

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI

**ETKİLİ PSİKOLOJİK DANIŞMAN NİTELİKLERİ İLE İŞ YAŞA-
MINDA ÖZNEL İYİ OLUŞ VE İŞ YAŞAM KALİTESİ ARASIN-
DAKİ İLİŞKİDE PSİKOLOJİK SERMAYENİN ARACI ROLÜ**

Seda KARAÇAM

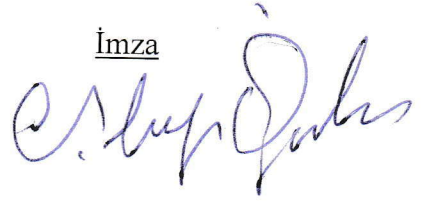
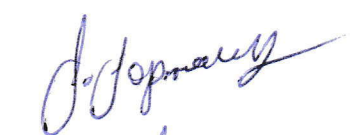
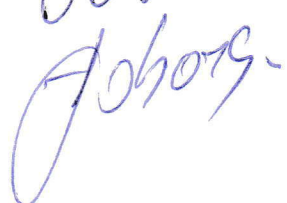
Yüksek Lisans Tezi

DaniŐman: Doç. Dr. Fatma SAPMAZ

Eskişehir, 2019

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Seda KARAÇAM tarafından hazırlanan ‘‘Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle İş Yaşamında Öznel İyi Oluş ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü’’ başlıklı bu tez, 09/07/2019 tarihinde *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği*’nin ilgili maddeleri uyarınca yapılan **Tez Savunma Sınavı** sonucunda **başarılı** bulunarak, jürimiz tarafından oy birliği ile Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

| <u>Görevi</u> | <u>Unvanı Adı SOYADI</u> | <u>İmza</u> |
|----------------|---------------------------|---|
| Jüri Başkanı : | Prof. Dr. Nilüfer ÖZABACI |  |
| Danışman : | Doç. Dr. Fatma SAPMAZ |  |
| Üye : | Dr. Öğr. Üy. Ümit SAHRANÇ |  |

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle İş Yaşamında Özel İyi Oluş Ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü başlıklı tezin bizzat tarafımda hazırlanan, özgün bir çalışma olduğunu; bu çalışmanın tüm aşamalarında (hazırlık, veri toplama, analiz, bilgilerin sunumu ve raporlaştırma vb.) bilimsel etik ilke ve kurallara uygun olarak hareket ettiğimi; bu çalışma kapsamında elde edilmeyen tüm veri, bilgi vb. için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara çalışmanın kaynakçasında yer verdiğimi; bu çalışmanın Eskişehir Osmangazi Üniversitesi tarafından kullanılan “Bilimsel İntihal Tespit Programı”yla tarandığını ve hiçbir “ıntihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, herhangi bir biçimde bu çalışmamla ilgili yukarıdaki beyanıma aykırı bir durumun saptanması halinde, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçların sorumluluğunu kabul ettiğimi bildiririm.

09/07/2019

Seda KARAÇAM

Teşekkür

Bu tezin ortaya çıkması ve tamamlanmasında birçok kişinin emeği geçmiştir. Tez sürecimde tüm sabrı ve iyi niyeti ile bana yol gösteren ve her zaman destek olan tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Fatma SAPMAZ'a, lisans ve yüksek lisans eğitimim sırasında derslerine katılma şansı bulduğum başta Sayın Prof. Dr. Nilüfer ÖZABACI olmak üzere tüm anabilim dalı hocalarıma, tezimin jürisinde yer alarak değerli geri dönütler ve katkılarda bulunan Sayın Dr. Öğr. Üy. Ümit SAHRANÇ'a teşekkürü borç bilirim. Öte yandan bu süreçte ihtiyacım olduğu her anda bana destek ve yardımları ile güç veren sevgili arkadaşım Şeyma BOYDAK ve diğer tüm arkadaşlarıma teşekkür ederim. Son olarak yaşamım boyunca her daim yanımda olan sevgili annem Zülale KARAÇAM, babam Adem KARAÇAM ve ablam Selda KARAÇAM ile bana inanan ve sabırla destekleyen sevgili Serhat GÜNDOĞDU'ya teşekkürlerimi sunarım.

İçindekiler

| | |
|--|-----------|
| Teşekkür..... | i |
| İçindekiler | ii |
| Tablolar Listesi..... | vi |
| Şekiller Listesi..... | viii |
| Özet | 1 |
| Abstract | 3 |
| BİRİNCİ BÖLÜM | 5 |
| 1. Giriş..... | 5 |
| 1.1. Problem Durumu | 5 |
| 1.2. Araştırmanın Amacı | 12 |
| 1.2.1. Araştırmanın hipotezleri | 12 |
| 1.2.2. Araştırma soruları | 13 |
| 1.3. Araştırmanın Önemi | 13 |
| 1.4. Sayıtlar | 17 |
| 1.5. Sınırlılıklar..... | 17 |
| 1.6. Kısaltmalar | 18 |
| İKİNCİ BÖLÜM | 19 |
| 2. Kavramsal Çerçeve | 19 |
| 2.1. Psikolojik Danışma Sürecinde Etkili Psikolojik Danışmanların Nitelikleri..... | 19 |
| 2.1.1. Psikolojik danışma | 20 |
| 2.1.2. Etkili psikolojik danışman nitelikleri..... | 24 |
| 2.1.2.1. Entelektüel yeterlilik | 28 |
| 2.1.2.2. Enerji | 28 |
| 2.1.2.3. Esneklik..... | 28 |
| 2.1.2.4. Destekleyici olmak..... | 29 |
| 2.1.2.5. İyi niyet | 29 |
| 2.1.2.6. Öz farkındalık..... | 30 |
| 2.2. Psikolojik Sermaye Kavramı | 31 |
| 2.2.1. Pozitif psikoloji ve örgütsel boyutu çerçevesinde psikolojik sermaye | 32 |
| 2.2.2. Sermaye türleri içerisinde psikolojik sermaye | 35 |
| 2.2.3. Psikolojik sermayenin bileşenleri | 37 |
| 2.2.3.1. Öz yeterlilik (self-efficacy) | 38 |

| | |
|---|----|
| 2.2.3.2. Umut (hope) | 40 |
| 2.2.3.3. İyimserlik (optimism)..... | 41 |
| 2.2.3.4. Esneklik (resilience)..... | 43 |
| 2.3. İş Yaşamında Öznel İyi Oluş (İşe Bağlılık) | 44 |
| 2.3.1. İşe bağlılık..... | 48 |
| 2.4. İş Yaşam Kalitesi..... | 50 |
| 2.4.1. İş yaşam kalitesinin bileşenleri | 52 |
| 2.4.1.1. Mesleki tatmin (compassion satisfaction)..... | 53 |
| 2.4.1.2. Eşduyum yorgunluğu (compassion fatigue)..... | 54 |
| 2.4.1.3. Tükenmişlik (burnout) | 57 |
| 2.5. Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri-Psikolojik Sermaye-İş Yaşamında Öznel İyi Oluş (İşe Bağlılık)-İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkiler | 58 |
| 2.5.1. Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin alanyazın ışığında incelenmesi | 58 |
| 2.5.2. Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik sermayeleri arasındaki ilişkinin alanyazın ışığında incelenmesi | 61 |
| 2.5.3. Psikolojik sermaye ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin alanyazın ışığında incelenmesi | 64 |
| 2.6. İlgili Araştırmalar | 65 |
| 2.6.1. Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile ilgili araştırmalar | 65 |
| 2.6.2. Psikolojik sermaye ile ilgili araştırmalar | 67 |
| 2.6.3. İş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ile ilgili araştırmalar | 69 |
| 2.6.4. İş yaşam kalitesi ile ilgili araştırmalar | 71 |
| ÜÇÜNCÜ BÖLÜM | 74 |
| 3. Yöntem..... | 74 |
| 3.1. Araştırma Deseni | 74 |
| 3.2. Evren ve Örneklem..... | 74 |
| 3.3. Veri Toplama Araçları..... | 76 |
| 3.3.1. Kişisel bilgi formu | 76 |
| 3.3.2. Etkili psikolojik danışman niteliklerini değerlendirme ölçeği..... | 77 |
| 3.3.3. Psikolojik sermaye ölçeği | 78 |
| 3.3.4. Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeği..... | 79 |
| 3.3.5. Utrecht işe bağlılık ölçeği | 80 |

| | |
|---|-----|
| 3.4. Verilerin Toplanması..... | 81 |
| 3.5. Verilerin Çözümlemesi..... | 81 |
| DÖRDÜNCÜ BÖLÜM | 84 |
| 4. Bulgular..... | 84 |
| 4.1. Katılımcıların Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri-Psikolojik Sermaye- İş Yaşamında Öznel İyi Oluş (İşe Bağlılık)- İş Yaşam Kalitesi (Mesleki Tatmin-Tükenmişlik-Eşduyum Yorgunluğu) Puanları Arasındaki Korelasyona İlişkin Bulgular | 84 |
| 4.2. Psikolojik Danışmanlarda İş Yaşamında Öznel İyi Oluşa (İşe Bağlılık) Yönelik Kurulan Aracılık Modeli Bulguları | 85 |
| 4.3. Psikolojik Danışmanlarda İş Yaşam Kalitesine Yönelik Kurulan Aracılık Modeli Bulguları | 87 |
| 4.4. Psikolojik Danışmanların Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin İncelenmesine Yönelik Bulgular | 91 |
| 4.4.1. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin cinsiyete göre incelenmesine yönelik bulgular | 91 |
| 4.4.2. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin yaşa göre incelenmesine yönelik bulgular | 92 |
| 4.4.3. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin öğrenim durumuna göre incelenmesine yönelik bulgular | 93 |
| 4.4.4. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin deneyime göre incelenmesine yönelik bulgular | 93 |
| 4.4.5. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin süpervizyon ve psikolojik danışma/psikoterapi hizmeti alıp almama durumuna göre incelenmesine yönelik bulgular | 94 |
| 4.5. Araştırmada Elde Edilen Tüm Bulguların Genel Gösterimi | 95 |
| BEŞİNCİ BÖLÜM | 98 |
| 5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler | 98 |
| 5.1. Sonuç | 98 |
| 5.2. Tartışma..... | 99 |
| 5.2.1. Psikolojik danışmanlarda iş yaşamında öznel iyi oluşa (işe bağlılık) yönelik kurulan aracılık modeli bulguları..... | 99 |
| 5.2.2. Psikolojik danışmanlarda iş yaşam kalitesine (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) yönelik kurulan aracılık modeli bulguları | 104 |

| | |
|---|-----|
| 5.2.3. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin incelenmesine yönelik bulguların tartışılması | 110 |
| 5.3. Öneriler..... | 114 |
| 5.3.1. Psikolojik danışman eğitimi programlarına ve eğiticilere yönelik öneriler | 114 |
| 5.3.2. İlgili kurumlar ve yöneticilere yönelik öneriler | 114 |
| 5.3.3. Psikolojik danışmanlara yönelik öneriler | 115 |
| 5.3.4. Araştırmacılara yönelik öneriler | 115 |
| KAYNAKÇA..... | 117 |
| EKLER..... | 145 |
| ÖZGEÇMİŞ | 158 |

Tablolar Listesi

| Tablo Numarası | Başlık | Sayfa Numarası |
|----------------|--|----------------|
| 2.1 | Rekabet Üstünlüğü Sağlamada Farklı Kaynakların Durumu | 36 |
| 2.2 | Psikolojik Sermayenin Geliştirilmesinde Kullanılabilecek Stratejiler | 37 |
| 3.1 | Katılımcılara Ait Bilgiler | 75 |
| 3.2 | Çarpıklık ve Basıklık Değerleri | 82 |
| 4.1 | Korelasyon Bulguları | 84 |
| 4.2 | Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri ile İşe Bağlılık Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığına İlişkin Bootstrapping Sonuçları | 86 |
| 4.3 | Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri ile Mesleki Tatmin Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığına İlişkin Bootstrapping Sonuçları | 88 |
| 4.4 | Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri ile Eşduyum Yorgunluğu Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığına İlişkin Bootstrapping Sonuçları | 89 |
| 4.5 | Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri ile Tükenmişlik Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığına İlişkin Bootstrapping Sonuçları | 91 |
| 4.6 | Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Cinsiyet Açısından t Testi Tablosu | 92 |
| 4.7 | Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Yaşlara Ait Varyans Analizi Sonuçları | 92 |
| 4.8 | Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Öğrenim Durumu Açısından t Testi Tablosu | 93 |
| 4.9 | Etkili Danışman Niteliklerinin Deneyime Ait Varyans Analizi Sonuçları | 94 |
| 4.10 | Etkili Danışman Niteliklerinin Süpervizyon Alıp Almama ve Psikoterapi Alıp Almama Açısından t Testi Sonuçları | 94 |

| | | |
|------|--|----|
| 4.11 | Doğrudan Etkilere Yönelik Bulguların Genel Gösterimi | 95 |
| 4.12 | Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisine Yönelik Bulguların Genel Gösterimi | 96 |
| 4.13 | Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin İncelenmesine Yönelik Bulguların Genel Gösterimi | 97 |

Şekiller Listesi

| Şekil Numarası | Başlık | Sayfa Numarası |
|----------------|--|----------------|
| 2.1 | Psikolojik Sermayenin Ortaya Çıkış Süreci ve Bileşenleri | 35 |
| 2.2 | Çalışanlar İçin Öznel İyi Oluş Taksonomisi | 47 |
| 2.3 | İşe Bağlılıkta İş Talepleri-Kaynakları Modeli | 49 |
| 4.1 | Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle İşe Bağlılık Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığı | 86 |
| 4.2 | Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle Mesleki Tatmin Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığı | 87 |
| 4.3 | Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle Eşduyum Yorgunluğu Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığı | 89 |
| 4.4 | Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle Tükenmişlik Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığı | 90 |

Özet

Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri ile İş Yaşamında Öznel İyi Oluş ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü

Seda KARAÇAM

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Fatma SAPMAZ

2019

Amaç: Bu araştırmanın amacı, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) arasındaki ilişkide, psikolojik sermayenin aracı rolünün belirlenmesidir. Çalışmada etkili psikolojik danışman nitelikleri yordayan değişken, psikolojik sermaye aracı değişken, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) yordanan değişken olarak alınmıştır.

Yöntem: Bu çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırma, özel sektörde ve devlet kurumlarında çalışmakta olan 218'i kadın ve 115'i erkek olmak üzere toplam 333 psikolojik danışman üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada İkiz ve Totan (2014, s. 269-279) tarafından geliştirilen Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerini Değerlendirme Ölçeği; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma ve Bakker (2002, s. 71-92) tarafından geliştirilen ve Eryılmaz ve Doğan (2012, s. 49-55) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği; Stamm (2005, s. 1-29) tarafından geliştirilen ve Yeşil, Ergün, Amasyalı, Er, Olgun ve Aker (2010, s. 111-117) tarafından Türkçeye uyarlanan Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği ile Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007, s. 541-572) tarafından geliştirilen ve Akçay (2011a, s. 115-124) tarafından Türkçeye uyarlanan Psikolojik Sermaye Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan aracılık modelleri PROCESS Makrosu regresyon temelli bootstrapping tekniği ile analiz edilmiştir.

Bulgular: Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri arasında psikolojik sermayenin aracılığının olup olmadığı, regresyon temelli bootstrapping analizi kullanılarak in-

celenmiştir. Analiz sonuçlarına göre etkili psikolojik danışman niteliklerinin ve psikolojik sermayenin, iş yaşamında öznel iyi oluşu (işe bağlılık) pozitif yönde yordadığı görülmüştür. İş yaşam kalitesi; mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik alt boyutlarından oluştuğu için üç ayrı model oluşturularak ele alınmıştır. İş yaşam kalitesi alt boyutları incelendiğinde ise etkili psikolojik danışman niteliklerinin ve psikolojik sermayenin mesleki tatmini pozitif; eşduyum yorgunluğu ve tükenmişliği negatif yönde yordadığı görülmüştür. Psikolojik sermayenin, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe başlılık) ve mesleki tatmin arasındaki ilişkide kısmi aracılık etkisi bulunurken; eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik ile ilişkisinde tam aracılık etkisi bulunmuştur.

Sonuç ve Öneriler: Bu araştırmada psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) arasındaki ilişki ve bu ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda psikolojik danışmanların hem mesleki hem de psikolojik açıdan kendilerine yapacakları yatırımların, iş yaşamlarını pozitif yönde etkileyebileceği söylenebilmektedir. Oluşturulan modeller ve elde edilen bulgular doğrultusunda, psikolojik danışmanların etkili birer psikolojik danışman olma noktasında çaba harcamaları ile psikolojik sermayelerine yatırım yapmalarının; iş yaşamlarında negatif duygu ve durumlara karşı koruyucu ve pozitif duygu ve durumları destekleyici olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Etkili psikolojik danışman nitelikleri, İş yaşamında öznel iyi oluş, İşe bağlılık, İş yaşam kalitesi, Psikolojik sermaye

Abstract

The Mediator Role of Psychological Capital in the Relationship Between Effective Counselor Characteristics with Subjective Well-Being at Work and Professional Quality of Life

Seda KARAÇAM

Eskisehir Osmangazi University Institute of Educational Sciences

Department of Educational Sciences

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Fatma SAPMAZ

2019

Purpose: The aim of this study is to determine the mediator role of psychological capital in the relationship between effective counselor characteristics of psychological counselors with subjective well-being at work (work engagement) and professional quality of life (compassion satisfaction, compassion fatigue, burnout). In the study, effective counselor characteristics were predictive variable, psychological capital mediator variable, subjective well-being (work engagement) and professional quality of life (compassion satisfaction, compassion fatigue, burnout) were taken as the predicted variables.

Method: The correlational model of quantitative research design was used in this study. The research was conducted on 333 psychological counselors (218 female and 115 male) working in private sector and state institutions. In the study, Effective Counselor Characteristics Scale developed by İkiz and Totan (2014, p. 269-279); Utrecht Work Engagement Scale, developed by Schaufeli vd. (2002, p. 71-92) and adapted to Turkish by Eryılmaz and Doğan (2012, p. 49-55); Professional Quality of Life Scale, developed by Stamm (2005, p. 1-29) and adapted to Turkish by Yeşil et al. (2010, p. 111-117); Psychological Capital Scale developed by Luthans vd. (2007, p. 541-572) and adapted to Turkish by Akçay (2011a, p. 115-124) was used. For the purpose of the study, the mediation models were analyzed by PROCESS Macro regression based bootstrapping technique.

Results: Regression based bootstrapping analysis was used to determine whether psychological capital mediated the relationship between effective counselor characteristics of psychological counselors with subjective well-being at work (work engagement) and professional quality of life (compassion satisfaction, compassion fatigue, burnout). According to the results of the analysis, effective counselor characteristics and psychological capital positively predicted subjective well-being at work (work engagement).

Professional quality of life; since it consists of sub-dimensions of compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout, three different models have been examined. When the dimensions of professional quality of life are examined compassion satisfaction were positively; compassion fatigue and burnout were negatively predicted by effective counselor characteristics and psychological capital. While psychological capital has a partial mediating effect on the relationship between effective counselor characteristics with work engagement and compassion satisfaction; full mediation effect was found in the relationship with compassion fatigue and burnout.

Conclusion and Suggestions: In this study the relationship between effective counselor characteristics of psychological counselors with subjective well-being at work (work engagement) and professional quality of life (compassion satisfaction, compassion fatigue, burnout) and the mediating role of psychological capital in this relationship were revealed. In this respect, it can be said that the investments that psychological counselors will make to them both professionally and psychologically can affect their work lives positively. In line with the models and findings obtained, it is seen that psychological counselors make an effort to become effective psychological counselors and invest in their psychological capital; it is thought to be protective against negative emotions and situations and support positive emotions and situations in work life.

Keywords: Effective counselor characteristics, Subjective well-being at work, Work engagement, Professional quality of life, Psychological capital

BİRİNCİ BÖLÜM

1. Giriş

Bu çalışmada, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracı rolü incelenecektir. Çalışmanın birinci bölümünde araştırmanın konusuyla ilgili problem durumu özetlenecektir. Birinci bölümün devamında araştırmanın amacı açıklanacak ve ardından araştırmanın önemi belirtilecektir. Bunların yanında araştırmanın sayıltıları, sınırlılıkları ve ilgili kısaltmalar belirtilecektir.

1.1. Problem Durumu

Son yıllarda psikoloji çalışmalarında, insan yaşamında mutluluk, yaşam doyumu, yaşam kalitesi, yaşamın anlamı gibi konuları merkeze alan pozitif psikoloji araştırmalarına yoğun ve giderek artan bir ilginin olduğu görülmektedir. Psikoloji dahiline, pozitif duygu ve yaşantılara olan ilgi, her ne kadar yirminci yüzyılın ortalarında hümanist bakışın etkisiyle başlamış ve 2000'li yıllara gelindiğinde iyiden iyiye artmış olsa da (Brey, 2012, s. 15-20), insan oğlunun varoluşsal mutluluk arayışının eski zamanlardan bu yana merak edildiği ve tartışıldığı söylenebilmektedir (Doğan, Sapmaz, Tel, Sapmaz ve Temizel, 2012, s. 612-613). Nitekim geçmişten günümüze, farklı disiplinlerde ve özellikle psikolojinin temel dayanağını oluşturan felsefede, insan nasıl daha mutlu olur sorusuna yanıt arandığı görülmektedir. Örneğin; Aristoteles, yaşamdaki en yüksek amacın mutluluk olduğunu belirtmekte ve mutluluğu; ruhun en iyiye, yetkine; yani mükemmele olan etkinliği olarak tanımlamaktadır (Akt., Büyükdüvenci, 1993, s. 41-42). Bir diğer bakış açısı ile Epiktetos, mutluluğu; kişilerin kontrol edebilecekleri ve edemeyecekleri şeyler ve durumları fark etmelerine dayandırmakta ve bu noktada insanların kişisel algılarının önemine vurgu yapmaktadır. Ona göre zarar verici olan, durumların kendisi değil; insanların durumları algılayış biçimidir (Akt., Türkçapar, 2018, s. 28). Dolayısı ile bireyin öznel değerlendirmeleri, mutluluk üzerinde önemli bir rol oynamaktadır.

Mutluluk kavramının ele alınmasında, felsefi dayanaklardan pozitif psikolojiye değin uzanan süreç, aslında insanın mutluluğu ve ruh sağlığının desteklenmesi noktasında, olumsuz yaşantılardan daha çok pozitif yaşantılara olan yönelimle yakından ilişkilidir. Nitekim psikolojinin, başlangıç yıllarına kıyasla günümüzde değişim gösterdiği gö-

rılmaktadır (Seligman, Rashid ve Parks, 2006, s. 774-775). Bu değişimle birlikte, önceleri kişilerin güçsüz, eksik yönlerinin incelenmesini içeren patoloji odaklı bakış açısının, yerini zaman içerisinde, patolojinin olmayışının ruhsal açıdan tam bir iyilik halini yansıtmayacağı görüşüne bıraktığı (Caza ve Caza, 2008, s. 21-22; Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000, s. 5) ve bu doğrultuda insanları güçlü kılan yetenek ve kapasiteleri, olumlu duygu ve deneyimleri konu edinen pozitif bakış açısının (Seligman, Parks ve Stenn, 2004, s. 1379) önem kazandığını söylemek mümkündür. Kaldı ki, psikolojinin babası olarak görülen ve çalışmalarında daha çok kişilerin problemlerine, sıkıntılarına, acılarına odaklı bir görüşe sahip olan Freud dahi, psikanalitik kuramında, haz ve gerçeklik ilkeleri çerçevesinde insanın; hazzın, kendine keyif verenin peşinde olduğunu ve ruhsal süreçlerin haz ilkesi doğrultusunda gerçekleştiğini ifade etmektedir (Freud, 2012, s. 10-11). Tüm bu gelişimsel öykü içerisinde, farklı farklı yaklaşımlarla birlikte ele alınsa dahi mutluluk, hayatı yaşamaya değer kılan unsurlar arasında karşımıza çıkmaktadır (Gable ve Haidt, 2005, s. 103). Bu noktada, mutluluğun ne olduğu, insan yaşamı ve yaşam alanları ile olan ilişkisi merak konusu olmaktadır.

Öznel iyi oluş olarak da adlandırılan mutluluk (Suldo vd., 2009, s. 68); ruh sağlığının pozitif yönü (Vaillant, 2003, s. 1380), gibi farklı şekillerde ele alınabilmekle birlikte; bireylerin, yaşamlarının kalitesine ilişkin genel yargılarını ortaya koymakta (Lucas, 2018, s. 1) ve yaşam olaylarına ilişkin bilişsel ve duygusal değerlendirmeleri olarak tanımlanmaktadır (Diener ve Ryan, 2009, s. 391; Geerling ve Diener, 2018, s. 1). Yapılan tanıma daha yakından bakıldığında ise öznel iyi oluş duygusal boyutu itibari ile bireylerin yaşamlarındaki sevinç, neşe, başarı, ilgi, heyecan gibi olumlu duygular ile öfke, nefret, üzüntü, kaygı, suçluluk gibi olumsuz duyguları belirtmektedir. Kavramın bilişsel boyutu ise kişilerin çeşitli yaşam alanlarındaki deneyimleri doğrultusunda duydukları doyuma işaret etmektedir (Doğan, Eryılmaz ve Ercan, 2014, s. 49; Ng ve Fisher, 2013, s. 309). Dolayısı ile bireylerin, yaşam alanlarındaki deneyimleri ve bu deneyimlere ilişkin duygusal ve bilişsel değerlendirmeleri, mutluluklarının, yani öznel iyi oluşlarının temelini oluşturmaktadır.

Bugün farklı gelişimsel düzeylerde dahi olsa insanın üç temel yaşam alanının olduğu söylenebilmektedir. Doğumundan itibaren aileleri, sosyal çevreleri içerisinde ve bu çevrelerin etkisinde gelişim gösteren ve ilerleyen dönemde eğitim yaşantısına başlayan bireyler; yetişkinlik dönemine geldiklerinde de bu yapıyı devam ettirmekte; yine aile yaşamı, sosyal yaşam ve iş yaşamında varlığını sürdürmektedir. Dolayısı ile kişilerin yaşam alanları; aile hayatı, sosyal hayat ve iş hayatı olarak karşımıza çıkmaktadır (Sapmaz ve

Doğan, 2012, s. 64). Kişilerin öznel iyi oluşlarının temel bileşenlerinden birini oluşturmada olan bu yaşam alanlardan birindeki iyiye gidiş veya kötüye gidişin diğerlerini de etkilediği söylenebilmektedir. Bugün yetişkin hayatı düşünüldüğünde ise, bireylerin, yaşamlarının büyük bir çoğunluğunu iş yaşamında geçirdikleri görülmektedir. Öyle ki 24 saatlik bir gün içerisinde, uyku dışında kalan sürenin yarısı, belki de daha fazlası, iş yaşamında geçmektedir. Yani, kişilerin aile ve sosyal yaşamları ile kendilerine ve en temel fizyolojik ihtiyaçlarının doyurulmasına ayırdıkları süre ile, yalnızca iş yaşamında geçirdikleri sürenin birbirine yakın olduğu söylenebilmektedir. Tüm bunlar çerçevesinde düşünüldüğünde bireylerin iş yaşamlarına ilişkin deneyimleri, duyguları ve bu yaşam doğrultusunda duydukları mutluluk veya öznel iyi oluşları, çok daha önemli bir yere sahip olmaktadır. Ayrıca her birey, doğası gereği, fizyolojik ihtiyaçlarının yanı sıra çeşitli psikolojik ihtiyaçların doyurulmasına da istek duymaktadır. Psikolojik ihtiyaçlar arasında yer almakta olan, yeterli ve başarılı olma ihtiyacı (Kesici, 2008, s. 494) aynı zamanda kişinin iş yaşamında mutluluğu noktasında da karşımıza çıkabilmektedir. Bu noktada iş yaşamında öznel iyi oluş nedir, nelerden etkilenir ve neleri etkiler sorusu daha da önem kazanmaktadır.

İş yaşamında öznel iyi oluş, pozitif bakış açısının, endüstri psikolojisine ve doğrultusunda çalışma hayatına etkileri ile önem kazanan kavramlardan biri olarak görülebilmektedir. Bakker ve Oerlemans (2011, s. 179-180) kavramı, öznel iyi oluşun genel tanımından yola çıkarak; kişilerin işten aldıkları doyum ve çalışma yaşamında deneyimledikleri pozitif ve negatif duygular olarak tanımlamaktadır. Bu tanım dahilinde de öznel iyi oluş ile benzer şekilde, iş doyumunu kavramın bilişsel boyutunu ifade etmekte iken; pozitif ve negatif duyguların deneyimlenmesi duygusal boyutunu ifade etmektedir. Bunun yanında ilgili literatür incelendiğinde, öznel iyi oluşun ayrıca işe bağlılık kavramı ile ifade edildiği görülmektedir (Bakker ve Oerlemans, 2011, s. 179-180; Bakker ve Schaufeli, 2008, s. 151; Eryılmaz ve Doğan, 2012, s. 49; Joo ve Lee, 2017, s. 208; Leiter ve Bakker, 2010, s. 1).

İş yaşamında öznel iyi oluşu ifade etmekte olan işe bağlılık; çalışanların, fiziksel, bilişsel ve psikolojik olarak iş ortamında var olmaları, işe katılım göstermeleri olarak tanımlanabilmektedir (Kahn, 1990, s. 694). İşle ilgili pozitif ve kalıcı duygusal-bilişsel bir durumu işaret etmekte olan işe bağlılık; işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşma ile karakterize etmektedir. İşe istek duyma (vigor); kişinin işe ilişkin enerjisi, işi ile ilgili çaba harcama isteği ve iş ortamında psikolojik açıdan sağlam bir yapı sergilemesi olarak açıklanabilmekte iken; işe adanma (dedication), çalışanların yaptıkları işin bir anlamı ve

amacı olduğuna dair inançlarını, işleri ile gurur, coşku gibi pozitif duygular içerisinde olmalarını ifade etmektedir. İşe yoğunlaşma (absorption) ise kişinin çalışırken işine konsantre olması, zamanın nasıl geçtiğini anlamaması, çalışırken kendisini mutlu hissetmesi olarak açıklanabilmektedir (Bakker ve Demerouti, 2008, s. 209-210; Schaufeli vd., 2002, s. 74-75). Özetle, iş yaşamında öznel iyi oluşu yüksek, yani işe bağlılık gösteren kişilerin; işe karşı heyecanlı, hevesli, istekli, enerjik ve mutlu oldukları ve aynı zamanda yapılan işten keyif ve doyum aldıkları; çalışma ortamında aktif ve pozitif tutum içerisinde oldukları, işin beraberinde getirdiği yorgunluğu kendi yetenekleri ve başarıları ile ilişkilendirdikleri ve yalnızca iş yaşamlarında değil, kişisel yaşamlarından da keyif alabildikleri söylenebilmektedir (Bakker, Albrecht ve Leiter, 2011, s. 5; Bakker ve Oerlemans, 2011, s. 179-180). Bu doğrultuda çalışanların öznel iyi oluşları (işe bağlılıkları), onların başta iş yaşamları olmak üzere, dolaylı olarak bireysel mutlulukları ve yaşamlarının diğer alanlarını etkileyebilecek olan önemli bir kavram olarak değerlendirilebilmektedir.

İş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ile benzer şekilde, çalışanların yaşamlarında etkili olabilecek bir diğer kavram ise iş yaşam kalitesidir. Kavram, genel tanımı itibari ile kişilerin iş hayatları ile ilgili geniş çaplı değerlendirmelerini içermektedir (Van Laar, Edwards ve Easton, 2007, s. 325-326). Bunun yanında, iş yaşam kalitesi kavramı, bu araştırma dahilinde Stamm (2010, s. 8-10) tarafından özellikle yardım çalışanlarının iş yaşam kalitelerinin incelenmesini içeren görüşleri çerçevesinde ele alınmıştır. Bu noktada iş yaşam kalitesi, kişilerin yaptıkları işle ilgili hissettikleri kalite olarak tanımlamakta ve negatif yönünü oluşturan tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu ile pozitif yönünü oluşturan mesleki tatmin kavramları ile ele alınmaktadır.

İş yaşam kalitesinin negatif boyutlarından biri olarak karşımıza çıkan tükenmişlik, kişinin iş yaşamı dışında sosyal ve öznel ilişkilerinde de kendini göstermekte olan, çalışanın işinden sıkılmasından çok, işi ile olan etkileşimlerden kaynaklı ortaya çıkan bir dizi semptom yaşaması olarak açıklanabilmektedir (İkiz, 2010, s. 26). Kavram Maslach ve Jacson (1981, s. 99) tarafından; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ile karakterize edilmektedir. Duygusal tükenme, kişinin kendini duygusal açıdan aşırı yıpranmış ve yorgun hissetmesi olarak açıklanabilirken; duyarsızlaşma, kişinin hizmet verdiği insanlara karşı duygusuz, katı, alaycı tavırlar takınması olarak tanımlanmaktadır. Düşük kişisel başarı hissi ise kişinin yeterliliği ve iş başarısına ilişkin olumsuz değerlendirmeleri olarak tanımlanabilmektedir (Maslach ve Leiter, 2016, s. 351).

İş yaşam kalitesinin negatif boyutlarından bir diğeri olan eşduyum yorgunluğu, özellikle yardım çalışanları ile ilişkilendirilmekte olup, kişilerin işleri gereği stres verici

yaşam olaylarına maruz kalması durumu olarak tanımlanabilmektedir. Yardım veren kişi, yardım alanın deneyimlediği travmatik bir olayı anlamak, şiddetini ve etkilerini keşfedebilmek ve bu etkilere uygun müdahalede bulunabilmek amacıyla eşduyum temelli bir süreç içerisinde yer almaktadır. Eşduyum yorgunluğu ise, bu sürecin yardım veren kişi üzerinde oluşturduğu etkiyi belirtmektedir (Yeşil vd., 2010, s. 112).

İş yaşam kalitesinin pozitif boyutunu ifade eden mesleki tatmin ise, kişinin işini iyi yapabilmesine ilişkin düşünceleri ve bundan duyduğu haz ile ilgilidir. Çalışanların yaşam kalitelerini iyileştiren bir kavram olarak karşımıza çıkan mesleki tatmin, yardım çalışanlarında, yardım vermeden kaynaklı deneyimlenen tüm olumlu duyguları içine almakta; yardım çalışanlarının, bir başkasına yardım etmekten duyduğu memnuniyeti yansıtmaktadır (Stamm, 2010, s. 10).

Özetle iş yaşam kalitesi, kişilerin çalışma hayatına ilişkin deneyim ve duyguları ile yakından ilişkili bir kavram olarak görülebilmektedir. Bu noktada çalışanların iş yaşamlarında, kavramın pozitif boyut olan mesleki tatmini deneyimlemeleri işe ve iş ortamına, çalışma arkadaşlarına ve hizmet sunulan kişilere karşı pozitif duyguları beraberinde getirebilmekte iken; negatif boyutları olan tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğunun deneyimlenmesi işin gereklerini yerine getirememeye, işten uzaklaşma ve hatta işi bırakma, işe ilişkin enerji ve heves kaybı, umutsuzluk gibi negatif durumları doğurabilmektedir (Dikmen ve Aydın, 2016, s. 16; Stamm, 2005, s. 5; Stamm, 2010, s. 28; Işıkhani, 2016, s. 379).

İlgili alanyazın ışığında, bireylerin iş yaşamları ve bu doğrultudaki deneyimleri ile duygularının, hem yaptıkları işi etkili bir şekilde yerine getirebilmeleri hem de ruhsal açıdan sağlıklı olmaları açısından önem arz ettiğini söylemek mümkündür. Öyle ki Freud, ruh sağlığı için gerekli ve kişileri mutluluğa ulaştıran en önemli iki bileşeni çalışmak ve sevmek olarak belirtmektedir. Bu noktada şüphesiz ki yapılan işin sevilmesi, kişilerin çalışma isteğini artırarak mutluluğa ulaşmalarında önemli bir etken olarak karşımıza çıkabilmektedir. Bununla birlikte iş yaşamı ve bu yaşama bağlı deneyimler, bireyleri doyuma ve mutluluğa ulaştırabileceği gibi acı verici nitelikte de olabilmektedir (Marar, 2003, s. 125).

İş hayatı ve bu hayata ilişkin deneyimlerin, kişilerin yaşamları üzerinde büyük bir paya ve önemli etkilere sahip olması doğrultusunda, iş yaşamında öznel iyi oluş ve iş yaşam kalitesi kavramlarının, elbette ki tüm çalışanlar açısından önemli olduğu söylenebilmekle birlikte; psikolojik danışmanların da içerisinde buldukları ruh sağlığı ve yardım çalışanları açısından daha spesifik bir bakış açısı gerektirdiğini belirtmek de müm-

kündür. Çünkü, psikolojik danışmanlar, mesleklerinin kendi içsel dinamiği açısından acılar, üzüntüler, yıkıcı ve travmatik yaşam olayları ile doğrudan etkileşim içerisinde. Ayrıca psikolojik danışmanların iyilik hallerinin yüksek olması, kendileri için önemli olduğu kadar diğerlerinin iyilik hallerine de katkı sağlayabilmeleri noktasında ön plana çıkmaktadır. Nitekim, bugün bir psikolojik danışmanın terapi sürecinden geçmesi ve kendini tanımasının önemine vurgu yapılmaktadır (Yalom, 2015, s. 644-646). Psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşlarını ve iş yaşam kalitelerini etkileyen etmenlerde, kendilerini verimli ve etkili hissetmeleri ve bu doğrultuda çaba harcamalarının önemli ve bu etkide psikolojik sermayelerinin, yani kendilerine yapacakları yatırımın, hem kendi öznel iyi oluşları ve yaşam kalitelerine hem de dolaylı olarak hizmet ettikleri sektöre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Psikolojik danışma hizmetleri oldukça genel bir bakış açısı ile; bireylere, ailelere, gruplara ve toplumlara psikolojik yardım sağlamaya ilişkin hizmetleri kapsamaktadır. Bu hizmetlerin, yardım arayan kişilere ulaştırılmasında ve yardım sürecinin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesinde ise psikolojik danışmanlar etkin bir rol oynamaktadır. Bu doğrultuda alanyazında etkili bir psikolojik danışmanın nasıl olması gerektiğine ilişkin görüşler bulunmakta; bu görüşler bir psikolojik danışmanın aldığı eğitimlerden kişilik özelliklerine değin uzanmaktadır. Young (2009) etkili ve yetkin bir psikolojik danışmanın niteliklerini, mesleki açıdan yeterliliği ve psikolojik özellikleri olmak üzere iki başlık altında toplamaktadır (Akt., Korkut-Owen, Tuzgöl-Dost ve Bugay, 2014, s. 1037). Yalçın (2006, s. 121) ise etkili psikolojik danışmanların özelliklerini; danışma becerileri, mesleki yeterlilik ve kişisel özellikler açısından ele almaktadır. Hackney ve Cormier (2015, s. 27), etkili bir psikolojik danışmanın; ırksal, etnik ve kültürel öğelere duyarlı, açık fikirli, nesnel, yetkin, güvenilir ve kişilerarası ilişkilerde çekici, öz farkındalığı yüksek ve ruhsal açıdan sağlıklı olması gerektiğini belirtmektedir. İkiz ve Totan (2014, s. 271) ise etkili bir psikolojik danışmanın niteliklerinin belirlenmesinde danışmanın; entelektüel açıdan yeterli, enerjik, esnek, destekleyici, iyi niyetli ve öz farkındalığı yüksek bir birey olup olmadığına bakılabileceğini savunmaktadır. Görüldüğü üzere etkili bir psikolojik danışman, birçok özelliği bünyesinde barındırması gereken; Warnath'ın (1979) belirttiği üzere, psikolojik danışman rolünün getirdiği, karşılanması gereken bitip tükenmeyen beklentileri karşılayan kişidir (Akt., İkiz, 2010, s. 27). Dolayısı ile psikolojik danışmanların etkililiklerini sağlamak amacı ile hem mesleki anlamda hem de psikolojik açıdan kendilerini devamlı olarak güçlendirmeleri gerektiği söylenebilmektedir. Bu noktada psikolojik

danışmanların, kendilerini etkin kılmak amacı ile çaba harcamalarının hem profesyoneller olarak daha donanımlı ve başarılı kimseler haline gelmelerinde hem de iş yaşamlarında mutluluğu daha fazla deneyimlemelerinde etkili olabileceği düşünülmektedir. Nitekim Aristoteles, kişilerin akılları ve yeteneklerini geliştirerek mutluluğa ulaşabileceklerini savunmaktadır (Akt., Şişman, 2012, s. 163-164).

Etkili psikolojik danışmanlara dair alanyazın vurguları, psikolojik danışmanların kendilerine yaptıkları yatırımın önemine dikkat çekmekte ve bu noktada psikolojik sermaye kavramına vurgu yapmaktadır. Zira psikolojik sermaye, psikolojik danışmanların iş yaşamlarında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri ile yakından ilişkili olabilecek bir kavramdır. Psikolojik sermayeyi oluşturan ögeler incelendiğinde bu ilişki, çok daha net bir şekilde görülebilmektedir. Bu noktada, gücünü pozitif psikolojinin çalışma yaşamına olan etkilerinden alan psikolojik sermaye kavramı, temelde, çalışanların eşsiz, geliştirilebilir psikolojik kapasitelerine vurgu yapmaktadır. Kavram daha ayrıntılı incelendiğinde ise; kişilerin, belirli bir amaca ulaşmada gerekli çabayı ortaya koyabileceğine ilişkin inancını ifade eden *öz yeterlilik*; amaca ulaşmak için uygun stratejilerin seçileceğine dair inanç ve bu stratejileri ortaya koymak için gerekli enerjiyi ifade eden *umut*; olaylara karşı olumlu algı ve gelecekle ilgili olumlu beklentileri içeren *iyimserlik* ve zorlayıcı durumlar karşısında ayakta kalabilme kapasitelerine vurgu yapan *dayanıklılık/esneklik* boyutları ile karakterize etmektedir (Luthans ve Youssef, 2004, s. 153-154).

Özetle, yaşamlarında aile hayatı, sosyal hayat ve iş yaşamı içerisinde var olmakta olan psikolojik danışmanlar; aslında günlerinin büyük bir kısmını iş yaşamında geçirmekte ve dolayısı ile yaşam alanlarının birbirleri ile olan ilişkisi göz önünde bulundurulduğunda, iş yaşamlarında mutlu olmaları, pozitif duygular deneyimlemeleri, doyumuna ulaşmaları ve iş yaşamlarını kaliteli olarak algılamaları önemli görülmektedir. Nitekim psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitelerinin yüksek olması hem iş yaşamlarında hem de kişisel yaşamlarında daha etkili, verimli, enerjik, mutlu ve doyumuna ulaşan bireyler olmalarını sağlayabilmektedir. Öte yandan psikolojik danışmanlar, yardım süreci içerisinde danışanlarının tüm yaşam alanları dahilindeki öznel iyi oluşlarının, iyilik hallerinin, yaşam kalitelerinin yükseltilmesini amaçlamakta; aynı zamanda bu süreç içerisinde danışanlarının psikolojik olarak daha güçlü, kendi kendine yetebilen, dayanma gücü yüksek, geleceğe umutla ve iyimser bakabilen bireyler olmaları noktasında onları desteklemektedir. Danışma süreci içerisinde tüm bu amaçların gerçekleştirilmesi ise büyük oranda psikolojik danışmanın başarısına, süreç içerisindeki etkinliğine bağlıdır. Bununla birlikte profesyoneller olarak psikolojik danışmanlar, verdikleri

yardım hizmeti doğrultusunda her ne kadar ruh sağlığının pozitif yönde desteklenmesini sağlamaktalarsa da kişisel yaşamları ve iş yaşamları dahilinde kendileri de çeşitli zorluklar, stres verici yaşam olayları ile karşılaşabilmekte; bu durum ise hem profesyonel yaşamlarına hem de iş yaşamlarına zarar verebilmektedir. Bu nokta psikolojik danışmanların etkili birer danışman olma noktasında sahip oldukları çeşitli mesleki bilgileri, kişisel özellikleri, enerjik yapıları ile psikolojik sermayelerine, yani, öz yeterlilik inançları, umut, iyimserlik ve esnekliklerine yaptıkları yatırımların, iş yaşamında öznel iyi oluşlarını ve iş yaşam kalitelerini destekleyebileceği düşünülmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı psikolojik danışmanlarda etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün incelenmesidir. Araştırmada ayrıca, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin; cinsiyet, yaş, öğrenim durumu ve deneyim demografik değişkenleri ile psikolojik danışmanların süpervizyon ve psikoterapi alıp almama durumları açısından istatistiksel olarak anlamlı Şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı sorularına yanıt aranacaktır. Araştırmanın temel amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler ve incelenmesi hedeflenen değişkenlere yönelik araştırma soruları aşağıda yer almaktadır.

1.2.1. Araştırmanın hipotezleri

Araştırmada, yukarıda belirtilen amaç çerçevesinde, aşağıda belirtilen araştırma hipotezleri test edilecektir.

1. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolü istatistiksel olarak anlamlıdır.
2. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşam kalitesinin alt boyutları olan,
 - a) Mesleki tatmin
 - b) Eşduyum yorgunluğu
 - c) Tükenmişlik ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolü istatistiksel olarak anlamlıdır.

1.2.2. Araştırma soruları

Araştırmanın temel amacı doğrultusunda incelenmesi hedeflenen değişkenlere yönelik araştırma soruları aşağıda yer almaktadır.

1. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri,
 - a) Yaş
 - b) Cinsiyet
 - c) ğrenim durumu
 - d) Deneyim
 - e) Süpervizyon alıp almama
 - f) Psikolojik danışma/psikoterapi hizmeti alıp almama değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermekte midir?

1.3. Araştırmanın nemi

İnsanlar, hayatları boyunca çeşitli zorlayıcı yaşam olayları deneyimlemektedir. Doğumdan ölüme kadar geçen süre içerisinde, kişi sel bazda görülebilecek olan gelişim sel, bilişsel, sosyal vb. problemler ile eğitim, aile, evlilik, iş gibi yaşam alanlarında ortaya çıkabilecek aksaklıklardan; toplumları etkileyen savaşlar, afetler gibi büyük çaplı yıkıcı olaylara ya da teknoloji ile birlikte hızla değişen dünyaya ayak uydurmada zorlanmaya kadar uzanabilecek olan bu zorlayıcı durumlar, kişilerin yardım arama davranışı sergilemelerine zemin hazırlamaktadır. Bu nokta ise psikolojik danışma hizmetleri ve bu hizmetlerin insanlara ulaştırılmasında rol oynayan psikolojik danışmanlar; profesyonel psikolojik yardım sağlayıcılar olarak merkezi konumda bulunmaktadır (Eraslan-apan, 2012, s. 123-125; Nelson-Jones, 2013, s. 3).

Psikolojik danışmanlar tarafından sunulan psikolojik danışma hizmetleri, özünde bir yardım verme süreci olarak karşımıza çıkmaktadır. Daha yakından bakıldığında ise bu süreç; bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların ruh sağlığı ve iyilik hallerinin güçlendirilmesi ve devamlılığının sağlanması amaçlamaktadır (ACA, 2014, s. 20; Myers ve Sweeney, 2008, s. 482). Bu doğrultuda, psikolojik danışma hizmetlerinin; bireylerin yaşamda tek başlarına var olmalarını sağlayacak çeşitli becerileri kazanmalarını, daha mutlu ve sağlıklı olmalarını, yaşama bağlanmalarını ve yaşamdan doyum almalarını destekleyen; ruh sağlığı, yaşam kalitesi, iyi oluş gibi pozitif durumları artırıcı bir nitelik taşıdığı ve bu doğrultuda büyük önem arz ettiği söylenebilmektedir (Eryılmaz, 2017, s. 351-356).

Psikolojik danışma hizmetlerinin önemine paralel olarak ele alınması gerekli görülen konulardan biri, bu sürecin başarısında merkezi bir rol oynamakta olan psikolojik danışmanlardır. Öyle ki psikolojik danışmanlar; danışma sürecinin başlatılması, sürdürülmesi ve başarılı bir şekilde sonlandırılması ile; bu süreç içerisinde danışanın, kendisini açması ve yaşamdan beklentilerini ifade edebilmesi, bu doğrultuda ulaşılmak istenen amaçların belirlenmesi ve danışanın bu amaçlara ulaşması sırasında desteklenmesi, kendini özgür, güvende ve rahat hissetmesi gibi durum ve koşulları sağlamakla yükümlüdür (Sarı, 2018, s. 8-11). Danışma sürecinin başarıya ulaşmasında, psikolojik danışmanın üzerine düşen tüm bu sorumlulukları ve daha fazlasını karşılayabilmesi ise, etkili bir psikolojik danışman olmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda psikolojik danışmanların; danışma kuramları, teknikleri ve becerileri gibi konularda teorik donanıma sahip olmaları ve bu teorik bilgileri danışanın ihtiyaçlarını da gözeterek uygulamaya dökülebilmeleri; danışanlarda değişimin gerçekleşebilmesi için uygun koşulların yaratılmasını sağlayabilmeleri ve değişim için destekleyici, cesaretlendirici bir konumda bulunmaları; fiziksel, duygusal ve psikolojik açıdan enerjik olmaları ve bu enerjilerini karşı tarafa yansıtabilmeleri; danışmanlık mesleğinin etik ilke ve kurallarına bağlı, iyi niyetli ve hiçbir koşulda kişilerarası ayırımı bulunmayan, kabul edici, saygılı kimseler olmaları ile öz farkındalığı yüksek, kendi yaşantılarının ve psikolojik yapılarının danışma sürecini ne şekilde etkileyebileceği ile ilgili bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Tüm bunların yanında, başarılı bir psikolojik danışma sürecinin gerçekleştirilebilmesi noktasında, etkili danışmanlarda bulunması gerekmekte olan bir diğer özellik ise, psikolojik danışmanların ruh sağlığı ve mutluluklarıdır.

Ruhsal açıdan sağlıklı olmak, elbette ki tüm insanların yaşamlarında önemli bir kavram olmakla birlikte; psikolojik danışmanlar açısından bu önemin daha dikkat çekici bir boyutta olduğu söylenebilmektedir. Öncelikle ruh sağlığının, en nihayetinde herkes gibi bir insan olan psikolojik danışmanların kişisel yaşamlarında büyük önem arz ettiği söylenebilmektedir. Bununla birlikte, psikolojik danışmanların yardım verme sürecindeki temel amaçlarından biri, danışanların ruh sağlığının pozitif yönde desteklenmesi olarak görülebilmektedir. Bu sürecin başarıya ulaşması noktasında etkili olan unsurlardan biri de yine profesyonellerin ruh sağlığıdır (O'Halloran ve Linton, 2000, s. 354).

Alanyazında, psikolojik danışmanların ruh sağlığı, iyilik halleri, mutlulukları ile ilgili görüşlerin, danışmanların kişisel yaşamlarında karşılaşılabilecekleri stres faktörlerinin yanı sıra iş yaşamlarının da ruh sağlıkları üzerinde oldukça önemli etkilere sahip olduğu noktasında hem fikir oldukları görülmektedir (Dang ve Sangganjanavanich, 2015,

s. 2; Deutsch, 1985, s. 305; O'Halloran ve Linton, 2000, s. 354;). Psikolojik danışma süreci, doğası gereği bilişsel ve duygusal açıdan oldukça talepkar bir süreç olabilmektedir. İş yaşamları dahilinde yardım veren rolünü üstlenen psikolojik danışmanlar, bu süreç içerisinde danışanları ile kurdukları ilişki doğrultusunda onların sıkıntılarına, acılarına, travmatik yaşantılarına ikincil bir şekilde maruz kalmakta; bu durum, tükenmişlik, ikincil travmatizasyon, eşduyum yorgunluğu gibi negatif durumları beraberinde getirebilmektedir (Stamm, 2010, s. 10). Öte yandan danışmanlar, yine yardım verici rolleri ve yapılan işin anlamı doğrultusunda, mesleki tatmini de deneyimleyebilmekte veya süreç içerisinde danışanları ile birlikte gelişim gösterebilmektedir (Linley ve Joseph, 2007, s. 385). Psikolojik danışmanların, iş yaşamlarındaki deneyimleri doğrultusunda ortaya çıkabilecek olan bu negatif ve pozitif durumların hem profesyonel yaşamları hem de kişisel yaşamları üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır.

