



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

**ÇOCUK REFAHI ALANINDA ÇALIŞAN MESLEK  
ELEMANLARININ PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARI VE BAŞ  
ETME TARZLARI**

Burcu GENÇ

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2019



ÇOCUK REFAHI ALANINDA ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ  
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARI VE BAŞ ETME TARZLARI

Burcu GENÇ

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2019

## KABUL VE ONAY

Burcu GENÇ tarafından hazırlanan "Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları ve Baş Etme Tarzları" başlıklı bu çalışma, 28/12/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

  
Prof. Dr. Elif GÖKÇEARSLAN ÇİFCİ (Başkan)

  
Prof. Dr. Sema BUZ (Danışman)

  
Doç. Dr. Ercüment ERBAY

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

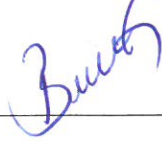
Prof. Dr. Musa Yaşar SAĞLAM  
Enstitü Müdürü

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun ..... yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

28/12/2018



Burcu GENÇ

## YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

- ⊗ **Tezimin/Raporumun tamamı dünya çapında erişime açılabilir ve bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir.**

(Bu seçenekle teziniz arama motorlarında indekslenebilecek, daha sonra tezinizin erişim statüsünün değiştirilmesini talep etseniz ve kütüphane bu talebinizi yerine getirse bile, teziniz arama motorlarının önbelleklerinde kalmaya devam edebilecektir)

- **Tezimin/Raporumun .....tarihine kadar erişime açılmasını ve fotokopi alınmasını (İç Kapak, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) istemiyorum.**

(Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir, kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir)

- **Tezimin/Raporumun .....tarihine kadar erişime açılmasını istemiyorum ancak kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisinin alınmasını onaylıyorum.**

- **Serbest Seçenek/Yazarın Seçimi**

28 /12/2018

  
**Burcu GENÇ**

## ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, **Prof. Dr. Sema BUZ** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.



**Arş. Gör. Burcu GENÇ**

## TEŞEKKÜR

İlk teşekkürüm iyi ki birlikte çalıştık dediğim ve birlikte çalışmaktan her zaman büyük keyif alacağımı bildiğim değerli tez danışmanıma... Çalışmamın ilk aşamasından son aşamasına kadar bana destek olan, kendi yoğun çalışmaları arasında dahi yazdığım her şeyi titiz bir şekilde değerlendirip geribildirimleriyle beni hep bir adım öteye götüren, yaptığımız küçük sohbetlerde bile kendisinden çok fazla şey öğrendiğim, akademik donanımı ve kişiliğiyle kendime model aldığım, bu güzel süreçte yoluma ışık tutan ve beni her zaman motive eden değerli hocam Prof. Dr. Sema BUZ'a canı gönülden teşekkür ederim.

Tez jürimde yer almayı kabul eden Prof. Dr. Elif GÖKÇEARSLAN ÇİFCİ ve Doç. Dr.ERCÜMENT ERBAY hocalarıma katkılarından ve geribildirimlerinden dolayı çok teşekkür ederim.

Sosyal hizmet bağlamında psikolojik dayanıklılık konusunda önemli akademik çalışmaları olan ve benimle hem çalışmalarını hem de değerli görüşlerini paylaşan Prof. Dr. Gail KİNMAN, Dr. Louise GRANT, Doç. Dr. Ansie FOUCHÉ ve Dr. Elmien TRUTER'e çok teşekkür ederim. Çalışmamın şekillenmesinde katkıları oldukça önemliydi.

Araştırmamı yaptığım kuruluşlardaki kuruluş müdürlerine, veri toplama sürecimi kolaylaştıran meslek elemanı arkadaşlarıma ve çok yoğun çalışma şartlarına rağmen bu çalışmaya destek veren tüm katılımcılara çok teşekkür ederim.

Lisans hayatımdan bu zamana kadar arkadaşlığıyla ve dostluğuyla her zaman desteğini gördüğüm, çok başarılı bir akademisyen olacağına yürekten inandığım Arş. Gör. Ali DİKMEN'e çok teşekkür ederim. Bana iş arkadaşı olmaktan da öte dost olan; Arş. Gör. Sibel VURKUN, Arş. Gör. Merve Nur BOZKURT KARALI, Arş. Gör. Gizem AKOĞLU, Arş. Gör. Ecem Naz NAZLIER KESER ve Arş. Gör. Anıl MAYDA'ya çok teşekkür ederim. Sizlerin dostluğu benim için oldukça değerliydi, iyi ki yollarımız kesişmiş!



Sadece bu süreçte değil hayatımın her anında desteklerini gördüğüm, varlıkları dahi beni güçlendiren annem Cemile GENÇ'e, babam Adem GENÇ'e ve kardeşim Büşra GENÇ'e sonsuz teşekkürlerimle. Sosyal hizmet bölümünü seçmem konusunda bana yol gösteren ve akademik yaşantıda olmam için beni hep destekleyen amcam Hamza GENÇ'e desteklerinden ötürü teşekkür ederim.

Ve son olarak; gerek benim tez yazma sürecimin yoğunluğundan gerekse onun öğretmenliğinin ilk yılları olmasından kaynaklı olarak birbirimize yeterince vakit ayıramasak da hayatımın her döneminde yanımda olan, iş yaşamımda her zaman desteğini hissettiğim, benim için çok değerli Semih ARSLAN'a sonsuz teşekkürlerimle.

## ÖZET

GENÇ, Burcu. *Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları ve Baş Etme Tarzları*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2019.

Bu çalışma çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını ve baş etme tarzlarını ortaya çıkarmak amacıyla yapılmıştır. Çalışma genel tarama modelinde tasarlanmış betimleyici bir araştırmadır. Araştırmanın örneklemini Ankara Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü ve ilgili müdürlüğe bağlı kuruluşlardaki 108 meslek elemanı oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri araştırmacı tarafından hazırlanan Görüşme Formu, Başa Çıkma Stratejileri Ölçeği Kısa Formu (BÇSÖ-KF) ve Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (PDÖ) aracılığıyla toplanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular ilgili literatür ve konuyla ilgili yapılan araştırmalar ışığında tartışılarak yorumlanmıştır. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının %67,6'sının kadın olduğu, %74,1'inin lisans mezunu olduğu, yarısının genç yetişkinlik döneminde olduğu, %38'inin sosyal hizmet uzmanı olduğu, mesleki deneyim ve çocuk refahı alanındaki deneyim süreleri bakımından yarısının 1-5 yıl arasında deneyime sahip oldukları bulunmuştur. Katılımcıların tamamına yakınının hizmet içi eğitime gereksinim duyduğu, eğitim alanların sayısının ise az olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarının orta düzeyde olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. PDÖ'den alınan toplam puan ile meslek elemanlarının sosyo-demografik ve mesleki özellikleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p>0,05$ ). Meslek elemanlarının BÇSÖ-KF'ye göre güçlüklerle baş etmede en çok kullandıkları yöntemlerin problem odaklı ve duygu odaklı baş etme yöntemi olduğu bulunmuştur. Meslek elemanlarının sosyo-demografik özellikleri ve mesleki özelliklerine ilişkin değişkenler, BÇSÖ-KF'de en fazla kullanılan yedi alt boyut ile birlikte incelenmiştir. Yaş değişkeni ile DSDK ve DOK alt boyutlarında, cinsiyet değişkeni ile DOK alt boyutunda, mesleki hizmet süresi ile ASDK, PL, DOK, DSDK alt boyutlarında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p<0,05$ ). Son olarak ise BÇSÖ-KF ve PDÖ toplam puanı

arasındaki ilişki ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırmadan çıkan genel sonuca göre; meslek elemanlarının eğitim ve bireysel baş etme yöntemleri ile psikolojik dayanıklılıklarını korumaya çalıştığı grlmştr. Psikolojik dayanıklılığın inşa edilmesini sağlayacak kurumsal yöntemlerin ise oldukça az olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmaya katılan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık düzeyinde duygu odaklı baş etme yönteminin daha etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

### **Anahtar Sözcükler**

Baş etme, ocuk refahı, ocuk refahı alışanları, mesleki glk, psikolojik dayanıklılık

## ABSTRACT

GENÇ, Burcu. *Resilience and Coping Styles of Professionals Working in Child Welfare Area*, Master's Thesis, Ankara, 2019.

This study was carried out to reveal the resilience and coping styles of the professionals working in the child welfare. The study is a descriptive research designed in the general survey model. The sample of the study consisted of 108 professionals working in Ankara Family, Labor and Social Work Ministry Child Services Branch Directorate and institutions affiliated to the related directorate. The data of the research were collected prepared by the researcher Interview Form, Coping Strategies Scale Short Form (CSS-SF) and Resilience Scale (RS).

The findings of the study were discussed and interpreted in the light of the relevant literature and researches about the subject. It was found that; %67,6 of the participants were female, %74,1 of them were bachelor's degree, half of them were young adults, %38 of them were social workers, half of the them had 1 to 5 years of experience in terms of professional and child welfare experience. It was concluded that almost all of the participants needed in-service training and the number of those receiving training was not low.

The results showed that the resilience of the professionals was moderate level. It was concluded that there was no significant relationship between the total score taken from RS and the socio-demographic and professional characteristics of the professions ( $p>0,05$ ). It has been found that the most frequently used methods of coping with the difficulties according to CSS-SF are problem-focused and emotion-focused coping methods. The variables related to the socio-demographic characteristics and professional characteristics of the professions were examined together with the seven sub-dimensions most commonly used in the CSS-SF. It was concluded that there is a significant relationship between age variable with the DSDK and DOK sub-dimensions, gender variable with the DOK sub-dimensions, terms of office with ASDK, PL, DOK and DSDK sub-dimensions ( $p < 0.05$ ). Finally, the relationship between total score of CSS-SF and RS was investigated. According to the general result of the research; it has been observed

that the professionals tries to maintain their resilience through training and individual coping methods. It has been concluded that institutional methods to build resilience are quite low. It was found that the emotion-focused coping method was more effective at the resilience level of the professionals.

**Keywords**

Coping, child welfare, child welfare workers, difficulty, resilience

## KISALTMALAR DİZİNİ

- AÇSHB:** Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
- AÇSHİM:** Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü
- ASPB:** Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (mülga)
- ASDK:** Araçsal Sosyal Destek Kullanma (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- BÇSÖ-KF:** Başa Çıkma Stratejileri Ölçeği Kısa Formu
- BM:** Birleşmiş Milletler
- ÇEKOM:** Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi
- ÇKK:** Çocuk Koruma Kanunu
- ÇODEM:** Çocuk Destek Merkezi
- DEB:** Diğer Etkinlikleri Bırakma (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- DİN:** Dine Yönelme (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- DİK:** Davranışsal Olarak İlgiyi Kesme (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- DOK:** Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- DSDK:** Duygusal Sosyal Destek Kullanma (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- KAB:** Kabullenme (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- KHK:** Kanun Hükmünde Kararname
- KS:** Kendini Sınırlandırma (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- MİZ:** Mizah (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- MK:** Madde Kullanımı (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- NASW:** National Association of Social Workers (ABD)
- OYY:** Olumlu Yeniden Yorumlama (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- ÖSYM:** Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı
- PDÖ:** Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği
- PDÖTP:** Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği Toplam Puanı
- PL:** Planlama (BÇSÖ-KF alt boyutu)
- SHÇEK:** Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu (mülga)
- SHUDER:** Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği
- SPSS:** Statistical Package for the Social Sciences
- ULAKBİM:** Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
- YAD:** Yadsıma (BÇSÖ-KF alt boyutu)

**YÖK:** Yükseköğretim Kurulu

**ZİK:** Zihinsel Olarak İlgii Kesme (BÇSÖ-KF alt boyutu)

## TABLOLAR DİZİNİ

<b>Tablo 1:</b> AÇSHB Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü 2017 Yılı Aralık Ayı Verileri.	15
<b>Tablo 2:</b> Kuruluşlarda Çalışan ve Ulaşılan Meslek Elemanları .....	57
<b>Tablo 3:</b> Sosyo-Demografik Özellikler.....	64
<b>Tablo 4:</b> Meslek Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	66
<b>Tablo 5:</b> Hizmet İçi Eğitime İhtiyaç Duyma Durumu .....	69
<b>Tablo 6:</b> Meslek Elemanlarının İhtiyaç Duyduğu Hizmet İçi Eğitim Konuları.....	70
<b>Tablo 7:</b> Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu .....	71
<b>Tablo 8:</b> Meslek Elemanlarının Hizmet İçi Eğitim Kapsamında Aldıkları Eğitimler ...	72
<b>Tablo 9:</b> Hizmet İçi Eğitimi Yararlı Bulma Durumu.....	73
<b>Tablo 10:</b> Mesleki Elemanlarının Aldıkları Mesleki Eğitimler.....	74
<b>Tablo 11:</b> Lisans ve Lisansüstü Düzeydeki Eğitimi Çocuk Refahı Alanındaki Çalışmalara Aktarabilme Düzeyi.....	75
<b>Tablo 12:</b> Meslek Elemanlarının Lisans/Lisansüstü Düzeydeki Eğitimi Çocuk Refahı Alanındaki Çalışmalarına Aktaramama Nedenleri.....	76
<b>Tablo 13:</b> PDÖ Toplam Puanların İstatistikleri.....	77
<b>Tablo 14:</b> PDÖ Toplam Puanlarının Dağılımı .....	77
<b>Tablo 15:</b> PDÖ Toplam Puanı ile Sosyo-Demografik Değişkenler Arasındaki Farklılıkların İstatistiksel Değerleri.....	79
<b>Tablo 16:</b> PDÖ Toplam Puanı ile Meslek Özelliklerine İlişkin Değişkenlerin Grupları Arasındaki Farklılıkların İstatistiksel Değerleri.....	81
<b>Tablo 17:</b> Psikolojik Dayanıklılığı Tanımlama.....	83
<b>Tablo 18:</b> Psikolojik Dayanıklılığını Koruma.....	84
<b>Tablo 19:</b> Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıklarını Koruma Yöntemleri ...	85
<b>Tablo 20:</b> Psikolojik Dayanıklılık Eğitimi Alma ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki..	88
<b>Tablo 21:</b> Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılık Eğitim Alma Durumu ve Meslek Grupları Arasındaki İlişki .....	89
<b>Tablo 22:</b> Meslek Elemanlarının Dayanıklılıklarını Koruma Durumları İle Çocuk Refahı Alanındaki Hizmet Süresi Alanındaki İlişki .....	90
<b>Tablo 23:</b> Çocuk Refahı Alanının Stres Düzeyi .....	91
<b>Tablo 24:</b> Meslek Elemanlarının Stres Düzeyini Etkileyen Durumlar .....	91



<b>Tablo 25:</b> Meslek Elemanlarının Baş Etmekte Güçlük Yaşadıkları Durumlar.....	94
<b>Tablo 26:</b> Meslek Elemanlarının BÇSÖ-KF'den Aldığı Ortalama Puanlar .....	97
<b>Tablo 27:</b> Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre BÇSÖ-KF Alt Boyutlarına İlişkin Puanlar .....	99
<b>Tablo 28:</b> Mesleki Özellik Değişkenlerine Göre BÇSÖ-KF Alt Boyutlarına İlişkin Puanlar .....	100
<b>Tablo 29:</b> Meslek Elemanlarının Baş Etme Tarzları .....	102
<b>Tablo 30:</b> PDÖ Toplam Puanı ile BÇSÖ-KF Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon İstatistikleri.....	103

## ŞEKİLLER DİZİNİ

<b>Şekil 1:</b> Grant ve Kinman'ın (2014) "Developing Resilience for Social Work Practice" kitabından alınmıştır .....	43
<b>Şekil 2:</b> Meslek Elemanlarının İhtiyaç Duyduğu Hizmet İçi Eğitim Konuları .....	70
<b>Şekil 3:</b> Meslek Elemanlarının Hizmet İçi Eğitim Kapsamında Aldıkları Eğitimler ....	72
<b>Şekil 4:</b> Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıklarını Koruma Yöntemleri.....	85
<b>Şekil 5:</b> Meslek Elemanlarının Stres Düzeyini Etkileyen Durumlar .....	92
<b>Şekil 6:</b> Meslek Elemanlarının Baş Etmekte Güçlük Yaşadıkları Durumlar .....	95
<b>Şekil 7:</b> Meslek Elemanlarının Baş Etme Tarzları.....	102

## İÇİNDEKİLER

<b>KABUL VE ONAY</b> .....	i
<b>BİLDİRİM</b> .....	ii
<b>YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI</b> .....	iii
<b>ETİK BEYAN</b> .....	iv
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	v
<b>ÖZET</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KISALTMALAR DİZİNİ</b> .....	xi
<b>TABLolar DİZİNİ</b> .....	xiii
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	xv
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	xvi
<b>I. BÖLÜM</b> .....	1
<b>GİRİŞ</b> .....	1
<b>1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ</b> .....	1
<b>1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI</b> .....	3
<b>1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ</b> .....	4
<b>1.4. TANIMLAR</b> .....	5
<b>II. BÖLÜM</b> .....	7
<b>KURAMSAL ÇERÇEVE</b> .....	7
<b>2.1. ÇOCUK REFAHI ALANI</b> .....	7
2.1.1. Çocuk Refahı Alanı .....	7
2.1.2. Çocuk Refahı Alanındaki Hizmet Modelleri .....	14
2.1.2.1. Kurum Temelli Hizmetler .....	14
2.1.2.2. Aile Temelli Hizmetler .....	18

<b>2.2. ÇOCUK REFAHI ALANINDA ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARI VE MESLEK ELEMANLARININ ALANDA KARŞILAŞABİLECEĞİ GÜÇLÜKLER</b>	22
2.2.1. Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanları.....	23
2.2.2. Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Karşılaşabilecekleri Güçlükler ve Güçlüklerle Baş Etme Yöntemleri.....	26
<b>2.3. GÜÇLÜKLERİN AŞILMASINDA ÖNEMLİ BİR STRATEJİ: PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK.....</b>	31
2.3.1. Psikolojik Dayanıklılığın Kavramsal Çerçevesi .....	31
2.3.2. Psikolojik Dayanıklılığın Bileşenleri .....	36
2.3.2.1. Bağlılık (Commitment).....	37
2.3.2.2. Kontrol (Control).....	38
2.3.2.3. Meydan Okuma (Challenge).....	38
2.3.3. Psikolojik Dayanıklılık ve Sosyal Hizmet Mesleği .....	39
2.3.4. Psikolojik Dayanıklılığın İnşa Edilmesi İçin Stratejiler.....	42
2.3.5. Psikolojik Dayanıklılık Konusunda Yapılan Araştırmalar .....	47
2.3.5.1. Yurt İçinde Yapılmış Araştırmalar .....	48
2.3.5.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar .....	53
<b>III. BÖLÜM.....</b>	55
<b>ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ .....</b>	55
<b>3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....</b>	55
<b>3.2. ÇALIŞMA EVRENİ VE ÖRNEKLEM .....</b>	56
<b>3.3. VERİLERİN TOPLANMASI .....</b>	57
3.3.1. Veri Toplama Süreci .....	57
3.3.2. Veri Toplama Sürecindeki Gözlemler.....	58
3.3.3. Veri Toplama Araçları.....	59
3.3.3.1. Görüşme Formu.....	59
3.3.3.2. Başa Çıkma Stratejileri Ölçeği Kısa Formu (BÇSÖ-KF).....	60
3.3.3.3. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (PDÖ).....	61
<b>3.4. VERİLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ .....</b>	62
<b>3.5. SÜRE VE OLANAKLAR.....</b>	62

<b>IV. BÖLÜM</b> .....	63
<b>BULGULAR VE YORUM</b> .....	63
<b>4.1. MESLEK ELEMANLARINI TANITICI BULGULAR</b> .....	63
<b>4.2. MESLEK ELEMANLARININ ALDIKLARI EĞİTİMLERE İLİŞKİN BULGULAR</b> .....	69
<b>4.3. MESLEK ELEMANLARININ PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARINA İLİŞKİN BULGULAR</b> .....	77
<b>4.4. MESLEK ELEMANLARININ ALANDA KARŞILAŞTIKLARI GÜÇLÜKLER VE GÜÇLÜKLERLE BAŞ ETME TARZLARI</b> .....	90
<b>4.5. MESLEK ELEMANLARININ PDÖ TOPLAM PUANI İLE BÇSÖ-KF ALT BOYUTLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ</b> .....	103
<b>V. BÖLÜM</b> .....	105
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER</b> .....	105
<b>5.1. SONUÇLAR</b> .....	105
<b>5.2. ÖNERİLER</b> .....	111
<b>KAYNAKÇA</b> .....	116
<b>EKLER</b> .....	132
<b>EK-1: GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU</b> .....	132
<b>EK-2: GÖRÜŞME FORMU</b> .....	134
<b>EK-3: BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ ÖLÇEĞİ KISA FORMU (BÇSÖ-KF) KULLANIM İZİNİ</b> .....	139
<b>EK-4: PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÖLÇEĞİ</b> .....	140
<b>EK-5: PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÖLÇEĞİ KULLANIM İZİNİ</b> .....	141
<b>EK-6: HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ ETİK KURUL İZİNİ</b> .....	142
<b>EK-7: BAKANLIK İZİNİ</b> .....	143
<b>EK-8: TURNİTİN RAPORU</b> .....	144
<b>EK 9: ORJİNALLİK RAPORU</b> .....	145

# I. BÖLÜM

## GİRİŞ

### 1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Hayatta karşılaşılan güçlük, stresli durum ve problemlerle baş edebilmek, süreci sağlıklı bir şekilde yönetip kaldığımız yerden devam edebilmek her birey için önemlidir. Birey kimi zaman bu zorlu süreci kolaylıkla atlatabilirken kimi zaman da atlatamamaktadır. Bu noktada, bireyin güçlüklerle karşı ne derece dayanıklı olduğu konusu gündeme gelmektedir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireyler günlük yaşamda karşılaştığı güçlükler ile baş etmekte zorlanmazlar. Psikolojik dayanıklılığı düşük olan bireyler ise, böyle durumlarda ne yapacağını bilemez, baş etmekte zorlandığı için de stres, depresyon gibi problemler ile karşı karşıya kalabilir. Hayattaki güçlükler ile baş edemediğimiz ve dayanıklı kalamadığımızda ruhsal sağlığımız da tehlikeye girmektedir.

Günlük yaşamımızda olduğu gibi iş hayatımızda da beklenmedik anlarda birden fazla güçlükle karşılaşabiliriz. Özellikle de insanla çalışan meslek grupları, yaptıkları işin doğası gereği duygusal taleplerle daha fazla uğraşırlar. Bu mesleği yapan bireylerin her an bir güçlükle, stres faktörüyle ve problemle karşılaşması kaçınılmazdır. Sosyal hizmet de bu meslek gruplarından biridir. Hizmet verilen müracaatçı grubu ve çalışılan alanlar düşünüldüğünde, iş yaşamında sıklıkla güçlükler ile karşı karşıya kalınır. Meslek elemanları deneyim kazandıkça güçlükler ile nasıl baş edeceğini ve stresli durumlarla karşılaştığında nasıl tepki vereceğini öğrenebilir. Ancak burada önemli olan husus, bunu zaman geçtikçe koruyabilmek yerine sürekli koruyabilmektir. Mesleğe yeni başlayan veya mesleğinde deneyim kazanmış her meslek elemanının bu özelliğe sahip olabilmesi önemlidir. Alandaki güçlükleri yok etmek mümkün olmayacağı için bu güçlüklerin varlığını ve güçlüklerin neler olduğunu belirleyerek konuya bakmak gerekmektedir.

Sosyal hizmet mesleğinin stresli bir meslek olduğu, meslek elemanlarının tükenmişlikle ve stresle karşı karşıya kaldığı uzun yıllardır tartışılan bir konudur. Bu durumun farkında olmak, meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini azaltma ve alandaki güçlükleri yok etme hususlarında yardımcı olmamaktadır. Alanlara göre meslek elemanlarının güçlükler

karşısında dayanıklı olabileceği stratejiler belirlenip, çalışmanın yapıldığı Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (AÇSHB) düzeyinde gerekli yasa ve politika değişiklikleri yapmak ve psikolojik dayanıklılığın nasıl sağlanacağına sistematik olarak eğilmek önemlidir.

Bu çalışma kapsamında sosyal hizmetin çalışma alanlarından biri olan çocuk refahı alanı seçilmiştir. Çocuk refahı alanının seçilmesinin nedeni, diğer alanlara kıyasla çalışılması daha zor bir alan olduğunun düşünülmesidir. Yapılan araştırmalarda da çocuk refahı alanının stres düzeyi yüksek bir alan olduğu vurgusu sıklıkla yapılmaktadır. Her alanın kendine özgü farklı güçlükleri vardır. Ancak çocuk refahı alanı; müracaatçı grubu, verilen hizmetler, yasa ve politikaların yetersizliği gibi birçok nedenden dolayı daha da stresli bir alan haline gelmektedir. Çocuk refahı denilince birden fazla bakanlığın hizmet politikaları akla gelebilir. Çocuk refahı alanı birçok bakanlığın ve diğer çalışma alanlarının (kadın, yaşlı, engelli gibi) kesişim noktasında yer almaktadır. Dolayısıyla çocuğun refahını arttırmak ve sağlamakla görevli olan birden fazla kurum ve kuruluş vardır. Bu çalışmada ise, ülkemizde çocuğun hem korunması hem de bakımından sorumlu tek bakanlık olan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığındaki meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık düzeyleri ve alandaki güçlüklerle nasıl baş ettikleri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanları kimi zaman çocuğun yerine kararlar almaktadır kimi zaman da çocukla ilgili yaptığı mesleki değerlendirme sonucunda çocuğun hayatında köklü değişikliklerin olmasına sebep olmaktadır. Bu karar ve değerlendirmelerin oldukça hassasiyetle yapılması önemlidir. Bunu yapabilmenin önünde ise, birden fazla engel olabilir. Her zaman sağlıklı bir çalışma ortamında karar vermek mümkün olmamaktadır. Yasa ve mevzuatların mevcut problemleri çözmedeki yeterlilikleri, kurumlardaki meslek elemanlarının lisans eğitimlerinin yeterliliği, müracaatçı grubunun özellikleri, müracaatçının problemlerinin karmaşıklığı, meslek elemanlarının niteliksel ve niceliksel yeterliliği, meslek elemanlarının mesleki çalışmalarına uygun çalışma koşullarının olup olmaması, hizmet politikalarının altyapı sağlanmadan değişim ve dönüşüme uğraması gibi durumlar zaten güçlüklerle dolu bir alanı daha da güç bir hale getirmektedir. Tüm bu güçlüklerle ilişkin meslek elemanlarının nasıl baş ettikleri ve psikolojik dayanıklılıklarını koruma biçimleri önem kazanmaktadır. Bunların ortaya çıkarılması hem meslek elemanları hem de hizmet verilen çocukların

refahı için önemlidir. Türkiye'deki çalışmalar incelendiğinde çocuk refahı alanındaki profesyoneller açısından psikolojik dayanıklılığın nasıl sağlanabileceğine ilişkin herhangi bir çalışma olmadığı görülmektedir.

Bu bağlamda bu araştırmanın problemi, diğer alanlara kıyasla içinde daha fazla güçlüğün yer aldığı ve stresin daha yoğun bir biçimde deneyimlendiği çocuk refahı kuruluşlarında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve karşılaştıkları güçlükler ile baş etme tarzlarını ortaya çıkarma gereksinimidir.

## 1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın genel amacı, çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve baş etme tarzlarını ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın genel amacı çerçevesinde aşağıdaki alt amaçlara yanıtlar aranmaktadır;

1. Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ne düzeydedir?
2. Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının baş etme tarzları nelerdir?
3. Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ile;
  - ✓ Yaş,
  - ✓ Cinsiyet,
  - ✓ Medeni durum,
  - ✓ Mesleki deneyim süresi,
  - ✓ Çocuk refahı alanındaki deneyim süresi,
  - ✓ Eğitim düzeyi,
  - ✓ Mesleğini sevmeye,
  - ✓ Gelir düzeyi,
  - ✓ Dosya sayısı ve
  - ✓ Meslek grubu (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, öğretmen, çocuk gelişimci) değişkenleri arasında bir ilişki var mıdır?
4. Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının baş etme tarzları ile;
  - ✓ Yaş,
  - ✓ Cinsiyet,
  - ✓ Medeni durum,



- ✓ Mesleki deneyim süresi,
- ✓ Çocuk refahı alanındaki deneyim süresi,
- ✓ Gelir düzeyi ve
- ✓ Meslek grubu (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, öğretmen, çocuk gelişimci) değişkenleri arasında bir ilişki var mıdır?

5. Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve baş etme tarzları arasında bir ilişki var mıdır?

### 1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu çalışmada çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve güçlükler ile baş etme tarzları ortaya çıkarılacaktır. Sosyal hizmet uzmanlarının hizmet verdiği alanlardan biri olan çocuk refahı alanının müracaatçı grubunu korunma gereksinimi olan çocuklar oluşturmaktadır. Alanın hizmet verdiği müracaatçı profilinin gereksinimleri düşünüldüğünde hizmet veren meslek elemanlarının tükenmişlik, yıpranmışlık, stres ve depresyon gibi olumsuz durumlarla karşılaşması kaçınılmazdır. Literatür incelendiğinde de meslek elemanlarının tükenmişliğini ve stres durumlarını ele alan akademik çalışmaların fazlalığı dikkat çekmektedir. Psikolojik dayanıklılık konusunda yapılan çalışmaların ise çoğunlukla psikoloji, eğitim bilimleri, hemşirelik, psikiyatri alanlarında olduğu görülmüştür. Konuyla ilgili sosyal hizmet alanında yapılan akademik çalışmaların ise hem çok az olduğu hem de bu konunun çok yakın bir zaman diliminde ele alındığı dikkat çekmektedir. Yapılan literatür taraması sonucunda çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının dayanıklılığını nasıl koruduğunu ve karşılaştıkları güçlükler ile nasıl başa çıktıklarını sosyal hizmet perspektifince ele alan herhangi bir çalışmanın olmadığı görülmüştür. Bu nedenle, stresli bir alan olarak nitelendirilen çocuk refahı alanındaki meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ile baş etme tarzlarının araştırılmasının ve var olan durumun ortaya çıkarılmasının önemli olacağı düşünülmektedir.

Psikolojik dayanıklılık ve güçlüklerle başa çıkma durumu, tükenmişlik, stres ve depresyon gibi olumsuz durumlara kıyasla olumlu bir ele alış biçimidir. Stres ile ilgili koşulları değiştirmek her zaman mümkün olmamaktadır; ancak çalışanların psikolojik dayanıklılığını arttırmak için çalışmaların yapılması daha mümkündür. Buz ve Akçay'ın

(2015) belirttiği gibi sosyal hizmet alanında araştırma yapmak, mevcut bilgilerin güncellenmesi ve toplumdaki sosyal, kültürel, ekonomik gelişmelere göre yeni bilgilerin üretilmesi bağlamında önemlidir. Sosyal hizmet araştırmalarının, hizmet politikalarının yeniden yapılanmasını ve araştırma bulgularına göre politikaların düzenlenmesini sağlayacak nitelikte olması önemli bir husustur (s. 160). Bu sebeple de meslek elemanlarının dayanıklılık düzeylerini öğrenmek ve alanda yıpranmalarına sebep olan durumlar ile nasıl başa çıktıkları konusunda araştırma yapmak çocuk refahı alanına yönelik üretilen politika ve düzenlemeler açısından önem taşımaktadır.

Öğrenilen ve geliştirilebilir bir faktör olan psikolojik dayanıklılığın sağlanması konusunda bireysel ve kurumsal olarak yapılması gerekenler ortaya konacaktır. Bu çalışmanın alandaki yetkili kişilerin konuya ilişkin farkındalığını arttıracığı, çalışanlara ve ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Psikolojik dayanıklılık konusu sosyal hizmet alanında oldukça az çalışılmış bir konu olduğu için, ileride yapılacak araştırmalara bu çalışmanın katkı sağlayacağı umulmaktadır.

#### 1.4. TANIMLAR

Bu çalışma kapsamında kullanılan kavramlara ilişkin tanımlara aşağıda yer verilmiştir.

**Sosyal Hizmet Uzmanı:** 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanunu (ÇKK)'nda geçen "*sosyal çalışma görevlisi*" tanımının, sosyal hizmet lisans eğitimini almış meslek elemanlarına ait olduğu düşünülmektedir. Bir mesleği tanımlayan bir kavramın farklı meslekleri tanımlamak için kullanılmış olması nedeniyle, çalışmada sosyal çalışmacı yerine sosyal hizmet uzmanının kullanılması tercih edilmiştir.

**Meslek Elemanı:** AÇSHB bünyesinde farklı disiplinlerdeki meslek elemanları 5395 sayılı ÇKK'nın 3/e bendine istinaden "*sosyal çalışma görevlisi*" adı altında hizmet vermektedir. Ancak sosyal çalışma görevlisi tanımı içinde yer alan meslek gruplarından biri de sosyal çalışmacı/sosyal hizmet uzmanı olduğu için hem sosyal hizmet uzmanı hem de diğer meslek gruplarından (psikolojik danışmanlık ve rehberlik, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, öğretmen) bahsederken "meslek elemanı" kavramının kullanılmasının daha doğru olacağı düşünülmüştür.

**Çocuk Refahı Alanı:** AÇSHB Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün çocuk alanında verdiği koruma, bakım ve rehabilitasyon hizmet modellerini kapsamaktadır.

**Güçlük:** Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının alanda karşılaştıkları stres yaratan durumları ve problemleri ifade etmektedir.

**Psikolojik Dayanıklılık:** Meslek elemanlarının çalışma hayatında karşılaştığı güçlüklerle baş etmesi, güçlüklerle olumlu bir adaptasyon sağlayıp ayakta kalabilme becerisidir.

**Başa Çıkma:** Meslek elemanlarının alanda karşılaştıkları güçlüklerin olumsuz etkilerini azaltmaları ve güçlükleri aşma konusunda işlevsel yöntemleri kullanmasıdır.

## II. BÖLÜM

### KURAMSAL ÇERÇEVE

#### 2.1. ÇOCUK REFAHI ALANI

Bu kısımda çocuk refahı alanının kapsamına ve Türkiye’de çocuğun korunmasından sorumlu temel kurum olan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının çocuk refahı kapsamında verdiği hizmet modellerine yer verilecektir.

##### 2.1.1. Çocuk Refahı Alanı

Sosyal hizmet aile, çocuk, gençlik, yaşlılık, engellilik ve yoksulluk gibi pek çok alanda işlevsel bir meslektir. Sosyal hizmetin temel çalışma alanlarından birisi olan çocuk refahı alanı, Osmanlı’dan günümüze kadar farklı hizmet modelleri ile sürekli değişime uğrayarak gelmiştir. Çocuk refahının kapsamı içerisinde birden fazla bileşen yer almaktadır. Çocuğun eğitimi, sağlığı, yaşama hakkı, bakımı, korunması gibi birçok değişken çocuk refahı kapsamına girer. Bu çalışmada ise, ülkemizde çocuğun hem bakımı hem de korunmasından sorumlu olan AÇSHB’nin verdiği hizmetler odak alınarak bir değerlendirme yapılacaktır.

Çocuk refahı kavramını ele alış biçimleri birbirinden farklılaşmaktadır. Güran-Koşar (1989) çocuk refahı alanını “*aile ve çocuk refahı*” olarak değerlendirmiştir. Aile ve çocuk alanlarının birbirinden ayıramayacağını, birbirleriyle bağlantılı olduğunu ve birlikte düşünülmesinin uygun olacağını savunmaktadır. Çocuk refahı hizmetlerini ise, çocukların mutlu bir yaşam sürdürmeleri ve yeteneklerini mümkün olduğunca en iyi şekilde ilerletmelerini amaçlayan geniş bir alan olarak tanımlamıştır.

Çocuk refahı alanında aslında birçok kurum ve kuruluşun görevi vardır. Ülkemizde çocuk refahı hizmetlerini yürüten kurumlar; Milli Eğitim Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Gençlik ve Spor Bakanlığı, Adalet Bakanlığı olarak sıralanabilir. Ancak bu görevi en temelde 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu ile devlet adına üstlenen kurum, bugünkü adıyla Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığıdır. Bakanlığın kendisine edindiği temel prensip ise; “*aile için çocuk*” değil, “*çocuk için aile*” anlayışıdır. Bu

sebeple de bakanlığın çalışmalarında çocuk refahı alanı öne çıkmaktadır (F. Kahraman, 2007, s. 35-36).

AÇSHB'nin çocuk refahı alanında verdiği hizmetler en genel anlamda çocuk koruma sistemleri ile örtüşmektedir. Bu sebeple de çocuk refahı alanındaki bugünkü durumu anlayabilmek için çocuk koruma sisteminde geçmişte ne tür hizmetler verildiğine ve bu hizmetlerin günümüze kadar değişerek nasıl geldiğine bütüncül bakmak konuyu anlamak açısından önemlidir. Aşağıda Osmanlı Devleti döneminden günümüze kadar çocuk refahı alanında yani çocuk koruma sistemindeki değişim ve dönüşümden bahsedilecektir.

Uluğtekin (2004), Türkiye'de çocukla ilgili gelişmeleri toplumsal, ekonomik ve siyasi değişim süreci içerisinde ülke açısından önemli olan tarihlere göre üç dönemde sınıflandırmıştır. Uluğtekin'in (2004) sınıflandırmasında 1920'li, 1960'lı yıllar ve sonrası temel alınmıştır. Bu çalışma kapsamında Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının hizmetlerinden bahsedileceği için üçlü sınıflandırmaya ek olarak 2000'li yıllar ve sonrası gelişmeler de açıklanarak dörtlü sınıflandırma yapılmıştır.

**1920'li yıllara kadar çocuk refahı alanındaki gelişmeler;** Osmanlı Devleti zamanında korunma ihtiyacı olan çocuklara yönelik yapılan çalışmalar günümüz çalışmalarına da zemin hazırlamıştır. 1868 yılında Tuna valisi Mithat Paşa tarafından ıslahhaneler kurulmuştur. Islahhanelerin asıl kuruluş amacı, kimsesiz olan çocuklara barınma imkânı sağlamak iken, sonraki yıllarda ebeveynlerinden biri olmayan veya suça karışmış çocuklara da hizmet sunmaya başlamıştır. Islahhanelerde çocukların hem eğitimlerine devam etmeleri hem de bir sanat elde etmeleri sağlanmıştır. Çocuk ıslahhanelerinin amacı, çocukları hayata hazırlamak ve meslek sahibi etmektir (Gökçe, 1971, s. 65; Uluğtekin, 2004, s. 45).

1895 yılında açılan Darülâceze de o dönemde çocuk refahı alanında hizmet veren kurumlardan biridir. Darülâceze, çalışamayacak durumda olan engelli ve yaşlı bireyler ile terk edilen ve korunma ihtiyacı olan çocukları barındırmak amacıyla kurulmuştur (Gökçe, 1971, s. 65).

Osmanlı İmparatorluğu'nda kimsesi olmayan çocukların devlet tarafından korunması ve eğitimini amaç edinen ilk kapsamlı kurum "*darüleytam*"lar olmuştur. Yetimler evi, yetimhane ve öksüzler yurdu anlamlarına gelen darüleytamların, korunma ihtiyacı olan çocukların eğitimi ve bakımı konusundaki katkıları oldukça önemlidir. 1926 yılında

kapatılan darüleytamlar, daha sonra kurulan yetiştirme yurtlarının da temelini oluşturan kuruluşlar olmuştur (Erkan ve Erkan, 1987, s. 61, 68; Uluğtekin, 2004, s. 45).

**1920 ve 1960'lı yıllar arasında çocuk refahı alanındaki gelişmeler;** Bu dönemde çocuk koruma sisteminde oldukça önemli çalışmaların olduğu göze çarpmaktadır. Bu çalışmalar arasında en çok öne çıkan gelişme “*Himaye-i Etfal Cemiyeti*”nin kurulması olmuştur. Bu kurum, çocuk konusunu bütüncül perspektif ile ele alan bir mevzuat ve uygulamayı gündeme getirmiştir (Yıldırım, 2013, s. 23). 1921 yılında kurulan Himaye-i Etfal Cemiyeti çocuk alanındaki sorunlarla mücadele edecek olan Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumunun ve (mülga) SHÇEK'in temelini oluşturmuştur. Ülkemizdeki çocuk koruma sistemi ve bu alanda yapılan politikalar düşünüldüğünde ilk akla gelen Himaye-i Etfal Cemiyetidir. Dildeki sadeleşme hareketlerinden sonraki adıyla Türkiye Çocuk Esirgeme Kurumu ve 1983 yılında 2828 sayılı kanunun kabulünün ardından kabul edilen SHÇEK de çocuk koruma sistemi içerisindeki diğer önemli kuruluşlardır. Bu dönemde yaşanan bir diğer önemli gelişme, 1926 yılında kabul edilen 723 sayılı (mülga) Medeni Kanun'dur (Salim, 2011, s. 48; Uluğtekin, 2004, s. 47).

Korunma ihtiyacı olan çocukları doğrudan konu edinen kanunların çıkarılması ise dönemin önemli gelişmeleri arasındadır. Korunma ihtiyacı olan çocukların bakım ve gereksinimlerini amaç edinen kanunların hazırlanması ikinci dünya savaşı sonrasında olmuştur. 23/05/1949 tarihinde 5387 sayılı “*Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkında Kanun*” çıkarılmıştır. Bu kanun ülkemizde korunma ihtiyacı çocuklara yönelik çıkarılan ilk özel kanundur (Çağlar, 1982, s. 8-9). Kanunun amacı; ebeveynlerinin yardım ve korumasından yoksun bırakılmış veya ebeveynleri tarafından maddi ve manevi yoksulluğa itilmiş çocukları kurtarmak ve çocukları beden, ruh, ahlâk ve fikir bakımından bütüncül bir şekilde korumaktır. Bu kanun 1957 yılında yürürlüğe giren 6972 sayılı “*Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkındaki Kanun*” ile yürürlükten kaldırılmıştır (Akyüz, 1980, s. 711). Ancak 5387 ve 6972 sayılı Korunmaya Muhtaç Çocuklar Hakkındaki Kanunlar, korunma ihtiyacı olan çocuklar sorununa bütüncül bir bakış açısıyla bakamaması nedeniyle eleştirilen kanunlardır (K. Karataş ve diğerleri, 2004, s. 18). Her ne kadar bu kanunlar yetersizliği nedeniyle eleştirilse de o dönem için korunma ihtiyacı olan çocuklara verilen hizmetlerin yasal bir zemine dayandırılması bağlamında önemli olduğu da göz önünde bulundurulmalıdır.

**1960 ve 2000’li yıllar arasında çocuk refahı alanındaki gelişmeler;** 1960’lı yıllar, çocuk koruma sisteminde önemli adımların atıldığı ikinci önemli dönemdir. Türkiye, içinde bulunduğu toplumsal değişim ve uluslararası gelişmelerin etkisi ile çocuk alanında önemli adımlar atmıştır. Bu çerçevede; anayasada çocuk ve gencin korunmasına yönelik hükümlere yer verilmiş, kalkınma planlarında “*korunmaya muhtaç çocuk*” ve “*suçlu çocuklar*” ile ilgili değerlendirmeler yapıp öneriler sunulmuştur (Uluğtekin, 2004, s. 51).

Sosyal hizmet alanında hizmet verecek profesyonelleri yetiştirmek amacıyla ilk olarak 1961’te Sosyal Hizmetler Akademisi kurulmuştur. 1963 yılına gelindiğinde Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuş, 1967 yılında ise Hacettepe Üniversitesi Sosyal Çalışma Bölümünde personel ihtiyacının karşılanmasına yönelik olarak eğitime başlanmıştır. 1982 yılında bahsi geçen iki okul birleştirilip Sosyal Hizmetler Yüksekokulu çatısı altında eğitime devam edilmiştir (Güran-Koşar, 1989, s. 2-3). Günümüzde ise Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesine bağlı olarak eğitim öğretimine devam etmektedir. Mevcut durumda ise sosyal hizmet eğitimi veren üniversite sayısı ve sosyal hizmet bölümünden mezun olan öğrenci sayısının gitgide arttığı görülmektedir.<sup>a</sup>

1957 yılında kabul edilen 6972 sayılı kanun, 1983 yılında 2828 sayılı (mülga) SHÇEK Kanunu ile yürürlükten kaldırılmıştır. Ayrıca bu kanunun adı 08/06/2011 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanan 633 sayılı KHK ile “*Sosyal Hizmetler Kanunu*” olarak değiştirilmiştir. 2828 sayılı kanun ile korunma gereksinimi olan çocuklara yönelik verilen hizmetler devletin yönetimi ve denetimi altında (mülga) SHÇEK bünyesinde toplanmıştır. Sosyal Hizmetler Kanunu ile korunmaya ve bakıma muhtaç çocuk, aile, yaşlı, engelli ve diğer bireylere götürülen sosyal yardım niteliği taşıyan uygulamalar yeni ve modern esaslara bağlanmıştır (Akyüz, 1980, s. 711-712). 2828 sayılı kanun çocuk

---

<sup>a</sup> YÖK (2018) verilerine göre; 206 üniversitenin 115’inde (vakıf ve devlet üniversiteleri) sosyal hizmet bölümü bulunmaktadır. Ancak 2018 ÖSYM Yükseköğretim Yerleştirme Kılavuzu’nda aktif olarak 52 üniversitede sosyal hizmet bölümü için öğrenci alındığı diğerlerinde ise henüz öğrenci alımı olmadığı bilgisi yer almaktadır. Bu bilgiye ek olarak, ÖSYM tarafından yapılan sınavla öğrenci alımı yapan KKTC’deki beş üniversitede de aktif sosyal hizmet bölümü bulunmaktadır. Mezun sayısına bakıldığında; YÖK 2016-2017 verilerine göre sosyal hizmet bölümünden mezun olan öğrenci sayısı toplamda 6228’dir. Alptekin ve diğerleri (2017), Türkiye’deki sosyal hizmet eğitimi ele aldıkları makalede 2023 yılındaki muhtemel mezun sayısının 50.000’i geçeceğini belirtmişlerdir (s. 61).

refahı alanındaki en önemli sayılan iki kanundan birisidir. Günümüzde de halen yürürlükte olan kanunlardan biridir.

Tarihsel anlamda çocuk koruma alanında yeni ufuklar açan önemli bir diğer gelişme ise, 1990 yılında BM Genel Kurulu tarafından kabul edilen “*Çocuk Hakları Sözleşmesi*”dir. Bu sözleşme, 1920’li yıllardan itibaren uluslararası platformda çocuk alanında kabul edilen sözleşmelerin en önemlisi ve etkilisi olarak değerlendirilebilir. Sözleşme, çocukları hakları olan bir vatandaş olarak kabul etmektedir. Çocuklar edilgen olarak değil etkin bir varlık olarak değerlendirilmektedir. Sözleşmeye göre “*bütün çocuklar*” koruma kapsamına girmektedir (K. Karataş ve diğerleri, 2004, s. 19-20). Sözleşme’nin dört temel ilkesi vardır; çocuğun yaşama ve gelişme hakkı, çocuğun yüksek yararı ilkesi, çocuğun katılım ilkesi ve ayırım gözetmeme ilkesi ([https://www.unicefturk.org/public/uploads/files/UNICEF\\_CocukHaklarinaDairSozlesme.pdf](https://www.unicefturk.org/public/uploads/files/UNICEF_CocukHaklarinaDairSozlesme.pdf)).

