $p < .05$, $\eta^2 = .08$. İzleyen analizlerde cinsiyetin her bir bağımlı değişkene olan etkisini incelemek adına ayrı ayrı ANOVA yürütülmüştür. Bu bağlamda, mağdurla özdeşim, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve derinlemesine eylem düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmüştür. Ortaya çıkan bulgular doğrultusunda, ikincil travmatik stres belirti puanı açısından kadınların ($Ort=41.7$, $ss=.97$) erkeklere ($Ort=37.5$, $ss=1.34$) göre istatistiki olarak anlamlı düzeyde daha fazla stres belirtisi gösterdiği bulunmuştur ($F_{(1,284)}=6.24$, $p < .05$, $\eta^2 = .02$). Benzer şekilde, ikincil travmatik stres alt boyutlarında, kadınların ($Ort=12.0$, $ss=.31$) erkeklere ($Ort=10.9$, $ss=.42$) göre daha fazla istemsiz etkilenmeler belirtisi gösterdiği ortaya koyulmuştur ($F_{(1,284)}=4.05$, $p < .05$, $\eta^2 = .01$). Kaçınma alt boyutu açısından, kadınların ($Ort=17.4$, $ss=.44$) erkeklere ($Ort=15.8$, $ss=.60$) göre daha fazla belirti deneyimlediği

bulunmuştur ($F_{(1,284)} = 4.81, p < .05, \eta^2 = .01$). Aynı zamanda, kadınların ($Ort=12.3, ss=33$) erkeklere ($Ort=10.9, ss=42$) göre daha yüksek düzeyde aşırı uyarılmışlık belirtisi deneyimlediği bulgusuna ulaşılmıştır ($F_{(1,284)} = 6.86, p < .01, \eta^2 = .02$). Ayrıca, kadınların ($Ort= 12.9, ss=.58$) erkeklere ($Ort=10.4, ss=.80$) göre anlamlı olarak daha fazla depresyon belirtisi gösterdiği ortaya koyulmuştur ($F_{(1,284)} = 6.58, p < .05, \eta^2 = .02$). Duygusal emek alt boyut puan ortalamaları açısından incelendiğinde, erkeklerin ($Ort=6.0, ss=.24$) kadınlara ($Ort=5.4, ss=.18$) göre anlamlı düzeyde daha fazla duygusal emek sahte duygular gösterdiği bulunmuştur ($F_{(1,284)}=4.17, p < .05, \eta^2 = .02$). Benzer şekilde, erkeklerin ($Ort=8.7, ss=.32$) kadınlara ($Ort=7.9, ss=.23$) göre istatistiki olarak daha yüksek düzeyde duygusal emek gizlenen duygular sergiledikleri tespit edilmiştir ($F_{(1,284)}=5.54, p < .05, \eta^2 = .02$).

Analiz bulguları dahilinde ayrıca, ikincil travmatik stres genel ve alt boyutlarının, depresyon, mağdurla özdeşim, duygusal emek alt boyut ve tükenmişlik alt boyut puan ortalamalarının ruh sağlığı çalışanı olup olmamaya göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı görülmüştür, Wilks' $\lambda = .95, F_{(1, 284)} = 1.31, p > .05, \eta^2 = .05$.

3.4. İKİNCİL TRAVMATİK STRES, DEPRESYON VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİ YORDAYAN DEĞİŞKENLERE YÖNELİK HİYERARŞİK ÇOKLU REGRESYON ANALİZİ BULGULARI

Çalışmanın bu bölümünde, tez çalışmasının ana hipotezlerini test etmeye yönelik yapılan analizlerin bulgularına yer verilmiştir. İkincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik düzeylerini yordayan değişkenleri incelemeye yönelik her bir bağımlı değişken için ayrı ayrı Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi yürütülmüştür. Analizler yürütülmeden önce yapılan incelemede, varyansların homojenliği ve normallik sayılıtlarının sağlandığı tespit edilmiştir ve çoklu doğrusallık problemine rastlanmamıştır.

Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizlerinde, muhtemel karıştırıcı etkisinin olacağı varsayımıyla katılımcıların demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, kişisel travma geçmişi, deneyim, haftalık çalışma süresi, süpervizyon, meslek içi eğitim, mesleki pozisyon, geçmiş göç deneyimi) analizin birinci adımında kontrol değişkeni olarak eşitliğe dahil edildikten sonra katılımcıların demografik özelliklerinin katkısının ötesinde mağdurla özdeşim ve duygusal emek değişkenlerinin yordama gücünü görebilmek amacıyla ikinci adımda mağdurla özdeşim puanı ve üçüncü adımda duygusal emek değişkeninin 3 alt boyutu aşamalı olarak analize dahil edilmiştir. Yürütülen Hiyerarşik Regresyon Analizlerinin akış şemasına Şekil 1'de yer verilmiştir.

1. Adım (Kontrol Değişkenleri)

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet

Yaş

Eğitim Düzeyi

Kişisel Travma Geçmişi

Mesleki Deneyim

Haftalık Çalışma Süresi

Süpervizyon Desteği

Meslek içi Eğitim Desteği

Mesleki Pozisyon

Kendisinin Göç Deneyimi

Anne/Babasının Göç Deneyimi

Anne/Babasının Ebeveynlerinin Göç Deneyimi

2. Adım

Mağdurla Özdeşim

3. Adım

Duygusal Emek Alt Boyutları

Sahte Duygular

Derinlemesine Eylem

Gizlenen Duygular

Yordanan Değişkenler (Sırasıyla)

İkincil Travmatik Stres

İstemsiz Etkilenmeler

Kaçınma

Aşırı Uyarılmışlık

Depresyon

Tükenmişlik

Duygusal Tükenme

Duyarsızlaşma

Kişisel Başarı

Şekil 1. Yürütülen Hiyerarşik Regresyon Analizleri Akış Şeması

Regresyon analizi bulguları raporlanırken modellere dahil edilen blokların yordanan değişkenler üzerinde açıkladıkları varyans düzeyi ($F_{\text{değişim}}$), her bir değişkenin yordanan değişkeni yordama gücü (β) ve değişkenlerin korelasyon düzeyini belirten kısmi korelasyon (pr) değerlerine yer verilmiştir.

3.4.1. İkincil Travmatik Stres Düzeyini Yordayan Değişkenlere Yönelik Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi

Toplam ölçek puanı ve 3 alt boyutta (istemsiz etkilenmeler, kaçınma, aşırı uyarılmışlık) ayrı ayrı değerlendirilen ikincil travmatik stres belirti düzeyini, katılımcıların demografik özellikleri istatistiksel olarak kontrol edildikten sonra mağdurla özdeşim puanının ve duygusal emek alt düzey puanlarının (sahte duygular, derinlemesine eylem, gizlenen duygular) ne düzeyde yordama gücüne sahip olduğunu test etmek amacıyla Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi uygulanmıştır.

Analiz sonuçları incelendiğinde, birinci adımda kontrol değişkeninin katkısının ardından ikinci adımda analize dahil edilen mağdurla özdeşim puanının ($pr=.13$, $\beta=1.45$, $t_{(271)}=2.15$, $p<.05$) modele anlamlı bir katkı sağladığı ve ikincil travmatik stres değişkeni varyansına %1’lik bir etki yaparak açıklanan varyansı %5’e ulaştırdığı görülmüştür ($F_{\text{değişim}}(1, 271) = 4.65$, $p <.05$). Üçüncü adımda eşitliğe dahil edilen Duygusal Emek Ölçeği alt boyutlarından sadece “sahte duygular” puanının ($pr=.19$, $\beta=1.03$, $t_{(270)}=3.11$, $p<.01$) ikincil travmatik stres düzeyini anlamlı olarak yordadığı bulunmuş ve yüzde 4’lük bir katkı ile açıklanan toplam varyansı %9’a yükselttiği ortaya çıkmıştır ($F_{\text{değişim}}(1, 270) = 9.66$, $p <.01$). İkincil Travmatik Stres düzeyini yordayan değişkenlerin yordama gücünü gösteren Hiyerarşik Çoklu Regresyon analizi sonuçlarına Tablo 11’de yer verilmiştir.

Tablo 11. İkincil Travmatik Stres Ölçeği Toplam Puanını Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β	t	R	R ²	ΔR^2	F _{değişim}	p
1. Basamak			.20	.04	.04	.95	.50
Kontrol Değişkenleri							
Cinsiyet	-4.35	-2.50*					
Yaş	-.09	-.40					
Eğitim Düzeyi	-.05	1.64					

Travma Geçmişi	.28	.53				
Mesleki Deneyim	.01	.18				
Çalışma Süresi	.11	.86				
Süpervizyon	-1.43	-.77				
Meslek içi Eğitim	3.41	1.64				
Mesleki Pozisyon	.37	.23				
Kendi- Göç	-.50	-.26				
Ebeveyn-Göç	1.18	.09				
Ebeveyn aile- Göç	1.51	.80				
2. Basamak			.23	.05	.01	4.65 .03*
Kontrol Değişkenleri						
Mağdurla Özdeşim	1.45	2.15*				
3. Basamak			.30	.09	.04	9.66 .00**
Kontrol Değişkenleri						
Mağdurla Özdeşim	1.60	2.42*				
Sahte Duygular	1.03	3.11**				
Derinlemesine Eylem	-.09	-1.33				
Gizlenen Duygular	.07	1.11				

**p<.01, *p<.05

İkincil Travmatik Stres Ölçeği “İstemsiz Etkilenmeler” alt boyutunu anlamlı olarak yordayan değişkenler incelendiğinde, birinci adımda katılımcıların demografik özelliklerin etkisi istatistiksel olarak kontrol edildikten sonra ikinci adımda modele eklenen mağdurla özdeşim puanının ($\beta=.19$, $\beta=.65$, $t_{(271)}=3.11$, $p<.01$) istemsiz etkilenmeler düzeyini anlamlı olarak yordadığı ve varyans değişiminde yüzde 3’lük etki yaparak açıklanan toplam varyansı yüzde 7’ye çıkardığı görülmüştür ($F_{değişim (1,271)} = 9.67$, $p <.01$). Üçüncü adımda duygusal emek alt boyutlarının aşamalı olarak eşitliğe eklenmesi ile birlikte sadece sahte duygular düzeyinin ($\beta=.14$, $\beta=.24$, $t_{(270)}=2.34$, $p<.05$) istemsiz etkilenmeler düzeyini anlamlı olarak yordadığı ve yüzde 2’lik bir etki ile açıklanan toplam varyansı yüzde 9’a çıkardığı bulunmuştur ($F_{değişim (1,270)} = 5.45$, $p <.05$). İkincil Travmatik Stres Ölçeği “İstemsiz Etkilenmeler” alt düzeyini yordayan değişkenlere yönelik yürütülen Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi bulgularına Tablo 12’de yer verilmiştir.

Tablo 12. İkincil Travmatik Stres İstemsiz Etkilenmeler Alt Düzey Puanını Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β	t	R	R ²	ΔR^2	F _{değişim}	p
1. Basamak			.19	.04	.04	.87	.58
Kontrol Değişkenleri							
Cinsiyet	-1.32	-2.42*					
Yaş	.10	1.41					
Eğitim Düzeyi	-.13	-.70					
Travma Geçmiş	.10	.63					
Mesleki Deneyim	-.00	-.23					
Çalışma Süresi	.03	.65					
Süpervizyon	-.87	-1.49					
Meslek içi Eğitim	.36	.59					
Mesleki Pozisyon	.16	.31					
Kendi- Göç	-.46	-.76					
Ebeveyn-Göç	.18	.28					
Ebeveyn aile- Göç	.30	.50					
2. Basamak			.26	.07	.03	9.67	.00**
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	.65	3.11**					
3. Basamak			.30	.09	.02	5.45	.02*
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	.69	3.34**					
Sahte Duygular	.24	2.34*					
Derinlemesine Eylem	-.05	-.72					
Gizlenen Duygular	-.00	-.01					

**p<.01, *p<.05

İkincil Travmatik Stres Ölçeği “Kaçınma” alt boyut puanını anlamlı düzeyde yordayan değişkenler incelendiğinde, birinci adımda kontrol değişkenlerinin katkısı değerlendirildikten sonra ikinci adımda mağdurla özdeşim puanının kaçınma düzeyini anlamlı olarak yordamadığı görülmüştür ($F_{değişim (1,271)} = 3.38, p >.05$). Bununla birlikte, üçüncü adımda eşitliğe dahil edilen duygusal emek alt boyutlarından sahte duygular düzeyinin ($p=.21, \beta=.52, t_{(270)}=3.49, p<.01$) ve

mağdurla özdeşim puanının ($r=.13$, $\beta=.64$, $t_{(271)}=2.15$, $p<.05$) kaçınma düzeyini anlamlı olarak yordadığı bulgusuna ulaşılmış ve %4'lük bir etki sağlayarak açıklanan toplam varyansın %10'a çıkarıldığı görülmüştür ($F_{değişim(1, 270)} = 12.17$, $p <.01$). İkincil Travmatik Stres Kaçınma alt düzeyini yordayan değişkenleri incelemek amacı ile yürütülen Hiyerarşik Çoklu Regresyon analizi sonuçları Tablo 13'te gösterilmiştir.

Tablo 13. İkincil Travmatik Stres Kaçınma Alt Düzey Puanını Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β	t	R	R ²	ΔR^2	F _{değişim}	p
1. Basamak			.22	.05	.05	1.12	.35
Kontrol Değişkenleri							
Cinsiyet	-1.64	-2.11*					
Yaş	-.07	-.67					
Eğitim Düzeyi	.12	.47					
Travma Geçmişi	-.08	-.36					
Mesleki Deneyim	.00	.18					
Çalışma Süresi	.04	.74					
Süpervizyon	-.49	-.59					
Meslek içi Eğitim	2.25	2.43*					
Mesleki Pozisyon	-.03	-.04					
Kendi- Göç	-.51	-.60					
Ebeveyn-Göç	.23	.26					
Ebeveyn aile- Göç	.48	.56					
2. Basamak			.24	.06	.01	3.38	.07
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	.55	1.84					
3. Basamak			.32	.10	.04	12.17	.00**
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	.64	2.15*					
Sahte Duygular	.52	3.49**					
Derinlemesine Eylem	-.10	-1.55					
Gizlenen Duygular	.05	.88					

**p<.01, *p<.05

Son olarak, İkincil Travmatik Stres Ölçeği “Aşırı Uyarılmışlık” alt boyut puanını anlamlı olarak yordayan değişkenler incelendiğinde, katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi birinci basamakta kontrol edildikten sonra ikinci basamakta eşitliğe dahil edilen mağdurla özdeşim puanının aşırı uyarılmışlık düzeyini anlamlı olarak yordamadığı görülmüştür ($F_{değişim (1,271)} = 1.19$, $p > .05$). Üçüncü adımda, duygusal emek alt boyutları modele aşamalı olarak eklendiğinde gizlenen duygular ($\beta = .16$, $\beta = .23$, $t_{(270)} = 2.62$, $p < .05$) düzeyinin aşırı uyarılmışlık alt boyutunu anlamlı olarak yordadığı ve %3'lük bir etki ile açıklanan varyansı yüzde 9'a çıkarttığı görülmüştür ($F_{değişim (1,270)} = 6.87$, $p < .05$). İlgili regresyon analizi sonuçlarına Tablo 14'te yer verilmiştir.

