



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



TÜKENMİŞLİK ve STRES YÖNETİMİ



WEglobal





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	1
GİRİŞ	3
STRES VE TÜKENMİŞLİK.....	4
Stres Nedir?	4
Stres Faktörleri	4
Stres Tepkileri	4
Stres ve Baş Etme.....	6
TÜKENMİŞLİK NEDİR?	9
Tükenmişliğin Boyutları.....	9
Tükenmişliğin Risk Faktörleri	10
Tükenmişliğin Belirtileri.....	11
Tükenmişliğin Aşamaları	11
Tükenmişliğin Sonuçları.....	12
STRES İLE TÜKENMİŞLİK FARKI.....	13
TÜKENMİŞLİK VE STRES İLE MÜCADELE.....	14
Öz Bakım Becerilerini Artırmak	14
Etkili Zaman Yönetimi	15
Sosyal Destek Kaynaklarını Harekete Geçirmek.....	17
Sağlıklı Sınırlar Çizmek.....	18
Kişisel Alan Yaratmak	18
Olumsuz Düşünce Türleri ve Bilişsel Çarpıtmaları Fark Etmek	19
İndirim Yapmaktan Kaçınmak	20
Pasif Davranışlardan Kaçınmak.....	20
Ego Durumlarını Fark Etmek	21
Geribildirim Vermeye ve Almaya Açık Olmak	21
Zorlayıcı Mesajları Fark Etmek ve Bunlardan Kaçınmak	21
Anda Kalma (Mindfulness) Uygulamaları Yapmak	22
Rahatlama Egzersizleri	22
Örnek Nefes Egzersizi Uygulaması (Harris, 2009):	22
Progresif Kas Gevşetme Egzersizleri.....	23
Zihinde Canlandırma Gevşeme Egzersizi	24
DOLAYLI TRAVMA VE İKİNCİL TRAVMA.....	25
Dolaylı Travma	26
Dolaylı Travma ve İkincil Travmaya Yönelik Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörleri	28
Dolaylı Travmaya Yönelik Olumlu ve Olumsuz Tepkiler	28
Dolaylı Travmaya Yönelik Tedbirler ve Müdahaleler	29
İkincil Travma	31
İkincil Travma Semptomları	32
İkincil Travmaya Yönelik Tedbirler ve Müdahaleler	33
NELER ÖĞRENDİK?.....	36
SORULAR.....	37
KAYNAKLAR.....	41





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Öğrenme Çıktıları

- Stres, tükenmişlik, dolaylı travma ve ikincil travma tanımlarını bilir, bu terimler arasındaki farkları ayırt edebilir.
- Stresle baş etme yöntemlerine dair çeşitli sınıflandırmaları yapabilir.
- Stres tepkilerini (fiziksel, davranışsal, duygusal) saptayabilir.
- Tükenmişliğin boyutlarını ve aşamalarını tanımlayabilir.
- Tükenmişliğin risk faktörlerini tespit edebilir.
- Tükenmişlik ve stresle mücadele yöntemlerini bilir ve uygulayabilir.
- Dolaylı travma ve ikincil travmaya yönelik risk ve koruyucu faktörleri bilir.
- Dolaylı travma ve ikincil travmayı azaltmak için stratejiler geliştirebilir.

Anahtar Sözcükler

Stresle baş etme, tükenmişlik, ikincil travma, dolaylı travma



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



GİRİŞ

Stresin; ruh sağlığı, fiziksel sağlık, sosyal ilişkiler ve profesyonel hayat üzerindeki olumsuz etkilerine dair bulgular gün geçtikçe artmakta ve bu durum stres yönetiminin önemini ortaya koymaktadır. Stresin kaynakları, etkileri, sonuçları ve stres yönetiminde etkili olan yöntemler hakkında bilgi sahibi olmak, bireyin stresi yönetebilmesi ve hayat standardını yükseltebilmesi için gerekli koşullar arasındadır.

İş ortamlarındaki stres kaynakları arasında; çalışılan ekip, yöneticiler, fiziksel ortam gibi faktörlerin yanı sıra hizmet verilen hedef grup ile ilgili parametreler de bulunmaktadır. Savunmasız ve hassas gruplara doğrudan sosyal hizmet sağlamaya yönelik çalışmalar, birçok stres kaynağını ve buna bağlı sonuçları da beraberinde getirir. Bunlardan bazıları, travmayla ilişkili stres ve mesleki tükenmişliktir. Profesyonel tükenmişlik, herhangi bir sosyal hizmet ortamında meydana gelebilecek daha genel bir durum iken, dolaylı travma ve ikincil travmatik stres, özellikle travma popülasyonlarıyla çalışma sürecinde ortaya çıkmaktadır (Newell ve MacNeil, 2010). Bu sebeple, tükenmişlik, dolaylı travma ve ikincil travma; travma yaşamış topluluklara hizmet veren sosyal hizmet, psikoloji, sağlık ve hukuk gibi alanlardaki profesyonellerde sıklıkla görülmektedir.

Stres gibi tükenmişlik, dolaylı travma ve ikincil travma da kişinin günlük hayatını, iş hayatındaki verimliliğini etkiler ve ruhsal sağlığını tehdit eder. Kişi, kronik stres veya travmaya maruz kaldığında uykusuzluk, aşırı uyarılmışlık, irkilme tepkileri, umutsuzluk, asabiyet gibi çeşitli fiziksel ve psikolojik tepkiler gösterir. Bu tepkileri anlamak; doğru tedbirleri almak ve müdahalelerde bulunmak için ilk adımdır.

Dolaylı stres, ikincil travma, stres ve tükenmişlik ile mücadele etmek için kurumsal ve bireysel tedbirler alınabilir. Kurumsal tedbirler arasında süpervizyon desteği almak, akrandan akrana süpervizyon grupları oluşturmak, bireysel danışmanlık desteği sağlamak, eğitimler düzenlemek ve iş yükü dağılımında dengeli olmak gibi tedbirler bulunmaktadır. Bireysel olarak ise, biyodavranışsal, bilişsel, duygusal, manevi ve ilişkisel boyutlardaki öz bakım en temel ve en etkili tedbirlerdendir. Bu risklere karşı en iyi savunmanın, olgunun kendisinin, risk faktörlerinin ve semptomlarının net bir şekilde anlaşılmasını içeren, onlar hakkında (sebepler, risk faktörleri, önleyici tedbirler vb.) bilgi sahibi olmak olduğu da vurgulanmaktadır (Newell ve MacNeil, 2010; Zimering ve ark., 2003).

Travma yaşamış toplumlarla çalışmanın, bu alanda çalışan profesyoneller için olumlu etkileri de bulunmaktadır. Bu zor deneyimler doğru yönetildiği taktirde kişiyi etkilememekte veya psikolojik sağlık, dolaylı dönüşüm ve Şefkat memnuniyeti gibi bu alanda çalışmanın olumlu etkilerini ifade eden tepkilere de neden olmaktadır. Bu gibi olumlu etkileri arttırmak ve olumsuz etkileri azaltmak için kurumsal ve bireysel atılacak adımlar bu eğitimde detaylandırılmaktadır.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



STRES VE TÜKENMİŞLİK

Stres Nedir?



Stres, çevresel bir olayla başa çıkmada kendini yetersiz gören ve bu olayı zorlayıcı ya da tehdit edici algılayan kişide meydana gelen, psikolojik ve fizyolojik boyutları olan bir süreçtir. Bu noktada stres, kişinin yaşadıkları ile baş edebilme gücünü zayıflatarak kişinin duygu, düşünce ve fiziki şartlarını tehdit eden gerilim durumu olarak görülmektedir (Lazarus ve Folkman, 1984). Stres, hastalık gibi fiziksel bir şekilde görülebileceği gibi hüznün ve keder gibi duygusal bir şekilde de görülebilir (McEven ve Sapolsky, 2006).

Stres Faktörleri

- Fiziksel Stres Faktörleri:** Çevreden kaynaklı her türlü fiziki etki olabilir (gürültü, havanın aşırı sıcak veya soğuk olması, nem düzeyi, ışık, kalabalık).
- Sosyal ve Ekonomik Faktörler:** İçinde bulunulan toplumsal çevre, aile, arkadaş ortamı.
- Bireysel ve Psikolojik Stres Faktörleri:** İnsanların insanların kendileriyle ilgili bir takım bireysel ve psikolojik özellikleri de stres üzerinde etkili olabilir: Yaş, cinsiyet, algılama, tecrübe, inançlar, kişilik, genetik yapı, huy, karakter.
- İşle İlgili Stres Faktörleri:** İşin çok fazla/az olması, travma yaşamış kişilerle çalışma, destek alacak kişilere hizmet sunma konusunda hissedilen zaman baskısı, uzun çalışma saatleri, hizmet sunumunda yaşanan koordinasyon eksikliği, kurum içi rol çatışmaları veya yöneticilerle olumsuz ilişkiler de strese sebep olabilir.

4

Stres Tepkileri

Stres kaynaklarına (stresör) karşı gösterilen fizyolojik ve davranışsal tepkilerin tamamına stres tepkileri denir. Stresörler bazen gerçek olabileceği gibi bazen de bireysel algılardan oluşur. Stres tepkisi ilk olarak, karşılaşılan güçlüklerle başa çıkmak için uyum sağlamayı amaçlar. Stresör yoğun veya uzun süreli ise stres tepkisi uyumsuz hale gelerek insan vücuduna zarar verir (McEven ve Sapolsky, 2006; Chu ve ark., 2022).



Strese verilen olumsuz tepkiler ve stresin etkisi çeşitli faktörlere göre şekillenir: Strese neden olan durum üzerinde ne kadar kontrol hissedildiği, stres etkeninin ne kadar öngörülebilir ve yoğun olduğu ve strese yönelik bireysel bakış açısı bu faktörler arasında yer almaktadır (Baqutayan, 2015).





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Genellikle kısa süreli stresle ilişkili duygular kaygı, sinirlilik, dikkat dağınıklığı, endişe ve baskıdır. Stres seviyesi artarsa veya daha uzun sürerse, fiziksel veya duygusal etkiler yaşanabilir, bunların tümü sağlık için ciddi sonuçlar doğurabilir. Böyle bir durumda, stres vücudun tüm sistemlerini etkileyebilir. Stresin fiziksel etkileri aşağıda detaylandırılmıştır:

Sindirim sistemi: Stres, gıdanın bağırsaklardan ne kadar hızlı hareket ettiğini, sindirimi ve bağırsakların hangi besinleri emdiğini etkileyebilir (Chu ve ark., 2022). Mide ağrısı ve ishal görülebilir veya iştah artışı ve kilo alımına neden olabilir (McEven ve Sapolsky, 2006).



Bağışıklık sistemi: Bağışıklık sisteminin zayıflaması ile soğuk algınlığı ve diğer enfeksiyonlara yakalanma olasılığı artar (McEven ve Sapolsky, 2006; Cohen ve ark., 2012).

Sinir sistemi: Anksiyete, depresyon, uyku bozuklukları, bellek problemleri ve karar vermede zorluk görülebilir (Marin ve ark., 2011; McEven ve Sapolsky, 2006).



Kardiyovasküler sistem: Stres, kan basıncında, kalp atış hızında, kan yağlarında, kan şekeri (glikoz) seviyesinde ve iştaha artışa neden olur. Kalp hastalığı, inme, obezite ve diyabet için risk oluşturur (McEven ve Sapolsky, 2006).

Üreme sistemi: Kronik stres; cinsel isteği, sperm üretimini/olgunlaşmasını, hamileliği olumsuz etkileyebilir ve adet dönemi düzensizliklerine neden olabilir (Chu ve ark., 2022).

Solunum sistemi: Akut stres hava yolunu daraltarak nefes darlığına ve hızlı nefes almaya yol açar (Chu ve ark., 2022).

Bu etkilere ek olarak şu belirtiler de görülebilir:

- Halsizlik, yorgunluk,
- Göğüs ağrısı veya basıncı,
- Baş dönmesi, titreme
- Uyku düzeninin bozulması (Gece uyuyamama, erken uyanma vb.)