***2000’li yıllar ve sonrasında çocuk refahı alanındaki gelişmeler;*** 2000’li yıllarda çocuk koruma sisteminde yasal ve kurumsal anlamda köklü değişiklikler yapılmıştır. Yasal değişikliklerden ilki, 03/07/2005 tarihinde kabul edilip 15/07/2005 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanan 5395 sayılı “*Çocuk Koruma Kanunu*”dur. Bu kanunda korunma ihtiyacı olan çocuk; “*bedensel, zihinsel, ahlaki, sosyal ve duygusal gelişimi ile kişisel güvenliği tehlikede olan, ihmal veya istismar edilen ya da suç mağduru çocuk*” olarak tanımlanmıştır. Suça sürüklenen çocuk ise “*kanunlarda suç olarak tanımlanan bir fiili işlediği iddiası ile hakkında soruşturma veya kovuşturma yapılan ya da işlediği fiilden dolayı hakkında güvenlik tedbirine karar verilen çocuk*” olarak tanımlanmıştır. 5395 sayılı kanunda korunma ihtiyacı olan çocuk ve suça sürüklenen çocuk kavramlarına ayrı bir şekilde yer verilmesi bu konudaki belirsizliği ortadan kaldırmıştır.

Türkiye’de çocuk refahı alanında yaşanan en önemli değişimlerden birisi 5395 sayılı kanunda; “*korunmaya muhtaç çocuk*” kavramı yerine “*korunma ihtiyacı olan çocuk*” kavramının kullanılmasıdır. İhtiyaç kavramının kullanılmaya başlanması çağdaş çocukluk paradigmasına da uygun bir değişimdir (Kalkınma Bakanlığı, 2014, s. 24). Kullanılan dilin değişmesi algısal anlamda da önemli değişiklikler yaratmaktadır. 5395 sayılı kanunda bu anlamda yapılan değişiklik, hem çocukluk paradigmasının değişikliği hem de çocuğu ele alış biçiminin değiştiğinin somut bir göstergesi olarak düşünülebilir.



5395 sayılı ÇKK'nın 5. maddesinde korunma ihtiyacı olan çocukların öncelikle kendi ailesinin içinde korunmasının temel alındığı vurgulanmaktadır. Bunu sağlamaya yönelik beş tedbirden bahsedilmektedir. 5395 sayılı kanunun 5. maddesinde geçen tedbirler şu şekildedir;

- a) **Danışmanlık tedbiri**, çocuğun bakımından sorumlu olan kimselere çocuk yetiştirme konusunda; çocuklara da eğitim ve gelişimleri ile ilgili sorunlarının çözümünde yol göstermeye,
- b) **Eğitim tedbiri**, çocuğun bir eğitim kurumuna gündüzlü veya yatılı olarak devamına; iş ve meslek edinmesi amacıyla bir meslek veya sanat edinme kursuna gitmesine veya meslek sahibi bir ustanın yanına yahut kamuya ya da özel sektöre ait işyerlerine yerleştirilmesine,
- c) **Bakım tedbiri**, çocuğun bakımından sorumlu olan kimsenin herhangi bir nedenle görevini yerine getirememesi hâlinde, çocuğun resmî veya özel bakım yurdu ya da koruyucu aile hizmetlerinden yararlandırılması veya bu kurumlara yerleştirilmesine,
- d) **Sağlık tedbiri**, çocuğun fiziksel ve ruhsal sağlığının korunması ve tedavisi için gerekli geçici veya sürekli tıbbî bakım ve rehabilitasyonuna, bağımlılık yapan maddeleri kullananların tedavilerinin yapılmasına,
- e) **Barınma tedbiri**, barınma yeri olmayan çocuklu kimselere veya hayatı tehlikede olan hamile kadınlara uygun barınma yeri sağlamaya yönelik tedbirdir.

Bu dönemde çocuk refahı alanında yapılan önemli değişikliklerden biri de ekonomik yoksunluk nedeniyle ailesinin yanından alınıp kurum bakımında koruma altına alınan çocukların nakdi yardımlar ile ailelerinin yanına gönderilmesidir. Ailesinin yanına gitmesi mümkün olmayan çocuklar için ise, koğuş sistemini kaldırmak amacıyla yeni hizmet modelleri (sevgi evi, çocuk evi) oluşturulmuştur (Yıldırım, 2013, s. 28).

Bu dönemde kurumsal anlamda yapılan değişiklik ise, 1983 yılında kurulan SHÇEK'in kapatılarak, 08/06/2011 tarihinde yürürlüğe giren 633 sayılı KHK ile (mülga) SHÇEK'in görevlerinin (mülga) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına (ASPB) devredilmesi olmuştur. ASPB'nin görevlerinin yer aldığı 2. maddenin (c) ve (g) bentlerinde, çocukla ilgili olarak bakanlığın üstleneceği görevler mevcuttur. Bu amaçla çocukla ilgili görevleri yerine getirmek amacıyla Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur ve günümüzde halen hizmet vermektedir.

10/07/2018 tarih 30474 sayı ile Resmi Gazete'de yayınlanan 1 nolu "Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi" çerçevesinde (mülga) ASPB ve (mülga) Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı birleştirilmiş olup bakanlığın adı Çalışma, Sosyal Hizmetler ve Aile Bakanlığı olmuştur. Ancak 04/08/2018 tarih 30499 sayı ile

yayınlanan 15 nolu “*Bazı Cumhurbaşkanlığı Kararnamelerinde Değişiklik Yapılması Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi*” ile bakanlığın adı Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olarak yeniden değiştirilmiştir. Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün adı ve hizmet kapsamında ise herhangi bir değişiklik olmamıştır.

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün kurum bakımında olan çocuklara hizmet sağlamanın yanı sıra çocuk konusuna bütüncül bir perspektifle yaklaştığı dikkat çekmektedir. Çocuk haklarının korunması ve geliştirilmesi adına bir daire başkanlığının kurulmuş olması bundan sonraki süreçte çocuk alanında uygulamada çıkan aksaklıkları en aza indirmek adına devletin bu konuya verdiği önemin bir göstergesi olarak düşünülebilir (Yıldırım, 2013, s. 34).

Çocuk refahı alanındaki gelişmelere bir bütün olarak bakıldığında zaman ve ihtiyaçlar farklılaştıkça verilen hizmetlerin de farklılaştığı görülmektedir. Kurumsal anlamda yapılan değişikliklerde, kışla tipi bakımdan vazgeçilerek çocukların ev ortamına benzer kuruluşlarda bakımı ve korunmasının sağlanması, çocuğun psikososyal gelişimi için önemli bir değişim olarak değerlendirilebilir. Ancak kurumlardaki farklılaşmaların ve hizmet modeli değişimlerinin aynı ölçüde mevzuata da yansması gerektiği düşünülmektedir. Tarihsel süreçte, değişen koşullara göre kurumsal hizmetlerde değişim ve dönüşüm yaşandığı görülmektedir. Ancak mevzuat olarak günümüz koşullarına ve içinde bulunduğumuz zamanın gerekliliklerine göre bir değişim yaşanmadığı dikkat çekmektedir. Günümüzde halen eski mevzuat yürürlüktedir. Sosyal hizmet alanında yapılan mesleki çalışmaların en önemli dayanaklarından biri de yasalar olduğu için, mevzuatın günümüz koşullarına ve alandaki çalışan meslek elemanları ile akademisyenlerin görüşlerinin dikkate alınarak düzenlenmesi önemli bir gerekliliktir. Mevzuattaki eksiklikler ve mevzuatın günümüz koşullarına cevap verecek nitelikte olmaması meslek elemanlarının çalışmalarını güçleştirmektedir. Alanda karşılaşılan güçlüklerin çözümünde mevzuatın yetersiz geldiği noktalar, yapılandırılmamış yönetmelik maddeleri, değişen müracaatçı profilinin gereksinimlerine cevap verecek yasal düzenlemelerin olmaması, eski yasa ve yönetmeliklerden yararlanılması meslek elemanlarının işini zorlaştırmaktadır. Müracaatçılar ile çalışırken mevzuata göre çalışma yükümlülüğü vardır. Ancak mevzuat, yapılan müdahaleyi ne kadar kolaylaştırıyor veya ne kadar güçlük yaratıyor konuları üzerinde düşünüp düzenlemelerin de bu doğrultuda yapılması gereklidir. Mevzuat, meslek elemanlarının mesleki müdahalelerini güçlendiren

bir yapıda olmalıdır.

### 2.1.2. Çocuk Refahı Alanındaki Hizmet Modelleri

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının çocuk refahı alanında verdiği hizmetler en temelde kurum ve aile temelli hizmetler olarak ikiye ayrılmaktadır. Aile temelli hizmetler de çocuğun kendi öz ailesinin yanında sosyal ve ekonomik yardım ile desteklenerek bakımının sağlanmasını, bunun mümkün olmadığı durumlarda ise koruyucu aile ve evlat edindirme hizmetlerinin verilmesini içeren ikili bir sisteme sahiptir.

AÇSHB Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün en temel hedefi, çocuğun kendi ailesinin yanında bakımını sağlayacak politikalar gerçekleştirerek çocukların korunmaya ve bakıma muhtaç hale gelmesini önlemektir. Bunun sağlanamaması halinde ise çocukların aile sıcaklığını hissedebileceği evlat edindirme ve koruyucu aile hizmet modellerinden faydalandırılması hedeflenmektedir. Çocuğun kendi ailesi, yakını veya bir başka aile yanında bakımının sağlanması hiçbir şekilde mümkün olmazsa son tercih olarak çocuğun kurum bakımına alınması yoluna gidilmektedir (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/hedeflerimiz>). Aşağıda bakanlığın hizmet modelleri ayrıntılı bir şekilde irdelenmektedir.

#### 2.1.2.1. Kurum Temelli Hizmetler

Kurum bakımı çocuk refahı alanında bilinen en eski hizmet modellerinden biridir. Korunma ihtiyacı olan çocukların bakımı, çoğunlukla çocuk yuvaları ve yetiştirme yurtlarında sağlanmıştır. Ancak yuva ortamında kalan çocukların hem gelişimleri olumsuz etkilenmekte hem de çocuklarda davranış problemleri ortaya çıkabilmektedir (Uluğtekin, 1993, s. 52). Ailesinin yanında kalan çocuklara kıyasla kışla tipi kurumlarda kalan çocukların; gece yatağını ıslatma, aşırı kıskançlık, durgunluk, kendi başına yemek yeme, yalan söyleme, ürkek ve çekingen olma, saldırganlık, anksiyete, depresyon, kurallara karşı gelme gibi davranış problemlerine sahip olduğu (Kut ve Özaltın, 1987, s. 144); benlik kavramı ve öz-saygılarının düşük olduğu (Erkan, 1995, s. 53; Güçray, 1993, s. 61) ve umutsuzluk düzeylerinin de daha yüksek olduğu (Tümekaya, 2005, s. 452) çeşitli

araştırmaların bulguları olarak karşımıza çıkmıştır. Kurum bakımının bu gibi olumsuzluklarının artması nedeniyle kışla tipi hizmet modeli üzerinde tartışmalar artmış ve değişime gidilmesi için çalışmalar başlatılmıştır. ocuk evleri ve ocuk evleri sitesi, kurum tipi hizmet modeli içerisinde aile ortamının sağlanmaya çalışıldığı yapılardır. 2005 yılında yaygınlaştırılmaya başlanan ocuk evlerinin sayısı giderek artmış ve 2018 yılı itibariyle de bu dönüşüm tamamlanarak ocuk yuvaları ve yetiştirme yurtlarının tamamı kapatılmıştır.

Aşağıdaki tablo AÇSHB ocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün 2017 yılı Aralık ayı verilerini göstermektedir. Tablo 1’de de görüldüğü gibi çocukların bakımı ve korunması artık ev tipi modele uygun olan kurumlarda verilmeye başlanmıştır. Çocuklar bu şekilde; aile ortamına benzer bir yapıda yaşamlarını sürdürecek, bireysellikleri ön plana çıkacak ve çocukların psikososyal ihtiyaçları mümkün olduğunca daha elverişli bir ortamda karşılanmaya çalışılacaktır.

**Tablo 1:** AÇSHB ocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü 2017 Yılı Aralık Ayı Verileri

<b>Kuruluşlar</b>	<b>Kuruluş Sayısı</b>	<b>Bakılan ocuk Sayısı</b>
ocuk destek merkezi	65	1.640
ocuk evleri sitesi	108	6.208
ocuk evleri	1.195	6.341
<b>TOPLAM</b>	<b>1.368</b>	<b>14.189</b>

Ülkemizde ocuk refahı alanında kurum bakımı hizmet modeli kapsamında hizmet veren kurumlara ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

**ocuk evleri;** 05/10/2008 tarihinde yayınlanarak Resmi Gazete’de yürürlüğe giren SHÇEK Genel Müdürlüğü ocuk Evleri alışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik’te ocuk evleri; müstakil ev ya da apartman dairelerinde 5-8 çocuğun bir arada kaldıkları evler olarak tanımlanır. ocuk evlerinin seçiminde illerin kültürel ve sosyal bakımdan ocuk yetiştirmek için uygun bölgelerinin seçilmesine dikkat edilmesi gerektiğine de vurgu yapılmaktadır.

İlk ocuk evi, 2000 yılında Ankara İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğüne bağlı olarak evre Eğitim Sağlık Sosyal Yardımlaşma Vakfı iş birliği protokolü ile açılmıştır. Bu hizmet modelinin yaygınlaştırılması ise 2005 yılından itibaren olmuştur (Yıldırım, 2013, s. 38).

2017 yılı Aralık ayı verilerine göre ülkemizde, AÇSHB Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde hizmet veren 1.195 çocuk evinde 6.341 çocuğun bakımı sağlanmaktadır.

Çocuk evleri hizmet modeli, kurum temelli hizmet modelleri içerisinde en sağlıklı ve en güncel model olarak değerlendirilmektedir. Ailesi ile kalması mümkün olmayan çocukların bu sistem içerisinde, toplumsal hayata ve insan ilişkilerine hazır bireyler olarak yetiştirilmeleri amaçlanmaktadır (Salim, 2011, s. 100). Çocuk evleri her ne kadar kurum bakımı içerisinde en sağlıklı hizmet modeli olarak değerlendirilse de bu sistemin de olumlu yönleri kadar olumsuz yönleri de vardır. Çocuk evleri hizmet modelinin olumlu özellikleri; personelin sürekliliği ve değişmemesi, az sayıda çocuğun ev ortamında kalması, çocukların damgalanma riskinin en aza indirilmesi, birbirine yakın yaş gruplarında çocukların bir arada kalması, kardeşlerin birbirinden ayrılmadan aynı evlerde nitelikli zaman geçirmesidir. Bu sistemin olumsuz özellikleri ise; çocuk evlerine yerleştirilen çocukların kuruluşa uygunluk durumunun değerlendirilmesindeki zorluklar, çocukların aynı evde birlikte yaşadığı bakım elemanları ile yaşadığı problemler, üç yaşından küçük çocukların özel bakım ve anne ihtiyaçlarının yeterince karşılanamaması, bakım evi personelinin düşük ücretlerle veya iş güvencesiz çalıştırılmasının yarattığı problemler olarak değişkenlik göstermektedir (Yazıcı, 2012, s. 513-514). Çocuk evlerinin olumsuz yanlarından bahsedilmesi negatif bir durum olarak değerlendirilmemelidir. Önemli olan, sistemdeki problemleri en aza indirmek ve mevcut problemleri ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalara başlamaktır. Örneğin; şu anda bakım elemanları daha çok kadrolu olarak çalışmaktadır. Taşeron olarak çalışanların oranı ise oldukça azalmıştır. Bundan birkaç yıl önce bakım elemanlarının iş güvencesinin olmaması ya da düşük ücretler almaları bir dezavantaj olarak görülürken günümüzde kadrolu çalışmayla birlikte bu durumun büyük ölçüde ortadan kalktığı görülmektedir. Dolayısıyla bu sistemdeki problemler zamanla en aza indirgindikçe, çocuk evi hizmet modelinin çocuklar üzerinde olumlu etkilerinin de gelecekteki araştırma sonuçlarına yansıtacağı düşünülmektedir.

**Çocuk evleri sitesi;** 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu'nda çocuk evleri sitesi, *“korunma ihtiyacı olan çocukların bakımlarının sağlandığı aynı yerleşke içerisindeki birden fazla ev tipi sosyal hizmet biriminin yer aldığı kuruluş”* olarak tanımlanmıştır. Çocuk evleri sitesi, bir kampüs içerisindeki müstakil villa tipi evlerden oluşur. Evlerde

0-18 yaş aralığında en fazla 12 çocuk kalmaktadır. Çocukların yaşları ve gelişim dönemleri dikkate alınarak inşa edilen evler, aile ortamına benzer bir yapı içerisinde hizmet veren yatılı kuruluşlardır (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı [ASPB], 2016, s. 84). Çocuk evleri sitesi, daha önceden hizmet veren sevgi evleridir. Sevgi evlerinin adı değiştirilmiş olup çocuk evleri sitesi adı altında hizmet vermeye başlamıştır. 2017 yılı Aralık ayı itibariyle 108 çocuk evi sitesinde 6.208 çocuğa hizmet verilmektedir.

**Cocuk evleri koordinasyon merkezi (CEKOM);** 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu'nda ÇEKOM; çocuk evlerinin illerde planlanması, işleyiş ve açılışına dair yapılacak işlemleri, harcamaları, takibi, denetlemeyi ve çocuk evlerinin arasındaki koordinasyonu sağlamak amacıyla kurulmuş merkezler olarak tanımlanmıştır. SHÇEK Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmeliğin 5. maddesinde de koordinasyon merkezinin nerede kurulacağı, hangi personelin çalıştırılacağı ve koordinasyon merkezinin görevlerinin neler olduğuna ilişkin bir çerçeve çizilmiştir. Yönetmeliğe göre, ÇEKOM İl Müdürlüğü bünyesinde kurulur ve çocuk evleri bu birime bağlı olarak çalışmalarını yürütür. Merkez; çocuk evlerindeki genel işleyişi denetler, verilen hizmetin uygulanmasını ve işlemlerin yapılmasını sağlar. ÇEKOM'da sosyal hizmet uzmanı, çocuk gelişimci, psikolog, sosyolog ve öğretmen görev alabilir.

**Cocuk destek merkezi (CODEM);** Çocuk destek merkezi daha önceden hizmet veren Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri, Çocuk ve Gençlik Merkezleri ile Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinin yerine kurulmuş olan bir kurumdur. 29/03/2015 tarihinde yürürlüğe giren Çocuk Destek Merkezi Yönetmeliği'ne göre çocuk destek merkezi aşağıdaki gibi tanımlanmıştır;

*Suçta sürüklenen, suç mağduru olan ya da sokakta bazı tehlikelerle karşı karşıya kaldığı için hakkında bakım tedbiri veya koruma kararı verilen çocuklardan; psikososyal desteğe ihtiyacı olduğu düşünülen çocukların bu ihtiyaçları giderilene kadar geçici bir süreliğine bakım ve korumalarının sağlanıp, bu süreç içerisinde de çocukların sosyal çevre ile ilişkilerinin düzeltilmesi adına çalışmaların yapıldığı, çocukların mağduriyet, suça sürüklenme biçimleri, yaş ve cinsiyetine göre ayrı ayrı ihtisaslaştırılan yatılı sosyal hizmet kuruluşlarıdır.*

CODEM'in en temel amacı çocukların rehabilitasyonunu sağlamaktır. Ancak bu süreç içerisinde çocuğun toplumla bütünleşmesi ve yaşamını normal bir şekilde sürdürebilecek

düzyeyde rehabilite edilmesi de amaçlanmaktadır. ÇODEM'ler bir kampüsün içerisinde bulunan villa tipindeki evlerden oluşur. Bu evler en fazla 10 çocuğun kalabileceği şekilde düzenlenmiştir. Çocuk destek merkezleri; farklı ihtisas alanlarındaki (çocuğun suça sürüklenme biçimi, gebelik, sokakta yaşama, madde kullanımı, refakatsiz sığınmacı çocuklar) gereksinimi karşılamak için çocukların yaş ve cinsiyetine göre yapılandırılmış kuruluşlardır. ÇODEM'lerden 11-18 yaş grubu çocuklar yararlanır. 11 yaşın altında benzer sebepler ile koruma altına alınan çocukların ise öncelikle aile temelli bakım modellerinden yararlandırılması amaçlanır. Bunun mümkün olmaması durumunda ise çocuklar, çocuk evi veya çocuk evi sitelerinde koruma ve bakım altına alınır. Rehabilitasyon süreci tamamlanan çocukların, ailelerinin yanına döndürülmesine öncelik verilir. Çocuğun ailesinin yanına dönmesi mümkün değil ise çocuk, diğer kurum bakımı hizmet modellerinden yararlandırılır (<https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/cocuk-destek-merkezleri>).

Suçta sürüklenen, suç mağduru olan, madde öyküsü olan veya bazı tehlikeler ile karşı karşıya kalıp korunma ihtiyacı olan çocukların çocuk evi veya çocuk evi sitelerinden farklı olan bir kurum hizmetinden yararlandırılması ve çocuğun rehabilite edilmesi önemlidir. Ancak bu noktada çocuk destek merkezlerinin sayısının arttırılmasına ihtiyaç vardır. 2016 yılı istatistiklerine bakıldığında, 69 çocuk destek merkezinde 1.463 çocuğun rehabilitasyonu sağlanırken; 2017 yılında 65 çocuk destek merkezinde 1.640 çocuğun rehabilite edilmesi sağlanmıştır. Burada görüldüğü gibi, kuruluş sayısında azalma olmuş ancak bakım ve rehabilitasyonu sağlanan çocuk sayısında ise artış olmuştur.

#### 2.1.2.2. Aile Temelli Hizmetler

Aile temelli hizmetler; çocuğun kurum bakımına alınmadan ya kendi ailesi yanında sosyal ve ekonomik destek vererek bakımının sağlanmasını ya da koruyucu aile ve evlat edindirme gibi diğer aile temelli hizmet modellerinden yararlandırılmasını esas alan hizmet modelidir. Aşağıda aile temelli hizmet modellerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

**Cocuğun öz ailesinin yanında bakımının sağlanması;** Korunma gereksinimi olan çocuklara yönelik geliştirilen hizmet modellerinde vurgulanan ortak nokta, çocuğun yaşamında ailenin önemli bir fonksiyonunun olduğu gerçeğidir. Çocuğun ailesinin

yanında bakımın sağlanması, kalıcı bir yerleştirme planıdır. Gelişmiş dünya ülkelerinde, çocuğun ekonomik nedenlerden kaynaklı olarak ailesinin yanından alınmadan aile birliği içerisinde çocuğun bakımının sağlanması yönünde bir anlayış mevcuttur. Türkiye’de de dünyadaki gelişmelere paralel olarak 1986 yılında “*Ayni ve Nakdi Yardım Yönetmeliği*” ile çocukların ailesinin yanında bakımları ekonomik destek verilerek sağlanmıştır. 2005 yılında da aynı amaç ile (mülga) SHÇEK tarafından “*Aileye Dönüş ve Aile Yanında Destek Projesi*” hayata geçirilmiştir (Özateş ve Atauz, 2011, s. 34).

Günümüzde ise bu hizmet modelinde verilen ekonomik destek 2015 yılında yayınlanan “*Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkındaki Yönetmelik*” çerçevesinde sağlanmaktadır. Yönetmeliğe göre sosyal ve ekonomik destek hizmetinden yararlanacak olanlar;

- a. *Haklarında bakım tedbiri kararı verilerek sosyal hizmet kuruluşlarında bakılan ve desteklendikleri takdirde ailesi veya yakınları yanına verilebilecek çocuklar,*
- b. *Ekonomik yoksunluk nedeniyle, desteklenmedikleri takdirde korunmaya muhtaç duruma düşecek olanlardan haklarında bakım tedbiri kararı alınmaksızın sosyal ve ekonomik destek hizmetinden yararlandırılarak ailesi veya yakınları tarafından bakılabilecek çocuklar,*
- c. *Bakım tedbir kararlı iken yaş sınırlarını tamamlamaları nedeniyle, sosyal hizmet kuruluşlarından veya koruyucu aile yanından ayrılanlardan iş ve meslek edinme kursuna veya eğitimlerine devam eden veya bir iş ve meslek sahibi olamayıp desteklenmedikleri takdirde muhtaç duruma düşecek olan gençler,*
- d. *Olağanüstü bir felaket, tabii afet, hastalık veya kaza geçirerek belirli bir süre kendisinin ve geçindirmekle yükümlü bulunduğu aile fertlerinin temel ihtiyaçlarını karşılayamayacak durumda olanlar ile hayati tehlike arz eden ve ameliyat gerektiren durumlarla karşılaşan veya vefat eden kişilerin çocuklarıdır.*

Ailelere ekonomik destek verildikten sonra, çocukların ve ailenin durumu belirli periyotlar ile incelenir. Yardım yapılan ailenin veya çocuğun yakınının ekonomik destek almadan hayatını sürdürebilecekleri veya yardımı amacına uygun kullanmadığı kanaati oluşursa yardım sonlandırılır. Burada, her ne kadar çocuğun ailesinden alınması en son yöntem olarak düşünülse de bazı durumlarda çocuğun psikososyal gelişimine zarar vermemek için aileden alınması gerekebilir. Çocuk öz ailesinden alındıktan sonra öncelikle geniş ailesinde onun bakımı ile ilgilenebilecek yakınları göz önünde bulundurulur. Eğer geniş ailesinde de çocuğun bakımı ile ilgilenecek kimse olmazsa,



çocuğun durumuna uygun farklı bir hizmet modelinden yararlandırılması için gerekli mesleki çalışma yapılır.

2017 yıl sonu verilerine göre; öz ailesinin yanında destek verilen çocuk sayısı toplamda 104.729; 2005-2017 yılları arasında kurum bakımındayken aileye döndürülen çocuk sayısı ise 11.342 olarak istatistiklere yansımıştır.

Bu hizmet modelinde ailelere sosyal ve ekonomik destek verilerek çocuğun, ailesinden kopmadan aile ortamında bakımının sağlanması ve yetiştirilmesi amacı vardır. Ancak ülkemizdeki uygulamaya baktığımızda desteğin genellikle ekonomik boyutta kaldığı görülmektedir. Sosyal boyutunun sağlanması ise ne yazık ki pek mümkün olmamaktadır. Bunun en önemli nedenlerinden birisi ise, meslek elemanlarının aşırı iş yükü, farklı meslek gruplarının sosyal inceleme yapmak için görevlendirilmesi, meslek elemanı sayısının yetersizliği olarak düşünülebilir. Sosyal ve ekonomik destek olarak nitelendirilen bu uygulama, müdahale sürecinde kimi zaman sadece ekonomik boyutta kalmaktadır. Bu noktada çocuğun bakımının sağlanmasının sadece ekonomik destekle olmayacağı göz önünde bulundurularak, bakanlığın sosyal ve ekonomik desteği bir arada sağlamak için gerekli çalışmalar yapmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

**Evlat edindirme hizmeti;** Kendi ailesinin yanında kalamayan çocuklar için sunulan evlat edindirme hizmeti, çocuk refahı alanındaki önemli düzenlemelerden biridir. Kalıcı ve sürekli bakım sağlanan bir hizmet türü olması nedeniyle, koruyucu aile hizmeti ve kurum bakımından ayrılmaktadır. Evlat edindirme; çocuğu olmayan aileye çocuk sevgisini, kimsesi olmayan çocuğa da aile sevgisini temin etmeye yarayan psikolojik ve sosyolojik bir durum olarak kabul edilebilir (Gökçe, 1971, s. 147; Güran-Koşar, 1989, s. 92). Evlat edindirme hizmet modelinden çoğunlukla küçük yaş grubu çocuklar yararlanmaktadır. Bu durumun temel nedeni ise, evlat edinen ailelerin küçük yaş grubundaki çocukları tercih etmeleridir. Bu hizmetin amacı, kurum bakımında olan çocukların karşılaşılabileceği psikososyal ve bilişsel zararların en az düzeye indirilmesi ve çocukların aile ortamında yetişip mutlu bir birey olabilmelerini sağlamaktır (Sarıaltın, 2017, s. 45). Bu hizmet tipi ile çocuğun yaşamında oldukça önemli bir yere sahip olan bir karar verilir. Çocuğun kendi anne babasıyla hukuki bağları tamamen sonlanmakta ve çocuk yeni bir yaşama başlamaktadır. Evlat edinilen çocuğun yaşamı birçok yönden (eğitim, akrabalık ve arkadaşlık ilişkileri, sağlık vb.) değişir (Beter, 2010, s. 115).

Ülkemizde 2017 yıl sonu verilerine göre evlat edindirme hizmetinden yararlanan toplam çocuk sayısı 16.171'dir.

**Koruyucu aile hizmeti:** Öz ailesinin yanında bakımı sağlanamayan çocukların yakınları veya başka aileler tarafından bakılıp yetiştirilmeleri her toplumda görülen bir uygulamadır. Ancak süreç içerisinde, kendi ailesinin yanında kalamayan çocuğun başka bir aile tarafından bakılmasının geleneksel ilişki ve yardımlaşma yerine resmi bir denetim ve gözetimle yapılması gerekliliğine ihtiyaç duyulmuştur. Bu sebeple koruyucu aile hizmeti geleneksel aile bakımlarıyla karıştırılmamalıdır. Koruyucu aile hizmeti, ailesi tarafından çeşitli sebepler ile bakılamayan veya ailesinin yanında bakılmasının yetkililerce uygun görülmediği çocukların başka bir ailede geçici veya sürekli olarak bakımının sağlanmasıdır (Güran-Koşar, 1987, s. 72; 1989, s. 70).

Gökçe'ye (1971) göre koruyucu aile hizmeti; bireysel bakıma ihtiyacı olan, anne veya babasından ayrılması gereken veya anne babası olmayıp evlatlık verilmek üzere sırada bekleyen çocukların belirli bir süre veya devamlı olarak bir aile yanında bakımının sağlandığı bir çocuk refahı hizmetidir (s. 150).

Koruyucu aile hizmeti, çocuk refahı alanında korunma gereksinimi olan ya da korunmaya muhtaç çocuklara yönelik mahkeme tarafından verilen koruma tedbiridir. Koruyucu aile hizmet modelinin üç ana işlevi vardır. (1) Çeşitli sebeplerle geçici veya sürekli olarak aile ortamından yoksun kalan veya o ortamda kalması uygun bulunmayan çocuğun normal bir gelişim gösterebilmesi adına gerekli olan şartları hazırlama işlevi (bakım-*care* işlevi). (2) Çocuğun daha fazla örselenmemesini ve zarar görmemesini sağlama işlevi (koruma-*protection* işlevi). (3) Çocuğun kişiliğinin sağlıklı bir şekilde gelişebilmesi için gerekli olan tedbirleri alma işlevi (tedavi-*treatment* işlevi). Koruyucu aile hizmeti sosyal hizmet alanında geçici bir yerleştirme yöntemi olarak görülmekte olup, çocuğun kendi ailesindeki olumsuzlukların giderilerek öz ailesinin yanına dönmesiyle veya evlat edindirme yoluyla işlevini yitiren bir hizmet modelidir. Bu yüzden koruyucu aile hizmet modelinde, hâkimin gözetimi ve denetiminde sürekli bir inceleme ve değerlendirme yapılıdır (Doğan, 2013, s. 149-150).

Ülkemizde koruyucu aile hizmetinin resmi bir sisteme bağlanması ve kurumsallaşması Ankara'da pilot proje ile 1961 yılında başlamıştır (Güran-Koşar, 1989, s. 72). 2017 yılı yıl sonu verilerine göre, ülkemizde 4.654 koruyucu aile bulunmakta olup toplamda 5.642

çocuğun koruyucu aile yanında bakımı sağlanmaktadır. Batı ülkeleri ile kıyasladığımızda Türkiye’de koruyucu aile yanında çocuk bakımı oranları düşüktür. Batı ülkelerinde korunma gereksinimi olan çocukların önemli bir çoğunluğu (%75) koruyucu aile hizmet modeli çerçevesinde bakılmaktadır. Türkiye’de ise bu oranın oldukça az olduğu, %4’e bile ulaşmadığı bilinmektedir. Bu oranın düşük olmasının sebeplerinden biri, kültürel etkenler ve aile sistemi anlayışıdır. Bir diğer sebep ise, koruyucu aile hizmeti ile evlat edindirme hizmetinin karıştırılması ve bu hizmet türlerinin tanıtımının yeterli bir şekilde yapılmamış olmasıdır (Özdemir ve diğerleri, 2008, s. 284-285).

Aile temelli hizmetlerin bütününe baktığımızda çocuğun gelişimi açısından kurum temelli hizmetlere göre oldukça faydalı bir hizmet modeli olduğu görülmektedir. Bu hizmet modelinde dikkat edilmesi gereken husus ise, koruyucu aile ve evlat edindirme hizmetinden yararlanacak çocuk ve ailenin doğru seçimidir. Her çocuğun evlat edindirme ve koruyucu aile hizmetinden yararlanamayacağı da mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır. Çocukların aile ortamında, aile temelli hizmetlerden yararlanması çocukların gelişimleri açısından önemlidir. Ancak bu hizmet modellerinden yararlanacak çocukların ve ailelerin uygunluğunun değerlendirilmesi de oldukça hassasiyetle yapılması gereken bir değerlendirme sürecini içerir. Bu noktada da meslek elemanlarının yapacağı değerlendirmeler ve incelemeler oldukça önemlidir. Hizmet verilen müracaatçı grubu çocuklar olduğu için, yapılacak her değerlendirme ve verilecek her karar çocuğun hayatını doğrudan etkileyecektir. Kurum temelli hizmetler en son başvurulması gereken hizmet modeli olmalı ancak aile temelli hizmetlerde verilecek kararlar da sağlıklı bir değerlendirme yapılarak verilmelidir.

## **2.2. ÇOCUK REFAHI ALANINDA ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARI VE MESLEK ELEMANLARININ ALANDA KARŞILAŞABİLECEĞİ GÜÇLÜKLER**

Bu bölümün ilk başlığında, çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının hangi meslek mensubundan oldukları ve yasalar çerçevesinde hangi rol ve sorumluluklara sahip oldukları açıklanacaktır. Bir sonraki başlıkta ise, çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının karşılaşılabilecekleri güçlükler ve bu güçlükler ile baş etmede hangi yöntemleri kullanabileceklerinden bahsedilecektir.

### 2.2.1. Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanları

Çocuk refahı kapsamında hizmet veren kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının görev ve sorumlulukları 2005 yılında yayınlanan 5395 sayılı ÇKK, 2008 yılında yayınlanan SHÇEK Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik ve 2015 yılında yayınlanan Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği'nde belirlenmiştir. 5395 sayılı kanunda “sosyal çalışma görevlisi” çatısı altında bir tanımlama yapılırken, Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği ve SHÇEK Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmelikte “meslek elemanı” olarak tanımlama yapılmıştır. Bu çalışmada ise profesyonelleri nitelendirmek için meslek elemanı kavramının kullanılması tercih edilmiştir. Her iki yönetmelikte yer alan tanımlamalara bakıldığında alanda çalışan meslek elemanları; sosyal hizmet, psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimi, psikolojik danışmanlık ve rehberlik ve öğretmenlik alanlarından mezun olmuş meslek mensuplarını kapsamaktadır. Yönetmeliklerin bazılarında; doktor, aile ve tüketici bilimleri, çocuk eğitici ve hemşireler de meslek elemanı olarak tanımlanmıştır. Ancak bahsi geçen meslek elemanları bu çalışmanın örnekleme dahil edilmediği için görev ve sorumluluklarına da ek olarak yer verilmemiştir.

Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının görevlerine SHÇEK Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkındaki Yönetmeliğin 7, 8, 9 ve 10. maddeleri ile Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği'nin 32, 33, 34, 35 ve 36. maddeleri bağlamında aşağıda yer verilmiştir;

**Sosyal hizmet uzmanının görevleri;** Çocuklar kuruma yerleştğinde çocuklarla yaptığı görüşme neticesinde gözlem raporu hazırlar ve çocuğu sürece hazırlar. Çocuk, çocuğun ailesi ve sosyal çevresine ilişkin sosyal inceleme yapar. Yaptığı inceleme ve/veya diğer mesleki çalışmaların raporlarını hazırlar. Çocukların sosyal ve psikolojik gelişimlerini inceler. Problemlerin çözümünde sosyal hizmet yöntemlerini kullanır. Mesleği ile ilgili olan çalışmaları program çerçevesinde planlayıp yürütür.

**Psikoloğun görevleri;** Çocuğun zekâ düzeyini, psikolojik durumunu, ilgi alanlarını, mesleki ilgi alanlarını ve yeteneklerini çeşitli test ve yöntemler uygulayarak belirler ya da belirlenmesini sağlar. Özel ilgiye gereksinimi olan çocuklar ile mesleki çalışmalar

yapar ve bu çalışmalarını raporlandırır. Gerekli olması halinde hastane, psikiyatri kliniği veya benzer kuruluşlar ile iletişime geçerek çocuğun sorunlarının çözümüne yardımcı olur. Çocukların aile yoksunluğunu en az düzeyde hissetmeleri için aile yoksunluğunun olumsuz etkilerini azaltacak mesleki çalışmalar yapar.

**Sosyoloğun görevleri;** Çocukların aile ve ailesinin bulunduğu çevreyle ilgili alan çalışmaları yaparak değerlendirme ve öneriler sunar. Çocukların ailesine döndürülmesi ile ilgili yapılan çalışmalara destek verir. Sivil toplum kuruluşları ve gönüllü kuruluşlarla iş birliği yaparak projeler oluşturur. Kuruluşun istatistikî bilgilerini oluşturarak veri analizleri yapar.

**Öğretmenin görevleri;** Çocukları yetenekleri ve isteklerine göre sportif, sosyal ve kültürel faaliyetlere yönlendirir. Çocukların okul seçimi yapmalarına yardımcı olur. Çocukların okula devam etmesini sağlar ve okul başarılarının takibini yapar. Çocuklar, okulla ilgili bir problem yaşadıklarında problemi çözmek için girişimlerde bulunur. Her çocuk için yapılacak eğitsel müdahaleleri belirler ve bunlarla ilgili raporlar hazırlar. Çocuklarını başarılarını arttıracak çalışmalar yapar. Çocuklara ders çalışma alışkanlığının kazandırılmasında destek olur ve etütler yapar.

**Çocuk gelişimcinin görevleri;** Çocukların gelişimlerini izler ve değerlendirir. Normal gelişim düzeyinde olmayan ve özel eğitime gereksinim duyan çocuklara ilişkin özel eğitim programları hazırlar. Çocukların gelişimlerini takip edebilmek için testler uygular ve sonuçlara uygun çalışmalar yaparak bunları raporlaştırır. Çocukların gelişimlerini ve yaş gruplarını göz önünde bulundurarak eğitim programları hazırlar. Çocuklara iyi alışkanlar kazandırmak ve toplum içerisinde yaşama kurallarını öğretmek için mesleki çalışmalar yapar. Çocuk destek merkezindeki gebe çocuk ve çocuk annelere bebek gelişimi ve beslenme konularında eğitim verir. Gebe çocuk ve çocuk annelerin gelişimlerini takip eder.

Yönetmeliklerde meslek elemanlarının görev ve yetkileri yukarıdaki gibi maddeleştirilmiştir. Bunlara ek olarak, Çocuk Destek Merkezi Yönetmeliği'nin 31.

maddesi ve 5395 sayılı ÇKK'nın 34. maddesinde meslek elemanlarının kuruluşlardaki ortak görevleri ile ilgili de maddeler yer almaktadır. Bunlar;

- a. Sorumlu oldukları çocukla ilgili sosyal inceleme yapmak, hazırladıkları sosyal inceleme raporlarını gerekli mercilere sunmak,
- b. Suça sürüklenen çocukların ifadesi alınırken veya sorgusu esnasında çocuğa refakat etmek,
- c. Danışmanlık yapmak,
- d. Sosyal servisteki görevlerini yerine getirmek,
- e. Çocuklarla mesleği çerçevesinde mesleki çalışma yapmak, yaptığı çalışmaları raporlaştırarak çocukların dosyasında saklamak,
- f. Kuruluştaki diğer meslek elemanlarıyla ekip ruhu içerisinde çalışmalarını yürütmek.

Yukarıda meslek elemanlarının bu alanda çalışırken yerine getirmesi gereken görev ve sorumluluklarına ilişkin genel bir çerçeve çizilmiştir. Bu görevler dışında kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının çalıştıkları kuruluşta yerine getirmesi gereken ekstra görevleri de bulunmaktadır. Çocuk evlerinde çalışan meslek elemanlarının “*çocuk evi sorumlusu*” olarak ve çocuk destek merkezlerinde çalışanların ise “*danışman*” olarak yerine getirecekleri görevlere yönetmeliklerde ayrıca yer verilmiştir. SHÇEK Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 6. maddesinde çocuk evi sorumlularının ve Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği'nin 25. maddesinde de danışmanların görevleri ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır.

Yukarıdaki yönetmelikleri incelediğimizde, her meslek elemanının görev ve sorumlulukları ayrı ayrı sınıflandırılmıştır. Meslek elemanları kendi mesleki sınırları içerisinde çalışmalarını yürütürse çocuklara daha nitelikli bir hizmet sunulabilir. Ancak uygulamaya bakıldığında, farklı eğitim almış meslek mensupları “sosyal çalışma görevlisi” adı altında aynı hizmeti vermeye çalışmaktadır. Örneğin; lisans eğitimi boyunca sosyal inceleme raporu yazmamış ve raporun nasıl yazılacağına ilişkin bir bilgisi olmayan meslek elemanı çalışmaya başlayınca sosyal inceleme raporu yazmaktadır. Durum böyle olunca, verilen hizmetin niteliği, çocuklarla yapılan çalışmaların ve çocuklar hakkında verilen kararların ne derece sağlıklı olduğu sorusu akla gelmektedir. Bu durumun önüne geçmek için, meslek elemanları yönetmeliklerde belirlenen sınırlar çerçevesinde çalışmalarını yapabilir. Bir vakaya her meslek grubu kendi mesleki bilgi ve

becerisiyle müdahale edip, vaka multidisipliner ekip anlayışı çerçevesinde ele alınırsa verilen hizmetin niteliğinin daha iyi olacağı düşünülmektedir.

### **2.2.2. Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Karşılaşabilecekleri Güçlükler ve Güçlüklerle Baş Etme Yöntemleri**

Stamm (2005) stres, yorgunluk ve tükenmişlik gibi problemlerin çoğunlukla insanlar ile yüz yüze iletişim sağlayan öğretmenlik, doktorluk, hemşirelik gibi mesleklerde görüldüğünü belirtmiştir. Sosyal hizmet uzmanları da birey ve toplumun refahını arttırmak için insanlar ile iletişim halinde olan meslek gruplarından biridir. Bu sebeple, sosyal hizmet uzmanlarının hizmet verdikleri müracaatçıların niteliği, çalıştıkları alan ve müracaatçıların sorunları stres, yorgunluk ve tükenmişlik üzerinde etkili olmaktadır (Aktaran: Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, s. 174). Işıkhan (2004) da en fazla stres altında olanların eğitim, sağlık, sosyal hizmet ve emniyet alanında çalışan personel olduğunu ifade etmiştir (s. 146).

Sosyal hizmet disiplini birçok alanı kapsayan ve farklı müracaatçı gruplarına hizmet veren bir alandır. Çocuk refahı, kadın refahı, gençlik refahı, engellilik gibi birden fazla çalışma alanı vardır. Mesleğin doğası gereği her alanda olabilecek güçlükler vardır ancak alanların kendi içerisinde barındırdığı spesifik güçlükler de bulunmaktadır. Bu çalışmanın yapıldığı alan olan çocuk refahı alanının ise oldukça stresli ve çalışılması zor bir alan olduğu herkesçe bilinen bir gerçektir. Bu alanda çalışırken çeşitli güçlüklerle karşılaşmak ise kaçınılmazdır.

Nitelikli bir uygulama yapabilmek için çalışılan alandaki güçlükleri bilmek oldukça önemlidir. Literatür incelendiğinde, sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan meslek elemanlarını strese iten durumlar ve tükenmişlik konusu üzerine çok sayıda çalışmanın olduğu görülmektedir. Meslek elemanlarının alanda karşılaştığı güçlükleri ele alan çalışmaların sayısı ise çok azdır. Güçlük kavramı sosyal hizmet alanında sıklıkla dile getirilen ve konuşulan bir konu olmasına rağmen bu konuda çok az sayıda çalışmanın olması önemli bir eksiklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Alanlarda karşılaşılan güçlükleri belirlemek, meslek elemanları ile yöneticilerin bu güçlüklerle nasıl başa çıkabileceğini saptamak ve uygun olan müdahale yöntemlerini belirlemek açısından üzerinde durulması gereken bir husustur.

Meslek elemanları alanda çalışırken, uygulamalarını yasa ve mevzuat çerçevesinde yerine getirirler. Bu süreçte de bireysel, kamusal ve müracaatçılardan kaynaklı güçlüklerle karşılaşabilirler. Güçlükler kimi zaman meslek elemanlarının performanslarının düşmesine ve sorumluluk almaktan kaçınmalarına sebep olmaktadır. Böyle bir durumda ise, meslek elemanları güçlükler ile baş edebilmek için stratejiler geliştirmektedir (Güzel ve Selcik, 2017, s. 2848).

Baş etme literatürü incelendiğinde bu konuyla ilgili Folkman ve Lazarus'un çalışmalarının öncü olduğu görülmektedir. Folkman ve Lazarus'a (1980) göre başa çıkma, gerginliği/stresi azaltmak ve dengeyi sağlamak için kullanılan bir savunma sistemidir. Başa çıkmada problemi çözmek yerine gerginliğin veya stresin azaltılmasına odaklanılır (s. 221). Lazarus ve Folkman (1984) bir başka tanımda ise, kişinin kaynaklarını aşan belirli dış ve/veya iç talepleri yönetmek için geliştirdiği, sürekli değişen bilişsel ve davranışsal çabaları baş etme olarak tanımlamışlardır. Baş etmenin problem odaklı ve duygu odaklı baş etme olmak üzere iki ana işlevi olduğunu belirtmişlerdir. Problem odaklı baş etmede, strese sebep olan problem ile baş edilmektedir. Duygu odaklı baş etmede ise, duygular düzenlenmektedir (Folkman ve diğerleri, 1986, s. 572). Problem odaklı baş etme ile duygu odaklı baş etmede stresi veya problemi karşılama biçimleri bakımından farklılıklar vardır. Duygu odaklı baş etme, rahatsız edici duyguları kontrol etmek için kullanılır. Problem odaklı baş etme ise, sıkıntılı olan insan-çevre arasındaki ilişkileri problem çözme, karar verme ve doğrudan eylemde bulunma yollarıyla kontrol etmek için kullanılır. Problem odaklı stratejilerde, diğer baş etme yönteminden farklı olarak bu teknikler çevreye olduğu gibi bireyin kendisine de yönlendirilebilir (Folkman, 1984, s. 845).