Danışmanların iş yaşamlarına ilişkin deneyimleri ve duyguları doğrultusunda ortaya çıkabilecek etkileri hem profesyonel hem de kişisel yaşamları açısından incelemek mümkündür. Bu noktada tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu gibi negatif durumlar psikolojik danışmanların çalışma hayatlarında umutsuzluk, işe başlayamama, işi yapmada isteksizlik, işi etkili bir şekilde yapma noktasında başarısızlık gibi sonuçlar doğurabilecekken; kişisel yaşamlarında korku, öfke, sosyal yaşamda ve aile yaşamında problemler, uyku problemleri, depresif belirtiler gibi durumlarla sonuçlanabilmektedir. Bunun yanında mesleki tatmin, işe, iş ortamına ve arkadaşlarına dair pozitif duygular hissetme, yapılan işten ve işin sonucundan memnuniyet duyma ve etkili bir yardım sunucu olduğunu hissetme gibi durumları beraberinde getirebilmekle birlikte (Dikmen ve Aydın, 2016, s. 16; Işıkhan, 2016, s. 379; Stamm, 2005, s. 5); yaşamdan alınan doyumun artmasında da etkili olabilmektedir. Örneğin Karababa (2012, s. 86), psikolojik danışmanlar üzerinde yaptığı araştırmada, danışmanların iş doyumunun, yaşam doyumlarının önemli bir yordayıcısı olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Tüm bunların ışığında, psikolojik danışmanların mutluluk, doyum, bağlılık yaşamaları ve ruhsal açıdan sağlıklı olmalarının; danışmanlar için insanca bir temenninin yanı sıra, mesleki bir sorumluluğu da ifade ettiği görülmektedir. Nitekim danışmanların iş yaşamlarındaki negatif duygu ve deneyimler, yardım verme noktasındaki etkililiklerini ve isteklerini olumsuz yönde etkileyebilmekte iken (Murren ve Gutierrez, 2016, s. 349-352); pozitif duygu ve deneyimler tersi etkide bulunabilmektedir (Capella ve Andrew, 2004, s. 209-213). Bununla birlikte psikolojik danışmanların iş hayatlarındaki deneyim ve duygu-

larının; profesyonel yaşamları yanı sıra kişisel yaşamları üzerinde de büyük etkileri bulunmakta; bu durum danışmanların iş yaşamlarındaki duygu ve deneyimlerinin araştırılmasını önemli kılmaktadır.

Bu çalışmada, psikolojik danışmanların; etkili psikolojik danışman nitelikleri ile, iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve tükenmişlik, eşduyum yorgunluğu ve mesleki tatminleri (iş yaşam kaliteleri) arasındaki ilişkide psikolojik sermayelerinin (öz yeterlilik, umut, iyimserlik, esneklik) aracı rolü incelenecektir. Araştırma, danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşlarının (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitelerinin üzerinde etkili olabilecek faktörlere ilişkin model ortaya konulması açısından önem arz etmektedir.

Araştırmanın önemi konusunda ortaya konulabilecek bir diğer nokta, çalışma dahilinde psikolojik danışmanların psikolojik sermayelerinin, iş yaşamlarında pozitif durumları ve duyguları yaşamalarına ve iş yaşam kalitelerine olan etkilerinin incelenmesidir. Psikolojik sermayenin bileşenleri olan öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve esneklik kavramları, psikolojik danışma süreci içerisinde danışanlarda güçlendirilmesi önemli görülebilecek psikolojik güçlerdir. Alanyazında, psikolojik danışmanların öz yeterlilikleri ve psikolojik sağlımlıkları, son zamanlarda üzerinde durulan kavramlar olsa dahi, psikolojik danışmanların umut ve iyimserliklerinin daha az incelediği ve tüm kavramları kapsayan bir yapı içerisinde sınırlı sayıda ele alındığı dikkat çekmektedir. Bu noktada araştırma, psikolojik danışmanların öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve esnekliklerini bir bütün olarak ele alan psikolojik sermayelerinin, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi üzerindeki etkilerinin incelenmesi açısından önem taşımaktadır.

Araştırmanın önemini ortaya koyabileceği düşünülen bir diğer durum ise, psikolojik danışmanların iş yaşamındaki negatif ve pozitif deneyim ve duygularına ilişkin bütüncül bir bakış açısı taşımasıdır. Nitekim danışmanların negatif duygu ve deneyimler yaşamamaları, iş yaşamlarında öznel iyi oluşlarının (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitelerinin yüksek olduğu anlamına gelmemektedir. Bu noktada psikolojik danışmanlar ile yapılan çalışmalarda tükenmişlik (Leiter ve Harvie, 1996, s. 90; Özabacı, İşmen ve Yıldız, 2004, s. 8), ikincil travmatik stres (Everall ve Paulson, 2004, s. 25; Zara ve İçöz, 2015, s. 15) ve eşduyum yorgunluğu (Thompson, Amatea ve Thompson, 2014, s. 58) kavramları sıklıkla incelenmekle birlikte; iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve mesleki tatmin ile ilgili çalışmaların sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Araştırma dahilinde ise etkisi incelenmekte olan unsurların, tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğunu önleyici nitelik taşımasının yanında; mesleki tatmini ve işe bağlılığı destekleyici bir rol üstlenecekleri düşünülmektedir.

Özetle bu araştırmanın, ruh sağlığı çalışanları arasında yer alan ve psikolojik yardım noktasında merkezi bir rol oynayan psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitelerinin (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) incelenmesi açısından işlevsel nitelikte olduğu söylenebilmektedir. Nitekim, psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri, sundukları yardım hizmetinin kalitesi, niteliği üzerinde etkisi olabilecek unsurlar arasında görülebilmektedir. Psikolojik danışmanların, sundukları yardım hizmeti doğrultusunda bireylerden toplumlara değin pozitif ruh sağlığının, mutluluk, yaşam kalitesi, üretkenlik gibi pozitif durumların desteklenmesinde etkin rol oynadığı göz önünde bulundurulduğunda araştırma sonuçlarının, yalnızca psikolojik danışmanlar açısından değil aynı zamanda hizmet sunulan danışanlar açısından da büyük önem arz ettiği söylenebilmektedir. Bunun yanında araştırma sonuçlarının, psikolojik danışmanların geçmeleri gerekirken olan eğitim programlarının içeriği ve eğiticileri ile yöneticileri açısından da önem arz ettiği düşünülmektedir.

Bu araştırma, psikolojik danışmanların iş yaşamlarında deneyimleyebilecekleri olumlu ve olumsuz durumların, insanın dinamik bir yapıya sahip olması ve günden güne değişim ve gelişim gösterebileceği düşüncesi doğrultusunda, geçmişten günümüze merak edilen ve aydınlatılmaya çalışılan kavramları konu edinmesi açısından güncel bir yapı sergilemektedir. Ayrıca araştırmada, psikolojik danışmanların iş yaşamlarında deneyimleyebilecekleri olumlu ve olumsuz durumların bir arada, bütüncül bir çerçevede ve psikolojik danışmanların hem mesleki hem kişisel anlamda kendilerine yaptıkları yatırım açısından incelenmesinin araştırmayı özgün kıldığı düşünülmektedir.

1.4. Sayıtlar

1. Araştırmaya katılan psikolojik danışmanların ölçme araçlarını içtenlikle ve doğru bir şekilde cevapladıkları varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

Araştırma kapsamında yer alan sınırlılıklar aşağıda özetlenmiştir:

1. Araştırmanın katılımcıları özel sektörde veya devlet kurumunda çalışmakta olan psikolojik danışmanlardan oluşmaktadır.
2. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, İkiz ve Totan (2014, s. 269-279) tarafından geliştirilen Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerini

Değerlendirme Ölçeği; psikolojik sermayeleri Akçay (2011a, s. 115-124) tarafından Türkçeye uyarlanan Psikolojik Sermaye Ölçeği; iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) Eryılmaz ve Doğan (2012, s. 49-55) tarafından Türkçeye uyarlanması yapılan Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği ve iş yaşam kaliteleri Yeşil vd. (2010, s. 111-117) tarafından Türkçeye uyarlanan Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği ile sınırlıdır.

1.6. Kısaltmalar

ACA: American Counseling Association (Amerikan Psikolojik Danışmanlar Derneği)

APA: American Psychological Association (Amerikan Psikoloji Derneği)

TÜRK PDR-DER: Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği

EPDN: Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri

PS: Psikolojik Sermaye

İB: İşe Bağlılık (İş Yaşamında Öznel İyi Oluş)

İYK: İş Yaşam Kalitesi

MT: Mesleki Tatmin

ED: Eşduyum Yorgunluğu

TK: Tükenmişlik

İKİNCİ BÖLÜM

2. Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, psikolojik sermaye, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi kavramları incelenecektir. Bölüm dahilinde ayrıca bu kavramların birbirleri olan ilişkilerine yer verilecek, son olarak ilgili araştırmalar sunulacaktır.

2.1. Psikolojik Danışma Sürecinde Etkili Psikolojik Danışmanların Nitelikleri

İnsanlar, yaşamları boyunca çeşitli endişeler duymakta, çeşitli problemlerle karşılaşmakta, karar vermekte veya karşılaştıkları bazı problemlere ilişkin çözüm üretmekte zorlanmaktadırlar. Bireyler; evlilik ve aile yaşantıları, iş yaşamları, eğitim hayatlarında karşılaşılabilecekleri sıkıntı, tatminsizlik gibi sorunlar ile kişisel gelişimleri veya varoluşlarına ilişkin arayışlar doğrultusunda yardım ihtiyacı duyabilmektedir. (Sommers-Flanagan ve Sommers-Flanagan, 2014, s. 44). Bu doğrultuda kişilerin yardım arayışlarını karşılayabilecek hizmetlerden biri, psikolojik danışma olarak karşımıza çıkmaktadır.

Psikolojik danışma, ruh sağlığı hizmetleri kapsamında yer almakta olan, çeşitli problem çözme, karar verme süreçleri ile (Eryılmaz ve Mutlu-Süral, 2014, s. 10-15); kişilerin yaratıcı, bilinçli ve güçlü bir biçimde gelişimleri konusunda rol oynayan bir yardım hizmeti olarak tanımlanabilmektedir (Özabacı, 2018, s. 11). Başka bir deyişle psikolojik danışma; bireylerden toplumlara değin, ruh sağlığı ve iyilik halinin güçlendirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması amacıyla gerçekleştirilen bir yardım verme-alma sürecidir (ACA, 2014, s. 20) Bu süreç içerisinde temel amaç; psikolojik danışmanın, çeşitli teknik ve yöntemler ile sözlü ve sözsüz beceriler vasıtasıyla danışanda, duygu, düşünce ve davranışsal boyutta istendik yönde değişim ve gelişimlerin sağlanmasına yardımcı olmasıdır (Denizli, 2009, s. 3). Bu noktada psikolojik danışmanların, yardım süreci dahilinde önemli bir yere sahip olduğunu söylemek mümkündür (Yalçın, 2006, s. 120).

Psikolojik danışmanlar, danışma uygulamaları noktasında belirli bir mesleki eğitimden geçmiş, çeşitli beceri ve tekniklere ve gerekli teorik donanıma sahip profesyonel yardım sunucular olarak (Nelson-Jones, 2013, s. 4-5), yardım süreci dahilinde önemli bir konumda bulunmaktadır. Öyle ki danışmanların, psikolojik danışma sürecinin başarısı üzerindeki etkileri, çeşitli çalışmalarca ortaya konulmuştur (Heppner ve Heesacker, 1983, s. 33-38; Mcneil, May ve Lee, 1987, s. 86-88). Bu doğrultuda, alanyazında başarılı, etkili

bir psikolojik danışmanın nasıl olması gerektiğinin belirlenmesine dair kaygıların yer aldığı ve bu doğrultuda etkili psikolojik danışmanların sahip olmaları gerektiği düşünülen çeşitli niteliklerin ortaya koyulduğu görülmektedir (Corey, 2008, s. 22-24; Korkut-Owen, Tuzgöl-Dost, Bugay-Sökmez, 2018, s. 177-186). Bu çalışmada, etkili psikolojik danışman nitelikleri Cormier ve Cormier (1991) tarafından önerilen entelektüel yeterlik, enerji, esneklik, destekleyici olmak, iyi niyet ve öz farkındalık (Akt., İkiz ve Totan, 2014, s. 270) boyutları çerçevesinde ele alınmakla birlikte; etkili psikolojik danışman niteliklerinin ayrıntılı olarak incelenmesinden önce, psikolojik danışma hizmetinin doğasına kısa bir bakışın yerinde olacağı düşünülmektedir.

2.1.1. Psikolojik danışma

Etkili psikolojik danışmanların niteliklerinin ayrıntılı olarak incelenmesinden önce, psikolojik danışmanın ne olduğu, amaçlarının neler olduğu ve bu süreci etkili hale getiren unsurlar arasında nelerin sayılabileceğini anlamak önemli görülmektedir. Psikolojik danışma, bireylere sunulan ruh sağlığı hizmetleri arasında yer almakta ve temelde yardım sunmayı amaçlayan bir süreci işaret etmektedir. Bireysel veya grup bazında sunulabilecek olan psikolojik danışma hizmeti; danışanların iç dünyalarında yaşayabilecekleri problemlerden kişilerarası ilişkilerde karşılaşılabilecekleri zorluklara değin uzanan yardım sürecini ifade etmektedir (Hackney ve Cormier, 2008, s. 3). Bunun yanında, psikolojik danışma hizmetinin daha iyi açıklanabilmesi noktasında, yapılan tanımlamalara başvurulabilmektedir.

Alanyazında, psikolojik danışmanın ne olduğuna ilişkin çeşitli tanımlamalar bulunmaktadır. Amerikan Psikolojik Danışmanlar Derneği (ACA) tarafından danışmanlık; ruh sağlığı, iyilik hali, eğitim ve kariyer amaçları doğrultusunda; bireyleri, aileleri ve grupları güçlendiren, profesyonel yardım ilişkisi olarak tanımlanmaktadır (Kaplan, Tarvydas ve Gladding, 2013, s. 368). Psikolojik danışma hizmetine ilişkin bir başka tanım ise Amerikan Psikoloji Derneği (APA, 2019a) tarafından yapılmış ve psikolojik danışma, kişilerin fiziksel, duygusal ve ruhsal alanda iyilik hallerinin artırılması; sıkıntı duygularının hafifletilmesi, kriz durumlarının çözüme ulaştırılması ile daha ciddi psikolojik semptomlarının teşhisi ve tedavisi noktasında profesyonellerce sunulan bir hizmet olarak tanımlanmıştır. Bir başka deyiş ile psikolojik danışma; kendi özgür iradeleri doğrultusunda bir araya gelen psikolojik danışman ve danışanların iş birliğine ve saygınlık, somutluk, saydamlık, koşulsuz kabul, empatik anlayış gibi belirli kurallar, koşullar ve sınırlar dahilinde kurulan ilişkiye dayalı olarak gelişen bir yardım verme-alma sürecini

ifade etmekte; kurulan bu yardım ilişkisi ise belirli bir amaca hizmet etmektedir (Tan, 1992, s. 7-9; Voltan-Acar, 2015, s. 25). Dolayısı ile psikolojik danışma hizmetinin ne olduğunun bilinmesi kadar, amaçlarının neler olduğunun ortaya konulması da önemlidir.

Psikolojik danışmanın amaçlarını, çeşitli açılardan incelemek mümkündür. Bu doğrultuda, ruh sağlığı hizmetleri kapsamında yer almakta olan psikolojik danışma; kişilerin ruh sağlığını tehlikeye sokan durumların keşfedilmesi ve iyileştirilmesi ile ruhsal açıdan sağlıklı, iyilik hali içerisinde olma durumunun geliştirilmesi ile sürekliliğinin sağlanmasına ilişkin uygulamaları kapsamaktadır (Eryılmaz ve Mutlu-Süral, 2014, s. 4-6). Danışma sürecinin temel amaçlarına kuramsal bir bakış açısı ile yaklaşıldığında ise, çeşitli bakış açıları ile karşılaşmak mümkündür. Örneğin psikanalitik kuram dahilinde temel amaç, bilinçdışı malzemenin bilinç düzeyine çıkartılması olarak ele alınırken (Murdock, 2014, s. 50); davranışçı yaklaşım işlevsel olmayan davranışların azaltılması ve uyumlu davranışların artırılması yolu ile kişilerin ruh sağlıklarını olumlu konuma getirmeyi amaçlamaktadır (Eryılmaz ve Mutlu-Süral, 2014, s. 41; Murdock, 2014, s. 255). Hümanist bakışa göre ise psikolojik danışmanın temel amacı, bireylerin kendilerini gerçekleştirmeleri doğrultusunda desteklenmeleri ve tam olarak fonksiyonda bulunan kişiler olmalarına yardımcı olunmasıdır (Corey, 2008 n, s. 187). Psikolojik danışmaya ilişkin oldukça genel bir nitelik taşıyan bu amaçların çoğaltılması mümkün olmakla birlikte; danışma süreci çeşitli spesifik amaçları doğrultusunda da incelenebilmektedir.

Psikolojik danışma süreci, daha önce de belirtildiği üzere, bir amaca yönelik olarak gelişmekle birlikte; yardım ilişkisi, temelde, yardım edilenin ihtiyaçları odağa alınarak kurulmaktadır (Tan, 1992, s. 7). Bu noktada, insan doğasının çok yönlü yapısı göz önünde bulundurulduğunda, yardım sürecinin amaçları oldukça geniş bir yelpazede ele alınabilmektedir. Nitekim danışma amaçlarına ilişkin çeşitli görüşler incelendiğinde, danışanın; çeşitli semptomlarından kurtulması, davranış ve bilişsel değişim yaşaması, içgörü kazanması, öz farkındalık geliştirmesi, kendini kabul etmesi, başa çıkma-problem çözme-karar verme becerileri kazanması, kendi kendine yardım noktasında ve kişilerarası ilişkilerde daha etkili hale gelmesi, uyum sağlaması, potansiyelini geliştirmesi, kendini gerçekleştirmesi, olumlu ruh sağlığına sahip olması gibi durumların psikolojik danışmanın amaçları arasında sayılabileceği görülmektedir (Egan, 2011, s. 24-28; Kuzgun, 2002, s. 153; McLeod, 2009, s. 16-17; Tan, 1992, s. 71-72).

Psikolojik danışma ile ilgili ortaya konulan tanımlamalar ve amaçlar doğrultusunda danışma hizmetlerinin; bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumların ruh sağlığı ve iyilik hallerinin güçlendirilmesi ve devamlılığının sağlanması noktasında etkili olduğu

görülmektedir (ACA, 2014, s. 20; Myers ve Sweeney, 2008, s. 482). Bu doğrultuda, psikolojik danışma hizmetlerinin; bireylerin yaşamda tek başlarına var olmalarını sağlayacak çeşitli becerileri kazanmalarını, daha mutlu ve sağlıklı olmalarını, yaşama bağlanmalarını ve yaşamdan doyum almalarını destekleyen; ruh sağlığı, yaşam kalitesi, iyi oluş gibi pozitif durumları artırıcı bir nitelik taşıdığı ve bu doğrultuda büyük önem arz ettiği söylenebilmektedir (Eryılmaz, 2017, s. 351-356). Bu noktada, psikolojik danışmanın önemine paralel olarak akıllara, bu sürecin başarıya ulaşması noktasında etkili olan unsurların neler olduğu sorusu gelmektedir.

Psikolojik danışmanın, bireylerin ve dahil oldukları aileler, gruplar, örgütler ve toplumlar açısından önemli bir yardım hizmeti olması doğrultusunda (APA, 2019a); bu süreci başarıya ulaştıran etmenlerin neler olduğu merak konusu olmaktadır. Nitekim etkili bir psikolojik danışma süreci, danışanların gelişim göstermeleri noktasında önem taşımaktadır. Bu noktada Pamukçu (2011, s. 1), psikolojik danışma hizmetinin başarısı üzerinde etkili olabilecek unsurların; danışan ile danışman arasındaki ilişki, uygun yaklaşım ve tekniklerin seçilmesi, danışan özellikleri ve son olarak psikolojik danışmanın özellikleri olmak üzere 4 başlık altında incelenebileceği belirtilmektedir.

Psikolojik danışma sürecinin başarısı üzerinde etkili olan unsurlardan biri, psikolojik danışman ile danışan arasındaki ilişki olarak karşımıza çıkmaktadır. Psikolojik danışman ve danışan arasında kurulan terapötik ilişki, bütün bir süreç boyunca devam etmekte ve iki tarafın da birbirine ilettiği çeşitli sözlü ve sözsüz mesajları içermektedir (Nelson-Jones, 2013, s. 31-32). Bunun yanında, danışma süreci dahilinde kurulan bu profesyonel ilişki, günlük yaşamda kurulan kişilerarası ilişkilerden ayrı bir noktada yer almakta; belirli kuramsal dayanakları, terapötik teknikleri, danışma becerileri ve koşullarına dayalı olarak gelişmektedir (Akdoğan ve Ceyhan, 2011, s. 117-119). Psikolojik danışmanın, danışanı etkin olarak dinlediği ve doğru zamanda doğru empatik tepkilerin verildiği; koşulsuz kabulün gerçekleştiği saydam, somut, saygılı ve içten bir ilişki (Hackney ve Cormier, 2008, s. 47; Voltan-Acar, 2015, s. 25), danışanın duygu ve düşüncelerini paylaşabileceği güvenli ortamın oluşması (Nelson-Jones, 2013, s. 31-32), kendisini danışma sürecine ait hissetmesi (Eryılmaz ve Mutlu-Süral, 2014, s. 107), içerisinde bulunduğu profesyonel ilişkinin ve danışma sürecinde amaca ulaşma noktasında üzerine düşen sorumluluğun farkına varması (Kuzgun, 2002, s. 154) ve en nihayetinde danışanın değişimi için önemli görünmektedir (Hill ve Knox, 2009, s. 13).

Danışma sürecinin başarısı üzerinde etkili olan unsurlar arasında ele alınabilecek etmenlerden biri de süreç dahilinde uygun yaklaşım ve tekniklerin seçilmesidir. Psikolojik danışmanın, belirli bir yaklaşımda ve dahilindeki tekniklerde uzmanlaşması, danışanları anlama ve değişimlerini destekleme noktasında önemli olarak görülmektedir (Murdock, 2014, s. 3-5). Öte yandan, profesyonellerin, çeşitli yaklaşım ve tekniklerin uygulanması noktasında deneyim sahibi olmaları; bu yaklaşım ve teknikleri, danışanın, problemin ve ortamın özellikleri ile sürecin amaçları doğrultusunda seçilmesinin önemli olduğu da vurgulanmaktadır (Norcross ve Grencavage, 1989, s. 233; Sarı, 2018, s. 45; Sommers-Flanagan ve Sommers-Flanagan, 2014, s. 25). Bu noktada, psikolojik danışmanın uygulamaya geçirme noktasında yetkin olduğu ve aynı zamanda danışanın pozitif gelişimini destekleyecek yaklaşım ve tekniklerin seçilmesi önemli görülmektedir.

Psikolojik danışma dahilinde önemli olan konulardan bir diğeri ise, danışanın özellikleridir. Psikolojik danışma sürecinde danışanlar, kendi yaşantıları ile ilgili uzmanlar olarak karşımıza çıkmakta (Sommers-Flanagan ve Sommers-Flanagan, 2014, s. 46) ve süreç içerisinde kendi büyüme ve gelişmelerinin sağlanabilmesi noktasında keşfetme, anlama, harekete geçme gibi sorumlulukları üstlenmektedirler (Carkhuff, 2014, s. 29-36). Bunun yanında danışanlar, süreç içerisinde kurulan terapötik ilişki üzerinde etkili olmaktadır (Akdoğan ve Ceyhan, 2011, s. 119). Bu noktada, danışanların, psikolojik danışma süreci içerisindeki rol ve sorumlulukları doğrultusunda, kendilerine ilişkin özellikleri önem kazanmaktadır. Alanyazında, danışan özelliklerinin, danışma sürecin üzerindeki etkilerinin incelendiği çeşitli çalışmalar bulunmakla birlikte (Hoffman, 1985, s. 83-85; Murray, 2004, s. 450-462); danışanın cinsiyeti, sosyoekonomik statüsü, eğitim düzeyi, etnik kökeni, kişilik özellikleri, bilişsel yetenekleri, sosyal destek kaynakları ile sürece getirdiği problemin karmaşıklığı, problemin sunuluş şekli, danışanın problemle baş etme tarzı, psikolojik danışmaya karşı direnç seviyesi gibi unsurların, danışan özellikleri olarak incelendiği görülmektedir (Denizli, Pamukçu ve Meydan, 2016, 420-421; Groth-Marnat, Roberts ve Beutler, 2001, s. 116-118; Kahn, Achter ve Shambaugh, 2001, s. 205-210).

Psikolojik danışma süreci dahilindeki önemli unsurlardan bir diğeri ise, psikolojik danışmanın özellikleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Yardım süreci, kimi zaman beklenenin aksine yardım etmemekte ve danışanın daha da kötü hale gelmesine sebep olabilmektedir. Bu noktada danışma sürecinin başarısı üzerinde danışan özellikleri, uygun teknik seçimi gibi çeşitli unsurların etkilerinin olabileceği söylenebilmekle birlikte; bu unsurlardan biri de yardım sunan rolündeki psikolojik danışmanın belirli özellikleri olarak belirtilmektedir (Lambert ve Vermeersch, 2002, s. 709-714). Örneğin Mohr (1995, s. 14-

16), danışmanların; empati eksikliği, danışanın sorunlarının ciddiyetinin hafife alınması, negatif karşı-aktarım, zayıf teknik kullanımı veya bir tekniği aşırı kullanılması ve danışanlar ile terapi süreci konusundaki anlaşmazlıklar yaşanması gibi durumlar dahilinde, danışma sürecinin sonuçlarını negatif yönde etkileyebileceklerini belirtmektedir. Öte yandan psikolojik danışmanların çeşitli özellikleri, psikolojik danışmanın başarısı üzerinde pozitif etkilerde de bulunabilmektedir (Hackney ve Cormier, 2008, s. 13). Psikolojik danışmanların, danışma sürecinin başarıya ulaşması noktasında sahip olması beklenen ve kendilerini başarılı, etkili birer danışman olmaya yaklaştıran bu nitelikler, aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

2.1.2. Etkili psikolojik danışman nitelikleri

Psikolojik danışma, daha önce de belirtildiği üzere, kişilerin çeşitli semptomlarının giderilmesi ile iyilik hallerinin geliştirilmesi ve sürdürülmesi amaçlanan; gelişimsel, ilişkisel, duygu, düşünce ve davranışsal birtakım tekniklerin, teori ve uygulama açısından donanımlı ruh sağlığı çalışanları tarafından psikolojik danışma oturumlarına aktarılması ile gerçekleştirilen bir yardım verme-alma sürecidir (Sarı, 2018, s. 2). Psikolojik danışmanlar, terapötik süreç üzerinde etkisi olan en önemli unsurlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Ivey ve Ivey, 1990, s. 300; Yalçın, 2006, s. 120).

Psikolojik danışmanlar, danışma süreci içerisinde etkin rol oynayan yardım sunucular olarak çeşitli sorumluluklara sahiptir. Süreç dahilinde sağlıklı terapötik ilişkinin başlatılması ve sürdürülmesi, uygun yaklaşım ve müdahalelerin seçilerek hayata geçirilmesi, danışanın amaca ulaşma noktasında cesaretlendirilmesi gibi, danışma süreci ve sonuçları üzerinde etkili olabilecek bir takım kritik görevleri üstlenen psikolojik danışmanlar (Egan, 2011, s. 512; Sarı, 2018, s. 8-11); tüm bu rol ve sorumlulukları doğrultusunda psikolojik danışma sürecinin önemli bir unsuru haline gelmektedir. Bu durum ise, başarılı, etkili bir psikolojik danışmanın nasıl olması gerektiğinin belirlenebilmesine ilişkin çabaları beraberinde getirmektedir.

Etkili bir psikolojik danışmanın özelliklerinin neler olduğunun belirlenmesine ilişkin kaygıların 1950'li yıllara değin uzandığı (Rowe, Murphy ve Csipkes, 1975, s. 231) ve birçok araştırmaya konu edildiği görülmektedir (Jackson ve Thompson, 1971, s. 249-254; Jennings ve Skovholt, 1999, s. 6-10). İyi bir psikolojik danışmanın sahip olması gereken mesleki yeterlilikten, psikolojik danışmanın kişilik özelliklerinin incelenmesine kadar uzanan bu araştırmaların ortak noktası; danışanları, eğitimcileri, süpervizörleri veya meslektaşları tarafından daha etkili görülen psikolojik danışmanları, diğerlerinden ayıran

özelliklerin neler olduğunun belirlenmesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Ackerman ve Hilsenroth, 2003, s. 28-30; Wicas ve Mahan, 1966, s. 51-55) Bu doğrultuda kuramcılar, araştırmacılar ve yazarlar tarafından sunulan çeşitli görüşler olmakla birlikte, etkili bir psikolojik danışmanı, etkili olmayan bir psikolojik danışmandan ayırt eden niteliklerin neler olduğunun kesin bir şekilde ortaya konulamadığı söylenebilmektedir (Yalçın, 2006, s. 121). Nitekim Nystul (2016, s. 14), etkili bir psikolojik danışmanın belirli bir tipte kişi olduğunu söylemenin gerçekçi olmayacağını belirtmektedir. Öte yandan, etkili psikolojik danışmanların özellikleri ile ilgili olarak ortaya atılan birtakım görüşlerin incelenmesi mümkündür.

Etkili bir danışmanın niteliklerinin ortaya konulması noktasında, danışmanların; çeşitli psikolojik danışma kuramları, mesleki yeterlilikleri ve kişilik özellikleri açısından incelenmesi mümkündür. Bu doğrultuda kuramsal bir bakış açısı ile danışmanlara yüklenen çeşitli rollerden bahsedilebilmektedir (Jackson ve Thompson, 1971, s. 249). Örneğin, psikanalitik kuram dahilinde etkili bir danışman, kendilik farkındalığına sahip olmalı ve kişisel komplekslerinin yardım sürecini ne şekilde etkileyebileceğini bilmelidir (Murdock, 2014, s. 49). Davranışçı kuram açısından danışmanlar; öğretici, problem çözücü rol üstlenmektedir (Topses, 2012, s. 69). Bununla birlikte Rogers (1946, s. 139-140), danışmanın, yardım süreci içerisinde danışanın kendisini olduğu gibi kabul edilmiş, değerli ve özgür hissetmesi için uygun ortamı oluşturması ve danışana empati ile yaklaşması gerektiğinden bahsetmektedir.

Etkili psikolojik danışmanların niteliklerinin ortaya konulması amacı ile incelenebilecek çeşitli araştırmalar da bulunmaktadır. Örneğin; Mcneil vd. (1987, s. 86-88); psikolojik danışmanların alanlarında uzman, kişilerarası çekiciliği ve güvenilirliği yüksek kişiler olmalarının; danışanlarının psikolojik danışma sürecini başarılı bir şekilde sonlandırmaları ve bu süreçten memnuniyet duymaları üzerinde olumlu etkisi olduğunu belirtmiştir.

Etkili psikolojik danışmanların niteliklerinin belirlenebilmesine ilişkin bir diğer çalışma Jennings ve Skovholt (1999, s. 6-10) tarafından yapılmış; çalışmada etkili psikolojik danışmanların nitelikleri bilişsel, duygusal ve ilişkisel boyutlarda ortaya koyulmuştur. Bu doğrultuda etkili psikolojik danışmanlar, bilişsel boyut itibarı ile gelişim ve öğrenmeye açık olma, yaşam ve iş deneyimlerinden faydalanma ve insan doğasının karmaşık yapısını değerli görme, bu karmaşık yapının getirdiği belirsizliğe karşı tahammül ve hatta memnuniyet duyma gibi özelliklere sahip olmaktadır. Etkili psikolojik danışmanlar

duygusal boyut çerçevesinde kişisel farkındalığa sahip olma, danışmanın duygusal durumunun süreç üzerindeki etkilerini fark edebilme ve ruhsal açıdan sağlıklı olma özelliklerine sahipken; ilişkisel boyut dahilinde, terapötik ilişkinin önemi ve gücüne inanma, etkili kişilerarası ilişki kurma noktasında gerekli sosyal becerilere sahip olma, ilişki dahilinde sıcak, saygılı, özenli ve ilgili olma ile gerekli durumlarda danışanı sorunlarla yüzleştirebilecek istisnai becerilere sahip olma gibi nitelikleri taşımaktadırlar.

Etkili psikolojik danışmanların niteliklerine ilişkin başka bir çalışma Pope ve Kline (1999, s. 1341-1343) tarafından yapılmış ve araştırmacılar, etkili psikolojik danışmanların sahip olmaları gereken 22 özelliğe dikkat çekmiştir. Bu özellikler; kabul edicilik, duygusal açıdan istikrarlılık, açık fikirlilik, esneklik, empati, içtenlik, insanlara karşı ilgi, güvenilirlik, duyarlılık, sıcaklık, samimiyet ile adil, arkadaşçıl, sempatik, sabırlı, becerikli ve yetenekli, işbirlikçi, sosyal, sınırlılıkların farkında, belirsizliğe karşı hoşgörü sahibi olmaları ve tehditkar olmamaları şeklinde ortaya konulmuştur.

Etkili danışman niteliklerinin belirlenmesine ilişkin bir diğer çalışma Ackerman ve Hilsenroth'un (2003, s. 28-30) terapötik ittifak üzerinde olumlu etki gösteren psikolojik danışman özelliklerinin belirlenmesine ilişkin meta-analizi ile araştırılmış; esnek, deneyimli, dürüst, saygılı, güvenilir, kendinden emin, ilgili, atik, arkadaşçıl, sıcak ve açık psikolojik danışmanların süreçte daha etkili olabileceği ortaya konulmuştur.

Psikolojik danışmanların daha etkili uygulayıcılar olmaları noktasında sahip olmaları gereken özelliklerin belirlenmesine ilişkin bir diğer çaba Halinski (2009, s. 20) tarafından yapılmış; araştırmacı, gerçekleştirdiği alanyazın incelemesinde vurgulandığı üzere psikolojik danışmanların sıcak ve kabul edici, empatik, esnek, içten ve öz farkındalıklarının yüksek olmasının, kendilerini etkili kılan unsurlar arasında yer aldığını ortaya koymuştur.

Etkili danışmanların özelliklerine ilişkin bir diğer bakış açısı, Sommers-Flanagan ve Sommers- Flanagan (2015, s. 27-32) tarafından ortaya konulmuştur. Yazarlar, danışmanların, yardım süreci içerisindeki davranışlarının meslek etiği, kuramsal ilkeler ve terapötik birtakım etkinlikler doğrultusunda şekillenmesi gerektiğini vurgulamakta ve etkili danışmanların niteliklerini 4 madde altında incelemektedirler. Buna göre danışmanlar;

1. Psikolojik danışma sürecinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli entelektüel yeterliliğe sahip olmalı; bu doğrultuda gerekli kuramsal donanıma, mesleğe ilişkin etik konulara ve uygulama esnasında kullanılacak uygun tepki ve tekniklere hakim olmalıdır.

2. Öz farkındalığa sahip olmalı; diğerlerince nasıl etkilendiklerini ve danışanları nasıl etkilediklerini bilmeli; kendi deneyimlerinin sebep olabileceği mesleki yetersizliğe karşı gelişime açık bir tavırda olmalıdırlar.
3. Başkalarına yönelik farkındalığa, yani güçlü bir gözlem ve değerlendirme yeteneğine sahip olmalıdır. Bu noktada danışmanların, danışanlara empatik bir anlayışla yaklaşması gerekmektedir.
4. Uygulama ve deneyime sahip olmalı ve bu süreç içerisinde süpervizyon yolu ile kendilerini desteklemelidir.

Psikolojik danışmanların etkililiği noktasında incelenebilecek olan özelliklere ilişkin bir diğer görüş ise Eisenberg ve Delaney (1993, s. 14-19) tarafından, etkili psikolojik danışmanların niteliklerine ilişkin yapılan çalışmalar ışığında, ortaya koymuştur. Bu doğrultuda etkili danışmanlar;

1. Etkin birer dinleyicidirler. Danışanları bir bütün olarak anlamaya çalışır, savunmaya geçmelerini engelleyici, sağlıklı bir iletişim kurarlar.
2. Danışanların süreç içerisinde kendilerini, oldukları gibi kabul edilmiş ve rahat hissetmelerini sağlarlar. Danışmanlar bu doğrultuda ilgili, dürüst, açık ve güvenilir olmalıdır.
3. Kendilerini tanırlar ve danışanları bu doğrultuda desteklerler.
4. Kendilerine ve danışanlarına güvenir ve saygı duyarlar.
5. Yeteneklerine güvenir, kendilerini beğenirler ancak danışanları ihtiyaçlarını doyurmak için kullanmazlar.
6. Gerekli bilgi birikimine sahiptirler.
7. İnsanları yargılamak yerine davranışın ardındaki nedenleri anlamaya çalışırlar.
8. Danışanları, içerisinde buldukları çevre ve kültürü göz önünde bulundurarak anlamaya çalışırlar. Bu açıdan danışmanlar çağdaş bir nitelik taşımaktadırlar.
9. Danışanları, kendilerini tanımaları ve çeşitli alanlarda değişim ve gelişim görmeleri konusunda destekler, gerekli durumlarda model olurlar.

Etkili psikolojik danışman niteliklerine ilişkin sunulan görüşler doğrultusunda, psikolojik danışmanların sahip olması gereken nitelikler ayrıntılı olarak oldukça geniş bir yelpazede incelenebilmekle birlikte; genel olarak psikolojik danışmanların mesleki donanımları ile kişisel özelliklerinin vurgulandığı görülmektedir. Psikolojik danışmanların sahip olması gereken çeşitli özelliklerin, yetkin profesyoneller olmaları noktasında gerekli bilgi ve becerileri destekleyici bir nitelik taşıyor olması (Spurgeon, Gibbons ve Cochran, 2012, s. 96-97), etkili psikolojik danışman niteliklerinin neler olduğunun belirlenebilmesi

için bütüncül bir bakış açısına sahip olmayı önemli kılmaktadır. Bu doğrultuda çalışmada dahilinde etkili psikolojik danışanların özellikleri; teknik bilgi, eğitim, tecrübe ve kişilik özellikleri açısından bir bütün olarak ele alınmaya çalışılmış ve Cormier ve Cormier (1991) tarafından belirtilmiş olan entelektüel yeterlik, enerji, esneklik, destekleyici olmak, iyi niyet ve öz farkındalık (Akt., İkiz ve Totan, 2014, s. 270) boyutları çerçevesinde ele alınmıştır.

2.1.2.1. Entelektüel yeterlilik

Psikolojik danışma ‘‘profesyonellerce’’ yürütülen bir yardım sürecidir. Tan (1992, s. 7), psikolojik yardım ilişkisi içerisinde bulunan iki tarafı, herhangi bir güçlük veya problem karşısında yardım arayan kişi ile; yardım verme konusunda gerekli bilgi birikimine, yeterliliğe sahip ve bu amaçla gerekli eğitimlerden geçmiş yardım eden olarak belirtmektedir. Dolayısı ile psikolojik yardım sürecini yürütme yetkisine sahip danışmanların, mesleki açıdan donanımlı ve gelişime açık olmaları, etkili psikolojik danışman niteliklerinin ilki olarak karşımıza çıkmaktadır (İkiz ve Totan, 2014 s. 271). Benzer şekilde Hackney ve Cormier (2008, s. 16), entelektüel açıdan yeterli olmanın, ruh sağlığı çalışanları etik standartları arasında yer aldığına dikkat çekmekte ve etkili bir danışmanın gerekli bilgi birikimine, deneyime ve çeşitli becerilere sahip olması gerektiğini vurgulamaktadır.

2.1.2.2. Enerji

Psikolojik danışma bir yardım verme süreci olarak her ne kadar danışmanlar açısından doyum sağlayıcı özelliklere sahip olsa da (yardım vermekten haz alma gibi), duygusal açıdan yıpratıcı birtakım niteliklere de sahip olabilmektedir. Anne-çocuk ilişkisine de benzetilebilecek olan bu süreç içerisinde danışmanlar, devamlı yardım veren tarafta olmak, travmatik yaşam olaylarına ikincil olarak maruz kalmak gibi durumlar karşısında sağlam kalmalı ve kendisini bilişsel ve duygusal olarak sürece katarak danışanlar için empatik, rahat, güvenilir, hassas, özgür bir ortam oluşturmalıdır (Skovholt, 2012, s. 137-138). Diğer bir deyişle danışmanların, fiziksel ve duygusal ve psikolojik açıdan enerjik ve güçlü olmaları ve bu enerjiyi danışanlarına yansıtmaları gerekmektedir (İkiz ve Totan, 2014, s. 271).

2.1.2.3. Esneklik

Etkili psikolojik danışmanların niteliklerinden bir diğeri olan esneklik, danışmanların, çeşitli danışanlar ve problemler karşısında uygun teori ve tekniklere karar verilmesi

ve uygulamaya konulması noktasında yetkinliğini ifade etmektedir (İkiz ve Totan, 2014, s. 271). Bu doğrultuda Whiteley, Sprinthall, Mosher ve Donaghy (1967, s. 227), yardım süreci içerisinde danışmanın, uygun çözüm yollarına ve bu yolda seçeceği teori ve tekniklere karar vermeden önce danışanın ve problemin keşfedilmesinin; danışan ile danışman arasındaki ilişkinin niteliğini ve dolayısıyla süreci olumlu yönde etkileyeceğini vurgulamıştır. Benzer şekilde Thomas (1999, s. 93), etkili bir psikolojik danışmanın, normatiflikten uzak, esnek bir yapıda bulunması ve bu yolda danışana empatik ve saygılı bir şekilde yaklaşarak onu gerçekten dinlemesi, danışanın ihtiyaçlarını ve süreçten beklentilerini iyi bir şekilde anlaması gerektiği belirtmektedir. Sonuç itibari ile esnek bir psikolojik danışmanın yardım süreci içerisinde, danışanın çeşitli özellikleri (yaş, cinsiyet, kültür vb.) ve ihtiyaçları ile sürece getirdiği problemin niteliğini göz önünde bulundurarak hareket etmesi gerektiği söylenebilmektedir.

2.1.2.4. Destekleyici olmak

Yardım verme-alma süreci, genel yapısı itibari ile destek içeren bir süreç olarak görülebilmektedir. Bu süreç içerisinde danışanların; kendilerini, ileriye dönük istek ve amaçlarını keşfetmeleri ve bu amaçlara ulaşmak için uygun stratejiler geliştirip uygulamaları beklenmektedir (Carkhuff, 2014, s. 262). Bu noktada, etkili bir danışman olmak, danışanlara karşı destekleyici bir tavırda olmayı gerektirmektedir. Böylelikle danışmanların, danışanın duygusal açıdan güvende ve umutlu hissetmelerini sağlayabilecekleri ve danışanda var olan kaygının kontrol altında tutulmasında etkili olabilecekleri belirtilmektedir. Ancak etkili bir danışmanın destekleyici olması, danışma sürecinin sorumluluğunu üstlenmesi anlamına gelmemektedir (İkiz ve Totan, 2014, s. 271). Bu doğrultuda danışmanlar, danışanların süreç içerisinde geliştirebilecekleri bağımlılığa dikkat etmeli; destekleme davranışı süreç içerisinde sorumlulukların paylaşılması ile yapılmalıdır. Burada danışanın sorumluluğu yaşamını yönetmek üzere atacağı adımlardan oluşmakta iken; danışman, mesleki donanımını, uygun teori, teknikleri ve gerekli beceri ve koşulları kullanarak danışanı, sorumluluk alması noktasında cesaretlendirmeli ve bu yolda ona güven duyduğunu hissettirmelidir (Corey, 2008, s. 39-40).

2.1.2.5. İyi niyet

İyi niyet, danışmanın, yardım süreci içerisinde danışanı ile olan ilişkisini etik kurallar çerçevesinde şekillendirmesi ve kendi ihtiyaçlarını, danışma süreci yahut danışanı vasıtasıyla tatmin etmemesi durumu olarak açıklanmaktadır (İkiz ve Totan, 2014, s. 271).

Yardım sürecinde etik ilkelere bağlı kalınması, bu sürecin temelinde yer alan saygı ve güvene dayalı ortamın oluşturulması noktasında etkili bir yöntem olarak karşımıza çıkmakta ve dolayısı ile danışma ortamında danışanın sorumluluk alma, iş birliğinde bulunma gibi pozitif davranışlarını da olumlu yönde etkilemektedir (Gümüş ve Gümüş, 2009, s. 69-70). Psikolojik danışma için genel etik ilkeler; danışmanlık ilişkileri, gizlilik, mesleki sorumluluk, diğer profesyonellerle ilişkiler, ölçme-değerlendirme ve yorumlama, süpervizyon, eğitim ve öğretim, araştırma ve yayınlama ile uzaktan danışmanlık-teknoloji ve sosyal medya kullanımı başlıkları içerisinde incelenebilmektedir (ACA, 2014, s. 4-19; APA, 2017, s. 4-16, Türk PDR-Der, 2011, s. 14-36). Bu doğrultuda etkili bir danışmanın davranışlarının; mesleki açıdan uygun eğitimlerden geçmiş ve donanımlı olma, danışma sürecinde kurulan ilişkinin profesyonel boyutta tutma, danışanla gerçekleştirilen görüşmenin gizliliğini sağlama, danışana birey-çevre boyutunda ve kültüre duyarlı olarak yaklaşma, danışma süreci ile ilgili gerekli konularda bilgilendirilme ve onayını alma ile diğer profesyonellerle işbirliği içerisinde olma gibi etik standartlar doğrultusunda şekillenmesi gerektiğini söylemek mümkündür (Corey, 2008, s. 47-59; Kuzgun, 2002, s. 236-240; Sommers-Flanagan ve Sommers-Flanagan, 2015, s. 66-80).

2.1.2.6. Öz farkındalık

Her insan gibi danışmanlar da sağlıklı veya adil olmayan çeşitli deneyimler atlattığı, yaşamları boyunca zorlayıcı yaşam olaylarıyla karşılaşmış ve bu olaylar karşısında, sağlıklı veya sağlıklı, başa çıkma yöntemleri geliştirmişlerdir. Bu noktada profesyonel bir ‘‘danışmanı’’, diğer insanlardan ayıran nokta, mükemmel geçmiş yaşantılara sahip olması değil; hassas, zayıf yönleri olduğunun farkında olmasıdır (Cormier, Nurius ve Osborn, 2009, s. 15). Etkili danışmanların özellikleri arasında yer alan kişisel farkındalığın sağlanması noktasında Hackney ve Cormier (2008, s. 13-14), danışmanın; çeşitli gereksinimlerinin farkına varması (sevilme, onaylanma, saygı duyulma, kontrol ihtiyacı gibi), yardım etme konusunda kendisini harekete geçiren unsurların bilincinde olması, duyguların farkında olması (mutluluk, hayal kırıklığı, korku, öfke gibi) ile güçlü ve zayıf yönlerinin, sınırlılıklarının ve zorluklar karşısında başa çıkma becerilerinin ayırımında olması gerektiğini vurgulamaktadır. Aksi durumda, öz farkındalığı düşük bir danışman, yardım ilişkisi içerisinde danışanı için uygun ortamı oluşturma, ilişkiyi başlatma, sağlıklı bir şekilde sürdürme ve sonlandırma noktasında başarısızlıklar yaşayabilir; kendine yönelik tutumlarını danışana ve sürece yansıtarak, danışma sürecinin başarısını negatif

yönde etkileyebilmektedir (İkiz ve Totan, 2014, s. 271). Nitekim Freud (1959), danışmanların başarısının, “Kendi komplekslerinin ve dirençlerinin izin verdiği şeyle sınırlı olduğunu” belirtmiştir (Akt., Hayes, 2004, s. 21).

2.2. Psikolojik Sermaye Kavramı

Günümüz çalışma yaşamında, belirli bir amaca veya bir işi yapmaya yönelik olarak bir araya gelmiş kişilerden oluşan örgütlerin (TDK, 2019), birbirleri arasındaki rekabetin artması ile birlikte; bir örgütün rekabet üstünlüğünü sağlaması ve sürdürmesi noktasında geleneksel ekonomik sermayelerin kullanımı yetersiz hale gelmiş; bu noktada örgütler içerisinde insana ve insana özgü kapasitelere verilen önem artmıştır. Örgütsel başarının sağlanması ve sürdürülmesinde insan sermayesinin öne çıkması, psikolojik sermayeye verilen önemin de artmasını sağlamıştır (Erkuş ve Fındıklı, 2013, s. 303).

Sermaye kavramı, sözlük tanımı doğrultusunda bir işin kurulması ve sürdürülmesi için gerekli olan kaynakların tamamı olarak açıklanabilmektedir (TDK, 2019). Psikolojik sermaye ise genel bir tanım ile “Bireylerin geliştirilebilir pozitif psikolojik kaynakları” olarak ifade edilmektedir (Luthans, Youssef- Morgan ve Avolio, 2015, s. 2). Daha geniş perspektifte ise psikolojik sermaye kavramı kişilerin öz yeterlilik algıları, iyimserlik, umut ve esnekliklerine vurgu yapmaktadır. Bu doğrultuda kavram, bireylerin belirli bir performansı yerine getirebileceklerine ilişkin inançlarının, şu anda ve gelecekte yeterli başarıyı yakalayabileceklerine dair olumlu düşüncelerinin, belirli bir hedefe ulaşma noktasında uygun yolları belirleyebilme yetenekleri ile bu hedefe ulaşmak için sahip oldukları enerjilerinin ve zorlayıcı koşullarda kendi kendilerini toparlayabilme yetilerinin genelini ifade etmektedir (Luthans, Youssef ve Avolio, 2007, s. 3).

Örgütlerde, çalışanların kaynaklarına ve geliştirilmesine ilişkin yeni bir bakış açısının temel kavramlarından biri olan psikolojik sermayeyi önemli kılan ve diğer sermaye türlerinden farklılaşmasını sağlayan bazı özellikleri bulunmaktadır. Bu noktada psikolojik sermaye, kişilerin, performansları üzerinde etkisi bulunan, teori ve araştırma tabanlı, ölçülebilir, geliştirilebilir pozitif kaynaklarına vurguda bulunmaktadır (Nelson ve Cooper, 2007, s. 11; Polatçı, 2014, s. 116).

Psikolojik sermaye, tanımı ve özellikleri dahilinde pozitif güçlere yapılan vurgudan da anlaşılacağı üzere anlaşılacağı üzere, temelinde pozitif psikolojinin etkilerini taşımakta ve pozitif bakış açısının örgüt yaşamına olan etkileri doğrultusunda oluşmaktadır (Luthans, Luthans ve Avey, 2014, s. 192). Bu durumda kavramın daha iyi anlaşılması için psikoloji bilimi dahilinde pozitif psikolojinin gelişim sürecinin ve bu sürecin

örgüt yaşamına dair araştırmalara ne şekilde yansıdığına ortaya konulması önemli görülmektedir.

2.2.1. Pozitif psikoloji ve örgütsel boyutu çerçevesinde psikolojik sermaye

İnsan doğasını anlamaya ve açıklamaya ilişkin girişim ve uğraşların bir bütünü olarak ele alınabilecek olan psikoloji, geçmişten günümüze incelendiğinde, çeşitli değişimlere uğramıştır (Eryılmaz, 2013, s. 1). Günümüzde psikoloji araştırmaları insan davranışı ve zihinsel süreçlerinin incelenmesi üzerine yoğunlaşmakla birlikte (Gerrig ve Zimbardo, 2012, s. 2); tarihsel açıdan bakıldığında psikolojinin insana bakış açısının çeşitli felsefi akımlar, savaşlar gibi kitleleri etkileyen olaylarla birlikte değişime uğradığı görülebilmektedir (Gökmenoğlu, Eret ve Kiraz, 2010, s. 293).

Seligman vd. (2004, s. 1379)' in belirttiği üzere psikoloji bilimi, ruhsal hastalıkların tedavisi, ruhsal açıdan görece daha sağlıklı bireylerin mutluluklarının devamlılığı ve insanların zekâ ve yetenekleri olmak üzere üç temel konudan oluşmaktaysa da; İkinci Dünya Savaşının ardından, hem savaşın getirdiği ruhsal ve fiziksel yıkım hem de ekonomik sebeplerden ötürü, araştırma alanını çoğunlukla ruhsal bozukluklar ve iyileştirme yöntemleri ile sınırlamıştır. Pozitif psikoloji ise, psikolojinin geri planda kalan iki alanının da önemine vurgu yapmakta ve araştırmalarını bu yönde hayata geçirmektedir. Seligman (1998, s. 560-562), APA başkanlığı sırasında patoloji odaklı bakış açısına kıyasla insanların güçlü yönlerine yapılan vurgunun, ruhsal sağlık açısından herhangi bir ilaç veya bir terapi tekniğinden çok daha etkili olduğunu belirterek pozitif bakışın gerekliliğini vurgulamış ve bu tarihten itibaren pozitif psikoloji hareketinin başlamasına ön ayak olmuştur.