Tablo 14. İkincil Travmatik Stres Aşırı Uyarılmışlık Alt Düzey Puanını Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β	t	R	R ²	ΔR^2	F _{değişim}	p
1. Basamak			.24	.06	.06	1.44	.15
Kontrol Değişkenleri							
Cinsiyet	-1.40	-2.41*					
Yaş	-.13	-1.63					
Eğitim Düzeyi	-.05	-.24					
Travma Geçmişi	.26	1.48					
Mesleki Deneyim	.01	.53					
Çalışma Süresi	.04	.98					
Süpervizyon	-.07	-.11					
Meslek içi Eğitim	.80	1.15					
Mesleki Pozisyon	.24	.44					
Kendi- Göç	.47	.73					
Ebeveyn-Göç	-.24	-.35					
Ebeveyn aile- Göç	.74	1.17					
2. Basamak			.25	.06	.00	1.19	.28
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	.25	1.09					

3. Basamak			.30	.09	.03	6.87	.01*
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	.29	1.27					
Gizlenen Duygular	.23	2.62*					
Sahte Duygular	.12	1.90					
Derinlemesine Eylem	-.04	-.64					
**p<.01, *p<.05							

3.4.2. Depresyon Düzeyini Yordayan Değişkenlere Yönelik Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi

Depresyon düzeyi üzerinde yordama gücü olan değişkenler incelendiğinde, birinci adımda katılımcıların demografik özelliklerinin anlamlı etkisi kontrol edildikten sonra, ikinci adımda eşitliğe dahil edilen mağdurla özdeşim puanının depresyon düzeyini anlamlı olarak yordamadığı ortaya koyulmuştur ($F_{değişim (1,271)} = 1.13, p >.05$). Üçüncü adımda modele aşamalı olarak eklenen duygusal emek düzeylerinden sadece sahte duygular düzeyinin ($\beta=.15, t_{(270)}=2.40, p<.05$) depresyon düzeyini anlamlı olarak yordadığı ve açıklanan varyans üzerinde yüzde 2'lik bir etki ile açıklanan toplam varyansı %12'ye ulaştırdığı görülmüştür ($F_{değişim (1,270)} = 5.74, p <.05$). Depresyon düzeyini yordayan değişkenlere ait regresyon analizi sonuçlarına Tablo 15'te yer verilmiştir.

Tablo 15. Depresyon Düzeyini Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β	t	R	R ²	ΔR^2	F _{değişim}	p
1. Basamak			.31	.10	.10	2.42	.00**
Kontrol Değişkenleri							
Cinsiyet	-2.73	-2.71**					
Yaş	-.08	-.63					
Eğitim Düzeyi	-.08	-.24					
Travma Geçmişi	1.05	3.50**					
Mesleki Deneyim	.00	.07					
Çalışma Süresi	.01	.16					
Süpervizyon	.54	.50					
Meslek içi Eğitim	2.66	2.21*					

Mesleki Pozisyon	.65	.70				
Kendi- Göç	.24	.21				
Ebeveyn-Göç	-.86	-.72				
Ebeveyn aile- Göç	1.55	1.40				
2. Basamak			.32	.10	.00	1.13 .29
Kontrol Değişkenleri						
Mağdurla Özdeşim	.42	1.06				
3. Basamak			.35	.12	.02	5.75 .02*
Kontrol Değişkenleri						
Mağdurla Özdeşim	.50	1.26				
Sahte Duygular	.47	2.40*				
Derinlemesine Eylem	.00	.04				
Gizlenen Duygular	.05	.85				

****p<.01, *p<.05**

3.4.3. Tükenmişlik Düzeyini Yordayan Değişkenlere Yönelik Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi

3.4.3.1. Duygusal Tükenme Düzeyini Yordayan Değişkenler

Duygusal tükenme düzeyini anlamlı olarak yordayan değişkenler incelendiğinde, kontrol değişkenleri olarak katılımcıların demografik özellikleri birinci adımda analize dâhil edildikten sonra ikinci adımda eklenen mağdurla özdeşim puanının modele anlamlı bir katkı sağlamadığı ve duygusal tükenme düzeyini anlamlı olarak yordamadığı ortaya koyulmuştur ($F_{değişim (1,271)} = .77$, $p > .05$). Üçüncü adımda aşamalı olarak modele dahil edilen duygusal emek düzeylerinden sahte duygular düzeyinin ($\beta = .17$, $\beta = .59$, $t_{(270)} = 2.82$, $p < .01$) duygusal tükenme düzeyini anlamlı olarak yordadığı ve varyans üzerinde yüzde 3'lük etki ile toplam açıklanan varyansı yüzde 8'e çıkardığı görülmüştür ($F_{değişim (1,270)} = 7.93$, $p < .05$). Sonrasında, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine eylem düzeyinin ($\beta = -.14$, $\beta = -.35$, $t_{(270)} = -2.31$, $p < .05$) dördüncü basamakta modele anlamlı katkı sağladığı ve açıklanan toplam varyansı yüzde 9'a yükselttiği ortaya koyulmuştur ($F_{değişim (1,269)} = 5.32$, $p < .05$). Tükenmişlik değişkeni duygusal tükenme alt düzeyini yordayan değişkenlere yönelik regresyon analizi sonuçlarına Tablo 16'da yer verilmiştir.

Tablo 16. *Tükenmişlik Değişkeni Duygusal Tükenme Alt Boyut Düzeyini Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Bağımsız Değişkenler	β	t	R	R ²	ΔR^2	F _{değişim}	p
1. Basamak			.21	.05	.05	1.09	.37
Kontrol Değişkenleri							
Cinsiyet	-1.24	-1.15					
Yaş	-.19	-1.35					
Eğitim Düzeyi	.51	1.41					
Travma Geçmiş	.05	.16					
Mesleki Deneyim	.06	2.16*					
Çalışma Süresi	.07	.91					
Süpervizyon	.72	.62					
Meslek içi Eğitim	1.33	1.03					
Mesleki Pozisyon	-.41	-.40					
Kendi- Göç	.28	.24					
Ebeveyn-Göç	-1.13	-.88					
Ebeveyn aile- Göç	2.01	1.70					
2. Basamak			.22	.05	.00	.77	.38
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	-.37	-.88					
3. Basamak			.28	.08	.03	7.93	.01*
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	-.28	-.66					
Sahte Duygular	.59	2.82**					
4. Basamak			.31	.09	.01	5.32	.02*
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	-.19	-.45					
Sahte Duygular	.74	3.40**					
Derinlemesine Eylem	-.35	-2.31*					
Gizlenen Duygular	.03	.55					

**p<.01, *p<.05

3.4.3.2. Duyarsızlaşma Düzeyini Yordayan Değişkenler

Aşağıda verilen tablodan da görüleceği üzere (Bkz. Tablo 17), birinci adımda katılımcıların demografik özellikleri kontrol edildikten sonra ikinci adımda analize eklenen mağdurla özdeşim puanının tükenmişlik değişkeni duyarsızlaşma alt düzeyini anlamlı olarak yordamadığı bulunmuştur ($F_{değişim (1,271)} = .01, p > .05$). Üçüncü adımda duygusal emek alt boyutlarının aşamalı olarak eklenmesi ile birlikte sahte duygular ($pr=.33, \beta=.56, t_{(270)}=5.72, p<.01$) düzeyinin duyarsızlaşma düzeyini anlamlı olarak yordadığı ve yüzde 11'lik bir etki ile açıklanan toplam varyansı yüzde 15'e çıkardığı bulunmuştur ($F_{değişim (1,270)} = 32.72, p < .01$). Aynı şekilde, duygusal emek alt boyutlarından gizlenen duygular ($pr=.13, \beta=.17, t_{(269)}=2.17, p<.05$) düzeyinin dördüncü basamakta modele anlamlı katkı sağladığı ve varyans üzerinde yüzde 1'lik katkı ile toplam açıklanan varyansı yüzde 16'ya çıkardığı ortaya koyulmuştur ($F_{değişim (1,269)} = 4.73, p < .05$).

Tablo 17. *Tükenmişlik Değişkeni Duyarsızlaşma Alt Boyut Düzeyini Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları*

Bağımsız Değişkenler	β	t	R	R ²	ΔR^2	F _{değişim}	p
1. Basamak			.21	.04	.04	1.01	.44
Kontrol Değişkenleri							
Cinsiyet	.13	.25					
Yaş	-.12	-1.67					
Eğitim Düzeyi	.36	2.06*					
Travma Geçmiş	-.04	-.27					
Mesleki Deneyim	.01	1.00					
Çalışma Süresi	.00	.05					
Süpervizyon	.45	.80					
Meslek içi Eğitim	.49	.77					
Mesleki Pozisyon	.85	1.71					
Kendi- Göç	.17	.28					
Ebeveyn-Göç	-.47	-.74					
Ebeveyn aile- Göç	.59	1.01					
2. Basamak			.21	.04	.00	.01	.92
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	-.02	-.11					

3. Basamak			.38	.15	.11	32.72	.00**
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	.07	.35					
Sahte Duygular	.56	5.72**					
4. Basamak			.40	.16	.01	4.73	.03*
Kontrol Değişkenleri							
Mağdurla Özdeşim	.09	.45					
Sahte Duygular	.52	5.12**					
Gizlenen Duygular	.17	2.17*					
Derinlemesine Eylem	-.11	-1.74					

**p<.01, *p<.05

3.4.3.3. Kişisel Başarı Düzeyini Yordayan Değişkenler

Tükenmişlik değişkeni kişisel başarı alt düzeyini anlamlı olarak yordayan değişkenler incelendiğinde, birinci adımda katılımcıların demografik özellikleri kontrol edildikten sonra ikinci adımda eşitliğe dahil edilen mağdurla özdeşim puanının modele anlamlı bir katkı sağlamadığı ve kişisel başarı düzeyini anlamlı olarak yordamadığı görülmüştür ($F_{değişim (1,271)} = .71, p >.05$). Üçüncü adımda analize aşamalı olarak eklenen duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine eylem düzeyinin ($pr=.12, \beta=.17, t_{(270)}=2.06, p<.05$) anlamlı olarak kişisel başarı düzeyini yordadığı ve yüzde 2'lik etki ile açıklanan toplam varyansı yüzde 9'a çıkardığı bulunmuştur ($F_{değişim (1,270)} = 4.25, p <.05$). Ardından, dördüncü basamakta sahte duygular düzeyinin ($pr=-.13, \beta=-.26, t_{(270)}=-2.12, p<.05$) anlamlı olarak modele katkısı olduğu ve açıklanan toplam varyansı yüzde 10'a çıkardığı ortaya koyulmuştur ($F_{değişim (1,272)} = 4.46, p <.05$).

Tablo 18. Tükenmişlik Değişkeni Kişisel Başarı Alt Boyut Düzeyini Yordayan Değişkenlere İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	β	t	R	R ²	ΔR^2	F _{değişim}	p
1. Basamak			.27	.07	.07	1.75	.06
Kontrol Değişkenleri							
Cinsiyet	1.06	1.72					
Yaş	-.01	-.16					

Eğitim Düzeyi	-.47	-2.32*				
Travma Geçmişi	-.12	-.68				
Mesleki Deneyim	.01	.28				
Çalışma Süresi	.00	.02				
Süpervizyon	-1.50	-2.28*				
Meslek içi Eğitim	-1.12	-1.52				
Mesleki Pozisyon	.39	.67				
Kendi- Göç	.25	.37				
Ebeveyn-Göç	-.10	-.13				
Ebeveyn aile- Göç	-.57	-.84				
2. Basamak			.27	.07	.00	.71 .40
Kontrol Değişkenleri						
Mağdurla Özdeşim	.20	.84				
3. Basamak			.30	.09	.02	4.25 .04*
Kontrol Değişkenleri						
Mağdurla Özdeşim	.17	.71				
Derinlemesine Eylem	.17	2.06*				
4. Basamak			.32	.10	.01	4.46 .04*
Kontrol Değişkenleri						
Mağdurla Özdeşim	.12	.49				
Derinlemesine Eylem	.23	2.62**				
Sahte Duygular	-.26	-2.12*				
Gizlenen Duygular	-.00	-.03				

**p<.01, *p<.05

Tablo 19. Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analiz Bulgularının Özet Gösterimi

Yordayan Değişkenler	Yordanan Değişkenler							
	İkincil Travmatik Stres (İTS) Toplam Puan	İTS İstemsiz Etkilenmeler	İTS Kaçınma	İTS Aşırı Uyarılmışlık	Depresyon	Maslach Tükenmişlik Ölçeği- Duygusal Tükenme	Maslach Tükenmişlik Ölçeği- Duyarsızlaşma	Maslach Tükenmişlik Ölçeği- Kişisel Başarı
Mağdurla Özdeşim	+	+	+					
Duygusal Emek-Sahte Duygular	+	+	+		+	+	+	-
Duygusal Emek-Derinlemesine Eylem						-		+
Duygusal Emek-Gizlenen Duygular				+			+	

“+” ve “-” olarak belirtilen ifadeler yordayıcı değişkenlerin yordanan değişkenleri anlamlı düzeyde yordadığını göstermekte ve ilişkinin yönünü belirtmektedir

Özetle, ikincil travmatik stres ve depresyon puanı açısından kadınların erkeklere göre daha yüksek düzeyde belirti gösterdikleri bulgusuna ulaşılmıştır. Bunun yanında, duygusal emek düzeylerinde erkeklerin kadınlara göre anlamlı olarak daha yüksek düzeyde sahte duygular ve gizlenen duygular stratejilerini kullandıkları ortaya koyulmuştur. Meslek elemanları karşılaştırıldığında ise ikincil travmatik stres, depresyon, tükenmişlik, mağdurla özdeşim ve duygusal emek düzeylerinin ruh sağlığı çalışanı olup olmamaya göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. İkincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik bağımlı değişkenlerini yordayan değişkenleri incelemek amacıyla katılımcıların demografik özelliklerinin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisi istatistikî olarak kontrol edildikten sonra mağdurla özdeşim puanı ve duygusal emek düzeylerinin etkisi incelenmiştir. İlk olarak, mağdurla özdeşim puanının sadece ikincil travmatik stres toplam düzeyi ile istemsiz etkilenmeler ve kaçınma alt boyutunu pozitif yönde anlamlı olarak yordadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, duygusal emek sahte duygular düzeyinin ikincil travmatik stres belirti düzeyi ile istemsiz etkilenmeler ve kaçınma alt boyutunu, depresyon düzeyini ve tükenmişliğin 3 alt boyutunu da anlamlı olarak yordadığı bulunmuştur. Derinlemesine eylem düzeyinin ise tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme düzeyini negatif yönde ve kişisel başarı düzeyini ise pozitif yönde anlamlı olarak yordama gücünün olduğu görülmüştür. Son olarak, gizlenen duygular düzeyinin aşırı uyarılmışlık düzeyi ile duyarsızlaşma düzeyini anlamlı olarak yordadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yordanan değişkenler üzerindeki yordayıcı değişkenlerin etkisini gösteren analiz bulguları özet bir biçimde Tablo 19’da sunulmuştur.