Baş etme konusunda önemli çalışmaları olan Carver ve diğerleri (1989) ise baş etmeyi problem odaklı, duygu odaklı ve işlevsel olmayan baş etme olmak üzere üçe ayırmaktadır. Her bir baş etme yönteminin alt boyutları olduğuna dikkat çekmişlerdir. Buna ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

#### *a. Problem Odaklı Baş Etme*

-Aktif başa çıkma: Stres etkeni ortadan kaldırmak veya stresin etkilerini azaltmak için adım atma sürecine karşılık gelir.



-Planlama: Stresörler ile nasıl baş edileceğini düşünmektir. Planlamada; eylem stratejileri geliştirilir, stresin üstesinden gelmek için atılacak adımlar ve problemin en iyi nasıl ele alınabileceği düşünülür.

-Diğer etkinlikleri bırakma: Farklı projeleri bir kenara bırakmak ve stres ile baş etmek için diğer olayların dikkati dağıtmasından kaçınmak.

-Sınırlama: Uygun bir fırsat çıkana kadar kendini geride tutmak ve beklemektir.

-Sosyal destek arama/araçsal sosyal destek: Bilen bir kişiden destek almak, yardım istemek, tavsiye almak ve bilgi aramaktır.

#### *b. Duygu Odaklı Baş Etme*

-Duygusal sosyal destek arama: Başka bir kişiden moral desteği almak ve anlayış beklemektir.

-Olumlu yeniden yorumlama: Stres yaratan durumu olumlu bir çerçevede yeniden ele almaktır.

-İnkâr: Mevcut olan stresörü gerçek değilmiş gibi kabul etmek ve stresi reddetmek.

-Kabul: İnkârın tam tersidir, stresli durumun varlığını kabul etmektir.

-Dine yönelmek: Duygusal sosyal destek aramanın, olumlu yeniden yorumlamanın veya stresörle aktif bir biçimde baş etmenin bir biçimi olarak ele alınabilir.

#### *c. İşlevsel Olmayan Baş Etme*

-Duygulara odaklanma ve ortaya koyma: stres yaratan durumlara odaklanmak ya da duygularını açığa çıkarmaktır.

-Davranışsal ilgiyi kesme: Bireyin stresörler ile baş etme çabasını azaltması, hatta hedefe ulaşmak için çaba göstermemesidir.

-Zihinsel olarak ilgiyi kesme: Bireyin stres yaratan durumlardan uzaklaşması ve onu düşünmekten uzaklaşması için başka faaliyetlere yönelmesidir.

Alanda meslek elemanlarının güçlükler ile baş ederken kullandığı baş etme stratejileri düşünüldüğünde ise, bu stratejilerin genellikle meslek elemanlarının geliştirdiği bireysel yöntemler olduğu düşünülmektedir. Her bireyin geliştirdiği baş etme stratejisi olması doğaldır ancak, bu baş etme stratejilerinin kurumsal olarak meslek elemanlarına sunulması daha sağlıklı olacaktır. Bu bağlamda Tutar (2000), dört çeşit bireysel başa çıkma yöntemi olduğunu ifade etmiştir. Bunlar; bedensel başa çıkma yöntemleri (beden egzersizleri, gevşeme hareketleri, beslenme biçimi), zihinsel başa çıkma yöntemleri (probleme veya gerginliğe sebep olan faaliyetlerden kaçınma, zihinsel olarak problemi

düzenleme ve dönüşüm sağlama), davranışla başa çıkma yöntemleri ve inançla başa çıkma yöntemleridir. Luthans (1989) ve Whitligton (1994) ise iş yerindeki güçlüklerle veya stres ile baş ederken kullanılabilir bazı örgütsel/kurumsal düzeyde stratejiler önermişlerdir. Bunlar; “destekçi bir örgüt havası yaratmak, rollerin belirlenmesi ve çatışmaların azaltılması, iş zenginleştirilmesi, mesleki gelişim yollarının planlanması ve danışmanlık ile iş yerinde neşeli bir ortam yaratmak” olarak sınıflandırılmaktadır (Aktaran: Okutan ve Tengilimoğlu, 2002, s. 25-27). Burada da görüldüğü gibi stresörler ile baş etmede problem odaklı baş etme ve duygu odaklı baş etme yöntemlerine ek olarak, bireysel ve örgütsel/kurumsal düzeyde baş etme yöntemleri de bulunmaktadır. Bu iki yöntemin bir arada olması idealdir. Ancak ülkemizdeki hizmetleri düşündüğümüzde bununla ilgili yeterli bir kurumsal alt yapı olmadığı görülmektedir. Kurumsal düzeyde baş etme yöntemlerinin geliştirilmesi ise psikolojik dayanıklılığın inşa edilmesi ve sürekliliğinin sağlanmasında önemli katkılar sağlayabilir. Ülkemizdeki mevcut durumu göz önünde bulundurduğumuzda bireysel olarak başa çıkma stratejisi geliştiren meslek elemanları dayanıklılıklarını koruyabilirler, başa çıkma stratejisi geliştirmekte güçlük yaşayan meslek elemanları ise tükenmişlik ve stres gibi durumlarla karşı karşıya kalırlar. Bu çalışmada meslek elemanlarının çocuk refahı alanında karşılaştıkları güçlüklerle değinilmesi, meslek elemanlarının güçlüklerle rağmen psikolojik dayanıklılıklarını nasıl koruduklarını ortaya çıkarma amacına hizmet etmektedir. Konuyla ilgili araştırmalarda çeşitli güçlüklerin yaşandığı ve bunların stres ve tükenmişliğe sebep olduğu ele alınmaktadır. Bu güçlükleri olumlu bir bakış açısıyla ele alan psikolojik dayanıklılık konusu ile bir arada düşünmek baş etme anlamında daha yararlı olacaktır. Alanda çalışırken güçlüklerin olması tabii ki doğaldır. Önemli olan, bu güçlüklerin meslek elemanlarının üzerindeki etkisini azaltmak ve güçlükleri en aza indirmektir.

Ulusal literatürde sosyal hizmet kuruluşlarında çalışırken karşılaşılabilecek güçlükleri ortaya çıkaran çalışmalar (Berkün, 2010; Güzel ve Selcik, 2017; Koç, 2015; Özkan, 2016; Uğur ve Erol, 2015; Zengin ve Çalış, 2017) olduğu gibi; çocuk refahı alanında çalışanların da alanda çalışırken karşılaştığı güçlükleri ele alan çalışmaların (Gelen ve Çınar, 2014; Söğütü, 2015) olduğunu görmek mümkündür. Ancak görüldüğü gibi, bu çalışmaların sayısı oldukça azdır. Genel olarak incelendiğinde karşılaşılabilecek güçlükler; iş yükü fazlalığı, mevzuat eksikliği/yetersizliği, personelin nicelik ve nitelik bakımından yetersizliği, rol çatışması, süpervizyon eksikliği, idareciler/meslek

elemanları ile yaşanan görüş ayrılıkları, çocukların problemlerinin karmaşıklığı, çocukların aileleri ile yaşanan problemler, kuruluşlara ulaşım problemi, güvenlik problemi, kaynak yetersizliği, kuruluşların fiziki imkanları olarak değişkenlik göstermektedir.

Uluslararası literatürde çocuk refahı alanında karşılaşılan güçlükleri ele alan çalışmalara bakıldığında; Molepo ve Delpont'un (2015), yaptığı araştırmada en fazla karşılaşılan güçlüklerin; müracaatçı davranışları, somut ve acil sonuçların eksikliği, zayıf paydaş ilişkileri, tanınma eksikliği, sosyal hizmet uzmanının rolü ve unvanının net olmaması, tutarsız iş gereklilikleri, profesyonel eksiklikler, büyüme ve gelişme fırsatları ve yetersiz çalışma koşulları olarak belirtilmiştir (s. 149). Konuyla ilgili Strand ve Dore'nin (2009) yaptığı araştırmada ise; müracaatçı için kaynak yetersizliği, güvenlik problemi, çalışma saatleri, iş için eğitimin yetersizliği, kaynakların yetersizliği, süpervizyon eksikliği, aileler ile çalışırken yaşanan zorluklar, çalışma koşulları olarak ortaya çıkmıştır (s. 394). Yurtdışındaki araştırma sonuçları ile ülkemizde yapılan araştırma sonuçları karşılaştırıldığında, benzer bulgular olduğu gibi farklı bulguların da ortaya çıktığı görülmektedir. Ülkelerin gelişmişlik düzeyi, koşulları ve kültürel yapıları birbirinden farklılık gösterdiği için hem alanda karşılaşılan güçlükler hem de verilen hizmetler farklılık gösterebilmektedir.

Sonuç olarak, bu çalışmada çocuk refahı alanındaki güçlüklerle ilişkin literatürde yeterli kaynak bulunamamıştır. Bu sebeple hem çocuk refahı alanındaki hem de sosyal hizmet kuruluşlarındaki stres ve sorunlar güçlükler ile ilişkilendirilmiştir. Stres kavramı güçlük kavramını birebir karşılayan bir kavram değildir. Ancak aralarında karşılıklı bir ilişki de bulunmaktadır. Meslek elemanları çocuk refahı alanında çalışırken, stres ve sorun yaratan durumlar ile baş edemezse bunlar güçlükler sebebinde olacaktır. Bu sebeple araştırma bulgularında da güçlük yaratan durumlar alanda strese iten durumlar ile birlikte değerlendirilerek açıklanmaya çalışılmıştır.

Meslek elemanlarının alandaki güçlükler ile baş edebilmesi için bireysel ve kurumsal düzeyde desteklenmesi önemlidir. Bu noktada güçlüklerle baş edip bu süreci sağlıklı bir şekilde tamamlamak için psikolojik dayanıklılık konusuna eğilimin önemli olacağı düşünülmektedir. Psikolojik dayanıklılığını inşa etmiş bir meslek elemanı, çalıştığı alan farklı da olsa güçlükler ile etkin bir şekilde baş edebilecektir. Bu bağlamda bir sonraki başlıkta psikolojik dayanıklılık konusu irdelenmektedir.

## 2.3. GÜÇLÜKLERİN AŞILMASINDA ÖNEMLİ BİR STRATEJİ: PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

### 2.3.1. Psikolojik Dayanıklılığın Kavramsal Çerçevesi

Dayanıklılık (resilience) sözcüğü Latince “resiliere” fiilinden türemiştir. “Resilience” kavramı Oxford İngilizce Sözlüğü’nde “zor koşullardan sonra hızlı bir şekilde iyileşme veya koşullara dayanabilme” olarak tanımlanmaktadır. Kavramın kökeni çoğunlukla, fen ve matematik bilimlerine dayansa da insanla ilgili olan bilim dallarında da kullanılmaktadır (Fletcher ve Sarkar, 2013, s. 13). Sosyal bilimlerde kullanılması ilk defa Timmerman (1981, s. 20) tarafından, bir sistem veya parçasının yaşanan yıkıcı bir olayın ardından hayatta kalması anlamında kullanılmıştır (Aktaran: Yılmaz-Börekçi ve Gerçek, 2018, s. 42). Sosyal Hizmet Sözlüğü’nde (The Social Work Dictionary) ise, problem veya stres ile karşılaştıktan sonra iyileşme, yeniden toparlanma ve önceki şartlara geri dönebilme becerisi olarak tanımlanmıştır (Barker, 1999, s. 411). Kavramın, sosyal hizmet bağlamında ilk defa kullanılması ise, Social Work Research (1999) özel sayısında risk, koruma ve psikolojik dayanıklılık çerçevelerinde olmuştur.

Literatür incelendiğinde, “resilience” kavramının tek bir tanımı ve kavramı karşılayacak tek bir Türkçe karşılığının olmadığı görülmektedir. Son yıllarda psikolojik dayanıklılık konusunun bilinirliği artmasına rağmen, tanımlama ve Türkçe karşılığı hususunda henüz bir fikir birliğine varılamamıştır. Kavram son zamanlarda sıklıkla araştırıldığı için, hangi Türkçe karşılıklarda kullanıldığını araştıran çalışmaların da sayısında artış olmuştur. Bu sebeple tanımlamalara geçmeden önce resilience kavramının hangi Türkçe karşılıklar ile kullanıldığını gösteren araştırmalara yer verilmiştir.

Işık (2016b), 2004-2010 yılları arasında Türkiye’de yapılmış 56 lisansüstü tez ve 21 makaleyi doküman incelemesi tekniği ile incelemiştir. Yapılan çalışmalarda kavramın; psikolojik sağlamlık, psikolojik dayanıklılık, yılmazlık ve kendini toparlama gücü olarak kullanıldığını tespit etmiştir. Lisansüstü tezlerde %37,5 ile psikolojik sağlamlık; makalelerde ise %38,09 oranlar ile hem psikolojik sağlamlık hem de yılmazlık kavramlarının kullanıldığı bulunmuştur.

Yılmaz-Börekçi ve Gerçek (2018) ise 147 tez ve 47 makaleyi incelemiştir. İncelenen tezlerde resilience kavramının; dayanıklılık, dirençlilik, direniş, esneklik, kendini

toparlama, sağlamlık ve yılmazlık karşılıklarında kullanıldığı görölmüştür. Kavramın Türkçe karşılığı olarak en fazla %47,6 ile “dayanıklılık”ın kullanıldığı bulunmuştur. ULAKBİM veritabanındaki makaleler incelendiğinde ise, resilience kavramının Türkçe karşılığı olarak “dayanıklılık, sağlamlık, kendini toparlama, yılmazlık” kelimelerinin kullanıldığı görölmektedir. Erişim sağlanan 47 makalenin 20 tanesinde “dayanıklılık” karşılığının kullanıldığı sonucu ortaya çıkmıştır. Resilience kavramının en fazla psikoloji ve eğitim alanlarındaki akademik çalışmalara konu olduğu da araştırmanın diğer bulgularından birisidir.

Resilience konusunda çalışan profesör ve doçent unvanlarındaki 23 öğretim üyesinin de düşüncelerini belirlemek için bir araştırma yapılmıştır. Ulusal literatürde “resilience” kavramının “toparlanma, dirençlilik, kendini toparlama gücü, güçlölük, psikolojik güçlölük, sağlamlık, psikolojik sağlamlık, yılmazlık, dirençlilik, dayanıklılık, psikolojik dayanıklılık” olarak kullanıldığı belirlenmiştir. Öğretim elemanlarına bu kavramlardan hangisinin “resilience” kavramını en iyi açıkladığı sorulmuştur. Araştırma sonuçlarına göre öğretim üyeleri, resilience kavramını karşılayan en uygun Türkçe karşılığın “psikolojik dayanıklılık” olduğunu belirtmişlerdir (Basım ve Çetin, 2011, s. 107).

Uluslararası literatürde ise, kavramın “resilience” ve “hardiness” İngilizce karşılıklarında kullanıldığı görölmüştür.

Araştırma bulgularında da göröldüğu gibi “resilience” kavramını karşılayan tek bir Türkçe karşılık bulunmamaktadır. Konu farklı disiplinlerde ele alındığı için farklı karşılıklarda kullanılmıştır. Bu çalışmada ise, yapılan araştırmalarının bulguları da göz önünde bulundurularak “resilience” kavramını nitelendirmek için “psikolojik dayanıklılık” karşılığının kullanılması tercih edilmiştir.

Kobasa (1979) psikolojik dayanıklılık kavramını geliştirmek için idareci pozisyonunda çalışan 40-49 yaş aralığındaki evli ve iki çocuk sahibi erkekler ile çalışma yapmıştır. 837 katılımcıya ulaşılmıştır ancak çalışmaya katılan kişi sayısı 670’dir. Örnekleme giren kişilerden, ilk olarak son üç yıl içinde başlarından geçen stresli yaşam olayları ve önceki üç yıl içinde yaşadıkları hastalıkların bir listesini yapmaları istenmiştir. Streslerinin yoğunluğu ve geçirdikleri hastalıklar açısından ortalamanın üstünde puan alan 200 kişi ve stres yoğunluğu yüksek ancak hastalık puanı düşük olan 126 kişi iki ayrı grupta toplanmıştır. Her iki grubun bulguları analiz edildiğinde, Kobasa kişilik özelliği olarak “psikolojik dayanıklılık” kavramını ortaya atmıştır. Yoğun stresli ancak düşük hastalık

puanı olan bireylerin psikolojik dayanıklılığın bileşenlerine (kontrol, bağlanma, meydan okuma) sahip oldukları bulunmuştur. Bu kişiler kendilerini işlerine adanmış kişilerdir. Güçlükleri bir tehdit olarak değil de bir fırsat olarak değerlendirmekte ve yaşamdaki olayların kontrolünü ellerinde tuttuklarını hissetmektedirler (Kobasa, 1979, s. 4-6; Terzi, 2005, s. 17).

Psikolojik dayanıklılık, varoluşçu felsefeden gelmektedir. Bu felsefeye göre, bireyin yeni kararlar vermesi, eyleme geçmesi ve yeni güçlüklerle karşı meydan okuyarak bireysel anlam kazanması gerekmektedir. Kobasa'ya göre bir kişinin problemlerin veya güçlüklerin üstesinden gelmesi, kontrol, bağlılık ve meydan okuma özelliklerinin olması ile mümkündür. Dayanıklılık kavramı, zorlukları ve zorluklarla dolu yaşam deneyimlerini incelemeyi içermektedir (Kamya, 2000, s. 232).

Stresli ortamlarda çalışan ve olumsuz olaylar yaşamış olan kişilerin hastalıklara yakalanma riski daha yüksektir. Ancak benzer durumları yaşayıp da sağlıklı olan bireyler de vardır. Bu durum bireylerin psikolojik olarak dayanıklı olduklarının bir göstergesidir. Stresli durumların fizyolojik olarak hastalıklara sebep olması aslında tamamen fizyolojik temelli bir durum değildir. Eğer psikolojik dayanıklılık söz konusu ise, birey yoğun olarak strese maruz kalsa bile hastalanmayabilir. Psikolojik olarak dayanıklı bireylerin değişime açık olma, yaptığı işe kendini verebilme, olayların kontrolünü elinde tuttuğuna inanma gibi özelliklere sahip olduğu bilinmektedir. Bu bireyler, yaşadıkları stresli olayları bir tehdit gibi algılamak yerine bunların kontrolünün kendisinde olduğuna inanır ve diğer bireylere nazaran daha dayanıklı ve sağlıklı kalabilir (Altıntaş, 2014, s. 39; Şahin, 1998, s. 43; Aktaran: İnankul ve Tırakoğlu, 2016, s. 1888). Kobasa'nın (1979) yaptığı doktora araştırmasının sonuçlarında da stresli yaşam olaylarını kolaylıkla atlatan bireylerin psikolojik olarak dayanıklı olduğu sonucu bu görüşler ile benzerlik göstermektedir.

Kobasa ve diğerleri (1981) stresli yaşam olayları ve hastalık ilişkisinde psikolojik dayanıklılık (kontrol, meydan okuma, bağlanma) ve yapısal yatkınlığın (aile hastalıkları) etkisini değerlendirmişlerdir. Çıkan sonuçlara göre, stresli yaşam olayları ve yapısal yatkınlık artıp psikolojik dayanıklılık azaldıkça hastalık semptomlarının da artış gösterdiği bulgusu ortaya çıkmıştır (s. 368). Bu bulgudan yola çıkarak, stresli yaşam olaylarının artmasının psikolojik olarak dayanıklı bireyler için problem teşkil etmeyeceği yorumu yapılabilir. Stresi hayatımızdan yok etmek mümkün değildir. Eğer birey

dayanıklı kişilik özelliklerine sahipse stres ile baş edebilir, ancak birey dayanıklı değilse baş etmek zorlaşacaktır.

Kobasa'ya (1979) göre psikolojik dayanıklılığın ruhsal sağlık üzerindeki etkileri, değerlendirme ve başa çıkma mekanizmaları ile sağlanmaktadır. Bu konuda yapılan diğer çalışmalar da bunu destekler niteliktedir. Bulgular da göstermektedir ki, dayanıklı kişiler daha az dayanıklı olan kişilere kıyasla, aynı olayı daha az stresli olarak değerlendirmekte ve onlarla baş edebilme konusunda daha iyimser olabilmektedirler (Florian ve diğerleri, 1995, s. 687).

Psikolojik olarak dayanıklı olmak demek bir kişinin travma veya stres yaşamadığı anlamına gelmemektedir. Psikolojik dayanıklılığın içerisinde; zor zamanlara adapte olma, tecrübelerden öğrenme ve ileride yaşanacak olumsuzluklarla baş etme ve bu beceriyi geliştirme süreci vardır (Fox ve diğerleri, 2014). Psikolojik dayanıklılık, sadece güçlükler içerisinde yaşamayı ve hayatta kalmayı değil, stresten yararlanmayı da içinde barındırır.

Psikolojik dayanıklılık; birey ve çevresi arasındaki karşılıklı etkileşime ve olumsuzluklara rağmen olumlu bir uyum sağlama süreci (Truter ve diğerleri, 2014, s. 306), yaşamdaki zorluklara olumlu ve esnek bir şekilde yanıt verebilme (Kinman ve Grant, 2016, s. 3), travmatik stres belirtileri ile baş etmede bireyin normal hayatına dönmesi (Zara, 2011, s. 107) ve karmaşık veya beklenmedik olaylar karşısında sağ kalıp sürdürülebilir olma (Yılmaz-Börekçi ve Gerçek, 2018, s. 41) olarak tanımlanabilir. İçinde iyileşme, direnç ve yeniden yapılanma boyutlarını barındıran psikolojik dayanıklılık kavramı önemli bir koruyucu faktördür (Pak ve diğerleri, 2017, s. 629).

Dayanıklılık önemli bir olumsuzluk yaşandığında pozitif olarak uyum sağlamayı gerektiren dinamik bir süreçtir. Burada iki kritik durum söz konusudur. Bunlardan ilki, önemli bir tehdit veya olumsuzluk durumuna maruz kalmak, ikincisi ise, olumsuzluklara maruz kalmaya rağmen başarılı bir şekilde adapte olabilmektir (Luthar ve diğerleri, 2000, s. 543).

Öznel iyi olmaya ilişkin psikolojik dayanıklılık modeli test eden Işık (2016b), psikolojik dayanıklılığın bireyin karşılaştığı risk veya güçlükler karşısında duruma uyum sağlayarak başarılar elde ettiği dinamik ve geliştirilebilen özellikler içeren bir süreç olduğunu ifade etmiştir (s. 66).

Psikolojik dayanıklılık bireysel bir özellik gibi görünmesine rağmen, bireysel bir özellik değildir. Dayanıklılık hem bireysel hem de çevresel faktörlere bağlı olarak değişir. Psikolojik dayanıklılık önemli tehditler karşısında, bireysel özellikler ve çevresel etkilerin heterojenliği sonucu ortaya çıkmaktadır (Fraser ve diğerleri, 1999, s. 138).

Psikolojik dayanıklılık herkesin öğrenebildiği ve geliştirebildiği davranış, düşünce ve eylemleri içerir. Dayanıklı olmayı içeren birkaç faktör vardır. Bunlar; (1) Gerçekçi planlar yapma ve bu planları gerçekleştirmek için adım atma kapasitesi. (2) Bireyin gücüne, yeteneklerine ve kendisine olumlu bir şekilde bakışı. (3) İletişim ve problem çözme becerileri. (4) Güçlü düşünceleri ve dürtüleri yönetebilme kapasitesi. (American Psychological Association, 2011). Dolayısıyla psikolojik dayanıklılık bireyde doğuştan olmasa bile sonrasında geliştirilip öğrenilebilecek bir özelliktir.

Araştırma sonuçları da psikolojik dayanıklılığın geliştirilebilen ve öğrenilen bir özellik olduğunu göstermektedir. Khoshaba ve Maddi (2001), dayanıklılığın doğuştan olmadığını, eğitim programları ile öğrenilebildiğini savunmaktadır (Aktaran: Maddi, 2007, s. 67). Programın adını “*HardiTraining*” olarak adlandırmışlardır. Eğitim programının içeriğinde; başa çıkma, destekleyici sosyal etkileşimler ve öz bakım becerilerini geliştiren eğitimler yer almaktadır. Üniversite öğrencileri ve yetişkinler üzerinde yapılan bu eğitimler, sadece dayanıklı tutumlar geliştirmekle kalmayıp, performans ve sağlığın da geliştiğini göstermiştir (Maddi, 2007, s. 67).

Görüldüğü gibi literatürde psikolojik dayanıklılık ile ilgili yapılmış çok fazla tanım ve konuya ilişkin getirilmiş birçok görüş vardır. Her bir tanım psikolojik dayanıklılığın farklı yönlerine vurgu yapmıştır. Stewart ve diğerleri (1997) tanımları inceleyerek dayanıklılık ile ilgili bazı temalar belirlemiştir. Bu temalar;

1. Dayanıklılık, bireylerin belirli özellikleri ve çevreleri arasındaki karmaşık bir etkileşim olarak görülür.
2. Dayanıklılık, stres ve baş etme arasındaki dengeden oluşur.
3. Risk faktörleri ve koruyucu faktörler dayanıklılığın önemli bileşenlerindedir.
4. Dayanıklılık dinamiktir.
5. Bir durumla başa çıkmak bireyin gelecekteki sıkıntılarla başa çıkma becerisini güçlendirir.
6. Dayanıklılık, farklı gelişim dönemlerinde değişir.



7. Dayanıklılık, yaşamın bazı geçiş dönemlerinde önemli bir faktördür. Stresli durumların üstesinden gelme yeteneği artar (s. 22).

Psikolojik dayanıklılık en genel anlamda, zor şartlara dayanma ve iyileşme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır. Son zamanlarda sağlık ve sosyal hizmet alanında hizmet veren profesyonellerin mesleki terminolojilerinde de yer aldığı görülmektedir (McMurray ve diğerleri, 2008, s. 300).

### 2.3.2. Psikolojik Dayanıklılığın Bileşenleri

Psikolojik dayanıklılığın oluşmasını sağlayan üç bileşen bulunmaktadır. Bu üç bileşen (bağlılık, kontrol, meydan okuma) birey stresli durumlar ile karşı karşıya kaldığında, bireyin baş etmesine yardımcı olmaktadır.

Psikolojik dayanıklılığın üç bileşeni olan kontrol, bağlılık ve meydan okuma; stresli yaşam olaylarının etkisini azaltma hususunda önemli bir işleve sahiptir. Bu bileşenler stresli olayların etkilerini bastırmada bir tampon görevi görür (Kobasa ve diğerleri, 1982, s. 168, 175). Psikolojik dayanıklılığın üç bileşeni dayanıklı çalışanlar oluşturmak için kullanılır. Bu şekilde çalışanlar stresli durumlar ile yüzleşebilir ve etkili bir şekilde başa çıkabilirler (Maddi ve Khoshaba, 2005, s. 18).

Psikolojik dayanıklılığın üç bileşeni; durumun algısını değiştirerek stresin etkilerini azaltır. Bilişsel değerlendirme ve baş etme ile birlikte stresli yaşam olaylarının olumsuz etkileri azalır. Eğer kişi, değişimi tehdit edici bir unsur olarak görüp hiçbir şeye bağlanmaz ve kendisini olaylar karşısında etkin görmek yerine güçsüz olarak görürse bu durum yabancılaşmasına neden olur (Lambert ve diğerleri, 2003, s. 182).

Maddi (2002), psikolojik dayanıklılığın üç bileşeninin çevremizdeki etkileşiminiz ile ilgili olarak nasıl düşündüğümüzü yapılandırdığını ve zor şeyleri yaparken bir motivasyon sağladığını ifade etmiştir (s. 175). Bireyler de bu motivasyon ve cesaret ile, problem odaklı başa çıkma yöntemlerini kullanırlar. Böylece, bireysel dayanıklılık, stresörlerin potansiyel felaketlerden büyüme fırsatlarına dönüşmesine yardımcı olan bir tutum ve davranış kalıbı olarak ortaya çıkar (Maddi, 2005, s. 261).

Birey psikolojik dayanıklılığın bileşenlerini kullanarak stres ile baş ederse kendi psikolojik dayanıklılığını kurabilir ve stresli bir olay ile başarılı bir şekilde baş eder (Lambert ve diğerleri, 2003, s. 183).

Varoluşsal cesaret ve motivasyonu kurmak için bağlılık, kontrol ve meydan okuma boyutları bir birleşim içinde olmalıdır. Birey stresli koşulları (a) felaket gibi değil de gelişimin olması için normal bir durum olarak görür (*meydan okuma*), (b) çözülemeyeceğinden daha çok yönetilebileceğine inanır (*kontrol*) ve (c) stresli durumlardan kaçınmak yerine yatırıma değer (*bağlılık*) olarak algılsa stresli durumları çözebilir. Stresli durumları avantaja dönüştürmek için her üç bileşene de ihtiyaç vardır, hiçbiri birbirinden ayrı olarak düşünülemez (Maddi, 2004, s. 287-288).

Yaptığı eylemlere güçlü bir şekilde bağlı olan (bağlılık), onların etkili olduğuna inanan (kontrol) ve bireysel gelişiminde büyümeyi teşvik eden değişiklikler (meydan okuma) olarak gören kişiler, stresli durumlara karşı tepki verirken stresli olayların onları motive edeceğini düşünürler (Maddi, 1999, s. 86).

Aşağıda psikolojik dayanıklılığın üç bileşeni olan bağlılık, kontrol ve meydan okuma boyutlarına yer verilmiştir.

#### 2.3.2.1. Bağlılık (Commitment)

Bağlılık bileşenine sahip bireyler, stresli yaşam olaylarının tehdidini en aza indireceklerine dair bir inanç sistemine sahiptir (Kobasa, 1979, s. 4). Bağlı bireyler, stresli duruma geri dönmek yerine, çevresindeki olay ve kişilerin ilginç ve anlamlı oldukları inancına güçlü bir bağlanma yaşarlar. Tecrübelerini yararlı ve önemli bir şeye dönüştürmenin yollarını bulma konusunda kendilerine güvenirlere (Maddi ve diğerleri, 2006, s. 576; Maddi ve Khoshaba, 1994, s. 265). Kendilerine yeterince yatırım yaparlar. Bağlı yani kendini adanmış kişilerin kendileri ve çevreleri ile olan ilişkileri pasiflik ve kaçınmadan ziyade aktifliği içerir (Kobasa ve diğerleri, 1982, s. 169). Durak'a (2002) göre bireyler yaşadıkları olumsuzluklara iyimser bakabilir. Hedeflerine ulaşma konusunda çaba gösterirler ve yaşama karşı yabancılaşmak yerine kendi yeteneklerinin farkına varırlar (Aktaran: Ergün, 2016, s. 13).

İşlerine kendilerini adanmış ve bağlılık özelliğini gösteren kişiler yaptıkları çalışmalarını değerli görürler. İşleri zorlaştığında dahi çevresindeki olay ve kişiler ile ilgilenirler. Verimsiz ve onları yabancılaştıran davranışlardan uzak dururlar. Stresli durumlardan çekilmeyi ise bir zayıflık olarak görürler (Maddi ve Khoshaba, 2005, s. 18).

### 2.3.2.2. Kontrol (Control)

Kontrol, olumsuz durumlarla karşı karşıya kalındığında çaresiz hissetmektense hayattaki olayları bir şekilde etkileyeceğine inanma ve davranma eğilimidir. Kontrol gücüne sahip olan bireyler, güçlükler ile karşılaştıklarında kendilerini mutsuz hissetmezler ve çevrelerinde meydana gelen değişiklikleri olumlu bir şekilde ele alırlar. Kendilerini meydana gelen değişikliklerin kurbanı olarak görmezler. Pasif bir şekilde davranmak yerine aktif davranırlar ve problemlere çözüm bulmaya çalışırlar (Maddi ve diğerleri, 2006, s. 576; Maddi ve Khoshaba, 1994, s. 265; Maddi ve Khoshaba, 2005, s. 18).

Averill (1973), üç temel bireysel kontrol çeşidi olduğunu savunmaktadır. Bunlar; (1) davranışsal kontrol (çevre üzerinde doğrudan eylem), (2) bilişsel kontrol (olayların yorumlanması) ve (3) karar ile ilgili kontrol (alternatif eylemler arasında seçim yapma olasılığı) olmak üzere üçe ayrılır. Her kontrol türünün stres ile ilgisi vardır. Bahsi geçen üç kontrol çeşidi bazen stresi azaltır, bazen stresi artırır bazen de hiçbir etkisi olmaz (s. 286).

Wallston (1989) kontrolün stres ve sağlık arasındaki ilişkisini incelemiştir. Kontrol ve insan sağlığı ile ilgili aşağıdaki üç bağlantının olabileceğini savunmuştur;

1. Kontrol eksikliği bir stresör olarak görülebilir ve sağlık üzerinde doğrudan olumsuz bir etkisi vardır.
2. Kontrol hissine sahip olmak, stresörlerin zararlı etkilerini azaltmakta tampon görevi görebilir.
3. Kontrol hissi, bireyin sağlık durumu üzerinde doğrudan pozitif bir etkiye sahiptir (s. 85).

### 2.3.2.3. Meydan Okuma (Challenge)

Meydan okuma, değişimin normal olduğuna ve güvenliği tehdit etmekten çok bir teşvik niteliğinde olduğuna inanmaktır (Lambert ve diğerleri, 2003, s.182). Durak (2002) meydan okuma özelliği olan bireylerin, değişimden ve güçlüklerden korkmadığını belirtmiştir (Aktaran: Ergün, 2016, s. 14). Değişimi, doğal ve gelişimleri için olumlu bir fırsat olarak görürler (Maddi ve diğerleri, 2006, s. 576). Değişimi olumlu bir bakış açısı ile ele aldıkları için çevrelerinde meydana gelen durumlara tepki verme konusunda

tecrübeye sahiptirler. İlginç deneyimlere önem verdikleri için çevrelerinde olanları iyi keşfederler ve stresle baş etmede yardımcı olabilecek kaynakları nereden bulacaklarını bilirler (Kobasa, 1979, s. 4). Meydan okuma konusunda güçlü olan bireyler, kolay bir şekilde güvenli ve rutin durumların değil de yaşamda öğrenilen olumlu veya olumsuz deneyimlerin bireysel gelişimlerine katkı sağlayacağını düşünürler (Maddi ve Khoshaba, 1994, s. 265).

Meydan okuma yeniliklere açılmakta bir araç olarak görülür. Stresli durumlar anlaşılmaya çalışılır, onlardan deneyim kazanılır ve çözmeye çalışılır. Yaşamdaki zorluklar inkâr edilmez ve zorluklar ile yüzleşilir. Bu tutum, geleceğe korku ile bakmaktan daha çok, iyimserlik ile bakmak olarak görülebilir (Maddi ve Khoshaba, 2005, s. 18-19).

### **2.3.3. Psikolojik Dayanıklılık ve Sosyal Hizmet Mesleği**

Gündelik hayatta yaşanan stresli durumlar (terör, savaş, göç, afet vb.) gibi iş yerinde yaşanan stresli durumlar da insanları zorlamaktadır. Bu nedenle de psikolojik dayanıklılık konusu ilgi gören ve araştırılmaya değer bir konu haline gelmiştir. Özellikle de sosyal hizmet mesleği gibi zorlu vakalar ile çalışan, dezavantajlı grupların problemlerini çözmeye çalışan profesyonellerin bireysel dayanıklılıklarını kurmaları önemlidir. Meslek elemanlarının karşılaştıkları güçlükler ile başarılı bir şekilde mücadele edebilmeleri için öncesinde kendi psikolojilerinin sağlam olması gerekmektedir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireyler hem kurum için hem de müracaatçı için önem arz etmektedir. Kararırmak (2006), psikolog, sosyal hizmet uzmanı, sosyolog ve psikolojik danışman gibi psikolojik yardım hizmeti veren meslek elemanları için psikolojik dayanıklılık konusunun önemli olduğunu savunmaktadır (s. 129). Bu bölümde dayanıklılığın sosyal hizmet mesleğinde neden önemli olduğu ilgili literatür çerçevesinde açıklanmaya çalışılacaktır.

Grant ve Kinman (2014b), psikolojik dayanıklılığın sosyal hizmet uzmanları için neden önemli olduğu sorusuna verilen yanıtları iki kategoride toplamıştır;

(a) Psikolojik dayanıklılık sosyal hizmet uzmanlarının karmaşık ve zorlu problemlerini yönetmelerine yardımcı olur ve iş performansını artırır,

(b) Psikolojik dayanıklılık sosyal hizmet mesleğinin yarattığı duygusal talepleri yönetmesine ve uzmanların kendini korumasına yardımcı olurken aynı zamanda tükenmişlikten kaçınmayı da sağlar (s. 20-21).

Psikolojik dayanıklılık, iş yerinde bireylerin neden tükenmişlik ile karşı karşıya kaldığını değil, stres ve güçlükler ile nasıl başarılı bir şekilde baş edebileceklerini temel alan bir kavramdır. Dayanıklı sosyal hizmet uzmanları da başkalarının karşılaştığı sorunlar ile karşı karşıya kalırlar ancak sorun veya güçlüklerden kaçmak yerine yüzleşirler. Aynı zamanda, iş yerinde kızgınlık, hayal kırıklığı ve öfke gibi olumsuz duygulara da maruz kalırlar. Bu duyguları da olumlu duygu ve deneyimler ile dengeleyebilirler. Zamanla, bu olumlu deneyimler ve duygular, uzmanların tükenmişlikten ziyade dayanıklı olmalarına yardımcı olur (Grant ve Kinman, t.y. s. 5).

Sosyal hizmet mesleğindeki stres ve tükenmişliği konu alan pek çok yayın vardır. Her ne kadar sosyal hizmet uzmanlarının stresli bir meslekte iyilik hallerini korumak için dayanıklı olmaları gerektiği kabul edilse de bunu başarmalarına yardımcı olacak çok az kaynak vardır (Grant ve Kinman, 2014b, s. 16). Eğer sosyal hizmet mesleğine yeni başlayanlara stresörler ile baş etmeleri konusunda bir “*araç kutusu*” sağlanmazsa meslek hayatında karşılaştıkları güçlükler ile baş etmekte zorlanacaklardır. İşin gerçek taleplerini yönetmekte zorlanacakları için tükenmişlik ve stres ile karşı karşıya kalmaları mümkündür (Grant ve Kinman, 2012, s. 617). Bu sebeple de dayanıklılık konusunun lisans eğitiminde müfredata dahil edilmesi önemli olmaktadır (Grant ve Kinman, 2012, s. 605). Yeterli kaynak, yeterli iş denetimi ve rol netliği sağlanamazsa, psikolojik olarak dayanıklı olan profesyoneller bile çalışma hayatında dayanıklı kalamayacaklardır. Eğitimciler, öğrencileri iş yaşamının gerçeklerine hazırlamalıdır. Kendi refahlarını korumak için ihtiyaç duydukları desteği aramaya ve müracaatçılarının iyilik halini geliştirmek için güvenlerini geliştirmeye destek olmalıdırlar (Grant ve Kinman, 2014a, s. 29). Eğer meslek elemanları lisans eğitiminde bireysel dayanıklılıklarını geliştirebilirse çalışmaya başladıklarında karşılaştıkları güçlüklerle etkili bir şekilde baş edebileceklerdir. Böylece tükenmişlik ve stres gibi duyguların yaşanma olasılığı daha da azalacaktır.

Psikolojik dayanıklılığın şüphesiz ki, uzmanların iyilik hali için faydalı olduğu bilinen bir gerçektir ancak insanları her türlü zarar ve tehlikeden koruyacak bir güce de sahip olmadığı gerçeği de göz önünde bulundurulmalıdır (Grant ve Kinman, 2014b, s. 17).

Psikolojik dayanıklılık, doğuştan gelen bir özellik değildir. İnsanları her türlü olumsuz durumdan koruyan bir güce de sahip değildir. Psikolojik dayanıklılık geliştirilebilecek bir özelliktir. Ancak bunun için sosyal hizmet uzmanlarına yeterli zaman, kaynak ve mesleki gelişim fırsatları verilmesi gereklidir. İş yerinde destekleyici ve besleyici bir ortam oluşturmak önemlidir. Dayanıklı olmak zorlu bir süreci de beraberinde getirir, kimi zaman etkili bir şekilde baş edilemediği durumların da olması kaçınılmazdır (Grant ve Kinman, 2014b, s. 30). Çalışanları örgütsel düzeyde destekleyecek stratejilerin olması psikolojik dayanıklılığın oluşturulmasında önemlidir.

Psikolojik dayanıklılık ve çocuk refahı alanını bir arada değerlendirdiğimizde; sosyal hizmet uzmanları, travmatik deneyimler yaşayan çocuk ve gençler ile çalışırken müracaatçıların dayanıklılığı konusuna odaklanır. Ancak uzmanların, mesleğin doğasında yer alan duygusal taleplerini yönetmeleri için bireysel dayanıklılıklarını geliştirmeleri önemlidir (Selcik, 2017, s. 1140). Sosyal hizmet uzmanları genellikle çalıştıkları bireylerin dayanıklılığını yükseltmek için uğraşırlar, kendi dayanıklılıklarını geliştirmelerinin önemli olduğunu pek farkında olmazlar. Aslında bu sadece bireysel bir problem değildir. Psikolojik dayanıklılık hem kurumsal hem de toplumsal düzeyde etkili olabilecek bir konudur (Fox ve diğerleri, 2014). Lord Laming'in (2009) İngiltere'deki Çocuk Koruma konusunda yayınlanan raporunda da sosyal hizmet uzmanlarının çocuk koruma alanında çalışırken zorlu müracaatçılar ile başa çıkma konusunda bireysel dayanıklılıklarını geliştirmelerinden ve bu becerinin gerekliliğinden bahsedilmiştir. Çocuk koruma alanındaki dayanıklılık hem uzmanın hem de müracaatçının karşılıklı olarak yararlanabileceği bir süreçtir. Uzman dayanıklı oldukça paralel bir şekilde bu alanda hizmet verilen müracaatçı da dayanıklı olmaktadır (Hurley ve diğerleri, 2013, s. 270). Görüldüğü gibi profesyonel anlamda dayanıklılığın gerekli bir beceri olduğu bilgisi uluslararası literatürde çok yakın bir zaman diliminde ele alınmıştır. Türkiye'deki literatüre baktığımızda ise, henüz bu konu ile ilgili çalışmaların yapılmadığı görülmektedir.

Çocuk koruma alanında çalışan sosyal hizmet uzmanları müracaatçıların hayatlarının travmatik ve çoğunlukla da acımasız olaylarına maruz kalırlar. Uzmanlar bu koşulların şiddetini azaltmakta rol alırken kendileri de iş yerinde tehdit ve saldırılara maruz kalırlar. Bu faktörlerin her biri sosyal hizmet uzmanlarını olumsuz bir şekilde etkileyebilir, bu da iş yükünün artmasına, iş yerinde etkili bir şekilde işlev görme kapasitesinin ve moralinin

azalmasına neden olur (Horwitz, 1998, s. 363). Bunlar ile baş edebilmek için uzmanın dayanıklı olması ve çalışma alanındaki güçlükler ile baş etmesi önemlidir.

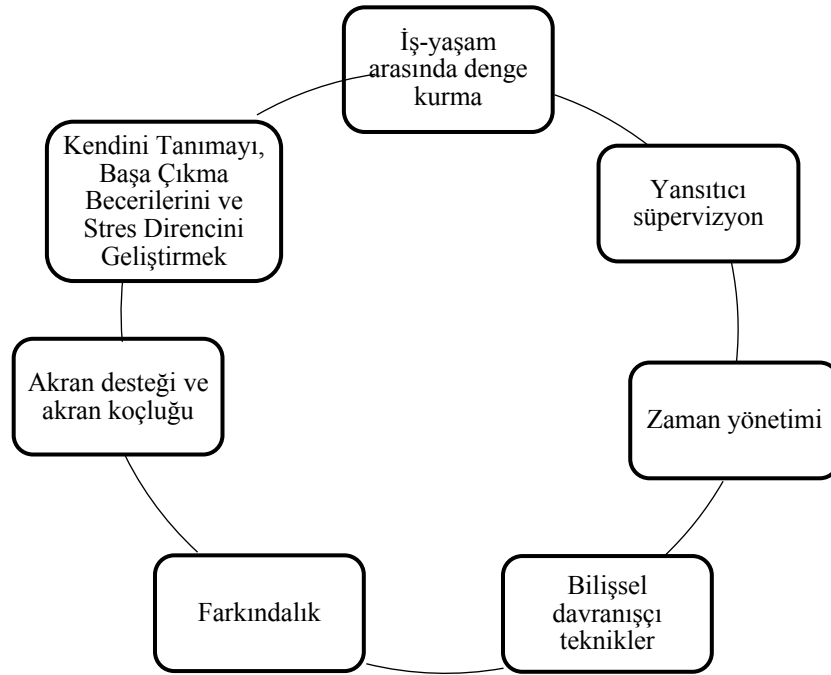
Genel anlamda bakıldığında uygulamada dayanıklılığı geliştirmek, yardım grubuna giren meslek gruplarında refahı ve iş tatminini arttırmak için anahtar bir beceridir (Grant ve Kinman, 2014a, s. 29).

Stresli bir meslek olan sosyal hizmet mesleği ve psikolojik dayanıklılık konusu bir arada düşünüldüğünde, akla “*psikolojik olarak dayanıklı meslek elemanlarını ne destekliyor, nasıl dayanıklı kalabiliyorlar ve dayanıklı kalmaları için mesleki bağlamda neler yapılabilir?*” soruları gelmektedir. Bir sonraki başlıkta, uzmanların dayanıklılığını inşa etmeleri için gerekli olan stratejilere yer verilmektedir.

#### **2.3.4. Psikolojik Dayanıklılığın İnşa Edilmesi İçin Stratejiler**

Her birey yaşamında çeşitli güçlükler ile karşı karşıya kalır. Bireylerin stres yaratan durumlar karşısında dayanıklı kalabilmeleri ve stres ile baş edebilmeleri için stratejiler geliştirmeleri önemlidir. Uluslararası literatüre bakıldığında iş yerindeki dayanıklılığı geliştirmek için “*duygusal müfredat*” (*emotional curriculum*) oluşturmaktan bahsedilmektedir. Duygusal müfredat oluşturmak için bazı stratejiler belirlenmiştir. Ulusal literatürde bu konuda bir araştırma olmadığı ve çalışanların duygusal müfredatını oluşturma ile ilgili çalışmalar söz konusu olmadığı için yol gösterici olması adına Grant ve Kinman’ın (2014) editörlüğünü yaptığı kitap temel alınarak psikolojik dayanıklılığın kurulmasında etkili olan stratejilerden bahsedilecektir. Bazı stratejilerin henüz Türkiye’de uygulamada olmadığı bilirse de kitaptaki her bir stratejiye değinilmiştir. Her bireyin baş etmek için geliştirdiği strateji farklı olabilir. Ancak bu bölümde genel olarak belirlenmiş stratejilere yer verilecektir. Bireyler kendilerine uygun stratejiyi seçip psikolojik dayanıklılığını inşa edebilirler.