Stresin neden olduğu bu farklı fizyolojik değişiklikler üç farklı aşamada gerçekleşir: alarm-reaksiyon, direnç ve tükenme aşamaları (Chu ve ark., 2022).

Alarm-reaksiyon aşaması: Vücudun akut stres altındaki ilk aşamasıdır ve "savaş ya da kaç" tepkisini içerir. Stresli olayın ilk şokundan sonra vücut, kortizol seviyelerini düşürerek ve fizyolojik tepkileri (yani



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



kan basıncı ve kalp atış hızı) normalleştirerek kendini onarmaya başlar. Eğer stresli olay uzun süre devam ederse vücut daha yüksek stres düzeyiyle başa çıkmak için uyum sağlayacaktır.

Direnç aşaması: Stres karşısında uyum sağlayabilmek için stres hormonları salgılanarak fiziksel tepkinin yüksek tutulduğu aşamadır. Zayıf konsantrasyon ve sinirlilik gibi semptomlar bu aşamada görülür.

Tükenme aşaması: Tükenmişlik, yorgunluk, depresyon ve kaygının artarak ve strese karşı toleransın azaldığı aşamadır. Stresli olay devam ettikçe vücudun bağışıklık sistemi zayıflamaya devam eder.

Stresin belirtilerini bilmek, olumsuz etkilerinden korunmak için uyumlu ve etkili başa çıkma stratejilerini kullanma konusunda yardımcı olmaktadır.

Stresin Duygusal ve Davranışsal Belirtileri:

- **Aşırı tedirginlik, kaygı, korku**
- **Hayattan zevk alamama, her şeyin anlamsız gelmesi**
- **Çabuk sinirlenme, alınganlık**
- **Yalnız kaldığında, kapalı yerde olduğunda panikleme**
- **Yapacağı işleri, insanları ve olayları hatırlamada zorlanma**
- **Odaklanamama, işleri yarım bırakma**



6

Stres ve Baş Etme

Çevre ve birey arasındaki ilişki strese sebep olabilir (Lazarus ve Folkman, 1984). Eğer birey, çevreden gelen talepleri, tehdit edici olarak değerlendirir ve bu taleplere cevap verebilecek baş etme kaynaklarına sahip olmadığını düşünürse stres oluşur (Dolbier ve ark., 2007). Bu bakış açısına göre, başa çıkma stratejileri problem odaklı başa çıkma ve duygu odaklı başa çıkma olarak ikiye ayrılır:

- **Problem odaklı başa çıkma:** Problem çözme, karar verme ve/veya doğrudan eylem yoluyla stresli durumları değiştirmek için çaba sarf edilir. Durumun değiştirilebileceği varsayılır. Genellikle kontrol duygusunu artırır. Stresi ve olumsuz sonuçlarını azaltır.
- **Duygu odaklı başa çıkma:** Durumu fiilen değiştirmeden stresli durumun anlamını bilişsel olarak değiştirerek, rahatsız edici duyguyu düzenlemeye yönelik girişimlerde bulunulur. Duruma olan bakış açısı değiştirilerek stres azaltılır (Baqutayan, 2015).

Problem odaklı ve duygu odaklı baş etme yollarında kullanılan mekanizmalara **Tablo 1**'de yer verilmiştir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Tablo 1. Baş Etme Yolları Kullanılan Mekanizmalar (Lazarus, 1985, akt. Baqutayan, 2015)

Problem odaklı baş etme	Duygu odaklı baş etme
<ul style="list-style-type: none">• Yüzleşerek Baş Etme• Sosyal Destek Aramak• Sorun Çözme Otokontrolünü Planlamak	<ul style="list-style-type: none">• Sosyal Destek Aramak• Uzaklaştırmak• Olumlu Değerlendirmek• Sorumluluğu Kabul Etmek• Kaçış/Kaçınmak

Stresle baş etme yöntemlerinin sınıflandırması çeşitlilik göstermektedir (Carver ve ark., 1989; Tobin ve ark., Obrien ve Moorey 2010). İkinci bir sınıflandırmada stresle baş etmek için sekiz temel başa çıkma stratejisi belirlenmiştir (Tobin ve ark., 1989):

- 1. Özeleştirir:** Kişinin kendisini eleştirdiği bilişsel stratejidir.
- 2. Problem çözme:** Durumu değiştirerek stres etkenini ortadan kaldırmak için tasarlanmış bilinçli ve davranışsal stratejileri içerir.
- 3. Bilinçli yeniden yapılandırma:** Bir stres kaynağını daha az tehdit edici olarak algılamak için anlamını değiştirmeyi ifade eder.
- 4. Duyguları ifade etme**
- 5. Sosyal destek:** Aileden ve arkadaşlardan duygusal destek aramayı içerir.
- 6. Hüsnüzan:** Gerçeğin daha iyi olma arzusunu yansıtan bilinçli stratejilerdir.
- 7. Sosyal izolasyon:** Sosyal ortamlardan geri çekilmeyi ifade eder.
- 8. Kaçınma:** Sorunları inkâr ederek stres kaynağıyla ilgili düşünce ve davranışlardan kaçınmayı ifade eder.



7

Bir başka sınıflandırmaya göre başa çıkma stratejileri uyumlu ve uyumsuz stratejiler olarak ikiye ayrılır. Uyumlu başa çıkma stratejileri "sağlığı koruyucu" ve uyumsuz stratejiler "sağlığa zararlı" olarak tanımlanmıştır (Holton ve ark., 2016, Obrien ve Moorey, 2010).



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Tablo 2. Uyumlu ve Uyumsuz Başa Çıkma Stratejileri (*Holton ve ark., 2014; Lee ve ark., 2013; McEven ve Sapolsky, 2006; O'Halloran ve O'Halloran, 2021)

Uyumlu Başa Çıkma Stratejileri*	Uyumsuz Başa Çıkma Stratejileri*
<ul style="list-style-type: none">• Düzenli, orta düzeyde egzersiz, yürüyüş• Rahatlamak, sağlıklı bir uyku düzeni• Aile ve arkadaşlardan duygusal destek• Sağlıklı, az yağlı beslenme• Yoga• Masaj• Nefes egzersizleri• Meditasyon, manevi/dini faaliyetlere katılım• Bir danışman, psikolog veya sağlık uzmanıyla iletişim• Müzik dinlemek• Kitap okumak• Yapboz yapmak, oyun oynamak• Bahçe ya da bitkilerle uğraşmak• Bir hobi edinmek	<ul style="list-style-type: none">• Aşırı yeme/az yeme• Alkol• Sigara• Uyuşturucu• Kumar• Alışveriş yapmak• Aşırı kafein ya da şeker tüketimi• Birisine bağırarak• Bir yerleri veya eşyaları tekmelemek, fırlatmak• Hızlı araba kullanmak• Tırnak yemek• Sakinleştirici ilaç kullanmak• Hiçbir şey yapmamak



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



TÜKENMİŞLİK NEDİR?

Tükenmişlik; düşük motivasyon, düşük performans ve kendine ve başkalarına karşı olumsuz tutumların eşlik ettiği fiziksel, duygusal veya zihinsel tükenme olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik aşırı ve uzun süreli fiziksel veya zihinsel efordan veya aşırı yük getiren bir işten kaynaklanan stresin sonucu olarak ortaya çıkar. "Tükenmişlik" kelimesi ilk kez 1975'te ABD'li psikolog Herbert J. Freudenberger (1926-1999) tarafından ağır vaka yükü olan kliniklerdeki personel için kullanılmıştır. Günümüzde ise hizmet odaklı mesleklere çalışan (sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, öğretmenler vb.) ve yüksek kronik düzeyde stres yaşayan profesyoneller için kullanılmaktadır (American Psychological Association (APA), 2023). Dünya Sağlık Örgütü (2019) ise tükenmişliği başarılı bir şekilde yönetilemeyen kronik iş yeri stresinin bir sonucu olarak görmektedir.



Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişliğin üç boyutu bulunmaktadır:

- Duygusal Tükenme:** Bireyin hizmet verdiği kişilerin, üstlerinin ya da çalıştığı kurumun kronik ihtiyaçları, talepleri ve beklentileri nedeniyle duygusal kaynaklarının ve enerjisinin tükendiğini hissetmesidir.
Örnek: Bir çalışanın kendisini bitkin, yorgun ve duygusal açıdan yıpranmış hissetmesi.
- Duyarsızlaşma:** Tükenmişliğin kişiler arası boyutlarından biridir. Bireyin hizmet sunduğu kişilere, meslektaşlarına ve kurumuna olumsuz tutumlar beslemesini, zihinsel mesafesinin artmasını ve empatisinin kaybını ifade eder. Kişi görevlerini yapması gerektiği gibi yerine getirirken, insanlarla duygusal ilişki kurmaktan kaçınmak için duyarsızlaşmayı kullanabilir (Maslach ve ark., 2001).
Örnek: Bir çalışanın hizmet sunduğu kişilere ve meslektaşlarına karşı duygusuz, umursamaz, alaycı ve katı bir tutum sergilemesi.
- Kişisel Başarıda Düşme Hissi:** Bireyin kendisini işinde ve ilişkilerinde başarısız ve yetersiz olarak değerlendirmesini ifade eder. Kişi işinde gelişmediğini, yaptıklarının işe yaramadığını ve başarısız olduğunu düşünür. Profesyonel olarak kendisini yetersiz görür. Bu durum, bazen sosyal hizmet çalışmalarındaki bürokratik süreçlerde (gerekli idari belgeleri tamamlamak, kayıtları girmek gibi) ortaya çıkabilir (Newell ve MacNeil, 2010).
Örnek: Bir sosyal hizmet uzmanının kişilere yardım etmeye yönelik çabalarına rağmen sürecin düzelmediği durumlarda kendisini yetersiz hissetmesi.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Aşırı iş yükü ve sosyal çatışma, personeli duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya iterken ilgili kaynakların eksikliği, kişisel başarıda düşme hissine neden olmaktadır (Maslach ve ark., 2001).

Tükenmişliğin Risk Faktörleri



Tükenmişliğin belirtileri, semptomları ve risk faktörlerine dair farkındalık eksikliği, çalışanların bu riske karşı savunmasızlığını artırır (Newell ve MacNeil, 2010). Mesleki tükenmişliğe sebep olan faktörler, bireysel, kurumsal veya hizmet sağlanan kişi düzeylerindedir (Maslach ve ark., 2001; Barak ve ark., 2001, West ve ark., 2018). Bazen de bunların kombinasyonu halinde ortaya çıkabilir.

İş yerinde kurumsal ve bireysel faktörlerin birkaç tanesinin yaşanması bazı durumlarda kolayca baş edilebilir olabilir. Ancak çalışan için önemli olan faktörlerin yaşanması veya bu olumsuz deneyimlerin sayısının artması tükenmişlik riskinin artırır.

Tablo 3. Tükenmişliğin Kurumsal ve Bireysel Risk Faktörleri

Kurumsal Risk Faktörleri	Bireysel Risk Faktörleri
<ul style="list-style-type: none">Aşırı iş yükü (hizmet sunulan kişi sayısı vb.)Yararlanıcıların hizmet hakkında şikâyetiZaman baskısıKurum içi rol karmaşasıİşin gereklilikleri (zor vakalarla çalışmak gibi)Yeterli kaynağın olmamasıSüpervizör desteğinin olmaması veya düşük olmasıYetersiz meslek içi eğitimlerKarar verme süreçlerine dahil olmamaKurum politikaları ve prosedürleri üzerinde kontrol veya etki eksikliğiKurum içinde adalet ve eşitliğin olmamasıBirlikte çalışılan kişiler ve kurumla değerlerin çatışmasıOlumsuz liderlik özellikleri gösteren yöneticiKariyerde ilerleme ile ilgili imkanların olmamasıHizmet verilen kişilere doğrudan temas etmeGörev tanımının belirsiz olmasıTakdir ve ödül sisteminin olmamasıMonoton ve zorlukları olmayan iş yapmakEtik çatışmalarSaygısızlık içeren bir iş ortamıMaaşın işe göre yetersiz kalması	<ul style="list-style-type: none">Sosyal Sosyal kaynakların eksikliğiYaş*Evlilik**Düşük öz güvenKaçınmacı baş etme stratejileri kullanmaDüşük psikolojik dayanıklılık seviyesiDış kontrol odağı***İşten beklentiler****Meslektaşlar ile çatışmaKişilik özellikleriBaş çıkma tarzlarıHizmet verilen kişilerle iletişim ve onların durumlarını anlamadaki zorlukMükemmeliyetçilikİşkolik olmak ve dinlenmeye veya sosyalleşmeye zaman ayırmamakYetersiz uyumakÇok fazla sorumluluk üstlenmekDiğerlerinin ihtiyaçlarına aşırı duyarlılıkİletişimde zorluklar (yardım istememe, hayır diyememe, duygu ve düşüncelerini ifade edememe)Esnek olmamaKendisi ve dünya ile ilişkisinde karamsar olmaHizmet sunumundaki duygusal beklentilerEmpatinin kronik kullanımı



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



* **Yaş:** Tükenmişlik, 30-40 yaş üstündeki çalışanlarda, daha genç yaştaki çalışanlara göre daha az gözlemlenmiştir, iş deneyimi ile ters orantılı olduğu söylenebilir. Bunun sebebi tükenmişlik yaşayan kişilerin işten ayrılmış olmaları da olabilir.