4. BÖLÜM

TARTIŞMA

DSM-III-R (APA, 1987) ile birlikte travma sonrası stres bozukluğu tanı kriterleri doğrudan maruziyetin yanında travmatik olaya dolaylı maruziyeti kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Alanyazında yürütülen çalışmalar travma alanında çalışan profesyonellerin de stres tepkisi gösterebildiğini ortaya koymaktadır. DSM-IV'ü temel alarak Figley (1995), travma mağduru kişilere yardım etmenin önemli düzeyde bir stres kaynağı oluşturduğunu ve bu strese bağlı olarak kişilerin tekrar deneyimleme, aşırı uyarılma ve kaçınma gibi travma sonrası stres bozukluğuna benzer belirtiler deneyimleyebildiklerini belirtmektedir. Aynı zamanda, alanyazında bahsedilen çalışmalarda afet ve travma alanında çalışan meslek elemanlarında depresyon belirtisi düzeyinin diğer meslek gruplarına göre daha yüksek olabildiği gösterilmektedir (Khera, Harvey, Callan, 2014; Lusk ve Terrazas, 2015). İkincil travmatik stres ve depresyon belirtilerine ek olarak, meslek elemanlarının duygusal tükenme, danışanlara karşı duyarsızlaşma ve kişisel başarı algısında düşüş gibi tükenmişliği yansıtan sorunlar yaşayabildikleri görülmektedir (Lusk ve Terrazas, 2015; Eriksson ve ark., 2013). Dolayısıyla, mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanlarının deneyimleyebilecekleri ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik belirtisi düzeyini etkileyen risk faktörlerinin incelenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Alanyazında, birçok bireysel ve organizasyonel faktörün tükenmişlik, ikincil travmatik stres ve depresyon belirtilerinin gelişiminde önemli olduğu ortaya koyulmaktadır. Meslek içi eğitim ve süpervizyon desteğinin (Leiter ve ark., 2015; Anderson, 2000), bireysel travma geçmişinin (Adams ve ark., 2008; Whealin ve ark., 2007), çalışma süresinin (Baird ve Jenkins, 2003; Leiter ve ark., 2015), mesleki deneyim süresinin (Nurman ve Gamble, 1995, aktaran Baird ve Jenkins, 2003; Pearlman ve Maclan, 1995), yaşın (İçöz ve Zara, 2011; Adams ve ark., 2008), cinsiyetin (Kocabıyık ve Çakıcı, 2008, Robinson, Clements ve Land, 2003) ve eğitim düzeyinin (Creamer ve Liddle, 2005; Çolak ve ark., 2012) ikincil travmatik stres, tükenmişlik ve depresyon belirtisi düzeyini anlamlı olarak etkilediğini ortaya koyan çalışmalara ulaşılmaktadır. Ursano ve arkadaşları (1999) travma alanında çalışan profesyonellerin yaşadıkları ruhsal sıkıntılara dikkat çekerek mağdurla özdeşim ve benzerlik algısının travma sonrası stres bozukluğu ve depresyon gibi psikolojik belirtilerin gelişiminde etkili olabildiğinden söz etmektedir. Ayrıca, alanyazında çalışmaların işaret ettiği gibi duyguların yönetilmesi ve düzenlenmesini kapsayan duygusal emek stratejilerinin kullanılması tükenmişlik belirtilerinin gelişiminde önemli bir risk faktörüdür (Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000).

Bu araştırmanın temel amacı, mülteci ve sığınmacılara hizmet veren ve verdikleri hizmetin doğası gereği travmatik yaşam olaylarına dolaylı olarak maruz kalan meslek elemanlarının deneyimleyebildikleri ikincil travmatik stres, tükenmişlik ve depresyon belirtilerini yordayan değişkenleri incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi istatistiki olarak kontrol edildikten sonra duygusal emek alt boyut ölçümlerinin ve mağdurla özdeşim puanının ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki yordayıcı gücü incelenmiştir. Aynı zamanda, araştırmada değerlendirilen temel değişkenlerin birbiri ile ilişkisi incelenmiş olup duygusal emek, mağdurla özdeşim, ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik değişkenlerine ait puan ortalamalarının cinsiyete ve mesleki pozisyona göre farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Çalışmanın bu bölümünde, elde edilen bulgular ilgili alan yazın ışığında tartışılmıştır. Ayrıca, mevcut çalışmanın klinik doğrular ve sınırlılıkları üzerinde durulmakla birlikte gelecekteki çalışmalara yönelik önerilerde bulunulmuştur.

4.1. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Mevcut tez çalışmasında ikincil travmatik stres, tükenmişlik, depresyon, mağdurla özdeşim ve duygusal emek değişkenlerinin ilişkisini incelemek amacıyla Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı Analizi yürütülmüştür.

Alanyazında çalışmalar, afet ve travma alanında çalışan meslek elemanlarının ikincil travmatik stres ve depresyon belirtilerinin yüksek oranla birlikte ortaya çıktığını göstermektedir (Colombo, Emanuel ve Zito, 2019; Bride, Robinson, Yegidis ve Figley, 2004). Benzer şekilde, mevcut çalışma mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanlarının ikincil travmatik stres genel belirti düzeyinin ve aynı zamanda istemsiz etkilenmeler, kaçınma ve aşırı uyarılmışlık alt boyut belirti düzeylerinin depresyon belirti düzeyi ile paralel ilerlediğini göz önüne sermektedir. McCann ve Pearlman (1990), travmatik yaşam olaylarına dolaylı olarak maruz kalan profesyonellerin kimlik ve dünya görüşlerinin önemli ölçüde değişime uğrayabileceğini vurgulamaktadır. Aynı zamanda, Beck (1967)'in bilişsel modeli kapsamında kimlik ve dünyaya ilişkin olumsuz şemaların depresyona temel oluşturabildiği bilinmektedir. Dolayısıyla, mülteci ve sığınmacılara hizmet verilen süreçte dolaylı olarak maruz kalınan travmatik yaşam olaylarının bilişsel düzeyde önemli düzeyde bir değişime sebep olarak ikincil travmatik stres ve depresyon belirtilerinin beraber gelişmesine etki edebileceği söylenebilir.

İkincil travmatik stres genel ve alt boyut belirti düzeyleri ile tükenmişlik alt boyut düzeylerinin arasında yapılan korelasyon katsayısı analizleri sonucunda beklenildiği gibi pozitif yönde anlamlı ilişkiler elde edilmiştir. Meslek elemanları arasında ikincil travmatik stres genel belirti düzeyi ile istemsiz etkilenmeler, kaçınma ve aşırı uyarılmışlık belirti düzeyinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçümleri ile pozitif yönde, kişisel başarı alt ölçümü ile negatif yönde bulunan ilişkisi bu alanda yürütülmüş çalışmalar ile tutarlılık göstermektedir (Birinci ve Erden, 2016; Shoji ve ark., 2015; Colombo, Emanuel ve Zito, 2019). Dolayısıyla, ikincil travmatik stres belirtilerinde artış oldukça mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alanlarında da yaşadığı zorlukların artacağı ve algılanan kişisel başarı düzeyinin azalacağı söylenebilir.

Ayrıca, mevcut çalışmada depresyon belirti düzeyi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilirken, depresyon belirti düzeyi ile kişisel başarı düzeyi arasında istatistiksel olarak negatif yönde ilişki tespit edilmiştir. Mevcut bulgular depresyon ile tükenmişliğin birlikte ortaya çıkması muhtemel ve birbirini etkileyen olgular olduğunu ortaya koymaktadır. Figley (1995) uzun süre maruz kalınan eşduyum stresinin sonucunda travma alanında çalışan personellerin duygusal, bilişsel ve davranışsal olarak işlevsiz hale gelebileceğini belirterek, ikincil travmatik stres ve tükenmişliğin paralel giden bir durum olduğunu ifade etmektedir. Alanyazındaki çalışmalar da bu bulguyu destekler niteliktedir (Martin ve ark., 1997; Brenninkmeyer, Van Yperen ve Buunk, 2001; Iacovides, Fountoulakis, Moysidou ve Ierodiakonou, 1999).

Mevcut çalışmada, ikincil travmatik stres genel ve alt boyut belirti düzeyleri ile duygusal emek alt boyut düzeylerinin ilişkisi incelendiğinde, ilk olarak sahte duygular düzeyi ile ikincil travmatik genel belirti düzeyi ve kaçınma alt düzeyinin pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda, gizlenen duygular düzeyi ile aşırı uyarılmışlık düzeyinin pozitif yönde anlamlı bir ilişkisinin olduğu ortaya koyulmaktadır. Literatürde meslek elemanları arasında bu ilişkiyi inceleyen çalışmalar oldukça sınırlı olsa da Park ve arkadaşları (2018) yüzeysel davranış düzeyinde görülen artışın ikincil travmatik stres belirti düzeyinde görülen artış ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda, duygusal emeğin özelliklerinden olan duygusal uyumsuzluğun yarattığı stres faktörünün travmatik stres belirtilerinin gelişmesi sürecinde etkili olabileceği düşünülmektedir.

Yapılan analizler neticesinde, tükenmişlik alt ölçümlerinden ilk olarak duygusal tükenme düzeyi ile duygusal emek alt boyutlarından sahte duygular düzeyinin pozitif yönde ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, alanyazında birçok çalışma duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu ile duygusal tükenme düzeyinin pozitif yönde ilişkili olduğunu göstermektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2003; Naring, Briet ve Brouwers, 2006). Duygusal tükenme ve duygusal emeğin ilişkisine yönelik getirilen tartışmalar arasında Morris ve Feldman (1996), duygusal uyumsuzluktan dolayı meslek elemanlarının duygusal kaynaklarında azalma yaşayabileceklerini ve bunun sonucunda meslek elemanlarının duygusal tükenme deneyimleyebileceğinden söz etmektedir. Duygusal tükenme belirtilerinin yanında, Grandey (2000) duygusal emeğin stresli ve çaba gerektiren bir yanının olmasından dolayı personellerin yaşananlardan daha az etkilenebilmek adına duyarsızlaşma tepkisi gösterebileceğini ifade etmektedir. Bu görüş ile paralel olarak, mevcut çalışma bulgularında duyarsızlaşma düzeyi ile gizlenen duygular ve sahte duygular arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Alanyazındaki çalışmaların da gösterdiği gibi, duyguların bastırılması ve yüzeysel davranış stratejilerinin kullanılmasının duyarsızlaşma düzeyinin artması ile ilişkili olduğu söylenebilir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Köse, Oral ve Türesin, 2011). Aynı zamanda, yapılan analizler neticesinde tükenmişlik alt ölçümlerinden kişisel başarı düzeyi ile derinlemesine eylem düzeyinin pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Benzer şekilde, duygusal emek stratejilerinden derin davranış düzeyinin kişisel başarı düzeyi ile ilişkili olduğu ve koruyucu bir faktör olduğu araştırmalarla desteklenmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Dursun, Bayram ve Aytaç, 2011). Dolayısıyla, sergilenmesi gereken duygusal ifadelerin kişiler tarafından hissedilme düzeyi arttıkça algılanan kişisel başarı algısında artış olacağı ve tükenmişliğin öz değerlendirme düzeyinde azalma olacağı söylenebilir. Alanyazında duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini açıklamaya yönelik yapılan açıklamalar daha çok duygusal uyumsuzluk modeline dayanmaktadır (Jeung, Kim ve Chang, 2018; Lewig ve Dollard, 2003). Aynı zamanda, Grandey (2000) duygusal emeğin uzun süreli duygu uyarılması ve uyarılan duyguların bastırılmasından dolayı kişilerin tükenmişlik belirtilerinin artabileceğini öne sürmektedir. Dolayısıyla, duygusal emek sırasında oluşan duygusal uyumsuzluk arttıkça tükenmişlik belirtilerinin artış göstermesi beklenilmektedir. Mevcut çalışmanın sonucunda, beklenildiği gibi sahte duygular düzeyinde artış oldukça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinde personellerin daha fazla sorun yaşayabileceği ortaya konmaktadır. Aynı zamanda, gizlenen duygular düzeyinde görülen artış ile duyarsızlaşma düzeyinde görülen artışın ilişkili olacağı görülmektedir.

Duygusal emek ve depresyonun ilişkisini incelemek amacıyla alanyazında kısıtlı çalışma olmasına karşın yürütülen çalışmalar yüzeysel davranış stratejisinin yüksek düzeyde strese sebep olmasından dolayı depresyon belirtileri ile ilişkili olduğunu göstermektedir (Yoon ve Kim, 2013; Sohn ve ark.,2018; Arnold, 2003). Ortaya koyulan bu ilişkinin de hissedilen ve sergilenen duygular arasındaki farklılıktan kaynaklandığı vurgulanmaktadır (Chu ve ark., 2010; Kim ve ark., 2018). Ancak, beklenilenin aksine mevcut çalışmada duygusal emek ve depresyon belirtileri arasında anlamlı düzeyde bir ilişki saptanmamıştır. Korelasyon analizi sonucunda ortaya çıkan bu bulgu alanyazındaki çalışmalar ile örtüşmemektedir. Dolayısıyla, mevcut araştırma bulgularında duygusal emek stratejilerinin kullanımının doğrudan depresyon belirtileri ile ilişkili olmadığı sonucuna ulaşılabilmektedir.

Mağdurla özdeşim puanının diğer değişkenler ile ilişkisi incelendiğinde, mağdurla özdeşim puanı ile ikincil travmatik stres genel belirti düzeyi ve istemsiz etkilenmeler arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak, mağdurla özdeşim puanı ile kaçınma ve aşırı uyarılmışlık alt ölçümleri, depresyon, tükenmişlik alt boyutları ve duygusal emek alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmemiştir. Mevcut bulgular çerçevesinde, mağdurla benzerlik algısında artış oldukça ikincil travmatik stres genel belirti düzeyi ve istemsiz etkilenmeler belirti düzeyinde artış yaşanabileceği söylenebilir. Benzer şekilde, alanyazında Ursano ve arkadaşları (1999) afet bölgelerinde görev alan çalışanların tanıklık ettikleri travmatik yaşam olaylarının sonucunda yaşadıkları strese bağlı olarak travma sonrası stres belirtisi tepkisi gösterebildiklerini ve mağdurla özdeşim düzeyinin bu ilişkide önemli bir risk faktörü olduğunu öne sürmektedirler. Mağdurla özdeşimin stres yaratan bir bilişsel mekanizma olması ve bazı ruhsal sıkıntıların gelişimi açısından risk oluşturmasına bağlı olarak depresyon ve tükenmişlik belirtileri ile de ilişkili olması beklenebilir. Öyle ki, mağdurla benzerlik algısı yüksek olan kişilerin diğerlerine kıyasla depresyon belirti düzeyinde daha yüksek puanlar aldığını gösteren çalışmalara ulaşılmaktadır (Fullerton, Ursano, Osuch ve Wang, 2001; Çetin ve ark., 2005). Ancak, literatürde mağdurla özdeşim ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Mevcut çalışmada da, beklenilenin aksine mağdurla özdeşimin depresyon ve tükenmişlik belirtileri ile ilişkisinin olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla, mağdurla özdeşimin doğrudan depresyon ve tükenmişlik belirtilerinin gelişimi ile ilişkisinin olmadığı söylenebilir.