Sosyal hizmet uzmanlarının ve sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığını arttırmak için önerilen yedi adım aşağıda resmedilmiştir.



**Şekil 1:** Grant ve Kinman'ın (2014) "Developing Resilience for Social Work Practice" kitabından alınmıştır.

**a. İş-Yaşam Arasında Denge Kurma (*Work-Life Balance*):** "İş-yaşam dengesi" terimi yansıtıcı bir kavramdır. Çünkü iş ve yaşamın bağımsız, birbirine bağlı olmayan ve mükemmel bir dengeye ulaşabileceğini içinde barındıran kavramdır. İş ve yaşam arasındaki denge, insanların bireysel ihtiyaçlarını karşılayan bir dengeyi sağlarken özellikle yararlıdır (Kinman ve diğerleri, 2014a, s. 34).

Sosyal hizmet alanında çalışan meslek elemanlarının iş ve yaşam arasındaki dengeyi kurmaları için, her bireyin kendi yaşamındaki gereksinimlerini belirlemesi gerekir. İş ve yaşam arasındaki dengeyi kurarken tek bir çözümden bahsedilemez. İş-yaşam dengesi demek iş ve yaşam arasındaki denge anlamına gelmemektedir. Önemli yaşam alanları arasındaki denge olarak kullanılması daha doğrudur (Fouché ve Martindale, 2011, s. 681). Ayrıca Fouché ve Martindale (2011) iş ve yaşam arasındaki dengeyi sağlama konusunun sosyal hizmet öğrencilerine lisans eğitiminde verilmesinin önemli olduğunu vurgulamaktadır (s. 675).

İş ve yaşam arasındaki dengeyi sağlamak için kullanılacak bazı teknikler vardır. Bunlar; yansıtıcı süpervizyon, farkındalık, bilişsel davranışçı teknikler, zaman yönetimi, akran



desteği/koçluğu ve kendini tanımadır (Kinman ve diğerleri, 2014a, s. 51-53). Bu stratejilerin her birine ilerleyen başlıklarda daha detaylı bir şekilde yer verilecektir.

**b. Yansıtıcı Süpervizyon Desteği (*Reflective Supervision*):** Süpervizyon sosyal hizmet uzmanlarının yansıtma ve öğrenmelerinde anahtar bir kavramdır. Yansıtma ise süpervizyon sürecinin temelini oluşturmaktadır. Sosyal hizmet uzmanlarının dayanıklılığını geliştirmede yansıtıcı süpervizyon ve eleştirel düşünmenin önemli olduğu düşünülmektedir (Grant ve Brewer, 2014, s. 54).

Süpervizyonun psikolojik dayanıklılığı geliştirmede önemli bir etkisi olduğu bilinmesine rağmen, birçok öğrenci bu önemli kaynağı etkili bir şekilde kullanmaya hazır değildir. Bu sebeple de öğrencilerin bu becerisini geliştirmek hem eğitim hayatında hem de ilerleyen süreçte meslek hayatına geçtiklerinde önemli olmaktadır. Öğrencilerin destekleyici ilişkiler geliştirmesine yardımcı olmak psikolojik dayanıklılık için önemli bir bileşendir (Grant ve Kinman, 2014a, s. 27-28).

Psikolojik dayanıklılık kişilerarası ve içsel yetkinlikler ile desteklenen çok boyutlu bir kavramdır. Yansıtıcı süpervizyon, psikolojik dayanıklılığın oluşmasında etkili olan becerilerin (duygusal okuryazarlık, yansıtma becerisi, empati, sosyal beceriler) gelişmesine yardımcı olur. Süpervizyondan en iyi şekilde faydalanmak için hem sosyal hizmet uzmanlarının hem de süpervizyon desteği verenlerin bu rolün önemi ve faydaları konusunda net olmaları gereklidir (Grant ve Brewer, 2014, s. 57).

Grant ve Brewer (2014), psikolojik dayanıklılığın yansıtıcı süpervizyon aracılığı ile geliştirilmesi konusunda dört öneride bulunmuştur. Bunlar; rol canlandırma (role play), sessizliği kullanma, takdir edici sorgulama ve yansıtıcı düşünme için açık uçlu sorular sormaktır.

İyi bir süpervizyon süreci, sosyal hizmet mesleğinin içinde yer alan belirsizlik, anksiyete ve diğer olumsuz duyguların açık bir şekilde tartişılmasını sağlayan güvenli ve iş birliğine dayanan bir süreci gerektirir. Süpervizyonun etkili olabilmesi için, süpervizörlerin de iyi bir duygusal okuryazar olmaları ve kendi iyilik hallerini korumanın önemli olduğunun farkına varmaları gereklidir. Süpervizörler de kendi bireysel dayanıklılıklarını korumalıdır (Grant ve Brewer, 2014, s. 71).

**c. Zaman Yönetimi (*Time Management*):** Sosyal hizmet uzmanlarının hem özel hayatında hem de iş hayatında birden fazla rolü vardır. Kimi zaman bu roller arasında çatışma olabilir, bu durum da uzmanın iyilik halini ve iş performansını olumsuz yönde etkileyebilir. Sosyal hizmet uzmanlarının iyilik halini korumak ve kişisel etkinliği artırmak için iyi geliştirilmiş zaman yönetimine ihtiyacı vardır (Wray ve Rymell, 2014, s. 73-74).

İyi bir zaman yönetimi ve organizasyon becerisi bireyde olması gereken bireysel becerilerdendir (Ellett ve diğerleri, 2007, s. 274). Bireysel organizasyon becerilerinden olan zaman yönetimi, problem çözme teknikleri için önemli bir anahtar olarak vurgulanmıştır (Grant ve diğerleri, 2013, s. 22).

**d. Bilişsel-Davranışçı Stratejiler (*Cognitive Behavioural-Based Strategies*):** Bilişsel davranışçı stratejiler, karşılaşılan sorunların üstesinden gelmek için kullanılır. Sosyal hizmet uzmanları bu teknikten yararlanarak karşılaştıkları güçlükleri yönetebilir ve psikolojik dayanıklılıklarını geliştirmekte yararlanabilirler (Alexander ve diğerleri, 2014, s. 93). Meichenbaum (1985) bilişsel-davranışçı tekniklerin olası stresli durumlara tepki vermede ve olası yanıtlara karşı hazırlıklı olmada etkili olduğunu savunmaktadır. Bilişsel-davranışçı teknikler, bireyin başa çıkma potansiyelini güçlendirir, düşünme hatalarını tanımlama ve sorgulamada etkili olur (Aktaran: Collins, 2008, s. 1177; Grant ve diğerleri, 2013, s. 22).

Bilişsel-davranışçı stratejinin dört temel ilkesi olan; negatif düşünceleri yakalama, düşünce hatalarını tespit etme, güçlü yanları belirleme ve alternatif düşünceler geliştirme teknikleri kullanılarak sosyal hizmet uzmanları psikolojik dayanıklılıklarını geliştirebilirler (Alexander ve diğerleri, 2014, s. 108).

Grant ve diğerleri (2013), başa çıkma tekniklerinden biri olan bilişsel-davranışçı stratejinin müfredata entegre edilmesinin önemli olduğunu düşünmektedir (s. 24).

**e. Farkındalık (*Mindfulness*):** Farkındalık, bir kişinin o an yaşadığı duygu ve düşüncelerine kendisini aktif bir şekilde vererek, yaşadıklarını “iyi” veya “kötü” olarak yargılamadan kabul etme yeteneğidir. Psikolojik dayanıklılığın oluşturulmasında önemli bir potansiyeldir. Farkındalık eğitimi kısa süreli bile olsa olumlu etkileri görülebilen bir tekniktir. Kabat-Zinn (2003) tarafından geliştirilen “Mindfulness Based Stress

Reduction” eğitim programında meditasyon, yoga ve rahatlama teknikleri bulunmaktadır. Farkındalık eğitimi, sosyal hizmet uzmanlarının stresi daha etkili bir şekilde yönetmelerine, öz bakım uygulamalarını geliştirmelerine ve çalışmalarının olumlu yanlarını fark etmelerine yardımcı olabilir (Grant ve Kinman, 2014a, s. 28; Parkes ve Kelly, 2014, s. 110-111). Konuyla ilgili yapılan araştırmada, ülkemizde de stresi azaltma hususunda Mindfulness (farkındalık) temelli eğitimlerin verildiği görülmüştür.

Farkındalığın; irade, nesnellik, hoşgörü, esneklik, eşitlik, konsantrasyon, duygusal zekâ, zihinsel berraklık, başkalarına ve kendi benliğine şefkat ve merhamet konularında yararlı olduğu savunulmaktadır (Davis ve Hayes, 2011, s. 198).

Farkındalık, sosyal hizmet uzmanlarının karşılaştıkları stresli durumları ortadan kaldırmaya değil de onlarla farklı bir şekilde ilişki kurmaya yönelik bir fırsat sunar. Farkındalığın gelişmesi zaman alıcıdır ve büyük bir çaba gerektirir. Ancak sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve mesleki uygulamalarının geliştirilmesinde yararlı olacak yollar sağlayabilir. İlk olarak birey; duygu, düşünce ve başa çıkma yolları konusunda farkındalık kazanır. Bir öz farkındalık geliştirdiği için, birey gelecekte nasıl cevap vereceği konusunda bir seçim yaparken güçlendirilmiş olur. Üçüncü olarak ise farkındalık, hizmet sunumunu arttırabilir; bir başka deyişle aktif dinleme, empati ve merhametin farkındalık meditasyonu yapanlarda yüksek olduğu bulunmuştur (Parkes ve Kelly, 2014, s. 126).

**f. Akran Desteği ve Akran Koçluğu (*Peer Support and Peer Coaching*):** Sosyal desteğin önemi, yardım profesyonellerinin refahını arttırmada önemli görülmektedir. Arkadaşlar ve aile, zor geçen zamanlarda duygusal destek sağlayabilir. Birçok kişi de iş ortamında meslektaşlardan alınan desteğin yararlı olduğunu bulmuştur. Akran koçluğu, öğrenme ve problem çözme becerilerini ve stres yönetimi becerilerini geliştirmek için deneyim ve uygulamaların paylaşılmasına dayanan ikili bir ilişkiyi ifade eder. Akranlarla veya meslektaşlarla destekleyici ilişkiler geliştirmek, sosyal hizmet uzmanlarını yargılama korkusu yaşamadan yaşadıkları herhangi bir problem veya güçlük hakkında daha açık ve dürüst konuşmaya teşvik eder (Baker ve Jones, 2014, s. 128-129).

Uluslararası literatürde geçen akran desteği ve akran koçluğu kavramını birebir karşılayan Türkçe bir kavram yoktur. Ancak bu kavram ülkemizde henüz kurumsallaşmamış olan süpervizyon sürecinin bir türüne karşılık olarak düşünülebilir.

Meslek elemanlarının meslektaşlarından, idarecilerden aldığı destek veya mesleki konularda fikir alışverişi yapmaları “akran desteği” ve “akran koçluğu” kavramlarına karşılık olarak değerlendirilebilir.

**g. Kendini Tanıma, Başa Çıkma Becerilerini ve Stres Direncini Geliştirmek (*Enhance Coping Skills and Stress Resistance*):** Psikolojik dayanıklılığı oluşturmak için sosyal hizmet uzmanlarının; stresli bulduğu işleri, strese verdikleri tepkileri ve stres ile baş etmek için onlara yardımcı olacak kaynakları bilmeleri önemlidir (Kinman ve diğerleri, 2014b, s. 148).

Dayanıklı sosyal hizmet uzmanları, çalışma koşulları ve onların iyilik halini tehdit eden durumları bilir. Strese karşı kullandıkları tepki ve baş etme stratejilerinin farkındadırlar (Kinman ve diğerleri, 2014b, s. 149). Grant ve diğerlerinin (2013) öğrencileri ile yaptığı araştırmanın bulgularında mevcut programda başa çıkma stratejilerinin olduğu ancak bunun yeterli olmadığı ortaya çıkmıştır (s. 24). Başa çıkma stratejileri dayanıklılığı arttırmada bir anahtar olarak görülmektedir.

Baş çıkma, değerlendirme sürecinin önemli bir parçasıdır. İnsanlar stresle farklı şekillerde baş ederler. Kendini tanıma; insanların iyilik halini tehdit eden potansiyel tehditler, iç ve dış kaynaklar ve en iyi başa çıkma becerilerini bilmek konularında daha doğru kararlar verebilmek için başa çıkmanın kilit bir yönüdür. Dayanıklı bireyler, başa çıkmanın geniş bir repertuarını kullanmaya uyumludurlar (Kinman ve diğerleri, 2014b, s. 164).

### **2.3.5. Psikolojik Dayanıklılık Konusunda Yapılan Araştırmalar**

Psikolojik dayanıklılık konusu ile ilgili literatür incelendiğinde, travma, güçlük ve ihmal-istismara maruz kalan müracaatçılar odak alınarak çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Ancak yeni gelişmeler, sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığı üzerine odaklanmaktadır (Adamson ve diğerleri, 2014, s. 523).

Yapılan literatür taraması sonucunda ülkemizde sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarının incelendiği bir çalışmaya rastlanmış olup başka bir çalışmanın olmadığı görülmüştür. Bu sebeple bu kısımda diğer alanlarda psikolojik dayanıklılık konusunu ele alan araştırmalara da yer verilmiştir. Uluslararası

literatürde ise yakın geçmişe dayanan, sosyal hizmet uzmanları ve psikolojik dayanıklılık konusu ile ilgili yapılan akademik çalışmaların daha fazla olduğu görülmektedir.

#### 2.3.5.1. Yurt İçinde Yapılmış Araştırmalar

Sosyal hizmet alanında psikolojik dayanıklılık konusunu ele alan Çetinkaya-Büyükbodur (2018) sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerinin ikincil travmatik stres üzerindeki etkisini araştırmıştır. Veri toplama araçları olarak, Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Travma Sonrası Stres Bozukluğu Belirtileri Ölçeği Kendini Değerlendirme Formu ve Bireysel ve Mesleki Bilgi Formu kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına bakıldığında; psikolojik dayanıklılığın kendilik algısı ve sosyal yeterlilik alt boyutlarının ikincil travmatik stresi anlamlı bir şekilde yordadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Araştırmanın diğer sonuçlarında ise; psikolojik dayanıklılığın cinsiyet değişkeninde istatistiksel olarak anlamlılık ortaya çıkmıştır. Psikolojik dayanıklılık ve ikincil travmatik stresin katılımcıların eğitim düzeyi, sosyal hizmet uygulamasının gerçekleştirildiği alan ve psikososyal destek ihtiyaçları değişkenlerine göre anlamlılık gösterdiği de diğer bulgular arasında yer almaktadır.

Kurt (2011), çevik kuvvet personelinin stresle baş etme tutumları, psikolojik dayanıklılıkları ve iş doyum düzeylerini araştırmıştır. Araştırmaya Ankara Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet'te görevli 332 personel katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, psikolojik dayanıklılık ve iş doyum düzeyi arasında pozitif ve düşük düzeyde ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. İş doyum düzeyi ve stresle başa çıkma tutumlarından aktif planlama arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılık ve stresle baş etme tutumlarından olan aktif planlama ve kaçma-soyutlanma (biyo-kimyasal) değişkenlerinin iş doyumunu yordadığı ortaya çıkmıştır.

Tekin (2011), 519 hemşirenin psikolojik dayanıklılığı ve tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi amacıyla bir çalışma yapmıştır. Araştırmada Tanıtıcı Özellikler Formu, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre sosyo-demografik özelliklerin (yaş, medeni durum, öğrenim durumu) ve mesleki özelliklerin (mesleğini isteyerek yapma, mesleğini isteyerek seçme, toplam çalışma süresi) tükenmişlik üzerinde etkili olduğu bulunmuştur. Sosyo-demografik özelliklerden öğrenim durumu, medeni durum ve aylık gelirin; mesleki özelliklerden ise

mesleğini isteyerek yapma ve toplam çalışma süresinin psikolojik dayanıklılık üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Ülker-Tümlü ve Receptoğlu (2013), 94 öğretim elemanının psikolojik dayanıklılığı ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Veriler Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği/CD-RISC ve Yaşam Doyumu Ölçeği aracılığıyla toplanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, psikolojik dayanıklılık ve yaşam doyumu arasında orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna ek olarak öğretim elemanlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, unvan, hizmet yılı gibi değişkenlerine göre psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Yalçın (2013), ilköğretim okulu öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile psikolojik dayanıklılık, stres ve akademik iyimserlik arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışmanın örneklemini Ankara'daki 20 ilköğretim okulunda görev yapan 406 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırma bulgularına göre öğretmenlerin mesleki tükenmişlik ve algılanan stres düzeyleri arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserlik arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Mesleki tükenmişlik ile psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserlik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Araştırma sonucuna göre stres, psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserliğin mesleki tükenmişliğin anlamlı yordayıcıları olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Gökmen (2014), özel eğitim okulu yöneticileri olan müdür ve müdür yardımcılarının psikolojik dayanıklılık düzeyleri ve iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkiyi çeşitli değişkenler açısından incelemek için bir araştırma yapmıştır. Araştırmaya 137 müdür ve müdür yardımcısı katılım sağlamıştır. Veriler Kişisel Bilgi Formu, Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği aracılığıyla toplanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına bakıldığında; özel eğitim okulu yöneticilerinin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, çalıştığı kurum türü ve mezuniyet alanı değişkenlerine göre psikolojik dayanıklılık puanlarında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır. Ancak yöneticilerin cinsiyet, öğrenim durumu ve unvan değişkenlerine göre iş doyumu düzeylerinin farklılaştığı bulunmuştur. Özel eğitim okulu yöneticilerinin iş doyumu düzeylerinin psikolojik dayanıklılıklarını etkilemediği bulunmuştur.

Sönmezer (2015), öğretmenlerin tükenmişlik ve psikolojik dayanıklılık düzeylerini özel eğitimde çalışma, yaş, cinsiyet, branş, kıdem, eğitim düzeyi, medeni durum, sınıf

mevcudu ve çalışılan kurum değişkenlerine göre incelemiştir. Araştırmada veri toplama araçları olarak Kişisel Bilgi Formu, Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre cinsiyet ve medeni durum değişkenleri ile psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Mezun olunan branş, kıdem ve özel eğitimde çalışma değişkenleri ile öğretmenlerin psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur. Araştırma bulgularına genel olarak bakıldığında öğretmenlerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin yükseğe yakın, tükenmişlik düzeylerinin ise orta düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

Ergenç (2016) anasınıfı öğretmenlerinin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin sosyal becerileri ve empatik eğilim düzeyleri üzerindeki rolünü belirlemek için bir araştırma yapmıştır. Çalışma kapsamında 116 öğretmene ulaşılmıştır. Veriler Demografik Bilgi Formu, Empatik Eğilim Ölçeği, Dayanıklılık Ölçeği ve Sosyal Beceri Ölçeği aracılığıyla toplanmıştır. Yaş değişkenine göre hem empatik eğilim düzeyleri hem de sosyal beceri arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Ancak anasınıfı öğretmenlerinin yaşları arttıkça psikolojik dayanıklılığının azaldığı tespit edilmiştir.

R. Karataş (2016), özel eğitim kurumlarında çalışan 213 öğretmenin psikolojik dayanıklılık düzeyleri ve baş etme stratejileri arasında bir ilişki olup olmadığını saptamak için bir çalışma yapmıştır. Veriler BÇSÖ-KF, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği III-R ve araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu aracılığıyla toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre, özel eğitimde çalışan öğretmenlerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinin cinsiyet değişkeni açısından bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Yaş ve meslekteki hizmet süreleri ile baş etme stratejileri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Araştırma bulgularından bir diğeri ise, psikolojik dayanıklılık düzeyi puanları ve baş etme stratejileri ölçek puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Genel olarak bakıldığında ise, öğretmenlerin yaşları arttıkça baş etme stratejileri ve psikolojik dayanıklılık ölçek puanlarının azaldığı bulunmuştur.

Küçüktahtılıdıl (2016), sigorta sektöründe çalışanların psikolojik dayanıklılık ve stresle baş etme tutumlarını çeşitli değişkenler açısından incelemiştir. Araştırmaya 208 kişi katılım sağlamıştır. Çalışanların eğitim düzeyinin psikolojik dayanıklılıkta farklılaşmadığı görülürken, stresle baş etmede lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanların daha yüksek ortalamalara sahip olduğu bulunmuştur. Yaş değişkeninde ise psikolojik dayanıklılık

düzeyinde olumlu etkiler olduğu gözlenirken, stresle baş etmede önemli bir farklılık olmadığı bulunmuştur. Genel olarak araştırma sonuçları yorumlandığında ise, psikolojik dayanıklılığın stresle başa çıkmayı pozitif olarak arttırdığı tespit edilmiştir.

Ergüner (2017) hekimlerin algıladıkları stres, psikolojik dayanıklılıkları, demografik değişkenler ve yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmayı amaçlayan bir çalışma yapmıştır. Araştırmaya 101'i uzman 227'si aile hekimi olmak üzere toplamda 328 hekim katılmıştır. Veriler; Kişisel Bilgi Formu, Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Algılanan Stres Ölçeği ve Yaşam Doyumu Ölçeği aracılığıyla toplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, hekimlerin yaşam doyumu düzeylerinin cinsiyet, medeni durum ve hizmet yılı değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur. Hekimlerin branşına göre yaşam doyum düzeyleri puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılığın bileşeni olan kendini adama alt boyutunun yaşam doyumu düzeyini yordadığı; meydan okuma ve kontrol alt boyutlarının ise yaşam doyum düzeyini yordamadığı soncuna ulaşılmıştır. Araştırmanın bir diğer bulgusu ise, hekimlerin algıladığı stresin yaşam doyum düzeyini yordamadığıdır.

Pak ve diğerlerinin (2017), acil servis çalışanlarının (doktor, hemşire, sağlık memuru, paramedik, acil tıp teknisyenleri, anestezi teknikerleri) bazı demografik değişkenler açısından ikincil travmatik stres düzeyi ve psikolojik dayanıklılıklarını belirlemek için yaptığı araştırmaya 117 acil servis çalışanı katılmıştır. Araştırma sonuçlarına bakıldığında; yaş, cinsiyet, medeni durum, yaşanan yer, meslek grubu ve çocuk sahibi olma değişkenleri ile ikincil travmanın etkilerine maruz kalma arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Değişkenlerden biri olan yaş ile psikolojik dayanıklılık arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılık arttıkça ikincil travmatik stresin azaldığı bulunmuştur.

Yukarıdaki araştırmalar profesyonellerin dayanıklılığının çeşitli değişkenler açısından incelendiği araştırmalardır. Genel olarak bakıldığında; çalışanların iş doyumu, tükenmişliği, yaşam doyumu, stresle başa çıkması ve psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişkiyi ortaya çıkaran araştırmalar yapılmıştır. Çalışanlar ile yapılan araştırmaların sınırlı olduğu ve yakın zamanda araştırılmaya başlandığı görülmektedir. Literatür incelendiğinde psikolojik dayanıklılığı konu alan araştırmaların çocuklar, ergenler ve gençler üzerine daha fazla olduğu görülmektedir. Işık (2016b), psikolojik dayanıklılık konusunda yapılan 56 lisansüstü tez ve 21 makaleyi incelemiştir. Araştırma



bulgularına göre, lisansüstü tezlerin %75'inin, makalelerin ise %61,9'unun ergenler ve üniversite öğrencileri üzerinde yapıldığını bulmuştur. Psikolojik dayanıklılık araştırmalarında zor yaşam koşullarına sahip çocukların özelliklerinin incelemenin yanı sıra farklı riskli veya olumsuz durumlarda olan çocukların psikolojik dayanıklılığının nasıl geliştirilebileceği de incelenmiştir (Gizir, 2007, s. 113). Çocuk ve ergenlerin yetişkin olduklarında dayanıklı bireyler olabilmeleri, sorunlarla baş edebilmeleri ve yaşadıkları güçlükler karşısında uyum sağlayabilmeleri açısından dayanıklı olmaları önemlidir (Kararımak, 2006, s. 136).

Çocuk, ergen ve gençler ile psikolojik dayanıklılık konusunda yapılan araştırmalar ise şu şekilde çeşitlenmektedir; Sağlam (2012), lösemi teşhisiyle izlenen 15-18 yaş aralığındaki ergenlerin psikolojik dayanıklılık düzeylerini belirlemek amacıyla karşılaştırmalı bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın örneklemini 80 lösemi teşhisiyle izlenen hasta ile 80 sağlıklı ergen oluşturmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre lösemili ve sağlıklı ergenler arasında psikolojik dayanıklılık düzeyleri bakımından anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Aydoğdu (2013), 346 üniversite öğrencisinin psikolojik dayanıklılık düzeylerini saptamış olup başa çıkma ve bağlanma stillerinin psikolojik dayanıklılığa etkisini incelemiştir. Koç-Yıldırım (2014), ergenlerin benlik kurguları ve psikolojik dayanıklılıkları arasındaki ilişkiyi araştırmış ve psikolojik dayanıklılık ile benlik kurgularını çeşitli demografik değişkenler açısından incelenmiştir. Toprak (2014), psikolojik ihtiyaç doyumu ve psikolojik dayanıklılığın mutluluk ve yaşam doyumunu anlamlı bir şekilde yordayıp yordamadığına ilişkin 477 lise öğrencisi ile bir araştırma yapmıştır. Aynı zamanda araştırma kapsamında ergenlerin psikolojik dayanıklılık, psikolojik ihtiyaç doyumu, mutluluk ve yaşam doyumu düzeyleri çeşitli değişkenler açısından incelenmiştir. Turgut (2015), ergenlerin psikolojik dayanıklılık düzeylerini cinsiyet, önemli yaşam olayları, algılanan sosyal destek ve okul bağlılığı açısından incelemiştir. Aktaş (2016), ergenlerin çeşitli demografik özelliklerine (ebeveynlerinin birliktelik durumu, kardeş sayısı, okul türü ve sınıf düzeyi) göre gelecek beklentileri ve psikolojik dayanıklılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Ergün (2016), 360 lise öğrencisi ile yaptığı araştırmada ergenlerin duygusal zekâ özellikleri ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemiş ve aralarındaki ilişkiyi ortaya çıkarmıştır. Bulut (2016), 480 lise öğrencisi ile yaptığı araştırmada öğrencilerin anksiyete, psikolojik dayanıklılık ve sosyal destek düzeyleri

arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. Saka (2017), farklı aile yapılarındaki (çekirdek, geniş ve parçalanmış aile) ergenlerin öz-yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık düzeylerini incelemiştir.

### 2.3.5.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Uluslararası literatür incelendiğinde; sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığını çeşitli değişkenler bağlamında araştıran çalışmaların daha fazla olduğu görülmüştür. Aşağıda bu araştırmalara ve sonuçlarına yer verilmiştir.

Grant ve Kinman (2013), İngiltere'deki 200 sosyal hizmet öğrencisi ve 100 deneyimli sosyal hizmet uzmanı ile bir araştırma yapmıştır. Katılımcılara üç soru sorulmuştur; 1) Psikolojik dayanıklılık nedir?, (2) Sosyal hizmet uzmanları için psikolojik dayanıklılık neden önemlidir? ve (3) Psikolojik dayanıklılığı arttırmak için ne yapılmalıdır? Öğrenciler psikolojik dayanıklılığı, reaktif bir mekanizma olarak yani olumsuz koşullara karşı uyumlu bir şekilde adapte olma olarak tanımlamışlardır. Sosyal hizmet uzmanları ise başa çıkmanın hem reaktif hem proaktif yönlerine işaret ederek çok yönlü ve karmaşık bir yapı olarak tanımlamışlardır. Psikolojik dayanıklılığın neden önemli olduğu sorusuna ise, öğrenciler iş performansını geliştirmede ve zorlu koşullarda baş edebilmek konusunda önemli olduğunu belirtmişlerdir. Sosyal hizmet uzmanları ise işin kaçınılmaz olan stresinden kaçınmada psikolojik dayanıklılığın kilit bir mekanizma olduğunu ifade etmişlerdir. Psikolojik dayanıklılığı geliştirmek için öne sürülen stratejiler ise, kişisel (baş etme becerileri, kendini tanıma ve öz bakım) ve kişisel olmayan baş etme stratejileri (eğitim, örgütsel kaynaklar ve süpervizyon) olmak üzere iki kategoride toplanmıştır.

Küresel düzeyde çocuk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının risk altında olduğu bilinir. Truter ve diğerleri (2018), Güney Amerika'da çalışan ve psikolojik olarak dayanıklı olduğu kabul edilen çocuk alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının dayanıklılığını gösteren bulgulara yer vermiştir. Bulgulara bakıldığında 15 sosyal hizmet uzmanı çalıştıkları alandaki işle ilgili bazı risk faktörlerine maruz kaldıklarını belirtmiştir. Çalışmada iki temel soruya cevap aranmıştır. Bu sorulardan biri çocuk refahı alanında uzmanı zorlayan güçlüklerin neler olduğu, diğer soru ise bu güçlüklerle nasıl adapte olabildikleridir. Araştırma bulguları, uzmanların yaşadıkları güçlüklerle yabancı olmadıklarını göstermiştir. Araştırmaya katılanların bildirdikleri riskler şunlardır: (1) iş

baskısı (Her uzmana 100'den fazla vakanın düşmesi), (2) yetersiz profesyonel destek, (3) mali zorlanma (maaşların yetersizliği), (4) alana özgü güçlükler (çocukların nakli, saldırgan müracaatçılara maruz kalma) ve (5) duygusal tükenme. Katılımcıların dayanıklılığı ise; destek sistemleri, yapıcı işlemler (kişisel ihtiyaçlara ve sınırlara saygılı olmak, öz bakım faaliyetlerine yatırım yapmak, çözüm odaklı olmak, sürekli eğitim ve öğretim yapmak, kontrol) ve olumlu yanları (başarısızlığa rağmen zaferleri kutlama, mizah kullanma) vurgulamak ile artmaktadır.

Truter ve diğerleri (2017), çocuk refahında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının risk ve psikolojik dayanıklılıklarını belirlemek için 14 niteliksel çalışmanın metasentezini yapmışlardır. Mesleğin eklektik doğası gereği, sosyal hizmet uzmanları, çeşitli uygulama ortamlarında birden fazla rol üstlenirler. Sosyal hizmet uzmanlarının bu alanda çalışırken aşırı iş yükü, personel eksikliği, şiddete ve saldırganlığa maruz kalma gibi güçlüklerle karşı karşıya kaldıkları tartışmasızdır. Dolayısıyla, bu uygulama ortamında çalışan sosyal hizmet uzmanları; depresyon, tükenmişlik, merhamet yorgunluğu ve yıpranma gibi olumsuz sonuçlar bağlamında risk altındadır. Araştırma kapsamında da bu bilgilerden yola çıkarak, çocuk refahı alanındaki risklerin neler olduğu ve sosyal hizmet uzmanlarının bu risklere nasıl uyum sağladığı sorularına cevap aranmıştır. Araştırma sonucunda iki temel tema ortaya çıkmıştır; çocuk refahı alanında sosyal hizmet uzmanı olmak risk yüküdür ve çocuk refahında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının psikolojik dayanıklılığına ilişkin yetersiz veri bulunmaktadır (s. 305-307, 311).

Grant ve diğerlerinin (2013), 35 öğrenci ile yaptığı bir çalışmada psikolojik dayanıklılığın ne olduğu sorulmuştur. Tanımlama sorusuna verilen cevaplar üç kategoride toplanmıştır; (1) Güçlüklerden geri dönme, (2) başarılı bir şekilde güçlükler ile başa çıkma ve (3) karmaşık çok boyutlu bir kavram. Araştırmaya katılanların neredeyse tamamına yakını (%92) psikolojik dayanıklılığın sosyal hizmet uzmanları için oldukça önemli olduğunu ifade etmiştir. Katılımcılara psikolojik dayanıklılığın nasıl artırılabilirine ilişkin bir soru yönelmiştir. Katılımcıların %24'ü insanların doğuştan dayanıklı olduğunu, %91'i de eğitimle dayanıklılığın geliştirilebileceğini ifade etmişlerdir. Sınıf ortamındaki uygulamaların, sosyal desteğin, eğitimcilerden veya alandaki kişilerden alınan desteğin psikolojik dayanıklılığı geliştirmede çok önemli olduğunu ifade etmişlerdir.

## III. BÖLÜM

### ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın yöntemine ilişkin olarak; araştırma modeli, çalışma evreni, örneklem, verilerin toplanması, verilerin analizi ve değerlendirilmesi süreci ile süre ve olanaklara yer verilmektedir.

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmada, çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve güçlükler ile baş etme tarzları incelenecektir. Çalışmada nicel araştırma deseninin kullanılması tercih edilmiştir. Psikolojik dayanıklılık konusu sosyal hizmet bağlamında Türkiye’de çocuk refahı açısından çalışılmadığı için bu ilk çalışmada mevcut durumun sayısal verilerle açıklanmasının ve meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerinin ortaya çıkarılmasının önemli olacağı düşünülerek bu yöntemin daha uygun olacağına karar verilmiştir. Yurtdışındaki araştırmalar incelendiğinde konunun hem nicel hem de nitel yöntem ile çalışıldığı saptanmıştır. Konu her iki yöntemle de çalışılmaya uygun bir konudur ancak mevcut durum sayısal verilerle ortaya çıkarıldıktan sonra, nitel araştırma yaparak konu üzerinde yoğunlaşmak daha yararlı olacaktır. Bu sebeple araştırma genel tarama modeli türünde yapılmış betimleyici bir araştırmadır. Genel tarama modeli, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren ile ilgili genel bir eğilim, tutum veya görüşlerin nicel veya sayısal olarak betimlenip, evrenin tamamı ya da evrenden alınacak bir grup, örnek veya örneklem üzerinde yapılan taramalardır (Bursal, 2016, s. 155-156; Karasar, 1982, s. 82). Betimleyici araştırma ise, belirlenmiş bir evrende araştırılması istenen karakteristiklerin sayısının, sıklığının ve dökümünün ortaya çıkarılmasıdır. Bu araştırmalarda, değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisine değil değişkenlerin birlikte bulunma ilişkisine bakılır (Aziz, 2015, s. 26; Kuş, 2012, s. 23).

### 3.2. ÇALIŞMA EVRENİ VE ÖRNEKLEM

Bu araştırmanın evrenini çocuk refahı alanında çalışan farklı disiplinlerdeki meslek elemanları oluşturmaktadır. Ancak evrenin çok geniş olması durumunda, araştırmacı bu evrenden örnek alarak araştırmasını “çalışma evreni” üzerinde gerçekleştirir (Aziz, 2015, s. 33). Evrenin tamamına ulaşmak mümkün olamayacağı için bu araştırma için çalışma evreni seçimine gidilmiştir. Araştırmanın çalışma evrenini, Ankara Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü (AÇSHİM) Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü ve ilgili müdürlüğün kuruluşlarında çalışan meslek elemanları oluşturmaktadır.

Örneklem seçiminde ise tam sayım örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ankara AÇSHİM Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğünden çalışan personel sayısının 164 olduğu bilgisi edinilmiştir. Ancak veri toplama sürecinde kuruluşlardan da ayrı ayrı sayı alındığında, sistemde toplam 145 meslek elemanının çalıştığı öğrenilmiştir. Bu sayının içerisinde fiili olarak kuruluşlarda çalışmayan personelin de bulunduğu, kuruluşun kadrosunda olup yıllık izinde olan, il dışı veya kurum dışı görevlendirme ile farklı yerlerde çalışan meslek elemanlarının olduğu da belirtilmiştir. Dolayısıyla veri toplama sürecinde kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının tam sayısına net olarak ulaşılamamıştır. Kuruluşlarda çalışan 112 meslek elemanına ulaşılmıştır. Anketler incelendiğinde; meslek grubunu hemşire, diyetisyen olarak işaretleyen, mesleğini belirtmeyen ve formdaki soruların büyük çoğunluğunu doldurmeyen katılımcıların olduğu tespit edilmiştir. Bu sebeple araştırmanın amacına uygun 108 meslek elemanı çalışmanın evrenini oluşturmuştur. Aşağıdaki tabloda her bir kuruluşta çalışan meslek elemanı sayıları ile araştırma kapsamında çalışmaya dahil edilen meslek elemanlarının sayısı verilmiştir.

**Tablo 2:** Kuruluşlarda Çalışan ve Ulaşılan Meslek Elemanları

<b>Kuruluşlar</b>	<b>Meslek Elemanı Sayısı</b>	<b>Ulaşılan Meslek Elemanı</b>
ÇEKOM	70	43
Ankara AÇSHİM Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü	37	27
Ankara Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	16	16
Saray Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	16	16
Gölbaşı Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	6	6
<b>Toplam</b>	<b>145</b>	<b>108</b>

### 3.3. VERİLERİN TOPLANMASI

Bu kısımda, verilerin toplanmasında nasıl bir süreç izlendiği, veri toplama sürecinde ne gibi gözlemler olduğu ve hangi veri toplama araçlarının kullanıldığından bahsedilmektedir.

#### 3.3.1. Veri Toplama Süreci

Araştırmanın yapılabilmesi için öncelikle Hacettepe Üniversitesi Etik Kurulu Komisyonu'na başvuru yapılmıştır. Komisyon, araştırmanın yapılması konusunda etik açıdan herhangi bir sorun olmadığını yapılan yazışmalarla bildirmiştir (bkz. Ek-6). Etik Komisyon Onayı alındıktan sonra AÇSHB Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğüne 28/02/2018 tarihinde başvuru yapılmıştır. Bakanlıktan alınan izin yazısında (bkz. Ek-7) Çocuk Destek Merkezlerinde çalışan meslek elemanları ile araştırmanın yapılmasının uygun olmadığı belirtilmiştir. Bu nedenle, ÇODEM'ler araştırmaya dahil edilememiştir. Araştırmayı yapmak için izin aldıktan sonra uygulama yapılacak kuruluşların müdürlerinden görüşme yapmak için randevu alınmıştır. Yapılan görüşmelere istinaden her kuruluşun uygun olabilecek günlerinde ve mesaiye engel olmayacak bir şekilde kuruluşlara veri toplamaya gidilmiştir. Bu süreçte meslek elemanlarının tamamına ulaşabilmek için, kuruluş müdürlerinin izinleri doğrultusunda kuruluş toplantılarına katılım sağlanmıştır. Bazı kuruluşlarda ise, meslek elemanlarının ev ziyaretlerine gitmediği ve kuruluşlarda oldukları günler öğrenilerek meslek elemanlarına ulaşılmaya

çalışılmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden meslek elemanları Ek-1’de yer alan Gönüllü Katılım Formu’nu imzaladıktan sonra görüşme formunu ve ölçekleri doldurmuşlardır. Gönüllü Katılım Formu’nda; araştırmanın önemi, hangi kapsamda gerçekleştirildiği, çalışmaya katılmanın gönüllülük esasına dayalı olduğu ve çalışmaya katılmanın kişilere herhangi bir sorumluluk yüklemeyeceği bilgileri mevcuttur. Araştırmanın verileri AÇSHB Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün verdiği izin doğrultusunda, 16 Nisan - 5 Haziran 2018 aralığında tamamlanmıştır. Veriler bizzat araştırmacı tarafından kuruluşlara giderek toplanmıştır.

### 3.3.2. Veri Toplama Sürecindeki Gözlemler

Veri toplama sürecinde uygulama yapılan kuruluşlara bizzat gidilerek bu süreç yönetilmeye çalışılmıştır. Öncelikle kuruluş müdürleri ile görüşmeler yapılmış olup, araştırmacının bu çalışmayı yapma gerekçesi, neden bu konuyu çalışmak istediği anlatılmıştır. Süreçte veriler kuruluşların toplantılarına katılım sağlanarak ve kuruluşlarda çalışan meslek elemanları aracılığıyla diğer meslek elemanlarına ulaşılarak toplanmıştır. Dolayısıyla süreçte sadece formlar dağıtılmamış, aynı zamanda meslek elemanları ile sohbet edebilme ve alanda ne tür güçlüklerle karşılaştıklarını onlardan dinleyebilme fırsatı da yakalanmıştır. Kuruluşları ziyaret etmek, araştırmacının kuruluşları gözlemlemesi, meslek elemanları ve kuruluş müdürleriyle tanışması anlamında önemli bir katkı sağlamıştır.

Veri toplamaya başlamadan önce, çok yoğun bir alan olduğu bilinen çocuk refahı alanında meslek elemanlarının vakit ayıramayacağı veya yeterli meslek elemanına ulaşılmayacağı gibi kaygılar olsa da bu süreçte beklenilenin aksine araştırma verileri planlanan süreç içinde toplanmıştır. Bundaki en önemli nedenlerden birisi, araştırmaya katılan meslek elemanlarının çalıştıkları alandaki güçlü veya güçsüz yönlerin ortaya çıkarılması noktasında bilimsel araştırmaya destek vermeleridir. Bu da araştırma sürecine olumlu bir şekilde yansımıştır. Diğer de, araştırmanın güçlükler yerine dayanıklılığa vurgu yapması nedeniyle meslek elemanlarının çalışmaya daha fazla ilgi göstermesi olmuştur. Kuruluşların çoğunluğunda şu şekilde bir geribildirim alınmıştır; *“bizimle genelde tükenmişlik çalışılırdı, bizim dayanıklılığımız 0 çıkar ama biz yine de dolduralım değişik bir konuymuş”*.

Veri toplama sürecinde, meslek elemanlarının çok yoğun bir alanda çalıştıkları göz önüne alındığında işlerini severek ve özveriyle yaptıkları gözlemlenmiştir. Onları zorlayan durumların mesleki çalışmalar olmadığı hem kendileri tarafından dile getirilmiş hem de araştırma bulgularında bu durum ortaya çıkmıştır. Uygulama için gidilen her bir kuruluştaki kapasite üstü çalışıldığı ve bunun da meslek elemanlarının çalışmalarının niteliğini azalttığı yönünde geribildirimler alınmıştır. 2018 yılı içerisinde yuva ve yurtların kapatılmış olması, mevcut kuruluştaki kapasitelerin artmasına da neden olduğu için meslek elemanları bu konuda problem yaşadıklarını belirtmişlerdir. Genel olarak veri toplama süreci değerlendirildiğinde, meslek elemanlarının kurumsal düzeyde güçlük yaşadıkları gözlemlenmiştir. Araştırma sonuçlarına da bu durum yansımıştır. Katılım sağlanan toplantılarda, meslek elemanlarının yaşadıkları güçlükleri alandaki diğer meslektaşlarından destek alarak veya idarecilerinden görüş alarak çözümlenmeye çalıştıkları görülmüştür.

### 3.3.3. Veri Toplama Araçları

Veriler; ilgili literatür çerçevesinde araştırmacı tarafından hazırlanmış Görüşme Formu, BÇSÖ-KF ve PDÖ kullanılarak toplanmıştır. Veri toplama amacı ile oluşturulan formlardaki toplam soru sayısı 78'dir. Bu soruların 29'u görüşme formunda, 28'i BÇSÖ-KF'de, 21'i ise PDÖ'de yer almaktadır. Araştırmaya başlamadan önce; 30/11/2017 tarihinde BÇSÖ-KF geçerlik ve güvenilirlik çalışmasını yapan sorumlu yazar Hasan Bacanlı ile PDÖ geçerlik ve güvenilirlik çalışmasını yapan Şerife Işık'tan elektronik posta aracılığıyla izin istenmiştir. Ölçeklerin yazarları aynı tarihte ölçeklerin araştırmada kullanılabilmesine ilişkin olumlu dönüş yapmışlardır (bkz. Ek-3 ve Ek-5).

#### 3.3.3.1. Görüşme Formu

Veri toplama araçlarından biri olan görüşme formunda toplamda 29 soru bulunmaktadır. Görüşme formundaki ilk 6 soruda katılımcıları tanımaya yönelik kişisel sorular (yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, medeni durum, gelir düzeyi durumu) yer almaktadır. 7-12 arasındaki sorularda meslek elemanlarının çalıştıkları alanı tanımlayıcı sorular bulunmaktadır. 13-20 arasındaki sorularda meslek elemanlarının



çocuk refahı alanında aldıkları hizmet içi eğitimler ve mesleki eğitimlere ilişkin sorular bulunmaktadır. 21-24 arasındaki sorularda meslek elemanlarının çocuk refahı alanında çalışırken karşılaştıkları güçlüklerin neler olduğunu ve bu güçlükler ile nasıl baş ettiklerini belirleyen sorular yer almaktadır. Formun geri kalan sorularında ise, psikolojik dayanıklılığa ilişkin sorular bulunmaktadır. Görüşme formu, Ek-2’de yer almaktadır.

### 3.3.3.2. Başa Çıkma Stratejileri Ölçeği Kısa Formu (BÇSÖ-KF)

BÇSÖ-KF; Carver ve diğerleri (1989) tarafından geliştirilmiş olan insanların strese karşı gösterdikleri farklı davranışları ölçen Başa Çıkma Stratejileri (COPE) adlı ölçeğin Carver (1997) tarafından geliştirilen kısa formudur. Ölçeğin Türkçe geçerlik güvenirlik çalışmasını Bacanlı, Sürücü ve İlhan yapmıştır. Ölçek formunun psikometrik özelliklerini test etmek için ilk aşamada 275 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinde, oblimin döndürme yöntemi kullanılmış ve açımlayıcı faktör analizi sonucunda 14 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Her bir faktörün iki maddesi bulunmaktadır. 14 faktörün açıkladığı varyans %80.37 olarak ortaya çıkmıştır. Faktörlerin Cronbach alfa katsayılarının, .39 ve .92 arasında değiştiği ortaya çıkmıştır. Test tekrarı güvenirliği için yapılan ölçümlerde ise faktörlerin korelasyon katsayılarının .44 ve .90 aralığında değer aldıkları bulunmuştur. Ölçeğin faktörlerinden; aktif başa çıkma, planlama, araşsal sosyal destek arama, kendini sınırlandırma ve diğer etkinlikleri bırakma *problem odaklı başa çıkma*; duygusal sosyal destek arama, kabullenme, mizah, olumlu yeniden yorumlama ve dine yönelme *duygusal odaklı başa çıkma*; duygulara odaklanma ve ortaya koyma, davranışsal ilgiyi kesme, zihinsel ilgiyi kesme, yadsıma ve ilaç/alkol kullanımı *işlevsel olmayan başa çıkma* olarak gruplandırılmıştır. Ölçeğin kısa formunda işlevsel olmadığı düşünüldüğü için, diğer etkinlikleri bırakma ve kendini sınırlandırma alt boyutları çıkarılarak kendini suçlama alt boyutu eklenmiştir. Her bir alt boyutun puanlaması ayrı yapılmaktadır. Alfa katsayıları ise .50 (duygulara odaklanma) ve .90 (madde kullanımı) arasında değişkenlik göstermektedir. Alt boyuttan alınan puanın düşüklüğü o boyutun az kullanıldığını gösterirken; puanın yüksekliği de o boyutun fazla kullanıldığının göstergesidir (Bacanlı ve diğerleri, 2013, s. 81-83).