Pozitif psikolojiye ilişkin çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Sheldon ve King (2001, s. 216-217)'e göre pozitif psikoloji, sıradan insanların zorluklar karşısında nasıl sağlam kaldıkları, yaşamlarını amaçlar etrafında şekillendirmeye nasıl devam ettikleri ile bu süreçte neyin, ne şekilde işe yaradığını araştırmakta; bu araştırmalar esnasında kişilerin güçlü yönlerini ve yeteneklerini vurgulamaktadır.

Gable ve Haidt (2005, s. 104-105) ise pozitif psikolojiyi, bireyler, gruplar, aileler ve kurumlarda, neyin yanlış veya eksik olduğunun yanında ve ötesinde, neyin doğru, işlevsel, gelişimi destekleyici nitelikte olduğunu açıklamaya çalışmaktadır. Bu noktada pozitif psikoloji, acıların, bozuklukların ve işlevsiz yapıların varlığını kabul ederken; çözüm getirmek amacıyla olumlu bir bakış açısını benimseyerek mutluluğun nasıl artırılacağına, kişilerin güçlü ve geliştirilebilecek yanlarına odaklanmaktadır.

Linley, Joseph, Harrington ve Wood (2006, s. 5-7), benzer şekilde, pozitif psikolojinin, insan doğasının tamamının, negatiften pozitive tüm yaşantıların göz önünde bulundurulup aralarında bir köprü kurularak, hayatı iyi, yaşamaya değer yapan unsurların neler olduğunun araştırılması olduğunu belirtmektedir.

Seligman ve Csikszentmihalyi (2000, s. 5) ise pozitif psikolojinin, kişilerin zorlayıcı yaşam deneyimlerinin ardından kendilerini toparlayabilmeleri ile yaşam kalitelerinin artırılması ve devamlılığın sağlanması noktasında, mutluluk, doyum, anlam, sorumluluk, yaratıcılık gibi konulara eğildiğini belirtmekte ve insan hayatının pozitif yanlarına ilişkin yapılan incelemelerini *öznel* (geçmiş deneyimlere ilişkin iyilik hali, doyum ve memnuniyet; gelecek ile ilgili iyimserlik ve umut, şimdiye ilişkin akış ve mutluluk), *bireysel* (sevme, affetme, kişilerarası ilişkilerde beceri, özgünlük, bilgelik gibi karakter güçleri) ve *örgütsel* (sorumluluk, alçakgönüllülük, hoşgörü, iş ahlakı gibi değerler) olmak üzere 3 boyutta gerçekleştirmektedir.

Örgütsel yaşamın, psikoloji ile benzer şekilde gelişim gösterdiği söylenebilmektedir. İstendik sonuçlara odaklanan örgütsel araştırmalar, bu sonuçlara ulaşmada engelleyici faktörler üzerinde yoğunlaşmış, tıpkı psikoloji tarihinde olduğu gibi, örgütsel yaşamın patolojilerini araştırarak iyileştirmeyi amaç edinmiştir. Ancak nasıl ki psikolojik açıdan hasta olmama durumu sağlıklılığı ifade etmiyorsa, örgüt içerisinde de işlevsel olmayan durum ve süreçlerin bulunup yok edilme çabası, örgütlerde üretkenlik, bağlılık, motivasyon gibi istendik durumları beraberinde getirmemektedir (Caza ve Caza, 2008, s. 21-22). Geçmişte çalışma yaşamında neyin işe yaramadığına, eksik olduğuna ve bunların ne şekilde iyileştirileceğine ilişkin çabalar ve araştırmalar, bugün yerini pozitif bakış açısına bırakmaktadır (Keleş, 2011, s. 346). İş yaşamında pozitif psikoloji; çalışan, iş yeri, örgüt boyutlarında pozitif kaynakların keşfine ve kullanımına yönelik genel bir akım olmakta ve bu bağlamda gerçekleşen iki temel hareketten söz edilebilmektedir. Bu hareketlerden biri pozitif örgütsel düşünce okulu iken; diğeri, psikolojik sermaye kavramının da içerisinde bulunduğu pozitif örgütsel davranıştır (Donaldson ve Ko, 2010, s. 178-179).

Michigan Üniversitesi araştırmacıları tarafından ortaya atılan *Pozitif Örgütsel Düşünce Okulu*, pozitif psikolojinin çalışma yaşamına yansımaları doğrultusunda karşımıza çıkan kavramlardan biridir (Bernstein, 2003, s. 366) ve öncelikli olarak örgütlerin ve dahilindeki bireylerin performans çıktılarını olumlu yönde etkileyen unsurların ve süreçlerin araştırılması ile ilgilenmektedir (Donaldson ve Ko, 2010, s. 179).

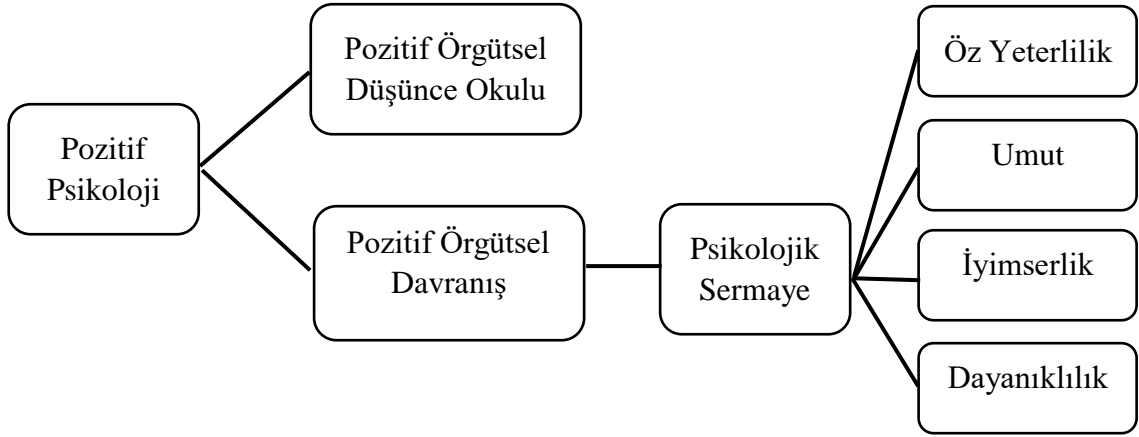
Pozitif örgütsel düşünce okulu, örgütlerin ve kişilerin gelişimi ile artırılabilir yetenek ve güçlü yönlerinin, örgüt içerisinde üretkenliği destekleyen canlandırıcı dinamiklerin araştırılmasını içeren bir hareket olarak açıklanabilmektedir. Bu hareket dahilinde, çalışma yaşamında meydana gelebilecek negatif olaylar tamamen reddedilmemekle birlikte, örgütlerde istendik yönde gelişmelerin yaşanması için kullanılabilir pozitif dinamiklerin neler olduğu ve bu dinamiklerin örgütlere ne şekilde katkı sağlayabilecekleri incelenmektedir (Dutton ve Glynn, 2007, s. 693) Bu noktada pozitif örgütsel düşünce okulu, bilimsel ve teorik bir temelin oluşturulması için araştırmacılara yapılan bir davet niteliğindedir (Cameron ve Caza, 2004, s. 731-737).

Örgüt yaşamında pozitif psikolojinin etkilerini taşıyan bir diğer kavram ise *Pozitif Örgütsel Davranış*'tır. Luthans (2002a, s. 59) pozitif örgütsel davranışı; günümüz çalışma yaşamında performans iyileştirmeleri için ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkin bir şekilde yönetilebilir pozitif yönelimli insan kaynağının güçlü yanları ve psikolojik kapasitelerine ilişkin uygulama ve çalışmalar olarak ifade etmektedir. Kavramın tanımından da yola çıkılarak, bir psikolojik kapasitenin, pozitif örgütsel davranış içerisinde yer alabilmesi için çeşitli kriterleri sağlıyor olması gerektiği söylenebilmektedir. Öncelikle pozitif yönelimli olması gerekmekte olan bu kapasitelerin, ölçülebilir olmaları ile teorik temellere dayandırılabilmesi, ayrıca durumsal özellikleri itibari ile gelişime açık bir yapıda olması ile performansa etki edebilecek ve yönetilebilecek nitelikte olması gerekmektedir (Luthans, 2002b, s. 698-699; Luthans ve Avolio, 2009, s. 298-299).

Pozitif örgütsel davranış ile pozitif örgütsel düşünce okulu, çeşitli açılardan birbirleri ile farklılaşmaktadır (Donaldson ve Ko, 2010, s. 178). Performansın iyileştirilmesi, pozitif örgütsel davranışın merkezi kaygılarından biriyken (Luthans, 2002a, s. 59); pozitif örgütsel düşünce okulu açısından gerekliliği şart görülmemektedir. Bununla birlikte pozitif örgütsel davranış araştırmalarını mikro düzeyde, öncelikli olarak bireylere ilişkin kapasitelerin ele alınması ile tümevarımsal (kişi-grup-örgüt) bir yol izleyerek ve daha çok anket çalışmalarına yer vererek gerçekleştirmekte (Luthans ve Youssef, 2007, s. 327-328); pozitif örgütsel düşünce okulu makro düzeyde, örgütlere odaklanan tümdengelimsel (örgüt-grup-kişi) bir yol izlemekte ve nicel ve nitel araştırma yöntemlerine yer vermektedir (Cameron ve Caza, 2004, s. 731; Caza ve Caza, 2008, s. 28).

Pozitif örgütsel davranış hareketinin geliştirilebilir, ölçülebilir ve teorik temellere dayalı kişisel boyutta kaynaklara yaptığı vurgu çerçevesinde araştırmalarına konu ettiği bazı pozitif kapasiteler bulunmaktadır. Öncelikle öz yeterlilik, umut, iyimserlik, öznel iyi oluş ve duysal zeka olarak ortaya konulmuş olan bu kapasitelere (Luthans, 2002a, s. 59-

69) daha sonra psikolojik dayanıklılık/esneklik boyutu eklenmiştir (Luthans, 2002b, s. 702). En nihayetinde öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılık/esneklik kapasiteleri, psikolojik sermaye başlığı altında ele alınmaya başlanmıştır (Luthans ve Youssef, 2004, s. 152). Şekil 2.1’de psikolojik sermayenin gelişim süreci ve alt boyutları gösterilmektedir.



Şekil 2.1. *Psikolojik Sermayenin Ortaya Çıkış Süreci ve Bileşenleri* (Oruç, 2005, s. 11).

Şekil 2.1’de görüldüğü üzere psikolojik sermaye kavramı, gücünü pozitif psikolojiden alan pozitif örgütsel davranış ile bağlantılı olarak ortaya konulmakta ve öz yeterlilik, dayanıklılık, umut ve iyimserlik alt boyutları ile ortaya konulmaktadır.

2.2.2. Sermaye türleri içerisinde psikolojik sermaye

Örgüt yaşamında çalışanların kaynaklarına verilen önemin artmasıyla birlikte psikolojik sermaye kavramının ortaya atılmasında, pozitif bakış açısının etkilerinin yanı sıra, sürdürülebilir örgütsel başarının sağlanabilmesi için kullanılmakta olan geleneksel sermayenin yeterli görülmemesi de etkili olmuştur (Akçay, 2011b, s. 80). Öyle ki Envick (2005, s. 44), psikolojik sermayeyi, ‘‘Kişilerin ekonomik, beşerî ve sosyal sermayelerini etkili bir şekilde kullanabilme yetenekleri’’ olarak tanımlarken; Luthans vd., 2004, s. 46) ise psikolojik sermayeye ilişkin açıklamalarında psikolojik sermayenin, ‘‘Beşeri ve sosyal sermayenin ötesinde’’ olduğunu vurgulamıştır.

Örgütsel rekabet üstünlüğü sağlamada kullanılmakta olan sermaye türleri incelendiğinde, geleneksel ekonomik sermaye, kurumların veya kişilerin sahip olduğu maddi kaynakları, fiziksel yapı ve teknolojik imkanlarını ortaya koymaktadır (Luthans ve Youssef, 2004, s. 144). Beşeri sermaye, bireylerin eğitimleri ve deneyimleri doğrultusunda

edindikleri açık bilgiler ile çalıştıkları kurum ve dahil oldukları örgütün yapısına, kültürüne ilişkin, zaman içerisinde kazandıkları örtük bilgileri ifade etmektedir (Thompson, Lemmon ve Walter, 2015, s. 186). Sosyal sermaye ise kişilerin, başkalarıyla olan güvene dayalı, açık, destekleyici ve çeşitli değer ve normlar ile şekillenmiş olan uzun vadeli etkileşimlerini içermektedir (Luthans ve Youssef, 2004, s. 149-150; Thompson, Lemmon ve Walter, 2015, s. 186). En nihayetinde ekonomik sermaye kişilerin “neye sahip oldukları”, beşeri sermaye “ne bildikleri” ve sosyal sermaye “kimi tanıdıkları” ile ilgilenirken; psikolojik sermaye bireylerin kendisine odaklanarak “kim oldukları ve kim olabilecekleri” ile ilgili sorgulamalar yapmakta ve bireylerin öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık olarak ele alınan pozitif kapasiteleri ile ilgilenmektedir. (Luthans vd., 2004, s. 46). Tablo 2.1’de rekabet üstünlüğü sağlamada farklı sermayelerin bileşenleri açısından karşılaştırılması verilmektedir.

Tablo 2.1

Rekabet Üstünlüğü Sağlamada Farklı Kaynakların Durumu

| Kaynak | Uzun Dönemli mi? | Eşsiz mi? | Kümültif mi? | Birbirine Bağlı mı? | Yenilenebilir mi? |
|---------------------------|------------------|-----------|--------------|---------------------|-------------------|
| <i>Ekonomik Sermaye</i> | | | | | |
| Finansal | Hayır | Hayır | Evet | Hayır | Hayır |
| Yapısal/Fiziksel | Evet | Hayır | Evet | Belki | Belki |
| Teknolojik | Hayır | Hayır | Hayır | Belki | Hayır |
| <i>Beşeri Sermaye</i> | | | | | |
| Açık Bilgi | Belki | Hayır | Evet | Hayır | Belki |
| Örtük Bilgi | Evet | Evet | Evet | Evet | Evet |
| <i>Sosyal Sermaye</i> | | | | | |
| Bağlantılar | Belki | Evet | Evet | Evet | Belki |
| Değer ve Normlar | Evet | Evet | Evet | Evet | Evet |
| Güven | Evet | Evet | Evet | Evet | Evet |
| <i>Psikolojik Sermaye</i> | | | | | |
| Öz Yeterlilik | Evet | Evet | Evet | Evet | Evet |
| Umut | Evet | Evet | Evet | Evet | Evet |
| İyimserlik | Evet | Evet | Evet | Evet | Evet |
| Dayanıklılık/Esneklik | Evet | Evet | Evet | Evet | Evet |

(Luthans ve Youssef, 2004, s. 145).

Tablo 2.1’de görüldüğü üzere, psikolojik sermaye kavramının bileşenleri olan öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık, diğer sermaye türleri ile kıyaslandığında; sermayelerin uzun dönemli, eşsiz, kümülatif, birbiri ile etkileşim içerisinde ve yenilenebilir olma özelliklerine çok daha iyi uyum gösterdiği görülmektedir. Dolayısı ile psikolojik sermayenin bileşenlerinin ayrıntılı olarak açıklanması önemlidir.

2.2.3. Psikolojik sermayenin bileşenleri

Luthans ve Youssef (2004, s. 153-154), psikolojik sermayeyi; kişilerin, belirli bir amaca ulaşmada gerekli çabayı ortaya koyabileceğine ilişkin inancını ifade eden *öz yeterlilik*; amaca ulaşmak için uygun stratejilerin seçileceğine dair inanç ve bu stratejileri ortaya koymak için gerekli enerjiyi ifade eden *umut*; olaylara karşı olumlu algı ve gelecekle ilgili olumlu beklentileri içeren *iyimserlik* ve zorlayıcı durumlar karşısında ayakta kalabilme kapasitelerine vurgu yapan *dayanıklılık/esneklik* boyutları ile karakterize etmektedir. Bununla birlikte yazarlar, yapıyı oluşturan bileşenlerin sahip olması gereken birtakım özelliklere vurgu yapmaktadır:

1. *Eşsizlik*: Psikolojik sermayeyi oluşturan bileşenlerin özelliklerinden ilki, eşsiz bir yapıya sahip olmalarıdır. Bu noktada psikolojik sermaye bileşenlerinin, diğer sermaye türlerinin ötesinde, farklı bir yapıya sahip olması, bu bileşenleri eşsiz kılmaktadır (Luthans vd., 2004, s. 46).
2. *Ölçülebilirlik*: Psikolojik sermayenin özelliklerinden bir diğeri, kavramın ölçülebilir nitelikte olmasıdır. Psikolojik sermaye, öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve esneklik bileşenlerinin ölçümü sonucu bulunabilecek toplam puan yardımı ile ölçülebilir özelliğe sahip olmaktadır (Oruç, 2015, s. 22)
3. *Geliştirilebilirlik*: Psikolojik sermaye ve bileşenlerinin bir diğeri özelliği, geliştirilebilir kapasiteler olarak görülmesidir. Bu noktada uygulanabilecek stratejiler Tablo 2.2’de gösterilmektedir.

Tablo 2.2

Psikolojik Sermayenin Geliştirilmesinde Kullanılabilecek Stratejiler

| Psikolojik Sermayenin Boyutları | Geliştirilmesinde Kullanılabilecek Stratejiler |
|---------------------------------|--|
| <i>Öz Yeterlilik</i> | - Uсталık deneyimleri - Dolaylı deneyimler - Sosyal ikna - Pozitif geri bildirim - Fizyolojik ve psikolojik uyarılma |

Tablo 2.2 (Devamı)

Psikolojik Sermayenin Geliştirilmesinde Kullanılabilecek Stratejiler

| Psikolojik Sermayenin Boyutları | Geliştirilmesinde Kullanılabilecek Stratejiler |
|---------------------------------|---|
| <i>Umut</i> | <ul style="list-style-type: none">- Amaç belirleme- Adımları (alt amaçları) oluşturma- Katılım gösterme- Güven- Hazır bulunmuşluluk- Beklenmedik olasılıkların planlanması- Zihinsel provalar- Yeniden hedef belirleme |
| <i>İyimserlik</i> | <ul style="list-style-type: none">- Geçmişe karşı esnek olma/geçmiş kabul etme- Bugünden memnuniyet duyma- Gelecekteki fırsatlara odaklanma- Gerçekçi bakış açısı- Esnek bakış açısı |
| <i>Esneklik</i> | <ul style="list-style-type: none">- Risk odaklı stratejiler (Risk faktörlerinin fark edilmesi ve azaltılması vb.)- Varlık odaklı stratejiler (Kaynakların artırılması vb.)- Süreç odaklı stratejiler (Uyum süreçlerinin harekete geçirilmesi vb.) |

(Luthans ve Youssef, 2004, s. 147).

4. *Performansa doğrudan etki*: Psikolojik sermaye ve bileşenlerinin özelliklerinden sonuncusu ise performans üzerindeki etkileridir. Kavramın performans üzerindeki çeşitli etkileri, yapılan çeşitli araştırmalarca ortaya konulmaktadır (Çetin ve Varoğlu, 2015, s. 105; Erkuş ve Fındıklı, 2013, s. 302; Luthans, Avolio, Walumbwa ve Li, 2005, s. 249; Peterson, Luthans, Avolio, Walumbwa ve Zhang, 2011, s. 427-428).

2.2.3.1. Öz yeterlilik (self-efficacy)

Psikolojik sermayenin bileşenlerinden biri olan öz yeterlilik kavramı, genel bir ifade ile kişilerin kendilerini istedik sonuçlara ulaştıracak olan davranışları yerine getirebileceklerine ilişkin inançları olarak tanımlanmaktadır (Bandura, 1977, s. 193). Daha ayrıntılı bir şekilde ise öz yeterlilik, kişilerin belirli bir amaca ulaşma sürecinde duygu, davranış ve düşünceleri üzerinde kontrol sağlama ve bu süreci organize etme, süreç içerisinde karşılaştıkları zorluklarla başa çıkabilme noktasında kendi yetenekleri ve kaynaklarına olan inancını ifade etmektedir (Maddux ve Kleiman, 2016, s. 89-90).

Öz yeterlilik, kişilerin ‘ne yapacağına’ ilişkin bilgisinin ötesinde ‘ne yapabileceğine’ ilişkin inancıdır (Maddux ve Kleiman, 2016, s. 89). Bandura (1994, s. 72), kişilerin belirli bir performansı sergileyebileceklerine dair inançlarını ifade etmekte olan öz yeterliliğin, insanların yaşantıları sonucunda şekillenebileceğini belirtmektedir. Öz yeterliliğin kaynakları olarak görülebilecek olan bu deneyimler, öz yeterlilik inancının geliştirilmesinde etkin rol oynamakla birlikte dört başlık altında incelenebilmektedir (Bandura, 1994, s. 72-73). Kaynaklardan biri olan *ustalık deneyimleri*, bireylerin geçmişte başarı ile sonuçlanmış, motive edici performanslarının öz yeterlilik algıları üzerindeki pozitif etkisini ifade etmektedir. *Dolaylı deneyimler*, öz yeterlilik algısının bir kişinin kendisi ile benzer özellikleri olduğunu düşündüğü diğer bireylerin başarı veya başarısızlıkları aracılığı ile şekillenebileceğini ortaya koymaktadır. *Sözlü ikna*, bir kişinin belirli bir performansına ilişkin diğerlerinin destekleyici söylemlerinin etkisinden bahsetmekte; buna göre başkalarının pozitif söylemleri bir bireyin öz yeterlilik algısını olumlu yönde etkileyebilmektedir. *Fiziksel ve duygusal durum* ise kişilerin öz yeterlilik inançlarına ilişkin yargılarını şekillendiren bir diğer kaynak olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda kişilerin belirli bir durumda yaşadıkları stres, korku veya olumsuz ruh hali öz yeterlilik inançlarını negatif yönde etkileyebilecekken; aksine olumlu duygular ve fiziksel durumların öz yeterliliği pozitif yönde etkileyebileceği söylenebilmektedir (Bandura, 2008, s. 168-169; Maddux ve Kleiman, 2016, s. 91-92).

Öz yeterlilik inancı, kişilerin çeşitli deneyimleri yoluyla şekillenebilmesi ve gelişebilmesinin yanında, bireylerin bilişsel, motivasyonel, duygusal ve seçim süreçleri üzerinde önemli etkilere sahiptir. Öyle ki öz yeterliliği yüksek kişilerin, kendilerine daha büyük ve zorlu hedefler seçme ve bu hedeflere ulaşma noktasında daha çok çaba harcama eğiliminde oldukları söylenebilmektedir (Bandura, 2010, s. 1534-1535). Yine kişilerin belirli bir sonuca ulaşmak için ortaya koyacakları performansın etkililiğine olan inançları, kişilerin motivasyon düzeylerini, süreç içerisinde karşılaştıkları zorluklara başa çıkabilme, problem çözme ve karar verebilme becerilerini etkilemektedir (Aydın ve Atalay, 2015, s. 18-19).

Öz yeterlilik inancının insan yaşamındaki etkileri dahilinde sıklıkla vurgulanmakta olan performans başarısı, motivasyon, sorumluluk, çaba, problem çözme-karar verme becerisi gibi unsurların, kişilerin çalışma yaşamları içerisinde de büyük önem arz ettiği söylenebilmektedir. Bu doğrultuda, Stajkovic ve Luthans (1998a, s. 66) psikolojik sermayenin alt boyutlarından biri olan öz yeterliliği, bir bireyin, belirli bir görevi başa-

ıyla yerine getirebilmek amacıyla motive olmasına, gerekli davranışları ortaya koymasına ve bilişsel kaynaklarına olan kişisel inancı olarak tanımlamaktadır. Luthans (2002a, s. 59) öz yeterliliğin, güçlü teorik temellerinin olması, ölçüme ve geliştirmeye uygun yapısı ve performans üzerindeki etkileri dolayısı ile psikolojik sermaye içerisinde ele alınmaya en uygun bileşen olduğunu belirtmektedir.

Öz yeterlilik inancının çalışma yaşamına etkilerini inceleyen çeşitli araştırmalar bulunmaktadır; bu araştırmalar çalışanların performansı, iş tatmini, motivasyon gibi konulara odaklanmaktadır. Stajkovic ve Luthans'ın (1998b, s. 240) 114 araştırmayı dahil ettikleri bir meta-analizde öz yeterlilik ile çalışan performansı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Benzer şekilde Judge ve Bono (2001, s. 80) 274 çalışmanın dahil edildiği meta-analizinde, öz yeterlilik inancının, iş tatmini ve performansına pozitif yönde etki eden en önemli değişken olduğunu belirtmişlerdir.

2.2.3.2. Umut (hope)

Psikolojik sermaye başlığı altında bir diğer kavram olan umut, günlük kullanımı itibari ile "Bir şeyin olmasına veya olacağına ilişkin duygu" olarak tanımlanabilmektedir (TDK, 2019). Bununla birlikte kuramsal bir yaklaşımla umut kavramı, insana özgü bir duygudan daha fazlasını ifade etmektedir (Akman ve Korkut, 1993, s. 193). Umut, Dufault ve Martocchio (1985, s. 380) tarafından kişinin, belirsizliklere rağmen, kendisi için gerçekçi ve anlamlı olan bir durumun, olayın oluşacağına ilişkin güvenini ifade eden bir yaşam gücü olarak tanımlanmaktadır. Stephenson (1991, s. 1459) ise umudu; düşünme, hissetme, harekete geçme etkileşimini içeren ve kişilerin gelecekle ilgili beklentilerini ifade eden süreç olarak tanımlamaktadır. Görüldüğü üzere umuda ilişkin çeşitli bakış açılarının bulunduğu söylemek mümkünken, psikolojik sermaye başlığı altında ele alınan umut bileşeni, daha çok pozitif psikolog C. Rick Snyder'in umut teorisi çerçevesinde şekillenmektedir (Luthans, 2002b, s. 701).

Snyder, Irving ve Anderson (1991, s. 287), umudu bilişsel ve duygusal olarak iki boyutlu bir yapı olarak ele almış ve bireyin bir amaca ulaşmak için belirlediği alternatifler ve bu amaca ulaşma noktasında var olan motivasyonu olarak tanımlamıştır. Umudun tanımını ortaya koymakta olan bu iki boyutun birbiri ile etkileşim içerisinde olduğu söylenebilmektedir. Bu doğrultuda kişilerin hedefe ulaşmak için aksiyona geçmesi noktasında hem kendisini hedefe ulaştırarak yolları ortaya koyabileceğine ilişkin inancı hem de hareketi sürdürmesi için gerekli ve yeterli isteğe sahip olması önem arz etmektedir (Snyder vd., 1991, s. 571).

Snyder (2000, s. 12-14) umut teorisini ilişkin açıklamasında üç bileşene dikkat çekmektedir. Bunlardan ilki kişilerin davranışlarını yönlendiren, gerçekçi hedeflerdir. Bir diğeri ise kişinin belirlediği hedeflere ulaşmak için uygun alternatif yolları üretebilmesidir. Son olarak ise kişilerin, hedefe ulaşmak için kendilerini harekete geçirecek ve bu hareketin sürdürülmesini sağlayacak enerjilerine vurgu yapmaktadır. Buradan hareketle umutlu kimselerin, kendilerine gerçekçi amaçlar belirleyerek bu amaçlara ulaşmak için uygun seçenekleri ortaya koyabilecekleri ve bu seçeneklerin uygulanması için harekete geçebilecekleri ve bu hareketi devam ettirme noktasında gerekli motivasyona sahip oldukları söylenebilmektedir.

Snyder (2000, s. 23-24), umudun aynı zamanda çalışma yaşamında da oldukça etkili olabileceğini ve çalışan memnuniyetine katkıları olacağını belirtmektedir. Bu görüş, umudun psikolojik bir sermaye olarak ele alınmasının önemli olduğunu desteklemektedir.

Bu doğrultuda umudun çalışanlara ve dolayısıyla iş yaşamına olan etkilerini inceleyen çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin; Reichard, Avey, Lopez ve Dollwet (2013, s. 292) yaptıkları bir meta-analiz araştırmasında, umudun, çalışanların iş performansı ve öznel iyi oluşları üzerinde pozitif etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Yine Duggleby, Cooper ve Penz (2009, s. 2376), sürekli bakım asistanları ile yaptıkları bir çalışma sonucunda, inanç, ilişki, başkalarına yardım sağlama ve pozitif düşüncenin umudu arttığını ve aynı zamanda umudun iş performansı ve tatminini pozitif yönde etkilediğini belirtmiştir.

2.2.3.3. İyimserlik (optimism)

Sözlük tanımı itibari ile Türk Dil Kurumu tarafından ‘‘Genellikle her düşünce ve işi iyi olarak değerlendiren bir tutum veya kişilik özelliği’’ olarak tanımlanmakta olan iyimserlik kavramı; bireylerin, çevresinde gelişen olaylara ilişkin negatiften ziyade pozitif algıları ve gelecekle ilgili olumlu beklentiler içerisinde olmaya eğilimli olmaları olarak açıklanabilmektedir (Türküm, 1999, s. 2). Kavram aynı zamanda, kişilerin, yaşama karşı bakış açılarının negatif boyutunu temsil eden kötümserliğin tersi şekilde; genel olarak olumlu sonuç beklentisi içerisinde olma durumu olarak da tanımlanabilmektedir (Kümbül-Güler ve Emeç, 2006, s. 131).

Alanyazında iyimserlik kavramının, genel olarak iki şekilde ele alındığı görülmektedir. Bunlardan ilki, iyimserliğin bir kişilik özelliği olarak (dispositional optimism) açıklanmaya çalışılmasını içermektedir. Kişilik özelliği olarak ele alındığında iyimserlik,

motivasyonun beklenti-değer modeli ile ilişkilendirilmektedir (Carver, Scheier ve Segerstrom, 2010, s. 880). Şöyle ki, kişilerin gelecekle ilişkili genel beklentileri, hedefler olarak açıklanmakta ve iyimserlik, geleceğe dair hedeflerin, davranışa ne şekilde dönüştürüldüğünü açıklamak amacıyla kullanılmaktadır (Carver ve Scheier, 2014, s. 296). Bu doğrultuda kişiler, belirledikleri hedeflere ulaşma noktasında, olası engelleri göz önünde bulundurduklarında, hedef ulaşabileceklerine dair bir inanç içerisindelirse iyimser; değilse kötümser olarak görülmektedirler. Bu noktada iyimserlik, hedef için çaba harcamayı gerektirirken; kötümser bir bakış açısı, vazgeçmiş olmayı ifade etmektedir (Carver vd., 2010, s. 880; Peterson, 2000, s. 47).

İyimserliği açıklamaya ilişkin bir diğer çaba ise, yükleme kuramı aracılığı ile yapılmaktadır. Yükleme kuramına göre, kişiler, özellikle olumsuz olaylar karşısında çeşitli açıklamalar yapmaya ihtiyaç duymaktadır. Bu doğrultuda kişilerin olay ve durumlara ilişkin yaptıkları açıklamalar; nedensellik (içsel-dışsal), değişmezlik (kalıcı-geçici) ve evrensellik (genel-özel) olmak üzere üç boyutta incelenmektedir (Gillham, Shatté, Reivich ve Seligman, 2001, s. 54; Ulusoy ve Duy, 2013, s. 1432). Bu doğrultuda negatif bir olay, kötümserlerce içsel, kalıcı ve genel olarak (benim suçum ve sonsuza kadar sürecek, her şeyi kötü etkileyecek gibi) açıklanmakta iken; iyimserler tarafından tersi şekilde dışsal, geçici ve özel olarak açıklanmaktadır (Schulman, Keith ve Seligman, 1993, s. 596). Bu bakış açısı içerisinde iyimserliğin, negatif olayların tamamen reddedilmesi anlamına gelmediğini belirtmek ve bu yönüyle gerçekçi olmayan iyimserlikten ayrıştığını belirtmek önemlidir. Gerçekçi olmayan iyimserlik dahilinde bireyler, kendilerinin, olumsuzdan ziyade olumlu sonuçlarla karşılaşacaklarına dair bir yanılsama içerisinde bulunurken (Aypay, 2008, s. 19); gerçekçi iyimserlik dahilinde kişiler, olayları olduğu kabul etmekle birlikte, kötümser olanlara kıyasla, negatif veya zorlayıcı bir durumla karşı karşıya kaldıklarında daha iyi başa çıkma davranışları gösterebilmekte ve motivasyonel, bilişsel ve duygusal açıdan daha güçlü görünmektedirler (Forgeard ve Seligman, 2012, s. 110; Schulman vd., 1993, s. 596).

İyimserlik, görüldüğü üzere bir kişilik özelliği veya kişilerin nedensel yüklemeleri sonucu ortaya çıkan bir durum olarak ele alınabilmekle birlikte; insanların yaşamında önemli etkilere sahiptir. Bu noktada iyimserliğin, kişilerin, ruh sağlıkları, öznel iyi oluşları, sağlıkları, başarıları, mutluluk ve yaşam doyumları üzerinde pozitif etkileri olduğu söylenebilmektedir (Forgeard ve Seligman, 2012, s. 111-113; Gülcan ve Bal, 2014, s. 41; Ji, Holmes ve Blackwell, 2017, s. 155). Bununla birlikte psikolojik sermaye içerisinde

değerlendirilen iyimserlikle ilgili araştırmaların, çalışanların yaşamları üzerine de gerçekleştirildiği ve iyimserliğin; çalışanların yaşam doyumu ve mutluluğu (Sürücü, 2016, s. 2170), örgütsel bağlılıkları (Çoban ve Demirtaş, 2011, s. 317), performansları (Jensen, Luthans, Lebsack ve Lebsack, 2007, s. 57), iş doyumları (Ahmed, 2012, s. 114), göreve bağlılıkları (Luthans, Lebsack ve Lebsack, 2008, s. 78) gibi değişkenler ile pozitif ilişkide olduğu görülmüştür.

2.2.3.4. Esneklik (*resilience*)

Esneklik, genel tanımı itibari ile kişilerin zorluklara karşı pozitif adaptasyonu olarak tanımlanabilmektedir. Latince ‘‘resilire’’ kelimesinden türeyen ve İngilizcede ‘‘resilience’’ olarak geçmekte olan kavramın (Masten ve Gewirtz, 2006, s. 1), Türkçeye, esneklik (Akçay, 2012, s. 127), psikolojik sağlamlık (Doğan, 2015, s. 93), psikolojik dayanıklılık (Çetin ve Basım, 2012, s. 125), yılmazlık (Çakar, Karataş ve Çakır, 2014, s. 23) ve kendini toplama gücü (Terzi, 2006, s. 77) olarak çevrildiği görülmektedir. Bu çalışma içerisinde kavram, esneklik olarak ele alınacaktır.

Esneklik; bireylerin, stres verici, zorlayıcı yaşam olayları gibi olumsuz durumlar karşısında başarılı, yeterli kalmayı nasıl başardıklarının merak edilmesi ile birlikte araştırılmaya başlanmış bir kavram olmakta ve çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır. Garnezy (1993, s. 129), esnekliği, iyileşme gücü olarak tanımlamış ve kişilerin stres yaratan bir olaydan önce kullandıkları, uyum sağlayıcı birtakım davranışları, strese maruz kaldıklarında, tekrar ortaya koyabilme yetenekleri olarak açıklamıştır. Luthar, Cicchetti ve Becker (2000, s. 543), esnekliği açıklarken iki önemli noktaya değinmektedir: Kişinin negatif bir yaşam olayına maruz kalması ve bu olay karşısında pozitif uyum sağlama davranışında bulunabilmesi. Esneklik ile ilgili bir diğer tanım Masten (2001, s. 228) tarafından yapılmış ve kavram, kişilerin adaptasyon ve gelişimlerine karşı ortaya çıkan ciddi tehlikeler karşısında elde edilen pozitif sonuçlar olarak tanımlanmıştır. Özetle esneklik, kişilerin travmatik yaşantıları karşısında toparlanabilme ve hatta eskiye kıyasla daha güçlü olabilme kapasitelerini ifade etmektedir (Özer ve Deniz, 2014, s. 1241).

Kişilerin zorlayıcı olay ve durumlara uyum sağlama noktasında iç ve dış kaynaklarını kullanma yeterliliklerini ifade etmekte olan esneklik (Yates, Egeland ve Sroufe, 2003, s. 249-250) kavramına ilişkin tanımlar doğrultusunda, kavrama ilişkin açıklamaların genel olarak risk faktörleri, bu faktörler karşısında bireyin uyum sağlama davranışı ve bu süreçte destekleyici işlev gören koruyucu faktörler etrafında şekillendiği görülmekte-

dir (Kararımk, 2016, s. 131). Burada, esnekliğin oluşabilmesi için kişilerin maruz kalması gereken tehdit edici, stres verici, travmatik olaylar, yani risk faktörleri; bireysel (alkol/ilaç kullanımı, ruhsal problemler, geçimsiz veya utangaç kişilik yapısı, etnik bir gruba mensup olma gibi), ailesel (çok çocuklu aileye mensup olma, alkol/ilaç kullanan ebeveyn, ebeveynlerin boşanması veya ölümü, ev içi şiddet gibi) ve çevresel (düşük sosyo-ekonomik düzey, olumsuz akran desteği, savaş veya afetler, toplum baskısı gibi) bazda incelenmektedir. Bununla birlikte, bireyin risk faktörleri karşısında iyi uyum göstermelerinde destekleyici olarak karşımıza çıkan koruyucu faktörler de, benzer şekilde; bireysel (iyi düzeyde bilişsel yetenekler, iyimserlik ve umut, özerklik, sorumluluk duygusu gibi), ailesel (pozitif nitelikli ebeveyn-çocuk ilişkisi, aile içerisinde etkili iletişim, iyi eğitilmiş ebeveynlere sahip olma gibi) ve çevresel (aidiyet duygusu, akran desteği görme, olumlu rol modeline sahip olma, toplum desteği gibi) bazda incelenmektedir (Gizir, 2006, s. 116-120; Kararımk, 2016, s. 132-133; Öz ve Bahadır-Yılmaz, 2009, s. 83-84).

Masten ve Barnes (2018, s. 3), esnekliği, dinamik bir süreç olarak tanımlamakta ve sürekli gelişen ve değişen bir yapıda olan insanın, zaman içerisinde, zorluklar karşısında güçlü kalabilme yeteneğinin, zaman içerisinde ortaya çıkabilecek olan risk faktörleri ve koruyucu nitelikteki çeşitli kaynakların da değişime uğrayabileceğini belirtmektedir. Amerikan Psikoloji Derneği (APA, 2019b) tanımı doğrultusunda esneklik; öğrenme ve gelişime açık, birtakım duygu, düşünce ve davranışları içeren ve kişilerin aile, ilişki, sağlık alanları ile ekonomik durumları veya iş yaşamları dolayısı ile karşılaşabilecekleri sıkıntı, stres verici tehditler karşısında iyi uyum sağlama sürecini ifade etmektedir. Bu noktada, psikolojik sermaye bileşenleri arasında yer almakta olan esneğin, çalışan yaşamında önemli bir yere sahip olduğu söylenebilmektedir. İş yaşamında esnekliğin incelendiği çalışmalar ele alındığında kavramın; örgütsel bağlılık (Çetin ve Basım, 2011, s. 81), iş tatmini (Çetin ve Basım, 2011, s. 81; Hudgins, 2016, s. 62), performans (Robertson, Cooper, Sarkar ve Curran, 2015, s. 533) ile pozitif; tükenmişlik (Bitmiş, Sökmen ve Turgut, 2013, s. 27), işten ayrılma niyeti (Genç, 2014, s. 113) gibi değişkenler ile negatif ilişkide olduğu görülmektedir.

2.3. İş Yaşamında Öznel İyi Oluş (İşe Bağlılık)

Zamanın başlangıcından bu yana mutluluk, iyi oluş gibi konular filozoflar ve yazarlar tarafından tartışılmıştır. Eski zamanlardan beri göz önünde olsa da bu kavramların psikoloji literatüründe dikkat çekmeye başlaması ancak yirminci yüzyılın ortalarında ger-

çekleşebilmiştir. Yirminci yüzyılın başlarında psikoloji bilimi daha çok negatif kavramlara ve durumlara odaklanmışken; ellili yıllarda hümanist bakışın da etkisiyle pozitif alanlara olan ilgi baş göstermiştir (Brey, 2012, s. 15-20). Pozitif bakış açısının psikoloji literatüründe günümüzdeki halini alması ise büyük oranda pozitif psikolojinin ortaya konulması ile olmuştur (Seligman, 1998, s. 560-562; Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000, s. 5-14). Pozitif psikoloji alanı genel olarak öznel, bireysel ve örgütsel boyutta pozitif duygular ve durumlar ile ilgilenmekle birlikte; kişilerin yaşamında memnuniyet, umut, iyimserlik, yaşam doyumu, anlam, yaşam kalitesi gibi konulara eğilmektedir. İnsan yaşamında oldukça önemli bir yere sahip olan mutluluk kavramı da pozitif psikolojinin araştırma konularından biridir (Seligman ve Pawelski, 2003, s. 160).

Kişiler, yaşamları boyunca mutluluk arayışı içerisindeyler. Öyle ki Eid ve Diener (2001, s. 880), bazı kültürlerde mutsuzluk halinin düzeltilmesi gereken bir durum olarak görüldüğünü ve mutsuzluğun başarısızlık olarak sayılabileceğini belirtmektedir. İnsanların mutluluğuna yüklenen bu değer, kavramın oldukça eski zamanlardan beri üzerinde tartışılan bir konu olmasına; mutluluğun ne olduğu, nasıl elde edileceğine dair soruların yanıtlanmasına ilişkin çabaları beraberinde getirmektedir. Antik çağlarda bu yana filozoflarca cevaplanmaya çalışılan bu sorular, bugün psikolojinin de çalışma alanlarından biri olarak da karşımıza çıkmaktadır (Tuzgöl-Dost, 2005, s. 103).

Alanyazında mutluluk, öznel iyi oluş kavramı ile ifade edilmekte; mutluluk ile öznel iyi oluşun eşdeğer olarak ele alındığı çalışmalar görülmektedir (Doğan, 2013, s. 56; Eryılmaz ve Ercan, 2011, s. 139). Öznel iyi oluş literatürü incelendiğinde kavramın, ruh sağlığının pozitif yönü olarak da ele alındığını görmek mümkündür (Doğan ve Sapmaz, 2012, s. 587; Vaillant, 2003, s. 1380). Öznel iyi oluşa dair en geçerli tanımın ise kişilerin yaşamlarına ilişkin deneyimleriyle ilgili duyuşsal ve bilişsel değerlendirmeleri şeklinde yapıldığı görülmektedir (Diener, 2006, s. 2-3) Olumlu duygu, olumsuz duygu ve yaşam doyumu olmak üzere üç ana ögeden oluşan öznel iyi oluşun duyuşsal boyutunu, kişilerin, olumlu duyguları (sevinç, güven, ilgi, heyecan gibi) ile olumsuz duygularından (kızgınlık, nefret, üzüntü gibi) oluşmakta iken; bilişsel boyutunda ise bir bireyin deneyimleri doğrultusunda yaşamdan aldığı doyuma vurgu yapılmaktadır (Diener ve Ryan, 2009, s. 391; Ng ve Fisher, 2013, s. 309). Özetle, kişilerin öznel iyilik hallerinin, çeşitli yaşam alanlarına dair deneyimlerinden ve bu deneyimlere ilişkin öznel değerlendirmelerinden kaynaklandığı ve dolayısı ile öznel iyilik hali yüksek bireylerin, düşük olan kişilere kıyasla, yaşamlarında mutluluğu ve benzeri pozitif duyguları daha çok hissettiklerini ve

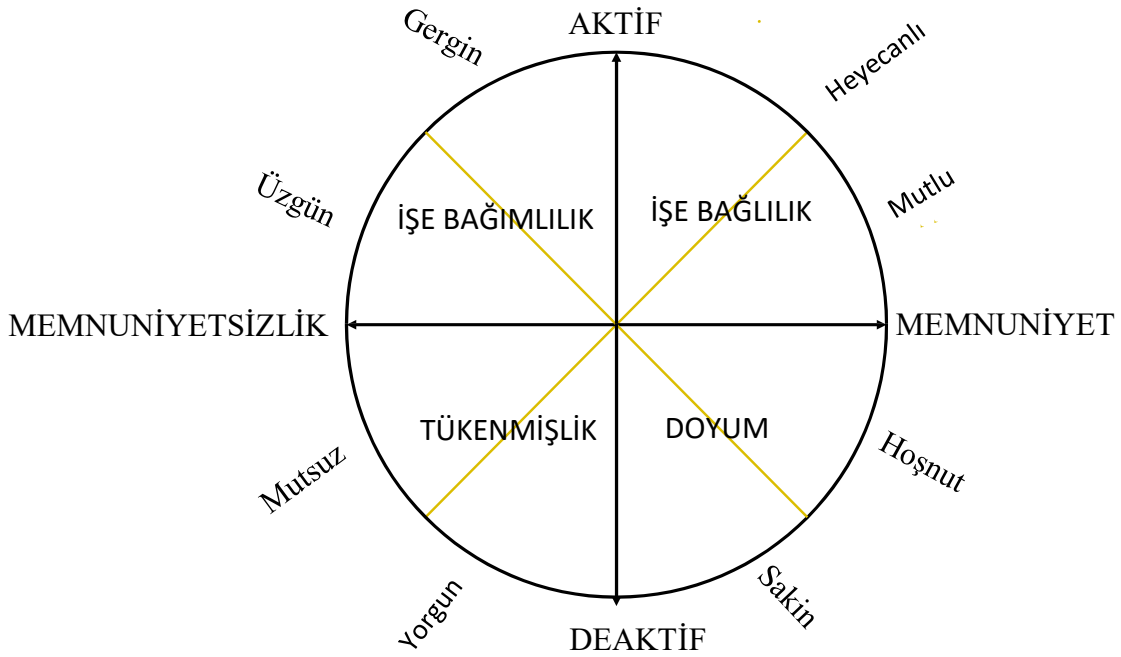
yaşam alanlarına ilişkin deneyimlerinden aldıkları doyumun daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür (Diener, 1984, s. 543).

Öznel iyi oluşa ilişkin yapılan tanım doğrultusunda, kavramın, kişilerin yaşamlarının çeşitli alanlarındaki yaşantıları ve bu yaşantılara ilişkin kişisel yargıları ile ilgili olduğu görülmektedir (Diener, Oishi ve Lucas, 2015, s. 234). Bu durum, bireylerin günlük hayatta var olduğu yaşam alanlarının yakından incelenmesini önemli kılmaktadır. Bu noktada Sapmaz (2015, s. 24), kişilerin ruhsal durumunun incelenmesinde tipik olarak ele alınabilecek üç yaşam alanının; aile hayatı, sosyal hayat ve iş hayatı olarak ele alınabileceğini ve söz konusu yaşam alanlarının birbiri ile ilişki olduğunu belirtmektedir. Yani kişilerin dahil olduğu bu alanlardan birindeki iyiye veya kötüye gidiş, diğer yaşam alanları üzerinde de etkili olabilmektedir. Öte yandan bugün yetişkin yaşamı ele alındığında, bireylerin günlerinin büyük bir çoğunluğunu çalışarak geçirdikleri görülmektedir. Bu noktada bireylerin iş yaşamlarındaki deneyimlerinin ve bu deneyimlere ilişkin değerlendirmelerinin öznel iyi oluşları üzerinde oldukça etkili olabileceği söylenebilmektedir (Russell, 2008, s. 118-121; Turan, 2018, s. 172-173). Nitekim Freud, ruh sağlığı için gerekli en önemli iki bileşenin “çalışmak ve sevmek” olduğunu belirtmektedir (Akt., Eryılmaz ve Doğan, 2012, s. 50). Dolayısı ile ruh sağlığının pozitif yönünü temsil eden öznel iyi oluş (Vaillant, 2003, s. 1380) dahilinde, çalışan bireylerin iş yaşamlarının, bu yaşamdan duydukları mutluluk ve doyumun, yani iş yaşamında öznel iyi oluşun incelenmesi önemli görülmektedir.

İş yaşamında öznel iyi oluş; pozitif bakış açısının, endüstri psikolojisine ve doğrultusunda çalışma hayatına etkileri ile önem kazanan kavramlardan biri olarak karşımıza çıkmakta ve kişilerin işten aldıkları doyum ve çalışma yaşamında deneyimledikleri pozitif ve negatif duygular olarak tanımlamaktadır (Bakker ve Oerlemans, 2011, s. 178-179). Bununla birlikte, kavramla ilgili literatür incelendiğinde, iş yaşamında öznel iyi oluş veya çalışanların öznel iyi oluşlarının ortaya konulmasında, çeşitli kavramlardan yararlanıldığı görülmektedir. Bu anlamda Fisher (2010, s. 385-386), iş yaşamında öznel iyi oluşun; öznel boyutta akış deneyimi, işe ilişkin olumlu-olumsuz duygular, içsel motivasyon; bireysel boyutta iş tatmini, işe katılım ve bağlılık, duygusal iyi oluş ve örgütsel boyutta bağlılık ve doyum gibi etmenleri içine alan bir yapıyı ortaya koyduğunu ve bu yapıların ortak bir şekilde, işle ilgili olumlu değerlendirmeler ve olumlu deneyimlere atıfta bulunduğunu belirtmiştir.

Çalışanların öznel iyi oluşları ile ilgili bir diğer görüş ise kavramın; işe bağlılık, doyum, tükenmişlik ve işe bağımlılık kavramları doğrultusunda incelenebileceği yönündedir (Schaufeli, 2011, s. 22; Bakker ve Oerlemans, 2011, s. 179-180). Bu görüşe ilişkin taksonomi, Şekil 2.2’de gösterilmiştir.

Şekilde 2.2’de görüldüğü üzere, çalışanların öznel iyi oluşlarını etkileyen işe bağlılık ve iş doyumunu, iş yaşamında öznel iyi oluş üzerinde pozitif etkileri olan unsurlar olarak ele alınmakta ve çalışanların pozitif duygular deneyimlemesinde etkili olmaktadır. Bununla birlikte işe bağımlılık ve tükenmişliğin, çalışanlar üzerinde negatif duygular uyandırdığı ve bu doğrultuda iş yaşamında öznel iyi oluş üzerinde negatif etkilerinin olduğu söylenebilmektedir (Schaufeli , 2011, s. 22; Bakker ve Oerlemans, 2011, s. 179-180)



Şekil 2.2. Çalışanlar İçin Öznel İyi Oluş Taksonomisi (Schaufeli, 2011, s. 22)

Özetle iş yaşamında öznel iyi oluş, kişilerin çalışma yaşamındaki deneyimleri ve bu deneyimlerine ilişkin yargıları ile ilgili bir kavram olarak karşımıza çıkmakla birlikte; farklı kavramlar aracılığı ile de incelenebilmektedir. Bu noktada, araştırma dahilinde iş yaşamında öznel iyi oluş, ilgili literatürün de önerdiği şekilde (Bakker ve Oerlemans, 2011, s. 179-180; Bakker ve Schaufeli, 2008, s. 151; Eryılmaz ve Doğan, 2012, s. 49; Joo ve Lee, 2017, s. 208; Leiter ve Bakker, 2010, s. 1) işe bağlılık kavramı ile ele alınacak; dolayısı ile bu araştırma dahilinde işe bağlılık, iş yaşamında öznel iyi oluşu ifade etmek üzere kullanılacaktır.

2.3.1. İŖe bağlılık

İŖ yaŖamında öznel iyi oluŖu ifade etmek üzere incelenecek olan iŖe bağlılık kavramı, Kahn (1990, s. 694) tarafından kiŖisel bağlılık (personal engagement) adı altında ‘‘KiŖilerin, iŖ ortamında rollerini hayata geçirirken kendilerini; fiziksel, biliŖsel ve duygusal olarak bağlı hissetmeleri, katılım sağlamaları’’ olarak tanımlanmıŖtır. Bu bağlamda Kahn (1992, s. 322) kiŖilerin alıŖma ortamında anlam bulmaları ve güvende hissetmeleri ile gerekli ve yeterli iç ve dıŖ kaynaklara sahip olmaları durumunda, kiŖisel bağlılığın ortaya çıkacağını belirtmektedir.