4.2.İKİNCİL TRAVMATİK STRES, DEPRESYON, TÜKENMİŞLİK, DUYGUSAL EMEK VE MAĞDURLA ÖZDEŞİM DÜZEYLERİNİN CİNSİYET VE MESLEKİ POZİSYONA GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ

Mevcut çalışmada, ikincil travmatik stres genel belirti düzeyi ve alt boyutlarının düzeyi, depresyon belirti düzeyi, tükenmişlik alt boyutlarının düzeyi, duygusal emek alt boyutlarının düzeyi ve mağdurla özdeşim puanının cinsiyet ve mesleki pozisyona göre farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Mevcut çalışmada, ikincil travmatik stres genel ve alt boyut belirti düzeylerinde cinsiyet farkı incelendiğinde kadınların erkeklere göre anlamlı olarak daha fazla ikincil travmatik stres belirtisi gösterdiği bulunmuştur. Benzer şekilde, istemsiz etkilenmeler, kaçınma ve aşırı uyarılmışlık alt ölçümlerinde kadınların erkeklere kıyasla daha yüksek puan aldıkları bulgulanmıştır ve öngörülen hipotez doğrulanmıştır. Mevcut bulgular, alanyazındaki çalışmaları destekler niteliktedir (Turgut, 2014; Haksal, 2007; Kahil, 2016; Erdener, 2019). Sifaki-Pistolla ve arkadaşları (2017) Avrupa mülteci krizi sürecinde arama kurtarma çalışmalarında yer alan personeller arasında kadınların erkeklere göre ikincil travmatik stres bozukluğu geliştirme açısından iki kat daha fazla risk taşıdığını belirtmektedir. İkincil travmatik stres belirtileri ile birlikte, mevcut çalışmada kadınların erkeklere oranla daha yüksek düzeyde depresyon belirtisi gösterdiği bulunmuştur. Benzer şekilde, öncü çalışmalar travma alanında çalışan meslek elemanlarında kadınların erkeklere oranla depresyon belirtisi geliştirmek açısından daha yüksek düzeyde risk taşıdığını ortaya koymaktadır (Turgut, 2014; Cardozo ve ark., 2005). Olf, Draijer, Langeland ve Gersons (2007), travmatik yaşam olayları karşısında kontrol kaybı ve tehdit algısı ile olumsuz değerlendirmelerin kadınlarda erkeklere kıyasla daha yüksek olduğunu ve buna bağlı olarak daha yüksek düzeyde travma sonrası stres ve depresyon belirtisi deneyimleyebildiklerini öne sürmektedir. Aynı zamanda, kadınların kaçınan ve duygu odaklı baş etme mekanizmasını daha fazla kullanmasının travma sonrası stres ve depresyon belirtilerinin gelişiminde önemli etkenler olduğunu belirtmektedir (Olf, Draijer, Langeland ve Gersons, 2007). Dolayısıyla, kadınların erkeklere kıyasla yüksek düzeyde ikincil travmatik stres ve depresyon belirtisi göstermeleri bilişsel değerlendirme ve kullanılan baş etme mekanizmalarında görülen cinsiyetler arası farklılıktan kaynaklanıyor olabilir.

Elde edilen bulgular dahilinde, araştırmanın hipotezinin desteklenmediği ve beklenilenin aksine tükenmişlik belirtilerinin cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmüştür. Bulgular literatürde yer alan bazı çalışmaları destekler niteliktedir (Craig ve Sprang, 2010; Erol ve ark., 2012; Gökçen ve ark., 2013; Linley ve Joseph, 2007). Dolayısıyla, yoğun kişilerarası ilişkilerin

söz konusu olduğu mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanlarında kadın ve erkeklerin benzer düzeyde tükenmişlik belirtisi deneyimlediği söylenebilir.

Çalışmada, mağdurla özdeşim puanının cinsiyete göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Alanyazında daha önce mağdurla özdeşim puanının kadın ve erkek arasında farklılaşp farklılaşmadığına yönelik bir tartışmanın olmadığı görülmektedir. Mevcut bulgular dahilinde, mülteci ve sığınmacılarla çalışırken dolaylı olarak maruz kalınan travmatik yaşam olaylarının kadın ve erkek çalışanların mağdurla benzerlik algısında benzer düzeyde değişikliklere yol açabileceği söylenebilir.

Mevcut tez çalışmasında, erkeklerin kadınlara kıyasla anlamlı olarak daha yüksek düzeyde duygusal emek alt ölçümlerinden sahte duygular ve gizlenen duygular puanlarına sahip olduğu bulunmuştur. Bu bulgu, Akanni ve arkadaşlarının (2015) duygusal emek stratejilerinin kullanılmasında cinsiyetin önemli bir rol oynadığını ortaya koyan çalışması ile paralellik göstermektedir. Morris ve Feldman (1996), kadınların erkeklere göre sosyal olarak daha sıcak ve cana yakın olma ve sosyal kabul alma ihtiyacı ile duyguları daha iyi kodlama ve sunma becerisine sahip olduklarını öne sürmektedir. Fay (2011), iyimser, nötr, sempatik ve kontrol olarak tanımladığı dört duygu sergileme koşulunda test ettikleri duygusal emek stratejilerinde erkeklerin kadınlara kıyasla sempatik sergileme koşulunda daha fazla yüzeysel davranış sergilediğini ve cinsiyet rol ve beklentilerinin bu ilişkide aracı rol oynadığını belirtmektedir. Dolayısıyla, travmatik yaşam öyküsü olan danışanların duygularını anlamının ve paylaşmanın temel olduğu bu hizmet koşullarında hissedilen ve sergilenen duygular arasında farkın temel olduğu sahte duygular ve gizlenen duygular puanlarının erkeklerde kadınlara oranla daha yüksek olması toplumun cinsiyet rol ve beklentileri ile açıklanabilmektedir.

Alanyazında yürütülen çalışmalar, yardım ilişkisine dayalı bazı meslek gruplarında çalışan kişilerin diğerlerine göre daha yüksek düzeyde ikincil travmatik stres belirtisi (Figley, 1996), depresyon belirtisi (Strohmeier ve Scholte, 2015), tükenmişlik belirtisi (Brotheridge ve Grandey, 2002), mağdurla özdeşim (Ursano ve ark., 1999) ve duygusal emek (Hochschild, 1983) gösterebildiğini ortaya koymaktadır.

Öncü araştırmalardan yola çıkarak, ikincil travmatik stres, depresyon, tükenmişlik, duygusal emek ve mağdurla özdeşim düzeylerinin mesleki pozisyona göre ruh sağlığı çalışanı olan ve olmayan olarak farklılaşp farklılaşmadığı değerlendirilmiştir. Ancak, öngörülen araştırma

hipotezinin desteklenmediği ve beklenenin aksine bağımlı değişken puanlarının mesleki gruplar arasında anlamlı olarak farklılaşmadığı bulunmuştur. Dolayısıyla, mülteci ve sığınmacılarla çalışan ve travmatik yaşam olayına dolaylı olarak maruz kalan meslek elemanları arasında ruh sağlığı çalışanı olan ve olmayan kişilerin benzer düzeyde ikincil travmatik stres, depresyon, tükenmişlik, duygusal emek ve mağdurla özdeşim düzeyine sahip olabileceği söylenebilir.

4.3. İKİNCİL TRAVMATİK STRES BELİRTİ DÜZEYİNİ YORDAYAN DEĞİŞKENLERE AİT BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Mevcut çalışmada, ikincil travmatik stres genel ve alt boyutlarını yordayan değişkenleri incelemek amacıyla katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi istatistiki olarak kontrol edildikten sonra mağdurla özdeşim puanı ve duygusal emek alt boyutlarının yordama gücü incelenmiştir.

Meslekleri gereği travmatik yaşam olaylarının detaylarına yineleyici olarak maruz kalan personellerin deneyimledikleri yüksek düzeyde stres sonucunda travma mağduru kişilerin deneyimledikleri gibi ruhsal sıkıntı yaşayabildikleri bilinmektedir (Figley, 1996; Briere ve Scott, 2014). Alanyazında yürütülen çalışmalar incelendiğinde, % 25 ile % 70 arasında değişim gösteren oranla afet ve travma alanında çalışan meslek elemanlarının önemli bir kısmının ikincil travmatik stres belirtisi deneyimlediği görülmektedir (Musa ve Hamid, 2008; Sodeke-Gregson ve ark., 2013; Zara ve İçöz, 2015; Altekin, 2014). Oranların bu derece yüksek olması ikincil travmatik stres belirti düzeyini etkileyen faktörlerin incelenmesinin ne derece önemli olduğunu göstermektedir. Mevcut çalışmada, meslekleri gereği hizmet verdiği kişilerden travmatik yaşam olayları dinleyen, mülteci ve sığınmacılarla yardım ilişkisinde bulunan meslek elemanlarının deneyimleyebildikleri ikincil travmatik stres belirti düzeyinin genel ve alt boyutlarını yordayan değişkenlerin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda, Ursano ve arkadaşları (1999) tarafından ortaya koyulan ve araştırmalarla birlikte psikolojik belirtilerin gelişiminde önemli bir risk faktörü olduğu belirtilen mağdurla özdeşim puanının ikincil travmatik stres belirti düzeyinin gelişiminde etkili olabileceği öngörülerek mağdurla özdeşim puanı analize dahil edilmiştir. Aynı zamanda, insana hizmet alanında çalışan meslek elemanlarında duygusal emek stratejilerinin kullanılmasının önemli bir stres faktörü olmasından dolayı ruhsal sorunlara yol açabildiği araştırmalar ile desteklenmiştir. Dolayısıyla, çalışmada ikincil travmatik stres belirtilerini anlamlı olarak etkileyeceği düşünülen duygusal emek değişkeninin alt boyutları analize aşamalı olarak dahil edilerek ayrı ayrı ikincil travmatik stres genel ve alt boyutları üzerindeki yordama gücü

incelenmiştir. Çalışmanın bu kısmında, bu amaçlar doğrultusunda yürütülen Hiyerarşik Çoklu Regresyon analizi bulguları ilgili alanyazın ışığında tartışılmıştır.

Ursano ve arkadaşları (1999), afet bölgelerinde çalışan kişilerin tanıklık ettikleri travmatik yaşam olaylarının sonucunda travma sonrası stres bozukluğu belirtilerini deneyimlemelerine dikkat çekerek yüksek benzerlik algısı ve mağdurla özdeşim düzeyinin psikolojik stresi artırarak bu tür belirtilerin gelişiminde etkili olabileceğini öne sürmektedir. Benzer şekilde, Çetin ve arkadaşları (2005) Marmara Depremi sonrasında arama kurtarma çalışmalarında görev alan yardım çalışanlarının stres belirtilerinin gelişiminde mağdurla özdeşim düzeyinin önemli bir etken olduğunu göstermektedir. Bu araştırmalardan yola çıkarak yürütülen mevcut çalışmada, beklenildiği üzere mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanlarında mağdurla özdeşim puanının ikincil travmatik stres genel belirti düzeyi ile istemsiz etkilenmeler ve kaçınma alt düzeyini anlamlı ve pozitif yönde yordadığı görülmektedir. Alanyazındaki çalışmaları destekler nitelikte olan bu sonuç, travma mağduru kişilerin yaşadıkları ile ilgili detaylı ve yineleyici hikayeler dinlemenin mağdurla benzerlik algısını arttırabileceğini ve bu durumun neticesinde kişilerin deneyimlediği stresin ikincil travmatik stres genel ve alt boyut belirti düzeyinin gelişmesinde risk oluşturabileceğini göstermektedir. Aynı zamanda, McCann ve Pearlman (1990) travmatik yaşam olaylarını dinleyen profesyonellerin bilişsel şemalarının geçici veya kalıcı olarak değişime uğrayabildiğini ve bunun sonucunda profesyonellerin dinledikleri öyküleri içselleştirebildiklerini öne sürmektedir. Araştırmacılar, bu değişime bağlı olarak deneyimlenen travmatik imgelerin güçlü ve canlı olabileceğini ve sonucunda ruhsal sıkıntıların yaşanabileceğini vurgulamaktadır (McCann ve Pearlman, 1990). Dolayısıyla, mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanlarının dinledikleri travmatik yaşam olaylarını içselleştirmelerinin sonucunda istemli ve istemsiz imgelemeyi içeren ve aynı zamanda bilişsel bir mekanizma olan mağdurla özdeşim düzeylerinin değişim gösterebileceği ve bu durumun ikincil travmatik stres belirtilerinin gelişiminde risk oluşturabileceği söylenebilir.

Mevcut çalışmada, duygusal emek alt boyutlarından sahte duygular düzeyinin ikincil travmatik stres genel belirti düzeyi ile ikincil travmatik stres istemsiz etkilenmeler ve kaçınma alt düzeyini pozitif yönde anlamlı olarak yordadığı bulunurken, duygusal emek gizlenen duygular düzeyinin ikincil travmatik stres aşırı uyarılmışlık alt boyut düzeyini pozitif yönde anlamlı olarak yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Alanyazında bahsedilen çalışmalarda, duygusal emek sergilenirken ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk ve duygusal çabanın neticesinde olumsuz psikolojik sonuçların yaşanabileceği gösterilmektedir. Travma sonrası stres belirtileri ve duygusal emeğin ilişkisine yönelik alanyazında kısıtlı sayıda çalışmanın yürütüldüğü görülmektedir. Bunlar arasında itfaiyeciler arasında yürütülen bir çalışmada, duygusal emeğe yönelik taleplerin yoğun olduğu koşullarda çalışanların TSSB belirtilerini geliştirmeye daha yatkın olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Park, Kim, Oh ve Kim, 2018). Duygusal emek sürecinde oluşan duygusal uyumsuzluğa bağlı olarak hissedilen stresin ikincil travmatik stres belirtilerinin gelişmesinde etkili olacağı düşünülerek yürütülen mevcut çalışmanın sonucunda beklenildiği gibi duygusal emek yüzeysel davranış düzeyini temsil eden sahte duygular ve gizlenen duygular düzeyinin ikincil travmatik stres ve alt ölçümlerini anlamlı olarak pozitif yönde yordadığı görülmektedir. Bu bağlamda, profesyonellerin gerçekte hissetmediği duyguları göstermeye çalışmasının ikincil travmatik stres genel belirti düzeyi ile istemsiz etkilenmeler ve kaçınma belirtilerinin gelişiminde önemli bir risk faktörü oluşturabileceği söylenebilir. Aynı şekilde, mülteci ve sığınmacılara hizmet verirken sergilenmesi uygun olmayan duyguların gizlenmeye çalışılmasından kaynaklı personellerin stres seviyesinin artacağı ve sonucunda ikincil travmatik stres aşırı uyarılmışlık belirtilerinin gelişiminde bu durumun risk oluşturabileceği söylenebilir.

4.4. DEPRESYON DÜZEYİNİ YORDAYAN DEĞİŞKENLERE AİT BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Mevcut çalışmanın sonuçlarına göre, duygusal emek alt ölçümlerinden sahte duygular düzeyinin depresyon düzeyini anlamlı ve pozitif yönde yordadığı görülmektedir. Bunun yanında, mağdurla özdeşim düzeyinin ve duygusal emek alt boyutlarından gizlenen duygular ve derinlemesine eylem düzeyinin depresyon düzeyini anlamlı olarak yordamadığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Eriksson ve arkadaşları (2013), mültecilere hizmet veren personellerin üçte ikisinin yüksek düzeyde depresyon seviyesine sahip olduklarını göstermektedir. Aynı zamanda, Türkiye’de mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanlarının bu alanda çalışmayan kişilere göre daha fazla olumsuz temel varsayıma sahip olduğu ve anlamlı olarak depresyon düzeylerinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Turgut, 2014). Bu bağlamda, mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanlarının deneyimleyebilecekleri depresyon düzeylerine etki eden faktörlerin incelenmesinin önemli olduğu düşünülmüş olup, katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi

istatistiki olarak kontrol edildikten sonra mağdurla özdeşim puanının ve aşamalı olarak analize dahil edilen duygusal emek düzeylerinin yordama gücü incelenmiştir.