** **Evlilik:** Bekarların, evlilere ve boşanmışlara göre daha fazla tükenmişlik semptomları gösterdiği gözlemlenmiştir.

*** **Dış Kontrol Odağı:** Olayların ve başarıların başkalarına ve şansa atfedilmesi, yetenek ve çabaya atfedilmemesidir.

**** **İşten Beklentiler:** İşin doğası ve başarılı olma ile ilgili beklentiler de tükenmişliği doğrudan etkileyebilmektedir. Örneğin, işten yüksek beklentileri olan kişi, çok çalışıp başarılı olmayı umarken bu çabalarının meyvesini alamadığında tükenmişlik yaşayabilir.

İş yaşamı ile ilgili kişinin beklentileri ve iş yaşamındaki deneyimlerinin uyumlu olması kişinin işine bağlılığını artırmaktadır. Diğer taraftan, deneyim ve beklentilerin uyumsuz olması tükenmişlik yaşama riskini artırmaktadır.

Tükenmişliğin Belirtileri

Mesleki tükenmişliğin belirtileri şunlardır:

- Kronik yorgunluk, enerji kaybı
- Sık devamsızlık yapma, işe sık sık geç kalma
- İşlerin eksik veya özensiz yapılması
- Öz güvenin ve öz saygının azalması
- İşe ve çalışılan kuruma ilişkin olumsuz duygular
- Hizmet sunduğu kişilere karşı duyarlılığını kaybetme ve kayıtsızlaşma
- Ümitsizlik ve çaresizlik içeren söylemlerin artması
- Ani ve uygun olmayan öfke patlamaları
- Hoşgörüsüzlük, sık sık çatışma yaşama, eleştiriye karşı aşırı duyarlılık, sürekli suçlama ve inkâr hali
- Kurallarda katılığın artması ve esnekliğin azalması
- Sosyal ilişkilerden kaçınma ve içe kapanma
- Sık hastalanma
- Baş ve diğer bedensel ağrıların ve fiziksel problemlerin artması (Maslach ve ark, 2001).



11

Tükenmişliğin Aşamaları

Tükenmişlik, birdenbire ortaya çıkan bir durum değildir. Tükenmişlik aşağıda yer alan aşamalardan geçerek zamanla gelişir:

1. **İdealist Coşku:** Kişiler genellikle büyük bir coşku, motivasyon ve enerji ile işe başlar. İşe ve kendisine dair beklentileri, umutları ve idealizmi yüksektir. İşinin beklentilerini karşılayabileceğine ve kendisinin de her şeye başarabileceğine dair inancı fazladır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- 2. Farkındalık:** Kişi, gerçekçi olmayan beklentileri karşılamaya çalışırken işi hayatının büyük bir kısmını kaplar. Sosyal ilişkilerine veya özel alanına pek zaman kalmaz. Ancak bu kadar çok çalışmak onu başarıya da götürmez, bireyleri de değiştirmez. Beklentileri ve ihtiyaçları karşılanmaz hale gelir. Kendisini adadığı işin yeterince görülmemesi ya da övülmemesi nedeniyle hayal kırıklığı yaşamaya başlar.
- 3. Başarısızlık ve Yetersizlik Hissi:** Kişi, hayal kırıklıkları neticesinde tüm enerjisini ve motivasyonunu yitirmeye başlar. Yeterince takdir almaması da yetersizlik ve başarısızlık düşüncelerini ortaya çıkarır. İşine karşı olumsuz tutumlar göstermeye ve işten uzaklaşmaya başlar. Kronik yorgunluk, sinirlilik gibi tükenmişliğin belirtileri kendini gösterir.
- 4. İlgisizlik ve Umutsuzluk:** Kişi, olumsuz duygu ve düşünceler döngüsünde bir çıkış yolu bulamayınca çaresiz hissetmeye başlar ve çabalamaktan vazgeçer. Artık hayatı anlamsız gelmeye başlar ve yaşam motivasyonu azalır. Olumsuz tutum ve davranışları iş performansının da düşmesine neden olur.
- 5. Müdahale:** Kişi, tükenmişlik yaşadığı için bir destek arayışına girer ya da yardım almayı kabul eder.

Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin, iş yaşamı ve kişisel hayat üzerindeki olumsuz sonuçları aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Lee ve ark., 2013; Maslach ve ark.,2001; Tawfik ve ark., 2018):

12

Tablo 4. Tükenmişliğin Sonuçları

İşle İlgili Sonuçlar	Sağlıkla ve Kişisel Hayat ile İlgili Sonuçlar
<ul style="list-style-type: none">• İşten uzaklaşma• Devamsızlık ve geç kalma• İşten ayrılma niyeti• Daha düşük üretkenlik• Azalan iş tatmini• İşe veya kuruluşa bağlılığın azalması• Kişiler arası çatışmaların artması• Sorumlulukların yerine getirilmesinde sorunlar• Hizmet verilen kişilerin şikâyetlerinde artış	<ul style="list-style-type: none">• Psikolojik problemler (kaygı ve depresyonda artış, öz güvende azalma)• Tütün/madde kullanımı• İntihar düşüncesi• Sürekli yorgun olma hali• Aile hayatında sorunlar



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



STRES İLE TÜKENMİŞLİK FARKI

Stres ve tükenmişlik sıklıkla karıştırılan iki kavramdır. Tükenmişlik, bireyin strese karşı gösterdiği karmaşık bir tepkidir. Aşırı stresli olmak kişinin mutlaka tükenmişlik yaşayacağı anlamına gelmez. Stres durumunda fiziksel ve psikolojik olarak çok fazla talep ve baskı vardır. Stresli kişiler, her şeyi kontrol altına alabilirlerse kendilerini daha iyi hissedebileceklerini hayal edebilirler. Diğer taraftan tükenmişlik kendini boş, motivasyonsuz ve umursamaz hissetmek anlamına gelir. Tükenmişlik yaşayan insanlar genellikle durumlarında olumlu bir değişiklik umudu görmezler. Bu açıdan aşırı stres, sorumluluklar arasında boğulmaya, tükenmişlik ise bu sorumluluklardan tamamen elini çekmeye benzetilir.

Tablo 5. Stres ve Tükenmişlik Arasındaki Farklar

Stres	Tükenmişlik
<ul style="list-style-type: none">○ İşe bağlılık○ Duyguların aşırı faal olması○ Kaygı bozukluğu○ Enerjinin kaybı○ Aciliyet hissi○ Hiperaktivite○ Daha çok fiziksel hasara yol açar.	<ul style="list-style-type: none">○ İşten uzaklaşma○ Duyguların körelmesi○ Motivasyonun, ideallerin ve umudun kaybı○ Çaresizlik ve umutsuzluk duyguları yoğun○ Uzaklaşma ve depresyona neden olur.○ Daha çok duygusal hasara yol açar..



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



TÜKENMİŞLİK VE STRES İLE MÜCADELE



Stres ve tükenmişlikle mücadeleye dair müdahaleler, stresle ilişkili sağlık sorunlarını önlemede etkilidir (Dolbier ve ark., 2007; La Montagne ve ark., 2007; Tetrick ve Winslow, 2015). Farklı bireyler farklı baş etme stratejileri tercih edebilirler. Bazen de bir birey; farklı sorunlara yönelik, farklı zamanlarda farklı başa çıkma stratejileri kullanabilir. Hangi mekanizmaların kullanılacağı kişisel tarza ve stresli olaylara göre değişir. İnsanlar stres kaynağı olayı değiştirebileceklerine inandıklarında problem odaklı başa çıkma stratejisini, stres faktörlerini kontrol edemediklerinde (sağlık sorunları gibi) duygu odaklı başa çıkma stratejilerini kullanırlar. Kullanılan her stratejinin etkileri de çeşitlilik gösterir. Örneğin, işle ilgili olumsuz bir deneyimden (yönetici tarafından uyarılma gibi) sonra uyumsuz baş etme yöntemi (söylenecek, şikayetlenecek gibi tepkisel dışa vurum) kullanıldığında olumsuz duyguların arttığı ve iş tatmininin azaldığını gözlenir. Diğer taraftan göreve odaklanma gibi uyumlu başa çıkma stratejileri seçildiğinde, iş performansı üzerinde doğrudan olumlu etkisi olur (Baqtayan, 2015).

Bir araştırmaya göre (Koopman ve ark., 2021), ABD’de eğitilmiş iş gücünün ruh sağlığının, ABD nüfusunun ortalamasına kıyasla daha kötü olduğu saptanmıştır. İş ve ev hayatında daha fazla strese maruz kalmanın ve bu strese mücadele için alkol kullanmak gibi uyumsuz başa çıkma mekanizmalarını kullanmanın bu durumla ilgili olduğu saptanmıştır.

Stres ve tükenmişlik ile mücadele konusunda birçok başa çıkma müdahalesi bulunmaktadır. Bilişsel-davranışçı ve gevşeme temelli müdahaleler bunlara örnek olarak verilebilir (Holman ve ark., 2018). Her bir müdahalenin amacı farklıdır ve birbirini destekler niteliktedir. Örneğin, gevşeme odaklı tekniklerde amaç algılanan stresi azaltmak iken bilişsel davranışçı müdahalelerde amaç farkındalık artırmak ve başa çıkma becerilerini geliştirmektir (Stächele ve ark., 2020). Aşağıda, stres ve tükenmişlikle mücadelede yaygın kullanılan müdahale yöntemlerine yer verilmektedir.

Öz Bakım Becerilerini Artırmak

Profesyonel öz bakım, çalışanların; hizmet verdikleri kişilerin ihtiyaç ve talepleriyle ilgilenirken kendi kişisel, ailevi, duygusal ve ruhsal ihtiyaçlarını sürdürmek için bir takım beceri ve stratejilerin kullanılmasını ifade eder (Figley, 2002, akt. Newell ve MacNeil, 2010). Tükenmişliği önlemek ve tükenmişlikle baş etmek için öz bakım öncelenmelidir.