İŖe bağlılık kavramı ile ilgili bir diğer tanım ise, alıŖan bağlılığı (employee engagement) adı altında yapılmıŖtır. Harter, Schmidt ve Hayes (2002, s. 269), alıŖan bağlılığının, kiŖilerin iŖe katılım göstermeleri ile istek duymaları ve iŖten doyum almaları olarak belirtmektedir. alıŖan bağlılığı, kiŖilerin iŖe karŖı ilgi, tutku, coŖku gibi duyguları iŖ ortamında enerjik olma, çaba harcama gibi davranıŖlarını ifade etmektedir (Macey ve Schneider, 2008, s. 4)

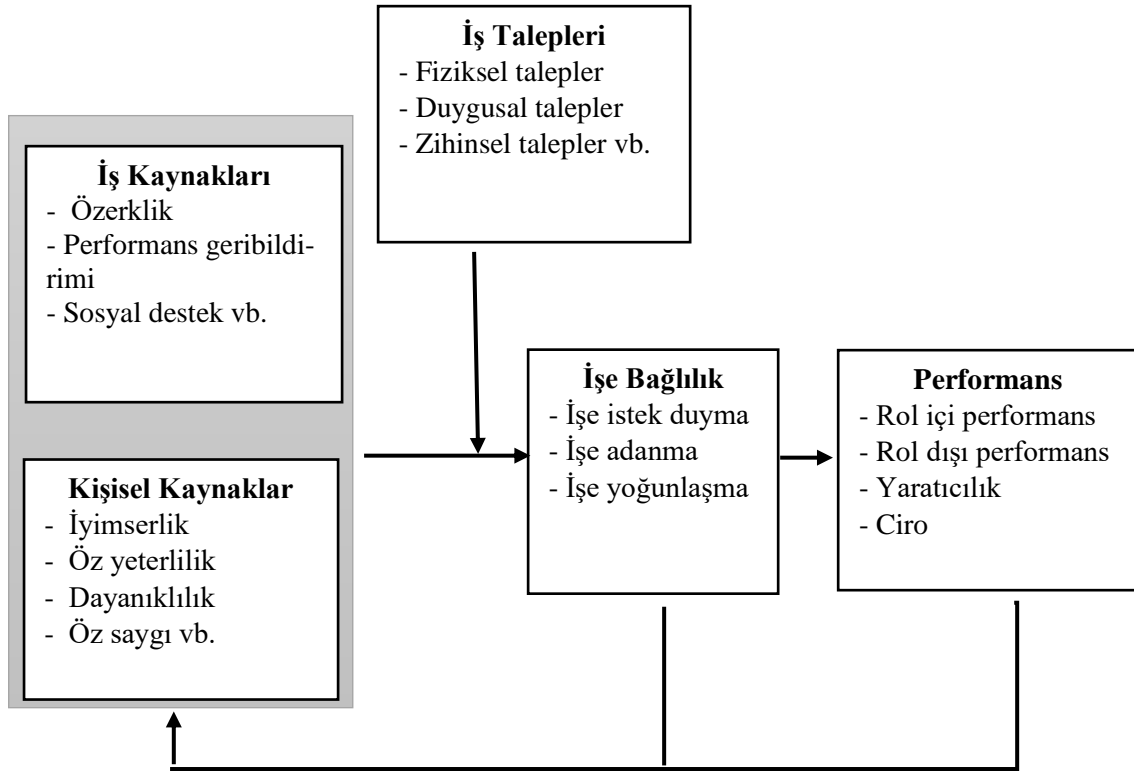
İŖe bağlılık (work engagement), Schaufeli vd. (2002, s. 73-75) tarafından; iŖle ilgili pozitif, belirli bir duruma veya nesneye karŖı ortaya çıkmaktan daha kalıcı duygusal-biliŖsel bir durum olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte yazarlar, iŖe bağlılık kavramını iŖe istek duyma, iŖe adanma ve iŖe yoęunlaŖma ile karakterize etmektedir. Burada iŖe istek duyma (vigor); kiŖinin iŖi ile ilgili çaba harcama isteği ve enerjisi ile iŖ ortamında karŖılaŖabileceęi zorlayıcı durumlara karŖı psikolojik olarak dayanıklı bir tutum sergilemesini ifade etmektedir. İŖe adanma (dedication), kiŖilerin yaptıkları iŖin bir anlamı ve amacı olduğuna ve dair inançlarını, iŖleri ile gurur, coŖku gibi duygular içerisinde olmalarını ifade etmektedir. İŖe yoęunlaŖma (absorption) ise kiŖinin alıŖırken iŖine konsantre olması, zamanın nasıl geçtiğini anlamaması, alıŖırken kendisini mutlu hissetmesi olarak açıklanabilmektedir (Bakker ve Demerouti, 2008, s. 209-210; Schaufeli vd., 2002, s. 74-75).

Literatürde iŖe bağlılık kavramı, bazı araŖtırmacılarca tkenmiŖlięin karŖıtı olarak ele alınmaktadır. Maslach ve Leiter (2016, s. 353), iŖe bağlılık ile tkenmiŖlięi birbirinin zıttı kavramlar olduğunu belirtmiŖtir. Bu grŖe göre tkenmiŖlięin, duygusal tükenme, duyarsızlaŖma, dŖk baŖarı hissi boyutlarına karŖı, iŖe bağlılığın yüksek enerji hissi, iŖe katılım ve yeterlilik algısı boyutlarından oluŖtuęu önerilmektedir. Bununla birlikte Schaufeli vd. (2002, s. 74), tkenmiŖlik ile iŖe bağlılık arasında gl bir iliŖkinin olduğunu kabul etmekle birlikte, iki kavramın birbirinin zıttı olarak kullanılamayacağını ve birbirlerinden bağımsız Ŗekilde ele alınarak ölçülmeleri gerektiğini vurgulamaktadır. Bu

noktada herhangi bir bozukluğun olmayışının tam sağlıklılık hali ile aynı anlama geleme-yeceği göz önünde bulundurulduğunda, tükenmişlik yaşamayan kişilerin işe bağlılık ya-şadıklarını söylemenin mümkün olamayacağı söylenebilmektedir.

Tükenmişliğin yanında işe bağlılık, bir takım diğer kavramlardan da farklılık gös-termektedir. Bakker (2011, s. 265), işe bağlılığın, daha aktif bir süreci ifade etmesi yönü ile iş tatmini; belirli bir duruma veya olaya özgü olmaması ve performans üzerinde uzun süreli etkilere sahip olması ile akış kavramlarından farklılaştığını belirtmektedir.

İşe bağlılığın açıklanması noktasında, çeşitli kavramlarla farklılıklarının ortaya koyulmasının yanı sıra; bağımsız bir kavram olarak etkileyicilerinin ve sonuçlarının neler olduğunun keşfedilmesi de önemlidir. Bu doğrultuda iş talepleri-kaynakları modeli (Job Demands-Recourses Model/JD-R), işe bağlılığı açıklamak için çokça kullanılan model-lerden biri olup; iş kaynakları ve kişisel kaynakların varlığı ve kullanımının, kişileri, çe-şitli iş talepleri ile başa çıkma noktasında motive ettiğine ve bu doğrultuda işe bağlılık ile işe bağlılığın performans sonuçlarına etkilerini desteklemekte olduğunu ortaya koymak-tadır (Bakker ve Schaufeli, 2014, s. 113). Şekil 2.3'te işe bağlılığı açıklamada iş talepleri-kaynakları modeli gösterilmektedir.



Şekil 2.3. İşe bağlılıkta iş talepleri-kaynakları modeli (Bakker ve Demerouti, 2008, s. 218).

Bakker ve Demerouti (2007, s. 312), farklı meslekleri kendine özgü talepleri, çalışanları zorlayıcı isteklerinin bulunduğunu belirtmekle birlikte; iş talepleri-kaynakları modelinin, spesifik talep ve kaynaklara yönelmemesi ve genel bir bakış açısına sahip olması dolayısı ile her meslek için uygulanabileceğini ortaya koymaktadır. Model dahilinde iş talepleri; kişilerin iş ortamında ortaya koymaları gereken fiziksel, bilişsel ve duygusal birtakım çabaları ifade etmektedir. Bununla birlikte iş kaynakları ve kişisel kaynaklar, iş taleplerinin, kişiler üzerindeki olumsuz etkilerini azaltan, bireyleri iş talepleri ile başa çıkma ve hedefe ulaşma noktasında harekete geçiren, dışsal ve içsel motivasyon kaynakları olarak da değerlendirilebilmektedir (Bakker ve Demerouti, 2007, s. 312; Bakker ve Demerouti, 2008, s. 211-214).

Şekil 2.3'te ele alınabilecek olan bir diğer nokta ise işe bağlılık ile performans arasındaki ilişkidir. Bu noktada işe bağlılık ve çalışan performansı (içsel motivasyon, iş yerinde sorumluluk alma, proaktif davranış, işe devamlılık, finansal iyileşmeler) arasında pozitif ilişkilerden söz edilebilmektedir (Bakker ve Demerouti, 2008, s. 214-215; Schaufeli, 2011, s. 32). Bununla birlikte işe bağlılığın yalnızca iş yaşamını etkilemediği söylenebilmektedir. Örneğin; işe bağlılık ile çalışanların iyi oluşları (Joo ve Lee, 2017, s. 206; Rothmann, 2008, s. 11; Schaufeli, Taris ve Van-Rhenen, 2008, s. 173) ve yaşam doyumları (Hakanen ve Schaufeli, 2012, s. 415) ile pozitif bir ilişki söz konusu iken; çeşitli depresif semptomlar (Hakanen ve Schaufeli, 2012, s. 415) ile negatif ilişkide olduğu görülebilmektedir.

2.4. İş Yaşam Kalitesi

Yaşam kalitesi, 1948 yılında Dünya Sağlık Örgütü'nün, sağlığı yalnızca hastalığın bulunmaması olarak değil; bunun yanında fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan tam bir iyilik halinin olması şeklinde tanımlaması ile birlikte önem kazanan konulardan biri olmakla birlikte (Testa ve Simonson, 1996, s. 835), kavram, ilk kez 1960 yılında Long tarafından "On the Quantity and Quality of Life" isimli makalede kullanılmıştır (Akt., Aydıner-Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s. 138). Dünya Sağlık Örgütü (1995, s. 1405), yaşam kalitesine ilişkin açıklamalarında kavramın, kişilerin fiziksel, psikolojik ve sosyal alanları ile çevrelerini, kişisel inançlarını ve özerklik seviyelerini içeren çok boyutlu bir yapı olduğunu belirtmektedir.

Yaşam kalitesinin çok boyutlu yapısı ve insanların kendi yaşam kalitelerini ortaya koyarken farklı yaşam alanlarına yapılan vurgular (Baker ve Intagliata, 1982, s. 71; Fla-

nagan, 1978, s. 138-140), kavrama ilişkin genelgeçer bir tanımın yapılmasını zorlaştırmakla birlikte; yaşam kalitesinin, kişilerin yaşamlarındaki objektif standartlar ve bu standartlara ilişkin öznel değerlendirmeleri doğrultusunda açıklanmaya çalışıldığı söylenebilmektedir. Bu açıklamada objektif standartlar kişilerin sağlık durumu, ekonomik düzeyleri, yaşadıkları çevre, eğitim durumları, çalıştıkları iş gibi dışarıdan gözlenebilir göstergelerden oluşmaktayken; öznel değerlendirmeler kişilerin sahip olduklarına ilişkin değerlendirmelerini ve bu imkanlar karşısındaki doyumlarını ortaya koymaktadır (Abdel-Khalek, 2010, s. 1134; Rodgers ve Converse, 1975, s. 158; Veenhoven, 1996, s. 1).

Yaşam kalitesi, bireylerin yaşamını etkileyen tüm faktörleri ve bu faktörlere dair öznel değerlendirmeleri içeren bir konsept olarak ele alınabilmektedir (Torrance, 1987, s. 594). Aydıner-Boylu ve Paçacıoğlu (2016, s. 138), yaşam kalitesine ilişkin ortaya konulan tanımların genellikle insan ve insanın kendi yaşamına dair öznel değerlendirmeleri etrafında şekillendiğini belirtmektedir. Bu noktada yaşam kalitesi ile öznel iyi oluş arasında belirli bir ilişkinin varlığından söz etmek mümkündür. Öyle ki Keyes (2006, s. 2), öznel iyi oluşu, bireylerin yaşam kaliteleri hakkında yaptıkları bir değerlendirme olarak tanımlamaktadır. Dolayısı ile yaşam kalitesi ile öznel iyi oluş arasındaki ilişki, çalışanların iş yaşamlarında öznel iyi oluşlarının incelenmesi noktasında iş yaşam kalitelerinin araştırılmasını önemli kılmaktadır.

İş yaşam kalitesi kavramı, 1960'lı yıllarda ortaya çıkmış olup, o günden bu zamana kadar çeşitli açılardan (değişken, yaklaşım, metot veya hareket olarak iş yaşam kalitesi gibi) ele alındığı görülmektedir. Kavrama ilişkin farklı bakış açılarının olması, araştırmacılar tarafından ortak bir tanımın yapılmasını zorlaştırmakla birlikte; iş yaşam kalitesine ilişkin açıklamaların genellikle bireysel bazda yapıldığı söylenebilmektedir (Nadler ve Lawler, 1983, s. 21-24).

İş yaşam kalitesine ilişkin çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Van Laar vd. (2007, s. 325-326), iş yaşam kalitesini, çalışanların iş hayatları ile ilgili geniş çaplı değerlendirme olarak tanımlamakla birlikte; kavramın genel olarak çalışanların hem iş hem iş dışı yaşamlarında iyi oluşları ile ilgili olduğunu belirtmektedir. Benzer şekilde Sirgy, Efraty, Siegel ve Lee (2001, s. 241-242) iş yaşam kalitesinin çalışanların iyi oluşları ile bağlantılı olduğunu belirtmiş ve çalışanların iş ortamındaki çeşitli ihtiyaçlarının, kaynaklar, etkinlikler ve sonuçlar doğrultusunda giderilmesinden duyulan tatmin, memnuniyet olarak tanımlamıştır. En nihayetinde iş yaşam kalitesi, çalışanlar ile çalışma ortamı arasındaki ilişkiyi ortaya koyan bir kavram olarak görülebilmektedir. Kavrama ilişkin tanımlama-

larda görülebileceği üzere iş yaşam kalitesinin belirlenebilmesinde, kişilerin işle ilgili algıları ön plandadır. Bu doğrultuda iş yaşam kalitesi ile birlikte, çalışma hayatında insan faktörüne verilen önemin vurgulandığı söylenebilmektedir (Erdem, 2010, s. 514).

İş yaşam kalitesi, her ne kadar çalışma ortamlarının insancillaştırılması (Demir, 2011, s. 454) noktasında önemli bir kavram olarak karşımıza çıksa ve çalışanların işle ilgili öznel değerlendirmelerini içermekte ise de çalışma ortamlarının çalışanlar tarafından kaliteli olarak algılanabilmesi için örgütsel boyutlarda yapılabilecek çeşitli düzenlemelerden bahsedilebilmektedir. Bu noktada örgüt içerisinde çalışan haklarının gözetilmesi, uygun ücretlendirmenin yapılması, sağlıklı ve kişilerin yeteneklerini ortaya koyabilecekleri, kendilerini geliştirebilecekleri çalışma ortamının sağlanması, örgüt içerisinde demokratik tutumun hakim olması, iş yaşam kalitesini artırabilecek etkenler arasında sayılabilmektedir (Borluk, 2014, s. 18; Walton, 1973, s. 13-16). Öte yandan Levine, Taylor ve Davis (1984, s. 81), iş yaşam kalitesinin belirleyicilerini; üstlerin çalışanlara karşı saygılı bir tutumla yaklaşması ve çalışanların yeteneklerine güvenmesi, iş yaşamında monotonluk, işin zorluğu, yapılan işin gelecekte yeni fırsatlar doğurma ihtimali, çalışanların öz saygısı, iş dışındaki hayatın iş yaşamına etkileri ve işin topluma ne derecede katkı sağladığı olarak ortaya koymuştur.

İş yaşam kalitesi, bireysel ve örgütsel etkenlerden etkilenebilirken; yine bireysel ve örgütsel boyutlarda çıktılara da sahiptir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde iş yaşam kalitesinin, örgütsel bağlılık (Karaköse ve Bozgeyikli, 2012, s. 164), işte kalma isteği (Demir, 2011, s. 453), motivasyon (Memiş, Hoşgör, Boz, Gün ve Hoşgör, 2015, s. 220), performans (Beh ve Rose, 2007, s. 30), iş tatmini (Hong, Tan ve Bujang, 2010, s. 1), mutluluk ve yaşam doyumu (Dockery, 2003, s. 16-17; Toulabi, Raoufi ve Allahpourashraf, 2013, s. 691) ile pozitif; işe devamsızlık (Demir, 2011, s. 453), tükenmişlik (Tuuli ve Karisalmi, 1999, s. 441), iş stresi ve işten ayrılma niyeti (Turunç, Tabak, Şeşen ve Türkyılmaz, 2010, s. 128) gibi durumlarla negatif ilişkide olduğu görülmektedir. Sonuç olarak iş yaşam kalitesinin hem kişilerin iş hayatları hem de iş dışı yaşamlarındaki iyi oluşları açısından önemli bir faktör olduğu söylenebilmektedir.

2.4.1. İş yaşam kalitesinin bileşenleri

İş yaşam kalitesi, tüm çalışanlar açısından oldukça önemli olmakla birlikte; literatür incelendiğinde kavrama ilişkin araştırmaların belirli bir mesleğe odaklanılarak da yapıldığı görülmektedir (Igarria, Parasuraman ve Badawy, 1994, s. 175; Kılıç ve Keklik, 2012, s. 147; Korkmaz ve Sadık, 2011, s. 286; Manjunath ve Kurian, 2011, s. 78; Zin,

2004, s. 323). Bu noktada yapılan işin doğasının ve taleplerinin çeşitli mesleklerce farklılaştığı; dolayısı ile bu araştırma dahilinde yardım çalışanları içerisinde yer alan psikolojik danışmanların iş yaşam kalitelerini inceleyebilmek amacıyla daha spesifik bir bakış açısına ihtiyaç duyulduğu söylenebilmektedir. Bu amaçla psikolojik danışmanların iş yaşam kaliteleri, B. Hudnall Stamm'ın yardım çalışanlarının iş yaşam kalitelerine ilişkin görüşleri çerçevesinde incelenecektir.

Stamm (2010, s. 8), iş yaşam kalitesini, kişilerin yaptıkları işle ilgili hissettikleri kalite olarak tanımlamakta ve sosyal hizmet çalışanları, öğretmenler, polisler, itfaiyeciler, ruh sağlığı çalışanları, krize müdahale ekipleri gibi yardım hizmeti sunan çalışanlarda iş yaşantılarının, yaşam kalitesini olumlu ve olumsuz olmak üzere iki şekilde etkilediğini belirtmektedir. Bu açıklama dahilinde iş yaşantılarının olumlu yönü içerisinde mesleki tatmin (compassion satisfaction) yer alırken; olumsuz yönü içerisinde eşduyum yorgunluğu (compassion fatigue) ve tükenmişlik (burnout) incelenmektedir.

2.4.1.1. Mesleki tatmin (compassion satisfaction)

Mesleki tatmin, genel tanımı itibari ile bir kişinin sahip olduğu meslekten veya yaptığı işten aldığı hazzı, duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir (Aydemir-Sevim ve Hamamcı, 1999, s. 39). Bununla birlikte, bu çalışma içerisinde kullanılmakta olan mesleki tatmin kavramı; ‘‘compassion satisfaction’’ teriminin Türkçe’ye çevirisi olarak ele alınacaktır. Alanyazında kavramın Türkçe’ye merhamet memnuniyeti olarak da çevrildiği görülmekle birlikte (Pehlivan ve Güner, 2018, s. 132); çalışmada Yeşil vd. (2010, s. 111) önerdiği şekilde mesleki tatmin olarak kullanılacaktır.

Mesleki tatmin ya da merhamet memnuniyeti (compassion satisfaction), kişinin, işini iyi yapabilmesine ilişkin düşünceleri ve bundan duyduğu haz ile ilgilidir. Çalışanların yaşam kalitelerini iyileştiren bir kavram olarak karşımıza çıkan mesleki tatmin, yardım çalışanlarında, yardım vermeden kaynaklı deneyimlenen tüm olumlu duyguları içine almaktadır. Yardım çalışanlarının, bir başkasına yardım etmekten duyduğu memnuniyeti yansıtmaktadır (Stamm, 2010, s. 10).

Yardım çalışanlarının, meslekleri gereği içerisinde buldukları ilişkinin, kendilerini olumlu ve olumsuz açılardan etkilediği söylenebilmektedir. Bu ilişkinin olumlu yönünü oluşturan mesleki tatminin, bazı kaynaklarda, yardım veren, bakım sağlayan tarafta olmanın olumsuz etkilerinden olan eşduyum yorgunluğunun (compassion fatigue) karşıtı olarak yer almaktadır (Coetzee ve Klopper, 2010, s. 239). Bununla birlikte bir kişinin

mesleğinden duyduğu hazzın, mesleğin doğasının, kişinin ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığı, kişiyi varoluşsal açıdan ne ölçüde doyuma ulaştırdığı ve ne ölçüde mutlu ettiği gibi etkenlerden etkileniyor oluşu (Kuzgun, Aydemir-Sevim ve Hamamcı, 1999, s. 14; Pines ve Nunes, 2003, s. 52) göz önünde bulundurulduğunda; mesleki tatminin, çalışanların eşduyum yorgunluğu yaşamıyor olmalarından daha fazlasını ifade ettiği söylenebilmektedir.

Radey ve Figley (2007, s. 208) mesleki tatminin daha iyi anlaşılması için Fredrickson'un genişletme ve inşa etme teorisinden de faydalanarak kavramsal bir model önermektedir. Fredrickson (1998, s. 307-308), genişletme ve inşa etme teorisinde, pozitif duyguların kişiler üzerindeki olumlu etkilerine atıfta bulunmakta ve pozitif duyguların deneyimlenmesi ile kişilerin düşünce şekillerinin genişleyebileceğini ve bu durumun fiziksel, sosyal ve entelektüel kaynaklarının inşasında etkili rol oynadığını belirtmektedir. Buna paralel olarak Radey ve Figley (2007, s. 208-213), çalışanların, meslekleri dolayısı ile pozitif duygular deneyimlemelerinin hem düşünceleri hem de kişisel kaynakları üzerinde pozitif etki edeceğini ve bu doğrultuda kişilerin öz bakımlarını sağlama noktasında çaba içerisine gireceğini belirtmekte; tüm bu durumların ise çalışanların mesleki tatmin yaşamalarında önemli olduğunu vurgulamaktadır. Yani, pozitif duyguların sıklaşması, kaynakların üst düzeye çıkartılması ve öz bakım davranışının artması ise, mesleki tatminin daha üst düzeyde yaşanması noktasında önemli görülmektedir.

Özetle mesleki tatmin, özellikle yardım çalışanlarının, bir başkasına yardım etmekten, kişisel veya toplumsal bazda insanlara ulaşabiliyor olmaktan duydukları mutluluğu, aldıkları hazzı ortaya koyan bir kavram olmakta ve iş yaşam kalitesinin pozitif yönünü temsil etmektedir. Bu doğrultuda mesleki tatmin; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu ile arasındaki negatif ilişki (Samios, Abel, Rodzik, 2013, s. 610; Slocum-Gori, Hemsworth, Chan, Carson ve Kazanjian, 2013, s. 172) ve kişilerin iyilik halleri üzerindeki pozitif etkileri (Durkin, Beaumont, Hollins-Martin ve Carson, 2016, s. 109; Lawson ve Myers, 2011, s. 163) doğrultusunda, kişilerin iş yaşamlarında karşılaşılabilecekleri olumsuz durumlara karşı koruyucu bir faktör niteliği görebilmekte iken, pozitif durumları da destekler niteliktedir.

2.4.1.2. Eşduyum yorgunluğu (*compassion fatigue*)

Eşduyum yorgunluğu kavramı, ilk olarak Joinson (1992, s. 116) tarafından; özellikle hekimler, hemşireler, ruh sağlığı çalışanları, sosyal çalışmacılar gibi başkalarına yar-

dım sunmayı içeren meslekleri icra eden kişilerde görülen; duygusal açıdan yıkıcı, kaçınılmaz dış kaynaklardan veya kişilik özelliklerinden etkilenebilen ve anlaşılması noktasında kişisel farkındalık gerektiren bir durum olarak ortaya konulmuştur. Kavram ortaya çıktığı zamandan bu yana ‘‘compassion fatigue’’ olarak adlandırılmakla birlikte, Türkçe’ye; eşduyum yorgunluğunun yanı sıra merhamet yorgunluğu (Polat ve Erdem, 2017, s. 293) ve şefkat yorgunluğu (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012, s. 171) olarak çevrildiği de görülmektedir.

Eşduyum, merhamet ve şefkat kavramlarına daha yakından bakıldığında, bir başkasının içerisinde bulunduğu durumla ilgili duyulan üzüntüyü, başkasına gösterilen empati veya ilgiyi ortaya koydukları söylenebilmektedir. Öyle ki Figley (2002, s. 1434), eşduyum yorgunluğunu, başkalarına yardım etmenin, karşıdaki kişiyle kurulan empati ve kişiye karşı duyulan merhametin maliyeti olarak açıklamaktadır. Yeşil vd. (2010, s. 112) ise eşduyum yorgunluğunu; yardım veren kişinin, yardım alanın deneyimlediği travmatik bir olayı anlamak, şiddetini ve etkilerini keşfedebilmek ve bu etkilere uygun müdahalede bulunabilmek amacıyla eşduyum temelli bir süreç içerisinde yer alması ile ortaya çıkan ve bu sürecin yardım eden üzerinde oluşturduğu etki olarak açıklamaktadır.

Eşduyum yorgunluğu, ikili ilişkilerde devamlı verici tarafta olmanın bir sonucu olarak görülebilmektedir. Dolayısı ile bu ilişkilerin dinamiklerinden etkilendiğini söylemek mümkündür. Figley (2002, s. 1436-1438), kavramı açıklamaya ilişkin ortaya koyduğu nedensel modelde, eşduyum yorgunluğunun tetikleyicilerini açıklamaktadır. Ortaya konulan modele göre, empati yapabilme becerisi, empatik ilgi, yardım sunulan kişiye maruz kalma, empatik tepkide bulunma ve şefkat göstermeden kaynaklı stres, eşduyum yorgunluğunun ortaya çıkmasında etkili faktörler arasında yer alırken; kişilerin yardım sundukları insanlara maruz kalma sürelerinin uzaması, yardım verenin travmatik biriktirmeleri ve kendi yaşamında ortaya çıkan aksaklıklar, eşduyum yorgunluğunu artırmada rol oynamaktadır. Bunun yanında yardım verenin başarı duygusunu deneyimlemesi ve yardım alanın acılarından kendini ayırıştırabilmesi, eşduyum yorgunluğunun önleyicileri olarak belirtilmektedir.

Alanyazın incelendiğinde, eşduyum yorgunluğu kavramının; tükenmişlik, ikincil travmatik stres, dolaylı travma ve travma sonrası stres bozukluğu kavramları ile ilişkilendirildiği ve bu kavramlar arasındaki benzerlik ve farklılıkların açıklanmasına dair çabalar olduğu görülmektedir (Hiçdurmaz ve İnci, 2015, s. 297-299; Pehlivan ve Güner, 2018, s. 130-132; Polat ve Erdem, 2017, s. 295-96). Eşduyum yorgunluğunun daha iyi anlaşılabilmesi için, bu kavramlar ile ilişkisinin ortaya konulması önemli görülmektedir.

Tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu, birbirleri ile ilişkili kavramlar olarak görül-
mekte ve kişiler üzerinde benzer etkilere sahip olmakla birlikte; çeşitli farklılıklara sahip-
tirlir (Pehlivan ve Güner, 2018, s. 131). Freudenberger (1974, s. 159) tarafından enerji
ve kaynaklara karşı aşırı talep sonucu ortaya çıkabilecek yorgunluk, bitkinlik, başarısızlık
hali olarak tanımlanan tükenmişlik, bir durumdan çok süreci ifade etmekle birlikte (Işık-
han, 2016, s. 375) kişilerin kendi deneyimleri sonucu oluşmaktadır. Bununla birlikte eş-
duyum yorgunluğunun uzun bir süreden ziyade ani bir başlangıca sahip olduğu ve birey-
lerin kendi deneyimleri değil; başkalarının travmaları, acılarına maruz kalmaları ve bu
kişilere sundukları yardım hizmetleri doğrultusunda gelişmektedir (Potter vd., 2010, s.
57).

Travma sonrası stres bozukluğu ile eşduyum yorgunluğu arasındaki ilişki incelen-
diğinde ise; travma sonrası stres bozukluğu yaşayan kişilerin, travmatik olaylara direkt
maruz kalmalarıyla birlikte; eşduyum yorgunluğu yaşayan kişiler travmatik olayları di-
rekt deneyimlememektedir (Sorenson, Nic, Wright ve Hamilton, 2016, s. 457).

Eş duyum yorgunluğunun daha çok ikincil travmalara maruz kalma yoluyla ortaya
çıktığı söylenebilmektedir. Bu noktada eşduyum yorgunluğu ile bir başkasının travma-
larına, bu travmaların hikayelerini alma yoluyla ikincil olarak maruz kalma olarak tanımla-
nabilen ikincil travmalar ile (Hamilton, 2008, s. 11); travma mağdurlarıyla çalışan kişi-
lerin, bu çalışmalar sonucu aylar hatta yıllar sürebilecek yıkıcı psikolojik etkiler yaşama-
ları olarak ifade edilebilecek dolaylı travmalar (McCann ve Pearlman, 1990, s. 133) ile
oldukça ilişkili kavramlar olduğunu söylemek mümkündür.

Özetle eşduyum yorgunluğu, yardım çalışanlarının, meslekleri doğası gereği yar-
dım eden tarafta olmaları sonucu deneyimleyebilecekleri bir durum olarak görülebilmek-
tedir. Öte yandan eşduyum yorgunluğu yaşayan kişilerin gösterebileceği fiziksel (uyku
bozuklukları, enerji kaybı, performansta düşme gibi); duygusal (ilgisizlik, öfke, duygusal
yorgunluk gibi) ve sosyal (yardım edilenden uzaklaşma, ilgisizlik, tepkisizlik gibi) belir-
tiler (Dikmen ve Aydın, 2016, s. 16), yardım çalışanlarının hem sundukları yardım hiz-
metini hem de iş yaşam kalitelerini etkilemektedir. Bu noktada Hamilton (2008, s. 12-
13), eşduyum yorgunluğunun kişiler üzerindeki etkilerinin yanı sıra mesleki etik açısin-
dan ele alınmasının ve çalışanların, başkalarına yardım veremeyecek duruma gelmele-
rinde etkili olan eşduyum yorgunluğunu anlamının önemli olduğunu belirtmektedir.

2.4.1.3. *Tükenmişlik (burnout)*

Tükenmişlik, 1970’li yıllarda ortaya atılmış bir kavram olup; kişilerin işleriyle ilgili anlam ve amaç kaybı, doyumsuzluk, başarısızlık yaşamaları; iş yaşamlarında aşırı strese maruz kalmaları doğrultusunda işten ve iş ortamından uzaklaşma, kopma olarak tanımlanabilmektedir. Tükenmişliğin ne olduğunu anlamaya ve açıklamaya ilişkin çabaların başlangıcı, gönüllü sağlık çalışanlarında yorgunluk, işten uzaklaşma gibi durumların gözlenmesi ve anlaşılacak istenmesi ile başlamıştır (Kaçmaz, 2005, s. 29)

Tükenmişlik, Türk Dil Kurumu tarafından ‘‘Gücünü yitirme, çaba göstermeme durumu’’ olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte tükenmişlik kavramının en erken kullanımı Freudenberg (1974, s. 159) tarafından gerçekleştirilmiş olup; yine sözlük tanımına dikkat çekilerek, enerji ve kaynaklara karşı aşırı talep sonucu ortaya çıkabilecek yorgunluk, bitkinlik, başarısızlık hali olarak tanımlanmıştır.

Tükenmişlikle ilgili bir diğer tanım ise Pines ve Aronson (1988) tarafından fiziksel, duygusal ve psikolojik yorgunluk hali olarak yapılmıştır (Akt., Pines ve Nunes, 2003, s. 50) Pines, tükenmişliğe varoluşçu bakış açısıyla yaklaşmakta ve kişilerin iş yaşamında anlam arayışından ve bu arayışın çalışanları motive ettiğinden bahsetmektedir. Bu noktada bireyler, yaptıkları iş, bulmayı beledikleri anlam açısından kendilerini doyuma ulaştırmadığında, bu doğrultuda başarısızlık veya hayal kırıklığı yaşadıklarında, tükenmişlik yaşamaktadırlar (Pines, 2000, s. 24-25; Pines ve Nunes, 2003, s. 52).

Tükenmişliğe ilişkin en genel tanımlardan biri Maslach ve Jacson (1981, s. 99) tarafından yapılmış, kavram; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ile karakterize edilmiştir. Duygusal tükenme, kişinin kendini duygusal açıdan aşırı yıpranmış ve yorgun hissetmesi, duygusal kaynaklarının tükenmesi olarak açıklanabilmekte ve tükenmişliğin temel stres boyutunu oluşturmaktadır. Duygusal tükenme yaşayan kişinin insanlardan kaçış yoluna gitmesi ile duyarsızlaşma ortaya çıkmaktadır. Duyarsızlaşma, kişinin hizmet verdiği insanlara karşı duygusuz, katı, alaycı tavırlar takınması olarak açıklanabilmekte ve tükenmişliğin kişilerarası boyutu olarak görülebilmektedir. Düşük kişisel başarı hissi ise tükenmişliğin öz değerlendirme boyutu olmakla birlikte; kişinin yeterliliği ve iş başarısına ilişkin olumsuz değerlendirmeleri olarak tanımlanabilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998, s. 64; Maslach ve Jacson, 1981, s. 99; Maslach ve Leiter; 2016, s. 351-352).

Tükenmişlik, bir durumdan ziyade belirli bir süreci ifade eden bir kavram olarak ele alınmaktadır (Işıkhana, 2016, s. 375). Dolayısı ile çalışanların iş yaşamlarında stres,

aşırı iş talepleri (Bakker, Demerouti ve Euwema, 2005, s. 170) gibi etkenlere sürekli olarak maruz kalmalarının ve çalışanların mükemmeliyetçilik (Hill ve Curran, 2016, s. 269), işkoliklik (Naktiyok ve Karabey, 2005, s. 179), işe adanma ve idealizm (Freudenberger (1974, s. 161) seviyeleri ile; işlerini isteyerek seçmemiş olmaları, zor durumlar karşısında esnek kalamamaları (Seçer, 2011, s. 27) gibi durumların, beraberinde tükenmişliği getireceği söylenebilmektedir.

Tükenmişliğin, her ne kadar çoğunlukla iş yaşamı ile ilişkilendirilmiş olsa dahi, bireylerin iş dışındaki yaşamlarına da etkisi bulunmaktadır. Tükenmişliğe maruz kalan kişilerde davranışsal (uykusuzluk, alkol ve sigara tüketimi, riskli davranışlarda bulunma gibi); duygusal (öfke, gerginlik, kontrol kaybı gibi); sosyal (arkadaşlardan uzaklaşma, evlilik sorunları, aile içi problemler yaşama gibi); zihinsel (dikkat dağınıklığı, karar verememe, aşırı uyarılma) ve tutumsal (alaycılık, umutsuzluk, kişinin kendisine ve yeteneklerine karşı negatif tutumu) olmak üzere çeşitli belirtiler görülebilmektedir (Işıkhani, 2016, s.379; Kaçmaz, 2005, s. 30). Bununla birlikte, literatür incelendiğinde tükenmişliğin yaşam kalitesi (Kavlu ve Pınar; 2009, s. 1543), fiziksel sağlık (Schaufeli ve Greenglass, 2001, s. 501) ile; işten ayrılma niyeti (Arı, Bal ve Bal, 2010, s. 155), depresif belirtiler gösterme (Ahola ve Hakanen, 2007, s. 103), gibi durumlar üzerinde etkisi olduğu görülmektedir.

2.5. Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri-Psikolojik Sermaye-İş Yaşamında Özel İyi Oluş (İşe Bağlılık)-İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkiler

2.5.1. Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin alanyazın ışığında incelenmesi

Psikolojik danışma, ruh sağlığı hizmetleri kapsamında yer almakta olan, çeşitli problem çözme, karar verme süreçleri ile (Eryılmaz ve Mutlu-Süral, 2014, s. 10-15); kişilerin yaratıcı, bilinçli ve güçlü bir biçimde gelişimleri konusunda rol oynayan bir yardım verme-alma süreci (Özabacı, 2018, s. 11) olarak açıklanabilmekte ve psikolojik danışmanların kendisi, bu sürecin başarısının en önemli unsurlarında biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Ivey ve Ivey, 1990, s. 300; Özabacı, İşmen ve Yıldız, 2004, s. 12; Savran, 1995, s. 251). Bu durum etkili bir psikolojik danışma sürecinin belirleyicisi olarak etkili bir psikolojik danışmanın nasıl olması gerektiği sorusunu akla getirmektedir.

Alanyazında etkili bir psikolojik danışmanın nasıl olması gerektiğine ilişkin görüşlerin, bir psikolojik danışmanın aldığı eğitimlerden kişilik özellikleri, mesleğe olan

eğilimleri ve ruhsal açıdan sağlıklı olmalarına değin uzandığı görülmektedir (Hackney ve Cormier, 2015, s. 27; Korkut-Owen, Tuzgöl-Dost ve Bugay, 2014, s. 1039-1040; Yalçın, 2006, s. 121). Bu noktada İkiz ve Totan (2014, s. 270) bir psikolojik danışmanın etkililiğinin belirlenebilmesi amacıyla, psikolojik danışmanların entelektüel yeterlikleri, enerjik olmaları, esneklikleri, destekleyici ve iyi niyetli olmaları ile yüksek öz farkındalığa sahip olup olmamalarının incelenebileceğini önermektedir. Özetle etkili bir psikolojik danışman olmak, yaşam boyu gelişimi ve çabayı gerektiren, özverili bir süreçtir.

Etkili bir psikolojik danışmanın, genel bir bakış açısı ile, psikolojik danışma sürecinde, danışanın pozitif yönde ilerleme kaydetmesi ve bu doğrultuda psikolojik danışma sürecinin başarılı sayılabilmesi için gerekli terapötik ilişkide merkezi bir konumda olduğu söylenebilmektedir. Psikolojik danışma sürecinde kurulan terapötik ilişki, psikolojik danışman ve danışan arasındaki karşılıklı etkileşime dayanmakla birlikte; Skovholt (2012, s. 138) bu ilişkiyi, tek taraflı bakım sağlamayı içeren bir anne-çocuk ilişkisine benzetmekte ve psikolojik danışmanın ‘yardım veren’ ve danışanın ‘yardım alan’ rolüne vurgu yapmaktadır. Bu noktada nasıl ki anne-çocuk ilişkisinin kendi dinamiği doğrultusunda, bakım sağlayıcı olan annelerin çeşitli stres faktörlerine maruz kalabileceği söylenebilirse (Akgün, 2014, s. 239-240); benzer şekilde psikolojik danışmanların da mesleki yaşamlarında çeşitli stres faktörlerine maruz kaldıkları belirtilebilmektedir. Maruz kalınan bu stres faktörleri; psikolojik danışmanların sürekli yardım veren tarafta olmaları, terapötik ilerlemenin yavaş ve düzensiz olması; psikolojik danışmanların, işleri doğası gereği, devamlı olarak başkalarının acılarına, üzüntülerine, travmalarına maruz kalmaları gibi nedenlerden (Farber ve Heifetz, 1981, s. 621; Skovholt, 2012, s. 138) kaynaklanabilmekle birlikte; danışmanların, tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu gibi iş yaşam kalitelerini olumsuz şekilde etkileyebilecek durumları deneyimlemelerine sebep olabilmektedir (Yeşil vd., 2010, s. 112).

Psikolojik danışmanların iş yaşam kalitelerini düşüren etmenlerden biri olarak karşımıza çıkabilecek olan tükenmişlik; çalışanların deneyimledikleri cesaretsizlik, yapılan işe karşı ilgisizlik, duygusal ve fiziksel yorgunluk yaşanması sonucu yapılan işin başarılı bir şekilde yerine getirilememesi olarak tanımlanabilmektedir (Lee vd., 2007, s. 143). Çalışanların iş yaşamlarında stres, aşırı iş talepleri (Bakker, Demerouti ve Euwema, 2005, s. 170) gibi etkenlere sürekli olarak maruz kalmalarının ve çalışanların mükemmeliyetçilik (Hill ve Curran, 2016, s. 269), işkoliklik (Naktiyok ve Karabey, 2005, s. 179), işe adanma ve idealizm (Freudenberger, 1974, s. 161) seviyeleri gibi etmenlerin, tüken-

mişliğin oluşmasında etkili olabileceği görülmektedir. Bu noktada bir psikolojik danışmanın, etkili olma noktasında fazlasıyla idealist veya mükemmeliyetçi bir bakış açısına sahip olması ve bu doğrultuda stres yaşamasının, tükenmişliğe yol açabileceği söylenebilmektedir. Öte yandan, etkili bir psikolojik danışmanın sahip olduğu çeşitli niteliklerin, kendisini tükenmişlik yaşamaktan koruması da beklenmektedir (Özabacı, İşmen ve Yıldız, 2004, s. 20).

Psikolojik danışmanların iş yaşamlarında karşılaşılabilecekleri bir diğer negatif durum ise eşduyum yorgunluğudur. Figley (2002, s. 1434), eş duyum yorgunluğunu, başkalarına yardım etmenin, karşıdaki kişiyle kurulan empati ve duyulan merhametin maliyeti olarak açıklamaktadır. Bu noktada, etkili bir psikolojik danışman olmak, tükenmişlikle benzer şekilde eşduyum yorgunluğunun deneyimlenmesinde de önleyici bir nitelik taşıyabilir. Özetle, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman özelliklerine sahip olmalarının, kendilerini; iş yaşamında karşılaşılabilecekleri stres faktörleri doğrultusunda işten uzaklaşma, enerji kaybı yaşama, yardım sunma noktasında isteksiz ve başarısız hissetme gibi durumlara karşı koruyabileceği düşünülmektedir.

Psikolojik danışmanların etkili danışman niteliklerine sahip olmaları, iş yaşamında negatif durumların ortaya çıkmasında koruyucu nitelikte olabileceği gibi; çeşitli pozitif durumların deneyimlenmesinde de destekleyici olabileceği düşünülmektedir. Öyle ki Luthans (1998, s. 127), iş yaşamında etkililiğin, beraberinde, yüksek performansı ve işten doyum alma, işe katılım ve bağlılık gibi pozitif durumları getirebileceğini belirtmektedir. Bu doğrultuda psikolojik danışmanların iş yaşamlarında incelenebilecek kavramlardan biri, danışmanların iş yaşam kalitelerini artırıcı unsurlardan biri olarak karşımıza çıkan ve yardım veren olmaktan duyulan hazzı, doyumunu ve yapılan iş dolayısı ile bulunan anlamı işaret eden mesleki tatmin kavramıdır (Stamm, 2010, s. 10). Nitekim, etkili bir psikolojik danışmanın, etkili bir danışma süreci sonucunda, danışanına sunduğu yardımdan kaynaklı olarak mesleki tatmini deneyimleyebileceği düşünülmektedir.

Psikolojik danışmanların iş hayatlarında yaşayabilecekleri bir diğer pozitif durum ise işe bağlılık kavramıdır. İş yaşamında öznel iyi oluşu işaret ettiği de söylenebilecek olan işe bağlılık (Bakker, Schaufeli, Leiter ve Taris, 2008, s. 87; Eryılmaz ve Doğan, 2012, s. 49); kişilerin iş yaşamında çaba harcama isteklerini, yapılan işin bir anlam ve amacı olduğuna ilişkin inançlarını ve işe karşı olan yüksek konsantrasyonlarını ifade etmektedir (Schaufeli vd., 2002, s. 74-75). Çalışanların, işle ilgili görevleri yerine getirirken daha enerjik, etkili ve üretken olmaları, yüksek performans ve motivasyon sergilemeleri; işe bağlılığın göstergeleri arasında sayılabilmektedir (Gülbahar, 2017, s. 149; Shimazu ve

Schaufeli, 2008, s. 171). Bu doğrultuda psikolojik danışmanların, meslekleri dahilinde kendilerini etkili kılabilecek çeşitli niteliklere sahip olmalarının, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) yaşamaları ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Özetle, mesleki stres, psikolojik danışmanların tükenmişlik, eşduyum yorgunluğu ve mesleki tatmin yaşamalarını; yani iş yaşam kalitelerini ve iş yaşamında öznel iyi oluşlarını (işe bağlılık) etkileyebilmektedir. Buna ek olarak psikolojik danışmanların en nihayetinde herkes gibi bir insan oldukları ve yaşamlarında iş dışında da çeşitli stres verici durumlarla karşılaştıkları düşünüldüğünde; etkili birer psikolojik danışman olmak için sahip olmaları gereken ruh sağlıklarını koruma noktasında, yine etkili birer psikolojik danışman olmak için sahip oldukları çeşitli mesleki bilgileri ve kişilik özellikleri gibi niteliklerin ne şekilde etki edebileceği merak konusu olmuştur. Bu doğrultuda, etkili psikolojik danışman niteliklerinin, danışmanları, stres karşısında yaşayabilecekleri tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu gibi negatif durumlara karşı koruyucu ve mesleki tatmin ve işe bağlılık gibi pozitif durumları destekleyici özellikte olacağı beklenmektedir.

2.5.2. Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik sermayeleri arasındaki ilişkinin alanyazın ışığında incelenmesi

Günümüzde, psikolojik danışma hizmetinin geçmişe kıyasla daha pozitif bir bakış açısı benimsediği ve bu doğrultuda psikolojik danışma sürecinin genel amaçlarının; yaşamda ters giden olayların keşfedilmesi ile kişilerin eksiklikleri ve zayıflıklarının giderilmesinden; yaşamın pozitif yönlerine odaklanması ve bireylerin güçlü ve geliştirilebilir yönlerinin merkeze alınmasına doğru değiştiği görülmektedir. Diğer bir deyişle önceleri hastalıkların iyileştirilmesini odağa alan psikoloji bilimi, bugün, kişilerin psikolojik açıdan güçlendirilmelerine ilişkin çalışmalar yapmaktadır (Seligman ve Csikszentmihaly, 2000, s. 5; Sheldon ve King, 2001, s. 216) Bu noktada ise etkili bir danışma sürecinin gerçekleşmesi ve süreçte etkili bir psikolojik danışmanın rol alması, şüphesiz ki oldukça önemlidir. Bununla birlikte, pozitif psikoloji ile birlikte daha da önem kazanan mutluluk, ruhsal açıdan sağlamlık gibi durumlar ile iyimserlik, umut, psikolojik sağlamlık, öz yeterlilik gibi çeşitli psikolojik kapasitelerin, psikolojik danışmanlar açısından iki noktada önemli olduğu düşünülmektedir. Bunlardan ilki yardım sunan bir profesyonel olarak psikolojik danışmanların, danışma süreci içerisindeki amaçları ile ilgili iken; ikincisi kendileri ile ilgilidir.

Psikolojik danışma süreci içerisinde danışanların mutluluk ve refahının desteklenmesi, psikolojik danışmanların öncelikli sorumlulukları arasındadır (ACA, 2014, s. 4).

Bu noktada, pozitif bir bakış açısı ile yaklaşıldığında, kişilerin ruh sağlıklarının korunması noktasında; öznel iyi oluşun artırılması, pozitif deneyimler ve pozitif güçlerin süreç içerisinde desteklenmesi, psikolojik danışmanların amaçları arasında sayılabilmekte; bu doğrultuda gerçekleştirilebilecek çeşitli programlar psikolojik yardım sürecini şekillendirmektedir (Eryılmaz, 2013, s. 2). Öte yandan, ruh sağlığının korunması, yüksek öznel iyi oluşa sahip olmak, psikolojik danışmanların kendileri için de oldukça önemlidir. Öyle ki ACA (2014, s. 8), psikolojik danışmanların mesleki açıdan üzerlerine düşen sorumlulukları en iyi şekilde yerine getirmek, dolayısı ile etkili birer danışman haline gelmek için, kendi ruh sağlıklarını korumalarının gerekliliğini açık bir şekilde belirtmekte; bu koruma çabasının etik ilkelerden biri olarak göstermektedir. Nitekim danışma süreci içerisinde etkili bir rol model olarak da görülebilecek olan psikolojik danışmanların ruh sağlıklarının yerinde olmaması, Skovholt ve Rønnestad'ın (2003, s. 2) deyişiyle, "Ayakkabıları olmayan bir ayakkabıcı" kadar ironiktir. Bu doğrultuda etkili bir psikolojik danışmanın, psikolojik kapasitelerinin de güçlü olması gerektiği belirtilebilmektedir. Alanyazında, pozitif psikoloji dahilinde sıklıkla vurgulanmakta olan bu pozitif, geliştirilebilir, güçlendirilebilir kapasitelerin, psikolojik sermaye kavramı ile de ifade edildiği görülmektedir (Luthans vd., 2015, s. 2).

Psikolojik sermaye, bireylerin geliştirilebilir pozitif kaynaklarını ifade etmekte ve kişilerin belirli bir amaca ulaşmada gerekli çabayı ortaya koyabileceğine ilişkin inancını ifade eden *öz yeterlilik*; amaca ulaşmak için uygun stratejilerin seçileceğine dair inanç ve bu stratejileri ortaya koymak için gerekli enerjiyi ifade eden *umut*; olaylara karşı olumlu algı ve gelecekle ilgili olumlu beklentileri içeren *iyimserlik* ve zorlayıcı durumlar karşısında ayakta kalabilme kapasitelerine vurgu yapan *dayanıklılık/esneklik* boyutları ile karakterize etmektedir (Luthans ve Youssef, 2004, s. 153-154). Bu doğrultuda psikolojik sermayeleri güçlü bireylerin ve çalışanların; bir işi başarabilme noktasında kendilerine inandıkları ve bu doğrultuda çaba harcadıkları (Bandura, 2010, s. 1534-1535); amaç belirleme ve bu amaca uygun stratejilerin geliştirilmesi ve uygulanması için gerekli enerjiye sahip oldukları (Snyder, 2000, s. 12-14); negatif veya zorlayıcı bir durumla karşı karşıya kaldıklarında daha iyi başa çıkma davranışları gösterebildikleri, motivasyonel, bilişsel ve duygusal açıdan daha güçlü görüldükleri (Forgead ve Seligman, 2012, s. 110; Schulman vd., 1993, s. 596) ve bu olaylara karşı daha iyi uyum sağlayabildikleri söylenebilmektedir (Luthar, Cicchetti ve Becker, 2000, s. 543). Bununla birlikte psikolojik sermayenin ve bileşenlerinin, kişilerin ruh sağlıklarını destekleyici nitelikte olduğu görülmektedir

(Avey, Luthans, Smith ve Palmer, 2010, s. 17; Hansen, Buitendach ve Kanengoni, 2015, s. 7; Roche, Haar ve Luthans, 2014, s. 476).

Özetle, ruhsal açıdan sağlıklı olması beklenmekte olan etkili psikolojik danışmanların, dolayısı ile psikolojik kaynaklarının da hem bir profesyonel hem de bir birey olarak güçlü olması beklenmekte; bu doğrultuda profesyonellerin, etkili psikolojik danışmanların sahip olması gerektiği düşünülen çeşitli niteliklere sahip olmaları ile psikolojik sermayeleri arasında bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Bunun yanında, yukarıda genel hatları ile anlatılan bu ilişkinin ayrıntılı bir şekilde ele alınması mümkündür.

Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik sermaye arasındaki ilişki, psikolojik sermaye kavramının alt bileşenleri doğrultusunda da ele alınabilmektedir. Bu noktada karşımıza çıkan bileşenlerden biri olan öz yeterlilik, kişilerin belirli bir işi yapabilmeleri noktasında kendisine, mevcut bilgi birikimine, kişisel kaynaklarına ve yeteneklerine olan inancı olarak açıklanabilmektedir (Maddux ve Kleiman, 2016, s. 89; Stajkovic ve Luthans, 1998a, s. 66). Bu noktada etkili psikolojik danışmanların bilişsel anlamda kendilerine yatırım yapmalarının yanı sıra; kendilerine ilişkin öz farkındalıkları doğrultusunda kendilerine yaptıkları bu yatırımın değerlendirmesinde bulunmaları sonucu, öz yeterlilik algılarının gelişebileceği düşünülmektedir.

Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik sermayenin umut ve iyimserlik bileşenlerinin de ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Umut; kişilerin gerçekçi hedefler belirlemesi, bu hedeflere ilişkin alternatifler ortaya koyması ve hedefe doğru harekete geçmesini içermekte iken (Snyder, 2000, s. 12-14); iyimserlik, bireylerin bu hedeflere ulaşma noktasındaki pozitif inançlarını ifade etmektedir (Carver vd., 2010, s. 880). Tüm bu ifadeler, aslında, psikolojik danışma sürecinin genel yapısı ile ilişkili görülmektedir. Nitekim bugün, etkili psikolojik danışmanların, en başta destekleyici yapıları itibari ile danışanlarının, sürecin sonunda hedeflenen amaçlara ulaşabileceğine ve kendilerinin bu süreç içerisinde danışanları ile başarılı bir şekilde çalışabileceklerine dair umut ve iyimserlik taşımakta ve bu umudu ve iyimser bakış açısını danışanlarına ilettikleri söylenebilmektedir (İkiz ve Totan, 2008, s. 271; Wampold, 2011).

Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkide ele alınabilecek olan son alt boyut ise esnekliktir. Esneklik, kişilerin iç ve dış kaynakları harekete geçirerek (Yates vd., 2003, s. 249-250), zorlayıcı, travmatik durumlar karşısında kendini toparlayabilme, güçlü kalabilme kapasitelerini vurgulamaktadır (Özer ve Deniz, 2014, s. 1241). Psikolojik danışanlar açısından bakıldığında, psikolojik danışmanın etkili yardım sunma noktasında esnekliğinin yüksek olması beklenebilmektedir. Zira danışma

süreci içerisinde danışanlarının travmalarına, acılarına sıklıkla ve uzun süreli olarak maruz kalabilmekte olan psikolojik danışmanların; karşı karşıya kaldıkları zorlayıcı durumlarda stres faktörlerini fark etmesi, stresin negatif etkilerine dair önlem alması ve stresi kontrol edebilmesi beklenmektedir (Corey, 2008, s. 38-39; Skovholt, 2012, s. 137-143; Sommers-Flanagan ve Sommers-Flanagan, 2015, s. 79-80). Bu doğrultuda etkili psikolojik danışmanların, aynı zamanda esnek olmaları gerektiği düşünülmektedir.

2.5.3. Psikolojik sermaye ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin alanyazın ışığında incelenmesi

Günümüzde, iş yaşamında işlevsel olmayan, işe yaramayan durumların iyileştirilmesine yönelik çalışmaların, diğer bir deyişle patolojiyi odağa alan görüşün, psikoloji ile benzer şekilde değişim gösterdiği söylenebilmektedir (Caza ve Caza, 2008, s. 21-22; Keleş, 2011, s. 346). Bu noktada iş yaşamında da kişilerin eksik ve zayıf yönlerinden ziyade, geliştirilebilir, güçlendirilebilir psikolojik yapılarına yapılan vurgu ise beraberinde psikolojik sermaye kavramını getirmektedir. Psikolojik sermaye, pozitif psikolojinin, örgüt çalışmalarına olan yansımaları sonucu ortaya çıkan bir kavram olarak ele alınmakta ve çalışanların ö yeterlilik inançlarını, geleceğe ilişkin umut ve iyimserliklerini ve zorluklarla başa çıkma ve uyum sağlama yeteneklerini, yani esnekliklerini ifade etmektedir (Luthans ve Youssef, 2004, s. 153-154). Dolayısı ile psikolojik sermayeye kavramı ile, çalışanların psikolojik yapılarının, yani insani yönlerinin, iş yaşamında önemli bir hale geldiği söylenebilmektedir.

İş yaşamında psikolojik yapıların etkisinin görüldüğü bir diğer kavram ise iş yaşamında öznel iyi oluştur (işe bağlılık). Schaufeli vd. (2002, s. 73-75) tarafından işle ilgili pozitif, belirli bir duruma, nesneye veya kişiye bağlılık göstermeyen ve dolayısı ile daha kalıcı bir yapıda olduğu söylenebilen duygusal ve bilişsel bir durum olarak tanımlanmaktadır. Kahn (1992, s. 322) işe bağlılığı açıklarken “Tam olarak orada olmak” deyimini kullanmakta; işe bağlılık yaşayan kişilerin, fiziksel, bilişsel, duygusal ve psikolojik olarak kendilerini iş ortamına katabildikleri; çalışanların, belirli bir görevi yerine getirirken tüm bu yapıları ile birlikte var olduklarını belirtmektedir. Bunun yanında Bakker ve Demerouti (2007, s. 312), yapılan işin talepleri ve beraberinde getirdiği stres karşısında, çalışanların işe bağlılık yaşamalarında; çeşitli iş kaynakları (özerklik, sosyal destek vb.) ile kişisel kaynakların (öz yeterlilik, iyimserlik, umut, esneklik vb.) kullanımının etkili olacağını belirtmektedir. Bu noktada kişisel kaynaklar içerisinde geçen ve çalışanların psikolojik

kapasitelerine yani psikolojik sermayelerine yapılan vurgu dolayısı ile; kişilerin psikolojik sermayelerinin işe bağlılıklarını destekleyebileceğinden söz edilebilmektedir.

İşin insancılaştırılması noktasında karşımıza çıkmakta olan kavramlardan biri ise iş yaşam kalitesidir (Demir, 2011, s. 454). Özellikle yardım çalışanları açısından incelendiğinde; iş yaşamında deneyimlenebilecek olan tükenmişlik, eşduyum yorgunluğu ve mesleki tatmin kavramları doğrultusunda ele alınmakta olan iş yaşam kalitesi; temelde mesleki stresin, kişilerin iş yaşamları üzerinde oluşturabileceği negatif durumlar ile kişilerin yaptıkları işin pozitif yönlerini ifade etmektedir (Stamm, 2010, s. 10). Kavram, aynı zamanda, bireylerin çalışma ortamlarında yalnızca bedensel olarak değil; zihinsel, sosyal ve psikolojik olarak da var olmalarının gerekliliği ve önemine vurgu yapmaktadır (Coşkun, Şarlak ve Taştan, 2015, s. 86). Dolayısı ile, iş yaşam kalitesi dahilinde, bireylerin psikolojik açıdan da iş hayatlarında var oldukları ve bu noktada, güçlü bir psikolojik yapıya sahip olmalarının, yani psikolojik sermayelerinin, işe bağlılık ile benzer şekilde iş yaşam kalitesini de olumlu yönde etkileyebileceği söylenebilmektedir.

Özetle, psikolojik sermaye, kişilerin öz yeterlilik inançları, umut ve iyimserlikleri ile esnekliklerini içine almakta ve kişilerin belirli bir işi yerine getirme ilgili inançlarını; bu işi yerine getirme noktasında amaç ve alternatif stratejiler belirleme ile bu yolda harekete geçmeye yönelik enerjilerini; olaylara karşı pozitif yaklaşımlarını ve zorlayıcı durumlar karşısında iyi uyum gösterebilme becerilerini ortaya koymaktadır. Kişilerin sahip olduğu tüm bu psikolojik güçlerin ise hem iş hem de iş dışı yaşamlarında karşılaşılabilecekleri zorlayıcı, stres verici çeşitli yaşantılar ile başa çıkabilmelerini, çözüm üretebilmelerini ve uyum sağlayabilmelerini sağlayabileceği düşünülmektedir. Nitekim alanyazın incelendiğinde, psikolojik sermaye ile işe bağlılık (Joo, Lim ve Kim, 2016, s. 1117; Simons ve Buitendach, 2013, s. 1) ve iş yaşam kalitesi (Kim vd., 2017, s. 1643; Mensah ve Amponsah-Tawiah, 2014, s. 350) arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalar olduğu görülmektedir.

2.6. İlgili Araştırmalar

2.6.1. Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile ilgili araştırmalar

Zarski, Sweeney ve Barcikowski (1977, s. 2-4), 8 psikolojik danışman ve çalışmada danışan olarak yer almaya gönüllü olan 99 üniversite öğrencisinin katılımı ile yürüttükleri çalışmada; psikolojik danışmanların sosyal ilgi düzeylerinin, psikolojik danışma sürecinin başarısına olan etkisini araştırmak amacı ile, psikolojik danışma süreci

çıktıkları arasında sayılabilecek olan danışanın doyumu, kendini kabul ve sosyallik düzeyleri ile ilişkisini incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre psikolojik danışmanların sosyal ilgi (topluma ait olma, aktif olma, yardımseverlik ve nezaket, arkadaşça davranış, samimi-dostça, kabul edici, öz güvenli, neşeli ve bağımsız) puanları ile danışanların doyum, kendini kabul ve sosyallik puanlarının pozitif yönde önemli ölçüde ilişkili olduğu bulunmuştur.

Ackerman ve Hilsenroth (2003, s. 28-30), güçlü bir terapötik ittifakın gerçekleştirilmesi için psikolojik danışmanlarda olması gereken niteliklere ilişkin yaptıkları literatür incelemesinde; danışmanlarda bulunması gereken bir dizi kişisel özelliği ortaya koymuşlardır. Araştırma sonuçlarına göre danışmanların esnek, deneyimli, dürüst, saygılı, güvenilir, kendine güvenen, ilgili, samimi, sıcak ve açık olmaları, terapötik ittifakın kurulması noktasında barındırmaları gereken kişisel özellikler arasında belirtilmiştir.

Özabacı vd. (2004, s. 14-21) tarafından 110 psikolojik danışman üzerinde yürütülen araştırmada, psikolojik danışmanların ideal özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre psikolojik danışmanların, etkili bir psikolojik danışmada bulunması gerektiği düşünülen dışa dönük olma, iletişim kurabilme, kendisiyle barışık olma, rahat, sabırlı, pratik ve sevecen olma özelliklerinden uzaklaştıklarını düşündükçe, tükenmişlik düzeylerinde artış olduğu saptanmıştır.

İkiz ve Totan (2014, s. 270-275), psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerine ilişkin yaptıkları ölçek geliştirme çalışmasında, bir psikolojik danışmanın genel olarak sahip olması gerekmekte olan özellikleri altı alt boyut altında incelemişlerdir. Çalışma sonuçlarına göre belirlenen alt boyutlar; psikolojik danışmanların entelektüel açıdan yeterli olmaları, esnek, enerjik, iyi niyetli, destekleyici olmaları ve öz farkındalıklarının yüksek olması olarak belirtilmiştir.

Fulton (2016), 55 stajyer psikolojik danışman üzerinde yürüttüğü araştırmada, psikolojik danışmanların farkındalık ve öz duyarlılık düzeyleri ile, danışanlar tarafından algılanan empati, danışma oturumlarının derinliği, belirsizliğe karşı tahammül ve deneyimsel kaçınma arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre psikolojik danışmanların farkındalık seviyeleri ile danışanları tarafından algılanan empati ve öz duyarlılıkları ile belirsizliğe karşı tahammülleri arasında pozitif ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Araştırmada ayrıca psikolojik danışmanların farkındalık ve öz duyarlılıklarının, psikolojik danışma oturumlarının derinliği ile pozitif; deneyimsel kaçınma ile negatif ilişkide olduğu ortaya konulmuştur.

Çapri ve Demiröz (2016, s. 1039-1044), 197 Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü öğrencisi üzerinde yürüttükleri araştırma dahilinde, duygusal zekâ düzeyi ile etkili psikolojik danışman nitelikleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bunun yanında araştırma dahilinde, psikolojik danışman adaylarının duygusal zekaları ile psikolojik danışma öz-yeterlik inançları arasındaki ilişkide etkili psikolojik danışman niteliklerinin aracılık etkisinin de tam olduğu bulunmuştur.

Yayla ve İkiz (2017, s. 35-39) tarafından 166 psikolojik danışman üzerinde yürütülen çalışmada, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışma öz-yeterlik düzeyleri arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Aynı çalışma içerisinde psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin; eğitim düzeyine göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı yönünde bulgular elde edilirken; cinsiyet, yaş, çalışılan kurum ve meslekte çalışma süresine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı bulunmuştur.

Camcı ve Ercan (2017, s. 406-426), 164 psikolojik danışman üzerinde yapmış oldukları çalışmada, psikolojik danışmanların kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiş; nevrozlu kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında pozitif ilişki bulunmaktayken, dışadönüklük ve deneyime açıklık özellikleri ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu bildirmiştir.

Korkut-Owen vd., (2018, s. 177-186), psikolojik danışmanların akademik gelişmelerinin yanı sıra mesleğe ilişkin çeşitli kişisel eğilimlerinin belirlenmesinin de önemini vurguladıkları ölçek geliştirme çalışmalarında, mesleğe ilişkin kişisel eğilimleri incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre farklılıklara saygı, kişilerarası ilişkilerde özen, insanlara ve yardım etmeye yönelik olma, yaşama karşı olumlu tavır, kendinin farkında olma/kendini kontrol etme ve yeniliklere açık olma, psikolojik danışmanların mesleğe ilişkin kişisel eğilimleri olarak belirlenmiştir.

2.6.2. Psikolojik sermaye ile ilgili araştırmalar

Karatepe ve Karadas (2015, s. 1261-1273), 282 otel çalışanı üzerinde yürüttükleri çalışma dahilinde; psikolojik sermayenin, çalışanların iş, kariyer ve yaşam doyumları üzerindeki etkisinde, işe bağlılığın aracılık etkisini incelemiştir. Araştırma dahilinde, iyimserliğin alt boyutunun, psikolojik sermayenin en iyi göstergesi olduğunu görülmekte; bunu esneklik, öz yeterlilik ve umut izlemektedir. Araştırma sonuçlarına göre psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların, yüksek seviyede işe bağlılık gösterdikleri ve işlerin-

den, kariyerlerinden ve yaşamlarından yüksek seviyede doyum aldıkları ortaya konulmuştur. Bu çalışmada bildirilen sonuçlar ayrıca psikolojik sermayenin iş, kariyer ve yaşam doyumuna yol açan işe bağlılığı arttırdığını göstermektedir.

Aliyev ve Tunc (2015, s. 99-103), 312 okul psikolojik danışmanı ile yürüttükleri çalışmada, psikolojik danışmanların, psikolojik danışma öz yeterlilikleri, psikolojik sermayeleri, iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre; psikolojik danışmanların, psikolojik danışma öz yeterlilik düzeyleri ile psikolojik sermayeleri, iş doyumları ve tükenmişlikleri arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada psikolojik sermayenin; iş tatmini ve tükenmişlik ile birlikte, psikolojik danışma öz yeterliliğine ait toplam varyansın %99'unu açıkladığı ortaya konulmuştur.

Koller ve Hicks (2016, s. 44-49) tarafından, ruh sağlığı çalışanı olan 56 ve olmayan 78 kişinin katılımı ile yürütülen çalışmada; ruh sağlığı çalışanlarının psikolojik sermayenin alt boyutları olan umut ve iyimserlik düzeylerinin, diğer çalışanlara kıyasla daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Aynı çalışma dahilinde 56 ruh sağlığı çalışanını; psikolojik iyilik halleri ve duygusal başa çıkma stillerini daha etkili bir şekilde uygulama yetenekleri konusunda önemli ölçüde daha yüksek puan aldığı ve bu noktada psikolojik sermayenin umut ve iyimserlik alt boyutlarının etkilerinin olabileceği belirtilmiştir.

Javaheri (2017, s. 85-100), yüksek lisans öğrencisi olan 217 psikolojik danışman üzerinde yaptığı çalışmada; psikolojik danışmanların psikolojik sermaye düzeylerinin, klinik ve akademik stres düzeyleri üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırma sonuçları, psikolojik danışmanların psikolojik sermaye düzeyleri, eğitim yaşantıları doğrultusunda yaşadıkları akademik stres, psikolojik danışma sürecinde deneyimledikleri klinik stres ve ruh sağlıkları arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur. Bu doğrultuda psikolojik sermayenin, akademik ve klinik stres ile negatif; ruh sağlığı ile pozitif, anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu belirtilmiştir.

Ocak ve Güler (2017, s. 122-129), öğretmenlerin psikolojik sermayeleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Bosna Hersek'in Tuzla kantonunda yedi farklı okulda görev yapan 223 öğretmen üzerinden yürütülen çalışma dahilinde; psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutu ile, tükenmişliğin kişisel başarıda azalma boyutu üzerinde negatif yönde etki ettiği görülmüştür. Araştırmada ayrıca psikolojik sermayenin psikolojik dayanıklılık boyutunun, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu üzerinde negatif yönde anlamlı etkilerinin bulunduğu belirtilmiştir.

Göçen (2019, s. 141-147), 241 öğretmenin katılımı ile yürüttüğü çalışmada, yaşam anlamı, psikolojik sermaye algıları ve cinsiyet değişkeninin, öğretmenlerin psikolojik iyi oluşları üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre cinsiyet faktörünün, yaşam anlamı boyutlarından mevcut anlamın ve psikolojik sermaye boyutlarından öz yeterlilik ve iyimserliğin; öğretmenlerin psikolojik iyi oluşları ile anlamlı ilişki içerisinde olduğu belirtilmiştir. Yine araştırma sonuçlarına göre psikolojik iyi oluş üzerinde en yüksek etkiye psikolojik sermaye boyutlarının sahip olduğu ifade edilmiştir.

2.6.3. İş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ile ilgili araştırmalar

Parker ve Martin (2009, s. 70-75) tarafından 515 öğretmen üzerinde yapılan araştırmada, öğretmenlerin başa çıkma becerileri ile iş yaşamında iyi oluşları ve işe bağlılıkları arasındaki ilişkide, canlılığın (buoyancy-kişilerin, günlük yaşamda karşılaşılabilecek tipik aksilikler ve zorluklarla başa çıkabileceklerine ilişkin algıları) aracılık etkisini incelemiştir. Araştırmada özellikle, “doğrudan” başa çıkma stratejilerinin kullanılmasının, yüksek düzeyde canlılık, iş yaşamında iyi oluş ve işe bağlılık seviyesini öngördüğü belirtilmiştir. Araştırma sonuçlarında, başa çıkma stratejilerinin doğrudan ve canlılığın aracılık rolü yoluyla iş yaşamında iyi oluş ve işe bağlılığı öngördüğü ortaya koyulmuştur.

Scanlan, Meredith ve Poulsen (2013, s. 396-402), ruh sağlığı alanında çalışan 103 ergoterapist üzerinde yürüttükleri çalışmada; çalışanların, iş / yaşam dengesi, beceri ve enerji bakımından işe yapılan yatırım, işten alınan ödüller, iş yaşamında iyi oluş ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma dahilinde çalışanların iş yaşamında iyi oluşları işe bağlılık, mesleki tatmin ve tükenmişlik doğrultusunda ölçülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre iş yaşamında iyi oluş (yüksek düzeyde işe bağlılık ve mesleki tatmin, düşük düzeyde tükenmişlik), işten ayrılma niyeti ile negatif yönde anlamlı ilişkili bulunmuştur. Araştırmada ayrıca iş yaşamında iyi oluşu oluşturan faktörlerden işe bağlılığın; iş / yaşam dengesi, beceri ve enerji bakımından işe yapılan yatırım, işten alınan ödüller ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda çalışanların işe bağlılıkları ile beceri ve enerji bakımından işe yapılan yatırım ile işten alınan ödüller (tanınma ve prestij, kişisel doyum) arasında pozitif; işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Poulsen vd. (2014, s. 157-163), 951 ergoterapist üzerinde yürüttükleri çalışmada, psikologların tükenmişlik ve işe bağlılıklarını, çeşitli demografik ve işle ilgili psikososyal değişkenler açısından incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre tükenmişliğin; mesai sonrası saatlerde işten psikolojik olarak ayrılmada düşüklük, yüksek algılanan

iş yükü, gülme sıklığında düşüklük, hayır deme zorluğu yaşama, düşük gelir memnuniyeti, 10 yıldan az iş tecrübesi ve çocuk sahibi olmama ile anlamlı ilişki içerisinde olduğu belirtilmiştir. Ayrıca tükenmişlik ile ilişkili değişkenlerin, tükenmişliğin %32.5'ini açıkladığı ortaya konulmuştur. Bunun yanında araştırmada işe bağlılığın; mesai sonrası saatlerde işten psikolojik olarak ayrılmada düşüklük, yüksek gelir memnuniyeti, yüksek gülme sıklığı, lisansüstü niteliklere sahip olma, bir veya daha fazla çocuğa sahip olma ve haftada 40 saatten fazla çalışma ile pozitif anlamlı ilişki içerisinde olduğu bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca işe bağlılık ile ilişkili değişkenlerin, işe bağlılığın %15.93'ünü açıkladığı belirtilmiştir.

Doğan vd. (2014, s. 50-54) tarafından, akademisyenlerden oluşan 242 katılımcı üzerinde yürütülen araştırmada, işe bağlılığın öznel iyi oluşla ilişkisi ve işe bağlılık alt boyutları olan işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşmanın öznel iyi oluşu yordama düzeyi incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına, işe bağlılığın işe istek duyma ve işe adanma alt boyutları öznel iyi oluşu olumlu yönde etkilemekte, işe yoğunlaşma alt boyutu ise öznel iyi oluşu olumsuz yönde etkilemektedir.

Kavgacı ve Çalık (2017 ,227-238), 810 öğretmen üzerinde yürüttükleri araştırmada, işe bağlılık ile bireysel ve örgütsel değişkenlerin ilişkisini incelemiştir. Araştırmada örgütsel değişkenler lider-üye etkileşimi ve özerklik olarak ve bireysel değişkenler kendini toplama gücü ve öz yeterlilik olarak ortaya konulmuştur. Araştırmada örgütsel değişkenler ile öğretmenlerin işe bağlılıkları arasında bireysel değişkenler olan kendini toplama gücü ve öz yeterliğin aracılık rolü oynayıp oynamadığı araştırılmıştır. Bulgular kendini toplama gücü ve öz yeterlik inancı değişkenlerinin özerklik ve lider-üye etkileşimi ile işe bağlılık arasındaki ilişkiye kısmi aracı etkisinin anlamlı olduğunu göstermiştir.

Baş-Atik (2018, s. 66-100), 517 öğretmen üzerinde yürüttüğü çalışmada, öğretmenlerin işle bağlılıkları, beş faktör kişilik özellikleri, iş doyumunu düzeyleri ve öznel iyi oluşları arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre işe bağlılığı açıklayan değişkenlerin önem sırasına göre öznel iyi oluş, olumlu duygulanım, hizmet yılı, olumsuz duygulanım, iş doyumunu, sorumluluk ve nevrozizm olduğu ortaya konulmuştur. Araştırmada ayrıca çeşitli demografik değişkenler ile işe bağlılık arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmada ayrıca çeşitli demografik değişkenlerin, işe bağlılık ile ilişkisi incelenmiştir. Buna göre cinsiyet, mezun olunan okul türü, idari görev deneyimi, sağlık durumu, alınan ücretten duyulan memnuniyet, branş ve resmi-özel kurumda çalışma de-

ğişkenleri ile işe bağlılık toplam puanları arasında anlamlı farklılık bulunamamışken; öğretmenlik mesleğini isteyerek tercih etme, hizmet yılı, okulun bulunduğu yerleşim yeri, medeni durum ve sahip olunan çocuk sayısı değişkenleri ile işe bağlılık toplam puanları arasında anlamlı ilişki olduğu belirtilmiştir.

Doğanülkü (2019, s. 39-52) tarafından 246 psikolojik danışman üzerinde gerçekleştirilen araştırmada, psikolojik danışmanların öz yeterlilikleri ile mesleki bağlılıkları incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre psikolojik danışmanların öz yeterliliklerinin, mesleki bağlılıktaki değişimin %35'ini açıkladığı ortaya koyulmuştur. Araştırmada ayrıca mesleki bağlılığın, psikolojik danışmanların çalıştıkları kurum, yaş ve cinsiyetlerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmazken; eğitim durumuna göre incelendiğinde lisansüstü eğitim alan psikolojik danışmanların lehine farklılaştığı sonucu elde edilmiştir.

2.6.4. İş yaşam kalitesi ile ilgili araştırmalar

Kraus (2005, s. 84-87) tarafından 90 ruh sağlığı çalışanı üzerinde yürütülen araştırmada, ruh sağlığı çalışanlarının öz bakım davranışlarında bulunmalarının iş yaşam kaliteleri üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre öz bakımın eşduyum yorgunluğunu veya tükenmeyi güçlü bir şekilde etkilemediği; bununla birlikte, mesleki tatmin ile pozitif yönde yüksek ilişkide olduğu bulunmuştur. Ayrıca, mesleki tatminin, tükenmişliğin azaltılmasında önemli olduğu belirtilmiştir.

Killian (2008, s. 37-43), travma mağdurlarıyla çalışmakta olan 104 terapist ile yürüttüğü çalışmada, çalışanların iş yaşam kaliteleri üzerinde etkili olan faktörleri incelemiştir. Araştırmada, iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından mesleki tatmin; sosyal destek ve iş yerinde kontrol veya etkililik ile pozitif yönde, çalışma saati ile ise negatif yönde anlamlı ilişkide bulunmuştur. Tükenmişlik alt boyutuna ilişkin yapılan analizler sonucunda; iş stresinin iş dışı yaşamı etkilemesi, iş yerinde moral düşüklüğü v nevroklik ile tükenmişlik arasında pozitif yönde ilişki olduğu saptanmıştır. Araştırmada son olarak eşduyum yorgunluğu alt boyutu incelenmiş ve iş stresinin iş dışı yaşamı etkilemesi, terapistin travmatik geçmişi ve güçsüz hissetmesi, eşduyum yorgunluğu ile pozitif ilişkili bulunurken; terapistin duygusal öz farkındalığa sahip olması ile negatif ilişkili bulunmuştur.

Lawson ve Myers (2011, s. 165-170), 506 psikolojik danışman ile yürüttükleri çalışma dahilinde, psikolojik danışmanların iyilik halleri, iş yaşam kaliteleri ve kariyer sürdürücü davranışları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre yüksek iyilik hali içerisinde olan psikolojik danışmanların; kariyer sürdürücü davranışlarda bulunma düzeylerinin ve iş yaşam kalitelerinin alt boyutlarından mesleki tatmin

puanlarının daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Ayrıca araştırmada, danışanları arasında travma mağdurlarının yüzdesi daha fazla olan psikolojik danışmanların tükenmişlik yaşama noktasında daha yüksek risk altında olduklarını ve daha az mesleki tatmin deneyimlediklerini belirtilmiştir.

Bozgeyikli (2012, s. 647-651), 142 okul psikolojik danışmanı üzerinde yürüttüğü çalışmada, psikolojik danışmanların rol ve becerilerine ilişkin öz yeterlilik algıları ile iş yaşam kaliteleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada, psikolojik danışmanların rol ve becerilerine ilişkin öz yeterlilik algıları ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından mesleki tatmin arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Yine araştırma sonuçlarına göre, psikolojik danışmanların rol ve becerilerine ilişkin öz yeterlilikleri ile iş yaşam kalitesi alt boyutları olan eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu belirtilmiştir.

Karaköse ve Bozgeyikli (2012, s. 169-178), Rehberlik Araştırma Merkezinde görev yapmakta olan 411 personel üzerinde yürüttükleri araştırmada, çalışanların iş yaşam kaliteleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada belirtildiği üzere katılımcıların 250'si psikolojik danışmanlardan; 120'si özel eğitim öğretmenlerinden ve 41'i Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinin ihtiyaçları doğrultusunda görevlendirilen öğretmenlerden oluşmaktadır. Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre; örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık alt boyutu ile iş yaşam kalitesinin mesleki tatmin alt boyutu arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu ile negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel bağlılığın devam bağlılığı alt boyutu ile iş yaşam kalitesi alt boyutlarından mesleki tatmin arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ve diğer alt boyutlarla pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Örgütsel bağlılık alt boyutlarından normatif bağlılık alt boyutu ise iş yaşam kalitesi eşduyum yorgunluğu alt boyutu haricindeki diğer alt boyutlarda pozitif yönlü anlamlı bir ilişkide bulunmuştur. Çalışmada ayrıca örgütsel bağlılığın iş yaşam kalitesini yordama düzeyinin belirlenmesi amaçlanmış ve yapılan analizler sonucu örgütsel bağlılığın alt boyutlarının, iş yaşam kalitesinin alt boyutlarını (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) anlamlı düzeyde yordadığı ortaya çıkmıştır.

Coşkun, Şarlak ve Taştan (2015, s. 89-97) yaptıkları araştırmada psikiyatri hastanesi ile genel hastane kliniklerinde çalışan hemşirelerin iş yaşam kaliteleri ve öğrenilmiş güçlülük düzeylerini karşılaştırarak, öğrenilmiş güçlülük düzeyi ile iş yaşamı kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmada akut psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşi-

reler ile genel kliniklerde çalışan hemşirelerin puanları karşılaştırıldığında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerde öğrenilmiş güçlülük düzeyi ve çalışma yaşam kalitesi alt boyutlarından mesleki tatmin puanı daha yüksek; tükenmişlik ile eşduyum yorgunluğu puanları ise daha düşük bulunmuştur. Araştırmada ayrıca hemşirelerin öğrenilmiş güçlülük düzeyi ile eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik alt boyutları arasında negatif yönde; mesleki tatmin alt boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. Yöntem

Bu bölümde araştırmanın deseni, evren ve örneklem, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve verilerin çözümlenmesine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırma Deseni

Etkili psikolojik danışman niteliklerinin psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) üzerindeki etkisini ve bu etkide psikolojik sermayenin aracı rolünü belirlemeye yönelik olarak oluşturulan teorik modeli test etmeye yönelik bu çalışmada niceliksel ve ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli, “İki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modeli” olarak tanımlanmaktadır. Bu modelde bulunan ilişkiler gerçek bir neden-sonuç ilişkisi olarak yorumlanamamakla birlikte; o yönde bazı ipuçları vererek, bir değişkendeki durumun belirlenmesi halinde ötekinin kestirilmesinde yararlı sonuçlar verebilmektedir (Karasar, 2016, s. 114). Bu çalışmada, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışmanların iş yaşamlarında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) arasındaki ilişki ve bu ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın yordayan değişkeni etkili psikolojik danışman nitelikleri, aracı değişkeni psikolojik sermaye, yordanan değişkenleri iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) olarak belirlenmiştir.

3.2. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini, psikolojik danışmanlar oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleminin belirlenmesi noktasında ise amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme kullanılmıştır. Ölçüt örnekleme, örneklemin belirlenmesi aşamasında, önceden belirlenmiş olan birtakım kriterlerin göz önünde bulundurulmasını gerektirmekte olan bir yöntem olarak açıklanabilmektedir (Baltacı, 2018, s. 254-255). Bu doğrultuda araştırma dahilinde örnekleme ilişkin ölçütler, katılımcıların, üniversitelerin Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık veya Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bölümlerinden en az lisans seviye-

sinde mezun olmuş ve halihazırda kamu sektörü veya özel sektörde çalışmakta olan psikolojik danışmanlar olmaları şeklinde belirlenmiştir. Araştırmada toplam 460 kişiye ulaşılmakla birlikte; gönüllü katılım gösteren ancak örneklemin Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık veya Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bölümü en az lisans mezunu olmak ve halihazırda çalışıyor olmak şartlarını taşımayan 127 kişinin verileri uygulamadan çıkarılmıştır. Bu doğrultuda çalışmanın örneklemi; 218'i (%65.6) kadın ve 115'i (%34.5) erkek olmak üzere toplam 333 psikolojik danışmandan oluşmaktadır. Bu katılımcıların 229'u lisans mezunu, 104'ü ise lisansüstü mezundur. Katılımcılara ait detaylı bilgiler Tablo 3.1'de yer almaktadır.

Tablo 3.1.

Katılımcılara Ait Bilgiler

| Değişken | <i>f</i> | % |
|-----------------------|----------|------|
| <i>Cinsiyet</i> | | |
| Kadın | 218 | 65,5 |
| Erkek | 115 | 34,5 |
| Toplam | 333 | 100 |
| <i>Yaş</i> | | |
| 20-25 yaş | 57 | 17,1 |
| 26-30 yaş | 107 | 32,1 |
| 31-35 yaş | 72 | 21,6 |
| 36 yaş ve üzeri | 97 | 29,1 |
| Toplam | 333 | 100 |
| <i>Öğrenim durumu</i> | | |
| Lisans | 229 | 68,8 |
| Lisansüstü | 104 | 31,2 |
| Toplam | 333 | 100 |
| <i>Deneyim</i> | | |
| 0-5 yıl | 136 | 40,8 |
| 6-10 yıl | 90 | 27,0 |

Tablo 3.1. (Devamı)

Katılımcılara Ait Bilgiler

| Değişken | <i>f</i> | % |
|---------------------------------------|----------|------|
| <i>Deneyim</i> | | |
| 11-20 yıl | 68 | 20,4 |
| 21 yıl ve üzeri | 39 | 11,7 |
| Toplam | 333 | 100 |
| <i>Süpervizyon</i> | | |
| Alan | 162 | 48,6 |
| Almayan | 171 | 51,4 |
| Toplam | 333 | 100 |
| <i>Psikolojik danışma/psikoterapi</i> | | |
| Alan | 157 | 47,1 |
| Almayan | 176 | 52,9 |
| Toplam | 333 | 100 |

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veri toplama aşamasında, katılımcıların demografik bilgileri ile eğitim ve çalışma yaşamlarına ilişkin soruların bulunduğu, araştırmacı tarafından geliştirilmiş olan Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Bununla birlikte araştırmada, psikolojik danışmanların etkili danışman niteliklerinin belirlenebilmesi amacı ile İkiz ve Totan (2014, s. 269-279) tarafından geliştirilen Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Değerlendirilmesi Ölçeği; psikolojik sermayeye ilişkin yapıyı ölçmek amacıyla Akçay (2011a, s. 115-124) tarafından Türkçeye uyarlanan Psikolojik Sermaye Ölçeği; iş yaşamında öznel iyi oluşun ölçülebilmesi amacı ile Eryılmaz ve Doğan (2012, s. 49-55) tarafından Türkçeye uyarlanmış olan Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği ve iş yaşam kalitesinin ölçülebilmesi amacı ile Yeşil vd. (2010, s. 111-117) tarafından Türkçeye uyarlanması yapılmış olan Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği kullanılmıştır.

3.3.1. Kişisel bilgi formu

Kişisel bilgi formu, araştırmanın örneklemini oluşturmakta olan psikolojik danışmanların demografik özellikleri ile çalışma yaşamlarına ilişkin birtakım bilgilerin alınabilmesi amacı ile araştırmacının kendisi tarafından hazırlanmıştır. Katılımcılara ilişkin

özelliklerin belirlenebilmesi amacı ile oluşturulmuş olan bu formda katılımcının cinsiyeti, yaşı, öğrenim durumu, deneyimi, meslek hayatında süpervizyon alıp almadığı ve kişisel olarak psikolojik danışma/psikoterapi sürecinden geçip geçmediğine ilişkin sorular bulunmaktadır.

3.3.2. Etkili psikolojik danışman niteliklerini değerlendirme ölçeği

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerini Değerlendirme Ölçeği, İkiz ve Totan (2014, s. 269) tarafından, bir psikolojik danışmanın genel olarak sahip olması gereken niteliklerin belirlenebilmesi ve psikolojik danışmanların etkililiklerinin ölçülebilmesi amacı ile geliştirilmiştir. Ölçek dahilinde Cormier ve Cormier (1991) tarafından etkili yardım eden özellikleri olarak belirtilmiş olan entelektüel yeterlilik, enerji, esneklik, destekleyici olmak, iyi niyet ve öz farkındalık özelliklerinin ölçülmesi amaçlanmaktadır (Akt., İkiz ve Totan, 2014, s. 271).

Etkili psikolojik danışman niteliklerini değerlendirme ölçeği, entelektüel yeterlilik, enerji, esneklik, destekleyici olmak, iyi niyet ve öz farkındalık olmak üzere 6 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek dahilinde, entelektüel yeterlilik alt boyutunu ölçmekte olan 8 madde (1-2-3-4-5-6-7-8); enerji alt boyutunu ölçmekte olan 4 madde (9-10-11-12); esneklik alt boyutunu ölçmekte olan 4 madde (13-14-15-16); destekleyici olmak alt boyutunu ölçen 3 madde (17-18-19); iyi niyet alt boyutunu ölçen 4 madde (20-21-22-23) ve öz farkındalık alt boyutunu ölçen 3 madde (24-25-26) bulunmaktadır. Toplam 26 maddeden oluşan ölçek; likert tipindedir ve beşli derecelendirme (1=Beni hiç nitelemiyor, 5=Beni tamamen niteliyor) ile puanlanmaktadır. Ölçekte ters kodlanan madde bulunmamaktadır (İkiz ve Totan, 2014, s. 272).

Araştırmada nihai forma ulaşmak amacıyla, hazırlanan deneme formunda, kuramsal modelin 26 işaret değişkeni, 26 madde halinde, bir devlet üniversitesinde öğrenim görmekte olan psikolojik danışman adaylarına uygulanması yoluyla bir pilot çalışma gerçekleştirilmiştir (İkiz ve Totan, 2014, s. 272).

394 psikolojik danışman üzerinde yürütülen ölçek geliştirme çalışmasında, 6 faktörlü kuramsal modelin istatistiksel olarak test edilmesi amaçlanmıştır; bu doğrultuda ölçeğin yapı geçerliliğinin saptanması amacı ile ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılması uygun görülmüştür. DFA analizleri sonucunda ölçüm modelinin doğrulandığı görülmüştür. Ölçeğin güvenilirliğinin incelenmesi amacı ile iç tutarlılık ve test-tekrar test analizleri yapılmıştır. Ölçeğin tamamı için bulunan iç tutarlılık katsayıları toplam için .90 olarak bulunurken; entelektüel yeterlikte .80, enerjide .73, esneklikte .70, destekte .78, iyi

niyette .63 ve öz-farkındalıkta .79 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin güvenilirliğinin belirlenmesi üzerine yapılan test-tekrar test çalışması dahilinde ölçek, 36 psikolojik danışmana 3 hafta ara ile uygulanmıştır. Test-tekrar test güvenilirlik katsayısı ölçeğin tümü için .75 olarak bulunurken; entelektüel yeterlikte .78, enerjide .77, esneklikte .72, destekte .68, iyi niyette .67 ve öz-farkındalıkta .75 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin iç tutarlılık ve test-tekrar test katsayıları itibari ile yeterlilik göstermesi üzerine madde toplam korelasyonları %27'lik alt-üst gruplarda madde ayır ediciliği incelenmiş ve tüm maddelerin psikometrik açıdan yeterli olduğu belirtilmiştir (İkiz ve Totan, 2014, s. 272-275).

Bu çalışmada Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Değerlendirilmesi Ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Bu doğrultuda ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizleri sonucunda; Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerini Değerlendirme Ölçeği genel güvenilirlik değeri (Alpha) .92 olarak bulunmuştur. Bu değer .70'in üzerinde olduğu durumlarda genel olarak ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2010, s. 124). Dolayısı ile ölçeğin genelinin güvenilir bir yapıda olduğu söylenebilmektedir.

3.3.3. Psikolojik sermaye ölçeği

Psikolojik Sermaye Ölçeği, Luthans vd. (2007, s. 554) tarafından, öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve esneklik ile karakterize edilmekte olan psikolojik sermayeyi ölçek amacıyla geliştirilmiştir. Akçay (2011a, s. 115-124) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılmış olan ölçek; öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve esneklik olmak üzere 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte, her alt boyutu ölçmekte olan 6; toplamda 24 madde bulunmaktadır. Öz yeterlilik 1, 2, 3, 4, 5 ve 6; umut 7, 8, 9, 10, 11, 12; esneklik 13, 14, 15, 16, 17, 18 ve iyimserlik 19, 20, 21, 22, 23 ve 24. maddeler aracılığı ile ölçülmektedir. Likert tipinde olan ölçek beşli derecelendirme (1= Beni hiç tanımlamıyor, 5= Beni çok iyi tanımlıyor) ile puanlanmaktadır. Ölçekte bulunan 13, 20 ve 23. maddeler tersine puanlama yapılması gerekmekte olan maddelerdir.

Akçay (2011a, s. 116-124) tarafından, 50 kişi üzerinde yürütülen pilot çalışmada ölçeğin güvenilirliğinin incelenmesi amacıyla yapılan analizler sonucunda, ölçeğin tamamı için bulunan Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .91 olmakla birlikte; öz yeterlilik, umut, esneklik ve iyimserlik alt boyutları için sırası ile .94, .94, .91 ve .91 olarak tespit edilmiştir.

Ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğinin daha geniş çaplı bir örneklem üzerinde belirlenebilmesi amacı ile, Akçay (2014, s. 74-80) tarafından 317 kişi üzerinde yapılan çalışmada ise, yapılan güvenirlik analizleri sonucunda ölçeğin tamamı için bulunan Cronbach alfa değeri .97'dir. Bunun yanında, psikolojik sermaye ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenirlik katsayıları; öz yeterlilik, umut, esneklik ve iyimserlik alt boyutları için sırası ile .94, .87, .82, ve .82 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin test-tekrar test güvenirliğinin belirlenebilmesi amacı ile, ölçek, 317 katılımcıya üç hafta ara ile 2 kez uygulanmış; yapılan iki uygulama arasında ölçeğin alt boyutlarına ilişkin korelasyon katsayıları; öz yeterlilik için 0,93 ($p<0,01$), umut için 0,89 ($p<0,01$), iyimserlik için 0,83 ($p<0,01$), esneklik için 0,82 ($p<0,01$) olarak elde edilmiştir. Ölçeğe ilişkin yapılan faktör analizi doğrultusunda esneklik boyutunda yer alan 17. madde ile iyimserlik boyutunda yer alan 19. maddenin az bir farkla başka kategorilere ait olduğu tespit edilmiş; bununla birlikte aradaki farkın çok yüksek olmaması doğrultusunda her iki madde de kendi kategorisine dahil edilmiştir. Sonuç itibari ile ölçeğin, orijinal ölçekte olduğu gibi 4 faktörlü yapısını koruduğu belirtilmiştir.

Bu çalışmada Psikolojik Sermaye Ölçeğinin güvenirliğinin belirlenmesine ilişkin yapılan analizler sonucunda ölçeğin genel güvenirlik değeri (Alpha) .90 olarak bulunmuştur. Bu değer .70'in üzerinde olduğu durumlarda genel olarak ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2010, s. 124). Dolayısı ile ölçeğin genelinin güvenilir bir yapıda olduğu söylenebilmektedir.

3.3.4. Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeği

Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği (The Professional Quality of Life Scale-ProQOL), Stamm (2005, s. 4) tarafından, çalışanların iş yaşam kalitelerinin ölçülebilmesi amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek Yeşil vd. (2010, s. 111) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek, mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte, her alt boyutu ölçmekte olan 10; toplamda 30 madde bulunmaktadır. Mesleki tatmin alt boyutu 3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 30; eşduyum yorgunluğu alt boyutu 2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 23, 25, 28 ve tükenmişlik alt boyutu 1, 4, 8, 10, 15, 17, 19, 21, 26, 29. maddeler aracılığı ile ölçülmektedir. Likert tipinde ve altılı derecelendirme (0=Hiçbir zaman, 5=Çok sık) ile puanlanmaktadır. Ölçekte bulunan 1, 4, 15, 17 ve 29. maddeler ters kodlanmaktadır (Yeliş vd., 2010, s. 112).

100 sağlık çalışmanı üzerinde yürütülen uyarlama çalışmasında ölçeğin güvenirliğinin incelenmesi amacıyla yapılan analizler sonucunda, ölçeğin tamamı için bulunan

Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .84 olmakla birlikte; mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik alt boyutları için sırasıyla .81, .83 ve .62 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin geçerliliği, Şahin ve Durak (1994, s. 44) tarafından Türkçeye uyarlanmış olan Kısa Semptom Envanteri ile Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmış olan Tükenmişlik Envanteri ile olan korelasyonlarına bakılarak incelenmiştir. Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeğinin diğer ölçeklerle olan korelasyon değerleri, Tükenmişlik Ölçeği için $r = .39$ ($p < .01$), Kısa Semptom envanteri için $r = .40$ ($p < .01$) olarak bulunmuş ve ölçek, dışsal geçerlilik açısından yeterli bulunmuştur (Yeşil vd., 2010, s. 114-115).

Bu çalışmada Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeğinin güvenilirlik değerleri incelenmiştir. Bu doğrultuda ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizleri sonucunda ölçeğin genel güvenilirlik değeri (Alpha) .79 olarak tespit edilmiştir. Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik değerleri (Alpha) incelendiğinde ise; mesleki tatmin .87, eşduyum yorgunluğu .87 ve tükenmişlik .68 olarak bulunmuştur. Bu değerlerin .70'in üzerinde olduğu durumlarda genel olarak ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmekle birlikte; alt ölçeklerde bulunan soru sayısının sınırlı olması durumunda .60 değeri de güvenilirlik sınırı olarak alınabilmektedir (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2010, s. 124). Bu doğrultuda ölçek genelinin ve alt boyutlarının güvenilir bir yapı sergilediğini söylemek mümkündür.

3.3.5. Utrecht işe bağlılık ölçeği

Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği (Utrecht Work Engagement Scale-UWES), Schaufeli ve ark. (2002, s. 71) tarafından, çalışanların işe bağlılıklarını ölçebilmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek, Eryılmaz ve Doğan (2012, s. 49) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek, işe istek duyma (vigor), işe adanma (dedication) ve işe yoğunlaşma (absorption) olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte, işe istek duyma alt boyutunu ölçmekte olan 6 madde (1-4-8-12-15-17); işe adanma alt boyutunu ölçmekte olan 5 madde (2-5-7-10-13) ve işe yoğunlaşma alt boyutunu ölçmekte olan 6 madde (3-6-9-11-14-16) bulunmaktadır. Toplam 17 maddeden oluşan ölçek, likert tipinde ve beşli derecelendirme (1=Hiç uygun değil, 5=Tamamen uygun) ile puanlanmaktadır. Ölçekte ters kodlanan madde bulunmamaktadır. Ölçekten alınan yüksek puanlar, işe bağlılığın yüksek olduğu belirtmektedir (Eryılmaz ve Doğan, 2012, s. 51-53).

312 çalışan üzerinde yürütülen uyarlama çalışmasında, ölçeğin yapı geçerliliğinin saptanması amacı ile yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda, ölçeğin 3 faktörlü yapısı, Türk çalışanlar üzerinde doğrulanmıştır. Bununla birlikte ölçek maddelerinin

toplam puanı yordama gücünün saptanması amacıyla yapılan madde analizi sonuçlarına göre, madde toplam korelasyon değerleri; işe istek duyma alt boyutu için .48 ile .71 arasında; işe adanma alt boyutu için .63 ile .72 arasında ve işe yoğunlaşma alt boyutu için .49 ile .69 arasında değişmekte olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda ölçek maddelerinin, dahil oldukları alt boyutları yeterli düzeyde temsil ettikleri belirtilmiştir. Ölçeğin güvenilirliğinin incelenmesi amacı ile iç tutarlılık ve test-tekrar test analizleri yapılmıştır. Ölçeğin tamamı için bulunan Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .94 olmakla birlikte; işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşma alt boyutları için sırasıyla .87, .87 ve .84 olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliğinin belirlenmesi üzerine yapılan test-tekrar test çalışması dahilinde ölçek, 31 çalışana 1 ay ara ile uygulanmıştır. Test-tekrar test güvenilirlik katsayısı ölçeğin tümü için .85; işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşma alt boyutları için sırasıyla .89, .80 ve .69 olarak bulunmuştur (Eryılmaz ve Doğan, 2012, s. 51-53)

Bu çalışmada İşe Bağlılık Ölçeğinin güvenilirlik değerleri incelenmiştir. Bu doğrultuda ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizleri sonucunda ölçeğin genel güvenilirlik değeri (Alpha) .95 olarak tespit edilmiştir. Bu değer .70'in üzerinde olduğu durumlarda genel olarak ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2010, s. 124). Bu doğrultuda ölçek genelinin ve alt boyutlarının güvenilir bir yapıda olduğu söylenebilmektedir.

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılacak veri toplama araçlarının belirlenmesi ve düzenlenmesinin ardından, araştırmanın yapılabilmesi için Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu ve Eskişehir İl Millî Eğitim Müdürlüğü'nden gerekli yasal izinler alınmıştır. Gerekli izinlerin alınmasının ardından araştırma kapsamında verilerin toplanması hususunda araştırmanın tanıtımını içeren Katılımcı Onam Formu ve veri toplama araçları online ortama aktarılarak, oluşturulan bu online veri toplama aracının mail yoluyla katılımcılara ulaştırılması sağlanmıştır.

3.5. Verilerin Çözümlemesi

Araştırmada verilerin çözümlenmesine başlanmadan önce değişkenlerin normal dağılım sergileyip sergilemedikleri incelenmiştir. Bu doğrultudaki çarpıklık ve basıklık katsayıları Tablo 3.2'de yer almaktadır.

Tablo 3.2.

Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

| Değişken | Çarpıklık | Basıklık |
|--|-----------|----------|
| İşe bağlılık | -.781 | 1.297 |
| Mesleki tatmin | -.683 | .663 |
| Eşduyum yorgunluğu | .407 | -.423 |
| Tükenmişlik | -.301 | -.294 |
| Etkili psikolojik danışman nitelikleri | -.225 | -.260 |
| Psikolojik sermaye | .084 | .047 |

Tablo 3.2.'de yer aldığı üzere; çarpıklık değerlerinin -.78 ile .41 içerisinde, basıklık değerlerinin -.42 ile 1.30 içerisinde değiştiği görülmektedir. Elde edilen çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde, tüm değerlerin -1.96 ve +1.96 değerleri arasında yer aldığı ve dolayısı değişkenlerin normal dağılım sergilediği görülmektedir (Kerr, Hall ve Kozub, 2002, s. 50-52).

Çalışmadaki işe bağlılık ve iş yaşam kalitesine yönelik modellerin sınanmasına geçmeden önce değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon Katsayısı ile analiz edilmiştir. Psikolojik danışmanlarda etkili danışmanlık niteliğinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesinde ise bağımsız örneklem *t* testi ve ANOVA kullanılmıştır. Bu analizlerde de homojenlik Levene testi ile değerlendirilmiştir.

Araştırmada aracılık modelleri Hayes (2018, s. 105) tarafından geliştirilen PROCESS Makrosu regresyon temelli bootstrapping yöntemi ile analiz edilmiştir. Yeniden örnekleme yöntemi olarak belirtilebilecek olan bootstrapping yöntemi dahilinde, araştırmanın ana örnekleme evreni olarak kabul edilmekte ve kabul edilen bu evrene ilişkin verilerden alt örneklemler oluşturulmaktadır. Model parametrelerinin alt örneklemlerde test edilmesi ve ana örneklemden alınan sonuçlar ile karşılaştırılması doğrultusunda, modele ilişkin doğrudan ve dolaylı etkilerin anlamlılık düzeyleri test edilmektedir (Preacher ve Hayes, 2008, s. 880) Bu doğrultuda araştırma dahilinde 10.000 bootstrap yapılarak gerçekleştirilen modellere yönelik bootstrapping katsayısı ve güven aralıkları oluşturulmuştur. Doğrudan ve dolaylı etkilere yönelik oluşan bu güven aralıkları sıfırı kapsamadığında analiz edilen yolun anlamlı olduğu sonucuna varılmaktadır (Aksu, Eser ve Güzeller, 2017, s. 230; Preacher ve Hayes, 2008, s. 886). Bunun yanında bootstrapping yöntemi ile oluşturulan güven aralıklarının, tek örneklem üzerinden oluşturulan güven aralıklarına

kıyasla daha doğru sonuçlar verdiği, çeşitli araştırmalarca ortaya konulmaktadır (Mac-Kinnon, Lockwood ve Williams, 2004, s. 111).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde öncelikle araştırmanın hipotezleri olan psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitelerinin alt boyutlarını oluşturan mesleki tatmin, tükenmişlik ve eşduyum yorgunlukları arasındaki ilişkide, psikolojik sermayelerinin aracı rolüne ilişkin bulgular verilmiştir. Araştırmanın bu kısmında ayrıca psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, deneyim ile süpervizyon ve psikoterapi hizmeti alıp almama durumlarına göre incelenmesine ilişkin bulgular sunulmuştur. Çalışmanın bu bölümünde son olarak, araştırmada elde edilen tüm bulguların genel gösterimine yer verilmiştir.