Bu araştırmanın verilerine göre ölçeğinin tamamının Cronbach alfa katsayısının .79 olduğu bulunmuştur. Alt boyutların alfa katsayılarının ise .16 (duygusal sosyal destek

kullanma) ve .88 (dine yönelme) arasında değişkenlik gösterdiği görülmüştür. Alt boyutların güvenilirlik katsayıları ise şu şekilde ortaya çıkmıştır; araçsal sosyal destek kullanma .78, mizah .76, duygulara odaklanma ve ortaya koyma .75, madde kullanımı .87, kabullenme .52, diğer etkinleri bırakma .46, dine yönelme .88, yadsıma .64, davranışsal ilgiyi kesme .64, zihinsel ilgiyi kesme .51, kendini sınırlandırma .38, olumlu yeniden yorumlama .60, duygusal sosyal destek kullanma .16 ve planlama .62'dir.

BÇSÖ-KF'nin Türkçe geçerlik güvenilirlik çalışmasında yer alan sorumlu yazar ile ölçeği kullanmak için e-posta aracılığıyla iletişime geçilmiştir. Yazar ölçeğin kullanılmasında herhangi bir problem olmadığını ancak ölçeğin yayınlanmasını istemediğini e-posta aracılığıyla belirtmiştir. Buna ilişkin bilgi Ek-3'te yer almaktadır.

### 3.3.3.3. Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği (PDÖ)

Kobasa (1979) tarafından geliştirilen ölçeğin geçerlik güvenilirlik çalışması Işık (2016a) tarafından yapılmıştır. Araştırmaya yaşları 20-42 arasında değişen 285'i kadın, 122'si erkek 407 yetişkin katılım sağlamıştır. Ölçeğin yapı geçerliliğini belirlemek için açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Açımlayıcı faktör analizi sonucuna göre, ölçeğin kendini adama, kontrol ve meydan okuma alt boyutlarını içeren beşli likert tipinde 21 maddeden oluştuğu belirlenmiştir. Ölçeğin tamamı için Cronbach alpha güvenilirlik kat sayısı .76 bulunmuştur. Kendini adama alt boyutu için Cronbach alpha güvenilirlik katsayısı .62, kontrol alt boyutunda .69, meydan okuma alt boyutunda ise .74 olarak bulunmuştur. Bulgulara bakıldığında, ölçeğin kişilik özelliği olan psikolojik dayanıklılığı geçerli ve güvenilir bir şekilde ölçtüğü bulunmuştur. Psikolojik dayanıklılık ölçeğinin alt boyutlarından ve ölçeğin tamamından alınan puanın artması, psikolojik dayanıklılığın yüksek olduğunu ifade etmektedir (Işık, 2016a, s. 165, 168, 174). Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği, Ek-4'te yer almaktadır.

Bu araştırmanın verilerine göre ise, ölçeğin tamamı için Cronbach alfa katsayısının .90 olduğu bulunmuştur. Alt boyutların güvenilirlik katsayılarına bakıldığında; kendini adama alt boyutunun .65, kontrol alt boyutunun .72, meydan okuma alt boyutunun ise .85 olduğu ortaya çıkmıştır. Hem bulgulardan yola çıkarak hem de Lorcu'nun (2015, s. 208) referans aldığı güvenilirlik aralıklarına bakarak, ölçeğin meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını güvenilir bir şekilde ölçtüğü yorumu yapılabilir.

### 3.4. VERİLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu araştırmadan elde edilen veriler, SPSS 21.0 (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı ile analiz edilmiştir. Hesaplamalarda Microsoft Office Excel programından da yararlanılmıştır. Görüşme formunda yer alan sorular ve ölçeklere verilen yanıtlar sayısal değerler ile programa kaydedilmiştir.

Araştırmada yapılan testler 0,05 anlamlılık düzeyinde değerlendirilip yorumlanmıştır. Veri dağılımının normallik göstermediği durumlarda ise parametrik olmayan testlerden (Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis) yararlanılmıştır. Değişkenlerin sayı ve yüzdeleri tablo ve grafikler ile gösterilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde t-testi, ANOVA, Welch Testi, Fisher's Exact testi, ki-kare testi kullanılmıştır. Korelasyon analizi için ise, Spearman Korelasyon analizi uygulanmıştır. Çalışmada ölçek ile ilgili yapılan analizlerde herhangi bir eksiklik veya yanlışlık olmaması adına bir istatistik uzmanından profesyonel destek alınmıştır.

### 3.5. SÜRE VE OLANAKLAR

Çalışmanın Ekim 2017-Aralık 2018 aralığında yapılması planlanmıştır. Araştırmaya başlamadan önce Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu'na izin için Aralık 2017'de başvuru yapılmıştır. Başvuru sonuçlandıktan sonra araştırmanın yapılabilmesi için AÇSHB Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğüne Şubat 2018'de başvuruda bulunulmuştur. Bakanlık tarafından araştırmanın yapılmasına ilişkin Olur yazısı çıktıktan sonra araştırmacı Ankara ilinde araştırma yapacağı kuruluşlar ile irtibata geçmiş, 16 Nisan - 5 Haziran 2018 tarih aralığında veri toplama sürecini tamamlamıştır.

Araştırmaya ilişkin tüm masraflar araştırmacı tarafından karşılanmıştır.

## IV. BÖLÜM

### BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde, araştırmanın amacı doğrultusunda elde edilen bulgulara ve yorumlara yer verilmektedir. Araştırmaya katılan meslek elemanlarını tanıttıcı bulgular, sosyo-demografik özellikler ve meslek özellikleri başlıkları altında irdelenmektedir. İkinci kısımda, meslek elemanlarının çalıştıkları alanda aldıkları hizmet içi ve mesleki eğitimlerine yönelik bulgulara yer verilmektedir. Üçüncü kısımda, meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarına ilişkin bulgular, katılımcıların PDÖ ve görüşme formunda ilgili sorulara verdikleri yanıtlara göre başlıklar halinde incelenecektir. Dördüncü kısımda, meslek elemanlarını çalışma hayatında strese iten durumlara, katılımcıların BÇSÖ-KF ve görüşme formunda stres/güçlüklerle başa çıkmayı ölçen sorulara verdikleri yanıtlara yer verilecektir. Son kısımda ise meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığı ve baş etme stilleri arasındaki ilişki ölçeklerden elde edilen bulgulara göre yorumlanacaktır.

#### 4.1. MESLEK ELEMANLARINI TANITICI BULGULAR

Bu kısımda meslek elemanlarının sosyo-demografik ve meslek özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

##### *Meslek Elemanlarının Sosyo-demografik Özellikleri*

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulgular aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

**Tablo 3:** Sosyo-Demografik Özellikler

Değişkenler	Gruplar	Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	73	67,6
	Erkek	35	32,4
	<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>
Yaş	25 yaş altı	1	1,0
	25-29	30	29,4
	30-34	22	21,6
	35-39	14	13,7
	40-44	15	14,7
	45 ve üstü	20	19,6
	<b>Toplam</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>
Medeni Durum	Bekâr	12	11,1
	Evli	92	85,2
	Boşanmış	4	3,7
	<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>
Çocuk Sahibi Olma	Evet	74	68,5
	Hayır	34	31,5
	<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>
Eğitim Düzeyi	Lisans	80	74,1
	Yüksek Lisans	26	24,1
	Doktora	2	1,9
	<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>
Gelir Durumu	Gelirim yeterli	61	57,5
	Gelirim yetersiz	45	42,5
	<b>Toplam</b>	<b>106</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya farklı meslek gruplarından toplamda 108 meslek elemanı katılmıştır. Katılımcıların yarısından fazlası (%67,6) kadındır. Meslek elemanlarının yaş aralıkları kategorilere ayrılmıştır. Araştırmaya katılan 6 katılımcının yaş sorusunu yanıtlamadığı tespit edilmiş olup, 102 katılımcının %1'i 25 yaş altında, %29,4'ü 25-29, %21,6'sı 30-34, %13,7'si 35-39, %14,7'si 40-44, %19,6'sının ise 45 yaş ve üstünde olduğu tespit edilmiştir. Araştırma bulgularına bakıldığında katılımcıların yaş değişkeninde en fazla

dağılım gösterdiği aralığın toplamda %51 oran ile 25-34 yaş aralığı olduğu görülmektedir. Bu da araştırmaya katılan meslek elemanlarının yarısının genç yetişkinlik döneminde olduğunu göstermektedir.

Medeni durum değişkenine bakıldığında, katılımcıların %85,2'si evli, %11,1'i bekâr, %3,7'si ise boşanmıştır. Katılımcıların %68,5'i çocuk sahibi olduğunu, %31,5'i ise çocuk sahibi olmadığını belirtmiştir. Eğitim düzeyi değişkeninde, katılımcıların %74,1'i lisans, %24,1'i yüksek lisans, %1,9'u ise doktora mezunu olduğunu belirtmiştir. Araştırma bulgularında katılımcıların önemli çoğunluğunun lisans düzeyinde eğitime sahip olması sosyal hizmet alanında yapılan diğer araştırma sonuçları ile paralellik gösteren bir bulgudur. Literatür incelendiğinde; sosyal hizmet kurumlarında görev yapan personelin büyük bir çoğunluğunun lisans düzeyinde eğitime sahip olduğu, yüksek lisans ve özellikle de doktora düzeyinde eğitim düzeyine sahip olan meslek elemanlarının daha az olduğu görülmektedir (Aslan ve Erbay, 2017, s. 548; Bozçelik, 2012, s. 195; Gelen ve Çınar, 2014, s. 542; Koç, 2015, s.76; Yağcı, 2017, s. 55; Zengin ve Çalış, 2017, s. 54). Katılımcıların %57,5'i gelir düzeyini yeterli bulduğunu belirtirken, %42,5'i gelirini yetersiz bulduğunu belirtmiştir. Burada çıkan oranın birbirine yakın olduğu görülmektedir.

### ***Meslek Elemanlarının Meslek Özelliklerine İlişkin Bulgular***

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının meslek özellikleri değişkenlerine (meslek grubu, çalışılan kurum/kuruluş, toplam hizmet süresi, çocuk refahı alanındaki hizmet süresi, takip edilen dosya sayısı, mesleğini sevme durumu) ilişkin bulgular tablo 4'te gösterilmiştir.

**Tablo 4: Meslek Özelliklerine İlişkin Bulgular**

<b>Değişkenler</b>	<b>Gruplar</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
<b>Meslek Grubu</b>	Sosyal Hizmet Uzmanı	41	38,0
	Öğretmen	27	25,0
	Çocuk Gelişimci	20	18,5
	Psikolog	12	11,1
	Sosyolog	8	7,4
	<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>
<b>Çalışılan Kurum/Kuruluş</b>	ÇEKOM	43	39,8
	Ankara AÇSHİM Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü	27	25,0
	Ankara Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	16	14,8
	Saray Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	16	14,8
	Gölbaşı Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü	6	5,6
	<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>
<b>Toplam Hizmet Süresi</b>	1 yıldan az	1	0,9
	1-5 yıl	45	41,7
	6-10 yıl	17	15,7
	11-15 yıl	12	11,1
	16-20 yıl	16	14,8
	21 yıldan fazla	17	15,7
	<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>
<b>Çocuk Refahı Alanındaki Hizmet Süresi</b>	1 yıldan az	3	2,8
	1-5 yıl	62	57,4
	6-10 yıl	14	13,0
	11-15 yıl	10	9,3
	16-20 yıl	9	8,3
	21 yıldan fazla	10	9,3
	<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>
<b>Aylık Takip Edilen Dosya Sayısı</b>	0-20	48	50,0
	21-40	32	33,3

	41-60	7	7,3
	61-80	2	2,1
	81-100	1	1,0
	101-120	1	1,0
	141-160	3	3,1
	200 ve üzeri	2	2,1
	<b>Toplam</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>
<b>Mesleğini Sevme Durumu</b>	Evet	98	91,6
	Hayır	9	8,4
	<b>Toplam</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya 41 sosyal hizmet uzmanı, 27 öğretmen, 20 çocuk gelişimci, 12 psikolog ve 8 sosyolog katılmıştır. Meslek elemanlarının neredeyse yarıya yakınının (%38) sosyal hizmet uzmanı olduğu, sosyal hizmet uzmanlarını da öğretmen ve çocuk gelişimcilerin takip ettiği görülmektedir. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının; %39,8'i ÇEKOM'da, %25'i Ankara AÇSHİM Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğünde, %14,8'i Ankara Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde, %14,8'i Saray Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğünde, %5,6'sı ise Gölbaşı Çocuk Evleri Sitesinde çalışmaktadır. Kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının toplam sayısına bakıldığında ise meslek elemanlarının sayısının yetersiz olduğu düşünülmektedir. Araştırmaya dahil edilen beş kurum/kuruluşta en fazla meslek elemanı olan kuruluşun ÇEKOM olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak veri toplama sürecinde, ÇEKOM'a bağlı 138 çocuk evinin olduğu bilgisi edinilmiştir. Dolayısıyla 1 meslek elemanı yaklaşık 3 çocuk evinden sorumlu olmaktadır. Bu da meslek elemanlarının sorumlu oldukları ev sayısının fazla olduğunun bir göstergesidir. Sorumlu olunan evlerin konum olarak birbirine yakın konumlarda verilmeye çalışıldığı ancak yine de evlere ulaşmak için toplu taşıma veya özel araç kullanıldığı veri toplama sürecinde gözlenmiştir. Meslek elemanları tarafından belirtilen diğer bir problem ise, evlerde kalan çocukların sayıca fazlalığıdır. Yuvaların, yetiştirme yurtlarının vs. kapatılması ile evlerde kapasite üstü hizmet verildiği dile getirilmiştir. Bu gibi nedenlerden dolayı, kuruluşlarda çalışan meslek elemanlarının hizmet verdikleri çocuk sayısına oranla sayıca yetersiz olduğu, bunun da hem meslek elemanları için hem de hizmet alan çocuklar için olumsuz bir durum olduğu söylenebilir.



Araştırmaya katılan meslek elemanlarının toplam hizmet süresi yani mesleki deneyimleri yıl olarak, verilen cevaplara göre altı kategoriye ayrılmıştır. Bulgular ise şu şekildedir; %0,9'unun 1 yıldan az, %41,7'sinin 1-5 yıl, %15,7'sinin 6-10 yıl, %11,1'inin 11-15 yıl, %14,8'inin 16-20 yıl, %15,7'sinin ise 21 yıldan fazla çalıştığı sonucu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların çocuk refahı alanındaki mesleki deneyimleri de toplam mesleki deneyimleri gibi kategorilere ayrılmıştır. Meslek elemanlarının %2,8'inin 1 yıldan az, %57,4'ünün 1-5 yıl, %13'ünün 6-10 yıl, %9,3'ünün 11-15 yıl, %8,3'ünün 16-20 yıl, %9,3'ünün ise 21 yıldan fazla süredir çocuk alanında çalıştığı bulgusuna ulaşılmıştır. Meslek elemanlarının hem toplam mesleki hizmet süreleri hem de çocuk alanındaki hizmet sürelerine bakıldığında yarısının 1-5 yıl arasında hizmet verdiği görülmektedir. Mesleki hizmet süreleri ile katılımcıların yaş aralıklarının fazla olduğu oranlar birlikte düşünüldüğünde, araştırmaya katılan meslek elemanlarının mesleki hizmet yıllarının başında olduğu çıkarımı yapılabilir.

Aylık olarak takip edilen dosya sayısı ise meslek elemanlarının verdiği yanıtlara göre kategoriye ayrılmıştır. Buna ek olarak; yanıt veren meslek elemanlarının hepsinin düzenli olarak dosya takibi yapmaması, sosyal servis sorumlusu olarak çalışmalarını veya müdür/müdür yardımcısı vekili olarak çalışmalarından kaynaklı olarak aylık takip edilen dosyası 0 (sıfır)'dan başlatılmıştır. Yani bu araştırmaya katılan her meslek elemanı düzenli olarak dosya takibi yapmamaktadır. Meslek elemanlarının %50'si 0-20, %33,3'ü 21-40, %7,3'ü 41-60 dosya takibi yaptıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların %9,3'ünün ise 61-200'ün üzerinde dosyayı takip ettiği bulgusuna ulaşılmıştır. Takip edilen dosya sayısının en fazla dağılım gösterdiği aralığın toplamda %83,3 ile 0-40 olduğu gözlenmektedir. Meslek elemanlarının kuruluşlardaki takip ettikleri dosyalara ek olarak danışmanlık yaptıkları dosyalar da bulunmaktadır ancak her meslek elemanı danışmanlık yaptığı dosya sayısını belirtmediği için bulgulara dahil edilmemiştir. Danışmanlık sayısını belirten meslek elemanlarının yanıtlarına bakıldığında ise 1-5 arasında danışmanlık dosyası takibi yaptıkları görülmüştür. Literatürdeki diğer araştırmalara bakıldığında da araştırma sonucunu destekler nitelikte sonuçların olduğu görülmektedir. Yağcı'nın (2017) çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanları ile yaptığı araştırmada takip edilen ortalama dosya sayısı 28,65 (s. 58); Aslan ve Erbay'ın (2017) çocuk evi sorumluları ile yaptığı araştırmada ise takip edilen dosya sayısının en fazla olduğu aralığın %35,1 ile 15-26 arasında olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır (s. 549).

Katılımcıların neredeyse tamamına yakını (%91,6) mesleğini sevdiğini ifade etmiştir. Meslek elemanlarının mesleğini severek icra etmeleri psikolojik dayanıklılığa olumlu bir yönde etki sağlayacak değişken olarak değerlendirilebilir.

#### 4.2. MESLEK ELEMANLARININ ALDIKLARI EĞİTİMLERE İLİŞKİN BULGULAR

Bu kısımda araştırmaya katılan meslek elemanlarının çocuk refahı alanında çalışırken aldıkları hizmet içi eğitim, mesleki eğitim ve lisans/lisansüstü düzeyde aldıkları bütün eğitimleri mesleki çalışmalarına ne derecede aktarabildiklerine ilişkin bulgular yer almaktadır.

##### *Meslek Elemanlarının Hizmet İçi Eğitime İhtiyaç Duyma Durumuna İlişkin Bulgular*

Bu kısımda araştırmaya katılan meslek elemanlarının hizmet içi eğitime ihtiyaç duyup/duymamalarına ilişkin bulgular yer almaktadır.

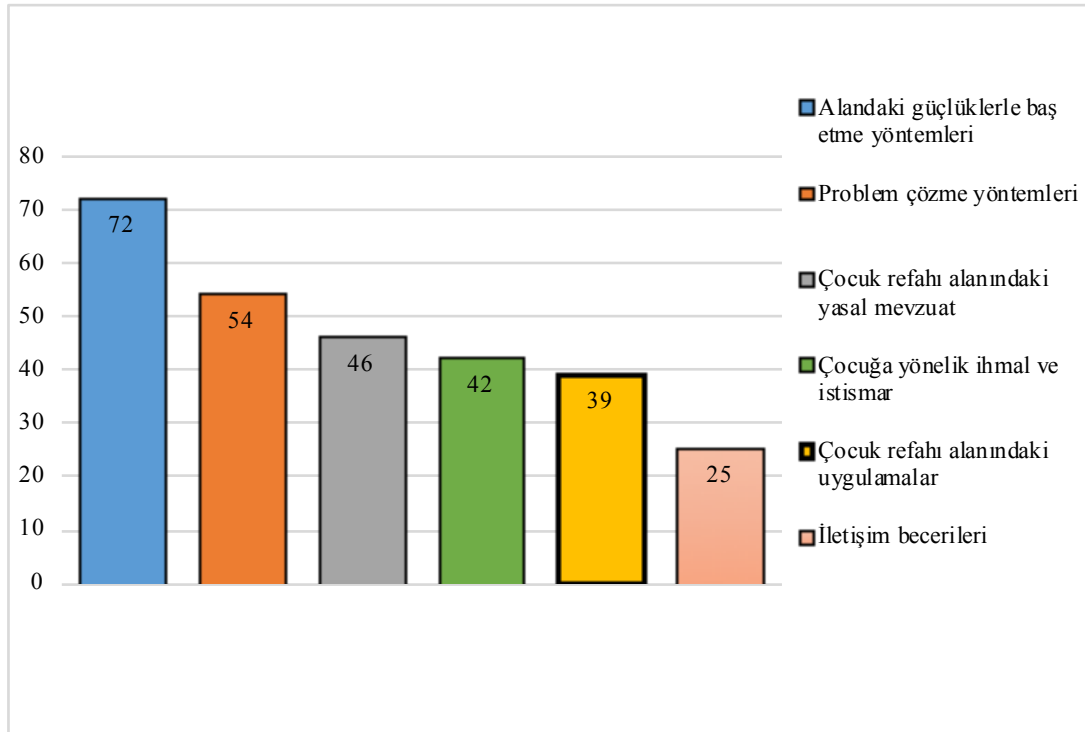
**Tablo 5:** Hizmet İçi Eğitime İhtiyaç Duyma Durumu

	Sayı	%
Evet	98	90,7
Hayır	10	9,3
<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>

Tablo 5’te görüldüğü üzere araştırmaya katılan meslek elemanlarının neredeyse tamamına yakını (%90,7) hizmet içi eğitime ihtiyaç duyduğunu belirtmiştir. Katılımcılara hangi konularda eğitime ihtiyaç duydukları sorusu çoktan seçmeli olarak sorulmuş ve mevcut seçeneklere ek olarak “diğer” seçeneğinde de eklemek istediklerini belirtmeleri ifade edilmiştir. Meslek elemanlarının verdiği yanıtlar tablo 6 ile şekil 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 6:** Meslek Elemanlarının İhtiyaç Duyduğu Hizmet İçi Eğitim Konuları

Hizmet İçi Eğitimde İhtiyaç Duyulan Konular	%
Alandaki güçlüklerle baş etme yöntemleri	73,5
Problem çözme yöntemleri	55,1
Çocuk refahı alanındaki yasal mevzuat	46,9
Çocuğa yönelik ihmal ve istismar	42,9
Çocuk refahı alanındaki uygulamalar	39,8
İletişim becerileri	25,5
Diğer	5,1

**Şekil 2:** Meslek Elemanlarının İhtiyaç Duyduğu Hizmet İçi Eğitim Konuları

Hizmet içi eğitime ihtiyaç duyduğunu belirten katılımcılar (n=98), %73,5 oran ile alandaki güçlüklerle baş etme yöntemleri konusunda, en az ise %25,5 ile iletişim becerileri konusunda hizmet içi eğitime ihtiyaç duyduklarını ifade etmiştir. Bu yanıtlara ek olarak katılımcıların %55,1'i problem çözme yöntemleri; %46,9'u çocuk refahı alanındaki yasal mevzuat; %42,9'u çocuğa yönelik ihmal ve istismar; %39,8'i çocuk refahı alanındaki uygulamalar ile ilgili hizmet içi eğitim almak istediklerini

belirtmişlerdir. Bu yanıtlara ek olarak “diğer” seçeneğini işaretleyen 5 (beş) katılımcı ise; suça sürüklenen çocuklar, özel eğitime ihtiyacı olan çocuklar, kapasite fazlalığı sonucunda ortaya çıkan sorunlar, danışmanlık uygulamaları, kendine zarar verme davranışı olan çocuklar ve çocuk koruma sisteminin geliştirilmesi ile ilgili eğitim almak istediklerini belirtmişlerdir. Sonuçlar arasında en fazla ihtiyaç duyulan konunun alandaki güçlüklerle baş etme yöntemi olarak çıkması bu araştırmanın çıkış noktasına da hizmet etmektedir. Çocuk refahı alanında güçlüklerin olduğu ve katılımcıların da en çok güçlüklerle baş etme konusunda eğitime gereksinim duyması beklenen bir bulgudur. Diğer yanıtlara bakıldığında da; çocuk refahı alanında temel güçlükler olarak tartışılan mevzuat yetersizliği, çocuk ihmal ve istismarı ile uygulamada yaşanan problemlerin çözümünde etkili olabilecek hizmet içi eğitim konularına gereksinim duyulduğu ortaya çıkmıştır.

### ***Meslek Elemanlarının Aldıkları Hizmet İçi Eğitimlere İlişkin Bulgular***

Bu kısımda araştırmaya katılan meslek elemanlarının çocuk refahı alanında çalışırken hizmet içi eğitim alıp almama durumları ortaya çıkarılmıştır. Hizmet içi eğitim alan katılımcıların ise hangi konularda eğitim aldıklarına yer verilmektedir.

**Tablo 7:** Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu

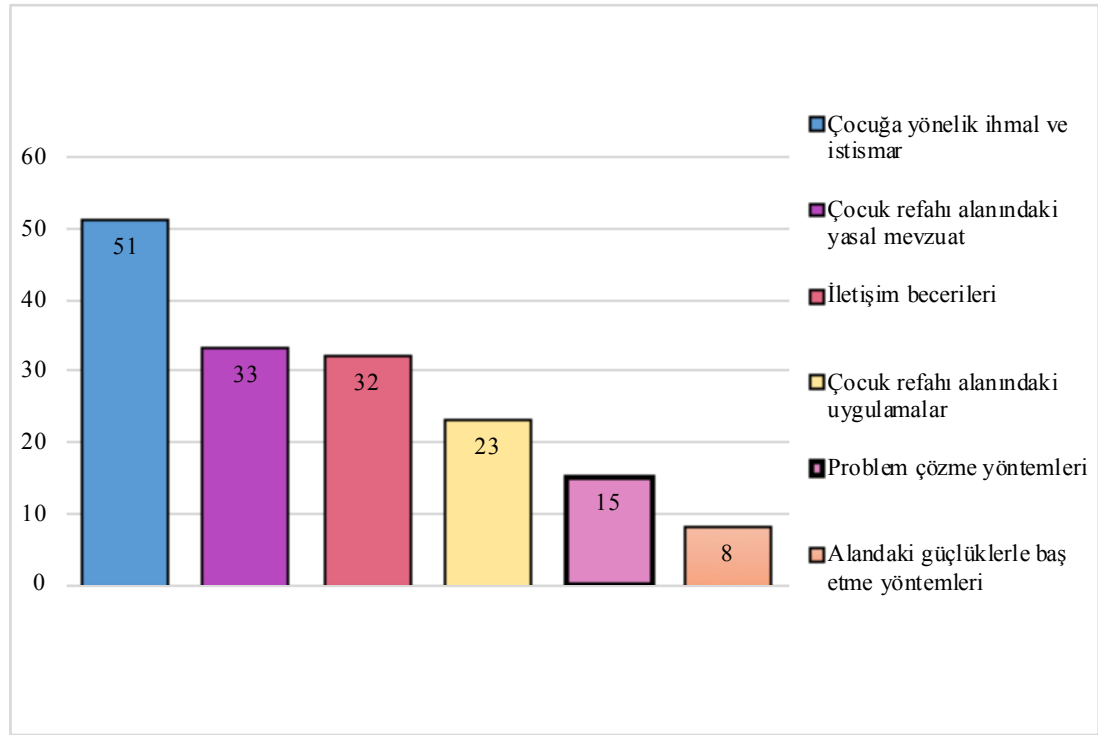
	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Evet	79	73,1
Hayır	29	26,9
<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>

Meslek elemanlarının %73,1’i hizmet içi eğitim aldığını belirtirken, %26,9’u hizmet içi eğitim almadığını belirtmiştir. Çalışanların büyük bir çoğunluğunun hizmet içi eğitim aldığı bulgusuna paralel olarak, Başer’in (2013) çocuk evinde çalışan personeller (n=90) ile yaptığı araştırmada da katılımcıların neredeyse tamamına yakınının (%92,2) hizmet içi eğitim aldığı sonucu ortaya çıkmıştır (s. 79).

Hizmet içi eğitim aldığını ifade eden katılımcıların hangi konularda eğitim aldıklarını belirlemek amacıyla görüşme formunda bir soru yöneltilmiştir. Bahsi geçen soruya birden fazla yanıt verileceği belirtilmiş ve mevcut yanıtlara ek olarak “diğer” seçeneği de sunulmuştur. Katılımcıların verdikleri yanıtlar tablo 8 ve şekil 3’te gösterilmiştir.

**Tablo 8:** Meslek Elemanlarının Hizmet İçi Eğitim Kapsamında Aldıkları Eğitimler

Alınan Eğitim Konuları	%
Çocuğa yönelik ihmal ve istismar	64,6
Çocuk refahı alanındaki yasal mevzuat	41,8
İletişim becerileri	40,5
Çocuk refahı alanındaki uygulamalar	29,1
Problem çözme yöntemleri	19,0
Alandaki güçlüklerle baş etme yöntemleri	10,1
Diğer	10,1

**Şekil 3:** Meslek Elemanlarının Hizmet İçi Eğitim Kapsamında Aldıkları Eğitimler

Katılımcıların en fazla, çocuğa yönelik ihmal ve istismar (%64,6), en az oranda ise alandaki güçlüklerle baş etme yöntemleri (%10,1) konularında eğitim aldıkları bulunmuştur. Katılımcıların verdikleri diğer yanıtları göre; %41,8'inin çocuk refahı alanındaki yasal mevzuat, %40,5'inin iletişim becerileri, %29,1'inin çocuk refahı alanındaki uygulamalar, %19'unun ise problem çözme yöntemleri konusunda eğitim aldıkları ortaya çıkmıştır. "Diğer" yanıtını işaretleyen 8 katılımcının ise; 5395 Sayılı

Çocuk Koruma Kanunu, aile terapisi, çocuk evlerinde bütçe yönetimi, danışmanlık uygulamaları, koruyucu aile hizmeti, madde bağımlılığı ve sağlık alanlarında hizmet içi eğitim aldıkları tespit edilmiştir.

Katılımcıların hizmet içi eğitim kapsamında aldıkları ve ihtiyaç duydukları eğitimler bir arada düşünüldüğünde, bulguların birbirini destekler nitelikte ortaya çıktığı görülmektedir. Hizmet içi eğitim kapsamında alınan eğitimlerden en az oranda alındığı belirtilen eğitimler, “alandaki güçlüklerle baş etme yöntemleri” ve “problem çözme yöntemleri” olarak ortaya çıkmıştır. Bahsi geçen eğitimlerin, meslek elemanlarının hizmet içi eğitim kapsamında en çok ihtiyaç duydukları eğitimlerin en başında geldikleri de ortaya çıkan bir diğer bulgudur. Bu bağlamda, çocuk refahı alanında güçlüklerle baş etme ve problem çözme yöntemleri konusunda eğitime gereksinim duyulduğu gözden kaçırılmaması gereken bir bulgudur. Pak ve diğerlerinin (2017) de belirttiği gibi, hizmet içi eğitim güçlüklerle baş etme ve psikolojik dayanıklılığın güçlendirilmesine önemli katkı sağlamaktadır (s. 640). Araştırmanın bulgularına bakıldığında da psikolojik dayanıklılığın sağlanmasında önemli olduğu düşünülen “güçlüklerle baş etme” ve “problem çözme yöntemleri” gibi eğitimleri alan katılımcıların oranı daha azdır.

#### ***Meslek Elemanlarının Hizmet İçi Eğitimi Yararlı Bulup/Bulmama Durumu***

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının %73,1'i (n=79) hizmet içi eğitim aldığını ifade etmiştir. Hizmet içi eğitim alan meslek elemanlarına aldıkları eğitimi yararlı bulup bulmadıkları sorusu yöneltilmiştir. Bahsi geçen soruya yanıt veren katılımcının yanıtları tablo 9'da gösterilmiştir.

**Tablo 9:** Hizmet İçi Eğitimi Yararlı Bulma Durumu

	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Evet	59	76,6
Hayır	18	23,4
<b>Toplam</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların önemli bir çoğunluğu yani %76,6'sı hizmet içi eğitimi yararlı bulduğunu belirtirken, %23,4'ü ise yararlı bulmadığını ifade etmiştir. Literatürde de hizmet içi eğitimin personel için yararlı olduğunu ve hizmet içi eğitimlerin sayısının artırılmasının mesleki gelişime katkı sağlayacağını vurgulayan araştırmalar görmek mümkündür

(Başer, 2013, s. 80; Berkün, 2010, s. 106; Çoban-Kaynak ve Gökler, 2018, s. 164; Güzel ve Selcık, 2017, s. 2861).

Hizmet içi eğitim psikolojik dayanıklılıkta kilit rol oynamaktadır. Pak ve diğerlerinin (2017) acil servis çalışanları ile yaptığı araştırma sonuçlarına göre, hizmet içi eğitim alan personelin PDÖ'den aldıkları puanda anlamlı farklılıklar olduğu gözlenmiştir (s. 639). Bunlardan yola çıkarak eğitimlerin psikolojik dayanıklılığı güçlendiren bir etmen olduğu yorumu yapılabilir.

### ***Meslek Elemanlarının Aldıkları Mesleki Eğitimlere İlişkin Bulgular***

Araştırmaya katılan meslek elemanlarına çocuk refahı alanında çalışırken hizmet içi eğitimler dışında bireysel veya kurumsal düzeyde mesleki eğitimlere katılıp katılmadığı sorulmuştur. Katılımcıların %65,7'si (n=71) mesleki eğitim aldığını ifade etmiştir. Bahsi geçen soruya birden fazla yanıt verileceği belirtilmiş olup mevcut yanıtlara ek olarak “diğer” seçeneği de sunulmuştur.

**Tablo 10:** Mesleki Elemanlarının Aldıkları Mesleki Eğitimler

<b>Mesleki Eğitim Konuları</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
İletişim becerileri	47	66,2
Problem çözme yöntem ve teknikleri	32	45,1
Yaratıcı drama	25	35,2
Atölye çalışmaları	16	22,5
Oyunla terapi	14	19,7
Diğer	11	15,5

Katılımcıların %66,2'sinin iletişim becerileri, %45,1'inin problem çözme yöntem ve teknikleri, %35,2'sinin yaratıcı drama, %22,5'inin atölye çalışmaları, %19,7'sinin ise oyunla terapi alanlarında mesleki eğitim aldıkları sonucu ortaya çıkmıştır. “Diğer” seçeneğini işaretleyen katılımcıların ise; aile danışmanlığı, aile eğitim programı, cinsel istismar mağduru çocuklarla görüşme teknikleri, çocuk resimleri analizi, çocuklarda bilişsel davranışçı terapi eğitimi, otistik çocuklarla çalışma ve öfke kontrolü konularında eğitim aldıkları tespit edilmiştir. Bu bulguya dayanarak azımsanmayacak sayıda meslek elemanının mesleki eğitimler ile kendilerini geliştirmeye açık olduğu ve çeşitli konularda

eğitim aldıkları yorumu yapılabilir. Mesleki eğitimlere katılma isteği ve bununla ilgili eğitimlere katılma meslek elemanlarının güçlü yanlarından biri olarak değerlendirilebilir.

***Meslek Elemanlarını Lisans ve Lisansüstü Düzeyde Aldıkları Eğitimi Çocuk Refahı Alanındaki Çalışmalarına Aktarabilme Düzeyi***

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının lisans ve lisansüstü düzeyde aldıkları eğitimi çocuk refahı alanındaki çalışmalara aktarma düzeyi sorulmuş olup alınan yanıtlar tablo 11’de gösterilmiştir.

**Tablo 11:** Lisans ve Lisansüstü Düzeydeki Eğitimi Çocuk Refahı Alanındaki Çalışmalara Aktarabilme Düzeyi

	Sayı	%
Aktarıyorum	38	36,2
Kısmen aktarıyorum	59	56,2
Aktaramıyorum	8	7,6
<b>Toplam</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların %36,2’si lisans ve lisansüstü düzeyde aldığı eğitimi mesleki çalışmalarına aktarabildiğini, %56,2’si kısmen aktardığını, %7,6’sı ise aktaramadığını ifade etmiştir. Benzer şekilde Koç’un (2015) 87 sosyal hizmet uzmanı ile yaptığı araştırmanın bulgularına bakıldığında; katılımcıların %8’i lisans eğitiminde aldığı eğitimi çalıştığı alana aktaramadığını, %46’sı kısmen aktardığını, diğer %46’sı ise aktarabildiğini ifade etmiştir (s. 117). Her iki araştırmanın bulguları da birbiriyle benzerlik göstermektedir. Eğitimi mesleki çalışmalarına aktaramadığını ifade eden katılımcı sayısının ise az olduğu yorumu yapılabilir.

Lisans ve lisansüstü düzeydeki eğitimi çalışmalarına kısmen aktardığını ve aktaramadığını ifade eden katılımcılardan (n=67) aktaramama nedenlerini açık uçlu soruda ifade etmeleri istenmiştir. 67 katılımcının %49,3’ü (n= 33) bahsi geçen soruyu yanıtlamış olup, tablo 12’de verilen yanıtlar yüzde ve sayı olarak gösterilmiştir. Katılımcılar açık uçlu soruda birden fazla yanıt verdiği için, birbiriyle benzerlik gösteren yanıtlar aynı kategoride toplanmıştır. Kategorilere ayrılamayan yanıtlar ise “diğer” seçeneğinde ifade edilmiştir.



**Tablo 12:** Meslek Elemanlarının Lisans/Lisansüstü Düzeydeki Eğitimi Çocuk Refahı Alanındaki Çalışmalarına Aktarmama Nedenleri

Teorik Eğitimleri Mesleki Çalışmalara Aktarmama Nedenleri	Sayı	%
Üniversitede alınan teorik eğitimin alandaki sorunları karşılama konusundaki yetersizliği	12	36,4
Mevzuatın yetersizliği	4	12,1
Prosedürlerin fazlalığı	4	12,1
İş yoğunluğu	3	9,1
Çalışma şartları	3	9,1
Bürokratik engeller	2	6,1
Diğer	10	30,3

Aldıkları eğitimi çalışmalarına aktarmada güçlük yaşadığını belirten katılımcıların cevaplarının değişkenlik gösterdiği ortaya çıkmıştır. Bu nedenle benzer yanıtlar kategorilere ayrılarak en fazla ifade edilen ilk 6 yanıt tablo 12’de gösterilmiştir. Katılımcıların en büyük oran ile %36,4’ü üniversitede alınan teorik eğitimin alandaki sorunları karşılama konusunda yetersizliğinden; %12,1’si mevzuatın yetersizliğinden; %12,1’i prosedürlerin fazlalığından; %9,1’i iş yoğunluğundan; diğer %9,1’i çalışma şartlarından, %6,1’i ise bürokratik engellerden kaynaklı olarak aldıkları eğitimi aktarmada güçlük yaşadıklarını belirtmişlerdir. “Diğer” seçeneği kapsamında ele alınan yanıtlar ise şu şekildedir; sorunlara yüzeysel değinilmesi, mevzuata yönelik çalışma, mesleğini yapamamak, sivil toplum kuruluşlarının yanlış uygulamaları, çocuklarla çalışacak ortamın olmaması, çocukların yaş grupları, çocukların geçmişinde yaşadığı problemler ve gelecekte beklenenleri, çocuk evlerinin sayıca fazlalığı, rol çatışması, kurumun imkanlarıdır. Bu verilen yanıtlara benzer olarak Koç’un (2015) yaptığı araştırmada da sosyal hizmet uzmanlarının lisans eğitimini çalıştıkları alana aktarmama nedenleri arasında; lisans eğitiminde alınan teorik eğitimin alandaki sorunları bilgi, beceri, değer temelinde karşılamakta yetersiz kaldığı, yasal mevzuatın yetersizliği ve iş yükü olduğu ortaya çıkmıştır (s. 118).

### 4.3. MESLEK ELEMANLARININ PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARINA İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde PDÖ'den elde edilen ortalama toplam puanlar ve katılımcıların görüşme formunda psikolojik dayanıklılığını ölçmeye ilişkin verdikleri yanıtlar kategorize edilerek gösterilmektedir.

#### *Meslek Elemanlarının PDÖ'den Aldıkları Toplam Puanla İlişkin Bulgular*

Araştırmaya katılan 108 meslek elemanından 2 meslek elemanı PDÖ'ye yanıt vermediği için analize dahil edilmemiştir.

**Tablo 13:** PDÖ Toplam Puanların İstatistikleri

	Min.	Max.	Ort. ± SS
<b>PDÖ Toplam Puan</b>	25,00	77,00	58,70 ± 8,82

106 meslek elemanının PDÖ'ye verdikleri yanıtların toplam puanı 8,82 sapma ile ortalama 58,70 olarak bulunmuştur. PDÖ'den alınan en düşük puanın 25,00, en yüksek puanın ise 77,00 olduğu ortaya çıkmıştır. Pak ve diğerlerinin (2017) PDÖ'yü uyguladıkları 117 acil servis çalışanında da psikolojik dayanıklılık düzeyi 16,79 sapma ile ortalama 55,81 bulunmuştur (s. 638). Çalışanların aldıkları ortalama puan, bu araştırmaya katılan meslek elemanlarının aldıkları ortalama puan ile benzerlik göstermektedir.

**Tablo 14:** PDÖ Toplam Puanlarının Dağılımı

	Sayı	%
<b>PDÖ Toplam Puan</b>		
25,00 – 42,30	4	3,8
42,40 – 59,80	49	46,2
59,90 – 77,00	53	50,0
<b>Toplam</b>	<b>106</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının PDÖ toplam puanları üç kategoriye ayrılmış olup bu üç kategoriye göre dağılımlar elde edilmiştir. PDÖ'ye yanıt veren 106 katılımcının %3,8'inin "25,00-42,30", %46,2'sinin "42,40-59,80", %50'sinin ise "59,90-

77,00” aralığında puan aldıkları gözlenmiştir. Meslek elemanlarının PDÖ toplam puanları beklenilenin aksine orta düzeyde çıkmıştır. Bu durumun nedenlerinden biri, araştırmaya katılan meslek elemanlarının büyük bir çoğunluğunun mesleki hizmet sürelerinin henüz ilk yıllarında olmalarıdır. Bir diğer önemli nedenin ise, katılımcıların alandaki güçlükler ile işlevsel bir şekilde baş edip psikolojik dayanıklılıklarını korumaları olduğu düşünülmektedir.

Tablo 13 ve 14’teki bulgular incelendiğinde meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarının düşük, orta veya yüksek olduğuna dair net bir yorum yapılamamaktadır. Ancak ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışmasını yapan Işık (2016a), ölçeğin genelinden alınan puanların yükselmesinin psikolojik dayanıklılığın yüksek olduğunun göstergesi olduğunu belirtmiştir (s. 174). Bu bilgiye istinaden ölçekten alınabilecek en yüksek puanın 84 olduğu düşünüldüğünde, meslek elemanlarının aldıkları ortalama puanın (58,70) düşük olmadığı, psikolojik olarak orta düzeyde dayanıklı oldukları yorumu yapılabilir.

### ***Meslek Elemanlarının PDÖ Toplam Puanları ile Sosyo-demografik ve Meslek Özellikleri Değişkenleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi***

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının PDÖ toplam puanları normal dağılıma uyum göstermektedir ( $p>0,05$ ). Bu kısımda değişkenlerin varyans analizinde (ANOVA) gruplar arası varyans homojenliği sağlanmadığı durumlarda Welch testi uygulanmıştır. PDÖ’den alınan toplam puanların sosyo-demografik ve meslek özellikler değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakılmıştır. Tablo 15’te PDÖ’den alınan toplam puanın sosyo-demografik özelliklere göre ilişkin bulguları yer almaktadır. Çalışmada bazı değişkenlerde hiç gözlem olmaması ve 1 (bir) gözlem olması durumunda analize devam edebilmek için yeniden gruplandırma yapılmış veya o grup analize dahil edilmemiştir.

**Tablo 15:** PDÖ Toplam Puanı ile Sosyo-Demografik Değişkenler Arasındaki Farklılıkların İstatistiksel Değerleri

Psikolojik Dayanıklılık Toplam Puan					
Değişken	Gruplar	Min.	Max.	Ort. ± SS	p
Yaş	25-29	47,00	68,00	58,37 ± 5,28	0,46 <sup>c</sup>
	30-34	38,00	77,00	56,10 ± 10,74	
	35-39	45,00	77,00	62,86 ± 9,85	
	40-44	49,00	68,00	59,00 ± 6,73	
	45 ve üstü	25,00	76,00	58,00 ± 11,70	
Cinsiyet	Kadın	25,00	77,00	58,23 ± 8,94	0,43 <sup>a</sup>
	Erkek	38,00	76,00	59,66 ± 8,61	
Medeni Durum	Bekâr	38,00	68,00	59,33 ± 7,68	0,67 <sup>b</sup>
	Evli	25,00	77,00	58,76 ± 9,09	
	Boşanmış	52,00	58,00	54,33 ± 3,21	
Eğitim Düzeyi	Lisans mezunu	25,00	77,00	58,50 ± 9,03	0,84 <sup>b</sup>
	Yüksek Lisans	38,00	77,00	59,04 ± 8,59	
	Doktora	60,00	64,00	62,00 ± 2,83	
Gelir Durumu	Gelirim yeterli	38,00	77,00	58,85 ± 8,30	0,96 <sup>a</sup>
	Gelirim yetersiz	25,00	76,00	58,76 ± 9,61	
<sup>a</sup> t Testi <sup>b</sup> ANOVA <sup>c</sup> Welch Testi					

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının PDÖ toplam puanlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve gelir değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı gözlenmiştir ( $p>0,05$ ). Literatürde psikolojik dayanıklılık ve sosyo-demografik değişkenlerin ilişkisinin incelendiği diğer çalışmaların bulgularına bakıldığında ise; Gökmen (2014) ve Çetinkaya-Büyükbodur'un (2018) yaptığı araştırmalarda psikolojik dayanıklılık toplam puanı ve yaş, cinsiyet, medeni durum değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur. R. Karataş'ın (2016)

özel eğitim okullarında çalışan öğretmenler ile yaptığı çalışmada ise psikolojik dayanıklılık düzeyleri ile yaş, cinsiyet; Karakuş'un (2017) araştırmasında da cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık çıkmamıştır.

Psikolojik dayanıklılık ve sosyo-demografik değişkenler arasında anlamlı farklılıkların ortaya çıktığı araştırmalar da mevcuttur. Konuyla ilgili yapılan çalışmalarda farklı alanlarda çalışan profesyonellerin psikolojik dayanıklılık düzeylerinde; yaş (Ergenç, 2016; Karakuş, 2017), eğitim düzeyi (Ergenç, 2016; Tekin, 2011), medeni durum ve aylık gelir (Tekin, 2011) değişkenlerinin anlamlı bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

Akova ve Beyazit'in (2015) de belirttiği gibi sosyo-demografik özellikler ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin birbiriyle ilişkilerini inceleyen araştırma sonuçlarında paralellik olmadığı ve birbirinden farklı sonuçların olduğunu görmek mümkündür (s. 105). Bu araştırmanın sonuçlarında da sosyo-demografik özelliklerin psikolojik dayanıklılık ile olan ilişkisi bağlamında literatür ile benzerlik gösteren ve göstermeyen sonuçların ortaya çıktığı görülmektedir.