Çalışanların öz bakım becerilerini artırmak için bireysel ve kurumsal stratejiler bulunmaktadır. Bu konuda yapabileceklere dair örnekler aşağıda yer almaktadır.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Tablo 6. Öz Bakım Stratejileri

Bireysel Öz Bakım Stratejileri	Kurumsal Öz Bakım Stratejileri
<ul style="list-style-type: none">• Sunulan hizmetler ile ilgili gerçekçi hedefler belirlemek• Kahve ve öğle yemeği molalarından yararlanmak• Yeterli dinlenme ve rahatlama sağlamak• Meslektaş ve süpervizörlerden profesyonel ve sosyal destek almak (<i>Meslektaşlardan gelen sosyal destek uzmanlık alanını aşan zor bir danışanı/vakayı almak gibi somut desteği veya kabul, geri bildirim ve mizah gibi duygusal desteği içerebilir.</i>)• Fiziksel sağlığın sürdürülmesi, dengeli beslenme, yeterli uyku veya egzersiz gibi genel biyodavranışsal stratejiler• Manevi bağlantıları sürdürmek (<i>İbadet, meditasyon, yoga, hayırseverlik faaliyetleri</i>)• Yeterlilik ve yetenekleri artırmaya yönelik eğitimler almak• Yaşam öncelikleri ve değerleri üzerine düşünmek/farkında olmak• Stres yönetimi, psikolojik sağlamlık, bilinçli farkındalık eğitimleri almak ve uygulamak	<ul style="list-style-type: none">• İş yükünü adaletli ve uzmanlığa göre dengeli dağıtmak• Mesai ve nöbet saatlerini sınırlandırmak• İşteki rol ve sorumlulukları açık ve net şekilde dağıtmak/takip etmek• Gerekli eğitimleri vermek• Karar alma süreçlerinde çalışanların katılımını artırmak• Profesyonel gelişim için fırsatlar sunmak• Tükenmişlik ile ilgili farkındalık çalışmaları yapmak• Tükenmişlik ve travmayla ilgili stresi tespit etmek amacı ile düzenli olarak ölçekler uygulamak• Tükenmişlik ve travmayla ilgili çalışmaya dayalı stresin tespit edilmesi durumunda iyileştirici adımlar atmak (akrandan akrana süpervizyon grubu kurmak gibi)

(Barak ve ark., 2001; Geller ve ark., 2004; Kounenou ve ark., 2023; Lakey ve Cohen, 2000; Maslach, 2003; Newell ve MacNeil, 2010; O'Halloran ve O'Halloran, 2001; West, 2018; Zimering ve ark., 2003)

Tükenmişliği önlemeye yönelik kurumsal ve kişisel tedbirlerin birlikte alınması daha etkili sonuçlar sağlayacaktır (West, 2018). Örneğin, Amerika ve Avrupa'daki çalışanları karşılaştırarak yapılan bir araştırmada, kurum kültürü (güvenlik, kalite ve iş süreçlerinin belirli olması ve uygulanması), kariyer fırsatları gibi kurumsal faktörlerin yanı sıra kişilerin **problem çözmeye dayalı baş etme stratejileri** uygulamasının daha az tükenmişlik oranı ile ilişkili olduğu ortaya koyulmuştur (Lee ve ark., 2013).

Etkili Zaman Yönetimi

Psikolojik ihtiyaçları gidermenin bir yolu da zamanı yapılandırmaktır. Zaman yönetimi 6 şekilde yapılabilir (Berne, 2011):

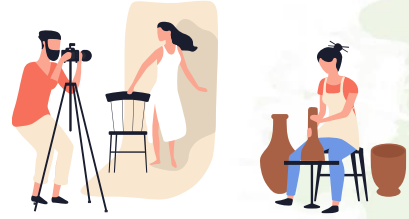




Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- 1. Geri Çekilme:** Zamanı Zamanı yapılandırırken kişinin enerji toplayabilmesi için bazen kendine zaman ayırması, kendine bakması ve kendini ödüllendirmesi gerekir. Bunun için kişi; bir ortamdan fiziksel olarak veya zihinsel olarak geri çekilip yeniden enerji toplayabilmek için dinlenebilir, gevşeyebilir ve rahatlama sağlayabilir.
- 2. Ritüeller:** Günlük Günlük hayata dair, dini ya da kültürel ritüelleri sürdürmek amacıyla zaman ayrılmalıdır. *Örneğin: insanlarla selamlaşarak veya nasıl oldukları hakkında kısa sohbet etmek için zamanı ayırmak.*
- 3. Vakit Geçirme:** Kişisel konulara girmeden spor, sanat, kitaplar ya da sosyal medya gibi günlük konular hakkında sohbet etmeye vakit ayırmayı içerir.
- 4. Etkinlik:** Sadece "konuşmak"tan ziyade bir ürün ortaya çıkarmaya yönelik bireysel ya da grup olarak bir etkinliğe zaman ayırmayı kapsar. *Örneğin: bir hobi grubuna katılmak.*
- 5. Psikolojik Oyunlar:** Sonunda taraflardan en az birisinin kendisini kötü hissetmesiyle son bulan ve kişilerin suçlayıcı, kurban ya da kurtarıcı rolüne girmesini içeren oyunlardır. Kişiler, bazen kurtarıcı pozisyonuna girerek kendisinden talep edilmeyen işi bile "memnuniyetsiz ve takdir etmeyen" insanlar için yapar. Sonuçta, herhangi bir olumlu geri dönüş almadığında ise zamanla kendisini "kurban" gibi hisseder ve tükenir. Bu nedenle, zamanı yapılandırırken bu psikolojik oyunlar ve rollere sebep olacak planlar ve sorumluluklardan kaçınmak gerekir. *Örneğin, evlilik sürecinde olduğu için işlerini yetiştiremediğini ileri süren ve meslektaşlarından sürekli yardım talep eden bir kişi düşünün. Arkadaşının işlerini yapan meslektaşı, bu sürece "kurtarıcı" olarak başlasa da sürecin sonunda "kurban" pozisyonuna düşebilir.*
- 6. Samimiyet:** Diğerleriyle samimi ve açık iletişim kurmayı; duygu, düşünce ve ihtiyaçları ifade edebilmeyi; olumlu ya da olumsuz geri bildirim alabilmeyi ve verebilmeyi içerir. Zaman yapılandırılırken burada ifade edilen "samimiyet" için de zaman ayırmak gerekir.



Zaman yönetimi için ipuçları - 1:

Her gün için bir plan oluşturabilirsiniz. Bu planları haftalık olarak, Cuma gününden bir sonraki haftanın işlerini içerecek şekilde yapabileceğiniz gibi, bir gün öncesinden günlük de yapabilirsiniz.

Hem iş yerinde hem de özel zamanınızda neler yapacağınızı yazabilir ve hangilerini gerçekleştirebildiğinizi takip edebilirsiniz. Planınızdaki her şeyi yapmak zorunda değilsiniz. Plan yapmak hayatınızda neleri yapıp yapamadığınız ve hangi alanlarda destek istemeniz gerektiği konusunda fikir verebilir.

Örneğin, mesaiye kalmanız gerektiği gün mutfak alışverişi yapmanız ve arabayı yıkatmanız gerekiyorsa alışverişi dışarıdan sipariş etmeyi seçebilir, araba yıkamayı gelecek haftaki planınıza alabilir veya bir arkadaşımızdan bu konuda destek isteyebilirsiniz.

Zaman yönetimi için ipuçları - 2:





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Zamanınızı etkili yönetmek için, ABC zaman yönetimi metodu gibi çeşitli yöntemler kullanabilirsiniz. Bu yöntemde:

- o **A grubu:** Birinci derece önemli ve vazgeçilemeyecek işlerdir.
- o **B grubu:** Orta derecede önemli işlerdir. Belli bir süre ertelenebilse de yerine getirilmesi gereken işlerdir.
- o **C grubu:** Sona bırakılabilecek işlerdir. Yapılmaması belli bir zarar doğurmayabilir.

Listenizde yer alan ve A grubundaki işleri önceleyip diğerlerini erteleyebilir, başkasından yardım isteyebilir veya delege edebilirsiniz (Ankara Üniversitesi, 2023).

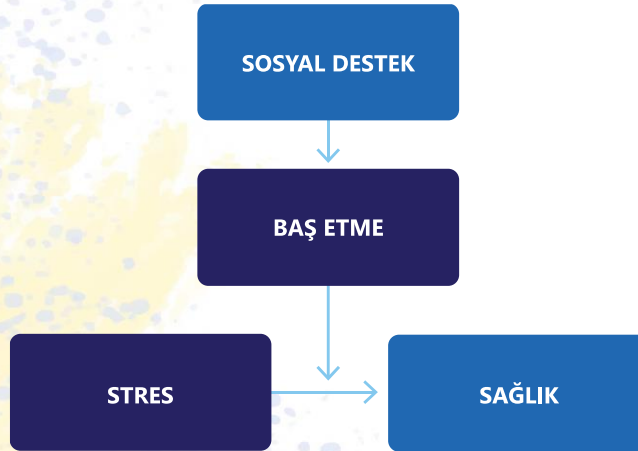
Sosyal Destek Kaynaklarını Harekete Geçirmek

Aile ve arkadaşlar ile olumlu bağlar sürdürmek kişinin günlük stres seviyesinin azalmasına yardımcı olur. Sosyal destek kaynaklarını kullanmak, tıpkı ağacın kökleri gibi kişiyi sürekli besler. Birey ihtiyaç duyduğunda, sağlıklı ve güçlü ilişkileri olan kişilerden destek alabilir. Ayrıca, iş yerindeki meslektaşlarla iyi ilişkiler kurarak onlardan hem profesyonel hem de sosyal destek alabilir.

Sosyal destek kaynaklarının güçlendirilmesinin iki şekilde faydalı olduğu vurgulanmaktadır (Lackey ve Cohen, 2000):

1. Sosyal destek baş etmeyi artırmakta ve böylece stresin sağlık üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmaktadır.

Örneğin, iş yerinde yaşanan bir problemle ilgili bir meslektaşın destekleyici şekilde tavsiye vermesi, bu stresin sağlığını üzerindeki olumsuz etkisini azaltır.



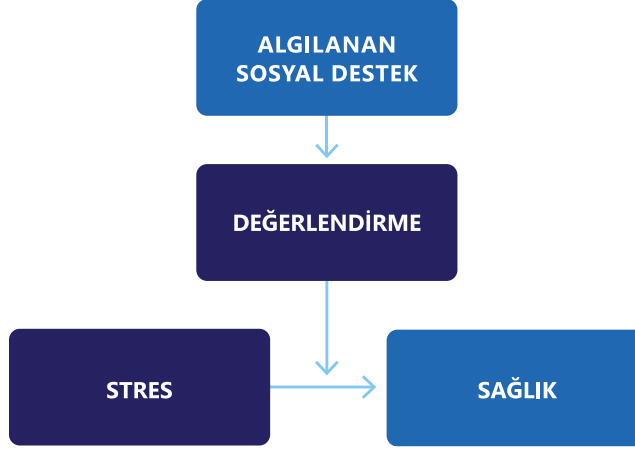
2. Sosyal desteğin varlığına olan inanç, strese dair değerlendirmeyi ve böylece stresin sağlık üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmaktadır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Örneğin; kişi, iş arkadaşlarından birisi ile bir problem yaşadığında yöneticisinin kendisine destek olacağına ve adil bir değerlendirme yapacağına dair inanca sahip olabilir. Bu desteği kullanmasa bile varlığını bilmesi kişi üzerinde stresin olumsuz etkilerini azaltır.



Sağlıklı Sınırlar Çizmek



Hem özel hayatta hem de iş hayatında sınırları belirlemek, tükenmişliği önlemek aısından önemlidir. İşin gereklilikleri dışında, kişinin kapasitesini aşan talepleri fark etmesi ve bunlara hayır diyebilmesi kendisini korur.

Örneğin, öğle arasında yemek saatinde toplantı yapılmak istenildiğinde, kişinin bedensel veya psikolojik olarak bu durumdan olumsuz etkilenebileceğini öngörerek bunu kabul etmemesi ve mesai saatleri içerisinde toplanmayı istemesi sağlıklı bir sınır çizme eylemidir.

Kişisel Alan Yaratmak

İş yaşamı ile özel yaşamı arasında denge kurulması bir ihtiyaçtır. Çalışmak, aileye ve sosyal hayata ayrılan zamanı azaltacağı için uzun dönemde kişinin kendisine ayırdığı alanın azalmasına sebep olabilir. Bu nedenle, kişinin kişisel alanını oluşturmaya ve korumaya özen göstermesi gerekmektedir. Ancak kendisine bakabilen birey, diğerlerine iyi bakabilir ve hizmet sunabilecek kadar iyi kalabilir.