4.1. Katılımcıların Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri-Psikolojik Sermaye-İş Yaşamında Öznel İyi Oluş (İşe Bağlılık)- İş Yaşam Kalitesi (Mesleki Tatmin-Tükenmişlik-Eşduyum Yorgunluğu) Puanları Arasındaki Korelasyona İlişkin Bulgular

Tablo 4.1

Korelasyon Bulguları

| Değişkenler | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|--------|--------|--------|--------|-------|---|
| 1. İşe bağlılık | - | | | | | |
| 2. Mesleki tatmin ^{İK} | .74** | - | | | | |
| 3. Eşduyum yorgunluğu ^{İK} | -.25** | -.23** | - | | | |
| 4. Tükenmişlik ^{İK} | -.51** | -.54** | .71** | - | | |
| 5. Etkili psikolojik danışman nitelikleri | .61** | .56** | -.23** | -.40** | - | |
| 6. Psikolojik sermaye | .66** | .60** | -.37** | -.56** | .67** | - |

Not. * p < .05; ** p < .01; ^{İK} İş yaşam kalitesi alt boyutu

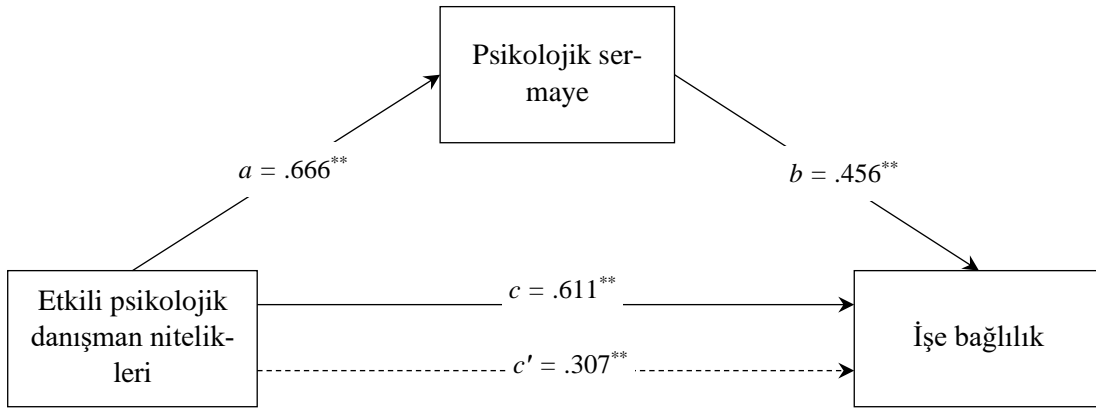
Tablo 4.1’de görüleceği üzere iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) iş yaşam kalitesinin mesleki tatmin alt boyutu ile pozitif yönde ($r = .74, p < .01$); eşduyum yorgunluğu ($r = -.25, p < .01$) ve tükenmişlik alt boyutları ($r = -.51, p < .01$) ile ise negatif yönde anlamlı ilişkiler sergilemektedir. İş yaşamında öznel iyi oluşun (işe bağlılık) hem etkili psikolojik danışman niteliği ($r = .61, p < .01$) hem de psikolojik sermaye ($r = .66, p < .01$) ile pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğu görülmüştür.

İş yaşam kalitesinin alt boyutları ele alındığında; mesleki tatminin etkili psikolojik danışman nitelikleri ($r = .56, p < .01$) ve psikolojik sermaye ($r = .60, p < .01$) ile pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğu söylenebilir. Diğer taraftan eşduyum yorgunluğu etkili psikolojik danışman nitelikleri ($r = -.23, p < .01$) ve psikolojik sermaye ($r = -.37, p < .01$) ile negatif yönde anlamlı ilişkili olduğu ifade edilebilir. Değişkenler arası korelasyonlar incelendiğinde son olarak, tükenmişliğin etkili psikolojik danışman nitelikleri ($r = -.40, p < .01$) ve psikolojik sermaye ($r = -.56, p < .01$) ile negatif yönde anlamlı ilişkili olduğu görülmüştür.

4.2. Psikolojik Danışmanlarda İş Yaşamında Öznel İyi Oluşa (İşe Bağlılık) Yönelik Kurulan Aracılık Modeli Bulguları

Araştırmanın birinci hipotezinin incelenmesi amacı ile psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) arasında psikolojik sermayenin aracılık rolü regresyon temelli bootstrapping analizi kullanılarak incelenmiştir. Bu bağlamda Şekil 4.1’de etkili danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılığını test etmeye yönelik kurulan modelin bulguları sunulmuştur.

Şekil 4.1’de ilk olarak doğrudan etkiler incelenmiştir. Daha önceki modellerde olduğu gibi psikolojik danışmanlarda etkili danışman nitelikleri psikolojik sermayeyi doğrudan pozitif yönde anlamlı yordamaktadır. Benzer bir biçimde, psikolojik sermaye düzeyi iş yaşamında öznel iyi oluşu (işe bağlılık) doğrudan pozitif yönde anlamlı yordamaktadır ($B = .456, p < .001$).



Not. ** p < .001

Şekil 4.1. *Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle İş Yaşamında Öznel İyi Oluş (İşe Bağlılık) Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığı*

Psikolojik danışmanlarda etkili danışman niteliklerinin iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) üzerindeki toplam etkisinin .611 olduğu ve aracı değişken psikolojik sermayenin modele dâhil edildiğinde bu etkinin .307'ye düştüğü ve bu değer de anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu bakımdan psikolojik sermayenin kısmi aracı bir role sahip olduğu söylenebilir. Şekil 4.1'de ele alınan modele ait etkilerin anlamlılığına yönelik Bootstrapping katsayısı ve %95 güven aralıkları (GA) Tablo 4.2'de yer almaktadır.

Tablo 4.2

Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle İş Yaşamında Öznel İyi Oluş (İşe Bağlılık) Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığına İlişkin Bootstrapping Sonuçları

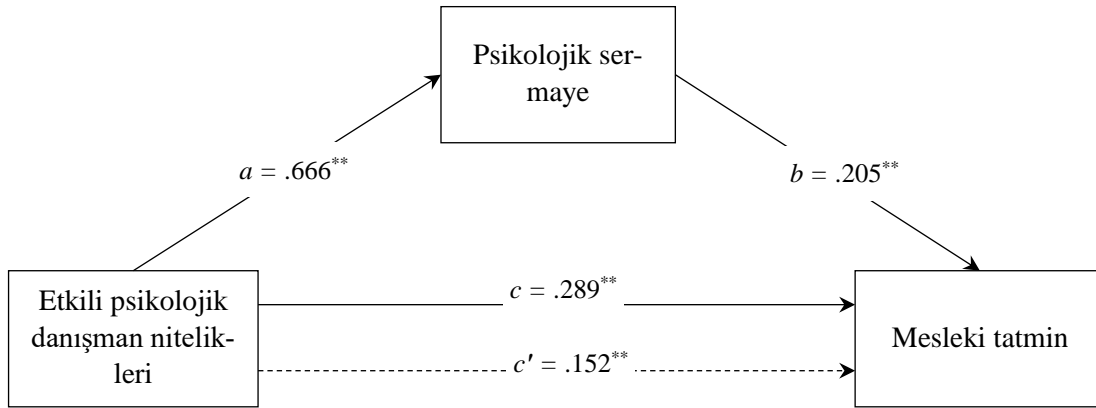
| Dolaylı etki | Bootstrap Katsayı | SH | %95 GA | | R ² | F _(3, 329) |
|------------------|-------------------|------|-----------|-----------|----------------|-----------------------|
| | | | Alt Limit | Üst Limit | | |
| EPDN → PS → İB | .304 | .041 | .230 | .390 | .49 | 155,97 |
| Doğrudan etkiler | Katsayı | SH | t değeri | | | |
| EPDN → PS | .666 | .040 | 16,39** | | | |
| EPDN → İB | .307 | .053 | 5,77** | | | |
| PS → İB | .399 | .060 | 6,644** | | | |

Not. ** p < .001; EPDN = etkili psikolojik danışman nitelikleri; PS = psikolojik sermaye; İB = işe bağlılık (iş yaşamında öznel iyi oluş)

Tablo 4.2'den anlaşılacağı üzere, iş yaşamında öznel iyi oluşa (işe bağlılık) yönelik kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir, [$F_{(3, 329)} = 155,97, p < .001$]. Modeldeki aracılık ele alındığında; psikolojik sermayenin etkili danışman nitelikleri ile işe bağlılık arasındaki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu anlaşılmaktadır, (bootstrap katsayısı = .304, %95GA = .230, .390).

4.3. Psikolojik Danışmanlarda İş Yaşam Kalitesine Yönelik Kurulan Aracılık Modeli Bulguları

Araştırmanın ikinci hipotezinin incelenmesi amacı ile psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşam kalitesi arasında psikolojik sermayenin aracılık rolü regresyon temelli bootstrapping analizi kullanılarak incelenmiştir. İş yaşam kalitesi; mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik alt boyutlarından oluştuğu için üç ayrı model oluşturulmuştur. Bu bağlamda Şekil 4.1'de etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşam kalitesinin mesleki tatmin boyutu ilişkisinde psikolojik sermayenin aracılığını test etmeye yönelik kurulan modelin bulguları sunulmuştur.



Not. ** $p < .001$

Şekil 4.2. Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle Mesleki Tatmin Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığı

Şekil 4.2'de öncelikle doğrudan etkiler incelenmiştir. Psikolojik danışmanlarda etkili danışman nitelikleri psikolojik sermayeyi doğrudan pozitif yönde anlamlı yordamaktadır ($B = .666, p < .001$). Benzer bir biçimde, psikolojik sermaye düzeyi mesleki tatmini doğrudan pozitif yönde anlamlı yordamaktadır ($B = .205, p < .001$).

Psikolojik danışmanlarda etkili psikolojik danışman niteliklerinin mesleki tatmin üzerindeki toplam etkisinin .289 olduğu ve aracı değişken psikolojik sermayenin modele

dâhil edildiğinde bu etkinin .152'ye düştüğü ve bu değer de anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu bakımdan psikolojik sermayenin kısmi aracı bir role sahip olduğu söylenebilir. Şekil 4.2'de ele alınan modele ait etkilerin anlamlılığına yönelik Bootstrapping katsayısı ve %95 güven aralıkları (GA) Tablo 4.3'te yer almaktadır.

Tablo 4.3

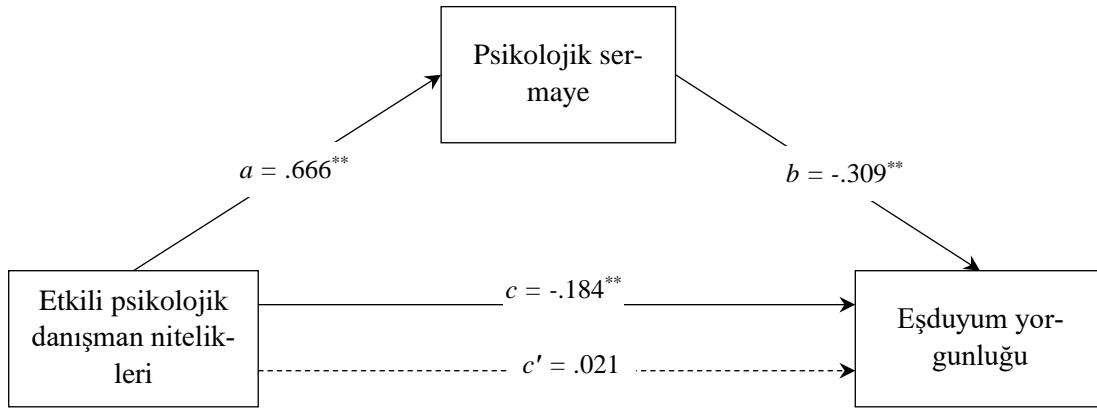
Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle Mesleki Tatmin Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığına İlişkin Bootstrapping Sonuçları

| <i>Dolaylı etki</i> | Bootstrap Katsayı | SH | %95 GA | | R ² | F _(3, 329) |
|-------------------------|-------------------|------|-----------------|-----------|----------------|-----------------------|
| | | | Alt Limit | Üst Limit | | |
| EPDN → PS → MT | .136 | .021 | .098 | .180 | .40 | 111,55 |
| <i>Doğrudan etkiler</i> | Katsayı | SH | <i>t</i> değeri | | | |
| EPDN → PS | .666 | .040 | 16,39** | | | |
| EPDN → MT | .152 | .029 | 5,18** | | | |
| PS → MT | .205 | .029 | 6,94** | | | |

Not. ** $p < .001$; EPDN = etkili psikolojik danışman nitelikleri; PS = psikolojik sermaye; MT = mesleki tatmin

Tablo 4.3'ten anlaşılacağı üzere, mesleki tatmine yönelik kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir, [$F_{(3, 329)} = 111.55, p < .001$]. Modeldeki aracılık ele alındığında; psikolojik sermayenin etkili danışman nitelikleri ile mesleki tatmin arasındaki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu anlaşılmaktadır, (bootstrap katsayısı = .136, %95GA = .098, .180).

Şekil 4.3'te iş yaşam kalitesinin bir diğer alt boyutu olan eşduyum yorgunluğuna yönelik kurulan modele ait sonuçları sunulmuş; ilk olarak doğrudan etkilere bakılmıştır. Önceki modelde olduğu gibi psikolojik danışmanlarda etkili psikolojik danışman nitelikleri, psikolojik sermayeyi doğrudan pozitif yönde anlamlı yordamaktadır. Ayrıca, psikolojik sermaye düzeyi eşduyum yorgunluğunu negatif yönde anlamlı yordamaktadır ($B = -.309, p < .01$).



Not. ** p < .001

Şekil 4.3. Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle Eşduyum Yorgunluğu Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığı

Psikolojik danışmanlarda etkili psikolojik danışman niteliklerinin eşduyum yorgunluğu üzerindeki toplam etkisinin -.184 olduğu ve aracı değişken psikolojik sermayenin modele dâhil edildiğinde bu etkinin .021'e düştüğü ve bu değer de anlamsız olduğu belirlenmiştir. Bu bakımdan psikolojik sermayenin tam aracı bir role sahip olduğu söylenebilir. Şekil 4.3'te ele alınan modele ait etkilerin anlamlılığına yönelik Bootstrapping katsayısı ve %95 güven aralıkları (GA) Tablo 4.4'te yer almaktadır.

Tablo 4.4

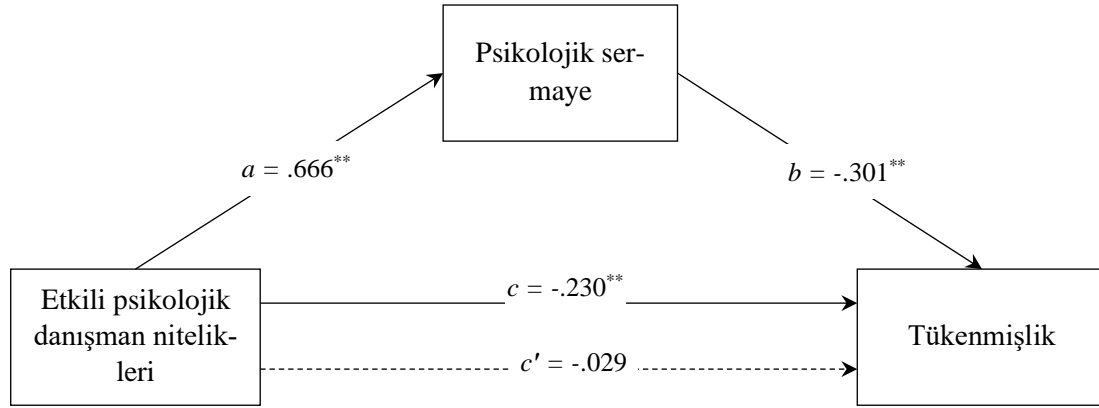
Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri ile Eşduyum Yorgunluğu Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığına İlişkin Bootstrapping Sonuçları

| Dolaylı etki | Bootstrap Katsayı | SH | %95 GA | | R ² | F _(3, 329) |
|------------------|-------------------|------|-----------|-----------|----------------|-----------------------|
| | | | Alt Limit | Üst Limit | | |
| EPDN → PS → EY | -.206 | .050 | -.311 | -.112 | .13 | 25,51 |
| Doğrudan etkiler | Katsayı | SH | t değeri | | | |
| EPDN → PS | .666 | .040 | 16,39** | | | |
| EPDN → EY | .021 | .055 | 0,39 | | | |
| PS → EY | .023 | .063 | -.093** | | | |

Not. ** p < .001; EPDN = etkili psikolojik danışman nitelikleri; PS = psikolojik sermaye; EY = eşduyum yorgunluğu

Tablo 4.4'ten anlaşılacağı üzere, eşduyuma yönelik kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir, [$F_{(3, 329)} = 25.51, p < .001$]. Modeldeki aracılık ele alındığında; psikolojik sermayenin etkili danışman nitelikleri ile eşduyum yorgunluğu arasındaki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu anlaşılmaktadır, (bootstrap katsayısı = $-.206$, %95GA = $-.311, -.112$).

Şekil 4.4'te iş yaşam kalitesinin son alt boyutu olan tükenmişliğe yönelik kurulan modele ait sonuçları sunulmuştur.



Not. ** $p < .001$

Şekil 4.4. *Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle Tükenmişlik Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığı*

Şekil 4.4'te öncelikle doğrudan etkiler incelenmiştir. Önceki modellerde olduğu gibi psikolojik danışmanlarda etkili psikolojik danışman nitelikleri psikolojik sermayeyi doğrudan pozitif yönde anlamlı yordamaktadır. Diğer taraftan, psikolojik sermaye düzeyi tükenmişliği doğrudan negatif yönde anlamlı yordamaktadır ($B = -.301, p < .001$).

Psikolojik danışmanlarda etkili psikolojik danışman niteliklerinin tükenmişlik üzerindeki toplam etkisinin $-.230$ olduğu ve aracı değişken psikolojik sermayenin modele dâhil edildiğinde bu etkinin $-.029$ 'a düştüğü ve bu değer de anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Bu bakımdan psikolojik sermayenin tam aracı bir role sahip olduğu söylenebilir. Şekil 4.4'te ele alınan modele ait etkilerin anlamlılığına yönelik Bootstrapping katsayısı ve %95 güven aralıkları (GA) Tablo 4.5'te yer almaktadır.

Tablo 4.5'ten anlaşılacağı üzere, tükenmişliğe yönelik kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir, [$F_{(3, 329)} = 74.33, p < .001$]. Modeldeki aracılık ele alındığında; psikolojik sermayenin etkili danışman nitelikleri ile tükenmişlik arasındaki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu anlaşılmaktadır, (bootstrap katsayısı = $-.201$, %95GA = $-.260, -.146$).

Tablo 4.5

Etkili Psikolojik Danışman Nitelikleri İle Tükenmişlik Arasında Psikolojik Sermayenin Aracılığına İlişkin Bootstrapping Sonuçları

| <i>Dolaylı etki</i> | Bootstrap Kat-sayı | SH | %95 GA | | R ² | F _(3, 329) |
|-------------------------|--------------------|------|-----------------|------------|----------------|-----------------------|
| | | | Alt Limit | Üst Li-mit | | |
| EPDN → PS → TK | -.201 | .029 | -.260 | -.146 | .31 | 74,33 |
| <i>Doğrudan etkiler</i> | Katsayı | SH | <i>t</i> değeri | | | |
| EPDN → PS | .666 | .040 | 16,39** | | | |
| EPDN → TK | -.029 | .035 | -0,83 | | | |
| PS → TK | -.153 | .041 | 3,679** | | | |

Not. ** p < .001; EPDN = etkili psikolojik danışman nitelikleri; PS = psikolojik sermaye; TK= tükenmişlik

4.4. Psikolojik Danışmanların Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırma sorularının incelenmesi amacı ile psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin cinsiyet, öğrenim durumu, süpervizyon alıp almama ve psikolojik danışma/psikoterapi hizmeti alıp almama durumlarına göre farklılık gösterip göstermediği Bağımsız Örneklemeler İçin *t* testi ile incelenirken; yaş ve deneyim açısından incelenmesi amacı ile ANOVA kullanılmıştır. Elde edilen bulgular aşağıda sunulmaktadır.

4.4.1. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin cinsiyete göre incelenmesine yönelik bulgular

Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi amacıyla Bağımsız Örneklemeler İçin *t* testi tekniği gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar, Tablo 4.6'da yer almaktadır.

Tablo 4.6'da ilk olarak, kadın ve erkek psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerine ait bulgular incelenmiştir. Elde edilen bulgular psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığını göstermektedir ($t_{0,05; 331} = 1,30, p > .05$).

Tablo 4.6

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Cinsiyet Açısından t Testi Tablosu

| Değişken | Kategori | N | \bar{X} | ss | t | sd | p |
|----------------------------|----------|-----|-----------|-------|------|-----|------|
| Cinsiyet | Kadın | 218 | 106,01 | 12,13 | 1,30 | 331 | .193 |
| | Erkek | 115 | 107,77 | 10,85 | | | |
| Levene $F = 1.45, p = .23$ | | | | | | | |

4.4.2. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin yaşa göre incelenmesine yönelik bulgular

Bir diğer araştırma sorusunda; psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin yaşlarına göre anlamlı bir biçimde farklılaşıp farklılaşmadığı değerlendirilmiştir. Bunun için yaşları “20-25”, “26-30”, “31-35” ve “36 ve üzeri” olan psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin karşılaştırılmaları tek yönlü varyans analizi (ANOVA) tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Bulgular Tablo 4.7’de sunulmuştur.

Tablo 4.7

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Yaşlara Ait Varyans Analizi Sonuçları

| Değişken | Kategori | n | \bar{x} | ss | Kaynak | Kareler toplamı | sd | Kareler ortalaması | F | Post Hoc |
|----------------------------|------------|----|-----------|-------|----------------------|-----------------|-----|--------------------|------|----------|
| Yaş | 20-25 yaş | 57 | 104,9 | 10,50 | Gruplar arası | 404,79 | 3 | 134,93 | 0,98 | - |
| | 26-30 yaş | 10 | 106,0 | 12,07 | | | | | | |
| | 31-35 yaş | 72 | 107,0 | 11,50 | Grup içi | 45197,52 | 329 | 137,38 | | |
| | 36ve üzeri | 97 | 108,0 | 12,16 | | | | | | |
| Levene $F = 0,71. p = .54$ | | | | | | | | | | |

Tablo 4.7’de yaşları farklı olan psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerine dair puan ortalamaları arasındaki farka ait ANOVA sonuçları yer almaktadır. Bu sonuçlar ele alındığında; psikolojik danışmanlarda etkili danışman nitelikleri yaş açısından anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır, ($F_{3-329} = 0,98, p > .05$).

4.4.3. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin öğrenim durumuna göre incelenmesine yönelik bulgular

Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin öğrenim durumuna göre anlamlı bir biçimde farklılık gösterip göstermediğini değerlendirebilmek amacıyla Bağımsız Örneklem İçin t testi tekniği gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar Tablo 4.8’de yer almaktadır.

Tablo 4.8

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Öğrenim Durumu Açısından t Testi Tablosu

| Değişken | Kategori | N | \bar{X} | ss | t | sd | p |
|----------------|------------|-----|-----------|-------|------|-----|------|
| Öğrenim durumu | Lisans | 229 | 105,16 | 11,85 | 3,44 | 331 | .001 |
| | Lisansüstü | 104 | 109,85 | 10,81 | | | |

Levene $F = 1,20, p = .27$

Tablo 4.8’de görüleceği üzere; psikolojik danışmanların öğrenim durumları açısından ise etkili psikolojik danışman niteliklerinin anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmüştür ($t_{0,05; 331} = 3.44, p < .001$). Bu sonuç göz önüne alındığında, lisansüstü öğrenim durumu olan psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri lisans öğrenim durumu olan psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinden anlamlı bir biçimde yüksek olduğu ifade edilebilir.

4.4.4. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin deneyime göre incelenmesine yönelik bulgular

Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin deneyimlerine göre anlamlı bir biçimde farklılaşıp farklılaşmadığı değerlendirilmiştir. Bu araştırma sonuçlarına yanıt aramak için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (ANOVA) tekniği bulguları Tablo 4.9’da sunulmuştur.

Tablo 4.9’da deneyimleri farklı olan psikolojik danışmanların etkili danışman niteliklerine dair puan ortalamaları arasındaki farka ait ANOVA sonuçları yer almaktadır. Bu sonuçlar ele alındığında; psikolojik danışmanlarda etkili danışman nitelikleri deneyim açısından anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır, ($F_{3-329} = 0,98, p > .05$).

Tablo 4.9

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Deneyime Ait Varyans Analizi Sonuçları

| Değişken | Kategori | <i>n</i> | \bar{x} | ss | Kaynak | Kareler toplamı | sd | Kareler ortalaması | F | Post Hoc |
|----------------------------|--------------|----------|-----------|-------|---------------|-----------------|-----|--------------------|------|----------|
| Dene-yim | 0-5 yıl | 136 | 105,9 | 10,96 | Gruplar arası | 710,86 | 3 | 236,95 | 1,73 | - |
| | 6-10 yıl | 90 | 106,7 | 12,00 | | | | | | |
| | 11-20 yıl | 68 | 105,5 | 12,01 | | | | | | |
| | 21 yıl üzeri | 39 | 110,4 | 12,77 | Grup içi | 44891,46 | 329 | 136,45 | | |
| Levene $F = 0,59, p = .62$ | | | | | | | | | | |

Not. ** $p < .001$

4.4.5. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin süpervizyon ve psikolojik danışma/psikoterapi hizmeti alıp almama durumuna göre incelenmesine yönelik bulgular

Bu çalışmada son olarak psikolojik danışmanların etkili danışman niteliklerinin süpervizyon alıp almama ve psikolojik danışma/psikoterapi alıp almama durumlarına göre anlamlı bir biçimde farklılık gösterip göstermediğini değerlendirebilmek amacıyla Bağımsız Örneklem İçin *t* testi tekniği gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar Tablo 4.10'da yer almaktadır.

Tablo 4.10

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Süpervizyon Alıp Almama ve Psikoterapi Alıp Almama Açısından t Testi Sonuçları

| Değişken | Kategori | N | \bar{X} | ss | <i>t</i> | <i>sd</i> | <i>p</i> |
|----------------------------|----------|-----|-----------|-------|----------|-----------|----------|
| Süpervizyon | Alan | 162 | 108,41 | 10,83 | 2,73 | 331 | .007 |
| | Almayan | 171 | 104,93 | 12,30 | | | |
| Levene $F = 1,57, p = .21$ | | | | | | | |
| Psikoterapi | Alan | 157 | 107,61 | 11,11 | 1,46 | 330,86 | .14 |
| | Almayan | 176 | 105,74 | 12,20 | | | |
| Levene $F = 4,06, p = .04$ | | | | | | | |

Tablo 4.10’da ilk olarak, süpervizyon alan ve almayan psikolojik danışmanların etkili danışman niteliklerine ait sonuçlar incelenmiştir. Sonuçlara göre psikolojik danışmanların süpervizyon alıp almamaları açısından etkili danışman nitelikleri anlamlı bir biçimde farklılık gösterdiği belirlenmiştir, ($t_{0.05: 331} = 2,73, p < .01$). Bu sonuç göz önüne alındığında süpervizyon alan psikolojik danışmanların etkili danışman nitelikleri süpervizyon almayan psikolojik danışmanların etkili danışman niteliklerinden anlamlı biçimde daha yüksek olduğu ifade edilebilir.

Diğer taraftan Tablo 4.10’da görüleceği üzere psikolojik danışmanların psikoterapi alıp almamaları açısından etkili danışman nitelikleri anlamlı bir biçimde farklılık göstermediği belirlenmiştir, ($t_{0.05: 330.86} = 1,46, p > .05$). Bu sonuç göz önüne alındığında psikoterapi alan ve almayan psikolojik danışmanların etkili danışman niteliklerinin birbirlerine benzer düzeyde oldukları söylenebilir.

4.5. Araştırmada Elde Edilen Tüm Bulguların Genel Gösterimi

Bu araştırmada psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) üzerindeki etkisi ve bu etkide psikolojik sermayenin aracı rolü incelenmiştir. Bu doğrultuda öncelikle etkili psikolojik danışman nitelikleri ve psikolojik sermayenin, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi alt boyutları olan mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik üzerindeki doğrudan etkileri incelenmiş ve tüm etkilerin anlamlı olduğu görülmüştür. Doğrudan etkilere ilişkin tüm bulgular Tablo 4.11’de gösterilmiştir.

Tablo 4.11

Doğrudan Etkilere Yönelik Bulguların Genel Gösterimi

| | PS | İB | MT | EY | TK |
|------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| EPDN | Pozitif Etki | Pozitif Etki | Pozitif Etki | Negatif Etki | Negatif Etki |
| PS | - | Pozitif Etki | Pozitif Etki | Negatif Etki | Negatif Etki |

Not. EPDN = etkili psikolojik danışman nitelikleri; PS = psikolojik sermaye; İB = işe bağlılık (iş yaşamında öznel iyi oluş); MT = mesleki tatmin, EY = eşduyum yorgunluğu, TK = tükenmişlik

Tablo 4.11’de etkili psikolojik danışman nitelikleri ve psikolojik sermayenin doğrudan etkilerine yönelik genel sonuçlar yer almaktadır. Buna göre etkili psikolojik danışman niteliklerinin, psikolojik sermaye, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık), mesleki

tatmin üzerinde doğrudan pozitif yönde; eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik üzerinde doğrudan negatif yönde anlamlı etkisi bulunmaktadır. Psikolojik sermayeye ilişkin doğrudan etkiler incelendiğinde ise, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve mesleki tatmin üzerinde doğrudan pozitif yönde; eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik üzerinde doğrudan negatif yönde anlamlı etkisi bulunduğu görülmektedir.

Araştırmada psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) üzerindeki etkisi ve bu etkide psikolojik sermayenin aracı rolünün incelenmesinde, doğrudan etkilerin yanı sıra dolaylı etkilerin de anlamlı olduğu; bu doğrultuda psikolojik sermayenin aracılık rolünün olduğu görülmüştür. Psikolojik sermayenin aracılık etkisine ilişkin tüm bulgular Tablo 4.12’de gösterilmiştir.

Tablo 4.12

Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisine Yönelik Bulguların Genel Gösterimi

| | İB | MT | EY | TK |
|------|----------------|----------------|--------------|--------------|
| EPDN | Kısmi Aracılık | Kısmi Aracılık | Tam Aracılık | Tam Aracılık |

Not. EPDN = etkili psikolojik danışman nitelikleri; İB = işe bağlılık (iş yaşamında öznel iyi oluş); MT= mesleki tatmin, EY = eşduyum yorgunluğu, TK = tükenmişlik

Tablo 4.12’de psikolojik sermayenin aracılık etkisine yönelik genel sonuçlar yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre psikolojik sermaye, etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve mesleki tatmin üzerindeki etkisinde kısmi aracılık rolü görmekte iken; eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik üzerindeki etkisinde tam aracılık rolü görmektedir.

Araştırmada, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) üzerindeki etkisi ve bu etkide psikolojik sermayenin aracı rolünün yanı sıra, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, deneyim ile süpervizyon ve psikoterapi hizmeti alıp almama durumları açısından anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Etkili psikolojik danışman niteliklerinin incelenmesine yönelik sonuçlar Tablo 4.13’te sunulmaktadır.

Tablo 4.13

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin İncelenmesine Yönelik Bulguların Genel Gösterimi

| | Cinsiyet | Yaş | Öğrenim Durumu | Deneyim | Süpervizyon Alma | Psikolojik Danışma Alma |
|------|----------|-----|----------------|---------|------------------|-------------------------|
| EPDN | FY | FY | FV | FV | FV | FY |

Not. FY = anlamlı düzeyde fark göstermemektedir; FV = anlamlı düzeyde fark göstermektedir; EPDN = etkili psikolojik danışman nitelikleri

Tablo 4.13'te etkili psikolojik danışman niteliklerinin incelenmesine yönelik sonuçlar sunulmuştur. Elde edilen bulgulara göre etkili psikolojik danışman nitelikleri, psikolojik danışmanların cinsiyet, yaş, deneyim ve psikolojik danışma hizmeti alıp almama durumlarına göre anlamlı düzeyde fark göstermemektedir. Bunun yanında etkili psikolojik danışman niteliklerinin, öğrenim durumuna göre lisansüstü öğrenim seviyesindeki psikolojik danışmanların lehine; süpervizyon alıp almama durumuna göre ise süpervizyon alan psikolojik danışmanların lehine anlamlı düzeyde fark gösterdiği bulunmuştur.

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu bölümde öncelikle, araştırmanın önceki bölümünde elde edilen bulgularla ilişkili olarak sonuçlara yer verilecektir. Ardından elde edilen sonuçlar alanyazın bağlamında tartışılacak ve bölüm, sonuçlar doğrultusunda önerilerin sunulması ile sonlandırılacaktır.

5.1. Sonuç

Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri alt boyutları olan mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolünün incelenmesine ilişkin bulgulara dayalı olarak aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Ayrıca psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, deneyim ile süpervizyon ve psikoterapi hizmeti alıp almaları açısından incelenmesi doğrultusunda elde edilen bulgulara yönelik sonuçlar da aşağıda sunulmaktadır.

1. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşamında öznel iyi oluşu (işe bağlılık), psikolojik sermayeyi ve iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından biri olan mesleki tatmini pozitif yönde; buna karşın yine iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan eşduyum yorgunluğu ve tükenmişliği negatif yönde yordadığı görülmüştür.
2. Psikolojik sermayenin, iş yaşamında öznel iyi oluşu (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından biri olan mesleki tatmini pozitif yönde; buna karşın yine iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan eşduyum yorgunluğu ve tükenmişliği negatif yönde yordadığı görülmüştür.
3. Psikolojik danışmanların, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) arasındaki ilişkide, psikolojik sermayenin kısmi aracılık rolü olduğu görülmüştür.
4. Psikolojik danışmanların, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile mesleki tatminleri arasındaki ilişkide, psikolojik sermayenin kısmi aracılık etkisi olduğu görülmüştür.

5. Psikolojik danışmanların, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile eşduyum yorgunluğu arasındaki ilişkide, psikolojik sermayenin tam aracılık rolünün olduğu bulunmuştur.
6. Psikolojik danışmanların, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkide, psikolojik sermayenin tam aracılık etkisi olduğu görülmüştür.
7. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin; psikolojik danışmanların cinsiyeti, yaşı, deneyimleri ve psikoterapi hizmeti alıp almaları açısından farklılaşmadığı bulunmuştur.
8. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, öğrenim durumuna göre incelendiğinde; etkili psikolojik danışman niteliklerinin lisansüstü eğitim düzeyinde olan psikolojik danışmanlarda, lisans eğitim düzeyinde olan psikolojik danışmanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.
9. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, süpervizyon alıp almama durumuna göre incelendiğinde; etkili psikolojik danışman niteliklerinin süpervizyon alan psikolojik danışmanlarda, süpervizyon almayan psikolojik danışmanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

5.2. Tartışma

Bu başlık altında, psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitelerinin (mesleki tatmin, eş duyum yorgunluğu, tükenmişlik) daha iyi açıklanabilmesi amacı ile oluşturulan ve kabul edilen modeller dahilinde yer almakta olan etkili danışman nitelikleri, psikolojik sermaye, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitesi (mesleki tatmin, eş duyum yorgunluğu, tükenmişlik) değişkenleri arasındaki ilişkiler, ilgili alanyazın dahilinde tartışılmıştır.

5.2.1. Psikolojik danışmanlarda iş yaşamında öznel iyi oluşa (işe bağlılık) yönelik kurulan aracılık modeli bulguları

Araştırmanın ilk hipotezi, ‘*Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü istatistiksel olarak anlamlıdır.*’ şeklinde ifade edilmiştir. Hipotez kurulurken etkili psikolojik danışman olmanın, danışmanların öncelikle psikolojik sağlıklarını korumaları ve psikolojik açıdan güçlü bir yapıya sahip olmalarını gerektirdiği (Hackney ve Cormier, 2008, s. 14) ve bu sayede etkili psikolojik danışman niteliklerine sahip olmanın, danışmanların psikolojik sermayeleri üzerinde etkili olabileceği

düşüncesinden yola çıkılmıştır. Hipotez kurulurken ayrıca psikolojik sermayesi yüksek etkili psikolojik danışmanların; yaptıkları işte kendilerine inanmaları, hem kişisel hem iş yaşamlarında karşılaştıkları stres faktörleriyle etkili bir şekilde başa çıkabilmeleri ve iş yaşamlarında danışanlarına, psikolojik danışma sürecine ve kendilerine dair umutlu ve iyimser bir bakış açısına sahip olmaları dolayısı ile çalışma yaşamlarında pozitif duyguları ve durumları daha çok deneyimleyebilecekleri; bu durumun ise iş yaşamında öznel iyi oluşları, yani işe bağlılıkları üzerinde etkili olabileceği düşüncesi hakim olmuştur.

Çalışma kapsamında etkili psikolojik danışman nitelikleri yordayıcı değişken, psikolojik sermaye aracı değişken ve iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) yordanan değişken olarak ele alınmıştır. Modelin değerlendirilmesinde yordayıcı değişkenin, yordanan ve aracı değişken üzerindeki doğrudan etkisi; aracı değişkenin yordanan değişken üzerindeki doğrudan etkisi ve yordayıcı değişkenin, aracı değişken üzerinden dolaylı etkisi incelenmiştir; bu doğrultuda model dahilindeki doğrudan ve dolaylı etkilerin anlamlı olduğu bulunmuştur. Bir başka deyişle araştırma sonuçları; psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu, ancak psikolojik sermaye kontrol edildiğinde bu etkinin anlamlılığını koruyarak azaldığını, yani psikolojik sermayenin kısmi aracı etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Dolayısı ile etkili psikolojik danışman nitelikleri, iş yaşamında öznel iyi oluşu (işe bağlılık), psikolojik sermayenin aracılığı ile açıklamaktadır.

İncelenen model dahilinde ele alınabilecek olan ilk doğrudan etki, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, psikolojik sermaye üzerindeki etkisidir. Araştırma sonuçları psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, psikolojik sermayeyi açıkladığını göstermektedir. Alanyazın incelendiğinde etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi doğrudan inceleyen bir çalışma bulunmamakla birlikte; psikolojik sermayenin alt boyutlarına ilişkin çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin; Yayla ve İkiz (2017, s. 36) tarafından yapılan çalışmada, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışma öz yeterliliği arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtilmiştir. Benzer şekilde Çapri ve Demiröz (2016, s. 1042), etkili psikolojik danışman niteliklerinin, duygusal zeka ile psikolojik danışma öz-yeterlik inançları arasında tam aracılık görevi gördüğünü ve dolayısı ile psikolojik danışma öz yeterliliği üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Öte yandan, etkili psikolojik danışman niteliklerinin psikolojik sermaye üzerindeki etkisini kuramsal bilgiler ışığında tartışmak mümkündür.

Etkili psikolojik danışman niteliklerine sahip psikolojik danışmanların, yardım verme konusunda gerekli bilgi birikimine sahip, yani, entelektüel açıdan yeterli oldukları; sahip oldukları teorik bilgiyi uygulamaya dökerken danışanın ihtiyaçlarını gözeterek esnek bir tavır takındıkları; danışma sürecinde danışanı destekleyici ve iyi niyetli oldukları ile hem yardım süreci dahilinde hem de kişisel yaşamlarında enerjik ve yüksek öz farkındalığa sahip oldukları söylenebilmektedir (İkiz ve Totan, 2014, s. 271). Bu noktada psikolojik danışmanların, etkili bir psikolojik danışman olmaları veya bu yönde çaba harcamalarının, aynı zamanda psikolojik sermayelerine de yatırım yapmalarında, kendilerini psikolojik açıdan güçlendirmelerinde etkili olmasının beklenen bir sonuç olduğu söylenebilmektedir. Zira günümüzde etkili bir psikolojik danışmanın, öz yeterlilik inancının (Pamukçu ve Demir, 2013, s. 212-214) umut ve iyimserliğinin (Wampold, 2011), esnekliğinin (Skovholt, 2012, s. 132-142) yüksek olmasına ilişkin yapılan vurgular bir bütün olarak ele alındığında, aslında psikolojik danışmanların psikolojik sermayelerinin güçlü olmasını işaret etmektedir. Bunun yanında psikolojik danışmanlar, kişilerin ruhsal ve fiziksel sağlıklarının korunması ve artırılması noktasında en önemli unsurlardan biri olarak karşımıza çıkmakta ve özellikle günümüz psikolojik danışma anlayışında insancıl ve pozitif bakış açısının etkileri ile birlikte, danışanların kullanılmamış potansiyellerini geliştirmelerine ve psikolojik açıdan güçlenmelerine destek olmaktadır (Egan, 2011, s. 43; Eryılmaz, 2017, s. 346-347). Dolayısı ile etkili danışmanların, danışanlarının psikolojik sermayelerini güçlendirebilmeleri adına gerekli bilgi ve beceriye sahip olmaları ve bu bilgi beceriyi danışan ihtiyaçlarına göre uygulamaya dökabilmeleri gerekmektedir. Bu noktada psikolojik danışmanların, teori ve uygulama açısından sahip oldukları tüm bu yeterliliğin, kendi yaşamlarına üzerinde de etkili olabileceği düşünülebilmektedir. Öte yandan, yardım süreci içerisinde psikolojik danışmanlar, kendi duygu, düşünce ve davranışları ile danışanlara model olmaktadır (Egan, 2011, s. 88). Bu doğrultuda etkili olma çabası içerisindeki bir danışmanın, danışanından önce kendi psikolojik sermayesini güçlendirmesi, gerekli durumlarda mesleki bilgilerini yaşamına adapte edebilmesinin önemli olduğu söylemek mümkündür.

Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin incelenmesinde tartışılabilir bir diğer konu ise psikolojik danışmanın, yardım süreci içerisinde danışanla birlikte gelişim gösterebileceği düşüncesidir. Etkili bir psikolojik danışman ile yürütülen yardım süreci sonunda, danışanın psikolojik sermayesinin güçlenmesi, psikolojik danışman için de ilham kaynağı olabilmektedir (Hernández, Gangsei ve

Engstrom, 2007, s. 229-230). Örneğin, Silveira ve Boyer (2015, s. 517-525) çalışmalarında, danışanlarının yardım süreci içerisinde sergiledikleri gelişim karşısında, psikolojik danışmanların kendi psikolojik sağlamlık, iyimserlik, umut ve öz yeterlilik düzeylerinde pozitif yönde gelişimler rapor ettiklerini belirtmiştir. Bu noktada psikolojik danışma sürecinde etkili psikolojik danışmanların, danışanlarını psikolojik sermayelerinin güçlenmesi noktasında desteklemelerinin; kendi psikolojik sermayelerine de yatırım yapmalarına olanak sağladığını söylemek mümkündür. Nitekim Carkhuff (2014, s. xiv) yardım etme sanatını ‘‘Yardım edenin, yardım alanla birlikte büyüebilme başarısı’’ olarak tanımlamaktadır.

Model dahilinde incelenebilecek olan doğrudan etkilerin bir diğeri etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) üzerindeki etkisidir. Bu noktada, psikolojik danışmanların, etkili psikolojik danışman niteliklerinin iş yaşamında öznel iyi oluşu (işe bağlılık) açıkladığı görülmektedir. Alanyazında etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışma bulunmamakla birlikte, ilişkiyi dolaylı olarak ortaya koyabilecek çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin Scanlan vd. (2013, s. 401), ruh sağlığı alanında çalışan ergoterapistler üzerinde yaptıkları çalışmada, beceri ve enerji bakımından işe yapılan yatırım arttıkça, çalışanların işe olan bağlılıklarının, dolayısı ile iyi oluşlarının arttığını ortaya koymuştur. Çalışanların işe bağlılığı noktasında Geldenhuys, Laba ve Venter, (2014, s. 5-9) yapılan bir diğer araştırmada, çalışanların yaptıkları işi anlamlı bulmalarının, işe bağlılığın gelişmesi üzerinde etkisi olduğu bulunmuştur. Belirtilen çalışmaların, psikolojik danışmanlar açısından yorumlanması mümkündür. Bu noktada, etkili bir psikolojik danışman olmak, mesleki ve kişisel gelişim açısından devamlı çabalamayı gerektiren bir süreçtir. Öyle ki psikolojik danışmanların, öğrenme isteklerini devamlı aktif tutmaları ve mesleki anlamda kendilerini yenilemeleri; yani bilişsel anlamda kendilerine yaptıkları yatırımın canlılığını korumaları gerektiğinden söz edilebilmektedir. Mesleğe ilişkin bu bilişsel çabanın yanı sıra, psikolojik danışmanların duygusal ve fiziksel enerjilerini korumaları ve yüksek tutmak adına çaba göstermeleri beklenmektedir (İkiz ve Totan, 2014, s. 271). Bunların yanında, her ne kadar işte anlam bulma, etkili psikolojik danışman nitelikleri arasında açıkça yer almasa da işlerinde etkili ve başarılı olan psikolojik danışmanların, kişilere sundukları yardım hizmeti doğrultusunda işlerini anlamlı, ilham verici olarak bulmaları ve bu doğrultuda yaptıkları işle gurur duymaları mümkündür (McLeod, 2009, s. 1). Bu noktada psikolojik danışmanların, işle ilgili çabalamaları, iş yaşamında enerjik, dinç olmaları, işte anlam bulmaları gibi durumlar, etkili profesyoneller

olmaları yolunda önem arz etmekle birlikte; aynı zamanda psikolojik danışmanların işe bağlılıkları noktasında da karşımıza çıkmaktadır (Bakker ve Demerouti, 2008, s. 209-210). Zira işe bağlılık, çalışanların, kusursuz performansa ulaşmak amacıyla çaba harcadıkları, kendilerini işlerine adadıkları ve bu yolda kendi etkililiklerinden emin oldukları, enerjik bir durumu ifade etmektedir (Olivier ve Rothmann, 2007, s. 49). En nihayetinde etkili psikolojik danışmanların, kendilerini bilişsel, duygusal ve fiziksel anlamda işlerine adadıkları söylenebilmekle birlikte; işe bağlılık da benzer şekilde, çalışanların kendilerini bilişsel, duygusal ve fiziksel açıdan işlerine vermesini gerektirmektedir (Kahn, 1990, s. 694). Dolayısı ile etkili bir psikolojik danışman olmanın, beraberinde işe bağlılığı da getirdiği söylenebilmektedir.

Modele ilişkin bir diğer doğrudan etki, psikolojik sermaye ile işe bağlılık arasındaki ilişkidir. Buna göre bireylerin psikolojik sermayelerine yaptıkları yatırım yapmaları, işe bağlılıkları üzerinde pozitif etkiye sahiptir. Psikolojik sermaye ile çalışanların iş yaşamında öznel iyi oluşları, yani işe bağlılıkları arasındaki ilişkinin beklenen noktada olduğu söylenebilmektedir. Bu doğrultuda, alanyazında çalışanların psikolojik sermayeleri ile iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar incelendiğinde, bu araştırmada elde edilen sonuçları, yani çalışanların psikolojik sermayelerinin yüksek olmasının, iş yaşamında öznel iyi oluşu (işe bağlılık) da artırdığını destekleyen araştırmaların bulunduğu görülmektedir (Joo vd., 2016, s. 1128; Karatepe ve Karadas, 2015; s. 1268-1270; Simons ve Buitendach, 2013, s. 6). Psikolojik sermayenin iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) üzerindeki etkisinin teorik açıdan da incelenebilmesi mümkündür. Nitekim; işe bağlılığın gelişmesinde, çalışanların sahip olduğu kişisel kaynaklar önemli bir etmen olarak ortaya çıkmaktadır. Birbirinden bağımsız olarak incelendiğinde kişisel kaynaklar, çalışanların öz yeterlilik inançları, öz saygıları, umut ve iyimserlikleri, esneklikleri gibi unsurları içermekle birlikte (Bakker ve Demerouti, 2007, s. 312); söz konusu kişisel kaynakların aslında psikolojik sermayeyi de işaret ettiği görülmektedir (Alessandri, Consiglio, Luthans ve Borgogni, 2018, s. 37). Dolayısı ile, iş yaşamında hedeflere ulaşma noktasında kendine güvenen, gerekli enerjiye ve çabaya sahip olan, iş taleplerinin ve stresine karşı dayanıklılık gösteren, yani psikolojik sermayesi güçlü olan bireylerin (Luthans vd., 2007, s. 3), işe bağlılıklarının da artacağı beklenebilmektedir.

İncelenen modele ilişkin araştırma sonuçları, doğrudan etkilerin yanı sıra, dolaylı etkilerin de anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu noktada, etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) üzerinde doğrudan etkiye sahip

olduğunu, ancak psikolojik sermaye kontrol edildiğinde bu etkide düşüş yaşandığını, dolayısı ile psikolojik sermayenin kısmi aracılık rolüne sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Diğer bir deyişle, etkili psikolojik danışman niteliklerinin, psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) üzerindeki etkisinde, psikolojik danışmanların işleri ile ilgili öz yeterlilik inançları, umut ve iyimserlikleri ile iş yaşamında karşılaştıkları zorluklar karşısında esnekliklerini koruyabilmeleri, yani psikolojik sermayeleri, bir köprü görevi görmektedir. Bu noktada iş yaşamında özel iyi oluşun (işe bağlılık), çalışanların işe (meslektaş/süpervizör desteği, öğrenme ve gelişim için uygun ortamın olması, sahip olunan becerilerin kullanılması vb.) ve kendilerine ilişkin mevcut kaynaklarından (esneklik, iyimserlik, öz yeterlilik, kişisel gelişim vb.) etkilendiğinin (Schaufeli, 2017, s. 120-124) vurgulanması önemli görülmektedir. Zira etkili psikolojik danışmanların sahip olduğu bir takım bilişsel, duygusal, ilişkisel ve psikolojik nitelikler (Hackney ve Cormier, 2008, s. 14; İkiz ve Totan, 2014, s. 271; Jennings ve Skovholt, 1999, s. 6-10; Wampold, 2011); aynı zamanda iş yaşamında öznel iyi oluşlarını (işe bağlılık) destekleyen kaynaklar arasında görülebilmektedir. Bu noktada psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri dahilinde yer alabilecek olan psikolojik kaynakları, yani psikolojik sermayeleri kontrol altında tutulduğunda; etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşamında öznel iyi oluşu (işe bağlılık), psikolojik sermaye üzerinden açıklıyor olmasının beklenen bir sonuç olduğunu söylemek mümkündür. Özetle, psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşlarının (işe bağlılık) artırılması ve sürdürülmesi noktasında, etkili birer psikolojik danışman olmak üzere çaba harcamalarının ve bu doğrultuda kendilerine yatırım yapmalarının yanı sıra, psikolojik sermayelerine yapacakları yatırımların da önemli olduğu söylenebilmektedir.

5.2.2. Psikolojik danışmanlarda iş yaşam kalitesine (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) yönelik kurulan aracılık modeli bulguları

Araştırmanın ikinci hipotezi, ‘*Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşam kaliteleri (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü istatistiksel olarak anlamlıdır.*’ şeklinde ifade edilmiştir. Hipotez kurulurken etkili bir psikolojik danışman olmanın, danışmanların öncelikle kendi psikolojik sağlıklarını korumaları ve psikolojik açıdan güçlü bir yapıya sahip olmalarını gerektirdiği (Hackney ve Cormier, 2008, s. 14) ve bu sayede etkili psikolojik danışman niteliklerine sahip olmanın, danışmanların psikolojik sermayeleri üzerinde etkili olabileceği düşüncesinden yola çıkılmıştır. Hipotez kurulurken ayrıca

psikolojik sermayesi yüksek etkili psikolojik danışmanların; işi yapabileceklerine ilişkin öz yeterlilik algısına, hem kişisel hem iş yaşamlarında karşılaştıkları stres faktörleriyle etkili bir şekilde başa çıkabilmeleri ve iş yaşamlarında danışanlarına, psikolojik danışma sürecine ve kendilerine dair umutlu ve iyimser bir bakış açısına sahip olmaları dolayısı ile çalışma yaşamlarında karşılaştıkları stres faktörleri karşısında uygun başa çıkma yöntemleri geliştirebilecekleri, stres durumlarını yönetebilecekleri ve bu doğrultuda psikolojik sermayelerinin, iş yaşam kalitelerini (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) etkileyebileceği düşüncesi hakim olmuştur.

Çalışma kapsamında etkili psikolojik danışman nitelikleri yordayıcı değişken, psikolojik sermaye aracı değişken ve iş yaşam kalitesi (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) yordanan değişken olarak ele alınmıştır. Modelin değerlendirilmesinde yordayıcı değişkenin, yordanan ve aracı değişken üzerindeki doğrudan etkisi; aracı değişkenin yordanan değişken üzerindeki doğrudan etkisi ve yordayıcı değişkenin, aracı değişken üzerinden dolaylı etkisi incelenmiş; bu doğrultuda model dahilindeki doğrudan ve dolaylı etkilerin anlamlı olduğu bulunmuştur. Bir başka deyişle araştırma sonuçları; psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşam kaliteleri (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Ancak bu etkide psikolojik sermaye kontrol edildiğinde psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin mesleki tatmin üzerindeki etkisinin anlamlılığını koruyarak azaldığı; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu üzerindeki etkisinin ise anlamını kaybettiği görülmüştür. Dolayısı ile psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, mesleki tatmini, psikolojik sermayenin kısmi aracılığı ile açıklamakta iken; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğunu tam aracılığı ile açıklamaktadır.