Tablo 16'da meslek elemanlarının PDÖ'den aldıkları toplam puan ile meslek özelliklerine ilişkin değişkenlerin arasındaki farklılık incelenmiştir. Mesleki deneyimi "1 yıldan az" olan 1 (bir) kişi olduğu için analize dahil edilmemiştir. Takip edilen dosya sayısında birkaç grupta hiç gözleme rastlanmadığından ve birkaç grupta da 1 (bir) gözlem olduğu için yeniden gruplandırma yapılarak analiz sonuçları aşağıda gösterilmiştir.

**Tablo 16:** PDÖ Toplam Puanı ile Meslek Özelliklerine İlişkin Değişkenlerin Grupları Arasındaki Farklılıkların İstatistiksel Değerleri

Psikolojik Dayanıklılık Toplam Puan					
Değişken	Gruplar	Min.	Max.	Ort. ± SS	p
<b>Meslek Grupları</b>	Sosyal hizmet uzmanı	42,00	76,00	60,35 ± 7,34	0,15 <sup>c</sup>
	Psikolog	44,00	64,00	56,58 ± 6,16	
	Sosyolog	51,00	68,00	60,13 ± 5,69	
	Çocuk Gelişimci	44,00	73,00	55,63 ± 6,88	
	Öğretmen	25,00	77,00	58,93 ± 12,72	
<b>Mesleki Deneyim</b>	1-5 yıl	39,00	74,00	57,80 ± 7,15	0,63 <sup>b</sup>
	6-10 yıl	38,00	77,00	59,65 ± 10,92	
	11-15 yıl	45,00	76,00	61,75 ± 8,20	
	16-20 yıl	25,00	77,00	57,27 ± 12,5	
	21 yıldan fazla	46,00	73,00	59,53 ± 7,48	
<b>Çocuk Refahı Alanındaki Deneyim</b>	1 yıldan az	53,00	64,00	59,67 ± 5,86	0,29 <sup>b</sup>
	1-5 yıl	39,00	77,00	58,32 ± 7,64	
	6-10 yıl	38,00	77,00	59,29 ± 11,65	
	11-15 yıl	45,00	76,00	61,00 ± 9,08	
	16-20 yıl	25,00	68,00	53,22 ± 12,16	
<b>Mesleği Sevme</b>	Evet	39,00	77,00	59,63 ± 7,85	0,06 <sup>a</sup>
	Hayır	25,00	68,00	49,89 ± 13,37	
<b>Takip Edilen Dosya Sayısı</b>	0-20	25,00	77,00	58,98 ± 9,19	0,64 <sup>b</sup>
	21-40	39,00	76,00	57,69 ± 7,61	
	41 ve üzeri	38,00	70,00	56,81 ± 9,35	
<sup>a</sup> t Testi <sup>b</sup> ANOVA <sup>c</sup> Welch Testi					

Araştırma bulgularına göre PDÖ toplam puanları açısından meslek grupları, mesleki deneyim, çocuk refahı alanındaki deneyim, mesleğini sevme ve takip edilen dosya bazında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı gözlenmiştir ( $p>0,05$ ). Literatürde de benzer şekilde; farklı meslek gruplarında çalışan profesyonellerin mesleki hizmet

süresi (Çetinkaya-Büyükbodur, 2018; N. Kahraman, 2016; Karakuş, 2017; Pak ve diğerleri, 2017) ve meslek grubu/unvanlarının (N. Kahraman, 2016; Ülker-Tümlü ve Recepoğlu, 2013) psikolojik dayanıklılık üzerinde istatistiki olarak anlamlı bir etkisinin olmadığını bulan araştırmalar vardır. Bu bulgular çalışmanın bulguları ile paralellik göstermektedir.

Bazı araştırma sonuçlarında ise personelin psikolojik dayanıklılığında meslek grubu (Gökmen, 2014, s. 61; Yalçın, 2013, s. 54), mesleğini isteyerek yapma (Tekin, 2011, s. 42) ve meslekteki çalışma süresinin (Akova ve Beyazit, 2015, s. 120; Ergenç, 2016, s. 32; R. Karataş, 2016, s. 53; Tekin, 2011, s. 42) etkili bir faktör olduğu sonucuna ulaşan bulgular görmek mümkündür.

Sosyo-demografik özelliklerde olduğu gibi meslek özellikleri ve psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmalarda da benzerlik ve farklılıkların olduğu yorumu yapılabilir. Bunun nedenlerinden biri ise, psikolojik dayanıklılık konusu son yıllarda çalışılmaya başlanılan bir konudur. Bu yüzden farklı örneklem gruplarında yapılan akademik çalışmalarda farklı sonuçların çıkması olası bir durumdur. Konuyla ilgili yapılan araştırmaların artmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### ***Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılık Kavramını Tanımlamalarına İlişkin Bulgular***

Bu kısımda araştırmaya katılan meslek elemanlarının görüşme formundaki “*Psikolojik dayanıklılığı nasıl tanımlarsınız?*” açık uçlu sorusuna verdiği yanıtlar incelenmektedir. Katılımcıların verdikleri yanıtların birbirinden oldukça farklı olması nedeni ile bütün yanıtların kategorilere ayrılması mümkün olmamıştır. Bu nedenle katılımcıların verdiği yanıtlarda benzerlik gösteren ilk beş yanıt tabloda gösterilmiş ve kalan yanıtlar ise “diğer” seçeneğinde ele alınmıştır. Bahsi geçen soruyu araştırmaya katılan meslek elemanlarının %63’ü (n=68) yanıtlamış olup diğer katılımcıların ise soruyu yanıtlamadığı gözlenmiştir.

**Tablo 17: Psikolojik Dayanıklılığı Tanımlama**

<b>Psikolojik Dayanıklılığı Tanımlama</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Sorunlarla baş edebilme becerisi	26	38,2
Sorunlara karşı dayanma gücü	6	8,8
Güçlükler karşısında duygusal olarak etkilenmeme	4	5,9
Sorunlar karşısında mücadele edip güçlenme	3	4,4
Sorunlara profesyonel bakabilme becerisi	3	4,4
Diğer	26	38,2

Katılımcıların %36,8'i psikolojik dayanıklılığı sorunlarla baş edebilme becerisi; %8,8'i sorunlara karşı dayanma gücü; %5,9'u güçlükler karşısında duygusal olarak etkilenmeme; %4,4'ü sorunlar karşısında mücadele edip güçlenme; diğer %4,4'ü ise sorunlara profesyonel bakabilme becerisi olarak tanımlamışlardır. Soruyu yanıtlayan diğer katılımcıların (n=26) ise her birinin birbirinden farklı yanıt verdiği bulunmuş ve bu yanıtlar "diğer" seçeneği olarak ele alınmıştır. Katılımcıların psikolojik dayanıklılığı tanımlama konusunda bir birliğe ulaşamadığı ve verilen yanıtların hepsinin birbirinden farklı olduğu ortaya çıkan sonuçlardan biridir. Literatür incelendiğinde, yapılan diğer araştırmalarda da psikolojik dayanıklılığın tanımlanması konusunda bir birliğin olmadığı, kavramın birden fazla tanımının yapıldığı ve tanımlama konusunda uzmanlar tarafından güçlükler yaşandığı ortaya çıkmıştır (Daniel, 2006, s. 305-306; Grant ve diğerleri, 2013, s. 8; Grant ve Kinman, 2013, s. 355; McMurray ve diğerleri, 2008, s. 304). Bu sebeple, psikolojik dayanıklılığın tanımlanması konusunda ortaya çıkan sonuçların homojen bir şekilde dağılmayıp heterojen bir şekilde dağılması literatür ile paralellik göstermektedir.

### ***Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılığını Koruma Durumu ve Psikolojik Dayanıklılıklarını Korumada Kullandıkları Yöntemlere İlişkin Bulgular***

Bu kısımda araştırmaya katılan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığını koruma durumuna ilişkin verdiği yanıtlar ile psikolojik dayanıklılığını koruduğunu düşünenlerin hangi yöntemleri kullandıklarını gösteren bulgular yer almaktadır.



**Tablo 18:** Psikolojik Dayanıklılığını Koruma

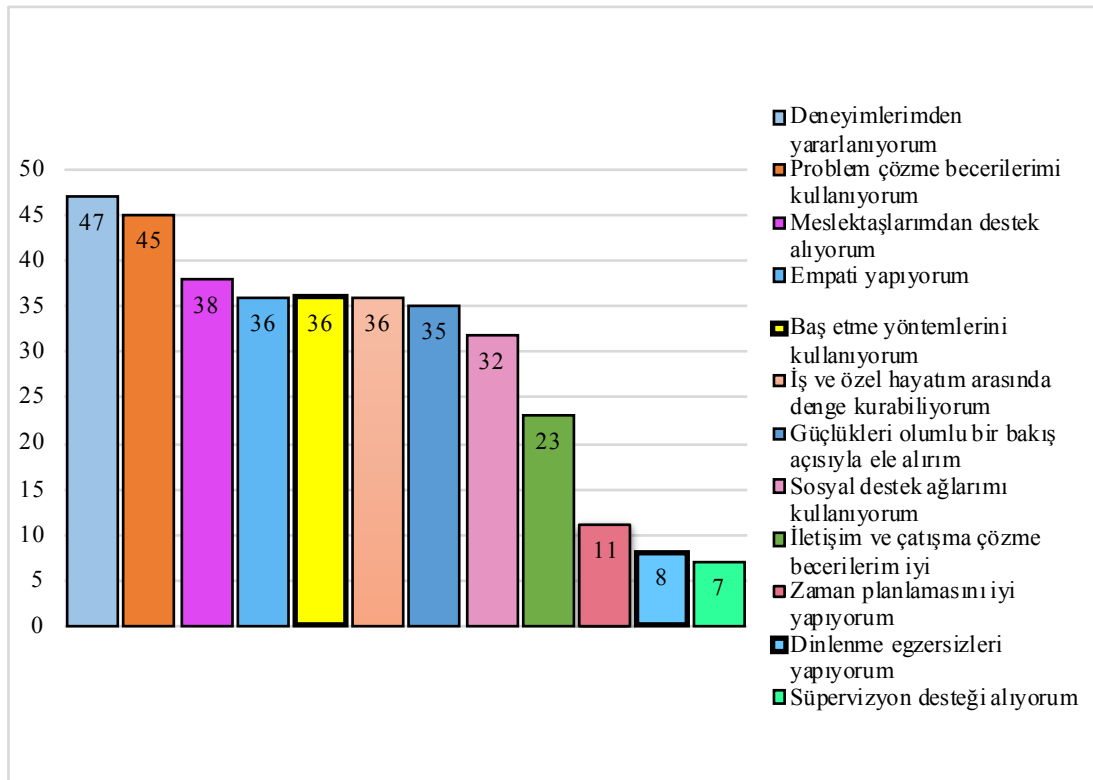
	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
Evet	44	40,7
Kısmen	25	23,1
Hayır	39	36,1
<b>Toplam</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>

Meslek elemanlarının %40,7'si psikolojik dayanıklılığını koruduğunu, %23,1'i kısmen koruduğunu, %36,1'i ise koruyamadığını belirtmiştir. Psikolojik dayanıklılığını koruduğunu düşünenlerin “*Evet*” ve “*Kısmen*” yanıtları toplamda %63,8'e (n=69) tekabül etmektedir. Bu bilgiye dayanarak çalışmaya katılan meslek elemanlarının yarısından fazlasının psikolojik dayanıklılığını çeşitli yöntemler ile korudukları yorumu yapılabilir. Katılımcıların PDÖ'den aldıkları ortalama puanın orta düzeyde olması da bu bulguyu destekler niteliktedir.

Ortaya çıkan sonuçlara bakıldığında meslek elemanlarının stresli bir alanda çalışmalarına rağmen psikolojik dayanıklılıklarını korumaya çalıştıkları görülmektedir. Dayanıklılıklarını hangi yöntemler ile koruduklarına ilişkin yanıtlar, tablo 19 ve şekil 4'te gösterilmiştir. Meslek elemanlarına birden fazla seçeneği işaretleyecekleri belirtilmiş ve eklemek istediklerini ise “diğer” seçeneğinde belirtebilecekleri ifade edilmiştir.

**Tablo 19:** Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıklarını Koruma Yöntemleri

Psikolojik Dayanıklılığı Koruma Yöntemleri	%
Deneyimlerimden yararlanıyorum	68,1
Problem çözme becerilerimi kullanıyorum	65,2
Meslektaşlarımdan destek alıyorum	55,1
Empati yapıyorum	52,2
Baş etme yöntemlerini kullanıyorum	52,2
İş ve özel hayatım arasında denge kurabiliyorum	52,2
Güçlükleri olumlu bir bakış açısıyla ele alırım	50,7
Sosyal destek ağlarımı kullanıyorum	46,4
İletişim ve çatışma çözme becerilerim iyi	33,3
Zaman planlamasını iyi yapıyorum	15,9
Dinlenme egzersizleri yapıyorum	11,6
Süpervizyon desteği alıyorum	10,1

**Şekil 4:** Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıklarını Koruma Yöntemleri

Katılımcıların %68,1'i deneyimlerinden yararlandığını; %65,2'si problem çözme becerilerini kullandığını; %55,1'i meslektaşlarından destek aldığını; %52,2'si empati yaptığını; %52,2'si baş etme yöntemlerini kullandığını; %52,2'si iş ve özel hayatı arasında denge kurduğunu; %50,7'si güçlükleri olumlu bir bakış açısı ile ele aldığını; %46,4'ü sosyal destek ağlarını kullandığını; %33,3'ü iletişim ve çatışma becerilerinin iyi olduğunu; %15,9'u zaman planlamasını iyi yaptığını; %11,6'sı ise dinlenme egzersizleri yaptığını belirtmiştir. En az kullanılan tekniğin ise %10,1 ile “süpervizyon desteği” olduğu ortaya çıkmıştır. Psikolojik dayanıklılığın korunmasında oldukça önemli bir yeri olan süpervizyon desteğinin araştırma bulgularında en düşük düzeyde çıkması; ülkemizde kurumsallaşmış bir süpervizyon sisteminin olmaması ile ilişkilendirilebilir. Literatür incelendiğinde, psikolojik dayanıklılığın sağlanmasında süpervizyonun kullanılmasının oldukça önemli olduğunu gösteren araştırmalar mevcuttur. Beddoe ve diğerleri (2014), iş yerindeki stresör ve taleplere göre kendilerini dayanıklı olarak tanımlayan deneyimli profesyonellerin algısını araştırmak için toplam 27 katılımcı ile yaptığı nitel araştırmada; araştırma soruları arasında yer almamasına rağmen, katılımcıların tamamı dayanıklılığın artırılmasında süpervizyonun önemli bir rolü olduğunu kendileri vurgulamıştır. Katılımcılar süpervizyonun sosyal hizmet uzmanlarını destekleyen en önemli faktör olduğunu vurgulamalarının yanı sıra; meslektaş desteğinin de oldukça önemli olduğunu belirtmişlerdir. Meslektaş desteğinin psikolojik dayanıklılığı korumada sıklıkla kullanılan yöntemlerden biri olması, bu araştırmanın sonuçları ile de paralellik gösteren bir bulgudur.

Grant ve diğerlerinin (2013) lisans ve lisansüstü düzeydeki 35 katılımcı ile yaptığı diğer bir araştırmada da dayanıklılığı arttırmada kullanılan en yaygın tekniklerin süpervizyon ve zaman yönetimi olduğu bulunmuştur. Ancak bu araştırma sonuçlarında ise; zaman planlaması ve süpervizyon desteği en az kullanılan yöntemler arasındadır.

Kinman ve Grant (2017) İngiltere’de işe yeni başlayan sosyal hizmet uzmanları ile yaptığı araştırmada çok yönlü müdahaleyi değerlendirmişlerdir. Çalışma grubu (n=25), hizmetlerinin ilk yılında iki aylık bir eğitim almıştır. Kontrol grubu (n=31) ise çocuk hizmetlerinde yeni çalışmaya başlayan uzmanlardır. Eğitimin tamamlanmasından sekiz hafta sonra, eğitimin ilk başlarında en az yararlı olarak nitelendirilen tekniklerden biri olan süpervizyonun, eğitim tamamlandıktan sonra katılımcıları dörtte üçü tarafından “yararlı” veya “çok yararlı” olarak değiştiği görülmüştür.

Güzel ve Selcik (2017), 12 sosyal hizmet uzmanı ile yaptıkları nitel araştırmanın bulgularına dayanarak, süpervizyon desteğinin kurumsallaşmış bir şekilde verilmesini önermişlerdir (s. 2861). Görüldüğü gibi yapılan birçok araştırmada süpervizyonun gerekliliğinden bahsedilmiştir. Süpervizyon desteği meslek elemanlarının alandaki güçlüklerle etkili bir şekilde baş edebilmesine katkı sağlayacağı için psikolojik dayanıklılıklarının korunmasını da sağlayacaktır.

Katılımcılar, en az “süpervizyon desteği alıyorum” seçeneğini işaretlemiştir, ancak psikolojik dayanıklılıklarını korumak için belirttikleri ilk üç yöntem arasında “meslektaşlarımdan destek alıyorum” seçeneği de yer almaktadır. Özkan’ın (2016) çalışmasında da belirttiği gibi, kurumsallaşmış bir süpervizyon desteği olmasa da meslek elemanları bu gereksinimi, ikili ilişkilerle, mesleki bilgisine, becerisine ve deneyimine güvendikleri meslektaşlarından aldıkları destekle karşılamaktadır (s. 76). Bunun karşılığı ise, uluslararası literatürde “*peer coaching*” olarak geçmektedir. Bu yöntem kuramsal çerçevede de belirtildiği gibi, psikolojik dayanıklılığın inşa edilmesinde gerekli olan ve süpervizyonun bir türü olarak ele alınabilecek stratejilerden birisidir.

### ***Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılık Eğitimi Alıp Almama Durumu ve Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki***

Bu kısımda katılımcıların eğitim düzeyi ve psikolojik dayanıklılık eğitimi alma arasındaki ilişki irdelenmektedir. Doktora eğitimi olan katılımcıların az sayıda olması nedeni ile yüksek lisans ve doktora düzeyinde eğitime sahip olan katılımcıların verileri “lisansüstü eğitim” değişkeni altında birleştirilmiştir. Lisans ve lisansüstü düzeyinde eğitim alanların psikolojik dayanıklılık eğitimi alma arasındaki ilişki tablo 20’de gösterilmektedir.

**Tablo 20:** Psikolojik Dayanıklılık Eğitimi Alma ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki

		Psikolojik Dayanıklılık Eğitimi Alma Durumu			
Eğitim Düzeyi		Evet	Hayır	Toplam	p
Lisans	Sayı	8	71	79	0,51 <sup>a</sup>
	%	7,5	66,4	73,9	
Lisansüstü	Sayı	4	24	28	
	%	3,7	22,4	26,1	
Toplam	Sayı	12	95	107	
	%	11,2	88,8	100,0	

(a) Fisher's Exact Test

Katılımcıların %11,2'sinin psikolojik dayanıklılık eğitimi aldığı gözlenirken, %88,8'inin psikolojik dayanıklılık eğitimi almadığı gözlenmiştir. Görüldüğü gibi araştırmaya katılan meslek elemanlarının önemli bir çoğunluğu psikolojik dayanıklılık eğitimi almamıştır. Psikolojik dayanıklılık eğitimi aldığını belirten katılımcıların ise %7,5'i lisans mezunu, %3,7'si ise yüksek lisans ve doktora mezunudur. Katılımcıların eğitim düzeyi ile psikolojik dayanıklılık eğitimi alma durumu arasındaki ilişkiye bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). Psikolojik dayanıklılık eğitimi alan meslek elemanlarının çok az sayıda olması ise, lisans ve lisansüstü eğitim müfredatlarında meslek elemanlarına dayanıklılık konusunda bir eğitim verilmemesinden kaynaklı olabilir. Buradan hareketle psikolojik dayanıklılık eğitiminin hem lisans hem de lisansüstü eğitim müfredatında yer almadığı yorumu yapılabilir. Bir sonraki kısımda ise, psikolojik dayanıklılık eğitimi aldığını belirten katılımcıların hangi meslek gruplarından olduğu bilgileri yer almaktadır.

### ***Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılık Eğitimi Alma Durumu ve Meslek Grupları Arasındaki İlişki***

Bu kısımda lisans, yüksek lisans ve doktora eğitimi süresince psikolojik dayanıklılık eğitimi aldığını belirten meslek elemanlarının hangi meslek gruplarından olduğu ve farklı mesleklerden olmaya göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

**Tablo 21:** Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılık Eğitim Alma Durumu ve Meslek Grupları Arasındaki İlişki

Meslek Grubu		Psikolojik Dayanıklılık Eğitimi Alma Durumu		Toplam	p
		Evet	Hayır		
Sosyal Hizmet Uzmanı	Sayı	4	37	<b>41</b>	0,504 <sup>a</sup>
	%	3,7	34,6	<b>38,3</b>	
Psikolog	Sayı	2	10	<b>12</b>	
	%	1,9	9,3	<b>11,2</b>	
Sosyolog	Sayı	0	8	<b>8</b>	
	%	0,0	7,5	<b>7,5</b>	
Çocuk Gelişimci	Sayı	4	16	<b>20</b>	
	%	3,7	15,0	<b>18,7</b>	
Öğretmen	Sayı	2	24	<b>26</b>	
	%	1,9	22,4	<b>24,3</b>	
<b>Toplam</b>	<b>Sayı</b>	<b>12</b>	<b>95</b>	<b>107</b>	
	<b>%</b>	<b>11,2</b>	<b>88,8</b>	<b>100,0</b>	

(a) Pearson Chi-Square Test

Psikolojik dayanıklılık eğitimi alan meslek elemanı sayısının oldukça az olduğu tablo 21’de görülmektedir. Bu konuda eğitim alan meslek elemanlarının sayı olarak dağılımına baktığımızda ise 8’inin sosyal hizmet uzmanı ve çocuk gelişimci, 4’ünün ise öğretmen ve psikolog olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan meslek elemanlarından sosyologlar ise psikolojik dayanıklılık eğitimi almadıklarını belirtmiştir. Katılımcıların meslek grubu ve psikolojik dayanıklılık eğitimi alıp almamaları arasındaki ilişkide istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı gözlenmiştir ( $p>0,05$ ).

***Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıklarını Koruma Durumu ile Çocuk Refahı Alanındaki Hizmet Süresi Arasındaki İlişki***

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının çocuk refahı alanındaki hizmet süreleri ve psikolojik dayanıklılıklarını koruma durumları arasındaki ilişkiyi analiz etmek için hizmet süreleri üç kategoriye ayrılarak yeniden gruplama yapılmıştır. Meslek

elemanlarının %60,2'sinin çocuk refahı alanındaki hizmet süresinin 5 yıldan az olduğu, %22,2'sinin 6-15 yıl arasında olduğu, %17,6'sının 16 yıldan fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Meslek elemanlarının çocuk alanındaki hizmet süresi ve psikolojik dayanıklılıklarını koruma duruma arasındaki ilişkide istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı aşağıdaki tabloda görülmektedir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 22:** Meslek Elemanlarının Dayanıklılıklarını Koruma Durumları İle Çocuk Refahı Alanındaki Hizmet Süresi Alanındaki İlişki

Psikolojik Dayanıklılığını Koruma Durumu		Çocuk Refahı Alanındaki Hizmet Süresi			Toplam	p
		<5 yıl	6-15 yıl	>16 yıl		
Evet	Sayı	29	9	6	44	0,28 <sup>a</sup>
	%	26,9	8,3	5,6	40,7	
Hayır	Sayı	24	10	5	39	
	%	22,2	9,3	4,6	36,1	
Kısmen	Sayı	12	5	8	25	
	%	11,1	4,6	7,4	23,1	
Toplam	Sayı	65	24	19	108	
	%	60,2	22,2	17,6	100,0	

(a) Pearson Chi-Square Test

#### 4.4. MESLEK ELEMANLARININ ALANDA KARŞILAŞTIKLARI GÜÇLÜKLER VE GÜÇLÜKLERLE BAŞ ETME TARZLARI

Bu kısımda meslek elemanlarının çalıştıkları alanı stres düzeyi bakımından nasıl nitelendirdikleri, alanda karşılaştıkları güçlükler ve güçlükler baş etme tarzlarına ilişkin alınan yanıtlar gösterilmektedir.

##### *Çocuk Refahı Alanını Stres Düzeyi Bakımından Nitelendirilmesi ve Stres Düzeyini Etkileyen Durumlar*

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının çocuk refahı alanını stres düzeyi bakımından nasıl nitelendirdikleri tablo 23'te görülmektedir.

**Tablo 23:** Çocuk Refahı Alanının Stres Düzeyi

Stres Düzeyi	Sayı	%
Az	1	0,9
Kısmen	19	17,8
Çok	87	81,3
<b>Toplam</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

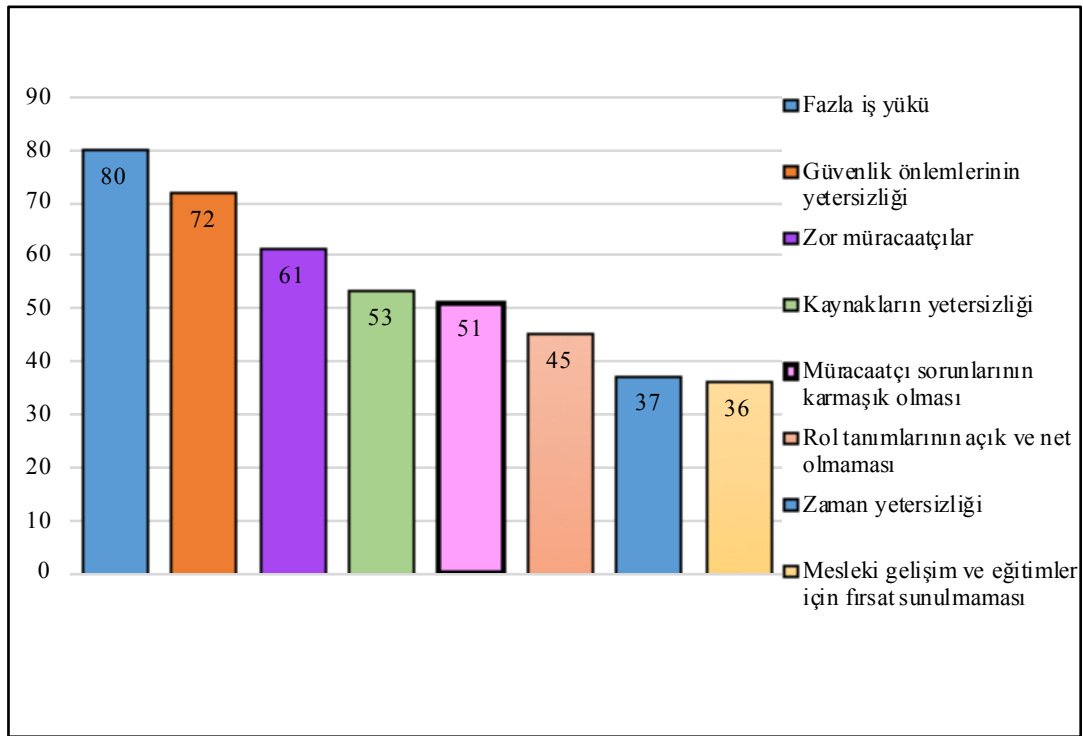
Çocuk refahı alanının stres düzeyi katılımcıların çoğunluğu tarafından (%81,3'ü) çok stresli, %17,8'i tarafından kısmen stresli ve %0,9'u tarafından ise az stresli olarak belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının çalıştıkları alanda kendilerini en çok strese iten durumlar tablo 24 ve şekil 5'te görülmektedir.

**Tablo 24:** Meslek Elemanlarının Stres Düzeyini Etkileyen Durumlar

Stres Düzeyini Etkileyen Durumlar	%
Fazla iş yükü	74,1
Güvenlik önlemlerinin yetersizliği	66,7
Zor müracaatçılar	56,5
Kaynakların yetersizliği	49,1
Müracaatçı sorunlarının karmaşık olması	47,2
Rol tanımlarının açık ve net olmaması	41,7
Zaman yetersizliği	34,3
Mesleki gelişim ve eğitim için fırsatlar sunulmaması	33,3
Diğer	4,6





**Şekil 5:** Meslek Elemanlarının Stres Düzeyini Etkileyen Durumlar

Katılımcılar kendilerini en çok strese iten durumun %74,1 ile fazla iş yükü olduğu belirtmiştir. Bulgularda en fazla oranda çıkan iş yükünün sadece mesleki işler ile ilgili olmadığı, katılımcıların sorumlu oldukları evlerin her türlü işleriyle ilgilendikleri hem kendileri tarafından dile getirilmiştir hem de veri toplama sürecinde gözlenmiştir. Meslek elemanları, sorumlu oldukları evlerin fatura, boya, alışveriş, evrak işi gibi birden fazla işi ile ilgilendiklerinden bahsetmişlerdir. Bu nedenle iş yükü, sadece alan veya çocuklarla çalışmak bağlamında değerlendirilmemelidir. Katılımcıların belirttiği diğer stresörler ise sırasıyla şu şekildedir; %66,7'si güvenlik önlemlerinin yetersizliğini, %56,5'i zor müracaatçıların olduğunu, %49,1'i kaynakların yetersizliğini, %47,2'si müracaatçı sorunlarının karmaşık olduğunu, %41,7'si rol tanımlarının açık ve net olmadığını, %34,3'ü zamanın yetersizliğini, %33,3'ü ise mesleki gelişim ve eğitimler için kendilerine fırsat sunulmadığını belirtmiştir. “Diğer” seçeneğini işaretleyen katılımcılar (n=5) ise; idarecilerin yetkin olmaması, idarecilerin mevzuata hakim olmaması, kuruluşlara ulaşım problemi, ideolojik baskı ve personelin motivasyonunu arttıracak imkanların olmamasının stres düzeyinde etkili olduğunu belirtmişlerdir.

Literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde bu araştırmanın sonuçları ile paralellik gösteren araştırma sonuçları mevcuttur. Berkün'ün (2010) Bursa İl Müdürlüğü ve bünyesindeki kuruluşlarda yaptığı araştırmada, araştırmaya katılan sosyal hizmet uzmanlarının çoğu, kurumlarda meslek elemanlarını destekleyecek yeterlilikte mesleki ve bilimsel kaynakların olmadığını ve kurumlarda yararlanabilecek kütüphanelerin bulunmadığını ifade etmişlerdir. Söğütü'nün (2015) çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanları ile yaptığı araştırmada da kuruluşların uzaklığı problemi belirtilen sorunlardan biridir. Gelen ve Çınar'ın (2014) çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanları ile yaptığı araştırmada ise hem bakım elemanları hem de yönetici ve meslek elemanları iş yükü fazlalığını ve evlerin merkeze olan uzaklığının bu alandaki sorunlar arasında olduğunu belirtmişlerdir (s. 551-552).

Literatür incelendiğinde; sosyal hizmet uzmanlarının ve sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan diğer personelin iş stresörleri arasında en çok iş yükünün fazlalığını belirttiğini gösteren (Gelen ve Çınar, 2014, s. 551; Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, s. 189; Johnson ve diğerleri, 2005, s. 184; Lloyd ve diğerleri, 2005, s. 87; Zengin ve Çalış, 2017, s. 57) ve fazla iş yükünün tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarıda noksanlık alt boyutlarını arttıracığını (Aslan ve Erbay, 2017, s. 553; Yürür ve Sarıkaya, 2012, s. 457) ifade eden araştırmalar mevcuttur. Bu araştırma sonucunda da meslek elemanlarının, stres düzeylerini en fazla etkileyen etkenin "fazla iş yükü" olarak ortaya çıkması literatürdeki diğer araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir. Bahsi geçen araştırmalar sadece çocuk refahı alanını kapsamasa bile, sosyal hizmet kuruluşlarında iş yükü probleminin her alanda olduğu bilinen bir gerçektir. Ceylan ve diğerlerinin (2016) farklı alanlarda çalışan 192 sosyal hizmet uzmanı ile yaptığı araştırmada ise, iş yükünün en fazla olduğu alan %33,7 ile aile ve çocuk refahı olarak ortaya çıkmıştır (s. 59).

Araştırma bulgularında ortaya çıkan diğer stresörleri de farklı araştırmaların sonuçlarında görmek mümkündür. Özateş ve Atauz'un (2011) çocuk refahı alanında sosyal hizmet uzmanları (n=100) ile yaptığı araştırmada, uzmanlar çalıştıkları alanda güçlük yaratan durumları fazla iş yükü, personel sayısının eksikliği ve kaynakların yetersizliği olarak sıralamıştır (s. 108). Collings ve Murray'in (1996) sosyal hizmet uzmanları ile yaptığı araştırmada iş yerindeki stresörler; iş hedeflerini planlama ve bunlara ulaşmada yaşanan baskı, bazı müracaatçıların spesifik sorunlarına cevap bulamamak, fazla iş yükü ve

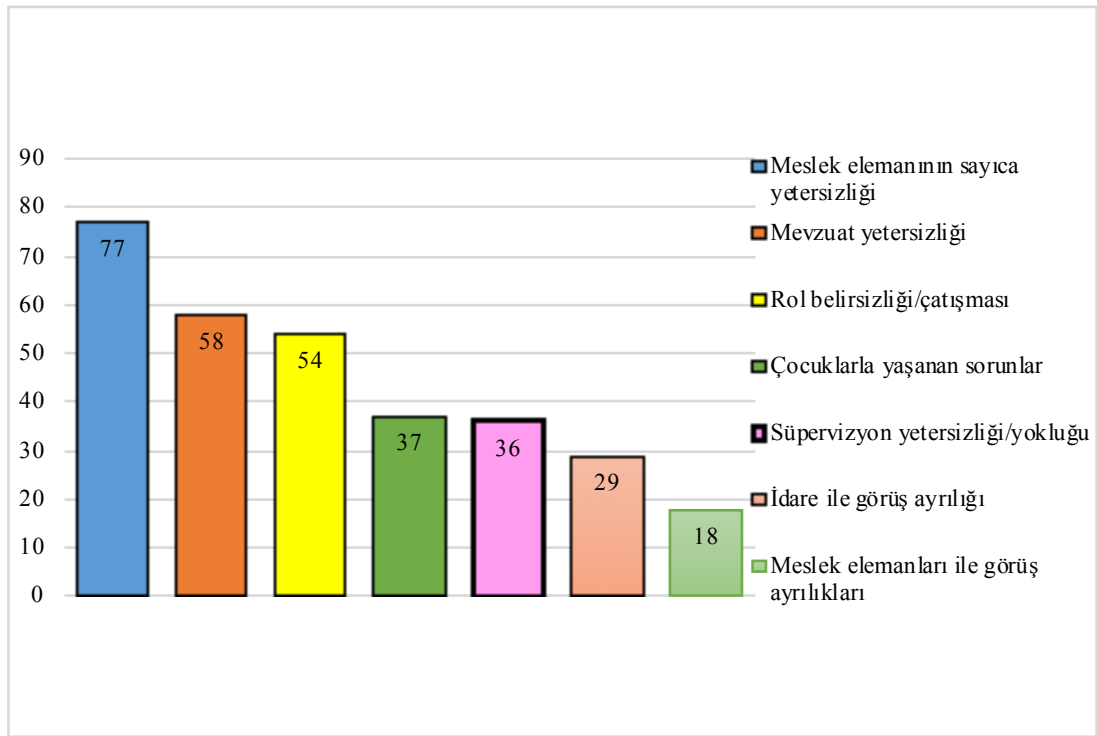
süpervizyondan memnuniyetsizlik olarak ifade edilmiştir (s. 383). NASW'ın (2008) 3653 sosyal hizmet uzmanı ile yaptığı araştırmanın sonuçlarına bakıldığında; katılımcıların %31'i zamanın yetersizliğinden dolayı işlerini tamamlamakta güçlük yaşadıklarını, %25'i fazla iş yükünün olduğunu, %16'sı ise zorlu müracaatçıların stres düzeyini etkilediğini ifade etmişlerdir (s. 2). Araştırma bulgularında sadece çocuk refahı alanında yaşanan güçlükler değil sosyal hizmet alanında yaşanan güçlükleri ele alan araştırmalara da yer verilmiştir. Görüldüğü gibi sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan meslek elemanlarının iş stresörleri küresel anlamda benzerlik göstermektedir.

### ***Meslek Elemanlarının Baş Etmekte Güçlük Yaşadıkları Durumlar***

Tablo 25 ve şekil 6'da meslek elemanlarının baş ederken güçlük yaşadıkları durumlar yer almaktadır.

**Tablo 25:** Meslek Elemanlarının Baş Etmekte Güçlük Yaşadıkları Durumlar

<b>Güçlük Yaşadıkları Durumlar</b>	<b>%</b>
Meslek elemanının sayıca yetersizliği	73,3
Mevzuat yetersizliği	55,2
Rol belirsizliği/çatışması	51,4
Çocuklarla yaşanan sorunlar	35,2
Süpervizyonun yetersizliği/yokluğu	34,3
İdareciler ile yaşanan görüş ayrılıkları	27,6
Meslek elemanları ile yaşanan görüş ayrılıkları	17,1
Diğer	4,8



**Şekil 6:** Meslek Elemanlarının Baş Etmekte Güçlük Yaşadıkları Durumlar

Katılımcıların %73,3'ü meslek elemanlarının sayı olarak yetersizliği, %55,2'si mevzuat yetersizliği, %51,4'ü rol belirsizliği/çatışması, %35,2'si çocuklarla yaşanan sorunlar, %34,3'ü süpervizyonun yetersizliği/yokluğu, %27,6'sı idareciler ile görüş ayrılıkları, %17,1'i ise meslek elemanları ile görüş ayrılıkları konularında güçlük yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bu sorudaki seçeneklere ek olarak beş katılımcı "diğer" seçeneğini işaretlemiştir. Diğer seçeneğini işaretleyen katılımcılar ise; çocukların aileleri, bakanlığın meslek elemanlarına karşı olan olumsuz tutumu ve çocuk sayısının fazlalığı konularında güçlük yaşadıklarını ifade etmişlerdir.

Literatürde çocuk refahı alanında yapılan diğer araştırmalara bakıldığında; Söğütlü'nün (2015) meslek elemanlarının sevgi evlerini nasıl değerlendirdiklerini ortaya çıkarmaya yönelik yaptığı araştırmada, katılımcıların %22,3'ü kapasite fazlalığı problemi olduğunu ifade etmiştir (s. 117). Gelen ve Çınar'ın (2014) Samsun'da yaptığı araştırmada ise katılımcıların çocuklarla ilgili en fazla belirttiği sorunlar problemlili çocuklar ve normal çocukların bir arada olması ile kapasite fazlalığıdır. Personelle ilgili belirtilen sorunlar arasında ise kurumdaki çalışanlar arasındaki çatışma sorunu yaşandığı ortaya çıkmıştır (s. 548-549).

Berkün'ün (2010) Bursa İl Sosyal Hizmetler Müdürlüğü ve müdürlüğe bağlı kuruluşlarda çalışan sosyal hizmet uzmanları (n=14) ve yöneticiler (n=5) ile yaptığı araştırma, katılımcıların personel sayısının yetersizliğinden şikayetçi olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmaya katılan yöneticiler ise, mevzuat ve idari anlamda düzenlemelerin yapılması gerektiğini, bu konuda yetersizlikler olduğunu ifade etmiştir (s. 105-107). Bu sonuçlar, bu araştırmada ortaya çıkan bulgular ile paralellik göstermektedir.

### ***Meslek Elemanlarının BÇSÖ-KF ve Alt Boyutlarından Aldığı Puanlara İlişkin Bulgular***

BÇSÖ-KF'de 14 alt boyut ve her alt boyutun iki maddesi bulunmaktadır. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının BÇSÖ-KF'nin alt boyutlarına ilişkin aldıkları puanların ortalaması büyükten küçüğe doğru sıralanmış olup meslek elemanlarının başa çıkma stratejileri belirlenmiştir. Tablo 26'da da görüldüğü gibi katılımcıların kullandıkları yöntemler sırasıyla şu şekilde dağılmaktadır; araçsal sosyal destek kullanma (ASDK), planlama (PL), olumlu yeniden yorumlama (OYY), kabullenme (KAB), duygulara odaklanma ve ortaya koyma (DOK), dine yönelme (DİN), duygusal sosyal destek alma (DSDK), diğer etkinlikleri bırakma (DEB), kendini sınırlandırma (KS), mizah (MİZ), zihinsel olarak ilgiyi kesme (ZİK), davranışsal olarak ilgiyi kesme (DİK), yadsıma (YAD) ve madde kullanımıdır (MK). Katılımcıların baş etme yöntemi olarak en fazla araçsal sosyal desteği kullandığı en az da madde kullandığı ortaya çıkmıştır. Ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışmasını yapan Bacanlı ve diğerleri (2013), alt boyutların problem odaklı başa çıkma, duygusal odaklı başa çıkma ve işlevsel olmayan başa çıkma olarak üç kategori içinde yer alabileceğini belirtmişlerdir. Problem odaklı başa çıkmanın içinde; ASDK, PL, DEB ve KS; duygusal odaklı başa çıkmanın içinde, OYY, DSDK, KAB, DİN ve MİZ; işlevsel olmayan başa çıkmanın içinde ise YAD, DOK, DİK, ZİK ve MK alt boyutlarının yer aldığını belirtmişlerdir (s. 83). Ortaya çıkan sonuçlara bakıldığında ise; meslek elemanlarının en çok kullandığı yöntemin problem odaklı başa çıkma olduğu ve o yöntemleri de duygusal odaklı başa çıkmanın takip ettiği görülmektedir. En az kullanılan yöntemin ise işlevsel olmayan başa çıkma yöntemleri olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Maddi (2005), kişilik özelliği olan psikolojik dayanıklılığın sağlanmasında problem odaklı başa çıkmanın kullanıldığını ifade etmiştir (s. 261).

**Tablo 26:** Meslek Elemanlarının BÇSÖ-KF'den Aldığı Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar	Min.	Max.	Ort. ± SS
Araçsal Sosyal Destek Kullanma	2,00	8,00	6,55 ± 1,34
Planlama	3,00	8,00	6,49 ± 1,28
Olumlu Yeniden Yorumlama	2,00	8,00	5,88 ± 1,36
Kabullenme	3,00	8,00	5,80 ± 1,40
Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma	2,00	8,00	5,70 ± 1,54
Dine Yönelme	0,00	8,00	5,63 ± 2,08
Duygusal Sosyal Destek Kullanma	1,00	8,00	5,19 ± 1,40
Diğer Etkinlikleri Bırakma	2,00	8,00	5,03 ± 1,57
Kendini Sınırlandırma	1,00	8,00	4,86 ± 1,40
Mizah	2,00	8,00	4,63 ± 1,69
Zihinsel Olarak İlgiyi Kesme	1,00	8,00	4,56 ± 1,54
Davranışsal Olarak İlgiyi Kesme	2,00	7,00	3,33 ± 1,37
Yadsıma	1,00	7,00	3,02 ± 1,22
Madde Kullanımı	2,00	6,00	2,33 ± 0,93

Bu kısımda ölçeğin alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olup olmadığı meslek elemanlarının sosyo-demografik ve meslek özellikleri değişkenlerine göre irdelenmektedir. Karşılaştırmalarda baş etmede en çok kullanılan ilk yedi yöntem yorumlanmıştır. Meslek elemanlarının BÇSÖ-KF tüm alt boyutlarına ait puanlarının normal dağılım göstermediği gözlemlendiği ( $p < 0,05$ ) için parametrik olmayan testler ile analiz yapılmıştır. Meslek elemanlarının BÇSÖ-KF'ye ait yedi alt grup açısından yapılan karşılaştırmalara ilişkin istatistiksel değerler sosyo-demografik ve mesleki özellikler olarak ayrılmış olup tablo 27 ve 28'de gösterilmiştir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının yaş grupları incelendiğinde “25 yaş altı” değişkeninde bir meslek elemanı olduğu için analize dahil edilmemiştir. Meslek elemanlarının yaş değişkenine göre yedi baş etme alt boyutu incelendiğinde DSDK ve DOK alt boyutları hariç diğer alt boyutlarda anlamlı farklılık gözlenmemiştir ( $p > 0,05$ ). Meslek elemanlarının yaş gruplarına göre farklılık çıkan DSDK ve DOK alt boyutlarında gruplar arası karşılaştırma testi yapılmıştır. Bu bağlamda DSDK boyutunu en çok kullanan yaş grubunun “30-34”; en az kullanan grubun ise “45 yaş ve üstü” olduğu gözlemlenmiştir. DOK alt boyutu ise en çok kullanan yaş gruplarının “25-29 yaş” ve “30-34

yaş” ve en az kullanan yaş grubunun ise “35-39” olduğu bulunmuştur. Meslek elemanlarının yaş değişkenine göre duygu odaklı baş etme ve işlevsel olmayan baş etme yöntemlerini kullandıkları görülmektedir.

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre baş etmede en çok kullandıkları yedi alt boyut (bkz. tablo 25) incelendiğinde; işlevsel olmayan başa çıkma yönteminin içerisinde yer alan DOK alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ( $p<0,05$ ). Kadın meslek elemanlarının DOK boyutunu erkek meslek elemanlarına göre daha etkin kullandığı söylenebilir. DOK haricinde diğer tüm alt gruplarda istatistiki olarak anlamlı farklılık gözlenmemiştir ( $p>0,05$ ).