Herberman Mash ve arkadaşlarının (2016) yürüttükleri çalışmanın sonucunda mağdurla özdeşimin depresif belirtiler ile ilişkili olabileceği ortaya koyulmaktadır. Travmatik yaşantılar ile ilgili detaylı bilgi edinmenin tehdit ve gelecek risk algısını arttırabildiği ve yoğun özdeşimin kurulmasına etki edebileceği belirtilmektedir (Mash ve ark., 2018). Alanyazındaki bulgu ve açıklamalardan yola çıkarak mağdurla özdeşimin depresyon düzeyini yordama gücü incelenmiştir, ancak mevcut çalışma bulgularında öngörülen hipotez desteklenmeyerek mağdurla özdeşimin depresyon belirti düzeyini anlamlı olarak yordamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, mülteci ve sığınmacılara hizmet veren ve tanıklık ettikleri travmatik yaşam olaylarının sonucunda meslek elemanlarının mağdurla benzerlik algısının depresyon belirtilerinin gelişiminde anlamlı düzeyde bir risk faktörü olmadığı söylenebilir. Dolayısıyla, mağdurla benzerlik algısının profesyonellerin kendisi, gelecek ve dünyaya ilişkin bilişsel şemalarında anlamlı olarak olumsuz bir değişime yol açmadığı çıkarımında bulunulabilir. Öncü araştırmalar ile mevcut çalışmanın sonucunda ortaya çıkan bu farklılığa, katılımcıların demografik özellikleri ve farklı ölçüm araçları kullanımının neden olduğu söylenebilir.

Aynı zamanda, alanyazında yürütülen çalışmalar profesyonellerin yüzeysel davranış stratejilerini kullanmalarının depresif belirtilerin oluşmasında önemli bir risk faktörü olduğunu göstermektedir (Yoon ve Kim, 2013; Sohn ve ark.,2018; Arnold, 2003; Yaşar ve Demir, 2015). Duygusal talepler sonucunda algılanan yüksek stres seviyesinin depresif belirtilerin oluşmasında etkili olabileceği varsayımıyla duygusal emek alt boyutları aşamalı olarak analize dahil edilmiş olup yordayan değişkenlerin yordama gücü incelenmiştir. Mevcut bulgulara göre, sahte duygular düzeyinin depresyon düzeyini pozitif ve anlamlı olarak yordadığı görülmüştür. Buna karşın, duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine eylem ve gizlenen duygular düzeylerinin depresyon düzeyini anlamlı olarak yordamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Gerçekte hissedilmeyen duyguların gösterilmeye çalışılması olarak tanımlanan sahte duygular stratejisinin kullanılmasının neticesinde oluşan duygusal çelişki ve duygusal çabanın profesyoneller açısından yoğun bir stres kaynağı olduğu ve bunun sonucunda mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanlarının depresyon belirtilerinin gelişimi açısından önemli bir risk faktörü olduğu söylenebilir.

4.5. TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİ YORDAYAN DEĞİŞKENLERE AİT BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Maslach ve Jackson (1981), danışanların deneyimledikleri problemlere yönelik çözümlerin açık olmadığı ve engellenmenin yaşandığı ortamlarda çalışmanın meslek elemanlarını duygusal olarak zorlayabileceğini ve tükenmişlik riskini oluşturabileceğini belirtmektedir. Tükenmişlik belirtilerinin ise özellikle sağlayıcı ve alıcı ilişkisine dayanan bakım ve hizmet veren mesleklerde görüldüğü araştırmalarla gösterilmektedir (Maslach, Leiter ve Schaufeli, 2008; Edelwich ve Brodsky, 1980; Brotheridge ve Grandey, 2002). Farber (1991) genellikle yüz yüze yardım arayan kişilere hizmet sağlayan profesyonellerin duygusal tükenme, danışanlardan uzak durma isteği, danışanlara karşı düşmanca bir tutum geliştirme ve yoğun başarısızlık hissi gibi sorunlar yaşayabildiğini vurgulamaktadır. Dolayısıyla mevcut araştırmada, mülteci ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanlarının deneyimleyebileceği tükenmişlik belirtilerini anlamlı olarak yordayan faktörlerin araştırılması amaçlanmıştır.

Morris ve Feldman (1996) geliştirdikleri duygusal emek yaklaşımı kapsamında duygusal emeğin süresinin uzun olmasının, sergilenen duygusal ifadenin yoğun olmasının ve ortaya koyulması beklenen duygusal tepkilerin çeşitliliğinin çok olmasının tükenmişliğe yol açacağını öne sürmektedirler. Ayrıca, Grandey (2000) duygusal emeğin uzun süreli duygu uyarılmasına sebep olmasının ve bu uyarılmaların kişiler tarafından bastırılmasının tükenmişlik gelişiminde etkili olacağını ifade etmektedir. Dolayısıyla, hissedilen ve sergilenmesi gereken duygular arasında duygusal çelişki yaratan duygusal emek stratejilerinin kullanımının tükenmişlik belirtilerini etkileyeceği öngörülerek mevcut çalışmada duygusal emek değişkeninin alt boyutlarının tükenmişlik alt ölçümleri üzerindeki yordayıcı gücünün incelenmesinin önemli olduğu düşünülmüştür. Aynı zamanda, literatürde ruhsal bir sıkıntının oluşması için risk faktörü olduğu belirtilen mağdurla özdeşim düzeyinin meslek elemanlarının tükenmişlik belirtilerinin gelişiminde etkili olabileceği varsayımıyla mağdurla özdeşim puanının tükenmişlik alt boyutlarının üzerindeki yordama gücü incelenmiştir.

Çalışmada, katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi istatistiki olarak kontrol edildikten sonra mağdurla özdeşim ve duygusal emek puanlarının ayrı ayrı duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerini yordama gücü incelenmiştir. Çalışmanın bu kısmında ilgili analizlere ait bulguların değerlendirmesine ayrı başlıklar altında yer verilmiştir.

4.5.1. Duygusal Tükenme Düzeyini Yordayan Değişkenlere Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Mevcut çalışmada, beklenildiği gibi sahte duygular düzeyinin pozitif yönde, derinlemesine eylem düzeyinin ise negatif yönde duygusal tükenme düzeyini anlamlı olarak yordadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka ifadeyle, çalışanın gerçekte hissetmediği duyguları göstermeye çalışmasının duygusal tükenme belirtilerinin gelişimi açısından bir risk faktörü olduğu ve aynı zamanda gösterilmesi beklenen uygun duyguların gerçek anlamda hissedilmesinin duygusal tükenme belirtilerinin gelişiminde koruyucu bir faktör olduğu görülmektedir. Benzer şekilde alanyazında çalışmalar yüzeysel davranışın duygusal tükenme düzeyini arttıran bir faktörken, derinlemesine eylem stratejisinin duygusal tükenme düzeyini azaltan bir faktör olduğu sonucunu ortaya koymaktadır (Tunç ve ark., 2014; Grandey, 2000). Araştırma bulguları Morris ve Feldman (1996)'ın görüşünü destekler nitelikte olmakla birlikte, duygusal emek sırasında oluşan duygusal uyumsuzluktan dolayı mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanlarının duygusal kaynaklarında tükenme yaşanabileceği ve buna bağlı olarak personellerin duygusal tükenme belirtileri gösterebileceği söylenebilir.

4.5.2. Duyarsızlaşma Düzeyini Yordayan Değişkenlere Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Morris ve Feldman'a (1996) göre, hissedilen gerçek duygular ile sergilenmesi gereken duygular arasında uyumsuzluk söz konusu olursa, duygusal ifadelerin düzenlenmesi daha zorlayıcı olmakla birlikte duygusal emek daha yoğun yaşanabilmektedir. Grandey (2000), duygusal emeğin stresli ve çaba gerektiren bir yanı olduğu için çalışanların daha az bu süreçten etkilenmek için duyarsızlaşma tepkisi gösterebileceğini öne sürmektedir. Mevcut çalışmanın bulguları da bu görüşe paralel olup, sahte duygular ve gizlenen duygular düzeyinin duyarsızlaşma düzeyini pozitif yönde anlamlı olarak yordadığını göstermektedir. Bir başka ifadeyle, gösterilmesi uygun olmayan duyguların saklanması ve gerçekte hissedilmeyen duyguların gösterilmeye çalışmasının işle ilgili duygusal ve bilişsel ilişkinin kaybolması ve danışanlara karşı olumsuz, alaycı ve duyarsız tutum gelişimi açısından bir risk teşkil ettiği söylenebilir. Benzer şekilde, çeşitli çalışmalar olumsuz duyguların bastırılması ve yüzeysel davranış stratejisinin kullanılmasının duyarsızlaşma düzeyi ile pozitif yönde ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Naring ve ark., 2006; Basım ve Beğenirbaş, 2012; Köse, Oral ve Türesin, 2011).

4.5.3. Kişisel Başarı Düzeyini Yordayan Değişkenlere Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Mevcut çalışmada, tükenmişlik değişkeninin kişisel başarı düzeyini yordayan faktörler incelendiğinde derinlemesine eylem düzeyinin kişisel başarı düzeyini anlamlı ve pozitif yönde yordadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Kişilerin sergilenmesi gereken uygun duyguları gerçekten hissetmesinin yaptıkları işlere yönelik kendilerini olumsuz olarak değerlendirme düzeyini azaltan bir faktör olduğu görülmektedir. Bu bulgu, literatürde ortaya koyulan çalışmaları destekler niteliktedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Dursun, Bayram ve Aytaç, 2011). Alanyazındaki çalışmalara göre, derin davranış stratejisinin kullanımı iş performansı ve başarılilik hissini artırarak kişisel yeterlilik düzeyini güçlendirebilmektedir (Tunç ve ark., 2014; Grandey, 2000). Benzer şekilde, Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emekte hissetme kurallarının çalışanların daha rahat kendilerini ifade etme olanağı sunacağı çıkarımında bulunarak çalışanların öz yeterlilik algısında artışa sebep olacağını belirtmektedir. Dolayısıyla, profesyonellerin sergilemesi gereken duyguları gerçekte hissetmesinin daha rahat kendilerini ifade etme imkanı sunacağı için tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunda koruyucu bir faktör olabileceği söylenebilir.

Araştırma bulgularına göre aynı zamanda, sahte duygular düzeyinin kişisel başarı düzeyini anlamlı ve negatif yönde yordadığı görülmektedir. Dolayısıyla, çalışanların gerçekte hissetmediği duyguları sergilemeye çalışmasının çalışanların yaptıkları işlere yönelik kendilerini daha fazla olumsuz değerlendirmesi ile ilişkili olduğu ve tükenmişliğin öz değerlendirme alanında oluşabilecek sorunlar açısından risk oluşturduğu söylenebilir. Sahte duygular duygusal emek stratejisinin kullanılması ile birlikte yüksek düzeyde duygusal çabanın sergilenmesi ve duygusal uyumsuzluk deneyimlenmesinin kişilerin kişisel başarı algılarını olumsuz olarak etkilediği ifade edilebilir.

Mevcut çalışmada, mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanlarında beklenilenin aksine mağdurla özdeşim puanının tükenmişlik alt ölçümlerini anlamlı olarak yordamadığı bulgulanmıştır. Bu bağlamda, araştırma hipotezinin doğrulanmadığı görülmüştür. Mevcut bulgulardan yola çıkarak, travmatik yaşam öyküsü olan kişilerle benzerlik algısının yüksek olmasının meslek elemanlarının yaşayabilecekleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve algılanan düşük kişisel başarı hissini anlamlı olarak etkilemediği sonucuna ulaşılabilir.

4.6. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE KLİNİK DOĞURGULARI

Afet ve travma alanında hizmet veren yardım çalışanları arasında ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik belirtileri yaygın bir şekilde görülmektedir. Ancak, Türkiye’de bu alanda yürütülen çalışmaların seyrek olduğu söylenebilir. Bu nedenle, mülteci ve sığınmacılara hizmet veren ve dolaylı olarak travmatik yaşam olaylarına maruz kalan meslek elemanlarında ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik belirtilerinin gelişiminde risk oluşturabilecek faktörlerinin incelenmesinin önemli olduğu görülmektedir.

Mevcut çalışmada yapılan değerlendirmelerin sonucunda, mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanlarında ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik belirtilerinin birlikte ortaya çıkması muhtemel olgular olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi istatistiksel olarak kontrol edildikten sonra ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik belirtilerini anlamlı olarak yordayan değişkenlerin incelenmesi amaçlanmıştır. Böylelikle, mevcut çalışmanın alanyazında ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik belirtilerinin etiyojisinin daha iyi anlaşılmasına ve tedavi sürecinin şekillenmesine katkı sunacağı düşünülmüştür. Mesleklerinin doğası gereği dolaylı olarak travmatik yaşam olaylarına maruz kalan personellerin yaşadığı stresi anlamanın psikolojik destek sürecinde kişinin değerlendirilmesi açısından olumlu bir etki sağlayacağı düşünülmektedir.

Mevcut araştırma bulguları, mağdurla özdeşimin ikincil travmatik stres belirtilerinin gelişiminde önemli bir risk faktörü olduğuna işaret etmektedir. Dolayısıyla, afet ve travma alanında hizmet veren meslek elemanlarının deneyimleyebildikleri ikincil travmatik stres belirtilerine yapılacak psikolojik müdahalelerde mağdurla benzerlik algısında yaşanan bilişsel değişimlere dikkat çekmenin önemli olabileceği düşünülmektedir. Bir başka ifadeyle, stres belirtilerinin ve duyguların tanımlanması sürecinde bilişsel olarak görülebilen mağdurla özdeşim mekanizmasına yönelik değerlendirmeler yapmak önem arz etmektedir.

Aynı zamanda, mevcut bulgular mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanlarında duygusal emek stratejilerinin kullanılmasının ikincil travmatik stres, tükenmişlik ve depresyon belirtilerinin gelişiminde önemli bir risk faktörü olduğunu göstermektedir. Alanyazında duygusal uyumsuzluk ve duygusal çabanın sonucunda ortaya çıkan stresin görülen bu ilişkide önemli olduğu belirtilmektedir. Bu doğrultuda, afet ve travma alanında çalışan meslek elemanları arasında duygu düzenleme sürecinde duygu ve düşüncelerin yeniden yapılandırılmasına ve stresle baş etme

tekniklerine dikkat etmenin yapılacak psikolojik müdahalelerde önemli olabileceği düşünülmektedir.

4.7. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI VE ÖNERİLER

Mevcut çalışmada, Türkiye genelinde mülteci ve sığınmacılara hizmet veren kurum veya derneklerde çalışan farklı meslek gruplarından sadece görevleri gereği hizmet verdiği kişilerden stresli bir yaşam olayı dinleyen kişiler örneklem grubunu oluşturmuştur. Bu durum, katılımcıların çalışma koşullarındaki ve mesleki tanımlarındaki farklılıktan dolayı kontrol edilemeyen bazı karıştırıcı değişkenlerin ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik üzerinde etkili olabildiğini düşündürmektedir. Bu bağlamda, karıştırıcı değişkenlerin etkisini kontrol edebilmek adına daha homojen bir grup ile ilgili değişkenlerin incelenmesinin önemli olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmada katılımcılardan en çok etkilendikleri olayı anlatması beklenmiştir. Bu soru karşısında bazı katılımcılar duygusal olarak olumsuz etkilenmiş olabilir ve bu durum araştırmanın ilerleyen kısımlarında direnç oluşturmuş olabilir. Dolayısıyla, bu durum araştırmada analize dahil edilen verilerin objektifliğini etkileyen bir faktör olabilir.

Araştırmada, geçmiş travma yaşantısını incelemek amacıyla Travma Sonrası Stres Tanı Ölçeği'nin ilk bölümü ile birlikte katılımcılardan “başlarından geçen ya da tanık oldukları olayları” işaretlemeleri beklenmiştir. Katılımcılara sunulan ölçek sıralaması olarak ilgili ölçeğin Demografik Bilgi Formu, en çok etkilendikleri hikaye ve mağdurla özdeşim anketi sorularından sonra gelmesi bazı katılımcıların ölçek üzerinde hatalı yanıtlar vermesine sebep olmuş olabilir. Bu durum özelinde, mülteci ve sığınmacıların anlattığı travmatik yaşam öykülerinin de tanık olunan bir olay olarak değerlendirilmiş olabileceği düşünülmektedir. Bundan dolayı, bireysel geçmiş travma yaşantısının etkili bir şekilde ölçülemediği düşünülmektedir.