Örneğin, kişinin gün içerisinde kendisine zaman ayırması ve bu sürede TV izlemek, spor yapmak, hobi ile ilgilenmek gibi kendini mutlu eden bir aktivite yapması gibi.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Olumsuz Düşünce Türleri ve Bilişsel Çarpıtmaları Fark Etmek



Kişinin kendisini kötü hissetmesine neden olan düşünce, fikir ve bakış açılarını fark etmesi ve stres tetikleyicilerini bulmasını içerir. Bilişsel davranışçı müdahale yaklaşımları, katılımcının stresli durumları değerlendirmesi ve bu durumlara verdiği tepkileri değiştirmesi için tasarlanmıştır (Richardson ve Rothstein, 2008). Uyumsuz bilişsel hatalar fark edilerek yeni tepkiler geliştirilebilir. Aşağıda, en sık yapılan bilişsel hatalara ve örneklere yer verilmiştir:

Bilişsel Hatalar (Türkçapar, 2009):

- 1. Hep ya da hiç biçiminde düşünme (siyah beyaz veya ikili düşünme):** Her Her türlü deneyim ve yaşantının iki aşırı uçtan birisi gibi değerlendirilmesi söz konusudur. Bir şey ya tam olmuştur ya da yoktur; bu iki uç arasında yer alan noktalar görülmez. Yaptığı işte ufak bir hatası olan birinin "Eğer mükemmel değilsem başarısızım."; ilişkileri oldukça iyi olan bir arkadaşının "İşleri geciktiriyorsun." demesi üzerine "Beni eleştiriyorsa sevmiyor demektir." diye düşünmesi gibi.
- 2. Etiketleme: Kişinin kendisine veya diğerlerine genel etiketler yapıştırması:** Hata yapan birinin "Ben aptalım"; hizmet sunduğu birinin yeterince hızlı güçlenememesi nedeniyle kendisini "başarısız" diye nitelemesi gibi.
- 3. Küçümseme veya büyütme:** Bir şeyi olduğundan çok büyük veya çok küçük görme. Bu düşünce hatasında kişi, yaptığı işleri küçümser ve değersizleştirirken hatalarını veya hatalı olarak değerlendirdiği davranışlarını abartır: "Bir kişi sunduğum hizmetten memnun kalmamış, çok rezil bir durumdayım." (büyütme) veya "Herkes bir çocuğun travması ile çalışabilir, bu bir başarı değil." (küçümseme) gibi.
- 4. Zihin okuma:** Diğer kişinin düşüncelerini okuduğumuza inanma: "İkinci görüşmemize gelmediğine göre beni beğenmedi.", "Soruma cevap vermedi çünkü beni yetersiz gördü." gibi.
- 5. Aşırı genelleme:** Kişinin bir veya birkaç olaya bağlı olarak tüm durumları kapsayan sonuçlar çıkarması. Örneğin, "Seni bu konuda haksız buluyorum." denilen kişinin "Kimse beni desteklemiyor" diye düşünmesi.
- 6. Kişiselleştirme:** Her şeyi kendimizle ilgili görmek. Kişinin kendisiyle ilgili olmayan veya çok az ilgili olan bir olayı kendisiyle bağlantılı görmesi. Örneğin, toplantıya birisi gelmediğinde "Ben varım diye gelmedi." diye düşünmek gibi.
- 7. meli, -malı ifadeleri:** Kişinin Kişinin kendisinin veya diğerlerinin nasıl davranması gerektiği konusunda sabit fikirleri olması ve bunların gerçekleşmemesi halinde olacak kötü sonuçları abartması: "Hiç hata yapmamalıyım.", "Hizmet sunduğum herkes buradan yüzü gülererek ayrılmalı." gibi.
- 8. Ya olursa:** Sürekli kişinin kendisine ya olursa sorusunu sorması ve verdiği cevaplarla tatmin olmaması: "Ya elimdeki işi bitiremezsem" gibi.
- 9. Geleceği okuma (kehanetçilik):** Gelecekte olacak olayları öngörme. Bununla çok benzer olan bir diğer düşünce özelliği "Felaketeleştirme"dir. Felaketeleştirme olması muhtemel diğer sonuçları hesaba katmaksızın geleceği hep olumsuz olarak öngörmedir. Okuduğu bir vakayı anlayamayan bir meslek elemanının "Bunu asla öğrenemeyeceğim." diye düşünmesi ya da üzerine aldığı bir işi bitiremeyen birinin "İş yetiştiremedim, benim hakkımda disiplin cezası verecekler." diye düşünmesi bu düşünce özelliğine örnektir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- 10. Duygusal çıkarsama:** Tersine kanıtlar olmasına rağmen bunları yok sayarak ya da ihmal ederek sadece öyle hissedildiği için (aslında inanıldığı için) bir şeyin doğru olduğuna inanma: Örneğin, "İyi yaptığım şeyler var ama öyle hissediyorum ki ben başarısız biriyim." gibi.
- 11. Keyfi çıkarsama:** Kişinin yaşantılarından o sonucu destekleyen herhangi bir kanıt olmaksızın ya da aksine kanıt olmasına karşın tam ilgisiz veya tam tersi bir sonuç çıkarması. Örneğin, arkadaşımızın olumlu ve destekleyici sözlerini ilgi yerine acıma belirtisi olarak görme: "Bana acıdığı için benimle ilgileniyor.", "Benimle ilgilendiğinden değil, işi olduğu için konuşuyor." ya da "Beni adam yerine koymadı." diye düşünme..
- 12. Seçici soyutlama (zihinsel filtreleme):** Belli bir ortamın ya da bağlamın genelini yok farz ederek seçtiği bir detayı öne çıkartıp durumun daha belirgin yönlerini göz ardı etmek ve bütün olayı bu ayrıntıyla tanımlamak. Örneğin, yaptığı bir konuşma birçok kişi tarafından beğenilen kişinin konuşmayı dinleyen ancak eleştiren bir arkadaşını sürekli düşünerek kendisini kötü hissetmesi..

Stresli bir düşünceyi fark ettikten sonra uygulanacak adım, düşüncelerin kanıtı üzerine düşünmeye başlamaktır. Bunun için şu soruların cevapları aranabilir:

- Bu düşüncenin bir kanıtı var mı? Destekleyecek bir şey var mı?
- Bu düşünceye karşı bir kanıt var mı?
- Durumun gerçekleriyle uygunluk halinde olan alternatif bir bakış mümkün mü?
- Daha aşırı olmayan bir bakış mümkün mü?
- Daha az stresli olan birisi, durumu nasıl görürdü?
- Başkaları bu durumda olsaydı, onlara ne söylerdim?

20

İndirim Yapmaktan Kaçınmak

İşle ilgili yaşanan herhangi bir sorunun varlığını ve önemini kabul ederek bu sonunu çözebilme potansiyeline indirim yapmadan kişinin kendi sorun çözme becerilerine güvenmesini ifade eder. Kişiler çoğu zaman kendi becerilerine indirim yaparak sorunlarla baş edeceğine dair inancını kaybeder ve mücadele etmeyi bırakarak sorunlardan kaçmaya başlar. Bu noktada kişinin kendi becerileri fark etmesi ve bu becerileri küçümsememesi gerekir.

Pasif Davranışlardan Kaçınmak

Kişinin bireysel sorunlarını, başkası tarafından çözülmesini beklemesidir. Kişinin, hiçbir şey yapmayıp durumu ajite etmesinden önce sorunları çözme konusunda bireysel sorumluluk alması gerekir. Örneğin, kişi yöneticisinin iş yükünü fark etmesini bekleyerek her gün hayal kırıklığı ile işe gitmek yerine bu pasif davranıştan kurtularak iş yükü hakkında yöneticisi ile konuşabilir, çözüm konusunda aktif rol ve sorumluluk alabilir.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Ego Durumlarını Fark Etmek

Kişinin, kendi içinde olumsuz eleştiriler yapan ebeveyn sesini ve onun mesajlarını fark ederek o sesi koruyucu ebeveyn mesajları ile değiştirilmesi önemlidir. Örneğin, "Yine yapamadın.", "Zaten sen neyi becerdin ki?" gibi olumsuz mesajları, "Her şeyi başaramayabilirsin, bazen başarısızlıklardan da büyük dersler alınabilir.", "Eğlenmeye/dinlenmeye de zaman ayırmaya hakkın var." gibi mesajlarla değiştirmek gibi..



Geribildirim Vermeye ve Almaya Açık Olmak

Kişinin, ihtiyaç duyduğunda, yöneticisinden ya da meslektaşlarından geri bildirim istemesi ve onların verdiği olumlu geri bildirimleri sahiplenerek kabul edebilmesi gerekir. Diğer taraftan, olumsuz geri bildirimleri de değerlendirerek kendisine uygun olmadığını düşündüğü noktada sahiplenmemesi ve reddetmesi gerekir. Ayrıca, başkalarına olumsuz geri bildirim verirken bunu bir durum ya da davranış ile sınırlandırarak kişinin kişiliği ile genellemekten kaçınmak ve olumlu geri bildirim verirken daha koşulsuz, olumlu ve genel ifadeler kullanmaya özen göstermek gerekir.

Zorlayıcı Mesajları Fark Etmek ve Bunlardan Kaçınmak

Bazen çocuklar etraftan aldığı mesajlar doğrultusunda belli şekilde davrandığında daha çok sevineceği ya da kabul göreceği ile ilgili inanç geliştirmiş olur. Bu mesajlara zorlayıcı mesajlar ismi verilir ve genellikle yetişkinlikte de fark etmeden sürdürülür. Zorlayıcı mesajlar, "Eğerolursam/davranırsam, iyi olabilirim" anlamına gelir. Oysa bu kişi bu mesajları takip etse de etmese de "iyi" olabilir. Zorlayıcı mesajlar temel olarak 5 tanedir: mükemmel ol, beni ve diğerlerini hoşnut et, çabala, güçlü ol, acele et (Hay, 2013).

Kişi, zorlayıcı mesajların etkisi altında kalmaktan kaçınarak tükenmişliğini önleyebilir.

- "Mükemmel ol." yerine "Kendin gibi olabilir ve hata yapabilirsin."
- "Hoşnut et." yerine "Kendi istek ve ihtiyaçlarına önem verebilir ve hayır diyebilirsiniz."
- "Çabala." yerine "Bunu yapabilirsin, bu senin yapabileceğin bir şey."
- "Güçlü ol." yerine "Kendi ihtiyaçlarını dikkate alabilir ve yardım isteyebilirsiniz."
- "Acele et." yerine "Acele etmeden zamanını etkin şekilde kullanabilirsiniz." mesajları



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Anda Kalma (Mindfulness) Uygulamaları Yapmak



Anda kalma içsel ve dışsal deneyimleri fark ederek şu anın içinde olma pratiğidir. Bu, nefes egzersizlerini veya sadece düşünceleri ve duyguları yargılamadan farkında olmayı içerebilir. Anda kalma temelli müdahaleler, mesleki stresi ve tükenmişliği önlemek için kullanılan tekniklerdendir (Michel ve ark., 2014). Anda kalma temelli müdahaleler, bireylerin kabul edici bir şekilde deneyimlere açık olmasına izin vererek stresli olaylara uyum sağlama tepkisini iyileştirir. Bu açıdan, çalışanların mesleki ve kişisel stresini azaltmak için de yararlıdır (Michel ve ark., 2014; Schutte, 2014).

Rahatlama Egzersizleri

Rahatlama egzersizleri, dikkati stres koşullarının merkezinden uzaklaştırarak bedendeki ve zihindeki gerilimin farkındalığını artırmayı amaçlar. Stresli durumlarda, nefes egzersizleri, kasları gevşetme egzersizleri ve zihinde canlandırma egzersizleri gibi bazı teknikler kullanılarak bu gerilim azaltılır (Holman ve Johnson, 2018).

Örnek Nefes Egzersizi Uygulaması (Harris, 2009):

"Lütfen ayaklarınız yere düz basacak şekilde oturun, sırtınızı dikleştirin, gözlerinizi bir noktaya sabitleyin ya da tamamen kapatın. Dikkatinizi nefes alışıza verin ve bunu daha önce nefes almakla hiç karşılaşmamış meraklı bir bilim insanı gibi gözlemleyin (5 saniye bekleyin). Burun deliklerinizden havanın girdiğini fark edin ve ciğerlerinizden aşağı doğru gittiğini (5 saniye bekleyin). Bu akışın tekrarladığını fark edin (5 saniye bekleyin). Havanın burun deliklerinizden içeri ve dışarı hareket ettiğini fark edin. Çıkarken nasıl hafifçe ısındığını ve girerken nasıl hafifçe soğuduğunu, omuzlarınızın hafifçe yükseldiğini ve indiğini fark edin, beş saniye bekleyin ve göğüs kafesinizin nazikçe yükseldiğini ve indiğini (5 saniye bekleyin) ve karnınızın yükselmesinin ve inmesinin huzur vericiliğini (5 saniye bekleyin), dikkatinizi tercih ettiğiniz bu alanlardan bir tanesini sabitleyin: burun deliğinizden havanın girmesi ve çıkması, göğüs kafesinizin ya da karnınızın yükselmesi ya da inmesi gibi (5 saniye bekleyin).