Katılımcıların gelir değişkenine göre ölçeğin yedi alt boyutu incelendiğinde; duygusal odaklı başa çıkma yönteminden DSDK alt boyutunda anlamlı farklılık ( $p<0,05$ ) gözlemlendiği, diğer alt boyutlarda ise anlamlılık ortaya çıkmadığı görülmektedir. Gelirinin yetersiz olduğunu belirten katılımcıların bu boyutu daha fazla kullandıkları görülmektedir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre ise BÇSÖ-KF’den aldıkları puanlar bakımından yedi alt boyutta da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı gözlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 27:** Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre BÇSÖ-KF Alt Boyutlarına İlişkin Puanlar

Sosyo-demografik Değişkenlere Göre BÇSÖ-KF Alt Boyutlarına İlişkin Puanlar															
	ASDK		DOK		KAB		DİN		OYY		DSDK		PL		
Yaş	Ort. ± SS	p	Ort. ± SS	p	Ort. ± SS	p	Ort. ± SS	p	Ort. ± SS	p	Ort. ± SS	p	Ort. ± SS	p	
25-29	6,66±1,42	0,27 <sup>b</sup>	6,34±1,29	0,00 <sup>b</sup>	5,76±1,21	0,82 <sup>b</sup>	5,66±1,97	0,54 <sup>b</sup>	6,00±1,04	0,30 <sup>b</sup>	5,59±1,30	0,01 <sup>b</sup>	6,52±1,18	1,00 <sup>b</sup>	
30-34	6,95±1,02		6,48±1,08		5,67±1,28		5,71±2,24		5,33±1,62		5,76±1,00		6,48±1,40		
35-39	6,50±1,45		4,86±1,51		5,93±1,44		6,29±1,77		6,43±1,28		4,86±1,66		6,50±1,40		
40-44	5,93±1,58		5,07±1,75		5,67±1,29		5,13±2,23		5,80±1,42		4,80±1,57		6,53±1,06		
45 ve üstü	6,44±1,15		5,17±1,50		6,06±1,92		5,11±2,30		5,94±1,39		4,39±1,42		6,39±1,61		
<b>Cinsiyet</b>															
Kadın	6,73±1,22	0,06 <sup>a</sup>	6,01±1,39	0,00 <sup>a</sup>	5,75±1,32	0,59 <sup>a</sup>	5,93±1,27	0,08 <sup>a</sup>	5,96±1,39	0,49 <sup>a</sup>	5,38±1,27	0,06 <sup>a</sup>	6,44±1,40	0,61 <sup>a</sup>	
Erkek	6,17±1,50		5,09±1,65		5,89±1,55		5,09±2,32		5,71±1,30		4,77±1,59		6,63±1,03		
<b>Medeni Durum</b>															
Evli	6,64±2,06	0,61 <sup>b</sup>	5,36±1,86	0,58 <sup>b</sup>	6,18±1,40	0,44 <sup>b</sup>	6,09±2,02	0,76 <sup>b</sup>	6,09±1,14	0,85 <sup>b</sup>	5,09±1,92	0,88 <sup>b</sup>	6,45±1,21	0,93 <sup>b</sup>	
Bekâr	6,53±1,24		5,77±1,49		5,78±1,39		5,59±2,07		5,84±1,37		5,21±1,36		6,50±1,30		
Boşanmış	6,67±1,53		5,00±2,00		5,00±1,73		5,33±3,06		6,00±2,00		5,00±0,00		6,33±1,53		
<b>Gelir Düzeyi</b>															
Gelirim yeterli	6,48±1,33	0,42 <sup>a</sup>	5,60±1,61	0,58 <sup>a</sup>	5,76±1,50	0,84 <sup>a</sup>	5,72±2,17	0,33 <sup>a</sup>	5,88±1,35	0,77 <sup>a</sup>	4,91±1,44	0,04 <sup>a</sup>	6,45±1,40	0,74 <sup>a</sup>	
Gelirim yetersiz	6,68±1,36		5,82±1,48		5,84±1,29		5,41±1,94		5,95±1,35		5,57±1,30		6,59±1,13		
<b>(a)</b> Mann-Whitney Test <b>(b)</b> Kruskal-Wallis Test															
<b>ASDK:</b> Araçsal Sosyal Destek Kullanma				<b>DOK:</b> Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma				<b>KAB:</b> Kabullenme				<b>DİN:</b> Dine Yönelme			
<b>OYY:</b> Olumlu Yeniden Yorumlama				<b>DSDK:</b> Duygusal Sosyal Destek Kullanma				<b>PL:</b> Planlama							



**Tablo 28:** Mesleki Özellik Değişkenlerine Göre BÇSÖ-KF Alt Boyutlarına İlişkin Puanlar

Mesleki Özelliklere Göre BÇSÖ-KF Alt Boyutlarına İlişkin Puanlar														
	ASDK		DOK		KAB		DİN		OYY		DSDK		PL	
Mesleki Deneyim														
1-5 yıl	6,77±1,38	0,02 <sup>a</sup>	6,16±1,34	0,01 <sup>a</sup>	5,79±1,34	0,10 <sup>a</sup>	5,81±2,04	0,39 <sup>a</sup>	5,86±1,36	0,22 <sup>a</sup>	5,47±1,35	0,00 <sup>a</sup>	6,42±1,28	0,04 <sup>a</sup>
6-10 yıl	6,65±1,41		6,18±1,38		5,88±0,99		5,94±2,19		5,88±1,50		5,82±1,19		6,94±1,03	
11-15 yıl	5,50±1,31		5,50±1,51		5,33±1,37		4,75±1,86		5,08±1,31		4,25±1,14		5,67±1,67	
16-20 yıl	7,00±1,11		4,57±1,50		6,71±1,54		5,93±2,06		6,29±1,38		5,21±1,25		7,07±0,92	
>20 yıl	6,35±1,00		5,29±1,61		5,41±1,54		5,24±2,28		6,12±1,17		4,53±1,59		6,35±1,27	
<b>Çocuk refahı alanındaki deneyim</b>														
<1 yıl	5,67±1,15	0,10 <sup>a</sup>	4,67±1,53	0,11 <sup>a</sup>	5,00±1,73	0,31 <sup>a</sup>	4,67±2,31	0,03 <sup>a</sup>	5,33±1,15	0,43 <sup>a</sup>	5,00±0,00	0,17 <sup>a</sup>	6,33±0,58	0,73 <sup>a</sup>
1-5 yıl	6,81±1,33		6,02±1,50		5,92±1,36		6,02±2,03		6,02±1,32		5,42±1,32		6,53±1,33	
6-10 yıl	6,14±1,66		5,36±1,28		5,64±1,15		6,29±1,54		5,64±1,55		5,36±1,65		6,07±1,38	
11-15 yıl	6,00±1,15		5,60±1,43		5,20±1,48		3,80±2,15		5,30±1,25		4,70±0,82		6,40±1,51	
16-20 yıl	6,38±0,74		4,50±1,69		6,50±1,77		4,88±2,03		5,63±1,30		3,88±1,96		6,63±1,06	
>20 yıl	6,50±1,27		5,70±1,70		5,60±1,43		5,20±1,99		6,30±1,49		5,20±1,23		6,90±0,99	
<b>Meslek Grubu</b>														
Sosyal hizmet uzmanı	6,44±1,45	0,74 <sup>a</sup>	5,72±1,67	0,24 <sup>a</sup>	6,05±1,36	0,56 <sup>a</sup>	5,64±1,98	0,39 <sup>a</sup>	5,87±1,26	0,15 <sup>a</sup>	5,31±1,52	0,50 <sup>a</sup>	6,72±1,17	0,44 <sup>a</sup>
Psikolog	6,58±1,08		6,00±0,95		6,00±1,21		4,75±2,30		5,25±1,06		5,33±1,37		5,83±1,34	
Sosyolog	6,00±1,85		5,50±1,85		5,38±1,41		5,00±2,33		5,75±1,83		4,75±1,67		6,50±1,41	
Çocuk Gelişimci	6,58±1,17		6,16±1,68		5,74±1,45		6,11±1,88		5,68±1,42		5,47±1,17		6,47±1,31	
Öğretmen	6,85±1,22		5,27±1,31		5,50±1,50		5,88±2,16		6,35±1,35		4,88±1,31		6,46±1,36	
<b>(a) Kruskal-Wallis Test</b>														
<b>ASDK:</b> Araçsal Sosyal Destek Kullanma			<b>DOK:</b> Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma			<b>KAB:</b> Kabullenme			<b>DİN:</b> Dine Yönelme					
<b>OYY:</b> Olumlu Yeniden Yorumlama			<b>DSDK:</b> Duygusal Sosyal Destek Kullanma			<b>PL:</b> Planlama								

Tablo 28’de araştırmaya katılan meslek elemanlarının mesleki deneyim, çocuk refahı alanındaki deneyim ve meslek grubu değişkenlerine göre BÇSÖ-KF’den aldıkları ortalama puanlar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Sonuçlara bakıldığında ise; mesleki deneyim değişkeninde ASDK, DOK, DSDK ve PL alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gözlenmiştir ( $p<0,05$ ). ASDK alt boyutunu en fazla kullananlar sırasıyla; “16-20 yıl”, “1-5 yıl”, “6-10 yıl” mesleki deneyime sahip olan meslek elemanlarıdır. DOK alt boyutunun en fazla; “6-10 yıl”, “1-5 yıl” ve “11-15 yıl” mesleki deneyime sahip olan meslek elemanlarında kullanıldığı ortaya çıkmıştır. DSDK alt boyutunu ise; en fazla “6-10 yıl” mesleki deneyime sahip olan katılımcılar, en az “11-15 yıl” deneyime sahip olan meslek elemanları kullanmaktadır. PL alt boyutunun ise en çok “16-20 yıl”, en az ise “11-15 yıl” deneyime sahip olan meslek elemanlarının kullandığı bulgusu ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların çocuk refahı alanındaki deneyimlerine göre farklılık çıkan boyutlarda gruplar arası karşılaştırma testi yapılmıştır. Duygusal odaklı başa çıkma yöntemlerinden biri olan din alt boyutunda anlamlı farklılıklar gözlenmiş olup bu alt boyutu en fazla kullananların “6-10 yıl”, en az kullananların ise “11-15 yıl” deneyime sahip oldukları gözlenmiştir.

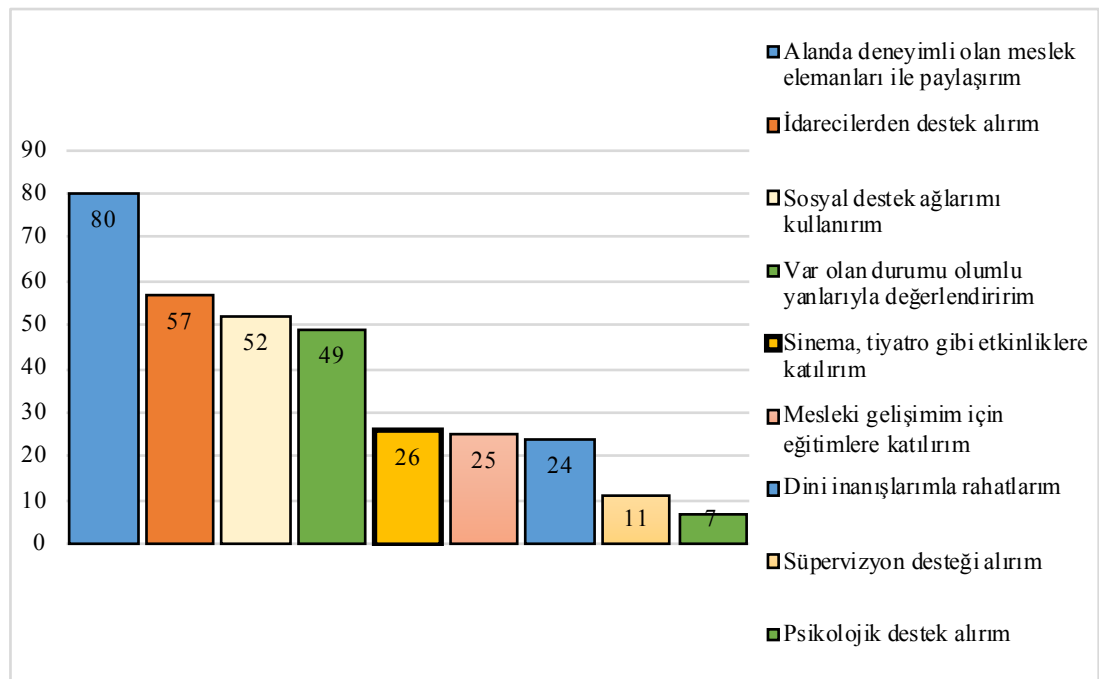
Katılımcıların meslek gruplarına göre BÇSÖ-KF’nin yedi alt boyutu incelendiğinde ölçeğin alt boyutlarının hiçbirinde anlamlı bir farklılık olmadığı gözlenmiştir ( $p>0,05$ ).

### ***Meslek Elemanlarının Baş Etme Tarzları***

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının çocuk alanında çalışırken yaşadıkları güçlüklerle nasıl baş ettikleri tablo 29 ve şekil 7’de görülmektedir.

**Tablo 29:** Meslek Elemanlarının Baş Etme Tarzları

Baş Etme Tarzları	%
Alanda deneyimli meslek elemanları ile paylaşırım	76,2
İdarecilerden destek alırım	54,3
Sosyal destek ağlarımı kullanırım	49,5
Var olan durumu olumlu yanlarıyla değerlendiririm	46,7
Sinema, tiyatro gibi etkinliklere katılırım	24,8
Mesleki gelişimim için eğitimlere katılırım	22,9
Dini inanışlarım ile rahatlarım	22,9
Süpervizyon desteği alırım	10,5
Psikolojik destek alırım	6,7
Diğer	1,0

**Şekil 7:** Meslek Elemanlarının Baş Etme Tarzları

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının %76,2'si (n=80) alandaki deneyimli meslek elemanları ile paylaştığını, %54,3'ü idarecilerden destek aldığını, %49,5'i sosyal destek ağlarını kullandığını, %46,7'si var olan durumu olumlu yanlarıyla değerlendirdiğini, %24,8'i sinema, tiyatro gibi etkinliklere katıldığını, %22,9'u mesleki gelişim için

eğitilmelere katıldığını, %22,9'u dini inanışları ile rahatladığını, %10,5'i ise süpervizyon desteği aldığını belirtmiştir. En az kullanılan başa çıkma yöntemi ise %6,7 oran ile “psikolojik destek alırım” seçeneğidir. “Diğer” seçeneğini işaretleyen bir katılımcı ise mesleki ve ikili ilişkilerini kullandığını belirtmiştir. Meslek elemanlarının verdikleri yanıtlara bakıldığında ilk kullandıkları baş etme stratejilerinin “araçsal sosyal destek” ve “olumlu yeniden yorumlama” kapsamına girdiği yorumu yapılabilir. Bu bulgu meslek elemanlarının BÇSÖ-KF'ye verdikleri yanıtların sonuçları ile paraleldir.

#### 4.5. MESLEK ELEMANLARININ PDÖ TOPLAM PUANI İLE BÇSÖ-KF ALT BOYUTLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bu kısımda araştırmaya katılan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığını ölçmek için kullanılan PDÖ ile başa çıkma tarzlarını belirlemek için kullanılan BÇSÖ-KF arasındaki ilişki incelenmiştir. PDÖ toplam puanı normal dağılım göstermekte iken, BÇSÖ-KF'nin alt boyutlarının normal dağılım göstermediği bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Alt boyutlar normal dağılım göstermediği için korelasyon katsayılarının anlamlılıkları test edilirken parametrik olmayan “Spearman Korelasyon Analizi” uygulanmıştır. Korelasyon analizi sonrasında ulaşılan bulgular tablo 30'da yer almaktadır.

**Tablo 30:** PDÖ Toplam Puanı ile BÇSÖ-KF Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon İstatistikleri

		<b>PDÖTP</b>	<b>ASDK</b>	<b>DOK</b>	<b>KAB</b>	<b>DİN</b>	<b>OYY</b>	<b>DSDK</b>	<b>PL</b>
<b>PDÖTP</b>	KK	1,00	0,10	-0,06	0,22	-0,04	0,27	0,02	0,29
	p		0,31	0,53	0,03	0,68	0,01	0,80	0,00
<b>ASDK:</b> Araçsal Sosyal Destek Kullanma		<b>DOK:</b> Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma							
<b>KAB:</b> Kabullenme		<b>DİN:</b> Dine Yönelme							
<b>OYY:</b> Olumlu Yeniden Yorumlama		<b>DSDK:</b> Duygusal Sosyal Destek Kullanma							
<b>PL:</b> Planlama									
<b>KK:</b> Korelasyon Katsayısı		<b>PDÖTP:</b> PDÖ Toplam Puanı							

PDÖ toplam puanı ile BÇSÖ-KF'nin kabullenme, olumlu yeniden yorumlama ve planlama alt boyutlarında istatistiksel pozitif anlamlı bir ilişki gözlenmiştir ( $p < 0,05$ ). PDÖ toplam puanı ile kabullenme alt boyutu arasında %22, olumlu yeniden yorumlama alt boyutu arasında %27, planlama alt boyutu arasında ise %29'luk bir ilişki ortaya çıkmıştır. Bu bulguya göre kabullenme, olumlu yeniden yorumlama ve planlama

yöntemlerinin kullanımı arttıkça psikolojik dayanıklılık düzeyinin arttığı yorumu yapılabilir.

Araştırmanın bulguları özetlenecek olursa; katılımcıların yarısından fazlasının (%67,6) kadın meslek elemanı olduğu, önemli çoğunluğunun (%74,1) lisans mezunu olduğu, yarısının (%51) genç yetişkinlik döneminde olduğu, yarısının mesleklerini henüz yeni deneyimledikleri ve yarıya yakınının ise (%38) sosyal hizmet uzmanı olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının önemli bir çoğunluğunun hizmet içi (%73,1) ve mesleki eğitim (%65,7) aldıkları ortaya çıkmıştır. Meslek elemanlarının çalıştıkları alanda çeşitli güçlükler yaşadıkları ve bu güçlüklerin de çoğunlukla kurumsal düzeydeki güçlükler olduğu araştırmanın bulgularına yansımıştır. Güçlükler ile baş etme noktasında ise, daha çok bireysel baş etme yöntemlerinin kullanıldığı görülmüş olup kurumsal düzeyde baş etme yöntemlerinin oldukça az olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Meslek elemanlarının orta düzeyde (PDÖ ortalama puanı: 58,70) psikolojik dayanıklılığa sahip oldukları bulunmuştur. Meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını çoğunlukla bireysel olarak geliştirdikleri yöntemler ile korudukları ortaya çıkmıştır. Son olarak ise kullanılan ölçeklerden hareketle, psikolojik dayanıklılık toplam puanı ve baş etme arasında bazı alt boyutlarda (kabullenme, olumlu yeniden yorumlama, planlama) anlamlı farklılıklar çıktığı gözlenmiştir. Tüm bu bulgular hem kendi içerisinde hem de ilgili literatür çerçevesinde bir arada değerlendirilmiş olup, araştırmanın sonuçları ve sonuçlara ilişkin önerilere izleyen bölümde yer verilmiştir.

## V. BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu kısımda araştırmanın bulguları çerçevesinde ulaşılan sonuçlara ve bu sonuçlar bağlamında da önerilere yer verilmektedir

#### 5.1. SONUÇLAR

Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık düzeyleri ve güçlüklerle baş etme tarzlarını ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada, bulgulardan elde edilen sonuçlar beş alt başlıkta sunulmaktadır.

##### *Meslek Elemanlarını Tanıtıcı Sonuçlar*

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının *sosyo-demografik* özellikleri incelendiğinde; yarısından fazlasının kadın, önemli bir çoğunluğunun lisans mezunu, yarısının genç yetişkinlik döneminde olduğu, tamamına yakınının evli ve yarısından fazlasının da çocuk sahibi olduğu tespit edilmiştir. Gelir düzeyini yeterli bulan ve bulmayan meslek elemanlarının oranı ise birbirine yakın çıkmıştır.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının *meslek profilleri* incelendiğinde; kuruluşlarda çalışan meslek gruplarında sayı olarak eşit veya birbirine yakın bir dağılım olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcılarının neredeyse yarıya yakını sosyal hizmet uzmanı olarak ortaya çıkmıştır. ÇEKOM'da çalışan meslek elemanlarının ise diğer kuruluşlara kıyasla daha fazla sayıda olduğu bulunmuştur.

Katılımcıların mesleki toplam hizmet süreleri ve çocuk refahı alanındaki hizmet süreleri (1-5 yıl) bir arada değerlendirildiğinde, araştırmaya katılan meslek elemanlarının mesleği henüz yeni deneyimledikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Çocuk refahı alanı gibi güçlüklerle dolu, her bir değerlendirmenin çocuğun hayatını çok büyük ölçüde etkilediği bir alanda takip edilen dosya sayısının (0-40) oldukça yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonucun literatürdeki bilgilerle de örtüşmesi nedeniyle çocuk refahı alanında takip edilen dosya sayısının fazla olduğu çıkarımı yapılabilir. Dosya takibi demek sadece evrak işi, resmi yazışmalar veya kağıtlar

üzerinden yapılan değerlendirmeleri içermemektedir. Her bir dosyanın çocukların hayatına ilişkin önemli kararları içerdiği düşünülürse meslek elemanı başına düşen dosya sayısının oldukça yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının neredeyse tamamına yakınının mesleğini severek yaptıkları ortaya çıkmıştır. Mesleğini severek yapmak psikolojik dayanıklılığın inşa edilmesinde ve güçlüklerle etkin bir şekilde baş etmede önemli bir husustur.

### ***Meslek Elemanlarının Aldıkları Eğitimlere İlişkin Sonuçlar***

Araştırmadan çıkan bulgulara göre, genel anlamda hizmet içi eğitim ve mesleki eğitimlerin psikolojik dayanıklılık düzeyinde ve güçlüklerle baş etme konusunda etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre, meslek elemanlarının neredeyse tamamına yakınının hizmet içi eğitime ihtiyaç duyduğu ve hizmet içi eğitimleri güçlüklerle baş etme konusunda destekleyen bir faktör olarak kullandıkları saptanmıştır. Meslek elemanlarının gereksinim duyduğu hizmet içi eğitim konularının (*güçlüklerle baş etme, problem çözme yöntemleri, mevzuat, ihmal-istismar, çocuk refahı alanındaki uygulamalar*) çocuk refahı alanında dile getirilen güçlükler ile benzeştiği ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının hizmet içi eğitim kapsamında aldıkları eğitimler ile hizmet içi eğitimde ihtiyaç duydukları eğitim başlıklarında paralellik olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu da hizmet içi eğitimlerin mesleki çalışmalara katkı sağladığı ve o konuya ilişkin gereksinimlerinin hizmet içi eğitimlerle önemli oranda karşılandığı sonucunu ortaya koymaktadır.

Eğitim konusunda araştırmanın önemli sonuçlarından birisi ise, meslek elemanlarının bireysel katılım sağladıkları mesleki eğitimlerin sayısının az olmamasıdır. Katılımcıların yarısından fazlası çeşitli konularda mesleki eğitim almışlardır. Çalışılan alanda mesleki çalışmalara katkı sağlayacak çeşitli eğitimleri almak bireyi mesleki olarak güçlendirecek bir durumdur. Bir başka bulguda meslek elemanları, eğitim ve mesleki gelişimlerini destekleyecek nitelikte fırsatlar sunulmamasının stres yarattığını belirttiği için eğitimin kendilerini güçlü hissetmesini sağlayacak bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla ilgili meslek elemanlarına fırsat yaratılmasının ve düzenlemeler yapılmasının önemli olacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının yarısından fazlasının teorik eğitimleri (lisans/lisansüstü) mesleki çalışmalarına aktarmakta güçlük yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bunun en önemli nedenlerinden biri ise, üniversitede alınan teorik eğitimin alandaki sorunları karşılama konusunda yetersiz kalması olarak ortaya çıkmıştır. Meslek elemanlarının aldıkları eğitimi çalışmalarına aktarmalarına engel olan diğer nedenler ise; mevzuat yetersizliği, prosedürlerin çok olması, iş yoğunluğu, çalışma şartları ve bürokratik engeller olarak dağılmaktadır. Bu seçenekler oran olarak yüksek olmasa da gözden kaçırılmaması gereken sonuçlardır. Özellikle de “mevzuat”ın meslek elemanlarının mesleki çalışmalarını güçlendirecek bir yapı olması beklenir. Meslek elemanlarının mesleki bilgilerini çalışmalarına aktarmasında bir engel olarak ortaya çıkması, mevzuat konusunda düzenleme yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

### ***Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıklarına İlişkin Sonuçlar***

Bu araştırmaya katılan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık düzeyleri orta düzeyde bulunmuş olup meslek elemanlarının çoğunlukla bireysel yöntemler ile dayanıklılıklarını korudukları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerinde; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir durumu, mesleki hizmet süreleri, çocuk refahı alanındaki hizmet süreleri, meslek grupları, mesleğini severek yapma durumu ve takip edilen dosya sayısı değişkenlerinin istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Literatür incelendiğinde yaş, cinsiyet, mesleki hizmet süresi gibi değişkenlerin psikolojik dayanıklılık üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkaran araştırmaları görmek mümkündür. Bu araştırmada anlamlı bir farklılık çıkmamasının en önemli nedenlerinden birisi, araştırmaya katılan meslek elemanlarının genel olarak psikolojik dayanıklılıklarını korumaları ve psikolojik dayanıklılık düzeylerinin orta düzeyde olması olarak düşünülmüştür. Ayrıca bu sonuçların araştırma yapılan örneklem grubuna ve araştırmanın yapıldığı ile göre de değişebileceği düşünülmektedir. Araştırma Ankara’da yapıldığı için meslek elemanlarının dayanıklılıklarını olumlu düzeyde etkileyecek faktörlerin olduğu düşünülmektedir. Ankara gibi imkanları fazla olan bir şehirde meslek elemanlarının alabileceği mesleki eğitimlerin çeşitliliği ve bu eğitimlere ulaşmak daha kolay olacaktır. Daha küçük bir ilde yaşayan meslek elemanına kıyasla, Ankara’da



çalışan bir meslek elemanının farklı eğitimler alması, alanında uzman kişiler ile irtibata geçmesi daha yüksek ve olası bir ihtimaldir. Aynı zamanda bakanlığın ve meslek derneklerinin Ankara’da olması ile nispeten meslek elemanı sayısının küçük illere göre daha iyi durumda olması, meslek elemanlarının karşılaştıkları güçlüklerle baş edip dayanıklılıklarını korumalarında etkili olacak özelliklerdir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının neredeyse tamamına yakını psikolojik dayanıklılık konusunda eğitim almadığı için, kavramı tanımlarken kelime olarak çağrıştırdığı anlama göre yanıt verdikleri ve tanımlamalarda heterojen bir dağılımın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada ortaya çıkan diğer önemli sonuç ise, meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını korumada bireysel yöntemler kullanmalarındadır. Burada önemli olan husus, meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını kurumsal düzeyde geliştirmeleri ve korumalarıdır. Katılımcıların yarısından fazlası deneyimlerinden yararlandığını, problem çözme yöntemleri kullandığını, meslektaşlarından destek aldığını, empati yaptığını, baş etme yöntemlerini kullandığını, iş ve özel yaşamı arasında denge kurabildiğini, yaşadığı güçlükleri olumlu bir şekilde ele aldığını ifade etmiştir. Araştırmada, meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını korumada en fazla kullandıkları yöntemlerin “peer coaching” ve “peer support” olarak geçen akran koçluğu ve akran desteği yöntemleri olduğu sonucu çıkmıştır. Psikolojik dayanıklılığın inşa edilmesinde çok önemli bir faktör olan ve henüz ülkemizde kurumsallaşmayan süpervizyon desteği ise araştırma sonuçlarında en az kullanılan yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bulgulardan yola çıkarak, meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığının inşa edilmesinde kurumsal yöntemlerin kullanılmasının gerekli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Psikolojik dayanıklılığın sürekliliğinin sağlanmasının bireysel yöntemlerin yetersiz olabileceği düşünülmektedir.

### ***Meslek Elemanlarının Çocuk Refahı Alanında Karşılaştıkları Güçlükler ve Güçlüklerle Baş Etme Tarzlarına İlişkin Sonuçlar***

Literatürdeki diğer çalışma sonuçlarında da vurgulandığı üzere, bu araştırmada da çocuk refahı alanının çok stresli olarak nitelendirildiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada meslek elemanlarının stres düzeyinin etkileyen etmenlere bir bütün olarak bakıldığında, ortaya çıkan sonuçların neredeyse tamamının kurumsal düzeyde olduğu

görülmektedir. Stres düzeyini en fazla oranda etkileyen etmenlerin; fazla iş yükü, güvenlik önlemlerinin yetersizliği ve zor müracaatçılar olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Fazla iş yükü sonucunun çıkması çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının iş yüklerinin çok olduğunu bir kez daha kanıtlayan bir sonuçtur. Diğer araştırma sonuçlarına göre farklı çıkan sonuç ise, güvenlik önlemlerinin yetersizliğidir. Meslek elemanlarının kimi zaman çocukların aileleriyle çatışmalar yaşaması, kimi zaman kuruluştaki kalan çocuklarla problem yaşaması ve dışarıdan herhangi bir müdahale olduğunda meslek elemanlarını koruyacak bir güvenlik sisteminin olmaması onların güvenliğini riske atacak durumlardır. Kuruluşlardaki bu güvenlik problemlerinin yanı sıra, apartman dairelerinde hizmet veren çocuk evlerinde de farklı güvenlik problemleri ile karşılaşıldığı düşünülmektedir. Evlerde yaşayan çocuklar ile birlikte kalan bakım elemanının bir kişi olması, acil bir gereksinim durumunda veya evde herhangi bir sorun olduğunda personelin ve çocukların güvenliğini tehlikeye atacak bir durumdur.

Katılımcılarının yarısından fazlasının; meslek elemanı sayısının yetersizliği, mevzuat yetersizliği ve rol belirsizliği güçlüklerini ifade ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu üç temel kurumsal güçlüğün karşılanmasında AÇSHB düzleminde gerekli çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, meslek elemanlarının güçlükler ile baş etme konusunda bireysel baş etme yöntemleri geliştirdikleri ve kurumsal baş etme mekanizmalarının oldukça yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Meslek elemanlarının önemli bir çoğunluğunun güçlüklerle baş ederken, psikolojik dayanıklılıklarını korumada da kullandıkları akran desteği (*peer support*) ve akran koçluğu (*peer coaching*) yöntemlerini kullandıkları ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının başa çıkma tarzlarını belirlemek için kullanılan BÇSÖ-KF'nin sonuçlarına göre meslek elemanlarının en çok kullandığı yöntemler problem odaklı başa çıkma yöntemi olan araçsal sosyal destek kullanma ve planlama alt boyuttur. Problem odaklı baş etme yöntemlerini ise duygu odaklı baş etme tarzı olan olumlu yeniden yorumlama ve kabullenme alt boyutları takip etmektedir. Ölçeğin geneline bakıldığında, bu araştırmaya katılan meslek elemanlarının güçlüklerle baş etmede en az kullandığı tekniklerin işlevsel olmayan baş etme tarzları olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

BÇSÖ-KF ve meslek elemanlarının sosyo-demografik özellikleri bir arada incelendiğinde; yaş değişkeni ile ölçeğin alt boyutu olan DSDK ile DOK alt boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Meslek elemanlarının yaşları arttıkça, duygularını açığa çıkarmadıkları ve çevrelerinden duygusal anlamda destek almadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Kadın meslek elemanlarının erkek meslek elemanlarına kıyasla duygulara odaklanma ve ortaya koyma alt boyutunu daha fazla kullandığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç ise, kadınların duygularını ifade etmekte erkeklere göre daha rahat olması ve duygularını rahatlıkla paylaşmaları ile ilişkilendirilebilir.

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının BÇSÖ-KF ile mesleki özelliklere ilişkin değişkenler arasındaki ilişki incelendiğinde; mesleki deneyim değişkeni ile ASDK, DOK, DSDK ve PL alt boyutları arasında anlamlı farklılıklar gözlenmiştir. Meslek elemanlarının deneyimleri arttıkça duygulara odaklanmak yerine aktif başa çıkma yöntemlerini kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Meslek elemanlarının hem ileriki yaşlarda hem de mesleklerinin ilerleyen dönemlerinde duygularını dışa vurmadıkları, stres ile baş ederken güçlülere duygu odaklı yaklaşmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

### ***Meslek Elemanlarının PDÖ Toplam Puanı ile BÇSÖ-KF Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Dair Sonuçlar***

Araştırmaya katılan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılık düzeylerini belirlemek için kullanılan PDÖ ile baş etme tarzlarını belirlemek için kullanılan BÇSÖ-KF alt boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çıkan sonuçlara bakıldığında, bu araştırmaya katılan meslek elemanlarının baş etmede kabullenme, olumlu yeniden yorumlama ve planlama yöntemlerini kullanmasının psikolojik dayanıklılık düzeylerini arttırdığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Olumlu yeniden yorumlama ve kabullenme alt boyutu, duygu odaklı başa çıkma tarzıdır. Planlama alt boyutu ise, problem odaklı başa çıkma tarzına girmektedir. Meslek elemanlarının güçlüklerle baş etmede daha çok problem odaklı baş etme yöntemlerini kullandıkları bulunmuştur. Ancak psikolojik dayanıklılık ile olan ilişkiye bakıldığında, duygu odaklı başa çıkma yönteminin problem odaklı başa çıkma yöntemine kıyasla psikolojik dayanıklılık üzerinde daha fazla anlamlı olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bunun en önemli nedenlerinden birisinin, katılımcıların yarısının genç yetişkinlik

döneminde olması ve bu dönemde güçlüklerin daha çok duygu boyutuyla alınması ile ilgili olduğu düşünülmektedir. Önceki bölümde araştırma sonuçlarında da görüldüğü üzere meslek elemanlarının deneyimleri ve yaşları arttıkça duygu odaklı baş etme yerine problem odaklı baş etme yöntemlerini daha sıklıkla kullandıkları bulunmuştur. Ancak, problem odaklı başa çıkma yöntemlerinin daha aktif kullanılmasının psikolojik dayanıklılık üzerinde daha kalıcı sonuçlar yarattığı gerçeği de göz önünde bulundurulmalıdır.

Sonuç olarak; araştırmaya katılan meslek elemanları hizmet içi eğitimlerle, mesleki eğitimlerle ve karşılaştıkları güçlüklerle karşı bireysel olarak geliştirdikleri baş etme mekanizmaları ile psikolojik dayanıklılıklarını korumaya çalışmaktadır. Kurumsal düzeydeki baş etme mekanizmalarının ve psikolojik dayanıklılığı koruyacak yöntemlerin oldukça az olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca bu araştırmanın sonuçlarına göre, meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılığının inşa edilmesinde duygu odaklı baş etme yöntemlerinin daha etkili olduğu bulunmuştur.

## 5.2. ÖNERİLER

Araştırmada çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve baş etme tarzları ortaya çıkarılmış olup bu doğrultuda birtakım sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırmanın sonuçları ışığında aşağıdaki önerilerin sunulmasının önemli olacağı düşünülmüştür;

1. Lisansüstü eğitim meslek elemanlarının kariyer gelişiminde, mesleki müdahalelerinde ve psikolojik dayanıklılıklarının inşa edilmesinde önemli bir yere sahip olduğu için lisansüstü eğitime devam etmek isteyen meslek elemanları desteklenmelidir. Veri toplama sürecinde meslek elemanlarının lisansüstü eğitim sürecinde güçlükler yaşadığı bilgisi edinildiği için, lisansüstü eğitime devam etmek isteyen meslek elemanlarına bakanlık düzeyinde uygun çalışma şartlarının sağlanmasının önemli olacağı düşünülmektedir.
2. Araştırmaya katılan meslek elemanlarının önemli bir çoğunluğu hizmet içi eğitimlere katılmış olsa da kuruluşlarda çalışan tüm meslek elemanlarının hizmet için eğitimlerden yararlandırılması gereklidir. Bakanlığın daha sık ve kuruluşta çalışan her meslek elemanının yararlanabileceği hizmet içi eğitimler

düzenlemeleri psikolojik dayanıklılığın geliştirilmesinde ve güçlüklerle baş etmede önemlidir.

3. Hizmet içi eğitim kapsamında çocuk refahı alanında meslek elemanlarının en fazla gereksinim duyduğu “*güçlüklerle baş etme yöntemleri, problem çözme becerileri ve mevzuat*” konularında hizmet içi eğitimlerin artırılmasının önemli bir gereklilik olduğu ortaya çıkmıştır. Bakanlığın bu konular başta olmak üzere, çocuk refahı alanındaki hizmet içi eğitimleri arttırmasının ve meslek elemanlarından da talep toplayarak hizmet içi eğitim programlarını oluşturmasının önemli olacağı düşünülmektedir.
4. Hizmet içi eğitimlerde meslek elemanlarının iş ve özel yaşamı arasında denge kurması ve zaman planlaması yapmaları konusunda belirli teknikler önerilmesinin psikolojik dayanıklılığın inşa edilmesi sürecinde önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.
5. Mesleki eğitimler meslek elemanlarının hem kendi gelişimlerinde hem de psikolojik dayanıklılığın gelişmesinde önemli bir yere sahip olduğu için bu konuda meslek elemanları desteklenmeli ve teşvik edilmelidir. Bakanlığın verdiği hizmet içi eğitimlere ek olarak, meslek elemanlarının almak istedikleri diğer mesleki eğitimler olduğunda bakanlık tarafından sağlanacak ödenek ile eğitimin ücretinin karşılanmasının önemli olacağı düşünülmektedir.
6. Meslek elemanlarının en çok güçlük yaşadığı “*meslek elemanlarının sayı olarak yetersizliği*” bulgusu da düşünüldüğünde meslek elemanlarının istihdamının artırılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Meslek elemanı istihdamının yetersiz olması hem meslek elemanlarına güçlük yaratmakta hem de hizmet verilen çocuklar ile yapılan çalışmaların niteliğinin düşmesine sebep olabilmektedir.
7. Kurum ve kuruluşların hizmet verdiği müracaatçı sayıları göz önünde bulundurularak her bir kuruluşun müracaatçı kapasitesine uygun oranda meslek elemanı istihdamının yapılmasının önemli olacağı düşünülmektedir. Bu sayede meslek elemanlarının aylık takip ettikleri dosya sayısının da azalacağı düşünülmektedir.
8. Meslek elemanlarının yaptığı ancak mesleki tanımlarının dışında kalan ve fazla zaman ayırdıkları işlerde yardımcı olacak ara eleman istihdamının yapılmasının

önemli olacağı düşünülmektedir. İki yıllık sosyal hizmet önlisans bölümü veya sosyal hizmet kuruluşlarında çalışması uygun olan diğer önlisans programlarından mezun olmuş kişilerin kuruluşlarda ara eleman olarak istihdam edilmesinin uygun olacağı düşünülmüştür. Meslek elemanlarının sadece mesleki çalışma yapmalarına fırsat verilmeli, diğer işlerin ise ara eleman aracılığıyla yapılması sağlanmalıdır.

9. Araştırmanın sonuçlarına göre, meslek elemanlarının mesleki çalışmalarını çalışmalarına aktarma noktasında ve baş etmek konusunda güçlük yaşadıkları durumlar arasında çıkan “*mevzuat yetersizliği*” konusunun ele alınmasının önemli olacağı düşünülmektedir. Yaşanan kurumsal değişikliklere, ülkemiz koşullarına ve hizmet verilen müracaatçı profiline göre öncelikle bu alanda çalışan akademisyen ve meslek elemanlarının görüşleri göz önünde bulundurularak mevzuat ile ilgili düzenlemelerin yapılması önemli bir gerekliliktir.
10. Meslek elemanlarının güvenliğinin sağlanması için kuruluşlarda gerekli güvenlik önlemleri alınmalıdır. Kuruluşların içerisinde güvenlik personeli ve polis olmalıdır. Ayrıca kuruluş gizliliğinin olduğu çocuk evlerinde ise, güvenlik personeli ve polis olamayacağı için, çocuklar ile birlikte kalan bakım elemanlarının sayısının en az iki olarak belirlenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.
11. Meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarının sağlanmasında problem odaklı baş etme yöntemlerini daha aktif bir şekilde kullanmaları için belirli eğitimler verilmeli ve bu konuda farkındalığın artırılması sağlanmalıdır.
12. Psikolojik dayanıklılığın sağlanmasında oldukça önemli bir yere sahip olan süpervizyonun ülkemizde kurumsallaşmasına ilişkin çalışmaların yapılmasının ve çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının süpervizyon desteği almasının önemli olacağı düşünülmektedir. Konuyla ilgili üniversitedeki akademisyenlerin, AÇSHB'nin, SHUDER'in ve diğer meslek derneklerin iş birliği yapması önerilmektedir.
13. Sosyal hizmet, psikoloji, öğretmenlik, çocuk gelişimi ve sosyoloji gibi bölümlerde lisans döneminde alınan teorik eğitimin alandaki mesleki çalışmalara

aktarılması için akademisyenlerin müfredatta düzenlemeler yapmalarının gerekli olduğu düşünülmektedir.

14. Lisans müfredatlarında teorik bilgiler anlatılırken uygulamadan örnekler ile anlatılmalıdır. Buna ek olarak, sosyal hizmet lisans müfredatında yer alan uygulama derslerinde sürecin eğitsel danışmanlar ve kurum danışmanları tarafından birlikte yürütülmesinin önemli olacağı düşünülmektedir. Öğrenciler çalışma hayatına başlamadan önce teorik bilgi ve uygulama bilgisinin nasıl bütünleştirileceğini bu ders kapsamında öğrenmelidir. Sosyal hizmet programı gibi lisans müfredatlarında stajın yer aldığı diğer bölümlerde de aynı düzenlemelerin yapılmasının önemli olacağı düşünülmektedir.
15. Öğrenilen ve geliştirilen bir faktör olan psikolojik dayanıklılık konusunun çoğunlukla insan ile çalışan meslek gruplarının (sosyal hizmet, sosyoloji, psikoloji, öğretmenlik, çocuk gelişimi) lisans müfredatına entegre edilmesinin önemli olacağı düşünülmektedir.
16. Uluslararası literatürde “*emotional curriculum*” olarak geçen “*duygusal müfredat*” konusunun lisans eğitime entegre edilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Burada sosyal hizmet bağlamında bir öneride bulunulacaktır. Sosyal hizmet lisans eğitiminde farklı müracaatçı gruplarıyla çalışma alanlarını içeren birbirinden farklı dersler verilmektedir. Ancak lisans eğitimi boyunca duygular hep göz ardı edilmektedir. Bunun farkındalığının ise, lisans eğitiminde ortaya çıkarılması ve meslek elemanının alanda çalışmadan önce olumlu veya olumsuz duygularıyla yüzleşip kendisine ona göre bir alan belirlemesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Duygusal müfredat oluşturmak ve bununla ilgili lisans eğitiminde gerekli farkındalığı sağlamak meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıklarını önemli bir düzeyde etkileyecektir. Örneğin; çocukla çalışma konusunda yeterli olmadığını düşünen, çocuklarla çalışmak istemeyen ve o müracaatçı grubuna mesleki anlamda zarar vereceğini düşünen bir meslek elemanı kariyer hayatında değil lisans eğitiminde bunun farkında olmalıdır.
17. Lisans eğitimi süresince belirli periyotlarla sosyal hizmet öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık düzeyleri ölçülmelidir. Öğrencilerin psikolojik dayanıklılık düzeylerini arttırmak için atölye çalışmaları yapılmalıdır. Öğrenciyken psikolojik dayanıklılığın inşa edilmesi, meslek hayatına geçildiği

zaman alandaki güçlüklerle, stresörlerle ve tükenmişlikle baş etmede önemli olacaktır.

18. Sosyal hizmet lisans eğitimindeki dersler ile psikolojik dayanıklılığın bütünleştirilmesinin ve müfredatta psikolojik dayanıklılığın ana akım olarak ele alınmasının öğrencilerin psikolojik dayanıklılıklarını geliştirebilmeleri hususunda önemli olacağı düşünülmektedir.
19. Meslek elemanlarının rol ve sorumlulukları net bir şekilde çizilmeli ve sınırlandırılmalıdır. Her bir meslek elemanının “*sosyal çalışma görevlisi*” adı altında hizmet vermesinin önüne geçilmeli ve bu kavram üzerinde yeni bir düzenleme yapılmalıdır. Meslek elemanlarının kendi mesleki bilgi ve becerileri çerçevesinde çalışmalar yapması ve multidisipliner ekip anlayışının alana uygun bir şekilde aktararak hizmet verilmesinin önemli olacağı düşünülmektedir.

*Konuyla ilgili ileri araştırma önerileri;*

1. Yapılan literatür taraması sonucunda, çocuk refahı alanındaki güçlüklerin neler olduğunu ele alan çalışmaların oldukça az olduğu fark edildiği için bununla ilgili araştırmaların yapılması önerilmektedir.
2. Kanıta dayalı uygulamaların artması bağlamında sosyal hizmet mesleği için oldukça önemli bir yere sahip olduğu düşünülen psikolojik dayanıklılık konusunda araştırmaların yapılması önerilmektedir. Çalışmaların sosyal hizmetin farklı çalışma alanlarında (tıbbi, yaşlılık refahı, kadın refahı gibi) ve farklı örneklem gruplarıyla (meslek elemanı, öğrenciler, müracaatçı grupları) yapılmasının literatüre önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yapılan araştırmalarda nicel yöntem dışında nitel ve karma yöntemin kullanılmasının da önemli olacağı düşünülmektedir.
3. Öğrenilen bir faktör olan psikolojik dayanıklılığın insan ile çalışan meslek gruplarının lisans eğitimine nasıl entegre edileceğine ilişkin araştırmaların yapılarak, sonuçlardan hareketle de gerekli müfredat düzenlemelerinin yapılması önerilmektedir.



## KAYNAKÇA

- Adamson, C., Beddoe, L. ve Davys, A. (2014). Building Resilient Practitioners: Definitions and Practitioner Understandings. *British Journal of Social Work*, 44(3), 522-541.
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2016). *2016 Yılı Faaliyet Raporu*. Erişim: 10 Ağustos 2018, <https://sgb.aile.gov.tr/uploads/pages/arge-raporlar/2016-yili-faaliyet-raporu.pdf>
- Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname. (2011). *T.C. Resmi Gazete*, 27958, 08 Haziran 2011.
- Akova, O. ve Beyazıt, T. (2015). Psikolojik Dayanıklılık ve Demografik Faktörler Arasındaki İlişki: Kamu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 103-126.
- Aktaş, E. (2016). *Ergenlerin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Gelecek Beklentileri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Akyüz, E. (1980). Çocuğun Güvenliği İlkesi Işığında Korunmaya Muhtaç Çocuklar. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 24 (2), 709-734.
- Alexander, K., Henley, S. ve Newman, K. (2014). Cognitive Behavioural-Based Strategies. L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing Resilience for Social Work Practice* (s. 93-109). China: Palgrave.
- Alptekin, K., Topuz, S. ve Zengin, O. (2017). Türkiye’de Sosyal Hizmet Eğitiminde Neler Oluyor?. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 28(2), 50-69.
- Altıntaş, E. (2014). *Stres Yönetimi* (2. bs.) Ankara: Anı Yayıncılık.
- American Psychological Association. (2011). *The Road to Resilience*. Erişim: 8 Şubat 2018, <http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx>
- Arrington, P. (2008). *Stress at Work: How Do Social Workers Cope?-NASW Membership Workforce Study*. Washington: National Association of Social Workers.