Ayrıca, mevcut çalışmada kullanılan ölçme araçlarının öz bildirim ölçeklerinden oluşması katılımcıların ifade etmek istedikleri duygu ve düşünceleri sınırlandırmış olabilir. Aynı zamanda, ölçek formlarının uzunluğu katılımcıların yorulmasına sebep olabileceği için katılımcılar araştırmanın ilerleyen kısımlarında ölçek maddelerini dikkatsizce cevaplamış olabilir. Dolayısıyla, ilerleyen çalışmalarda veri toplama araçlarındaki soru sayısına dikkat etmek önemli olabilir.

Mevcut araştırmada, Türkiye'nin çeşitli illerinde mltesi ve sığınmacılara hizmet veren meslek elemanları ile çalışılmıştır, ancak katılımcılardan hangi il ve kurum/dernekte çalıştığı bilgisi alınmamıştır. Bölgesel olarak mltesi ve sığınmacıların ihtiyaçları ve hizmet niteliği değişim gösterebileceği varsayımıyla, ilerleyen çalışmalarda bu demografik özelliklerin araştırmalara dahil edilmesinin daha iyi karşılaştırma imkanı sunacağı düşünülmektedir.

SONUÇ

Mevcut tez çalışmasında, Türkiye genelinde mülteci ve sığınmacılara hizmet veren kurum veya derneklerde çalışan ve işleri gereği travmatik yaşam öyküsü dinleyen meslek elemanlarının deneyimleyebilecekleri ikincil travmatik stres, depresyon ve tükenmişlik belirtileri üzerinde katılımcıların demografik özelliklerinin etkisi istatistiksel olarak kontrol edildikten sonra mağdurla özdeşim ve duygusal emek ölçümlerinin yordayıcı gücü incelenmiştir. Aynı zamanda, meslek elemanlarının cinsiyet ve mesleki pozisyonunun bağımlı değişkenler üzerindeki olası etkisine bakılmıştır.

İlk olarak, kadınların erkeklere göre daha yüksek düzeyde ikincil travmatik stres belirtisi deneyimlediği bulunmuştur. Ortaya çıkan bu farklılığın ikincil travmatik stres alt boyut ölçümlerinde de görüldüğü bulgulanmıştır. Aynı zamanda, kadınların erkeklere göre daha fazla depresyon belirtisi sergilerken, erkeklerin daha fazla duygusal emek alt boyutlarından sahte duygular ve gizlenen duygular düzeylerini sergilediği bulunmuştur. Mesleki özellik olarak ise ikincil travmatik stres, depresyon, tükenmişlik, mağdurla özdeşim ve duygusal emek düzeylerinin ruh sağlığı çalışanı olup olmamaya göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı saptanmıştır.

İkincil travmatik stres genel ve alt boyut düzeylerini yordayan değişkenler incelendiğinde, beklenildiği gibi mağdurla özdeşim düzeyinin ikincil travmatik stres genel boyutunu ve istemsiz etkilenmeler, kaçınma alt boyutlarını anlamlı olarak yordadığı bulunmuştur. Aynı zamanda, duygusal uyumsuzluğa yol açan sahte duygular düzeyinin ikincil travmatik stres genel düzeyi, istemsiz etkilenmeler ve kaçınma alt düzeyi üzerinde anlamlı yordama gücünün olduğu bulunurken, gizlenen duygular düzeyinin aşırı uyarılmışlık alt boyutunu anlamlı olarak yordadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, araştırma bulgularına göre depresyon düzeyini sadece sahte duygular duygusal emek düzeyinin anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Beklenenin aksine mağdurla özdeşim puanının depresyon ve tükenmişlik değişkenleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Duygusal emek alt boyutlarının tükenmişlik alt boyutlarını yordama gücü incelendiğinde ise, farklı duygusal emek stratejilerinin farklı tükenmişlik alt boyut düzeylerini anlamlı olarak yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

KAYNAKÇA

- Adams, R. E., Figley, C. R. ve Boscarino, J. A. (2008). The compassion fatigue scale: Its use with social workers following urban disaster. *Research on social work practice, 18*(3), 238-250.
- Akanni, A. A., Ekundayo, O. O. ve Adeniji, O. G. (2015). Gender difference in emotional labour among nurses in Osun State, Nigeria. *Gender and Behaviour, 13*(2), 6789-6794.
- Akinsulure-Smith, A. M., Espinosa, A., Chu, T., ve Hallock, R. (2018). Secondary traumatic stress and burnout among refugee resettlement workers: The role of coping and emotional intelligence. *Journal of Traumatic Stress, 31*(2), 202-212.
- Altekin, S. (2014). Vicarious traumatization: an investigation of the effects of trauma work on mental health professionals in Turkey (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.
- Arvay, M. J. (2001). Secondary traumatic stress among trauma counsellors: What does the research say?. *International Journal for the Advancement of Counselling, 23*(4), 283-293.
- American Psychiatric Assosiation (2013). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (5th ed.). Arlington VA: American Psychiatric Publishing.
- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect, 24*(6), 839-848.
- Arnold, B. (2003). The effect of emotional labor on depression and job dissatisfaction among young workers. The John Hopkins University.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.
- Baird, S. ve Jenkins, S. R. (2003). Vicarious traumatization, secondary traumatic stress, and burnout in sexual assault and domestic violence agency staff. *Violence and Victims, 18*(1), 71-86.
- Barron, D. N. ve West, E. (2007). The emotional costs of caring incurred by men and women in the British labour market. *Social Science & Medicine, 65*(10), 2160-2171.

- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Bayram, N., Aytac, S. ve Dursun, S. (2012). Emotional labor and burnout at work: a study from Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, 300-305.
- Beck, A.T. (1967). Depression. Harper and Row: New York.
- Ben-Porat, A., ve Itzhaky, H. (2015). Burnout among trauma social workers: The contribution of personal and environmental resources. *Journal of Social Work*, 15(6), 606-620.
- Birinci, G. G., ve Erden, G. (2016). Yardım Çalışanlarında Üstlenilmiş Travma, İkincil Travmatik Stres ve Tükenmişliğin Değerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 31(77).
- Boucher, C. (2016). A qualitative study of the impact of emotional labour on health managers. *Qualitative Report*, 21(11).
- Brenninkmeyer, V., Van Yperen, N. W., ve Buunk, B. P. (2001). Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature?. *Personality and Individual Differences*, 30(5), 873-880.
- Bride, B. E., Robinson, M. M., Yegidis, B. ve Figley, C. R. (2004). Development and validation of the secondary traumatic stress scale. *Research on Social Work Practice*, 14, 27-35.
- Briere, J. N. ve Scott, C. (2014). Principles of trauma therapy: A guide to symptoms, evaluation, and treatment (DSM-5 update). Sage Publications.
- Brotheridge C. M. ve Grandey A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Cameron, S. J., Horsburgh, M. E. ve Armstrong-Stassen, M. (1994). Job satisfaction, propensity to leave, and burnout in RNs and RNAs: A multivariate perspective. *Canadian Journal of Nursing Administration*, 7(3), 43-64.
- Cardozo, B. L., Holtz, T. H., Kaiser, R., Gotway, C. A., Ghitis, F., Toomey, E., & Salama, P. (2005). The mental health of expatriate and Kosovar Albanian humanitarian aid workers. *Disasters*, 29(2), 152-170.

- Cardozo, B. L., Crawford, C. G., Eriksson, C., Zhu, J., Sabin, M., Ager, A., ... ve Olf, M. (2012). Psychological distress, depression, anxiety, and burnout among international humanitarian aid workers: a longitudinal study. *PloS one*, 7(9), e44948.
- Chatzea, V. E., Sifaki-Pistolla, D., Vlachaki, S. A., Melidoniotis, E. ve Pistolla, G. (2018). PTSD, burnout and well-being among rescue workers: Seeking to understand the impact of the European refugee crisis on rescuers. *Psychiatry research*, 262, 446-451.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Choi, G. Y. (2011). Organizational impacts on the secondary traumatic stress of social workers assisting family violence or sexual assault survivors. *Administration in Social Work*, 35(3), 225-242.
- Chu, S., Ryou, H., Bae, K., Song, J., Lee, S. ve Kim, I. (2010). Association between emotional labor and symptoms of depression among bankers. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 22(4), 316-323.
- Cieslak, R., Anderson, V., Bock, J., Moore, B. A., Peterson, A. L., ve Benight, C. C. (2013). Secondary traumatic stress among mental health providers working with the military: Prevalence and its work-and exposure-related correlates. *The Journal of nervous and mental disease*, 201(11), 917.
- Colombo, L., Emanuel, F., ve Zito, M. (2019). Secondary traumatic stress: Relationship with symptoms, exhaustion, and emotions among cemetery workers. *Frontiers in Psychology*, 10, 633.
- Craig, C. D., ve Sprang, G. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists. *Anxiety, Stress, & Coping*, 23(3), 319-339.
- Creamer, T. L. ve Liddle, B. J. (2005). Secondary traumatic stress among disaster mental health workers responding to the September 11 attacks. *Journal of Traumatic Stress: Official Publication of the International Society for Traumatic Stress Studies*, 18(1), 89-96.
- Çetin, M., Köse, S., Ebrinc, S., Yigit, S., Elhai, J. D. ve Basoglu, C. (2005). Identification and posttraumatic stress disorder symptoms in rescue workers in the Marmara, Turkey, earthquake. *Journal of Traumatic Stress*, 18(5), 485-489.

- Çolak, B., Şişmanlar, Ş. G., Karakaya, I., Etiler, N. ve Biçer, Ü. (2012). Çocuk cinsel istismarı olgularını değerlendiren meslek gruplarında dolaylı travmatizasyon. *Anatolian Journal of Psychiatry/Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 13(1).
- Cunningham, M. (2004). Avoiding vicarious traumatization: Support, spirituality, and self care. *Mass Trauma and Violence: Helping Families and Children Cope*, 327–346.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339–357.
- Dietrich, J. (2003). Secondary traumatic stress in psychotherapists working with survivors of violence.
- Dursun, S., Bayram, N. ve Aytaç, S. (2011). Duygusal emeğin iş tatmini ve tükenme üzerine etkisi, 17. Ulusal Ergonomi Kongresi Kitabı, Eskişehir.
- Dursun, S., Aytaç, S. ve Bayram, N. (2014). Duygusal emek ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Is, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3), 10. Doi:10-18,10.4026/1303-2860.2014.252.x
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions (Vol. 1)*. New York: Human Sciences Press.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Kitabı, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Eriksson, C. B., Bjorck, J. P., Larson, L. C., Walling, S. M., Trice, G. A., Fawcett, J., ... ve Foy, D. W. (2009). Social support, organisational support, and religious support in relation to burnout in expatriate humanitarian aid workers. *Mental Health, Religion and Culture*, 12(7), 671-686.
- Eriksson, C. B., Lopes Cardozo, B., Ghitis, F., Sabin, M., Gotway Crawford, C., Zhu, J., ... , Kaiser, R. (2013). Factors associated with adverse mental health outcomes in locally recruited aid workers assisting Iraqi refugees in Jordan. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 22(6), 660-680.
- Erol, A., Akarca, F., Değerli, V., Sert, E., Delibaş, H., Gülpek, D., ve Mete, L. (2012). Acil servis çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Klinik Psikiyatri*, 15, 103-110.
- Farber, B. A. (1991). *Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher*. Jossey Bass.

- Fay, C. L. (2011). Gender differences in emotional labor. Doktora Tezi, Arlington Teksas Üniversitesi, Teksas.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring.
- Figley, C.R. (1996). The Traumagram Questionnaire. In B. H. Stamm and E. M. Varra (Eds.). *Instrumentation in stress, trauma, and adaptation*. Baltimore: Sidran Press.
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433-1441.
- Figley, C. R. (Ed.). (2012). *Encyclopedia of trauma: An interdisciplinary guide*. Sage Publications.
- Foa, E. B., Cashman, L., Jaycox, L., ve Perry, K. (1997). The validation of a self-report measure of posttraumatic stress disorder: the Posttraumatic Diagnostic Scale. *Psychological assessment*, 9 (4), 445.
- Foa, E. B., Ehlers, A., Clark, D. M., Tolin, D. F. ve Orsillo, S. M. (1999). The posttraumatic cognitions inventory (PTCI): Development and validation. *Psychological Assessment*, 11(3), 303.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. (1986). The issues of staff burnout in therapeutic communities. *Journal of Psychoactive Drugs*, 18(3), 247-251.
- Freudenberger, H. J. ve Robbins, A. (1979). The hazards of being a psychoanalyst. *The Psychoanalytic Review*, 66, 275-295.
- Fullerton, C. S., Ursano, R. J., Osuch, E. A. ve Wang, L. (2001). Identification and previous experience in disaster workers. *Disasters and after effects: Disaster psychiatry in a troubled world*.
- Goffman, E. (1959). 1959 The presentation of self in everyday life. New York: Doubleday.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.

- Grimm, T., Georgiadou, E., Silbermann, A., Junker, K., Nisslbeck, W. ve Erim, Y. (2017). Distress, main burdens, engagement motivators and needs of fulltime and volunteer refugee aid workers. *Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische Psychologie*, 67(8), 345-351.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent-and response-focused emotion regulation: divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224.
- Grove, S. J. ve Fisk, R. P. (1989). Impression management in services marketing: A dramaturgical perspective.
- Gökçen, C., Zengin, S., Oktay, M. M., Alpak, G., Al, B., ve Yildirim, C. (2013). Burnout, job satisfaction and depression in the healthcare personnel who work in the emergency department. *Anatolian Journal of Psychiatry/Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14(2).
- Guhan, R., ve Liebling-Kalifani, H. (2011). The experiences of staff working with refugees and asylum seekers in the United Kingdom: A grounded theory exploration. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 9(3), 205-228.
- Haksal, P. (2007). Acil servis personelinde görülen ikincil travmatik stres düzeyinin disosiyasyon düzeyi, sosyal destek algısı ve başa çıkma stratejileri açısından incelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Han, K. M., Shin, C., Yoon, H. K., Ko, Y. H., Kim, Y. K. ve Han, C. (2018). Emotional labor and depressive mood in service and sales workers: Interactions with gender and job autonomy. *Psychiatry Research*, 267, 490-498.
- Hatipoğlu, E. (2017). Çocuğa Yönelik Cinsel İstismar Vakaları ile Çalışan Sosyal Çalışmacıların Psikososyal Etkilenme Deneyimleri. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(4), 85-97.
- Herberman Mash, H., Ursano, R., Benevides, K. ve Fullerton, C. (2016). Identification with terrorist victims of the Washington, DC sniper attacks: posttraumatic stress and depression. *Journal of Traumatic Stress*, 29(1), 41-48. doi:10.1002/jts.22069
- Herman, J. L. (1992). *Trauma and recovery: The aftermath of violence--from domestic abuse to Political terror*. Hachette UK.
- Hisli, N. (1988). Beck Depresyon Envanteri'nin geçerliği üzerine bir çalışma. *Psikoloji Dergisi*, 6 (22), 118-126.

- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Moysidou, C., & Ierodiakonou, C. (1999). Burnout in nursing staff: is there a relationship between depression and burnout?. *The International Journal of Psychiatry in Medicine*, 29(4), 421-433.
- Işıklı, S. (2006). *Travma Sonrası Stres Belirtileri Olan Bireylerde Olaya İlişkin Dikkat Yanlılığı, Ayırışma Düzeyi ve Çalışma Belleği Uzamı Arasındaki İlişkiler*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- İçöz, F. J. ve Zara, A. (2011). Working with trauma: secondary traumatic stress among mental health workers in Turkey. 12. Avrupa Psikoloji Kongresi Sözel Bildiri.
- Jeung, D. Y., Kim, C. ve Chang, S. J. (2018). Emotional labor and burnout: a review of the literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187-193.
- Johnson, H. A. M. ve Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process?. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319.
- Kahil, A. ve Palabryıkoğlu, R. (2016). *Travmatik yaşantıları olan bireylere yardım davranışında bulunan profesyonel ve gönüllülerin ikincil travmatik stres düzeylerinin incelenmesi (Yüksek Lisans Tezi)*. Ankara, Ufuk Üniversitesi.
- Kassam-Adams, N. (1995). *The risks of treating sexual trauma: Stress and secondary trauma in psychotherapists*. The Sidran Press.
- Khera, M. L., Harvey, A. J., ve Callan, M. J. (2014). Beliefs in a just world, subjective well being and attitudes towards refugees among refugee workers. *Social Justice Research*, 27(4), 432-443.
- Kim, Y. J. (2017). Secondary traumatic stress and burnout of North Korean refugees service providers. *Psychiatry investigation*, 14(2), 118.
- Kim, S. Y., Chang, S. J., Kim, H. R. ve Roh, J. H. (2002). A study on the relationship between emotional labor and depressive symptoms among Korean industrial service

employees. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 14(3), 227-235.

Kocabıyık, Z. O. ve Çakıcı, E. (2008). Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 9(3), 132-138.

Koç, M. (2019). Acil yardım, kurtarma ve müdahale personellerinin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi: Trabzon ili örneği (Yüksek Lisans Tezi). Gümüşhane, Gümüşhane Üniversitesi.

Köse, S., Oral, L. ve TÜresin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12 (2), 165-185.

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. ve Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.

Kruml, S. M., ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.

Laplanche ve Pontalis (1973). The language of psychoanalysis. London: The Hogarth Press and the Institute of Psycho-Analysis

Lee, R. T., Lovell, B. L. ve Brotheridge, C. M. (2010). Tenderness and steadiness: Relating job and interpersonal demands and resources with burnout and physical symptoms of stress in Canadian physicians. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(9), 2319-2342.

Leiter, M. P., Maslach, C. ve Frame, K. (2015). Burnout. *The Encyclopedia of Clinical Psychology*, 1- 7.

Lewig, K. A. ve Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.

Lin, K. M., Tazuma, L. ve Masuda, M. (1979). Adaptational problems of Vietnamese refugees: I. Health and mental health status. *Archives of General Psychiatry*, 36(9), 955-961.

Linley, P. A., ve Joseph, S. (2007). Therapy work and therapists' positive and negative well being. *Journal of Social and clinical Psychology*, 26(3), 385-403.

- Lusk, M. ve Terrazas, S. (2015). Secondary trauma among caregivers who work with Mexican and Central American refugees. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 37(2), 257-273.
- Malach-Pines, A. (2005). The burnout measure, short version. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78.
- Martin, F., Poyen, D., Boudierlique, E., Gouvernet, J., Rivet, B., Disdier, P., ... ve Scotto, J. C. (1997). Depression and burnout in hospital health care professionals. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 3(3), 204-209.
- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M. ve Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21(1), 3047.
- Mash, H. B. H., Fullerton, C. S., Benevides, K. N. ve Ursano, R. J. (2018). Identification with terrorist attack victims: association with television viewing and prior life threat. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 12(3), 337-344.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey-Bass
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498.
- Maslach, C., Leiter, M. P. ve Schaufeli, W. (2008). Measuring burnout. In *The Oxford handbook of Organizational Well Being*.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1986). Maslach burnout inventory manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B. ve Schwab, R. L. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Maslach, C., Jackson, S. E. ve Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory: Third edition. In C.P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources*. Scarecrow Education.

- McCann, I. L. ve Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress, 3*(1), 131-149.
- Mishori, R., Mujawar, I., ve Ravi, N. (2014). Self-reported vicarious trauma in asylum evaluators: A preliminary survey. *Journal of Immigrant and Minority Health, 16*(6), 1232-1237.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010.
- Musa, S. A. ve Hamid, A. A. (2008). Psychological problems among aid workers operating in Darfur. *Social Behavior and Personality: an International Journal, 36*(3), 407-416.
- Näring, G., Briët, M., ve Brouwers, A. (2006). Beyond demand–control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress, 20*(4), 303-315.
- Neumann, D. A. ve Gamble, S. J. (1995). Issues in the professional development of psychotherapists: Countertransference and vicarious traumatization in the new trauma therapist. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 32*(2), 341.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16*(2), 463-492.
- Ortlepp, K. ve Friedman, M. (2002). Prevalence and correlates of secondary traumatic stress in workplace lay trauma counselors. *Journal of Traumatic Stress, 15*(3), 213-222.
- Öztürk, O. ve Uluşahin, A. (2016). Ruh sağlığı ve bozuklukları. İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri
- Özyurt, A. Hayran, O. ve Sur, H. (2006). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians, *Q J Med, 99*. 161–169
- Park, H., Kim, J. I., Oh, S., ve Kim, J. H. (2018). The impact of emotional labor on the severity of PTSD symptoms in firefighters. *Comprehensive Psychiatry, 83*, 53-58.
- Pearlman, L. A. ve MacIlan, P. S. (1995). Vicarious traumatization: An empirical study of the effects of trauma work on trauma therapists. *Professional Psychology: Research and Practice, 26*, 558–565
- Pearlman, L. A., ve Saakvitne, K. W. (1995). *Trauma and the therapist: Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*. WW Norton & Co.

- Perlman, B. ve Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pillow, D. R. ve McNaughton Cassill, M. E. (2001). Media Exposure, Perceived Similarity, and Counterfactual Thinking: Why Did the Public Grieve When Princess Diana Died? *Journal of Applied Social Psychology*, 31(10), 2072-2094.
- Puvimanasinghe, T., Denson, L. A., Augoustinos, M., ve Somasundaram, D. (2015). Vicarious resilience and vicarious traumatization: Experiences of working with refugees and asylum seekers in South Australia. *Transcultural psychiatry*, 52(6), 743-765.
- Robinson, J. R., Clements, K. ve Land, C. (2003). Workplace stress among psychiatric nurses. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 41(4), 32-41.
- Richardsen, A. M., ve Burke, R. J. (1993). Occupational stress and work satisfaction among Canadian women physicians. *Psychological Reports*, 72(3), 811-821.
- Shoji, K., Lesnierowska, M., Smoktunowicz, E., Bock, J., Luszczynska, A., Benight, C. C., ve Cieslak, R. (2015). What comes first, job burnout or secondary traumatic stress? Findings from two longitudinal studies from the US and Poland. *PloS one*, 10(8), e0136730.
- Sifaki-Pistolla, D., Chatzea, V. E., Vlachaki, S. A., Melidoniotis, E. ve Pistolla, G. (2017). Who is going to rescue the rescuers? Post-traumatic stress disorder among rescue workers operating in Greece during the European refugee crisis. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 52(1), 45-54.
- Slattery, S. M. ve Goodman, L. A. (2009). Secondary traumatic stress among domestic violence advocates: Workplace risk and protective factors. *Violence Against Women*, 15(11), 1358-1379.
- Sodeke-Gregson, E. A., Holtum, S., ve Billings, J. (2013). Compassion satisfaction, burnout, and secondary traumatic stress in UK therapists who work with adult trauma clients. *European journal of psychotraumatology*, 4(1), 21869.
- Sohn, B. K., Park, S. M., Park, I. J., Hwang, J. Y., Choi, J. S., Lee, J. Y. ve Jung, H. Y. (2018). The Relationship between Emotional Labor and Job Stress among Hospital Workers. *Journal of Korean Medical Science*, 33(39).

- Sprang, G., Clark, J. J. ve Whitt-Woosley, A. (2007). Compassion fatigue, compassion satisfaction, and burnout: Factors impacting a professional's quality of life. *Journal of Loss and Trauma*, 12(3), 259-280.
- Strohmeier, H. ve Scholte, W. F. (2015). Trauma-related mental health problems among national humanitarian staff: A systematic review of the literature. *European Journal of Psychotraumatology*, 6(1), 28541.
- Suhaiban, H., Grasser, L. R. ve Javanbakht, A. (2019). Mental health of refugees and torture survivors: a critical review of prevalence, predictors, and integrated care. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 2309.
- T.C. İşleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (t.y.). Türkiye’de geçici koruma. Erişim adresi: <https://www.goc.gov.tr/turkiye-de-gecici-koruma>
- T.C. İşleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (2020). Geçici Koruma. Erişim adresi: <https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638>
- Thompson, I., Amatea, E., ve Thompson, E. (2014). Personal and contextual predictors of mental health counselors' compassion fatigue and burnout. *Journal of Mental Health Counseling*, 36(1), 58-77.
- Topel, M. (2019). Dahili ve cerrahi bilimler araştırma görevlilerinde tükenmişlik sendromu oranlarının karşılaştırılması ve işyeri doyumuyla olan ilişkisinin gösterilmesi. (Uzmanlık Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara
- Tunç, P., Gitmez, A. ve Krespi Boothby, M. R. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1).
- Turgut, İ. (2014). Travma mağduru mülteci ve sığınmacılarla çalışan meslek elemanlarının ruhsal sorunları üzerine karşılaştırma gruplu bir değerlendirme çalışması (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Turrini, G., Purgato, M., Acarturk, C., Anttila, M., Au, T., Ballette, F., ... Hall, J. (2019). Efficacy and acceptability of psychosocial interventions in asylum seekers and refugees: systematic review and meta-analysis. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 28(4), 376-388.
- Uluslararası Göç Örgütü (2009). Göç Terimleri Sözlüğü. Erişim adresi https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml31_turkish_2ndedition.pdf

- Uluslararası Göç Örgütü (2018). Uluslararası insan ticareti mağdurlarının birçoğu resmi sınır kapılarından geçti. Erişim adresi: <https://turkey.iom.int/tr/news/uluslararası-göç-örgütü-uluslararası-insan-ticareti-mağdurların-birçoğu-resmi-sınır-kapılarından-geçti>
- UNHCR Birleşmiş Milletler Mülteci Örgütü (2019). Figures at a Glance. Erişim adresi: <https://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>
- Ursano, R., Fullerton, C., Vance, K. ve Kao, T. (1999). Posttraumatic stress disorder and identification in disaster workers. *American Journal Of Psychiatry*, 156(3), 353-359.
- Volkan, V. (2017). Göçmenler ve mülteciler: travma, sürekli yas, önyargı ve sınır psikolojisi. İstanbul: Pusula Yayınevi
- Wayment, H. A. (2004). It could have been me: Vicarious victims and disaster-focused distress. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30(4), 515-528.
- Westmaas, J. L. ve Silver, R. C. (2006). The role of perceived similarity in supportive responses to victims of negative life events. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32(11), 1537-1546.
- Wharton, A. S. ve Erickson, R. I. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- Whealin, J. M., Batzer, W. B., Morgan, C. A., Detwiler, H. F., Schnurr, P. P. ve Friedman, M. J. (2007). Cohesion, burnout, and past trauma in tri-service medical and support personnel. *Military Medicine*, 172(3), 266-277
- World Health Organization (2020). Depression. Erişim adresi: <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/depression>
- World Health Organization (2017). Depression and other common mental disorders: Global health estimates. Erişim adresi: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/254610/WHO-MSDMER-2017.2-eng.pdf>
- Yalçın, A. (2010). Emotional labor: Dispositional antecedents and the role of affective events. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Orta Doğu Teknik Üniversitesi: Ankara

- Yasar, H. ve Demir, S. (2015). The mediating role of teachers' depression levels on the relationship between emotional labor and burn-out. *International Journal of Educational Methodology*, 1(1), 1-8.
- Yeşil, A., Ergün, Ü., Amasyalı, C., Er, F., Olgun, N. N. ve Aker, A. T. (2010). Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeği Türkçe uyarlaması geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Nöropsikiyatri Arşivi*, 47,111-117
- Yoon, S. L. ve Kim, J. H. (2013). Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169-176.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zara, A. ve İçöz, F. J. (2015). Türkiye'de Ruh sağlığı alanında travma mağdurlarıyla çalışanlarda ikincil travmatik stres. *Klinik Psikiyatri*, 18, 15-23.

EK 1**ARAŞTIRMAYA GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU**

Değerli Katılımcı,

Bu araştırma, Hacettepe Üniversitesi Klinik Psikoloji Yüksek Lisans öğrencisi Zühal Acar tarafından Doç. Dr. Sedat Işıklı danışmanlığındaki yüksek lisans tezi kapsamında yürütülmektedir. Bu form sizi araştırma koşulları hakkında bilgilendirmek için hazırlanmıştır.

Araştırmanın amacı, mülteci ve sığınmacılar ile çalışan meslek elemanlarında görülebilen depresyon, stres ve tükenmişlik belirtilerinin yordayıcı faktörlerini araştırmaktır. Bu araştırma için gerekli etik kurul izni Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu'ndan alınmıştır.

Çalışmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmada sizden kimlik veya kurum belirleyici hiçbir bilgi istenmemektedir. Cevaplarınız tamamıyla gizli tutulacak ve sadece araştırmacılar tarafından değerlendirilecektir. Katılımcılardan elde edilen bilgiler toplu halde değerlendirilecek ve bilimsel yayınlarda kullanılacaktır. Araştırma sonuçlarından güvenilir ve anlamlı bilgiler edinilebilmesi için soruların samimi bir şekilde doldurulması ve boş bırakılmaması oldukça önemlidir.

Araştırma, genel olarak kişisel rahatsızlık verecek sorular veya uygulamalar içermemektedir. Ancak, katılım sırasında sorulardan ya da herhangi bir nedenden ötürü kendinizi rahatsız hissederseniz çalışmayı yarıda bırakabilirsiniz. Böyle bir durumda doldurduğunuz anket çalışmaya dahil edilmeyecektir.

Bu çalışmaya katıldığınız için şimdiden teşekkür ederiz. Araştırmaya katılmak için onay vermeden önce veya sonra, bu çalışmayla ilgili sorularınız varsa araştırmacıya sorabilirsiniz. Ayrıca, çalışma hakkında daha fazla bilgi almak için araştırma sonrasında Doç. Dr. Sedat Işıklı (psysedat@hacettepe.edu.tr) ya da Zühal Acar (zahalacar@hacettepe.edu.tr) ile iletişim kurabilirsiniz.

Yukarıdaki bilgileri okudum ve bu çalışmaya tamamen gönüllü olarak katılıyorum.

Ad-Soyad

Tarih

İmza

...../...../.....

EK 2**DEMOGRAFİK BİLGİ FORMU**

İşiniz gereği, hizmet verdiğiniz kişi ya da kişilerden stresli bir yaşam olayı (travmatik yaşantı) hikayesi dinlediniz mi?

Evet

Hayır

Yanıtınız “EVET” ise, lütfen doldurmaya devam ediniz.