Dikkatinizi bu noktada tutun ve nefesin içeri ve dışarı hareketini fark edin (20 saniye bekleyin). Ortaya çıkan her türlü duyguları, dürtüleri ya da hisleri hoş olsun olmasın, yolda yanınızdan geçen birini başınızla selamlamanız gibi kibarca tasdik edin. Beş saniye bekleyin. Varlıklarını nazikçe tasdik edin ve orada olmalarına izin verin (5 saniye bekleyin). İstedikleri gibi gelip gitmelerine izin verin ve dikkatinizi nefesinize tutun (20 saniye bekleyin). Ara sıra düşüncelere daldığınızdan dikkatiniz kaybolur. Bu her olduğunda dikkatinizi dağıtanın ne olduğunu fark edin ve dikkatinizi tekrar nefese yönlendirin (20 saniye bekleyin). Ne sıklıkta olduğu, yüzlerce ya da binlerce kez olması önemli değildir; sizin amacınız dikkatinizi dağıtan şeyin ne olduğunu fark etmek ve tekrar nefesinize odaklanmaktır (10 saniye bekleyin). Tekrar ve tekrar ve



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



tekrar düşüncelerinizin içinde kaybolup gideceksiniz. Bu normal, doğal ve herkese olan bir şeydir. Zihnimiz, dikkatimizi doğal olarak yaptığımız şeyden başka bir yere çekiyor. Bu yüzden dikkatinizin kaybolduğunu anladığınız her an kibarca bu durumu kabul edin, dikkatinizi dağıtanın ne olduğunu fark edin ve dikkatinizi nefesinize geri döndürün (20 saniye bekleyin). Eğer hayal kırıklığı, can sıkıntısı, kaygı, sabırsızlık ya da başka duygular ortaya çıkarsa basitçe bunları fark edin ve dikkatinizi nefesinize tutmaya devam edin (20 saniye bekleyin). Dikkatinizin ne sıklıkta kaybolduğu önemli değil, nazikçe bunu fark edin, dikkatinizi dağıtan şeyi fark edin ve dikkatinizi tekrar nefesinize verin (10 saniye bekleyin). Ve hazır olduğunuzda kendinizi odaya geri getirin ve gözlerinizi açın.”

Progresif Kas Gevşetme Egzersizleri

“Derin bir nefes alın... Nefesinizi tutun... Yavaşça verin... Tüm vücudunuz gevşiyor... Sakin, rahat ve huzur dolusunuz... Nefesinizi her verişte, sizi kaplayan gevşeme duygusunu hissedin... Gerilimin yerini alan derin huzuru hissedin... Kaslarımızı gevşetme çalışmasına geçelim. En rahat olduğunuz şekli alın, oturun veya sırt üstü yatın. Başlangıçta bu çalışmayı sırt üstü yatar durumda yapmanız sizin için daha kolay olacaktır.



Yatar durumdayken kollarınızın iki yanda olmasına dikkat edin. Bacak bacak üstüne atmayın. Gözlerinizi kapatın... Daha önce öğrendiğiniz gibi derin bir nefes alın, nefesinizi tutun ve verin... İki yumruğunuzu da sıkın... İyice sıkın... Yumruklarınızın ve ellerinizin gerginliğini hissedin... Şimdi gevşetin... Bu gerginliğin yavaş yavaş ortadan kalktığını hissedin... Çok iyi. Ellerinizin ne kadar gevşediğini hissedin... Yavaşça derin bir nefes alın... Nefesinizi tutun ve bırakın... Şimdi kollarınızı ve yumruklarınızı birlikte sıkacaksınız. Başlayın ve iyice sıkın... Ellerinizdeki ve kollarınızdaki gerginliği hissedin... Serbest bırakın... Tamamen gevşek bırakın... Ne kadar gevşediğinizi hissedin... Çok iyi! Yavaşça derin bir nefes alın, nefesinizi tutun ve bırakın... Sağ omzunuzu kulağınıza doğru kaldırmaya çalışın, iyice kaldırın... Şimdi gerginliği hissedeceksiniz. Yavaş yavaş serbest bırakın... Tamamen gevşemesini sağlayın... Omzunuzdaki gevşemeyi hissedin... Şimdi sol omzumuzu aynı şeyi yapacağız. Sol omzunuzu kulağınıza doğru kaldırmaya çalışın. İyice kaldırın gerginliği hissedin... Yavaş yavaş serbest bırakın, gevşemesini sağlayın... Omzunuzdaki gevşemeyi hissedin... Yavaşça derin bir nefes alın, nefesinizi tutun ve bırakın... Sağ ayağınızdaki kasları germeye çalışın, ayak parmaklarınızı iyice kıvrın ve bu gerginliği hissedin... İyice hissedin... Yavaş yavaş bırakın. Tamamen gevşemesini sağlayın... Bütün gerginliğin akıp gitmesini sağlayın. Şimdi de sol ayağınızdaki kasları germeye çalışın. Sol ayağınızın parmaklarını iyice kıvrın ve bu gerginliği hissedin. İyice gerin. Yavaş yavaş bırakın, tamamen gevşemesini sağlayın. Çok iyi! Yavaşça derin bir nefes alın, nefesinizi tutun ve bırakın. Şimdi aynı şeyi kalçalar ve bacaklarla yapacağız. Sol bacağınızı ve kalçanızı gerin. İyice gerin. Bu gerginliği hissedin. Bırakın şimdi. Yavaşça gevşetin, gevşemeyi hissedin. Sol bacağınızı ve kalçanızı gerin. İyice gerin. Bu gerginliği hissedin... Şimdi bırakın. Yavaşça gevşetin ve gevşemeyi hissedin. Bütün gerginlik vücudunuzda akıp gidiyor. Yavaşça derin bir nefes alın, nefesinizi tutun ve bırakın. Şimdi yumruklarınızı, kollarınızı omuzlarınızı ayaklarınızı ve bacaklarınızı hep birlikte ve aynı anda gereceksiniz. Yumruklarınızı sıkın. Kollarınızı omuzlarınızı gerin. Ayak parmaklarınızı, bacaklarınızı iyice gerin. Daha kuvvetli gerin. Öylece tutun... Şimdi bırakın... Tamamen bırakın... İyice gevşetin... Tüm vücudumuzu tatlı bir gevşeme kaplıyor...



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Şimdi karın kaslarınızı kasın, iyice kasın, karnınızdaki gerginliği iyice gerginliği hissedin. Serbest bırakın, tamamen gevşetin. Karın kaslarınızın tamamen gevşediğini hissedin. Karnınızın giderek yumuşadığını hissedin... Çok iyi! Yavaşça derin bir nefes alın. Nefesinizi tutun ve bırakın. Başınızı çeneniz göğsünüze değecek şekilde öne doğru bükün. Boynunuzdaki gerilimi hissedin. Yavaşça serbest bırakın. Gevşetin, gevşemeyi hissedin. Dudaklarınızı olabildiğince sıkın. Daha kuvvetli gerginliği hissedin. Tamamen gevşetin. Bu gevşemeyi hissedin. Dişlerinizi iyice sıkın. Daha kuvvetli...Gerginliği hissedin...Şimdi bırakın. Tamamen gevşetin... Çene kaslarınızda gevşiyor... Çok iyi! Derin bir nefes alın. Nefesinizi tutun ve bırakın. Şimdi alın kaslarınıza doğru ilerleyin. Bir şeye canınız sıkılmış gibi alınızı iyice kırıştırın. Alnınızdaki gerginliği hissedin. Şimdi bırakın. Tamamen gevşetin. Güzel. Sizi saran gevşemeyi, rahatlamayı hissedin. Gözlerinizi sıkı sıkı kapatın. İyice sıkın. Gözlerinizin etrafındaki gerilimi hissedin. Şimdi gözlerinizi gevşetin. Tamamen bırakın. Çok iyi. Yavaşça derin bir nefes alın. Yavaşça derin bir nefes alın, nefesinizi tutun ve bırakın. Şimdi son kez tüm vücudunuzu gereceksiniz. Kollarınızı, bacaklarınızı, ayaklarınızı, dudaklarınızı, alınızı hep birlikte gereceksiniz. Tüm vücudunuz gerilmeli. Başlayın. İyice gerilin. Tüm vücudunuz gerilsin. Şimdi yavaşça bırakın. Tüm vücudunuzu gevşetin. İyice gevşetin. Çok iyi. Yavaşça derin bir nefes alın, nefesinizi tutun ve bırakın. Vücudunuz tamamen gevşedi. Sakin, rahat ve huzur dolusunuz. Tüm gerginlikler vücudunuzdan akıp gitti. Enerji dolusunuz. Zihniniz pırıl pırıl ve berrak. Kendinizi formda hissediyorsunuz. Şimdi artık gözlerinizi yavaşça açabilirsiniz.”

Zihinde Canlandırma Gevşeme Egzersizi

- Gözlerinizi kapatın.
- Kendinizi rahat ve güvende hissettiğiniz bir yer hayal edin. Bu yer daha önce gittiğiniz, bildiğiniz bir yer olabileceği gibi hayali bir yer de olabilir. Önemli olan kendinizi rahat hissededeğiniz bir yer olması.
- Huzurlu yerinizi gözünüzün önüne getirin ve orada olduğunuzu düşünün. Burası sizin özel yeriniz. Orada olmasını istediğiniz her şeyi orada hayal edebilirsiniz. Kendinizi orada görebiliyor musunuz?
- Çevrenize bakın. Neler görüyorsunuz? Ayrıntılara bakın ve o ayrıntıların neden orada olduğunu düşünün.
- Değişik renkleri fark edin. Uzanarak onlara dokunduğunuzu hayal edin. Bu, size neler hissettiriyor?
- Şimdi uzaklara bakın. Neler görüyorsunuz?
- Çıplak ayakla yere bastığınızı hayal edin. Yere basmak size neler hissettiriyor?
- Yavaş yavaş yürüyün ve etrafınızdakileri fark edin. Neye benziyorlar ve size ne hissettiriyorlar?
- Neler duyabiliyorsunuz? Yüzünüzde güneş ılıkliğını, rüzgârın değmesini hissedebiliyor musunuz?
- Nasıl bir koku alıyorsunuz?
- Dilerseniz yalnız olabilirsiniz bu yerde dilerseniz yanınıza birini davet edebilirsiniz. Yanınızda birini isterseniz, çok sevdiğiniz birinin ya da bir kahramanın huzurlu yerinizde sizinle birlikte olduğunu hayal edin. Bu kişi, size her türlü yardımı yapabilecek sizi koruyabilecek güçlü biri. Onunla güvenli yerinizde dolaştığınızı hayal edin.
- Hayalinizde etrafınıza tekrar iyice bakın.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- Hayalinizdeki bu yere bir isim verin.
- Huzurlu ve rahat ortamınızı yavaşça keşfederken, rahatlama hissinin keyfini çıkarın. Hazır olduğunuzda, gözlerinizi yavaşça açın ve şimdiye dönün.
- Her zaman burası sizin huzurlu yeriniz olacak, mutlu ve rahat hissetmek istediğiniz zamanlarda burada olduğunuzu hayal edin. Daha sonra kendinizi gergin ve kaygılı hissettiğiniz durumlarda bu yeri ve ona verdiğiniz ismi tekrar hayal ederek kendinizi rahatlatabilirsiniz.

Profesyonel Destek

Kendinizi bunalmış hissediyorsanız, tükenmişlik belirtileri yaşıyorsanız, tükenmişlik hissinin günlük yaşamınızı olumsuz etkilediğini ve artık baş edemediğinizi düşünüyorsanız profesyonel yardım almaktan çekinmeyin. Bir terapist, stresi yönetmek ve psikolojik iyilik halinizi iyileştirmek için destek ve rehberlik sunabilir.