İncelenen modeller dahilinde ele alınabilecek olan ilk doğrudan etki, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, psikolojik sermaye üzerindeki etkisidir. Araştırma sonuçları psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, psikolojik sermayeyi açıkladığını göstermektedir. Araştırmada, etkili psikolojik danışman niteliklerinin psikolojik sermaye üzerindeki etkisine ilişkin tartışmanın, araştırma dahilinde yer alan bir önceki tartışma başlığı altında ayrıntılı bir şekilde ele alınmış olması doğrultusunda (bkz., başlık 5.2.1., para. 3-4); bu başlık içerisinde kısaca incelenmiştir. Bu doğrultuda, psikolojik danışmanların etkili danışman niteliklerinin, psikolojik sermayeleri üzerindeki etkisinin beklenen bir sonuç olduğunu söylemek mümkündür. Nitekim psikolojik danışma sürecinde danışanlarının psikolojik sermayelerini artırmak üzere gerekli bilgi ve beceriye sahip danışmanların (Eryılmaz, 2017, s. 346-347); etkili birer rol

model olmaları noktasında (Egan, 2011, s. 88) öncelikle kendi psikolojik sermayelerinin yüksek olmasının beklenebileceği söylenebilmektedir. Bunun yanında psikolojik danışmanların, danışma süreci içerisinde, danışanları ile birlikte gelişim göstermeleri doğrultusunda, sundukları etkili yardım sonucunda kendi psikolojik yapılarına da katkı sağlayabilecekleri görülmektedir (Hernández vd., 2007, s. 229-230).

Araştırmada ortaya konulan modellere ilişkin bir diğer doğrudan etki ise etkili psikolojik danışman nitelikleri ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkidir. Araştırma dahilinde iş yaşam kalitesi, kavramın pozitif tarafını ifade eden mesleki tatmin ile negatif tarafını oluşturan tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu ile ortaya konulmuştur. Buna göre etkili psikolojik danışman nitelikleri, mesleki tatmini pozitif yönde; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğunu negatif yönde anlamlı yordamaktadır. Bu noktada psikolojik danışmanların, kendilerini etkili kılabilecek niteliklere sahip olmaları ve bu yönde çaba harcamaları, iş yaşamında mesleki tatmini yaşamalarında destekleyici bir etken olmakla birlikte; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu yaşamalarında önleyici nitelik taşıyabilmektedir. Alanyazında etkili psikolojik danışman nitelikleri ile danışmanların iş yaşam kalitelerini doğrudan inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanamamakla birlikte; dolaylı açıdan araştırma bulgularını destekleyen çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin Ekşi, Ismuk ve Parlak (2015, s. 93-94) tarafından yapılan çalışmada, psikolojik danışmanların dinleme becerileri arttıkça, iş doyumlarında da artış olduğu ortaya konulmuştur. Özabacı vd. (2004, s. 16-21) tarafından yapılan bir diğer araştırmada, psikolojik danışmanların, kendilerini etkili kılabilecek ideal özelliklere sahip olmalarının, tükenmişlikten korunmaları ve bununla baş etmeleri noktasında önemli olduğu belirtilmiştir. Thompson vd. (2014, s. 58) tarafından yapılan araştırmada ise, ruh sağlığı çalışanlarının yüksek öz farkındalığa sahip olmaları ve uygun başa çıkma stratejilerini kullanmaları ile mesleki tatmin deneyimlemelerinin, eşduyum yorgunluğunu negatif yönde etkilediği ortaya konulmuştur.

Etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışmanların iş yaşam kaliteleri arasındaki ilişkinin, beklenen yönde olduğunu belirtmek mümkündür. Nitekim, psikolojik danışmanların, yardım mesleği doğası gereği yüksek düzeyde strese maruz kaldıkları ve bu doğrultuda tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu gibi, iş yaşamlarını negatif yönde etkileyebilecek deneyimlere açık oldukları sıkça belirtilmekle birlikte; etkili psikolojik danışmanların maruz kaldıkları bu stresi yönetme becerilerine sahip olmaları gerektiği söylenebilmektedir (Corey, 2008, s. 38-39; Sommers-Flanagan ve Sommers-Flanagan, 2015, s. 79-80). Etkili psikolojik danışman niteliklerine sahip danışmanlar ayrıca,

psikolojik açıdan sağlıklı ve kendisine ilişkin öz farkındalığı yüksek kimselerdir (Hackney ve Cormier, 2008, s. 14). Öte yandan, etkili bir psikolojik danışman enerjiktir (İkiz ve Totan, 2014, s. 271). Dolayısı ile etkili danışmanların hem iş hem kişisel yaşamlarında enerjilerini yüksek tutmak amacı ile profesyonel donanımlarından da yararlanarak kendilerini güçlü kılabilecek faaliyetlerde bulunmaları beklenmektedir. Bu doğrultuda etkili psikolojik danışman niteliklerine sahip olmanın, psikolojik danışmanların iş yaşamında karşılaştıkları strese karşı oluşturduğu tepkileri fark etme ve kontrol altında tutmalarında ve bu doğrultuda tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu yaşamamasında önleyici bir nitelik taşıdığını söylemek mümkündür. Diğer taraftan etkili psikolojik danışmanların, danışma sürecini başarıya götürme noktasında gerekli ve yeterli mesleki ve kişisel donanıma sahip olmaları (İkiz ve Totan, 2014, s. 271; Jennings ve Skovholt, 1999, s. 6-10; Wampold, 2011) ve bu sayede başkalarına etkin yardım sunabilme, yapılan işte anlam bulma gibi pozitif durumları deneyimleyebilmelerinin (McLeod, 2009, s. 1), mesleki tatmin yaşamlarını artırabilmektedir (Stamm, 2010, s. 12).

Araştırma dahilinde incelenecek doğrudan etkilerden bir diğeri, psikolojik sermaye ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkidir. Buna göre kişilerin psikolojik sermayelerinin güçlü olması; yani bireylerin öz yeterlilik inançlarının, umut ve iyimserlikleri ile esnekliklerinin yüksek olması, iş yaşamlarında mesleki tatmini deneyimlemelerinde ve tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğunun önlenmesinde etkilidir. Psikolojik sermayenin, çalışanların mesleki tatmini yaşamları üzerinde pozitif; tükenmişlik ile eşduyum yorgunluğu yaşamları üzerinde ise negatif etkilerinin olması beklenen bir sonuç olarak görülebilmektedir. Bu doğrultuda, alanyazında çalışanların psikolojik sermayeleri ile iş yaşam kaliteleri arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar incelendiğinde, çalışanların psikolojik sermayelerinin güçlü olmasının, mesleki tatmini daha fazla yaşamlarında destekleyici (Erkuş ve Fındıklı, 2013, s. 311; Çakmak ve Arabacı, 2017, s. 900); tükenmişlik (Ocak ve Güler, 2017, s. 124-126; Tösten, Arslantaş ve Şahin, 2017, s. 738-739) ve eşduyum yorgunluğunu (Suping ve Taliaferro, 2015, s. 35) yaşamlarında ise önleyici nitelik taşıdığı görülmektedir. Nitekim tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu, bireylerin, belirli bir işi yapıyor olmalarından kaynaklanan stres ve işin talepleri ile başa çıkamamaları ve bu anlamda çevresel ve kişisel kaynaklarının yetersiz kalması ile ilgili ve işin etkili bir şekilde yapılamamasına neden olan negatif durumlardır (Freudenberger, 1974, s. 159; Ocak ve Güler, 2017, s. 118; Yeşil vd., 2010, s. 112). Öte yandan psikolojik sermayesi yüksek kişilerin, zorluklar karşısında psikolojik açıdan sağlam kalan, kendini toplama

gücü olan; kendine güvenen, pozitif atıflarda bulunabilen ve başarıya ulaşmak için enerjisi ve alternatifleri olan kimseler olduğunu söylemek mümkündür. Bu noktada psikolojik sermaye, kişileri, tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğundan koruyabilecek güçlü kişisel kaynaklar olarak görülebileceği gibi; bir işi yapmanın, başarmanın pozitif yönünü ifade eden mesleki tatmini desteklemesi beklenmektedir.

İncelenen modellere ilişkin araştırma sonuçları, doğrudan etkilerin yanı sıra, dolaylı etkilerin de anlamlı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu noktada, etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşam kalitesi alt boyutları olan mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik üzerinde doğrudan etkiye sahip olduğu görülmektedir. Ancak bu etkide psikolojik sermaye kontrol edildiğinde psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin mesleki tatmin üzerindeki etkisinin anlamlılığını koruyarak azaldığı; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu üzerindeki etkisinin ise anlamını kaybettiği görülmüştür. Dolayısı ile psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, mesleki tatmini, psikolojik sermayenin kısmi aracılığı ile açıklamakta iken; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğunu tam aracılığı ile açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, etkili psikolojik danışman niteliklerinin, psikolojik danışmanların iş yaşam kaliteleri (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) üzerindeki etkisinde, psikolojik danışmanların işleri ile ilgili öz yeterlilik inançları, umut ve iyimserlikleri ile iş yaşamında karşılaştıkları zorluklar karşısında esnekliklerini koruyabilmeleri, yani psikolojik sermayeleri, köprü görevi görmektedir.

Araştırmada iş yaşam kalitesine (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) ilişkin modellerde yer alan dolaylı etkiler daha ayrıntılı incelenmesi gerekli görülmektedir. Psikolojik danışmanların iş yaşam kalitelerinin negatif boyutlarını oluşturan tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğunun, danışmanların yardım verme isteklerinde azalma, yardım verme konusunda yetersiz-etkisiz hissetme, yardım sunulan kişiye karşı duyarsızlaşma gibi meslek yaşamına ilişkin olumsuz tutumlar sergilemelerine sebep olduğu belirtilebilmekle birlikte; temelde psikolojik danışmanlık mesleğinin beraberinde getirebileceği çeşitli stres faktörleri doğrultusunda ortaya çıktığını söylemek mümkündür (Uslu ve Buldukoğlu, 2017, s. 421-423). Öte yandan, kişisel ve mesleki anlamda öz farkındalığa sahip psikolojik danışmanların, bu stres unsurlarına ilişkin de farkındalık geliştirmeleri ve bu doğrultuda enerjilerini korumalarını sağlayacak aktivitelerde bulunmaları, bu doğrultuda çaba harcamaları beklenebilmektedir (Corey, 2008, s. 42-43). Dolayısı ile etkili psikolojik danışman niteliklerine sahip olmanın, tükenmişlik ve eşduyum yorgun-

luğunu önleyebileceği düşünülmektedir. Nitekim yardım çalışanları üzerinde yapılan çeşitli araştırmalar, profesyonellik algısı (Jang, Kim ve Kim, 2016, s. 6), yardım etme algısı ve yeteneği (Mohammadi, Peyrovive Mahmoodi, 2017, s. 276), öz farkındalık (Killian, 2008, s. 41) gibi etkili psikolojik danışman nitelikleri arasında yer alabilecek olan unsurların, tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu yaşamada önleyici olduğunu göstermektedir. Öte yandan psikolojik danışmanların, etkili psikolojik danışman niteliklerine sahip olmalarının etkileyebileceği bir yapı olan psikolojik sermayenin de iş yaşamında karşılaşılan stres unsurları ile başa çıkma noktasında etkili olmaktadır (Javaheri, 2017, s. 85-100). Bu doğrultuda, etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşam kalitesinin alt boyutları olan eşduyum yorgunluğu ve tükenmişliği, psikolojik sermaye üzerinden açıklıyor olmasının beklenen bir sonuç olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmada iş yaşam kalitesine (mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu, tükenmişlik) ilişkin modellerde yer alan dolaylı etkilerden bir diğeri ise mesleki tatmin ile ilgilidir. İş yaşam kalitesinin pozitif yönünü ifade eden mesleki tatmin ele alındığında, kavramın, yardım vermekten duyulan hazzı, işini başarılı bir şekilde yerine getirmekten duyulan memnuniyeti işaret ettiği görülmektedir (Yılmaz ve Üstün, 2018, s. 206). Bu noktada mesleki tatmin yaşayan kişilerin, işleri ile ilgili etkili uygulayıcılar olarak gördükleri, yaptıkları işte başarılı olduklarına inandıkları söylenebilmektedir. Dolayısı ile etkili psikolojik danışman niteliklerine sahip psikolojik danışmanların, aynı zamanda başarılı birer uygulayıcı olma noktasında gerekli özelliklere sahip oldukları da göz önünde bulundurulduğunda, mesleki tatmin yaşamaları beklenebilmektedir. Bunun yanında psikolojik danışmanların, etkili psikolojik danışman niteliklerine sahip olmaları ile ilişkili olabilecek olan öz yeterlilik algıları, umut, iyimserlik ve esneklikleri, yani psikolojik sermayeleri de psikolojik danışmanların mesleki tatmin yaşamaları noktasında etkili olabilmektedir. Bu anlamda psikolojik sermaye yapısının tümü ve alt boyutlarının, mesleki tatmin ile ilişkisinin incelendiği çalışmalar, bu görüşü doğrular niteliktedir (Bozgeyikli, 2012, s. 650; Radeka ve Hicks, 2018; s. 5). Bu doğrultuda, etkili psikolojik danışman niteliklerinin, iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan mesleki tatmini psikolojik sermaye üzerinden açıklıyor olmasının beklenen bir sonuç olduğunu söylemek mümkündür. Özetle, psikolojik danışmanların iş yaşam kalitelerinin negatif boyutunu oluşturan eşduyum yorgunluğu ve tükenmişliğin önlenmesi ile pozitif boyutunu oluşturan mesleki tatminin artırılması ve sürdürülmesi noktasında, etkili birer psikolojik danışman olmak üzere çaba harcamalarının ve bu doğrultuda kendilerine yatırım yapmalarının yanı sıra, psikolojik sermayelerine yapacakları yatırımların da önemli olduğu söylenebilmektedir.

5.2.3. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin incelenmesine yönelik bulguların tartışılması

Bu başlık altında, çalışma dahilinde yer almakta olan araştırma sorularının tartışılması amaçlanmıştır. Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, psikolojik danışmanların yaşları, cinsiyetleri, öğrenim durumları, deneyimleri ile süpervizyon ve psikoterapi hizmeti alıp almamalarına göre incelenmiştir. Aşağıda elde edilen bulgulara ilişkin tartışma sunulmaktadır.

Araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, yaşa göre farklılaşmadığı ortaya konulmuştur. Buna göre psikolojik danışmanların kaç yaşında olduklarının, sahip oldukları psikolojik danışman nitelikleri üzerinde etkisi olmadığını söylemek mümkündür. Literatür incelendiğinde bu bulgunun karşılaştırılabileceği tek araştırmanın Yayla (2016, s. 70) tarafından yapıldığı ve elde edilen sonuçların, mevcut araştırma bulgusunu desteklediği görülmektedir. Bunun yanında, araştırma sonuçlarına paralel nitelik göstermekte olan dolaylı araştırmalar bulunmaktadır. Örneğin Alver (2005, s. 29), psikolojik danışmanlık ve rehberlik öğrencileri üzerinde yürüttüğü çalışmada, psikolojik danışmanların etkililiğinde rol oynayabilecek unsurlardan biri olan empatik becerilerin, psikolojik danışman adaylarının yaşlarına göre anlamlı olarak farklılaşmadığını bulmuştur. Ulaşılan sonuçların, etkili psikolojik danışmanların sahip oldukları çeşitli kişisel özellikler üzerinden de tartışmak mümkündür. Nitekim etkili bir psikolojik danışmanın sahip olması istenen ve beklenen, değişime açık olma, mizah anlayışına sahip olma, samimi ve dürüst olma gibi özellikler (Corey, 2008, s. 22-23), psikolojik danışmanların yaşlarından ziyade kişilik yapıları ile ilişkilendirilebilecek nitelikler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada, araştırma bulguları itibari ile etkili psikolojik danışman niteliklerinin, psikolojik danışmanların yaşları ile ilişkili olmadığı; bunun yanında etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışmanların yaşları arasındaki ilişkinin daha iyi anlaşılabilmesi amacı ile bu konuda daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç duyulduğu söylenebilmektedir.

Araştırma bulguları, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin cinsiyete göre farklılaşmadığını ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda psikolojik danışmanların kadın veya erkek olmalarının, etkili bir psikolojik danışman olmaları noktasında etkisi olmadığı söylenebilmektedir. Literatür incelendiğinde bulguların, Yayla (2016, s. 69) tarafından psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile ilgili araştırma sonuçları ile benzer nitelik taşıdığı görülmektedir. Bunun yanında, araş-

tırma bulgularını dolaylı olarak destekleyebileceği düşünölen çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Örneğın; Uslu ve Arı (2005, s. 516), psikolojik danışmanlar üzerinde yürüttükleri çalışma, etkili psikolojik danışman nitelikleri arasında sayılabilecek fiziksel ve psikolojik dinleme danışma becerilerinin, cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaşmadığını ortaya koymuştur. Öte yandan psikolojik danışmanların ve danışman adaylarının etkili psikolojik danışman becerileri arasında gösterilebilecek empatik beceri (Alver, 2005, s. 29; Çetinkaya-Yıldız ve Toprak, 2016, s. 519) gibi unsurların cinsiyete göre farklılaştığı çalışmalar da bulunmaktadır. Bu noktada, araştırma sonuçlarının tersi yönde bulguların elde edildiği bu çalışmalarda, etkili psikolojik danışman niteliklerinin bir bütün incelenmemesinin, elde edilen sonuçlar arasındaki farklılığı açıklayabileceği düşünülmektedir. Nitekim bu araştırma dahilinde etkili psikolojik danışman nitelikleri, psikolojik danışmanların yalnızca mesleki becerileri veya empatik eğilimleri doğrultusunda değil; bilişsel, duygusal, fiziksel ve psikolojik açıdan psikolojik danışmanların bir bütün olarak ele alınması ile incelenmiştir. Sonuç olarak etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışmanların cinsiyetleri arasındaki ilişkinin daha sağlıklı bir şekilde ortaya konulabilmesi amacı ile, bu doğrultuda daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç duyulduğu söylenebilmektedir.

Araştırmada, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, öğrenim durumuna göre farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesi doğrultusunda ortaya konulan bulgular, etkili psikolojik danışman niteliklerinin psikolojik danışmanların eğitim düzeyleri doğrultusunda anlamlı olarak farklılaştığını ortaya koymuştur. Bu noktada lisansüstü öğrenim düzeyinde olan psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, lisans düzeyinde olanlara görece daha yüksek bulunmuştur. Dolayısı ile eğitim düzeyi yükseldikçe, psikolojik danışmanların etkililiğinin arttığı söylenebilmektedir. İlgili literatür incelendiğinde bulguların karşılaştırılabileceği tek araştırmanın Yayla (2016, s. 71) tarafından yapıldığı ve araştırmada elde edilen sonuçların, bu araştırma dahilinde ortaya konulan bulguları desteklediği görölmektedir. Bunun yanında, araştırma sonuçlarına dolaylı olarak paralel nitelik gösterebileceği düşünölen araştırmalar bulunmaktadır. Örneğın; Pamuk ve Yıldırım (2016, s. 12-13) tarafından psikolojik danışmanlar üzerinde yürütölen çalışma sonuçlarına göre, lisansüstü eğitim düzeyinde olan psikolojik danışmanların, lisans düzeyinde olan psikolojik danışmanlara göre, bireysel psikolojik danışma uygulamasına ilişkin eğitimlere (ders harici) katılma oranları daha yüksek bulunmuştur. Bu noktada etkili bir psikolojik danışmanın bilgili, öğrenme isteğine sahip ve bu

doğrultuda çaba göstermekten kaçınmayan kişiler olmaları gerektiği göz önünde bulundurulduğunda (İkiz ve Totan, 2014, s. 271); kendilerine eğitimler doğrultusunda mesleki anlamda yaptıkları yatırımların, etkili bir psikolojik danışman olmaları yolunda destekleyici olabileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışmanların öğrenim durumları arasındaki ilişkinin daha sağlıklı bir şekilde ortaya konulabilmesi amacı ile, bu doğrultuda daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç duyulduğu söylenebilmektedir.

Araştırmada, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin, deneyime göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelenmesi doğrultusunda ortaya konulan bulgular, etkili psikolojik danışman niteliklerinin psikolojik danışmanların kıdemleri doğrultusunda anlamlı olarak farklılaşmadığını ortaya koymuştur. Dolayısı ile psikolojik danışmanların meslekte geçirdikleri sürenin az veya çok olması, etkili danışman niteliklerinin düzeyi üzerinde etkili olmamaktadır. İlgili literatür incelendiğinde bulguların karşılaştırılabileceği tek araştırmanın Yayla (2016, s. 73) tarafından yapıldığı ve araştırmada elde edilen sonuçların, bu araştırma dahilinde ortaya konulan bulguları desteklediği görülmektedir. Bunun yanında, araştırma sonuçlarına dolaylı olarak paralel nitelik gösterebileceği düşünülen araştırmalar bulunmaktadır. Örneğin, Uslu ve Arı (2005, s. 517) tarafından yapılan araştırmada, psikolojik danışmanların fiziksel ve psikolojik dinleme danışma becerilerinin, kıdemleri ile ilişkili olmadığı ortaya konulmuştur. Yapılan bir başka araştırmada ise Güçlücan (2016, s. 89), psikolojik danışmanların kültürel duyarlılık algıları ile meslekte geçirdikleri süre arasında anlamlı ilişki olmadığını saptamıştır. Sunulan araştırmalar dahilinde incelenmiş olan danışma becerileri ve kültüre duyarlılık gibi konular, psikolojik danışmanların etkililiğinde rol oynayan unsurlar olarak karşımıza çıkması doğrultusunda, mevcut araştırma bulgularını destekler nitelikte oldukları düşünülmektedir. Bu noktada psikolojik danışmanların sahip olduğu kültüre duyarlılık, etkin dinleme becerisi gibi niteliklerin, deneyimlerine doğrultusunda farklılaşmaması şaşırtıcı değildir. Nitekim, bu özellikler, psikolojik danışmanların kişisel özellikleri olarak ele alınabilmekte ve deneyimlerinden ziyade kendi görüşleri ve kişilik yapıları ile ilişkili görülebilmektedir. Bununla birlikte mevcut araştırma bulgularının aksi yönde sonuçların elde edildiği çalışmalar da bulunmaktadır. Örneğin Goldberg vd. (2016, s. 8), yaklaşık 5 yıl süre ile terapistleri inceledikleri araştırmada, son derece küçük bir ilişki olmakla birlikte terapistlerin zaman içerisinde daha az etkili hale geldiklerini ortaya koymuştur. Bu noktada etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışmanların deneyimleri arasındaki

ilişkinin daha sağlıklı bir şekilde ortaya konulabilmesi amacı ile, bu doğrultuda daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç duyulduğu söylenebilmektedir.

Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, süpervizyon alıp almama durumuna göre incelendiğinde, psikolojik danışman niteliklerinin süpervizyon alan psikolojik danışmanların lehine farklılaştığı bulunmuştur. Dolayısı ile, psikolojik danışmanların meslek hayatlarında süpervizyon hizmeti almalarının, etkili psikolojik danışman niteliklerini desteklediği söylenebilmektedir. İlgili literatür incelendiğinde psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile süpervizyon alıp almamaları arasındaki ilişkinin incelendiği herhangi bir çalışmaya rastlanmamakla birlikte; bu ilişkiyi dolaylı olarak destekleyebilecek bazı araştırmalar bulunmaktadır. Örneğin; Aladağ (2014, s. 460-472), lisans ve lisansüstü öğrenim görmekte olan psikolojik danışmanlar ile yürüttükleri çalışmada, süpervizörler ve akranlar yolu ile alınan geri bildirimlerin; öğrencilerin oturma yönetme, mesleki öz yeterlik, mesleki bilgi, beceri ve farkındalık ve kişisel farkındalıkları üzerinde olumlu etkileri olduğunu ortaya koymuştur. Benzer şekilde Meydan (2015, s. 8), süpervizyon alan psikolojik danışman adaylarının içerik ve duygu yanıtıma becerilerinin, almayanlara görece daha yüksek olduğunu saptamıştır. Sunulan araştırmalar doğrultusunda süpervizyon almanın, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman özelliklerini destekleyebileceği düşünülmektedir. Bununla birlikte etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışmanların süpervizyon alıp almamaları arasındaki ilişkinin daha sağlıklı bir şekilde ortaya konulabilmesi amacı ile, bu doğrultuda daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç duyulduğu söylenebilmektedir.

Araştırmada son olarak psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri, danışmanların psikoterapi hizmeti alıp almama durumuna göre incelenmiş; psikolojik danışman niteliklerinin, danışmanların psikoterapi sürecinden geçip geçmemelerine göre farklılaşmadığı bulunmuştur. Bu doğrultuda psikolojik danışmanların, kendilerinin psikoterapi sürecinden geçmelerinin, etkili psikolojik danışman nitelikleri üzerinde etkisi olmadığı söylenebilmektedir. Öte yandan araştırma dahilinde, daha önce psikoterapi hizmeti alan psikolojik danışmanların, bu süreç içerisindeki yaşantıları ayrıntılı olarak incelenmemiştir. Bu noktada psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikoterapi sürecinden geçip geçmemeleri arasındaki ilişkinin incelenmesinde; danışmanların sürece gönüllü katılım sağlayıp sağlamamaları, alınan psikoterapi hizmetinin süresi, hizmetin etkililiğine ilişkin algıları gibi diğer faktörlerin ayrıntılı olarak ele alınmasının daha sağlıklı sonuçlar ortaya koyabileceği düşünülmektedir. Nitekim ilgili literatür incelendiğinde, psikolojik danışman ve psikoterapistlerin psikoterapi sürecinden

geçmelerinin hem profesyonel hem kişisel anlamda gelişim göstermeleri, psikolojik danışma sürecinde danışan yaşantılarını daha iyi anlamaları, psikolojik danışma hizmetlerine inançlarının artması gibi pozitif etkilerinin olduğu görülmektedir (Macran, Stiles ve Smith, 1999, s. 419; Rake ve Paley, 2009, s. 281-292; Bike, Norcross ve Schatz, 2009, s. 19). Bununla birlikte psikolojik danışmanların, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikoterapi alıp almamaları arasındaki ilişkinin incelendiği herhangi bir çalışmanın bulunmaması doğrultusunda, etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik danışmanların süpervizyon alıp almamaları arasındaki ilişkinin daha iyi anlaşılabilmesi için, bu doğrultuda daha fazla araştırma yapılmasına ihtiyaç duyulduğu söylenebilmektedir.

5.3. Öneriler

Araştırma sonucunda ulaşılan bulgular, psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ve psikolojik sermayelerinin, iş yaşamlarında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu bulgular ışığında aşağıdaki öneriler yapılabilmektedir.

5.3.1. Psikolojik danışman eğitimi programlarına ve eğiticilere yönelik öneriler

1. Araştırma dahilinde etkili psikolojik danışman niteliklerinin, süpervizyon alan psikolojik danışmanlarda, süpervizyon almayan psikolojik danışmanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu noktada lisans ve lisansüstü düzeydeki psikolojik danışman eğitimi programlarında süpervizyon desteğine yer verilmesi; bu anlamda süpervizyon hizmetlerinin psikolojik danışmanların eğiticileri tarafından desteklenmesi, ulaşılabilir kılınması önemli görülmektedir.

5.3.2. İlgili kurumlar ve yöneticilere yönelik öneriler

1. Bireylerden toplumlara değin sunulan psikolojik yardım hizmetinde psikolojik danışmanlar merkezi bir rolde bulunmakla birlikte; psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve iş yaşam kaliteleri, sundukları hizmeti etkileyebilmektedir. Bu çalışmada psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerine ve güçlü psikolojik sermayeye sahip olmalarının, iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve mesleki tatminleri üzerinde pozitif; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu üzerinde negatif etkiye sahip olduğu görül-

müştür. Bu noktada psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerini ve psikolojik sermayelerini artıracak hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi önemli görülmektedir.

2. Araştırma dahilinde etkili psikolojik danışman niteliklerinin, lisansüstü eğitim düzeyinde olan psikolojik danışmanlarda, lisans düzeyindeki psikolojik danışmanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu doğrultuda psikolojik danışmanların, lisansüstü eğitime devam etmelerinin teşvik edilmesi; bu anlamda çalıştıkları kurumlar ve yöneticileri tarafından desteklenmesinin, psikolojik danışmanların daha etkili hizmet sunabilmeleri açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

5.3.3. Psikolojik danışmanlara yönelik öneriler

1. Araştırma dahilinde psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ve psikolojik sermayelerinin, iş yaşamında öznel iyi oluş (işe bağlılık) ve mesleki tatmin yaşamalarında destekleyici; tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu yaşamalarında ise önleyici nitelik taşıdığı bulunmuştur. Bu noktada psikolojik danışmanların mesleki ve psikolojik anlamda kendilerine yatırım yapmaları (eğitime katılma, psikolojik danışma hizmeti alma, süperziyon hizmeti alma gibi) önemli görülmektedir.

5.3.4. Araştırmacılara yönelik öneriler

1. Bu araştırmada, psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitelerinin daha iyi açıklanabilmesi amacı ile etkili psikolojik danışman nitelikleri ile psikolojik sermayenin etkileri incelenmiştir. Alanyazında bu anlamda yapılan çalışmaların sınırlı sayıda olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşları (işe bağlılık) ve iş yaşam kalitelerinin incelendiği çalışmaların artırılması önerilmektedir.
2. Araştırmada psikolojik danışmanların iş yaşamında öznel iyi oluşları, işe bağlılık kavramı doğrultusunda ele alınmış ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği ile ölçülmüştür. İş yaşamında öznel iyi oluşun ölçülmesi amacı ile farklı kavramlar ve bu doğrultuda farklı ölçeklerden yararlanılması önerilmektedir.
3. Araştırmada psikolojik danışmanların iş yaşam kalitelerinin ölçülmesinde mesleki tatmin, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik alt ölçeklerinden oluşan Çalışanlar

İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği kullanılmıştır. Gelecek çalışmalarda iş yaşam kalitesini farklı alt boyutlar çerçevesinde ele alındığı ölçeklerin kullanılması önerilmektedir.

4. Araştırma dahilinde psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman nitelikleri ve psikolojik sermayelerinin, iş yaşamlarında pozitif duygu ve durumları deneyimlemeleri üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Etkili psikolojik danışman nitelikleri ve psikolojik sermayenin geliştirilebilir nitelikte olması dolayısı ile bu kavramların ve psikolojik danışmanlar üzerindeki etkilerinin, nitel araştırmalar doğrultusunda incelenmesinin, ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abdel-Khalek, A. M. (2010). Quality of life, subjective well-being, and religiosity in Muslim college students. *Quality of Life Research, 19*(8), 1133-1143. doi: 10.1007/s11136-010-9676-7
- Ackerman, S. J., & Hilsenroth, M. J. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review, 23*(1), 1–33. doi:10.1016/s0272-7358(02)00146-0
- Ahmed, M. A. (2012). The role of self-esteem and optimism in job satisfaction among teachers of private universities in Bangladesh. *Asian Business Review, 1*(2), 114-120.
- Ahola, K., & Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of Affective Disorders, 104*(1-3), 103-110. doi: 10.1016/j.jad.2007.03.004
- Akçay, V. H. (2011a). *Pozitif psikolojik sermayenin kişisel değerler bakımından iş tatminine etkisi ve bir araştırma* (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Akçay, V. H. (2011b). Pozitif psikolojik sermaye kavramı ve işletmelerde sürdürülebilir rekabet üstünlüğünü sağlamadaki rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13*(1), 73-98.
- Akçay, V. H. (2012). Pozitif psikolojik sermayenin iş tatmini ile ilişkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2*(1), 123-140.
- Akdoğan, R. ve Ceyhan, E. (2011). Terapötik ilişkide insan faktörü. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 3*(1), 117-141.
- Akgün, E. (2014). Annelerde stres ve tükenmişlik. *Journal of Human Sciences, 11*(2), 238-250.
- Akman, Y. ve Korkut, F. (1993). Umut ölçeği üzerine bir araştırma. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 9*(9), 193-202.
- Aksu, G., Eser, M. T. ve Güzeller, C. O. (2017). *Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi ile yapısal eşitlik modeli uygulamaları*. Ankara: Detay.
- Aladağ, M. (2014). Psikolojik danışman eğitiminin farklı düzeylerinde bireyle psikolojik danışma uygulaması süpervizyonunda kritik olaylar. *Ege Eğitim Dergisi, 15*(2), 428-475.

- Alessandri, G., Consiglio, C., Luthans, F., & Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance. *Career Development International*, 23(1), 33-47.
- Aliyev, R. ve Tunc, E. (2015). Self-efficacy in counseling: The role of organizational psychological capital, job satisfaction, and burnout. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 190, 97-105.
- Alver, B. (2005). Psikolojik danışma ve rehberlik eğitimi alan öğrencilerin empatik beceri ve karar verme stratejilerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 19-34.
- ACA (American Counseling Association). (2014). *ACA Code of Ethics*. Alexandria, VA: Author.
- APA (American Psychological Association). (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. Washington, DC: American Psychological Association.
- APA (American Psychological Association). (2019a). *Counseling psychology*. <https://www.apa.org/ed/graduate/specialize/counseling> adresinden erişilmiştir.
- APA (American Psychological Association). (2019b). *The road to resilience*. <https://www.apa.org/helpcenter/road-resilience> adresinden erişilmiştir.
- Arı, G. S., Bal, H. ve Bal, E. Ç. (2010). İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: Yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 143-166.
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17-28. doi:10.1037/a0016998
- Aydemir-Sevim, S. ve Hamamcı, Z. (1999). Psikolojik danışmanların mesleki doyumları ile mesleki yeterlilikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(12), 39-46.
- Aydın, S. ve Atalay, T. D. (2015). *Öz-düzenlemeli öğrenme*, Ankara: Pegem Akademi.
- Aydiner-Boylu, A. ve Paçacıoğlu, B. (2016). Yaşam kalitesi ve göstergeleri. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8(15), 137-150.
- Aypay, A. (2008). Gerçekçi olmayan iyimserlik kuramı. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(1), 19-34.
- Baker, F., & Intagliata, J. (1982). Quality of life in the evaluation of community support systems. *Evaluation and Program Planning*, 5(1), 69-79. doi:10.1016/0149-7189(82)90059-3

- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265–269. doi:10.1177/0963721411414534
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. doi:10.1108/02683940710733115
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. doi:10.1108/13620430810870476
- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. (2011). Subjective well-being in organizations. G. M. Spreitzer, & K. S. Cameron (Eds), *The Oxford handbook of positive organizational scholarship* içinde (s. 178-189). New York, NY: Oxford University Press.
- Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 147-154. doi: 10.1002/job.515
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170–180. doi:10.1037/1076-8998.10.2.170
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200. doi:10.1080/02678370802393649
- Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2014). Work engagement. P.C. Flood, & Y. Freeney (Eds), *The blackwell encyclopedia of management- organizational behavior* içinde (s. 111-115). West Sussex, UK: Wiley
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 231-274.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. doi:10.1037/0033-295X.84.2.191
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. V. S. Ramachaudran (Ed), *Encyclopedia of human behavior* içinde (s. 71-81). New York: Academic Press.

- Bandura, A. (2008). An agentic perspective on positive psychology. S. J. Lopez (Ed), *Positive psychology: Exploring the best in people* içinde (s. 167-196). Westport, CT, US: Praeger Publishers/Greenwood Publishing Group
- Bandura, A. (2010). Self-efficacy: I. B. Weiner, & W. E. Craighead (Eds), *The Corsini encyclopedia of psychology* içinde (s. 1534-1536). New Jersey: John Wiley & Sons
- Baş-Atik, Z. (2018). *Öğretmenlerin işle bütünleşme düzeylerinin beş faktör kişilik özellikleri, iş doyumunu ve öznel iyi oluşla ilişkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Beh, L., & Rose, R. C. (2007). Linking QWL and job performance: Implications for organizations. *Performance Improvement*, 46(6), 30-35. doi:10.1002/pfi.139
- Bernstein, S. D. (2003). Positive organizational scholarship: Meet the movement: An interview with Kim Cameron, Jane Dutton, and Robert Quinn. *Journal of Management Inquiry*, 12(3), 266–271. doi:10.1177/1056492603256341
- Bike, D. H., Norcross, J. C., & Schatz, D. M. (2009). Processes and outcomes of psychotherapists' personal therapy: Replication and extension 20 years later. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 46(1), 19-31.
- Bitmiş, M., Sökmen, A. ve Turgut, H. (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 27-40.
- Borluk, S. (2014). İş yaşamı kalitesi ve verimlilik ilişkisi-I. *Verimlilik Dergisi*, 2014(4), 16-21.
- Bozgeyikli, H. (2012). Self efficacy as a predictor of compassion satisfaction, burnout, compassion fatigue: A study on psychological counselors. *African Journal of Business Management*, 6(2), 646-651.
- Brey, P. (2012). The good life in a technological age. P. Brey, A. Briggie, & E. Spence (Eds), *Well-being in philosophy, psychology, and economics* içinde (s. 15-34). New York, NY: Routledge.
- Büyükdüvenci, S. (1993). Aristoteles'te mutluluk kavramı. *Felsefe Dünyası*, 9, 41-45.
- Camcı, Y. ve Ercan, L. (2017). Psikolojik danışmanların kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(9), 402-429.

- Cameron, K. S., & Caza, A. (2004). Introduction: contributions to the discipline of positive organizational scholarship. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 731-739. doi: 10.1177/0002764203260207
- Capella, M. E., & Andrew, J. D. (2004). The relationship between counselor job satisfaction and consumer satisfaction in vocational rehabilitation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 47(4), 205–214. doi:10.1177/00343552040470040201
- Carkhuff, R. R. (2014). *21. yüzyılda yardım etme sanatı* (R. Karaca ve E. İkiz, Çev.). Ankara: Nobel.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2014). Dispositional optimism. *Trends in Cognitive Sciences*, 18(6), 293-299.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Segerstrom, S. C. (2010). Optimism. *Clinical Psychology Review*, 30, 879–889.
- Caza, B. B., & Caza, A. (2008). Positive organizational scholarship: A critical theory perspective. *Journal of Management Inquiry*, 17(1), 21-33.
- Coetzee, S. K., & Klopper, H. C. (2010). Compassion fatigue within nursing practice: A concept analysis. *Nursing & Health Sciences*, 12(2), 235–243. doi:10.1111/j.1442-2018.2010.00526.x
- Corey, G. (2008). *Psikolojik danışma, psikoterapi kuram ve uygulamaları* (T. Ergene, Çev.). Ankara: Mentis.
- Cormier, S., Nurius, P. S., & Osborn, C. J. (2009). *Interviewing and change strategies for helpers: Fundamental skills and cognitive behavioral interventions*. Belmont: Brooks/Cole.
- Coşkun, S., Şarlak, K. ve Taştan, H. (2015). Psikiyatri hemşirelerinde öğrenilmiş güçlük ve iş yaşamı kalitesi: Karşılaştırmalı bir çalışma. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(1), 84-101.
- Çakar, F. S., Karataş, Z., ve Çakır, M. A. (2014). Yetişkin yılmazlık ölçeği: Türk kültürüne uyarlanması. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32, 22-39.
- Çakmak, S. M. ve Arabacı, B. İ. (2017). Öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye algılarının iş doyumları ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 16(62), 890- 909.
- Çapri, B. ve Demiröz, Z. (2016). Duygusal zekâ düzeyi ve psikolojik danışma öz-yeterlik inançları arasındaki ilişkide etkili psikolojik danışman niteliklerinin aracı rolü.

- Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(3), 1037-1048. doi: 10.17860/mersinefd.282399
- Çetin, F. ve Varoğlu, A. K. (2015). Psikolojik sermaye, performans, ayrılma niyeti ve iş tatmini etkileşimi: Cinsiyetin düzenleyici rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(2), 105-113.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2011). Psikolojik dayanıklılığın iş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarındaki rolü. *İşGüç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi* 13(3),81-94.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çetinkaya-Yıldız, E. ve Toprak, E. (2016). Psikolojik danışman adaylarının empatik eğilim, utangaçlık, olumsuz değerlendirilme korkusu ve sosyal beceri düzeylerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. *Mediterranean Journal of Humanities*, 6(2), 513-530. doi: 10.13114/MJH.2016.313
- Çoban, D. ve Demirtaş, H. (2011). Okulların akademik iyimserlik düzeyi ile öğretmenlerin örgütsel bağlılığı arasındaki ilişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 17(3), 317-348.
- Dang, Y., & Sangganjanavanich, V. F. (2015). Promoting counselor professional and personal well-being through advocacy. *Journal of Counselor Leadership and Advocacy*, 2(1), 1-13. doi: 10.1080/2326716X.2015.1007179
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamalarının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ile ilişkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(3), 453-464.
- Denizli, S. (2009). Psikolojik danışma süreç ve sonuç araştırmaları kapsamında psikolojik danışma becerileri üzerine bir tarama. *Ege Eğitim Dergisi*, 10(1), 1-21.
- Denizli, S., Pamukçu, B. ve Meydan, B. (2016). Psikolojik danışma süreç ve sonuç araştırmalarında danışana ilişkin bir değişken: psikolojik zihinlilik. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(40), 419-431.
- Deutsch, C. J. (1985). A survey of therapists' personal problems and treatment. *Professional Psychology: Research and Practice*, 16(2), 305-315.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E. (2006). Guidelines for national indicators of subjective well-being and III-being. *Journal of Happiness Studies*, 7(4): 397- 404.
- Diener, E., & Ryan, K. (2009). Subjective well-being: A general overview. *South African Journal of Psychology*, 39(4), 391-406.

- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2015). National accounts of subjective well-being. *American Psychologist*, 70(3), 234–242. doi:10.1037/a0038899
- Dikmen, Y. ve Aydın, Y. (2016). Hemşirelerde merhamet yorgunluğu: Ne? Nasıl? Ne Yapmalı? *Journal of Human Rhythm*, 2(1), 13-21.
- Dockery, A. M. (2003). *Happiness, life satisfaction and the role of work: Evidence from two Australian surveys*. 10th National Conference on Unemployment' da sunulan bildiri, Newcastle, UK.
- Doğan, T. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(1), 56-64.
- Doğan, T. (2015). Kısa psikolojik sağlamlık ölçeği'nin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 93-102.
- Doğan, T. ve Sapmaz, F. (2012). Kişiler arası ilişki tarzları ve öznel iyi oluş. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 10(3), 585-602.
- Doğan, T., Eryılmaz, A. ve Ercan, L. (2014). İşe bağlılığın öznel iyi oluş üzerindeki yordayıcı rolü: Akademisyenler üzerine bir çalışma. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 48-57.
- Doğan, T., Sapmaz, F., Tel, F. D., Sapmaz, S. ve Temizel, S. (2012). Meaning in life and subjective well-being among Turkish university students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 55, 612-617.
- Doğanülkü, H. A. (2019). *Psikolojik danışmanların mesleki bağlılıklarının bir yordayıcısı olarak psikolojik danışma öz-yeterliliği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Donaldson, S. I., & Ko, I. (2010). Positive organizational psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base. *Journal of Positive Psychology*, 5(3), 177-191. doi: 10.1080/17439761003790930
- DSÖ (Whoqol Group). (1995). The world health organization quality of life assessment (WHOQOL): Position paper from the world health organization. *Social Science & Medicine*, 41(10), 1403-1409.
- Dufault, K., & Martocchio, B. C. (1985). Symposium on compassionate care and the dying experience. Hope: Its spheres and dimensions. *The Nursing Clinics of North America*, 20(2), 379-391.
- Duggleby, W., Cooper, D., & Penz, K. (2009). Hope, self-efficacy, spiritual well-being and job satisfaction. *Journal of Advanced Nursing*, 65(11), 2376-2385. doi: 10.1111/j.1365-2648.2009.05094.x

- Durkin, M., Beaumont, E., Hollins-Martin, C. J., & Carson, J. (2016). A pilot study exploring the relationship between self-compassion, self-judgement, self-kindness, compassion, professional quality of life and wellbeing among UK community nurses. *Nurse Education Today*, 46, 109–114. doi:10.1016/j.nedt.2016.08.030
- Dutton, J. E. & Glynn, M. A. (2007). Positive organizational scholarship. C. L. Cooper, & J. Barling (Eds), *Handbook of organizational behavior* içinde (s. 693-712). London: SAGE Publications.
- Egan, G. (2011). *Psikolojik danışma becerileri* (Ö. Yüksel, Çev.). İstanbul: Kaknüs.
- Eid, D., & Diener, E. (2001). Norms for experiencing emotions in different cultures: Inter- and intranational differences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(5), 869-885.
- Eisenberg, S., & Delaney, D. J. (1993). *Psikolojik danışma süreci* (N. Ören ve M. Takkaç, Çev.). İstanbul: MEB
- Ekşi, H., Ismuk, E. ve Parlak, S. (2015). Okul psikolojik danışmanlarında iş doyumunun yordayıcısı olarak psikolojik danışma öz yeterliği ve dinleme becerileri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(2), 84-103. doi: 10.17240/aibuefd.2015.15.2-5000161314
- Envick, B. R. (2005). Beyond human and social capital: The importance of positive psychological capital for entrepreneurial success. *The Entrepreneurial Executive*, 10, 41-52.
- Erdem, M. (2010). Öğretmen algılarına göre liselerde iş yaşamı kalitesi ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 16(4), 511-537.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi'nde sunulan bildiri, Ankara.
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42 (2), 302-318.
- Eryılmaz, A. (2013). Pozitif psikolojinin psikolojik danışmanlık ve rehberlik alanında gelişimsel ve önleyici hizmetler bağlamında kullanılması. *The Journal of Happiness and Well-Being*, 1(1), 1-19.
- Eryılmaz, A. (2015). Sistem yaklaşımı açısından kötümserlik. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 7(4), 391-400.
- Eryılmaz, A. (2017). Pozitif psikoterapiler. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 9(3), 346-362.

- Eryılmaz, A. ve Doğan, T. (2012). İş yaşamında öznel iyi oluş: Utrecht işe bağlılık ölçeğinin psikometrik niteliklerinin incelenmesi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 49-55.
- Eryılmaz, A. ve Ercan, L. (2011). Öznel iyi oluşun cinsiyet, yaş grupları ve kişilik özellikleri açısından incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(36), 139-151.
- Eryılmaz, A. ve Mutlu-Süral, T. (2014). *Kuramdan uygulamaya bireyle psikolojik danışma*. Ankara: Anı.
- Esin, Ö. ve Deniz, M. E. (2014). Üniversite öğrencilerinin psikolojik sağlamlık düzeylerinin duygusal zeka açısından incelenmesi. *İlköğretim Online*, 13(4), 1240-1248.
- Everall, R. D., & Paulson, B. L. (2004). Burnout and secondary traumatic stress: impact on ethical behaviour. *Canadian Journal of Counselling*, 38(1), 25-35.
- Farber, B. A., & Heifetz, L. J. (1981). The satisfactions and stresses of psychotherapeutic work: A factor analytic study. *Professional Psychology*, 12(5), 621-630. doi:10.1037/0735-7028.12.5.621
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433-1441. doi:10.1002/jclp.10090
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal Of Management Reviews*, 12(4), 384-412.
- Flanagan, J. C. (1978). A research approach to improving our quality of life. *American Psychologist*, 33(2), 138-147. doi:10.1037/0003-066x.33.2.138
- Forgeard, M. J. C., & Seligman, M. E. P. (2012). Seeing the glass half full: A review of the causes and consequences of optimism. *Pratiques Psychologiques*, 18(2), 107-120. doi:10.1016/j.prps.2012.02.002
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2(3), 300-319. doi:10.1037/1089-2680.2.3.300
- Freud, S. (2012). *Haz ilkesinin ötesinde* (E. Aktan, Çev.). Ankara: Alter
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Fulton, C. L. (2016). Mindfulness, self-compassion, and counselor characteristics and session variables. *Journal of Mental Health Counseling*, 38(4), 360-374.
- Gable, S. L., & Haidt, J. (2005). What (and why) is positive psychology? *Review of General Psychology*, 9(2), 103-110. doi:10.1037/1089-2680.9.2.103
- Garmezy, N. (1993). Children in poverty: Resilience despite risk. *Psychiatry*, 56, 127-136.

- Geerling, D. M., & Diener, E. (2018). Effect size strengths in subjective well-being research. *Applied Research in Quality of Life*. Erken çevrimiçi yayın. doi: 10.1007/s11482-018-9670-8.
- Geldenuys, M., Laba, K., & Venter, C. M. (2014). Meaningful work, work engagement and organisational commitment. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 01-10.
- Genç, A. (2014). *Psikolojik dayanıklılığın örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi: Görgül bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Başkent Üniversitesi, Ankara.
- Gerrig, R. J., & Zimbardo, P. G. (2012). *Psikolojiye giriş: Psikoloji ve yaşam* (G. Sart, Çev.). Ankara: Nobel.
- Gillham, J. E., Shatté, A. J., Reivich, K. J., & Seligman, M. E. P. (2001). Optimism, pessimism, and explanatory style. E. C. Chang (Ed), *Optimism & pessimism: implications for theory, research, and practice* içinde (s. 53–75). Washington, DC: APA
- Gizir, C. A. (2016). Psikolojik sağlamlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler üzerine bir derleme çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(28), 113-128.
- Goldberg, S. B., Rousmaniere, T., Miller, S. D., Whipple, J., Nielsen, S. L., Hoyt, W. T., & Wampold, B. E. (2016). Do psychotherapists improve with time and experience? A longitudinal analysis of outcomes in a clinical setting. *Journal of Counseling Psychology*, 63(1), 1–11. doi:10.1037/cou0000131
- Göçen, A. (2019). Öğretmenlerin yaşam anlamı, psikolojik sermaye ve cinsiyetinin psikolojik iyi oluşlarına etkisi. *Cumhuriyet Uluslararası Eğitim Dergisi*, 8(1), 135-153.
- Gökmenoğlu, T., Eret, E. ve Kiraz, E. (2010). Crises, reforms, and scientific improvements: Behaviorism in the last two centuries. *Ilkogretim Online*, 9(1), 292-299.
- Groth-Marnat, G., Roberts, R., & Beutler, L. E. (2001). Client characteristics and psychotherapy: Perspectives, support, interactions, and implications for training. *Australian Psychologist*, 36(2), 115-121.
- Güçlücan, N. (2016). *Psikolojik danışmanların kültürel duyarlılık algılarının demografik ve mesleki değişkenler açısından incelenmesi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

- Gülbahar, B. (2017). The relationship between work engagement and organizational trust: A study of elementary school teachers in Turkey. *Journal of Education and Training Studies*, 5(2), 149-159. doi: 10.11114/jets.v5i2.2052
- Gülcan, A. ve Bal, P. N. (2014). Genç yetişkinlerde iyimserliğin mutluluk ve yaşam doyumu üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Asian Journal of Instruction*, 2(1), 41-52.
- Gümüş, A. E. ve Gümüş, M. A. (2016). Bilgilendirilmiş onay: Psikolojik danışma sürecinin yasal ve etik yükümlülüğü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(31), 69-79.
- Hablemitoğlu, Ş. ve Özmete, E. (2012). Sosyal çalışmacıların iş yaşamı kalitesi: Şefkat yorgunluğu, tükenmişlik, stres kaynakları, iş tatmini ve kariyer olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 171-213.
- Hackney, H., & Cormier, S. (2008). *Psikolojik danışma ilke ve teknikleri: Psikolojik yardım süreci el kitabı* (T. Ergene ve S. Aydemir-Sevim, Çev.). Ankara: Mentis.
- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affective Disorders*, 141(2-3), 415-424. doi:10.1016/j.jad.2012.02.043
- Halinski, K. H. (2009). *Predicting beginning master's level counselor effectiveness from personal characteristics and admissions data: An exploratory study* (Unpublished doctoral dissertation). University of North Texas, Texas.
- Hamilton, M. (2008). Compassion fatigue: What school counsellors should know about secondary traumatic stress. *Alberta Counsellor*, 30(1), 9-21.
- Hansen, A., Buitendach, J. H., & Kanengoni, H. (2015). Psychological capital, subjective well-being, burnout and job satisfaction amongst educators in the Umlazi region in South Africa. *SA Journal of Human Resource Management*, 13(1), 1-9.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279. doi:10.1037/0021-9010.87.2.268
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York, The Guilford Press.
- Hayes, J. A. (2004). The inner world of the psychotherapist: A program of research on countertransference. *Psychotherapy Research*, 14(1), 21-36.