- Aslan, E. ve Erbay, E. (2017). Ankara Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğüne Bağlı Çocuk Evlerinde Çalışan Bakım Elemanları ve Çocuk Evi Sorumlularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2, 535-556.
- Averill, J. (1973). Personal Control Over Aversive Stimuli and Its Relationship to Stress. *Psychological Bulletin*, 80(4), 286-303.
- Aydoğdu, T. (2013). *Bağlanma Stilleri, Başa Çıkma Stratejileri ile Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aziz, A. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri* (10. bs). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Bacanlı, H., Sürücü, M. ve İlhan, T. (2013). Başa Çıkma Stilleri Ölçeği Kısa Formunun (BÇSÖ-KF) Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(1), 81-96.
- Baker, S. ve Jones, K. (2014). Peer Support and Peer Coaching. L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing Resilience for Social Work Practice* (s. 128-147). China: Palgrave.
- Barker, R.-L. (1999). *The Social Work Dictionary* (4. bs.). United States of America: NASW Press.
- Basım, N. ve Çetin, F. (2011). Yetişkinler İçin Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22(2), 104-114.
- Başer, H. (2013). *Çocuk Refahı Alanında Yeni Hizmet Modeli "Çocuk Evleri"*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Bazı Cumhurbaşkanlığı Kararnamelerinde Değişiklik Yapılması Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (Kararname Numarası: 15). (2018). *T.C. Resmi Gazete*, 30499, 04 Ağustos 2018.
- Beddoe, L., Davys, A.-M. ve Adamson, C. (2014). 'Never Trust Anybody Who Says "I Don't Need Supervision"': Practitioners' Beliefs about Social Worker Resilience. *Practice: Social Work in Action*, 26(2), 113-130.

- Berkün, S. (2010). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Mesleki Sorunlar: Bursa Örneği. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 21(1), 99-109.
- Beter, Ö. (2010). *Türkiye'de ve İngiltere'de Çocuk Koruma Sistemleri*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bozçelik, S. (2012). *SHÇEK'te Çalışan Öğretmen, Psikolog ve Hemşirelerin Mesleki Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bulut, B. (2016). *Ergenlerin Anksiyete, Sosyal Destek ve Psikolojik Sağlık Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Bursal, M. (2016). Nicel Yöntemler. S.-B. Demir (Ed.). *Araştırma Deseni-Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Araştırmaları (2. bs.)* (s. 155-182). Ankara: Eğiten Kitap.
- Buz, S. ve Akçay, S. (2015). Sosyal Hizmet Araştırmasında Etik. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 26(1), 149-161.
- Carver, C.-S., Scheier, M.-F. ve Weintraub, J.-K. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
- Ceylan, H., Gül, N. ve Öksüz, M. (2016). Sosyal Çalışmacılarda İş Doyumu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Sosyal Hizmet Alanlarına Göre Karşılaştırmalı İncelenmesi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 43-69.
- Collings, J.-A. ve Murray, P.-J. (1996). Predictors of Stress Amongst Social Workers: An Empirical Study. *British Journal of Social Work*, 26(3), 375-387.
- Collins, S. (2008). Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1173-1193.
- Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (Kararname Numarası: 1). (2018). *T.C. Resmi Gazete*, 30474, 10 Temmuz 2018.

- Çağlar, D. (1982). Atatürk ve Cumhuriyet Devrinde Korunmaya Muhtaç Çocuklara Sağlanan Bakım ve Öğretim Olanakları. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 15(2), 1-21.
- Çetinkaya-Büyükbodur, A. (2018). *Sosyal Hizmet Uzmanlarında Psikolojik Dayanıklılık ve İkincil Travmatik Stresin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çoban-Kaynak, R. ve Gökler, R. (2018). Çocuk Refahı Çalışanlarının Tükenmişlik ve Mesleki Doyumları Üzerine Bir İnceleme. *Akademik Hassasiyetler*, 5(9), 155-169.
- Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği. (2015). *T.C. Resmi Gazete*, 29310, 29 Mart 2015.
- Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2016). *2016 Yıl Sonu Verileri*. Erişim: 10 Ağustos 2018, <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/uploads/pages/istatistikler/2016-yil-sonu-verileri.pdf>
- Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2017). *2017 Yılı Sonu Verileri*. Erişim: 10 Ağustos 2018, <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/uploads/pages/istatistikler/2017-yil-sonu-verileri.pdf>
- Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü. *Çocuk Destek Merkezleri*. Erişim: 10 Ağustos 2018, <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/cocuk-destek-merkezleri>
- Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü. *Hedeflerimiz*. Erişim: 12 Ağustos 2018, <https://cocukhizmetleri.aile.gov.tr/hedeflerimiz>
- Çocuk Koruma Kanunu. (2005). *T.C. Resmi Gazete*, 25876, 15 Temmuz 2005.
- Daniel, B. (2006). Operationalizing The Concept of Resilience in Child Neglect: Case Study Research. *Child: Care, Health & Development*, 32(3), 303-309.
- Davis, D.-M. ve Hayes, J.-A. (2011). What are The Benefits of Mindfulness? A Practice Review of Psychotherapy-Related Research. *Psychotherapy*, 48(2), 198-208.
- Doğan, R. (2013). Bir Koruma Tedbiri Olarak Koruyucu Aile Kurumu ve Koruyucu Aile Yönetmeliği. *Ankara Barosu Dergisi*, 2, 145-170.

- Ellett, A.-J., Ellis, J.-I., Westbrook, T.-M. ve Dews, D. (2007). A Qualitative Study of 369 Child Welfare Professionals' Perspectives about Factors Contributing to Employee Retention and Turnover. *Children and Youth Services Review*, 29(2), 264-281.
- Ergenç, B. (2016). *Anasınıfı Öğretmenlerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin Sosyal Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri Üzerindeki Rolü*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ergün, O. (2016). *Ergenlerde Duygusal Zekâ Özellikleri İle Psikolojik Sağlamlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ergüner, B. (2017). *Hekimlerin Algıladıkları Stres Düzeyi, Psikolojik Dayanıklılıkları ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erkan, A. ve Erkan, G. (1987). Darüleytamlar. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Dergisi*, 5(1), 61-68.
- Erkan, G. (1995). *Korunmaya Muhtaç Çocuklar-Çocuk Yuvalarında Bir Araştırma*. Ankara.
- Fletcher, D. ve Sarkar, M. (2013). Psychological Resilience: A Review and Critique of Definitions, Concepts and Theory. *European Psychologist*, 18(1), 12-23.
- Florian, V., Mikulincer, M. ve Taubman, O. (1995). Does Hardiness Contribute to Mental Health During a Stressful Real-Life Situation? The Roles of Appraisal and Coping. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 687-695.
- Folkman, S. (1984). Personal Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis. *Journal of Personality And Social Psychology*, 46(4), 839-852.
- Folkman, S. ve Lazarus, R.-S. (1980). An Analysis of Coping in a Middle-Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 219-239.

- Folkman, S., Lazarus, R., Gruen, R., ve DeLongis, A. (1986). Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571-579.
- Fouché, C. ve Martindale, K. (2011). Work–Life Balance: Practitioner Well-Being in the Social Work Education Curriculum. *Social Work Education*, 30(6), 675-685.
- Fox, J., Leech, J. ve Roberts, E. (2014). *Supporting Emotional Resilience Within Social Workers: Practice Tool. Research in Practice*. Erişim: 7 Şubat 2018, <https://www.rip.org.uk/resources/publications/practice-tools-and-guides/supporting-emotional-resilience-within-social-workers-practice-tool-2014->
- Fraser, M.-W., Galinsky, M.-J. ve Richman, J.-M. (1999). Risk, Protection, and Resilience: Toward a Conceptual Framework for Social Work Practice. *Social Work Research*, 23(3), 131-143.
- Gelen, İ. ve Çınar, G. (2014). Samsun Aile ve Sosyal Politikalar Kurumunda Çalışanların, Çalıştıkları Birim ile İlgili Belirttikleri Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(35), 536-555.
- Gizir, C.-A. (2007). Psikolojik Sağlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler Üzerine Bir Derleme Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128.
- Gökçe, B. (1971). *Memleketimiz Cumhuriyet Devrinde Kimsesiz Çocuklar Sorunu İle İlgili Tutumun Sosyolojik Mukayeseli Tahlil ve İzahı*. Ankara: T.C. Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü Yayınları, Yayın No: 55.
- Gökmen, B. (2014). *Özel Eğitim Okulu Yöneticilerinin Psikolojik Dayanıklılık ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (İstanbul Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Grant, L. ve Brewer, B. (2014). Critical Reflection and Reflective Supervision. L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing Resilience for Social Work Practice* (s. 54-72). China: Palgrave.

- Grant, L. ve Kinman, G. (2012). Enhancing Wellbeing in Social Work Students: Building Resilience in The Next Generation. *Social Work Education*, 31(5), 605-621.
- Grant, L. ve Kinman, G. (2013). 'Bouncing Back?' Personal Representations of Resilience of Student and Experienced Social Workers. *Practice: Social Work in Action*, 25(5), 349-366.
- Grant, L. ve Kinman, G. (2014a). Emotional Resilience in The Helping Professions and How It Can Be Enhanced. *Health and Social Care Education*, 3(1), 23-34.
- Grant, L. ve Kinman, G. (2014b). What Is Resilience?. L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing Resilience for Social Work Practice* (s. 16-30). China: Palgrave.
- Grant, L. ve Kinman, G. *Guide to Developing Emotional Resilience*. Erişim: 2 Şubat 2018, <https://www.iasw.ie/attachments/Guide-to-emotional-resilience-download.pdf>
- Grant, L., Kinman, G ve Baker, S. (2013). *Developing and Emotional Curriculum for Social Workers: Perceptions of Lecturers*. Erişim: 15 Mart 2018, [https://www.heacademy.ac.uk/system/files/developing\\_emotional\\_curriculum\\_grant\\_oct\\_2013\\_0.pdf](https://www.heacademy.ac.uk/system/files/developing_emotional_curriculum_grant_oct_2013_0.pdf)
- Güçray, S.-S. (1993). Çocuk Yuvasında ve Ailesinin Yanında Kalan 9-10-11 Yaş Çocuklarının Öz-Saygı Gelişimini Etkileyen Bazı Faktörler. *Aile ve Toplum*, 3(3), 58-66.
- Güran-Koşar, N. (1987). Korunmaya Muhtaç Çocuklar. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Dergisi*, 5(1), 69-74.
- Güran-Koşar, N. (1989). *Sosyal Hizmetlerde Aile ve Çocuk Refahı Alanı*. Ankara: Yargıçoğlu Matbaası.
- Güzel, B. ve Selcik, O. (2017). Sosyal Çalışmacıların Karşılaştıkları Zorluklar ve Başa Çıkma Yolları: Rize Örneği. *Journal of Human Sciences*, 14(3), 2848-2864.
- Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2012). Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini ve Kariyer Olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 171-204.

- Horwitz, M. (1998). Social Worker Trauma: Building Resilience in Child Protection Social Workers. *Smith College Studies in Social Work*, 68(3), 363-377.
- Hurley, D.-J., Martin, L. ve Hallberg, R. (2013). Resilience in Child Welfare: A Social Work Practice. *International Journal of Child, Youth and Family Studies*, 4(2), 259-273.
- Işık, Ş. (2016a). Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği'nin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 4(2), 165-182.
- Işık, Ş. (2016b). Türkiye'de Kendini Toparlama Gücü Konusunda Yapılmış Araştırmaların İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 6(45), 65-76.
- Işıkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- İnankul, H. ve Tırakoğlu, B. (2016). Polis Adaylarının Psikolojik Dayanıklılığının Değerlendirilmesi: Ampirik Bir Çalışma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(43), 1887-1898.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P. ve Millet, C. (2005). The Experience of Work-related Stress Across Occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187.
- Kahraman, F. (2007). *Türkiye'de Çocuk Refahı Alanında Koruyucu Aile Hizmeti (Sakarya ve Kocaeli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Kahraman, N. (2016). *Kamu Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Çalışanlarının Psikolojik Dayanıklılık Düzeyleri (Ankara İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kalkınma Bakanlığı. (2014). *Onuncu Kalkınma Planı-Çocuk Çalışma Grubu Raporu*. Ankara: Kalkınma Bakanlığı.
- Kamya, H.-A. (2000). Hardiness and Spiritual Well-Being Among Social Work Students. *Journal of Social Work Education*, 36(2), 231-240.



- Kararırmak, Ö. (2006). Psikolojik Sağlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 129-142.
- Karakuş, S. (2017). *Özel Eğitim Öğretmenlerinin Psikolojik Dayanıklılık ile Mesleki Sosyal Destekleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Karasar, N. (1982). *Bilimsel Araştırma Yöntemi-Kavramlar, İlkeler, Teknikler*. Ankara: Matbaş Matbaacılık.
- Karataş, K., Acar, H., Cankurtaran-Öntaş, Ö., Baykara-Acar, Y. ve Gökçearsan, E. (2004). Türkiye'de Çocuğun Korunması: Osmanlı'dan Günümüze Çocuk Refahına Yönelik Düzenlemeler. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 15(1), 15-25.
- Karataş, R. (2016). *Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Psikolojik Dayanıklılık Düzeyleri ve Başa Çıkma Stratejilerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kinman, G. ve Grant, L. (2016). *Building Emotional Resilience in The Children and Families Workforce—An Evidence-Informed Approach. Research in Practice*. Erişim: 26 Şubat 2018, <https://www.rip.org.uk/resources/publications/strategic-briefings/building-emotional-resilience-in-the-children-and-families-workforce--an-evidenceinformed-approach-strategic-briefing-2016/>
- Kinman, G. ve Grant, L. (2017). Building Resilience in Early-Career Social Workers: Evaluating a Multi-Modal Intervention. *British Journal of Social Work*, 47(7), 1979–1998.
- Kinman, G., McDowall, A. ve Uys, M. (2014a). The Work/home Interface- Building Effective Boundaries. L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing Resilience for Social Work Practice* (s. 33-53). China: Palgrave.
- Kinman, G., McMurray, I. ve Williams, J. (2014b). Enhancing Self-Knowledge, Coping Skills and Stress Resistance. L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing Resilience for Social Work Practice* (s. 148-168). China: Palgrave.

- Kobasa, S.-C. (1979). Stressful Life Events, Personality, and Health: An Inquiry Into Hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 1-11.
- Kobasa, S.-C., Maddi, S.-R. ve Courington, S. (1981). Personality and Constitution As Mediators In the Stress-Illness Relationship. *Journal of Health and Social Behavior*, 22(4), 368-378.
- Kobasa, S.-C., Maddi, S.-R. ve Kahn, S. (1982). Hardiness and Health: A Prospective Study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 168-177.
- Koç-Yıldırım, P. (2014). *Ergenlerde Psikolojik Dayanıklılık ile Benlik Kurgusu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Koç, S.-Ç. (2015). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Sorun Çözme Becerileri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kurt, N. (2011). *Çevik Kuvvet Personelinin Başa Çıkma Tutumları, Psikolojik Dayanıklılıkları ve İş Doyumu Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kuş, E. (2012). *Nitel-Nitel Araştırma Teknikleri-Sosyal Bilimlerde Araştırma Teknikleri: Nicel mi? Nitel mi?* (4. bs.). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kut, S. ve Özeltin, G. (1987). Bakırköy Çocuk Yuvasında 3-12 Yaş Çocuklarının Davranış Sorunları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Dergisi*, 5(2-3), 133-159.
- Küçüktatlıdil, S. (2016). *Sigorta Sektöründe Çalışan Kişilerin Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başetme Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Lambert, V.-A., Lambert, C.-E. ve Yamase, H. (2003). Psychological Hardiness, Workplace Stress and Related Stress Reduction Strategies. *Nursing and Health Sciences*, 5(2), 181-184.

- Laming, L. (2009). *The Protection of Children in England: A Progress Report*. London: The Stationery Office.
- Lazarus, R. ve Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lloyd, C., McKenna, K. ve King, R. (2005). Sources of Stress Experienced by Occupational Therapists and Social Workers in Mental Health Settings. *Occupational Therapy International*, 12(2), 81-94.
- Lorcu, F. (2015). *Örneklerle Veri Analizi SPSS Uygulamalı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Luthar, S.-S., Cicchetti, D. ve Becker, B. (2000). The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Maddi, S.-R. (1999). The Personality Construct of Hardiness: I. Effects On Experiencing, Coping, and Strain. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 51(2), 83-94.
- Maddi, S.-R. (2002). The Story of Hardiness: Twenty Years of Theorizing, Research, and Practice. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 54(3), 173-185.
- Maddi, S.-R. (2004). Hardiness: An Operationalization of Existential Courage. *Journal of Humanistic Psychology*, 44(3), 279-298.
- Maddi, S.-R. (2005). On Hardiness and Other Pathways to Resilience. *American Psychologist*, 60(3), 261-262.
- Maddi, S.-R. (2007). Relevance of Hardiness Assessment and Training to the Military Context. *Military Psychology*, 19(1), 61-70.
- Maddi, S.-R. ve Khoshaba, D.-M. (1994). Hardiness and Mental Health. *Journal of Personality Assessment*, 63(2), 265-274.
- Maddi, S.-R. ve Khoshaba, D.-M. (2005). *Resilience at Work- How to Succeed No Matter What Life Throws At You*. New York: AMACOM.
- Maddi, S.-R., Harvey, R.-H., Khoshaba, D.-M., Lu, J.-L., Persico, M. ve Brow, M. (2006). The Personality Construct of Hardiness, III: Relationships with Repression,

- Innovativeness, Authoritarianism, and Performance. *Journal of Personality*, 74(2), 575-598.
- McMurray, I., Connolly, H., Preston-Shoot, M. ve Wigley, V. (2008). Constructing Resilience: Social Workers' Understandings and Practice. *Health and Social Care in The Community*, 16(3), 299-309.
- Molepo, L. ve Delport, C.-S.-L. (2015). Professional Challenges Experienced by Child and Youth Care Workers in South Africa. *Children and Youth Services Review*, 56, 149-160.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *G.Ü. İİBF Dergisi*, 4(3), 15-42.
- ÖSYM. (2018). *2018-Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu*. Erişim: 11 Kasım 2018, <https://www.osym.gov.tr/TR,15240/2018-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-kilavuzu.html>
- Özateş, Ö.-S. ve Atauz, S. (2011). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Aileye Dönüş ve Aile Yanında Destek Projesine İlişkin Değerlendirmeleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 22(2), 101-112.
- Özdemir, N., Sefer, N. ve Türkdoğan, D. (2008). Bir Sosyal Sorumluluk Projesi Örneği: "Korunmaya Muhtaç Çocuklar". *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 32 (2), 283-305.
- Özkan, S. (2016). *Sosyal Hizmet Uzmanlarının Uygulamalarında Karşılaştığı Güçlükler ve Süpervizyon Gereksinimi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Pak, M.-D., Özcan, E. ve İçağasıoğlu-Çoban, A. (2017). Acil Servis Çalışanlarının İkincil Travmatik Stres Düzeyi ve Psikolojik Dayanıklılığı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(52), 628-644.
- Parkes, R. ve Kelly, S. (2014). Mindfulness for Resilience in Social Work. L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing Resilience for Social Work Practice* (s. 110-127). China: Palgrave.

- Sağlam, H. (2012). *Lösemi Tanısıyla İzlenen 15-18 Yaş Grubu Adölesanların Psikolojik Sağlamlık Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Saka, A. (2017). *Farklı Aile Yapısına Sahip Ergenlerin Öz-Yeterlilik ve Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Karabük.
- Salim, M. (2011). *Geçmişten Günümüze Türkiye'de Çocuk Koruma Politikaları ve Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Sarıaltın, D.-M. (2017). *Kurum Bakımındaki Çocuklara İlişkin Sistemin Sosyal Refah Çalışanları Gözüyle Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Selçik, O. (2017). Yılmazlık Terapisi: Krize Müdahale Bağlamında Olgu Sunumları İle Bir Terapötik Yaklaşım. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(52), 1139-1146.
- Sosyal Hizmetler Kanunu. (1983). *T.C. Resmi Gazete*, 18059, 27 Mayıs 1983.
- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Çocuk Evleri Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. (2008). *T.C. Resmi Gazete*, 27015, 05 Ekim 2008.
- Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik. (2015). *T.C. Resmi Gazete*, 29284, 03 Mart 2015.
- Söğütlü, A. (2015). *Çocuk Refahı Alanında Çalışan Personelin Sevgi Evleri Modeline Yönelik Değerlendirmeleri*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sönmezer, B. (2015). *Öğretmenlerin Tükenmişlik ve Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.

- Stewart, M., Reid, G. ve Mangham, C. (1997). Fostering Children's Resilience. *Journal of Pediatric Nursing*, 12(1), 21-31.
- Strand, V.-C. ve Dore, M.-M. (2009). Job Satisfaction in a Stable State Child Welfare Workforce: Implications for Staff Retention. *Children and Youth Services Review*, 31(3), 391-397.
- Tekin, E. (2011). *Askeri Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Psikolojik Dayanıklılık ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Terzi, Ş. (2005). *Öznel İyi Olmaya İlişkin Psikolojik Dayanıklılık Modeli*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Toprak, H. (2014). *Ergenlerde Mutluluk ve Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak Psikolojik Sağlık ve Psikolojik İhtiyaç Doyumu*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Truter, E., Fouché, A. ve Theron, L. (2017). The Resilience of Child Protection Social Workers: Are They at Risk and If So, How Do They Adjust? A Systematic Meta-Synthesis. *The British Journal of Social Work*, 47(3), 846–863.
- Truter, E., Theron, L. ve Fouché, A. (2014). Indicators of Resilience in Resilient South African Designated Social Workers: Professional Perspectives. *The Social Work Practitioner-Researcher*, 26(3), 305-329.
- Truter, E., Theron, L. ve Fouché, A. (2018). No Strangers to Adversity: Resilience-Promoting Practices Among South African Women Child Protection Social Workers. *Qualitative Social Work*, 17(5), 712-731.
- Turgut, Ö. (2015). *Ergenlerin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin, Önemli Yaşam Olayları, Algılanan Sosyal Destek ve Okul Bağlılığı Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Tümkaya, S. (2005). Ailesi Yanında ve Yetiştirme Yurdunda Kalan Ergenlerin Umutsuzluk Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi*, 3(4), 445-459.

- Uğur, A. ve Erol, Z. (2015). Sosyal Çalışmacıların Çalışma Hayatında Karşılaştıkları Stres Faktörlerine Yönelik Kavramsal Bir Değerlendirme ve Stres Yönetimi Müdahale Programları. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 987-997.
- Uluğtekin, S. (1993). Çocuk Yuvaları: Uygulamanın Son Araştırmalar Işığında Değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksek Okulu Dergisi*, 11(1-2-3), 35-55.
- Uluğtekin, S. (2004). *Çocuk Mahkemeleri ve Sosyal İnceleme Raporları*. Ankara: Türkiye Barolar Birliği Yayınları.
- Ülker-Tümlü, G. ve Recepoğlu, E. (2013). Üniversite Akademik Personelinin Psikolojik Dayanıklılık ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(3), 205-213.
- UNICEF. (2004). *Çocuk Haklarına Dair Sözleşme*. Erişim: 11 Ağustos 2018, [https://www.unicefturk.org/public/uploads/files/UNICEF\\_CocukHaklarınaDairSözleşme.pdf](https://www.unicefturk.org/public/uploads/files/UNICEF_CocukHaklarınaDairSözleşme.pdf)
- Wallston, K.-A. (1989). Assessment of Control in Health-Care Settings. A. Steptoe ve A. Appels (Ed.). *Stress, Personal Control and Health* (s. 85-105). Chichester: John Wiley & Sons.
- Wray, S. ve Rymell, S. (2014). Personal Organization and Time Management. L. Grant ve G. Kinman (Ed.). *Developing Resilience for Social Work Practice* (s. 73-92). China: Palgrave.
- Yağcı, C. (2017). *Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Çocuk Refahı Kurumlarında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Yükleri ve Tükenmişlik Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Yalçın, S. (2013). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Stres, Psikolojik Dayanıklılık ve Akademik İyimserlik Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Yazıcı, E. (2012). Korunmaya Muhtaç Çocuklar ve Çocuk Evleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(18), 499-525.
- Yıldırım, Ş. (2013). *Çocuk Evinde Kalan Çocukların İlişki Dinamikleri: İzmir Örneği*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz-Börekçi, D. ve Gerçek, M. (2018). “Resilience” Kavramının Sosyal Bilimlerde Türkçe Kullanımları Bağlamında Değerlendirilmesi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30, 41-51.
- YÖK. (2018). *Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi*. Erişim: 11 Kasım 2018, <https://istatistik.yok.gov.tr>
- Yürür, S. ve Sarıkaya, M. (2012). The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey. *Administration in Social Work*, 36(5), 457-478.
- Zara, A. (2011). Krizler ve Travmalar. A. Zara (Ed.). *Yaşadıkça- Psikolojik Sorunlar ve Başa Çıkma Yolları* (s. 91-121). Ankara: İmge Yayınları.
- Zengin, O. ve Çalış, N. (2017). Sosyal Hizmet Uzmanlarının Mesleki Uygulamaları ve Çalışma Koşulları. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 28(1), 47-67.



## EKLER

### EK-1: GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

#### **Değerli Katılımcı;**

Bu çalışma, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans programı kapsamında **Prof. Dr. Sema BUZ** danışmanlığında yapılmakta olan “**Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılığı ve Baş Etme Tarzları**” konulu yüksek lisans tezidir. Araştırmanın yapılabilmesi için Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonu’ndan Etik Komisyon Onayı alınmıştır.

Çocuk refahı alanında çalışan meslek elemanlarının psikolojik dayanıklılıkları ve başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışmada dolduracağınız anket ve ölçeklerde kimliğinizi ortaya çıkaracak sorular bulunmamaktadır. Çalışma kapsamında vereceğiniz yanıtlar gizli tutulacak olup sadece bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Bu sebeple size verilen anket formu ve ölçeklere isim yazmanıza gerek yoktur. Çalışmaya katılmayı kabul etmeniz halinde formun altında yer alan kısmı imzalamanız yeterli olacaktır. Bu çalışmaya katılım konusundaki karar tamamen size ait olup, çalışmaya katıldıktan sonra da istediğiniz an çalışmadan ayrılabilirsiniz. Çalışmadan ayrıldığınız takdirde herhangi bir sorumluluk ya da yaptırımla karşılaşmayacaksınız.

Çalışmaya katılım sağlamadan önce soracağınız sorular olması halinde sormaktan çekinmeyiniz. Çalışmaya katılım sağladıktan sonra da sormak istediğiniz sorular ve araştırmanın sonuçları hakkında bilgi almak için aşağıda yer alan iletişim bilgilerini kullanarak tarafıma ulaşabilirsiniz.

Zaman ayırıp çalışmamıza gösterdiğiniz ilgi ve verdiğiniz katkıdan dolayı teşekkür ederiz.

**Arş. Gör. Burcu GENÇ**

**İletişim Bilgileri**

Tel. : 0312 97 63 64

E-posta: bburcuugnc@gmail.com

Adres. : Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
Sosyal Hizmet Bölümü

**Araştırmacı:** Arş. Gör. Burcu GENÇ

Tarih:

İmza:

**Katılımcı**

Tarih:

Çalışmaya katılmayı onaylıyorum.

İmza:

## EK-2: GÖRÜŞME FORMU

**1. Yaşınızı belirtiniz. ....**

**2. Cinsiyetiniz**

Kadın       Erkek

**3. Medeni durumunuz nedir?**

Bekâr       Evli       Boşanmış

**4. Çocuğunuz var mı?**

Evet       Hayır

**5. Eğitim durumunuz nedir?**

Lisans Mezunu       Yüksek Lisans       Doktora

**6. Gelir düzeyinizi nasıl nitelendirirsiniz?**

Gelirim yeterli       Gelirim yetersiz

**7. Çalıştığınız kurum/kuruluş hangisidir? (Aşağıda yer alan kuruluşlarda çalıştığınız kurum/kuruluşa ait bir seçenek yoksa lütfen “Diğer” seçeneğinde belirtiniz.)**

Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü Çocuk Hizmetleri Şube Müdürlüğü

Saray Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü

Ankara Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü

Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi Müdürlüğü

Gölbaşı Çocuk Evleri Sitesi Müdürlüğü

**8. Kurumdaki veya kuruluştaki mesleki kimliğiniz nedir?**

Sosyal Hizmet Uzmanı       Psikolog       Sosyolog

Çocuk Gelişimci       Öğretmen

**9. Toplam hizmet sürenizi belirtiniz. ....**

**10. Çocuk refahı alanındaki toplam hizmet sürenizi belirtiniz. ....**

**11. Mesleğinizi seviyor musunuz?**

Evet       Hayır

**12. Meslek elemanı olarak ayda düzenli takibini yaptığımız dosya sayısını belirtiniz.**

.....

**13. Çocuk refahı alanında çalıştığınız süreç boyunca hizmet içi eğitim almaya ihtiyaç duyuyor musunuz?**

Evet  Hayır

**14. Hizmet içi eğitim almaya ihtiyaç duyuyorsanız hangi konularda eğitim almak isterdiniz?**

- İletişim becerileri  
 Problem çözme yöntemleri  
 Çocuk refahı alanındaki yasal mevzuat  
 Çocuk refahı alanındaki uygulamalar  
 Çocuğa yönelik ihmal ve istismar  
 Alandaki güçlüklerle baş etme yöntemleri  
 Diğer (Lütfen belirtiniz.) .....

**15. Çocuk refahı kapsamında çalıştığınız süreçte herhangi bir hizmet içi eğitim aldınız mı?**

Evet  Hayır

**16. Hizmet içi eğitim aldıysanız hangi konularda eğitim aldınız?**

- İletişim becerileri  
 Problem çözme yöntemleri  
 Çocuk refahı alanındaki yasal mevzuat  
 Çocuk refahı alanındaki uygulamalar  
 Çocuğa yönelik ihmal ve istismar  
 Alandaki güçlüklerle baş etme yöntemleri  
 Diğer (Lütfen belirtiniz.) .....

**17. Aldığınız hizmet içi eğitimin çalışmalarınızda yararlı olduğunu düşünüyor musunuz?**

Evet  Hayır

**18. Lisans, yüksek lisans veya doktora düzeyinde almış olduğunuz eğitimi çocuk refahı alanındaki çalışmalarınıza aktarabilme düzeyinizi nasıl değerlendirirsiniz?**

Aktaramıyorum  Kısmen aktarıyorum  Aktarıyorum

**19. Lisans, yüksek lisans veya doktora düzeyinde almış olduğunuz eğitimi çocuk refahı alanındaki çalışmalarınıza aktaramadığınızı düşünüyorsanız nedenleri nelerdir?**

.....

.....

.....

**20. Çocuk refahı alanı kapsamında eğitimlere katıldıysanız aşağıdaki mesleki eğitimlerden hangisine/hangilerine katıldınız? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)**

- Atölye çalışmaları
- Yaratıcı drama
- Oyunla terapi eğitimi
- İletişim becerileri
- Problem çözme yöntem ve teknikleri
- Diğer (Lütfen belirtiniz).....

**21. Çalıştığınız kurum/kuruluştaki karşılaştığınız zorluklarla baş ederken aşağıdakilerden hangisi/hangilerini kullanırsınız? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)**

- Sinema, tiyatro gibi etkinliklere katılıyorum.
- Alanda daha deneyimli olan meslek elemanları ile paylaşıyorum.
- Dini inanışlarımla rahatlamaya çalışıyorum.
- Sosyal destek (aile, arkadaş, akraba vb.) ağlarımı kullanıyorum.
- Kurum/kuruluştaki idarecilerden destek alıyorum.
- Süpervizyon desteği alıyorum.
- Mesleki gelişimim için eğitimlere katılıyorum.
- Psikolojik destek alıyorum.
- Var olan durumu olumlu yanlarıyla değerlendirmeye çalışıyorum.
- Diğer (Lütfen belirtiniz).....

**22. Çalıştığınız kurum/kuruluşta baş etmekte zorlandığınız durumlar hangileridir?  
(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)**

- Mevzuat yetersizliği
- Kurum/kuruluşta rol belirsizliği/çatışması
- İdari yöneticiler ile görüş ayrılıkları
- Meslek elemanları ile görüş ayrılıkları
- Süpervizyon yetersizliği/yokluğu
- Kurum/kuruluşta çalışan meslek elemanının sayıca yetersizliği
- Kurum/kuruluşta kalan çocuklar ile sorunlar yaşama
- Diğer (Lütfen belirtiniz).....

**23. Çalıştığınız alanı stres düzeyine göre nasıl derecelendirirsiniz?**

- Az     Kısmen     Çok

**24. Çalıştığınız alanda sizi strese sokan durumlar nelerdir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)**

- Fazla iş yükü
- Zor müracaatçılar
- Kaynakların yetersizliği
- Zamanın yetersiz gelmesi
- Eğitim ve mesleki gelişim için yeterli fırsat sunulmaması
- Müracaatçıların sorunlarının karmaşık olması
- Rol tanımlarının açık ve net olmaması
- Meslek elemanlarını koruyacak güvenlik önlemlerinin yetersizliği
- Diğer (Lütfen belirtiniz).....

**25. Psikolojik dayanıklılığı nasıl tanımlarsınız?**

.....

.....

.....

**26. Lisans/yüksek lisans/doktora sürecinde veya hizmet içi eğitimlerde psikolojik dayanıklılık ile ilgili eğitim aldınız mı?**

- Evet     Hayır

**27. Çocuk refahı alanında çalıştığınız süreç boyunca psikolojik dayanıklılığınızı koruduğunuzu düşünüyor musunuz?**

Evet       Hayır       Kısmen

**28. Psikolojik dayanıklılığınızı koruduğunuzu düşünüyorsanız nasıl koruyorsunuz?**

**(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)**

Empati yapıyorum.

Deneyimlerden yararlanıyorum.

Süpervizyon desteği alıyorum.

Meslektaşlarımdan destek alıyorum.

Baş etme yöntemlerini kullanıyorum.

Sosyal destek ağlarımı (aile, arkadaş, akraba vb.) kullanıyorum.

Problem çözme becerimi kullanıyorum.

İş ve özel hayatım arasında denge kurabiliyorum.

İletişim ve çatışma çözme becerilerimin iyi olduğunu düşünüyorum.

Dinlenme egzersizleri yapıyorum.

Çalışırken zaman planlamasını iyi yaptığımı düşünüyorum.

Yaşadığım güçlükleri olumlu bir bakış açısıyla ele alırım.

Diğer (Lütfen belirtiniz).....

**29. Eklemek istediğiniz başka bir husus varsa lütfen aşağıda belirtiniz.**

.....  
 .....  
 .....

**Anketiniz bitmiştir, katılımınız için teşekkür ederiz.**

## EK-3: BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ ÖLÇEĞİ KISA FORMU (BÇSÖ-KF) KULLANIM İZİNİ



Burcu Genç <bburcuugnc@gmail.com>

### Ölçek Kullanım İzni Hk.

1 mesaj

**Burcu** <bburcuugnc@gmail.com>  
Alıcı: hasan.bacanli@gmail.com

30 Kasım 2017 13:36

Sayın Hocam,

Ben Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü Araştırma Görevlisi Burcu Genç. Ekte göndermiş olduğum belgede yapacağım çalışma hakkında bilgiler yer almakta. İzin vermeniz halinde ölçeğinizi çalışmamda kullanmak istiyorum Hocam.

İyi çalışmalar diler, saygılarımı sunarım.

**Arş. Gör. Burcu GENÇ**  
**Hacettepe Üniversitesi**  
**İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi**  
**Sosyal Hizmet Bölümü**

**Ölçek Kullanım İzni- Başa Çıkma Stilleri Ölçeği.docx**  
13K



Burcu Genç <bburcuugnc@gmail.com>

### Fwd: BÇSÖ-KF

**Hasan Bacanlı** <hasan.bacanli@gmail.com>  
Alıcı: bburcuugnc@gmail.com

30 Kasım 2017 16:12

> Ölçeği akademik amaçlarla kullanmanızda bir sakınca yoktur. Ancak ölçeği yayınlamayınız ve sonuçlardan beni haberdar ediniz. Çünkü istatistiksel olarak iyi olmakla beraber geliştirilmesi gereken hususlar olduğunu düşünüyorum. Bilginiz olsun.

- > İyi çalışmalar
- > Hasan BACANLI, Ph.D.
- > FSMVÜ Eğitim Fakültesi Dekanı
- > GSM: [532-485 78 98](tel:5324857898)
- >
- >

**cope-ölçek\_yalin.doc**  
70K



### EK-4: PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÖLÇEĞİ

0 Kesinlikle Katılmıyorum	1 Katılmıyorum	2 Ne katılıyorum ne katılmıyorum	3 Katılıyorum	4 Kesinlikle katılıyorum
---------------------------------	-------------------	--	------------------	--------------------------------

1. Çalışmaktan çok keyif alıyorum.	0	1	2	3	4
2. Hayatın benim için monotonlaşmaya başladığını hissediyorum.	0	1	2	3	4
3. Çok çalışarak her zaman amacıma ulaşabilirim.	0	1	2	3	4
4. Çıkabilecek sorunları önceden kestirerek önlemlerimi alırım.	0	1	2	3	4
5. Devam ettiğim işime/okuluma/mesleğime yürekten bağlıyım.	0	1	2	3	4
6. Hayatımda ilginç ve zaman harcamaya değer şeylerin var olduğunu düşünüyorum.	0	1	2	3	4
7. Her yeni deneyimin yaşamımı zenginleştirdiğini düşünüyorum.	0	1	2	3	4
8. Hep aynı yaşam tarzına bağlı kalmak yerine riskli de olsa yeni şeyler denemeyi tercih ederim.	0	1	2	3	4
9. İnsan hatalarından öğrenir ve gelişir.	0	1	2	3	4
10. Kaderimi değiştirebileceğime inanırım.	0	1	2	3	4
11. Yargılarıma ve kararlarıma daima güvenirim.	0	1	2	3	4
12. Kişisel özgürlüklerimin sınırlandırılmasına genellikle büyük tepki gösteririm.	0	1	2	3	4
13. Kendimle ilgili bir şeyler öğrenmek benim için heyecan vericidir.	0	1	2	3	4
14. “Öldürmeyen şey güçlendirir” cümlesi beni ifade ediyor.	0	1	2	3	4
15. Önceden yaptığım bir programın dışına çıkmak zorunda kaldığımda rahatsız olurum.	0	1	2	3	4
16. Yeni şeyler denemekten hoşlanırım.	0	1	2	3	4
17. Yaşamımda olan önemli değişiklikleri, kişisel gelişimim için bir fırsat olarak görürüm.	0	1	2	3	4
18. Keyif aldığım etkinliklere düzenli olarak katılırım.	0	1	2	3	4
19. Yarın bana ne olacağı bugün yaptıklarına bağlıdır.	0	1	2	3	4
20. Yeni bir işe/projeye/göreve başladığımda ayrıntılı bir plan yapmayı tercih ederim.	0	1	2	3	4
21. Yapacak bir şeylerimin olması benim için önemlidir.	0	1	2	3	4

## EK-5: PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK ÖLÇEĞİ KULLANIM İZİNİ



Burcu Genç <bburcuugnc@gmail.com>

### Ölçek Kullanım İzni Hk.

5 ileti

**Burcu** <bburcuugnc@gmail.com>  
Alıcı: serife7403@gmail.com

30 Kasım 2017 13:34

Sayın Hocam,

Ben Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü Araştırma Görevlisi Burcu Genç. Ekte göndermiş olduğum belgede yapacağım çalışma hakkında bilgiler yer almakta. İzin vermeniz halinde ölçeğinizi çalışmamda kullanmak istiyorum Hocam.

İyi çalışmalar diler, saygılarımı sunarım.

**Arş. Gör. Burcu GENÇ**  
**Hacettepe Üniversitesi**  
**İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi**  
**Sosyal Hizmet Bölümü**

 **Ölçek Kullanım İzni- Psikolojik Dayanıklılık.docx**  
13K

**Şerife Işık** <serife7403@gmail.com>  
Alıcı: Burcu <bburcuugnc@gmail.com>


30 Kasım 2017 14:12

Merhaba Burcu Hanım,  
elbette ölçeği kullanabilirsiniz çalışmanızda, ölçek ve ilgili bilgiler ektedir. İyi çalışmalar dileklerle.

30 Kasım 2017 13:34 tarihinde Burcu <bburcuugnc@gmail.com> yazdı:

[Alıntılanan metin gizlendi]

--  
Doç. Dr. Şerife Işık  
Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi  
Rehberlik ve Psikolojik Danışma Anabilim Dalı

 **psychological hardiness scale.pdf**  
532K

**EK-6: HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ ETİK KURUL İZİNİ**

T.C.  
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
Rektörlük

Bilgi verildi.  
12.03.2018  
M.

23 Şubat 2018

Sayı : 35853172/433-817

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Enstitünüz Sosyal Hizmet Anabilim Dalı tezli yüksek lisans programı öğrencilerinden **Arş. Gör. Burcu GENÇ**'in Prof. Dr. Sema BUZ danışmanlığında yürüttüğü "**Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları ve Baş Etme Tarzları**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **06 Şubat 2018** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Rahime M. NOHUTCU  
Rektör a.  
Rektör Yardımcısı

Öğrenci İşleri  
Yazınca Müdürlüğü  
27.02.2018

## EK-7: BAKANLIK İZİNİ



T.C.  
AİLE VE SOSYAL POLİTİKALAR BAKANLIĞI  
Eğitim ve Yayın Dairesi Başkanlığı

Sayı : 94952863-605.01-E.41291  
Konu : Burcu GENÇ

11/04/2018

ANKARA VALİLİĞİNE  
(Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü)

Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğünün 27/03/2018 tarihli ve 34970 sayılı yazısı ile Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Burcu GENÇ'in "Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları ve Başetme Tarzları" başlıklı çalışması kapsamında 19/03/2018-18/06/2018 tarihleri arasında Ankara İlinde Bakanlığımıza bağlı çocuk refahı alanında çalışan meslek elamanlarına (Çocuk Destek Merkezlerinde çalışan personel hariç) anket uygulayabilme talebinin olumlu değerlendirildiği bildirilmiştir.

Söz konusu talebe ilişkin alınan Makam Onayı ekte sunulmuştur.  
Bilgilerinizi arz gereğini rica ederim.

Abdulkerim GÜN  
Bakan a.  
Daire Başkan V.

EK :  
1- 1 Sayfa

DAĞITIM :

Gereği: Bilgi:  
Ankara Valiliğine (Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü) Çocuk Hizmetleri Genel Müdürlüğü  
Hacettepe Üniversitesi (İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi-  
Sosyal Hizmet Bölümü)

\*Bu belge elektronik imzalıdır. İmzalı suretinin aslını görmek için <https://bys.aile.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (FXwOPM-TTLRTA-LCjtgR-kcFnpu-ysYpDokQ) kodunu yazınız.

Ekişeliir Yolu Söğütözi Mah. 2177. Sok. No: 10/ A Kat: 27 Posta Kodu: 06510 Çankaya/ Ankara  
Telefon No: (312)705 57 00 Faks: (312)705 57 57  
e-Posta: [eyd@bile.gov.tr](mailto:eyd@bile.gov.tr) İnternet Adresi: <http://evb@bile.gov.tr/iletisim>

Bilgi için: Seval ÇETİN  
Sosyal Çalışmacı  
Telefon No: (312)705 57 22

## EK-8: TURNİTİN RAPORU

### ÇOCUK REFAHI ALANINDA ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARININ PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARI VE BAŞ ETME TARZLARI


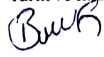

#### ORJİNALLİK RAPORU

<b>%6</b> BENZERLİK ENDEKSİ	<b>%5</b> İNTERNET KAYNAKLARI	<b>%3</b> YAYINLAR	<b>%4</b> ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ
--------------------------------	----------------------------------	-----------------------	-------------------------------

#### BİRİNCİL KAYNAKLAR

<b>1</b>	<b>YILDIRIM, Şeyda. "2000'Lİ YILLARDA ÇOCUK KORUMA SİSTEMİ İÇİNDE BAKIM HİZMETLERİNİN GENEL GÖRÜNÜMÜ", Celal Bayar Üniversitesi, 2017.</b> Yayın	<b>%1</b>
<b>2</b>	<b>cocukhizmetleri.aile.gov.tr</b> İnternet Kaynağı	<b>&lt;%1</b>
<b>3</b>	<b>www.edam.com.tr</b> İnternet Kaynağı	<b>&lt;%1</b>
<b>4</b>	<b>docplayer.biz.tr</b> İnternet Kaynağı	<b>&lt;%1</b>
<b>5</b>	<b>shb.kocaeli.edu.tr</b> İnternet Kaynağı	<b>&lt;%1</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Yildirim Beyazit Universitesi</b> Öğrenci Ödevi	<b>&lt;%1</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Ankara University</b> Öğrenci Ödevi	<b>&lt;%1</b>

## EK 9: ORJİNALLİK RAPORU

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p><b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b>  <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b>  <b>YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU</b></p> </div>
<p><b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b>  <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b>  <b>SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA</b></p> <p style="text-align: right;">Tarih: 10/01/2019</p>
<p>Tez Başlığı: Çocuk Refahı Alanında Çalışan Meslek Elemanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları ve Baş Etme Tarzları</p> <p>Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 115 sayfalık kısmına ilişkin, 10/01/2019 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turmitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 6'dır.</p> <p>Uygulanan filtrelemeler:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- <input checked="" type="checkbox"/> Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç</li> <li>2- <input checked="" type="checkbox"/> Kaynakça hariç</li> <li>3- <input type="checkbox"/> Alıntılar hariç</li> <li>4- <input checked="" type="checkbox"/> Alıntılar dâhil</li> <li>5- <input checked="" type="checkbox"/> 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç</li> </ol> <p>Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.</p> <p>Gereğini saygılarımla arz ederim.</p>
<p style="text-align: right;">10.01.2019 Tarih ve İmza </p> <p><b>Adı Soyadı:</b> Burcu GENÇ</p> <p><b>Öğrenci No:</b> N16123540</p> <p><b>Anabilim Dalı:</b> Sosyal Hizmet</p> <p><b>Programı:</b> Yüksek Lisans</p>
<p><b><u>DANIŞMAN ONAYI</u></b></p> <p style="text-align: center;">UYGUNDUR.</p> <p style="text-align: center;"> Prof. Dr. Sema BUZ</p>



HACETTEPE UNIVERSITY  
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES  
MASTER'S THESIS ORIGINALITY REPORT

HACETTEPE UNIVERSITY  
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES  
SOCIAL WORK DEPARTMENT

Date: 10/01/2019

Thesis Title: Resilience and Coping Styles of Professionals Working In Child Welfare Area

According to the originality report obtained by myself/my thesis advisor by using the Turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options checked below on 10/01/2019 for the total of 115 pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled as above, the similarity index of my thesis is 6%.

Filtering options applied:

1.  Approval and Declaration sections excluded
2.  Bibliography/Works Cited excluded
3.  Quotes excluded
4.  Quotes included
5.  Match size up to 5 words excluded

I declare that I have carefully read Hacettepe University Graduate School of Social Sciences Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports; that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility; and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.


I respectfully submit this for approval.

10.01.2019  
Date and Signature

Name Surname: Burcu GENÇ  
Student No: N16123540  
Department: Social Work  
Program: Master

**ADVISOR APPROVAL**

APPROVED.

  
Prof. Dr. Sema BUZ