DOLAYLI TRAVMA VE İKİNCİL TRAVMA



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Dolaylı Travma

Dolaylı travma, travmatik olaylara maruz kalmış kişilerle çalışan profesyonellerin kendilerine, başkalarına ve dünyaya ilişkin görüşlerinde meydana gelen olumsuz değişiklikleri ifade eder (Confield, 2005; McCann ve Pearlman, 1990). Travmaya maruz kalmış kişilerle etkileşim kuran profesyoneller; bazen bir kurbanın geçmişinden gelen şiddet olaylarının detaylarını öğrenmekte, bazen insanların birbirlerine karşı yaptıkları zulme tanıklık etmekte ve bazen bir travmayla ilgili canlandırmalarla karşı karşıya kalabilmektedir. Bu durum kısa veya uzun dönemde, kişi üzerinde zihinsel, fiziksel, duygusal, ruhsal, işle ilgili ve/veya sosyal alanlarda çeşitli etkilere neden olmaktadır (Confield, 2005; Molnar ve ark., 2020).



Dolaylı travma, beş temel alandaki psikolojik ihtiyaçlara dair bozulmalarla ilişkilendirilir. Bunlar; güvenlik, güven, itibar, yakınlık ve kontroldür (Pearlman ve Saakvitne, 1995, aktaran Zimering ve ark., 2003). Örneğin, travma yaşamış insanlarla çalışan kişiye gece toplu taşımada yaşanan bir taciz hakkında aktarılan deneyim, kişinin geceleri toplu taşıma kullanmasına izin veren kişisel dokunulmazlık ve güvenlik inancını sarsabilir.

Başta; sağlık, kolluk kuvvetleri, hukuk, sosyal hizmet, psikoloji gibi alanlarda travma yaşayan kişilerle çalışan profesyoneller dolaylı travma semptomları geliştirme riski altındadır. Dolaylı travma yaşayan profesyonellere dair birkaç örnek (Marschall, 2023):

Ruh sağlığı uzmanları: Pek çok terapist, özellikle travma tedavisinde uzmanlaşmış olanlar, çalışmalarını sırasında duydukları hikayeler hakkında istemsiz düşünceler de dahil olmak üzere çeşitli travma semptomları geliştirirler. Örneğin, bir terapist olan R., yıllar sonra bile "Duyduğum bazı hikayeleri hâlâ düşünüyorum." şeklinde bilgi vermiştir.

Çocuk koruma alanında çalışan profesyoneller: İhmal edilmiş ve istismara uğramış çocuklarla çalışanlar, destekledikleri çocukların anlatılarına ve hikayelerine maruz kaldıktan sonra sıklıkla travma belirtileri geliştirirler.

Tıp uzmanları: COVID-19 salgını boyunca bir hastanede hemşire olan K., "Katımızda her yıl ortalama bir ölüme şahit olurken pandemi döneminde nerede ise günde dört ölüme şahit olduk...Uyuşmuş, çaresiz hissettim ve işe gitmekten korktum." K., bu kadar acıya tanık olmanın verdiği travma nedeniyle işten izin almak zorunda kaldığını ifade etmiştir.

Ancak, dolaylı travma geliştirip geliştirmeme ya da kişinin bu deneyimlerden ne şekilde etkileneceği, kişilik, kişisel deneyim, yaşam stresleri, sosyal destek ve manevi kaynaklar gibi birçok faktöre bağlıdır (Jefferson Center, 2023). Travma yaşamış kişilerle çalışma sonrasında her zaman olumsuz tepkiler



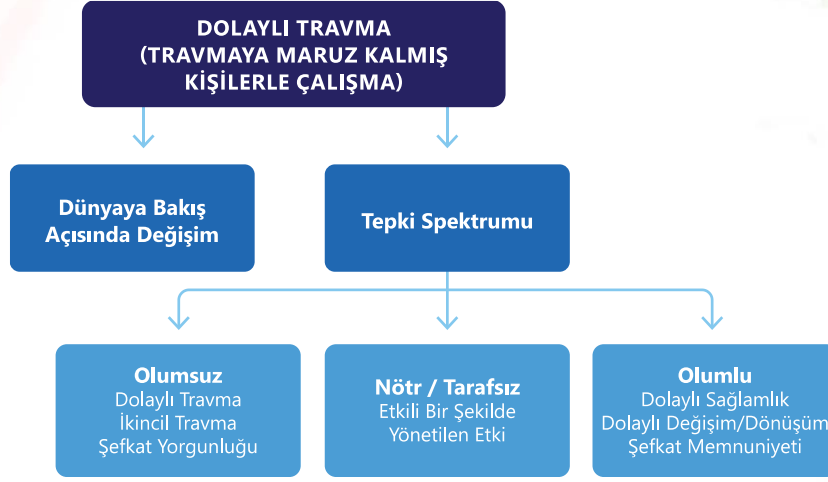


Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



gözlemlenmemektedir. Dolaylı Travma Araç Seti Modeline göre, dolaylı travmaya verilen tepkiler olumlu, olumsuz, tarafsız olabilir ve zamanla değişebilir (Office for Victims of Crime (OVC), b.t.).

Şekil 1. Dolaylı Travma Araç Seti Modeli



Travmaya maruz kalmış kişilerle çalışmak dolaylı travma, ikincil travma ve şefkat yorgunluğu gibi olumsuz tepkilere neden olabileceği gibi dolaylı sağlamlık, dolaylı dönüşüm ve şefkat memnuniyeti gibi bu alanda çalışmanın olumlu etkilerini ifade eden tepkilere de neden olabilir.

27

Şefkat Memnuniyeti: İlk müdahale ekiplerinde veya mağdurlara hizmet sağlayan ekiplerde çalışmakla kazanılan anlam duygusunu ifade eder. Hizmet sunulan insanların güçlü yanlarını desteklemek ve iyileşmeye yönelik birlikte adımlar atmak; travma yaşamış kişilere hizmet sunan profesyonellerin daha kapsamlı bir bakış açısı ve şefkatli bir anlayış geliştirmelerine yardımcı olmaktadır (Hernandez-Wolf ve ark., 2014).

Dolaylı Sağlamlık: Profesyonellerin, travma mağdurunun dayanıklılığından ilham alarak kendi zihinsel ve duygusal metanetini güçlendirmesidir.

Dolaylı Dönüşüm: Mağdurlar, travma sonrasında olumlu yönde dönüşebildikleri gibi mağdurlara hizmet sağlayan profesyoneller de olumlu şekilde dönüşebilir. .

Nötr Tepki: Travma yaşamış kişilerle çalışmanın kişi üzerinde hiçbir etkisi olmadığı doğru değildir. Bundan ziyade, bir kişinin dayanıklılığı, deneyimleri, destek mekanizmaları ve başa çıkma stratejileri bu durumu yönetmesinde etkili olur ve olumsuz tepkileri ortadan kaldırarak durumu nötrleştirir.

Bu tür olumlu sonuçlar çalışanları motive edebilir ve travmaya maruz kalmanın olumsuz etkilerine karşı kişiyi koruyabilir (OVC, b.t.).





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Dolaylı Travma ve İkincil Travmaya Yönelik Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörleri

Travmaya maruz kalmış kişilerle çalışan profesyonelleri, dolaylı travma ve ikincil travmadan koruyacak bazı faktörler bulunduğu gibi bu riski arttıracak faktörler de bulunmaktadır::

Tablo 7. Dolaylı ve İkincil Travma-Koruyucu ve Risk Faktörleri

* Molnar ve ark., 2020

** Önceden kişisel travma öyküsü (özellikle çocuk istismarı ve ihmali), anksiyete bozukluğu ve duygudurum bozukluğu olan profesyonellerin dolaylı travma ve ikincil travma yaşama konusunda daha büyük risk altında olabileceği öne sürülmüştür.

Risk Faktörleri*	Koruyucu Faktörler*
Kişisel travma öyküsü** İş yükü İş-aile çatışması Travmaya maruz kalan kişilerle uzun süre çalışma Rahatsız edici medyaya maruz kalma Rol belirsizliği Zorba/baskıcı yönetici Profesyonel etkinlik/yeterlilik Devam eden iş stresörleri Kurumdaki rol Uyumsuz başa çıkma becerileri*** Genç yaş Daha az iş deneyimi	Yönetici desteği İş arkadaşı desteği Örgütsel memnuniyet İş yeri dışında pozitif sosyal destek İşle ilgili koruyucu faktörler Öz yeterlilik Daha fazla kontrol duygusu Sosyal beceriler Kişisel bakım Manevi destek Değerler

*** Duyguların bastırılması, danışanlardan uzaklaşma ve istismar dinamiklerinin yeniden canlandırılması gibi travma çalışmasına yanıt olarak uyumsuz başa çıkma becerilerinin bireysel kullanımı, dolaylı travma ve ikincil travma yaşama için uyarı işaretleridir.

Dolaylı Travmaya Yönelik Olumlu ve Olumsuz Tepkiler

Dolaylı travma yaşayan kişilerin gösterdiği olumlu ve olumsuz tepkiler bulunmaktadır:



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Tablo 8. Dolaylı Travmaya Yönelik Olumlu ve Olumsuz Tepkiler

Olumsuz Tepkiler*

Müdahaleci/istemsiz görüntülerin/imajların akla gelmesi
Fiziksel çağırıştırıcılardan kaçınma (mekân, nesne vb.)
İrki tepkileri
Duygusal olarak uyuşmuş veya içine kapanmış hissetme
Dünyaya ve insanlara olan güveni ve yardım etme yeteneğine olan inancını kaybettiğini hissetmek
Alaycılık
Değersizlik inancı
Kişisel kimlik kaybı
Yeterliliğini sorgulamak
Başkalarına güvensizlik ve ilişkilerden çekilme
Sinirli olmak
Yüksek düzeyde yorgunluk
Alkol ve tütün kullanımının artması
Dikkati başka yöne çekmek (alışveriş, internet kullanımı gibi)
Tükenmişlik
Alandan/işten ayrılma isteği
Kendi çocuklarına yönelik aşırı korumacı davranışlar
Otoriter ebeveynlik tutumlarının artması
Hizmet verilen kişinin mağduriyetiyle ilgili kalıcı öfke, hiddet ve üzüntü duyguları yaşamak
Hizmet verilen kişi ile duygusal olarak aşırı ilgilenmek
Seyirci kalmaktan veya bir şey yapamamaktan dolayı suçluluk, utanç, kendinden şüphe duymak
İşten sonra da hizmet verilen kişiler, danışanlar hakkında düşünmek
Müracaatçı ile aşırı özdeşleşme (korku ve kurtarma fantezilerine sahip olmak)
Umut kaybı, karamsarlık
Uzaklaştırma, uyuşma, işten kopma
Hizmet verilen kişi sayısını azaltmak, sürekli meşgul olmaya çalışmak
Danışanın travmatik deneyimlerle ilgili hikayesini dinlemekten kaçınmak
Danışanla profesyonel sınırları korumada güçlük (profesyonel rolünün gereğinden fazlasını yapmaya çalışmak, görüşme sürelerinin aşılması vb.)
Çok yemek-az yemek
Uyku düzeninin bozulması, çok ya da az uyumak
Hizmet verilen kişiler ve travmaları hakkında rüya görmek
Başkalarını suçlamak
Daha önce zevk alınan aktivitelerden hoşlanmamak

Olumlu Tepkiler*

Olumlu kişisel gelişim/büyüme
İlişkilerin iyileşmesi
İşe verilen değerın artması ve güçlenme
Şefkat memnuniyeti

* American Counseling Association (ACA), b.t., British Medical Association, 2022; Molnar, 2020

Dolaylı Travmaya Yönelik Tedbirler ve Müdahaleler





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Yeni araştırmalar, travma yaşamış kişilerle çalışmanın olumsuz etkilerini önleme ve olumlu sonuçları teşvik etme potansiyelini göstermektedir (Molnar ve ark., 2020). Bu kapsamda dolaylı travma riski altında olan profesyonellerin, travma semptomları geliştirme riskini azaltmak için atabileceği adımlar vardır. Her bireyin ihtiyaçları farklı olduğu için hangi yöntemin daha etkili olduğunun bulunması adına farklı beceriler denenebilir (Marshal, 2023; California Department of Corrections and Rehabilitation (CDCR, b.t.).