- Heppner, P. P., & Heesacker, M. (1983). Perceived counselor characteristics, client expectations, and client satisfaction with counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 30(1), 31–39. doi:10.1037/0022-0167.30.1.31
- Hernández, P., Gangsei, D., & Engstrom, D. (2007). Vicarious resilience: A new concept in work with those who survive trauma. *Family process*, 46(2), 229-241.
- Hiçdurmaz, D. ve İnci, F. A. (2015). Eşduyum yorgunluğu: tanımı, nedenleri ve önlenmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 7(3), 295-303.
- Hill, A. P., & Curran, T. (2016). Multidimensional perfectionism and burnout: A meta-analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 20(3), 269–288. doi:10.1177/1088868315596286
- Hill, C. E., & Knox, S. (2009). Processing the therapeutic relationship. *Psychotherapy Research*, 19(1), 13-29, doi: 10.1080/10503300802621206
- Hoffman, J. J. (1985). Client factors related to premature termination of psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 22(1), 83–85. doi:10.1037/h0088530
- Hong, K. S., Tan, K. W., & Bujang, S. (2010). Relationships between work life quality of teachers with work commitment, stress and satisfaction: A study In Kuching, Sarawak, Malaysia. *Jurnal Teknologi*, 52(1), 1-15. doi: 10.11113/jt.v52.133
- Hudgins, T. A. (2016). Resilience, job satisfaction and anticipated turnover in nurse leaders. *Journal of Nursing Management*, 24(1), 62-69.
- Igbaria, M., Parasuraman, S., & Badawy, M. K. (1994). Work experiences, job involvement, and quality of work life among information systems personnel. *MIS Quarterly*, 18(2), 175-201.
- İşıkhan, V. (2016). Çalışanlarda tükenmişlik sendromu. M. Gülhan ve Ü. Yılmaz (Ed), *Akciğer kanserinde destek tedavisi içinde* (s. 366-391). İstanbul: TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi.
- Ivey, A., & Ivey, M. (1990). Assessing and facilitating children's cognitive development: Developmental counseling and therapy in a case of child abuse. *Journal of Counseling & Development*, 68, 299-305.
- İkiz, E. ve Totan, T. (2014). Etkili psikolojik danışman niteliklerinin değerlendirilmesine ilişkin ölçek geliştirme çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 5(42), 269-279.
- İkiz, F. E. (2010). Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(2), 25-43.

- Jackson, M., & Thompson, C. L. (1971). Effective counselor: Characteristics and attitudes. *Journal of Counseling Psychology, 18*(3), 249–254. doi:10.1037/h0030862
- Jang, I., Kim, Y., & Kim, K. (2016). Professionalism and professional quality of life for oncology nurses. *Journal of Clinical Nursing, 25*(19-20), 2835–2845.
- Javaheri, A. (2017). *Psychological capital: an internal resource for counseling students coping with academic and clinical stress* (Unpublished doctoral dissertation). The College of William & Mary, Virginia.
- Jennings, L., & Skovholt, T. M. (1999). The cognitive, emotional, and relational characteristics of master therapists. *Journal of Counseling Psychology, 46*(1), 3–11. doi:10.1037/0022-0167.46.1.3
- Jensen, S. M., Luthans, K. W., Lebsack, S. A., & Lebsack, R. R. (2007). Optimism and employee performance in the banking industry. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship, 12*(3), 57-72.
- Ji, J. L., Holmes, E. A., & Blackwell, S. E. (2017). Seeing light at the end of the tunnel: Positive prospective mental imagery and optimism in depression. *Psychiatry Research, 247*, 155-162.
- Joinson, C. (1992). Coping with compassion fatigue. *Nursing, 22*, 116-120.
- Joo, B. K., & Lee, I. (2017). Workplace happiness: Work engagement, career satisfaction, and subjective well-being. *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship, 5*(2), 206-221.
- Joo, B. K., Lim, D. H., & Kim, S. (2016). Enhancing work engagement. *Leadership & Organization Development Journal, 37*(8), 1117–1134. doi:10.1108/lodj-01-2015-0005
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 86*, 80–92. doi: 10.1037//0021-9010.86.1.80
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68*(1), 29-32.
- Kahn, J. H., Achter, J. A., & Shambaugh, E. J. (2001). Client distress disclosure, characteristics at intake, and outcome in brief counseling. *Journal of Counseling Psychology, 48*(2), 203–211. doi:10.1037/0022-0167.48.2.203
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*(4), 692-724.

- Kahn, W. A. (1992). To be fully there: Psychological presence at work. *Human Relations*, 45(4), 321–349. doi:10.1177/001872679204500402
- Kaplan, D. M., Tarvydas, V. M., & Gladding, S. T. (2014). 20/20: A vision for the future of counseling: The new consensus definition of counseling. *Journal of Counseling & Development*, 92(3), 366-372.
- Karababa, A. (2012). *Psikolojik danışmanlarda olumlu mükemmeliyetçilik ve olumsuz mükemmeliyetçilik düzeylerinin iş doyumunu ve yaşam doyumunu yordamadaki rolü* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Kararımak, Ö. (2016). Psikolojik sağlık, risk faktörleri ve koruyucu faktörler. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 129-142.
- Karaköse, B. ve Bozgeyikli, H. (2012). Örgütsel bağlılık ve çalışma yaşamı kalitesi arasındaki ilişki: Rehberlik araştırma merkezlerinde çalışan personel üzerine bir çalışma. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(2), 164-180.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar-ilkeler-teknikler*. Ankara: Nobel.
- Karatepe, O. M. ve Karadas, G. (2015). Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction? A study in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1254-1278.
- Kavgacı, H. ve Çalık, T. (2017). Öğretmenlerin işle bütünleşme düzeylerinin örgütsel ve bireysel değişkenlerle ilişkisi: Bir çoklu aracılık modeli. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 23(2), 223-248.
- Kavlu, İ. ve Pınar, R. (2009). Acil servislerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyumlarının yaşam kalitesine etkisi. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 29(6), 1543-1555.
- Keleş, H. N. (2011). Pozitif psikolojik sermaye: tanımı, bileşenleri ve örgüt yönetimine etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
- Kerr, A. W., Hall, H. K., & Kozub, S. A. (2002). *Doing statistics with SPSS*. Sage.London.
- Kesici, Ş. (2008). Yeni psikolojik ihtiyaç değerlendirme ölçeğinin türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması: doğrulayıcı faktör analizi sonuçları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (20), 493-500.
- Keyes, C. L. (2006). Subjective well-being in mental health and human development research worldwide: An introduction. *Social Indicators Research*, 77(1), 1-10.

- Kılıç, R. ve Keklik, B. (2012). Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi ve motivasyona etkisi üzerine bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 147-160.
- Killian, K. D. (2008). Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout, and self-care in clinicians working with trauma survivors. *Traumatology*, 14(2), 32–44. doi:10.1177/1534765608319083
- Koller, S. L., & Hicks, R. E. (2016). Psychological capital qualities and psychological well-being in Australian mental health professionals. *International Journal of Psychological Studies*, 8(2), 41-53. doi: 10.5539/ijps.v8n2p41
- Korkmaz, G. ve Sadık, F. (2011). İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin okul yaşam kalitesini algılama düzeylerinin incelenmesi. *İlköğretim Online*, 10(1), 285-301.
- Korkut-Owen, F., Tuzgöl-Dost, M. ve Bugay, A. (2014). Psikolojik danışman eğitimcilerinin psikolojik danışman adaylarının mesleğe ilişkin kişisel eğilimleri hakkındaki görüşleri. *Journal of Human Sciences*, 11(1), 1037-1055.
- Korkut-Owen, F., Tuzgöl-Dost, M. ve Bugay-Sökmez, A. (2018). Psikolojik danışman eğitiminde mesleğe ilişkin (profesyonel) kişisel eğilimi değerlendirme: Ölçek geliştirme çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 8(49), 173-191.
- Kraus, V. I. (2005). Relationship between self-care and compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout among mental health professionals working with adolescent sex offenders. *Counseling & Clinical Psychology Journal*, 2(2), 81-88.
- Kuzgun, Y. (2002). *Rehberlik ve psikolojik danışma*. Ankara: ÖSYM
- Kuzgun, Y., Aydemir-Sevim, S. ve Hamamcı, Z. (1999). Mesleki doyum ölçeğinin geliştirilmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(11), 14-18.
- Kümbül-Güler, B. ve Emeç, H. (2006). Yaşam memnuniyeti ve akademik başarıda iyimserlik etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 129-149.
- Lambert, M. J., & Vermeersch, D. A. (2002). Effectiveness of psychotherapy. M. Hersen, & W. Sledge (Eds), *Encyclopedia of psychotherapy* içinde (s. 709-714). USA: Elsevier
- Lawson, G., & Myers, J. E. (2011). Wellness, professional quality of life, and career-sustaining behaviors: What keeps us well? *Journal of Counseling & Development*, 89(2), 163–171. doi:10.1002/j.1556-6678.2011.tb00074.x

- Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn, D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., Yu, K. (2007). Development and initial psychometrics of the Counselor Burnout Inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40(3), 142-154.
- Leiter, M. P., & Bakker, A. B. (2010). Work engagement: Introduction. A. B. Bakker, & M. P. Leiter (Eds), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* içinde (s. 1-10). New York, NY: Psychology Press.
- Levine, M. F., Taylor, J. C., & Davis, L. E. (1984). Defining quality of working life. *Human Relations*, 37(1), 81-104.
- Linley, P. A., & Joseph, S. (2007). Therapy work and therapists' positive and negative well-being. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 26(3), 385-403.
- Linley, P. A., Joseph, S., Harrington, S., & Wood, A. M. (2006). Positive psychology: Past, present, and (possible) future. *The Journal of Positive Psychology*, 1(1), 3-16. doi: 10.1080/17439760500372796
- Lucas, R. E. (2018). *Exploring the associations between personality and subjective well-being. Handbook of well-being*. Salt Lake City, UT: DEF Publishers.
- Luthans, B. C., Luthans, K. W., & Avey, J. B. (2014). Building the leaders of tomorrow: The development of academic psychological capital. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21(2), 191–199. doi:10.1177/1548051813517003
- Luthans, F. (1988). Successful vs. effective real managers. *Academy of Management Perspectives*, 2(2), 127-132.
- Luthans, F. (2002a). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72. doi:10.5465/AME.2002.6640181
- Luthans, F. (2002b). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695–706. doi:10.1002/job.165
- Luthans, F., & Avolio, B. (2009). The "point" of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 291-307. doi: 10.1002/job.589
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160. doi:10.1016/j.orgdyn.2004.01.003
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321–349. doi:10.1177/0149206307300814

- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology, 60*, 541-572.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review, 1*(02), 249–271. doi:10.1111/j.1740-8784.2005.00011.x
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons, 47*(1), 45-50.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2015). *Psychological Capital and Beyond*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, K. W., Lebsack, S. A., & Lebsack, R. R. (2008) Positivity in healthcare: Relation of optimism to performance. *Journal of Health Organization and Management, 22*(2), 178-188, doi:10.1108/14777260810876330
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development, 71*(3), 543-562.
- Macey, W., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology, 1*(1), 3-30. doi:10.1111/j.17549434.2007.0002.x
- Macran, S., Stiles, W. B., & Smith, J. A. (1999). How does personal therapy affect therapists' practice? *Journal of Counseling Psychology, 46*, 419–431.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate Behavioral Research, 39*(1), 99–128. doi:10.1207/s15327906mbr3901_4
- Maddux, J. E., & Kleiman, E. M. (2016). Self-efficacy: A foundational concept for positive clinical psychology. A. M. Wood, & J. Johnson (Eds), *The wiley handbook of positive clinical psychology içinde* (s. 89-101). UK: Wiley-Blackwell.
- Malinowski, P., & Lim, H. J. (2015). Mindfulness at work: Positive affect, hope, and optimism mediate the relationship between dispositional mindfulness, work engagement, and well-being. *Mindfulness, 6*(6), 1250-1262.
- Manjunath, S. J., & Kurian, S. (2011). Impact of quality work life of the hotel employees in customer satisfaction: A study on star hotels in Bangalore. *South Asian Journal of Tourism and Heritage, 4*(2), 78-92.

- Marar, Z. (2003). *Mutluluk paradoksu: Özgürlük ve onaylanma* (S. Çağlayan, Çev.) İstanbul: Kitap Yayınevi.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7(1), 63-74. doi: 10.1016/S0962-1849(98)80022-X
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. doi.org/10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. G. Fink (Ed.) *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior: Handbook of stress içinde* (s. 351-359). USA: Elseiver
- Masten A. S. (2001). Resilience process in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- Masten, A. S., & Gewirtz, A. H. (2006). Resilience in development: The importance of early childhood. Tremblay, R. E., Barr, R. G., & Peters. R. D. (Eds), *Encyclopedia on Early Childhood Development içinde* (s. 1-6). Montreal: Centre of Excellence for Early Childhood Development
- Masten, A., & Barnes, A. (2018). Resilience in children: Developmental perspectives. *Children*, 5(7), 98-114. doi:10.3390/children5070098
- McCann, I. L., & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*, 3(1), 131-149. doi:10.1002/jts.2490030110
- McLeod, J. (2009). *An introduction to counseling*. UK: McGraw-Hill Education.
- McNeill, B. W., May, R. J., & Lee, V. E. (1987). Perceptions of counselor source characteristics by premature and successful terminators. *Journal of Counseling Psychology*, 34(1), 86-89. doi:10.1037/0022-0167.34.1.86
- Memiş, K., Hoşgör, H., Boz, C., Gün, İ. ve Hoşgör, D. G. (2015). İş yaşam kalitesi ve motivasyon ilişkisi: Metin sabancı baltalimanı kemik hastalıkları hastanesi örneği. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 5(4), 220-230.
- Mensah, J., & Amponsah-Tawiah, K. (2014). Work stress and quality of work life: The mediating role of psychological capital. *Research Journal in Organizational Psychology and Educational Studies*, 3(5), 350-358.
- Meydan, B. (2015). Psikolojik danışman adaylarının içerik yansıtma ve duygu yansıtma becerilerine ilişkin yeterlik düzeylerinin incelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(4): 1-15

- Mohammadi, M., Peyrovi, H., & Mahmoodi, M. (2017). The relationship between professional quality of life and caring ability in critical care nurses. *Dimensions of Critical Care Nursing*, 36(5), 273–277. doi:10.1097/dcc.0000000000000263
- Mohr, D. C. (1995). Negative outcome in psychotherapy: A critical review. *clinical psychology. Science and Practice*, 2(1), 1–27. doi:10.1111/j.1468-2850.1995.tb00022.x
- Murdock, N. (2014). *Psikolojik danışma ve psikoterapi kuramları* (F. Akkoyun, Çev.). Ankara: Nobel.
- Murray, C. E. (2004). The relative influence of client characteristics on the process and outcomes of premarital counseling: A survey of providers. *Contemporary Family Therapy*, 26(4), 447-463.
- Myers, J. E., & Sweeney, T. J. (2008). Wellness counseling: The evidence base for practice. *Journal of Counseling & Development*, 86(4), 482-493.
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20-30. doi:10.1016/0090-2616(83)90003-7
- Naktiyok, A. ve Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.
- Nelson, D., & Cooper, C. L. (2007). *Positive organizational behavior*, London, Sage Publication.
- Nelson-Jones, R. (2013). *Temel psikolojik danışma becerileri* (G. Sart, Çev.). Ankara: Nobel.
- Ng, E. C. W., & Fisher, A. T. (2013). Understanding well-being in multi-levels: A review. *Health, Culture and Society*, 5(1), 308-323. doi: 10.5195/hcs.2013.142
- Norcross, J. C., & Grencavage, L. M. (1989). Eclecticism and integration in counselling and psychotherapy: major themes and obstacle. *British Journal of Guidance & Counselling*, 17(3), 227–247. doi:10.1080/03069888908260036
- Nystul, M. S. (1999). *Introduction to counseling: An art and science perspective*. Boston: Allyn and Bacon.
- O'Halloran, T. M., & Linton, J. M. (2000). Stress on the job: Self-care resources for counselors. *Journal of Mental Health Counseling*, 22(4), 354-364.
- Ocak, M. ve Güler, M. (2017). Psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi: Görgül bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 49, 117-134.

- Olivier, A. L., & Rothmann, S. (2007). Antecedents of work engagement in a multinational company. *SA Journal of Industrial Psychology*, 33(3), 49-56.
- Oruç, E. (2015). *Pozitif psikolojik sermayenin politik davranışlara etkisi: akademisyenler üzerine bir araştırma* (Yayımlanmamış doktora tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Oruç, E. ve Kutanis, R. Ö. (2014). Pozitif örgütsel davranış ve pozitif psikolojik sermaye üzerine kavramsal bir inceleme. *The Journal of Happiness and Well-Being*, 2(2), 145-159.
- Owen, F. K., Dost, M. T. ve Sökmez, A. B. (2018). Psikolojik danışman eğitiminde mesleğe ilişkin (profesyonel) kişisel eğilimi değerlendirme: Ölçek geliştirme çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 8(49), 173-191.
- Öz, F. ve Bahadır-Yılmaz, E. (2009). Ruh sağlığının korunmasında önemli bir kavram: Psikolojik sağlamlık. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 16(3), 82-89.
- Özabacı, N. (2018). Psikolojik danışma süreci. N. Özabacı (Ed), *Psikolojik danışma beceri ve teknikleri içinde* (s. 11-19). Ankara: Vize.
- Özabacı, N., İşmen, E. ve Yıldız, A. S. (2004). Psikolojik danışmanların ideal özellikleri ile yılgınlık düzeylerinin karşılaştırması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 37(37), 8-25.
- Özer, E. ve Deniz, M. E. (2014). An investigation of university students' resilience level on the view of trait emotional EQ. *Elementary Education Online*, 13(4), 1240-1248.
- Pamuk, M. ve Yıldırım, T. (2016). Psikolojik danışmanların bireysel psikolojik danışma uygulamaları ve bu uygulamalardaki yeterliklerine ilişkin algıları. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(2), 1-20. doi:10.17679/ıuefd.17275647
- Pamukçu, B. (2011). *The investigation of counseling self-efficacy levels of counselor trainees* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ortadoğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Pamukçu, B. ve Demir, A. (2013). Psikolojik danışma öz-yeterlik ölçeği Türkçe formu'nun geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(40), 212-221.
- Parker, P. D., & Martin, A. J. (2009). Coping and buoyancy in the workplace: Understanding their effects on teachers' work-related well-being and engagement. *Teaching and Teacher Education*, 25(1), 68-75. doi:10.1016/j.tate.2008.06.009

- Pehlivan, T. ve Güner, P. (2018). Merhamet yorgunluğu: Bilinenler, bilinmeyenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 9(2), 129-134.
- Peterson, C. (2000). The future of optimism. *American Psychologist*, 55(1), 44–55. doi:10.1037/0003-066x.55.1.44
- Peterson, S. J., luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Zhang, Z. (2011). Psychological capital and employee performance: A latent growth modeling approach. *Personnel Psychology*, 64(2), 427–450. doi:10.1111/j.1744-6570.2011.01215.x
- Pines, A. M. (2000). Nurses' burnout: An existential psychodynamic perspective. *Journal of Psychosocial Nursing And Mental Health Services*, 38(2), 23-31.
- Pines, A. M., & Nunes, R. (2003). The relationship between career and couple burnout: Implications for career and couple counseling. *Journal of Employment Counseling*, 40(2), 50–64. doi:10.1002/j.2161-1920.2003.tb00856.x
- Polat, F. N. ve Erdem, R. (2017). Merhamet yorgunluğu düzeyinin çalışma yaşam kalitesi ile ilişkisi: Sağlık profesyonelleri örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26, 291-312.
- Polatçı, S. (2014). Psikolojik sermayenin görev ve bağlamsal performans üzerindeki etkileri: Polis teşkilatında bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14(1), 115-124.
- Pope, V. T., & Kline, W. B. (1999). The personal characteristics of effective counselors: What 10 experts think. *Psychological Reports*, 84(3), 1339–1344.
- Potter, P., Deshields, T.L., Divanbeigi, J., Berger, J.A., Cipriano, D., Norris, L., & Olsen, S. (2010). Compassion fatigue and burnout: prevalence among oncology nurses. *Clinical Journal of Oncology Nursing*, 14(5), 56-62.
- Poulsen, A. A., Meredith, P., Khan, A., Henderson, J., Castrisos, V., & Khan, S. R. (2014). Burnout and work engagement in occupational therapists. *British Journal of Occupational Therapy*, 77(3), 156-164. doi: 10.4276/030802214X13941036266621
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891.
- Radeka, M., & Hicks, R. (2018). Vicarious exposure to trauma in australian migration agents: the role of empathy and psychological capital in compassion satisfaction. *GSTF Journal of Psychology (JPpsych)*, 4(1), 1-7.

- Radey, M., & Figley, C. R. (2007). The social psychology of compassion. *Clinical Social Work Journal*, 35(3), 207-214. doi: 10.1007/s10615-007-0087-3
- Rake, C., & Paley, G. (2009). Personal therapy for psychotherapists: The impact on therapeutic practice. a qualitative study using interpretative phenomenological analysis. *Psychodynamic Practice*, 15(3), 275-294. doi: 10.1080/14753630903024481
- Reichard, R. J., Avey, J. B., Lopez, S., & Dollwet, M. (2013). Having the will and finding the way: A review and meta-analysis of hope at work, *The Journal of Positive Psychology*, 8(4), 292-304. doi: 10.1080/17439760.2013.800903
- Robertson, I. T., Cooper, C. L., Sarkar, M., & Curran, T. (2015). Resilience training in the workplace from 2003 to 2014: A systematic review. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(3), 533-562.
- Roche, M., Haar, J. M., & Luthans, F. (2014). The role of mindfulness and psychological capital on the well-being of leaders. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(4), 476-489.
- Rodgers, W. L., & Converse, P. E. (1975). Measures of the perceived overall quality of life. *Social Indicators Research*, 2(2), 127-152. doi: 10.1007/BF00300532
- Rogers, C. R. (1946). Psychometric tests and client-centered counseling. *Educational and Psychological Measurement*, 6(1), 139-144.
- Rothmann, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related wellbeing. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(3), 11-16.
- Rowe, W., Murphy, H. B., & De Csipkes, R. A. (1975). The relationship of counselor characteristics and counseling effectiveness. *Review of Educational Research*, 45(2), 231-246. doi:10.3102/00346543045002231
- Russell, J. E. A. (2008). Promoting subjective well-being at work. *Journal of Career Assessment*, 16(1), 117-131. doi:10.1177/1069072707308142
- Samios, C., Abel, L. M., & Rodzik, A. K. (2013). The protective role of compassion satisfaction for therapists who work with sexual violence survivors: An application of the broaden-and-build theory of positive emotions. *Anxiety, Stress & Coping*, 26(6), 610-623. doi:10.1080/10615806.2013.784278
- Sapmaz, F. (2015). *Psikolojik yansımalarıyla çalışan kadın ve değişen roller*. Uluslararası- Disiplinlerarası Kadın Araştırmaları Kongresi'nde Sunulan Bildiri, Sakarya.
- Sarı, E. (2018). *Psikolojik danışma ve psikoterapi*. Ankara: Ayrıntı.

- Savran, C. (1995). Psikolojik danışmanlık bölümü öğrencilerinin kişilik özellikleri. *Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(7), 251-268.
- Scanlan, J. N., Meredith, P., & Poulsen, A. A. (2013). Enhancing retention of occupational therapists working in mental health: Relationships between wellbeing at work and turnover intention. *Australian Occupational Therapy Journal*, 60(6), 395-403. doi: 10.1111/1440-1630.12074
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & Health*, 16(5), 501-510. doi:10.1080/08870440108405523
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van-Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology*, 57(2), 173–203. doi:10.1111/j.14640597.2007.00285.x
- Schaufeli, W. B. (2011). *Work engagement: A key concept of a positive occupational health psychology*. Wellness in the Workplace Conference’de sunulan bildiri, Bloemfontein.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(71), 71-92.
- Schulman, P., Keith, D., & Seligman, M. E. P. (1993). Is optimism heritable? A study of twins. *Behaviour Research and Therapy*, 31(6), 569–574. doi:10.1016/0005-7967(93)90108-7
- Seçer, İ. (2011). *Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Seligman, M. E. P., & Pawelski, J. O. (2003). Positive psychology: FAQs. *Psychological Inquiry*, 14(2), 159-163.
- Seligman, M. E. P., Parks, A. C., & Steen, T. (2004). A balanced psychology and a full life. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 359(1449), 1379–1381. doi:10.1098/rstb.2004.1513
- Seligman, M. E., Rashid, T., & Parks, A. C. (2006). Positive psychotherapy. *American Psychologist*, 61(8), 774-788.
- Seligman, M. E. P. (1998). The president’s address. *American Psychologist*, 54, 559-562.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. doi: 10.1037/0003-066X.55.1.5

- Sheldon, K. M., & King, L. (2001). Why positive psychology is necessary. *American Psychologist*, 56(3), 216. doi:10.1037//0003-066X.56.3.216
- Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *BioScience Trends*, 2(1), 171.
- Silveira, F. S., & Boyer, W. (2015). Vicarious resilience in counselors of child and youth victims of interpersonal trauma. *Qualitative Health Research*, 25(4), 513–526.
- Simons, J. C., & Buitendach, J. H. (2013). Psychological capital, work engagement and organisational commitment amongst call centre employees in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39(2), 1-12. doi:10.4102/sajip.v39i2.1071
- Sipahi, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2010). *Sosyal bilimlerde SPSS'le veri analizi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
- Skovholt, T. M. (2012). The counselor's resilient self. *Turkish Psychological Counseling & Guidance Journal*, 4(38), 137-146.
- Skovholt, T. M., & Rønnestad, M. H. (2003). The hope and promise of career life-span counselor and therapist development. *Journal of Career Development*, 30(1), 1–3. doi:10.1177/089484530303000101
- Slocum-Gori, S., Hemsworth, D., Chan, W. W., Carson, A., & Kazanjian, A. (2013). Understanding compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout: A survey of the hospice palliative care workforce. *Palliative Medicine*, 27(2), 172–178. doi:10.1177/0269216311431311
- Snyder, C. R. (2000). The past and possible futures of hope. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 11-28. doi:10.1521/jscp.2000.19.1.11
- Snyder, C. R., Irving, L., & Anderson, J. R. (1991). Hope and health: Measuring the will and the ways. C. R. Snyder, & D. R. Forsyth (Eds), *Handbook of social and clinical psychology: The health perspective* içinde (s. 285-305). Elmsford, NY: Pergamon Press.
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Yoshinobu, L., Gibb, J., Langelle, C., & Harney, P. (1991). The will and the ways: development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585.

- Sommers-Flanagan, J., & Sommers-Flanagan, R. (2015). *Klinik görüşme: Psikolojik değerlendirme esasları* (G. Akbaş ve L. Korkmaz, Çev.). İstanbul: İthaki.
- Sorenson, C., Bolick, B., Wright, K., & Hamilton, R. (2016). Understanding compassion fatigue in healthcare providers: A review of current literature. *Journal of Nursing Scholarship, 48*(5), 456-465. doi: 10.1111/jnu.12229
- Spurgeon, S., Gibbons, M. & Cochran, J. (2012). Creating personal dispositions for a professional counseling program. *Counseling and Values, 57*(4), 96-108.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998a). Social cognitive theory and self-efficacy: Goin beyond traditional motivational and behavioral approaches. *Organizational Dynamics, 26*(4), 62–74. doi:10.1016/s0090-2616(98)90006-7
- Stajkovic, A., & Luthans, F. (1998b). Self-efficacy and work-related performance: A meta- analysis. *Psychological Bulletin, 124*(2), 240–261. doi: 10.1037/0021-9010.92.1.107
- Stamm, B. H. (2005). The ProQOL manual: The professional quality of life scale: Compassion satisfaction, burnout and compassion fatigue/ secondary trauma scales. <http://www.compassionfatigue.org/pages/ProQOLManualOct05.pdf> adresinden edinilmiştir.
- Stamm, B. H. (2010). The Concise ProQOL manual. https://www.proqol.org/uploads/ProQOL_Concise_2ndEd_12-2010.pdf adresinden edinilmiştir.
- Stephenson, C. (1991). The concept of hope revisited for nursing. *Journal of Advanced Nursing, 16*(12), 1456–1461. doi:10.1111/j.1365-2648.1991.tb01593.x
- Suldo, S. M., Friedrich, A. A., White, T., Farmer, J., Minch, D. & Michalowski, J. (2009). Teacher support and adolescents' subjective well-being: A mixed-methods investigation. *School Psychology Review, 38*(1), 67-85.
- Suping, B., & Taliaferro, D. (2015). Compassion fatigue and psychological capital in nurses working in acute care settings. *International Journal for Human Caring, 19*(2), 35-40.
- Sürücü, Ö. (2016). İş yaşantısında iyimserlik, yaşam doyumu ve mutluluk; otel işletmelerinde çalışan iş görenlere yönelik bir uygulama. *Journal of International Social Research, 9*(43), 2170-2176.
- Şahin, N. H. ve Durak, A. (1994). Kısa semptom envanteri: Türk gençleri için uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi, 9*(31), 44-56.
- Şişman, M. (2012). *Eğitim bilimine giriş*. Ankara: Pegem Akademi.
- Tan, H. (1992). *Psikolojik yardım ilişkileri: Danışma ve psikoterapi*. İstanbul: MEB

- TDK (Türk Dil Kurumu). (2019). Güncel Türkçe sözlük. www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&view=gts adresinden edinilmiştir.
- Terzi, Ş. (2006). Kendini toplama gücü ölçeğinin uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 77-86.
- Testa, M.A., & Simonson, D. C. (1996). Assessment of quality of life outcomes. *The New England Journal of Medicine*, 334(13), 835-840.
- Thomas, F. (1999). Competency-based relationship counseling: The necessity of goal setting and counselor flexibility in efficient and effective couples counseling. *Journal of Pastoral Care*, 53(1), 87-99. doi:10.1177/002234099905300110
- Thompson, I., Amatea, E., & Thompson, E. (2014). Personal and contextual predictors of mental health counselors' compassion fatigue and burnout. *Journal of Mental Health Counseling*, 36(1), 58-77.
- Thompson, K. R., Lemmon, G., & Walter, T. J. (2015). Employee engagement and positive psychological capital. *Organizational Dynamics*, 44(3), 185-195. doi:10.1016/j.orgdyn.2015.05.004
- Topses, G. (2012). Davranışçı ve varoluşçu-hümanistik psikolojik danışma kuramlarının ayırteci ve örtüşen nitelikleri. *International Journal of New Trends in Arts, Sports & Science Education (IJTASE)*, 1(3), 67-75.
- Torrance, G. W. (1987). Utility approach to measuring health-related quality of life. *Pergamon Journals*, 40(6), 593-600.
- Toulabi, Z., Raoufi, M., & Allahpourashraf, Y. (2013). The relationship between teachers' happiness and quality of working life. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 691-695. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.06.628
- Tösten, R., Arslantaş, H. İ ve Şahin, G. (2017). Öğretmenlerin pozitif psikolojik sermayelerinin tükenmişliğe etkisi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(1), 726-744.
- Turan, N. (2018). Çalışma mutluluğu: Kavram ve kapsam. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37(1), 169-212.
- Turuç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H. ve Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma yaşamı kalitesinin prosedür adaleti, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(2), 115-134.
- Tuuli, P., & Karisalmi, S. (1999). Impact of working life quality on burnout. *Experimental Aging Research*, 25(4), 441-449.

- Tuzgöl-Dost, M. (2005). Öznel iyi oluş ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(23), 103-111.
- Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Derneği. (2011). *Psikolojik danışma ve rehberlik alanında çalışanlar için etik kurallar*. Ankara: Türk PDR-DER.
- Türkçapar, H. (2018). *Bilişsel davranışçı terapi: Temel ilkeler ve uygulamalar*. İstanbul: Epsilon.
- Ulusoy, Y. ve Duy, B. (2013). Öğrenilmiş iyimserlik psiko-eğitim uygulamasının öğrenilmiş çaresizlik ve akılcı olmayan inançlar üzerindeki etkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1431-1446.
- Uslu, M. ve Arı, R. (2005). Psikolojik danışmanların danışma becerisi düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 509-519.
- Vaillant, G. E. (2003). Mental health. *American Journal of Psychiatry*, 160(8), 1373–1384. doi:10.1176/appi.ajp.160.8.1373
- Van Laar, D., Edwards J. A., & Easton, S. (2007). The work-related quality of life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing* 60(3), 325–333 doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04409.x
- Veenhoven, R. (1996). Developments in satisfaction-research. *Social Indicators Research*, 37(1), 1-46. doi: 10.1007/BF00300268
- Voltan-Acar, N. (2015). *Yeniden terapötik iletişim: Kişiler arası ilişkiler*. Nobel: Ankara.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Wampold, B. E. (2011). Qualities and actions of effective therapists. <http://www.apa.org/education/ce/effective-therapists.pdf> adresinden erişilmiştir.
- Whiteley, J. M., Sprinthall, N. A., & Mosher, R. L. (1967). Selection and evaluation of counselor effectiveness. *Journal of Counseling Psychology*, 14(3), 226–234. doi:10.1037/h0024549
- Wicas, E. A., & Mahan, T. W. (1966). Characteristics of counselors rated effective by supervisors and peers. *Counselor Education and Supervision*, 6(1), 50–56. doi:10.1002/j.1556-6978.1966.tb00448.x
- Yalçın, İ. (2006). 21. Yüzyılda psikolojik danışman. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(1), 117-133.
- Yalom, I. (2015). *Grup psikoterapisinin teori ve pratiği*. İstanbul: Kabalıcı.

- Yates, T. M., Egeland, B., & Sroufe, A. (2003). Rethinking resilience. S. S. Luthar (Ed), *Resilience and vulnerability: Adaptation in the context of childhood adversity* içinde (s. 243-266). USA: Cambridge Universty Press.
- Yayla, E. (2016). *Psikolojik danışmanların etkili psikolojik danışman niteliklerinin psikolojik danışma öz-yeterlik algılarına göre incelenmesi: İzmir ili örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Yayla, E. ve İkiz, F. E. (2017). Psikolojik danışmanların etkili nitelikleri ile danışma öz-yeterlik düzeyleri arasındaki ilişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 7(48), 31-44.
- Yeşil, A., Ergün, Ü., Amasyalı, C., Er, F., Olgun, N. N. ve Aker, A. T. (2010). Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeği Türkçe uyarlaması geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Nöropsikiyatri Arşivi Dergisi*, 47(7), 111-117. doi: 10.4274/npa.5210
- Yılmaz, G. ve Üstün, B. (2018). Hemşirelerde profesyonel yaşam kalitesi: Merhamet memnuniyeti ve merhamet yorgunluğu. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 9(3), 205-211.
- Zara, A. ve İçöz, F. J. (2015). Türkiye'de ruh sağlığı alanında travma mağdurlarıyla çalışanlarda ikincil travmatik stres. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 18(1), 15-23.
- Zarski, J. J., Sweeney, T. J., & Barcikowski, R. S. (1977). Counseling effectiveness as a function of counselor social interest. *Journal of Counseling Psychology*, 24(1), 1-5. doi:10.1037/0022-0167.24.1.1
- Zin, R. M. (2004). Perception of professional engineers toward quality of worklife and organizational commitment: A case study. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 6(3), 323-334.

EKLER

| Ek Numarası | Başlık | Sayfa Numarası |
|-------------|--|----------------|
| EK 1 | Araştırma İzin Formu | 146 |
| EK 2 | Etik Kurul Uygunluk Beyannamesi | 147 |
| EK 3 | Katılımcı Onam Formu | 148 |
| EK 4 | Kişisel Bilgi Formu | 149 |
| EK 5 | Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Değerlendirilmesi Ölçeği Örnek Maddeleri | 150 |
| EK 6 | Psikolojik Sermaye Ölçeği Örnek Maddeleri | 151 |
| EK 7 | Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Örnek Maddeleri | 152 |
| EK 8 | Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği Örnek Maddeleri | 153 |
| EK 9 | Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Değerlendirilmesi Ölçeği Kullanım İzni | 154 |
| EK 10 | Psikolojik Sermaye Ölçeği Kullanım İzni | 155 |
| EK 11 | Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Kullanım İzni | 156 |
| EK 12 | Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği Kullanım İzni | 157 |

EK-1
Araştırma İzin Formu



T.C.
ESKİŞEHİR VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü



Sayı : 12377788-604.01.02-E.7631115
Konu : Araştırma İzni

15/04/2019

VALİLİK MAKAMINA

İlgi : Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Rektörlüğü Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının 19/03/2019 tarih ve 33757 sayılı yazısı.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Seda KARAÇAM'ın "Psikolojik Danışmanların Etkili Danışman Nitelikleri İle İş Yaşamında Öznel İyi Oluşları Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü" başlıklı yüksek lisans tezi kapsamındaki uygulama çalışması Müdürlüğümüz Araştırma ve Sosyal Etkinlik İzinleri İnceleme Komisyonu tarafından değerlendirilmiş ve uygulanmasında sakınca görülmediği bildirilmiştir.

Müdürlüğümüzce de uygun görülmüş olan, Psikolojik Danışmanların Etkili Danışman Nitelikleri İle İş Yaşamında Öznel İyi Oluşları Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü konulu araştırma çalışmasının, 2018-2019 eğitim öğretim yılı içerisinde ve eğitim öğretimi aksatmamak kaydıyla, ekli listede isimleri bulunan okullarda uygulanmasını takdirlerinize arz ederim.

Hakan CIRIT
İl Millî Eğitim Müdürü

O L U R
.../04/2019

Dr.Erdinç YILMAZ
Vali a.
Vali Yardımcısı

Büyükdere Mah.Atatürk Blv. No:247 ESKİŞEHİR
Elektronik Ağ: www.eskisehir.meb.gov.tr
e-posta: bilgiedinme26@meb.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için:S.A.YILDIZ Bil.İşl.
Tel:(0 222) 239 72 00/355
Faks: (0 222) 239 39 22

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 70ee-4b4a-30d7-b33a-a5e9 kodu ile teyit edilebilir.

EK-2
Etik Kurul Uygunluk Beyannamesi

T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU
ESKİŞEHİR

Toplantı Tarihi : 10.04.2019

Toplantı No : 2019-07

GÜNDEM :

6. Başvuru Sahibi : Doç.Dr.Fatma SAPMAZ. **Konu :** “Psikolojik Danışmanların Etkili Danışman Nitelikleri İle İş Yaşamında Öznel İyi Oluşları Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü ” konulu araştırmasının görüşülmesi.

KARAR :

6 Doç.Dr.Fatma SAPMAZ'ın “Psikolojik Danışmanların Etkili Danışman Nitelikleri İle İş Yaşamında Öznel İyi Oluşları Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü” konulu araştırmasının, veri toplama araçlarını uygulamak için gerekli yerlerden yasal izinleri almak şartıyla Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma Ve Yayın Etiği Kurulu'na uygunluğuna, oy birliğiyle karar verildi.


Prof. Dr. Yaşar SARI
Başkan Yardımcısı


Prof. Dr. Eyüp ARTVINLI
Başkan

Prof. Dr. Nuray GİRGINER
Üye



Prof. Dr. Erdoğan BOZ
Üye (Katılmadı)

Prof. Dr. Nuri KAVAK
Üye (Katılmadı)


Prof. Dr. Zeki KARTAL
Üye

Prof. Dr. Abdullah YALAMAN
Üye

EK-3

Katılımcı Onam Formu

Sayın Katılımcı,

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik bölümünde yüksek lisans yapmaktayım. Doç. Dr. Fatma Sapmaz danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tez başlığım Psikolojik Danışmanların Etkili Danışman Nitelikleri İle İş Yaşamında Öznel İyi Oluşları Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Rolü'dür. Tezimin amacı doğrultusunda 1) Kişisel Bilgi Formu, 2) Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Değerlendirilmesi Ölçeği, 3) Psikolojik Sermaye Ölçeği, 4) Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi, 5) Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği isimli ölçekleri uygulamam gerekmektedir.

Bu çalışma kapsamında elde edilecek olan bilimsel bilgiler, sadece yapılan bilimsel yayınlarda, sunumlarda ve eğitim amaçlı paylaşılacaktır. Veri toplama sürecinde kimlik bilgileriniz alınmayacak olup, toplanan veriler bilgisayarda şifreli bir dosyada tutulacaktır. Tez çalışmama katkınız için şimdiden teşekkür ederim. Çalışma hakkında daha fazla bilgi almak ve yanıtlanmasını istediğiniz sorularınız için benimle (E-posta: kara-camseda@gmail.com) iletişim kurabilirsiniz.

Teşekkürler,
Seda Karaçam

EK-4
Kişisel Bilgi Formu

| | |
|--|---|
| Cinsiyetiniz | 1=Kadın 2=Erkek |
| Yaşınız | 1= 20-25 yaş arası 2= 26-30 yaş arası 3=31-35 yaş arası 4= 35 üstü |
| Öğrenim Durumunuz | 1=Lisans 2=Yüksek Lisans 3=Doktora |
| Mezun Olduğunuz Lisans Programı | 1=PDR 2=Psikoloji 3=Diğer |
| Deneyiminiz | 1=0-5 yıl 2=6-10 yıl 3=11-20 yıl 4=21 yıl ve üstü |
| Psikolojik danışma uygulamalarınızla ilgili süpervizyon aldınız mı veya almakta mısınız? | 1=Evet 2=Hayır |
| Daha önce psikolojik danışma/psikoterapi hizmeti aldınız mı? | 1=Evet 2=Hayır |

EK-5

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Değerlendirilmesi Ölçeği Örnek Maddeleri

| Açıklama: Aşağıdaki ifadelerin sizi ne kadar tanımladığını işaretleyiniz. Eğer bir ifade, henüz hiç karşılaşmadığınız bir davranışı ya da durumu anlatıyorsa “Karşılaşmış olsam nasıl davranırdım ya da düşünürdüm” diye düşünerek kendinizi değerlendiriniz. | Beni hiç niteleniyor | Beni niteleniyor | Beni kısmen niteleniyor | Beni niteleniyor | Beni tamamen niteleniyor |
|---|----------------------|------------------|-------------------------|------------------|--------------------------|
| 1. Psikolojik danışmanlık kuramları hakkında bilgiye sahibim | | | | | |
| 2. Psikolojik danışmanlık becerileri hakkında bilgiye sahibim | | | | | |
| 3. Günde birkaç danışanı ardı ardına görebilecek fiziksel dayanıklılığım vardır | | | | | |
| 4. Birçok danışanla arka arkaya görüşsem bile kendimi duygusal olarak tükenmiş hissetmem | | | | | |
| 5. Psikolojik danışmanlık teorilerini danışanlara uygun olacak şekilde uyarlayabilirim | | | | | |
| 6. Psikolojik danışmanlık becerilerini danışanlara uygun olacak şekilde uyarlayabilirim | | | | | |
| 7. Danışanların kendi seçimlerine yönelmelerinde onlara destek olurum | | | | | |
| 8. Danışanlara süreç boyunca danışmanlık sorumluluklarımı aşmadan destek olurum | | | | | |
| 9. Danışma ilişkilerim dışında pek çok kişisel ihtiyacımı karşılayabileceğim aktivitelere katılıp, değişik kişilerle birlikte olurum | | | | | |
| 10. Psikolojik danışman olmayı seviyorum | | | | | |
| 11. Danışmanlık süreci için gerekli olan, danışanlara göstereceğim güçlü yanlarımın farkındayım | | | | | |
| 12. Etkili bir danışma sürecini bozabilecek sınırlıklarımın farkındayım | | | | | |

EK-6

Psikolojik Sermaye Ölçeği Örnek Maddeleri

Aşağıdaki maddeleri okuyunuz. Her madde için kendinize en yakın gelen ifadenin altındaki kutucuğa X işareti koyunuz. Maddeleri eksiksiz doldurmanız ve sorulara içten vereceğiniz cevaplar, çalışmanın doğru sonuçlara ulaşmasını sağlayacaktır.

(1) Bana hiç uygun değil

(2) Bana pek uygun değil

(3) Bana biraz uygun

(4) Bana uygun

(5) Bana çok uygun

| | İFADELER | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Uzun vadeli bir probleme çözüm bulma konusunda kendime güvenirim | | | | | |
| 2 | Üstlerimle yaptığımız toplantılarda kendi alanımı çok iyi temsil ederim | | | | | |
| 3 | İşler tıkandığında, bu durumdan kurtulmaya yönelik birçok çare/yol bulurum | | | | | |
| 4 | Halihazırda iş hedeflerime enerjik bir şekilde ulaşmaya çalışıyorum | | | | | |
| 5 | İşte başarısız olduğumda, bundan kurtulmakta ve yoluma devam etmekte zorlanıyorum | | | | | |
| 6 | İş ortamında meydana gelen güçlüklerin bir şekilde üstesinden gelirim | | | | | |
| 7 | İşte belirsizlik söz konusu olduğunda, sonucun hep en iyi olmasını ümit ederim | | | | | |
| 8 | İşte bazı şeylerin ters gitme ihtimali varsa, ters gider | | | | | |

EK-7

Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Örnek Maddeleri

Aşağıda verilen ifadeler, mesleğinizin özelliklerinden kaynaklanabilecek olumlu ve olumsuz deneyimleriniz ile ilgilidir. Lütfen, her soruyu içinde bulunduğunuz durumu göz önüne alarak değerlendiriniz. Geçtiğimiz son bir aydaki duygu ve düşüncelerinizi dikkate alarak içinde bulunduğunuz durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınızı aşağıdaki çizelgede 0 ile 5 arasındaki belirtilen rakamlardan, (0) en düşük ve (5) en yüksek olacak şekilde, size uygun olanı seçiniz. Uygun kolonun altına X işareti koyarak işaretleme yapınız.

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 1. Kendimi mutlu hissediyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Yardım ettiğim kişiler zihnimi aşırı meşgul ediyor. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. İnsanlara yardım edebiliyor olmaktan memnun oluyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Başkalarıyla ilişki kurabildiğimi hissediyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Ani ya da beklenmedik ses duyunca sığıyorum ya da ürküyorum. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Başkalarına yardım ettikten sonra kendimi daha güçlü hissediyorum | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

EK-8

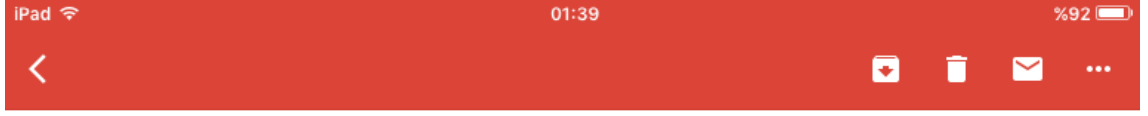
Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği Örnek Maddeleri

Aşağıdaki maddeleri okuyunuz. Her madde için kendinize en yakın gelen ifadenin altındaki kutucuğa X işareti koyunuz. Maddeleri eksiksiz doldurmanız ve sorulara içten vereceğiniz cevaplar, çalışmanın doğru sonuçlara ulaşmasını sağlayacaktır.

| | | Hiç Uygun Değil | Uygun Değil | Biraz Uygun | Uygun | Tamamen Uygun |
|----|--|--------------------|-------------|-------------|-------|------------------|
| 1. | İşimde kendimi enerji dolu hissedirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Yaptığım işi anlamlı ve bir amaca hizmet ediyor buluyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Çalışırken zaman su gibi akıp gider. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | İşimde kendimi güçlü ve dinç hissedirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | İşime karşı istekli ve hevesliyim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

EK-9

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Değerlendirilmesi Ölçeği Kullanım İzni



Sayın Karaçam,

Etkili Psikolojik Danışman Niteliklerinin Değerlendirilmesi Ölçeğini çalışmanızda kullanabilirsiniz.

Ölçeğe ve puanlamasına ekte ulaşabilirsiniz. Çalışmanızda kolaylıklar dilerim,

Saygılarımla,

Doç. Dr. Tarık TOTAN

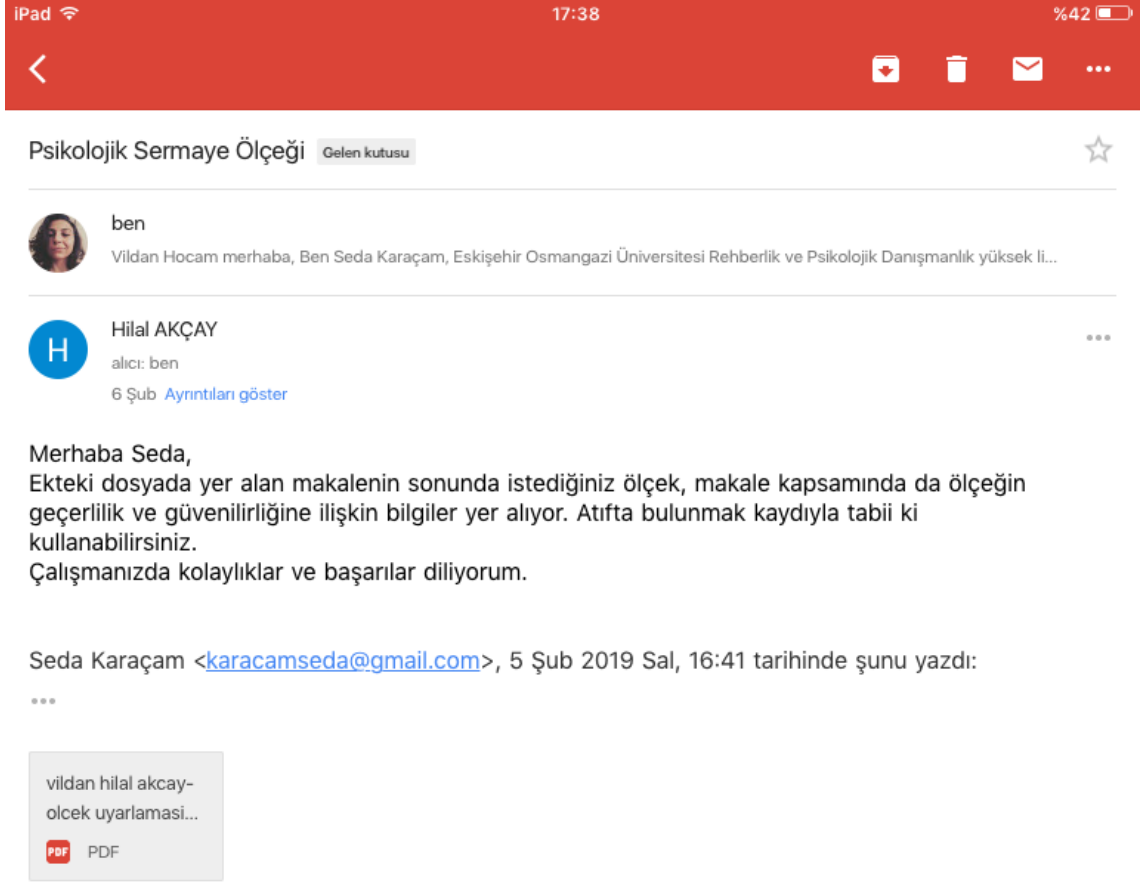
Adnan Menderes Üniversitesi,
Eğitim Fakültesi,
Eğitim Bilimleri Bölümü,
Rehberlik ve Psikolojik Danışma Anabilim Dalı,
Aytepe Mevkii, 09100
Kepez / AYDIN

Tel: [+90.256.214.20.23](tel:+902562142023) - 1521

Faks: [+90.256.214.10.61](tel:+902562141061)

EK-10

Psikolojik Sermaye Ölçeği Kullanım İzni




EK-11


Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Kullanım İzni

Pad 01:40 %91

< [İçerik] [Sil] [Gönder] [Ayarlar]

Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Gelen kutusu ☆

 **ben**
Aslı Hocam merhaba, Ben Seda Karaçam, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık yüksek lisan...

 **Asli Yesil**
alıcı: ben
29 Oca [Ayrıntıları göster](#)

Merhaba

Ölçeği tabi ki kullanabilirsiniz. Ölçeğin makalesinde ölçek maddeleri var. Ben yine de mailime ekledim.

Kolaylıklar dilerim.

Aslı YEŞİL.
Dr. Öğretim Üyesi
Bursa Teknik Üniversitesi
İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi
Psikoloji Bölümü.

...

ÇYK ölçeği.doc Doküman

ÇYK ölçeği.pdf PDF


EK-12


Utrecht İŖe Bağlılık Ölçeği Kullanım İzni

iPad 19:24 %42

< [Download] [Trash] [Mail] [More]

Utrecht İŖe Bağlılık Ölçeği Gelen kutusu ☆

 **ben**
Tayfun Hocam merhaba, Ben Seda Karaçam, EskiŖehir Osmangazi Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik DanıŖmanlık yüksek li...

 **Tayfun Doğan** ...
alıcı: ben
18 Oca [Ayrıntıları göster](#)

Merhaba Seda Hanım,

İŖe bağlılık ölçeğinin maddeleri makalesinde mevcuttur. Diğer ölçeğin uyarlamasında ise sorunlar vardı. Onun yeniden uyarlanması gerekir. Kullanmasanız iyi olur.

Tayfun Doğan

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı SOYADI : Seda KARAÇAM
Doğum Yeri : Kırklareli
Doğum Tarihi : 20.04.1994

Eğitim Durumu

Lise İstanbul Fahreddin Kerim Gökay Anadolu Lisesi 2012
Lisans Eskişehir Osmangazi Üniversitesi 2016

Yabancı Dil

İngilizce: Okuma (Çok iyi), Yazma (İyi), Konuşma (Orta)

Sertifikalar

Aile Danışmanlığı

İletişim

E-posta adresi: karacamseda@gmail.com