1. Cinsiyetiniz: _____

2. Yaşınız: _____

3. Eğitim durumunuz (son aldığınız diplomaya göre):

İlkokul

Ortaokul

Lise

Lisans

Yüksek Lisans

Doktora

4. Bulduğunuz işteki meslekli pozisyonunuz:

Psikolog

Sosyal Çalışmacı

Koruma Sorumlusu

Saha Çalışanı

Tercüman

Diğer: _____

5. Hangi risk grubu veya grupları ile çalışıyorsunuz? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

- Refakatiz çocuk/Risk altındaki çocuk
- Engelli
- Yaşlı
- Hamile
- Beraberinde çocuk olan yalnız anne ya da baba
- İşkence, cinsel saldırı ya da diğer psikolojik, bedensel ya da cinsel şiddete maruz kalmış birey
- Tedavi ihtiyacı olan birey (kronik hastalığı, psikiyatrik tanısı, travmatik yaşam olayı deneyimi, madde bağımlılığı, öz bakım becerilerini yerine getiremeyecek durumda olan birey)
- Devamlı ilaç kullanması gereken birey
- (Kendisine ya da başkasına) saldırganlık eğilimi olan birey
- Antisosyal kişilik özelliği gösteren birey
- Bulaşıcı hastalığı olan birey
- İnsan ticareti mağduru ya da şüphelisi olan birey
- LGBTİ
- Fiziki ve hukuki yönden korunma ihtiyacı olan birey
- Yetişkin kadınlar
- Yetişkin erkekler
- Çocuklar

6. Ne kadar süredir mülteci ve sığınmacılara hizmet veren kurum veya kurumlarda görev yapıyorsunuz? ____ yıl ____ ay

7. Haftalık çalışma saatiniz: _____

8. Bu işi yaparken, yaptığımız işe yönelik daha önce hiç meslek içi eğitim alma imkânınız oldu mu?

- Evet Hayır

9. Bu işi yaparken, daha önce hiç meslek içi süpervizyon alma imkânınız oldu mu?

Evet Hayır

10. Evde kimlerle yaşıyorsunuz?

Tek başına

Ebeveynler (anne ve/veya baba) ile

Ev arkadaşı ile

Eş ile

Romantik partner ile

11. Çocuğunuz var mı?

Evet (sayısı:____) Hayır

12. Zorunlu veya zorunlu olmayan göç yaşadınız mı?

Evet Hayır

Yanıtınız “Evet” ise, nereden nereye göç ettiniz?

13. Bildiğiniz kadarıyla, anneniz ve/veya babanız zorunlu veya zorunlu olmayan göç yaşadı mı?

Evet Hayır

Yanıtınız “Evet” ise, nereden nereye göç ettiler? _____

14. Bildiğiniz kadarıyla, anneniz ve babanızın ebeveynleri zorunlu veya zorunlu olmayan göç yaşadılar mı?

Evet Hayır

Yanıtınız “Evet” ise, nereden nereye göç ettiler?

EK 3**MAĞDURLA ÖZDEŞİM ANKETİ**

Hizmet verdiğiniz kişi veya kişilerin size anlattığı ve sizi en çok etkilediğini düşündüğünüz hikâyeyi (olayı yaşayan kişi veya kişilerin kimliklerini belirtmeden) kısaca anlatınız.

Sizi en çok etkileyen bu hikâyeyi düşündüğünüzde aşağıda sıralanan üç cümleye nasıl yanıt verirdiniz?

1. “Hikâyede geçen kişi ben de olabilirdim.”

Evet Hayır

2. “Hikâyede geçen kişi yakın bir arkadaşım olabilirdi.”

Evet Hayır

3. “Hikâyede geçen kişi ailemden biri (eşim, çocuğum, annem/babam) olabilirdi.”

Evet Hayır

EK 4

TRAVMA SONRASI STRES TANI ÖLÇEĞİ – BÖLÜM 1

Birçok kişinin başından, hayatının herhangi bir döneminde, oldukça stresli ve travmatik bir olay geçmiş ya da böyle bir olaya tanık olmuştur. Aşağıda belirtilen olaylar içinde, **başınızdand geçen ya da tanık olduğunuz** olayların hepsini yanındaki kutuyu işaretleyerek belirtiniz, birden fazla işaretleyebi

1.	Ciddi bir kaza, yangın ya da patlama olayı (örneğin, trafik kazası, iş kazası, çiftlik kazası, araba, uçak ya da tekne kazası)	
2.	Doğal afet (örneğin, hortum, kasırga, sel baskını ya da büyük bir deprem)	
3.	Aile üyelerinden biri ya da tanıdığınız bir kişi tarafından cinsel olmayan bir saldırıya maruz kalma (örneğin, saldırıya uğrayıp soyulma, fiziksel bir saldırıya maruz kalma, silahlı saldırı, bıçaklanma ya da silahla rehin alınma)	
4.	Tanmadığınız biri tarafından cinsel olmayan bir saldırıya maruz kalma (örneğin, saldırıya uğrayıp soyulma, fiziksel bir saldırıya maruz kalma, silahlı saldırı, bıçaklanma ya da silahla rehin alınma gibi)	
5.	Aile üyelerinden biri ya da tanıdığınız bir kişi tarafından cinsel bir saldırıya maruz kalma (örneğin, tecavüz ya da tecavüze teşebbüs gibi)	
6.	Tanımadığınız bir kişi tarafından cinsel bir saldırıya maruz kalma (örneğin, tecavüz ya da tecavüze teşebbüs gibi)	
7.	Askeri bir çarpışma ya da savaş alanında bulunma	
8.	18 yaşından daha küçük olduğunuz bir dönemde kendinizden 5 ya da daha büyük yaşta biriyle cinsel temas (örneğin, cinsel organlarla, göğüslerle temas gibi)	
9.	Hapsedilme (örneğin, cezaevine düşme, savaş esiri olma, rehin alınma gibi)	
10.	İşkenceye maruz kalma	
11.	Hayatı tehdit eden bir hastalık	
12.	Sevilen ya da yakın birinin beklenmedik ölümü	
13.	Bunların dışında bir travmatik olay	
	13. Maddeyi işaretlediyseniz, aşağıda bu travmatik olayı belirtiniz: _____ _____ _____ _____	

EK 5

İKİNCİL TRAVMATİK STRES ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki listede travmatize olmuş danışanlarla çalışmaktan etkilenen bazı yardım gruplarının duygusal yaşantılarına ilişkin ifadeler yer almaktadır. Lütfen her ifadeyi okuyunuz ve **son yedi (7) gün** içerisinde durumu ne sıklıkla yaşadığınızı sağdaki kutucukların içerisine (X) işareti koyarak belirtiniz.

NOT: "Danışan" kelimesi hizmet verdiğiniz kişi veya kişileri betimlemektedir.

	Hiçbir Zaman	Çok Az	Bazen	Sık Sık	Çok Sık
1. Kendimi duygusal olarak uyuşmuş hissettim.					
2. Danışanlarımla olan görüşmelerimi düşündüğümde kalbim hızla çarpmaya başladı.					
3. Danışan(lar)ım tarafından yaşanmış travma(lar)yı sanki yeniden yaşıyormuş hissine kapıldım.					
4. Uyumakta güçlük yaşadım.					
5. Gelecek hakkında ümitsizliğe kapıldım.					
6. Danışanlarımla olan görüşmelerimi aklıma getiren hatırlatıcılar beni üzdü.					
7. Başkalarıyla sosyal ortamlarda birlikte olma isteğim azdı.					
8. Kendimi tedirgin hissettim.					
9. Her zaman olduğumdan daha az aktiftim.					
10. Amaçlamadığım halde danışanlarımla olan görüşmelerimi ister istemez düşündüm.					
11. Odaklanmakta güçlük yaşadım.					
12. Bana danışanlarımla yaşadığım görüşmeleri hatırlatan kişi, yer veya şeylerden kaçındım.					
13. Danışanlarımla çalışmaktan uzak durmak istedim.					

14. Bazı danışanlarımla çalışmaktan uzak durmak istedim.					
15. Çabuk bunaldım.					
16. Kötü bir şey olacaktı beklemiştim.					
17. Danışanlarımla olan görüşmelerim ile ilgili belleğimde boşluklar olduğunu fark ettim.					

EK 6

BECK DEPRESYON ENVANTERİ

Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Her madde bir çeşit ruh durumunu anlatmaktadır. Her maddede o ruh durumunun derecesini belirleyen 4 seçenek vardır. Lütfen bu seçenekleri dikkatle okuyunuz. **Son bir hafta içindeki (şu an dahil)** kendi ruh durumunuzu göz önünde bulundurarak, size en uygun olan ifadeyi bulunuz. Daha sonra, o maddenin yanındaki harfin üzerine (X) işareti koyunuz.

1)	a. Kendimi üzgün hissetmiyorum b. Kendimi üzgün hissediyorum c. Her zaman için üzgünüm ve kendimi bu duygudan kurtaramıyorum d. Öylesine üzgün ve mutsuzum ki dayanamıyorum
2)	a. Gelecekte umutsuz değilim b. Gelecek konusunda umutsuzum c. Gelecekte beklediğim hiç bir şey yok d. Benim için bir gelecek olmadığı gibi bu durum değişmeyecek
3)	a. Kendimi başarısız görmüyorum b. Herkesten daha fazla başarısızlıklarım oldu sayılır c. Geriye dönüp baktığımda, pek çok başarısızlığımın olduğunu görüyorum d. Kendimi bir insan olarak tümüyle başarısız görüyorum
4)	a. Her şeyden eskisi kadar doyum (zevk) alabiliyorum b. Her şeyden eskisi kadar doyum alamıyorum c. Artık hiçbir şeyden gerçek bir doyum alamıyorum d. Bana doyum veren hiçbir şey yok. Her şey çok sıkıcı
5)	a. Kendimi suçlu hissetmiyorum b. Arada bir kendimi suçlu hissettiğim oluyor c. Kendimi çoğunlukla suçlu hissediyorum d. Kendimi her an için suçlu hissediyorum
6)	a. Cezalandırılıyormuşum gibi duygular içinde değilim b. Sanki bazı şeyler için cezalandırılabilmişim gibi duygular içindeyim c. Cezalandırılacakmışım gibi duygular yaşıyorum d. Bazı şeyler için cezalandırılıyorum
7)	a. Kendimi hayal kırıklığına uğratmadım b. Kendimi hayal kırıklığına uğrattım c. Kendimden hiç hoşlanmıyorum d. Kendimden nefret ediyorum

8)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kendimi diğer insanlardan daha kötü durumda görmüyorum b. Kendimi zayıflıklarım ve hatalarım için eleştiriyorum c. Kendimi hatalarım için her zaman suçluyorum d. Her kötü olayda kendimi suçluyorum
9)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kendimi öldürmek gibi düşüncelerim yok b. Bazen kendimi öldürmeyi düşünüyorum ama böyle bir şey yapamam c. Kendimi öldürebilmeyi çok isterdim d. Eğer bir fırsatını bulursam kendimi öldürürüm
10)	<ul style="list-style-type: none"> a. Herkesten daha fazla ağladığımı sanmıyorum b. Eskisine göre şimdilerde daha çok ağlıyorum c. Şimdilerde her an ağlıyorum d. Eskiden ağlayabilirdim. Şimdilerde istesem de ağlayamıyorum
11)	<ul style="list-style-type: none"> a. Eskisine göre daha sinirli veya tedirgin sayılmam b. Her zamankinden biraz daha fazla tedirginim c. Çoğu zaman sinirli ve tedirginim d. Şimdilerde her an için tedirgin ve sinirliyim
12)	<ul style="list-style-type: none"> a. Diğer insanlara karşı ilgimi kaybetmedim b. Eskisine göre insanlarla daha az ilgiliyim c. Diğer insanlara karşı ilgimin çoğunu kaybettim d. Diğer insanlara karşı hiç ilgim kalmadı
13)	<ul style="list-style-type: none"> a. Eskisi gibi rahat ve kolay kararlar verebiliyorum b. Eskisine kıyasla şimdilerde karar vermeyi daha çok erteliyorum c. Eskisine göre karar vermekte oldukça güçlük çekiyorum d. Artık hiç karar veremiyorum
14)	<ul style="list-style-type: none"> a. Eskisinden daha kötü bir dış görünüşüm olduğunu sanmıyorum b. Sanki yaşlanmış ve çekiciliğimi kaybetmişim gibi düşünüyorum ve üzülüyorum c. Dış görünüşümde artık değiştirilmesi mümkün olmayan ve beni çirkinleştiren değişiklikler olduğunu hissediyorum d. Çok çirkin olduğumu düşünüyorum
15)	<ul style="list-style-type: none"> a. Eskisi kadar iyi çalışabiliyorum b. Bir işe başlayabilmek için eskisine göre daha çok çaba harcıyorum c. Ne olursa olsun, yapabilmek için kendimi çok zorluyorum d. Artık hiç çalışmıyorum
16)	<ul style="list-style-type: none"> a. Eskisi kadar kolay ve rahat uyuyabiliyorum b. Şimdilerde eskisi kadar kolay ve rahat uyuyamıyorum c. Eskisine göre bir veya iki saat erken uyanıyor, tekrar uyumakta güçlük çekiyorum d. Eskisine göre çok erken uyanıyor ve tekrar uyuyamıyorum

17)	<ul style="list-style-type: none"> a. Eskisine göre daha çabuk yorulduğumu sanmıyorum b. Eskisinden daha çabuk ve kolay yoruluyorum c. Şimdilerde neredeyse her şeyden, kolayca ve çabuk yoruluyorum d. Artık hiçbir şey yapamayacak kadar yorgunum
18)	<ul style="list-style-type: none"> a. İştahım eskisinden pek farklı değil b. İştahım eskisi kadar iyi değil c. Şimdilerde iştahım epey kötü d. Artık hiç iştahım yok
19)	<ul style="list-style-type: none"> a. Son zamanlarda pek fazla kilo kaybettiğimi/aldığımı sanmıyorum b. Son zamanlarda istemediğim halde iki buçuk kilodan fazla kaybettim/aldım c. Son zamanlarda beş kilodan fazla kaybettim/aldım d. Son zamanlarda yedi buçuk kilodan fazla kaybettim/aldım
20)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sağlığım beni pek endişelendirmiyor b. Son zamanlarda ağrı, sızı, mide bozukluğu, kabızlık gibi sıkıntılarım var c. Ağrı sızı gibi bu sıkıntılarım beni çok endişelendiriyor d. Bu tür sıkıntılar beni öylesine endişelendiriyor ki başka bir şey düşünemiyorum
21)	<ul style="list-style-type: none"> a. Son zamanlarda cinsel yaşamımda dikkatimi çeken bir şey yok b. Eskisine göre cinsel konularla daha az ilgileniyorum c. Şimdilerde cinsellikle pek ilgili değilim d. Artık cinsellikle hiç bir ilgim kalmadı

EK 7

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Bu ankette, insanların işleriyle ilgili tutumlarını yansıtan ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen, her bir ifadenin örneklediği durumu ne sıklıkla yaşadığınızı uygun yanıt aralığına (X) işareti koyarak belirtmenizdir.

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					

14. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
15. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor					
16. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
17. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.					
18. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
19. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
20. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
21. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

EK 8

DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ

Mesleğinizi yerine getirirken, hizmet verdiğiniz kişileri dikkate alarak, aşağıda belirtilen her bir durumu ne sıklıkla yaşadığınızı uygun yanıt aralığına (X) işareti koyarak belirtiniz.

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi rol yaparım.					
2. Hissetmediğim ancak benden hissetmem beklenen duyguları gösteririm.					
3. Hissetmediğim duyguları gösteririm.					
4. İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.					
5. Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye çaba gösteririm.					
6. Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.					
7. Hissettiklerimi gizlerim.					
8. Bir durum hakkındaki gerçek duygularımı gizlerim.					
9. Gerçek duygularımı ifade etmeye karşı direnç gösteririm.					