Tablo 9. Dolaylı Travma Riskini Azaltmak İçin Atılabilecek Adımlar

Bireysel Seviyede*	Kurumsal Seviyede*
<ul style="list-style-type: none">Dolaylı travma belirtileri için kendini gözlemlenmekGenel fiziksel ve zihinsel esenliğe katkıda bulunan sağlıklı bir iş ve özel yaşam dengesini sürdürmekİş ve özel yaşamda gerçekçi hedefler ve sorumluluklar oluşturmak ve bunları takip etmekİyileşme sorumluluklarını üstlenmek yerine hizmet sunulan kişileri kaynaklar ve araçlarla güçlendirmekİş yükünün dengelenmesi (daha az travma geçirmiş kişilerin dahil edilmesi)Akran destek sistemi ve eğitim gibi olanaklardan yararlanmakMeslektaşlar ve/veya aile üyelerinden sosyal destek almakİşkoliklikten uzak durmakHobilere zaman ayırmakİhtiyaç duyulursa bireysel terapi almak	<ul style="list-style-type: none">Sürekli zorlu vakalara maruz kalma gibi dolaylı travma, ikincil travmatik stres ve tükenmişliğe neden olan iş akışlarını düzenlemekİş yükünü adaletli dağıtmakKritik olaylar/vakalar hakkında zamanında/kapsamlı bilgilendirme sağlamakKişisel bakım gibi konularda hizmet içi eğitimler düzenlemekDolaylı travmadan kaynaklanan psikolojik zorluklara yardımcı olması için özel olarak eğitilmiş bir terapist desteği sağlamakÜcretli/idari izinler, profesyonel eğitim ve seminer verme gibi fırsatları sağlamak

* British Medical Association, 2021; CDCR, b.t; Pross, 2006



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



Dolaylı Travmaya Maruz Kalan Kişiler İçin Öneriler (Marschall, 2023; Jefferson Center, b.t.):

- İhtiyaçlarınızla ilgilenin.
- Duygusal durumunuza ve maruz kaldığınız travmaya nasıl tepki verdiğinize dikkat edin. Zorlandığınızı düşünmeye başladığınızda gerektiği kadar ara verin.
- Uygun bir uyku düzeni oluşturun ve ona bağlı kalın.
- İyi dinlenmiş olduğunuzda, kendinize bakmanız daha kolaydır.
- Sağlıklı yiyecekler (atıştırma ve yemek) tüketin.
- Müzik dinleme, resim yapma, günlük tutma, kitap okuma, dış alanda vakit geçirme gibi aktivitelere zaman ayırın.
- Olumlu düşüncelere odaklanın, güçlü yönlerinizi fark edin, stres veren durumun geçici olduğunu kendinize hatırlatın.
- Nefes ve görselleştirme egzersizleri yapın, şimdiki anda kalın.
- Güçlü sınırlar koyun. Dolaylı travma riski taşıyan rollerdeki birçok insan, empatiktir. Ancak "mesai dışındayken" bunu bir kenara bırakmak zor olabilir. İş ve özel hayatınız arasında sınırlarınızı oluşturun ve koruyun.
- Destek isteyin. Gerekirse uzman desteği alın ve destek için sosyal çevrenizle iletişim kurun.

Dolaylı Travmaya Maruz Kalan İş Arkadaşları İçin Öneriler:

Dolaylı travmaya riski altında olan bir iş arkadaşı gözlemlendiğinde aşağıdaki öneriler takip edilebilir:

- Yapılan işin çalışanlar üzerindeki etkisi hakkında onlarla bireysel olarak konuşun.
- İş ve özel hayatları arasında tutarlı sınırlar ve bir "işten eve geçiş" süreci oluşturmalarına yardımcı olun.
- Uyku, sağlıklı beslenme, kişisel hijyen ve egzersiz gibi temel konulara odaklanmalarını teşvik edin.
- Aile, arkadaşlar ve iş arkadaşlarıyla olan bağlarını destekleyin.
- Onları, akran destek ekibi (akrandan akrana süpervizyon), çalışan yardım programı gibi kurumsal desteklere yönlendirin.
- Deneyimlerini ve ihtiyaçlarını amirleriyle paylaşmaları için onları teşvik edin.

31

İkincil Travma

İkincil travmatik stres, başkalarının travmatik deneyimlerine maruz kalmanın bir sonucu olarak ortaya çıkan bir sendromu ifade eder. Travmaya maruz kalmış kişilerle çalışan profesyoneller arasında sıkça görülen bu durum travma sonrası stres bozukluğuna benzer semptomları içermektedir (Baird ve Kracen, 2006; Bride ve ark., 2009).



İkincil travma ve dolaylı travma terimleri bazen birbirinin yerine de kullanılabilen ve bazen karıştırılabilmektedir (Molnar ve ark., 2020; Newell ve MacNeil, 2010). Ancak bu iki terimin arasında belirgin bazı farklar bulunmaktadır:

- **Semptomlar:** İkincil travmada, dolaylı travmadaki gibi bir bilişsel değişim görülmez. İkincil travmada, Travma Sonrası Stres Bozukluğu semptomlarına benzer tepkiler görülür.





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- **Maruziyet Süresi:** Travmaya kısa süreli maruz kalmak ikincil travmaya sebep olabilir. Diğer taraftan, dolaylı travmada, travma yaşamış kişilerle uzun süre çalışma söz konusudur. Örneğin, tacize maruz kalmış bir çocuğu muayene eden bir doktor ile benzer şekilde travma yaşamış çocuklar ile uzun süre çalışan psikoterapistin deneyimleri hem nitelik hem de nicelik olarak farklıdır (Baird ve Kracen, 2006).
- **Gelişim:** İkincil travma semptomları hızla ortaya çıkma eğilimindeyken dolaylı travma semptomları zamanla kendini gösterir (Jenkins ve Baird, 2002).

Dolaylı travma ile ikincil travmatik stres arasındaki farklılıkların yanı sıra benzer birçok nokta da bulunmaktadır. Bu benzerlikler (Nimmo ve Huggard, 2013):

- Travma mağdurları ile çalışmanın ve bu mağduriyetlere bir şekilde maruz kalmanın bir sonucu olarak ortaya çıkar.
- Mağdurlara yönelik yardım alanında çalışan veya hizmet sunan herkes (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, acil müdahale ekipleri vb.) tarafından deneyimlenebilir.
- Kişinin kendi işini yapma becerisi üzerinde uzun vadeli olumsuz etkilere yol açabilir.



Bu iki durumu en iyi şekilde anlayabilmek için dolaylı travmatizasyon ile ikincil travmatik stresi birbirinden bağımsız ya da birlikte ortaya çıkabilen benzer özelliklere sahip iki farklı bozukluk olarak düşünmekte fayda vardır (Newell ve MacNeil, 2010, Marschall, 2023).

32

İkincil Travma Semptomları

İkincil travma, genellikle Travma Sonrası Stres Bozukluğuna benzer tepkilere neden olur. Bu nedenle doğrudan travmaya maruz kalan kişilerde gözlenen paralel semptomlar içerir. Üç semptom kümesi vardır (Bride ve ark., 2004; Dominguez-Gomez ve Rutledge, 2009):

- Travmatik olayın istemsiz bir şekilde yeniden yaşanması
- Artan fiziksel uyarılma
- Travma tetikleyicilerinden ve duygulardan kaçınma

Kaçınma, travmatik olaylarla ilgili ya da yakından ilişkili, rahatsız edici anılar, düşünceler, duygular ya da konuşmalardan kaçınmayı ifade eder. Travmatik olaylarla yakından ilişkili, rahatsız edici anıları, düşünceleri ya da duyguları uyandıran diş hatırlatıcılardan kaçınma ya da kaçınma çabalarını da kapsar. Kaçınılan diş hatırlatıcılar insanlar, mekanlar, konuşmalar, etkinlikler, nesnelere veya durumlar olabilir (Barlow ve ark., 2018).





Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İkincil Travmaya Yönelik Tedbirler ve Müdahaleler

Ruh sağlığı hizmeti sağlayıcılarında ikincil travmatizasyonun önlenmesi için dört önemli alan bulunmaktadır (Pearlman ve Saakvitne, 1995; akt. Zimering ve ark., 2003):

- 1. Profesyonel stratejiler:** Vaka yüklerini dengelemek ve süpervizyon
- 2. Kurumsal stratejiler:** Yeterli dinlenme süresi ve güvenli fiziksel alan
- 3. Kişisel stratejiler:** Kişinin kendi sınırlarına saygı duyması ve kendine bakım faaliyetleri için zaman ayırması
- 4. Genel başa çıkma stratejileri:** Kendini geliştirme ve ilişkileri güçlendirme



Bu maddelerde de belirtildiği üzere, ikincil travmatik stresi önleme ve müdahalede; bireyi, süpervizörleri ve kurumsal politikayı içeren çok boyutlu bir yaklaşım en olumlu sonuçları verecektir (National Child Traumatic Stress Network (NCTSN), 2011).

Dolaylı travma ve tükenmişliği önlemek için önerilen birçok strateji ikincil travmanın önlenmesi için de kullanılmaktadır (NCTSN, 2011; O'Halloran ve O'Halloran, 2001).

Tablo 10. İkincil Travmayı Yönelik Tedbirler

Kurumsal Seviyede
<ul style="list-style-type: none">Öz bakıma dair psikoeğitimlerİkincil travmayı önleme stratejilerini keşfetme ve kullanma konusunda çalışanları güçlendirmekİş yükünü dengeli dağıtmak
Bireysel Seviyede
Biyodavranışsal stratejiler: <ul style="list-style-type: none">DinlenmeBeslenmeEgzersiz düzenine önem vermekEğlenmek, stres azaltmaya yönelik aktiviteleri yapmak
Duygusal ve bilişsel stratejiler: <ul style="list-style-type: none">Olumlu benlik değerlendirmeleriİşle ilgili olumlu yönlere odaklanmakİlham verici okumalarMizahGünlük tutmakGüvenilen biri ile konuşmak



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



İlişkisel Stratejiler:

- Sosyal destek sistemleri geliştirmek
- Aile, arkadaşlar gibi doğal destek sistemlerine ek olarak, iş yerinde iş arkadaşları ile olan ilişkileri güçlendirmek
- Kişisel travma geçmişi hakkında farkındalık ve bu konuda uzman desteği almak
- Evcil hayvan beslemek

Manevi Stratejiler:

- Bireysel ve/veya toplu pratiklere katılarak maneviyatı güçlendirmek
- Seyahat etmek, doğa yürüyüşü yapmak, kamp yapmak ve bahçecilik gibi rahatlatıcı aktivitelere yapmak

Diğer öz bakım stratejileri

İkincil travmaya yönelik müdahaleler: İkincil travmaya yönelik müdahalelerin etkinliğine ilişkin kanıtlar sınırlı olsa da bilişsel-davranışçı stratejiler ve bilinçli farkındalık temelli yöntemler en iyi uygulamalar olarak ortaya çıkmaktadır. Ek olarak, vaka yükü yönetimi, eğitim, yansıtıcı süpervizyon ve akran süpervizyonu ikincil travmatik stresin etkisini azalttığı gösterilmiştir (NCTSN, 2011).



Bazı meslek gruplarında ikincil travmaya maruz kalmamak kaçınılmazdır. Bununla birlikte travmatik durumun deneyimlendiği anda, öncesinde ve hemen sonrasında uygulanabilecek müdahaleler de ikinci travmayı önlemek için faydalıdır.

- 1. Travmatik bir olaya maruz kalma ile ilgili göreve başlamadan önce,** kişinin kendini kontrol etmesi yararlı olacaktır. Çalışan geçmiş travmatik bir deneyimde takılıp kalmak yerine geleceğe odaklanma yeteneğini geliştirmek için çaba sarf edebilir. Bu noktada, duygularına ilişkin farkındalığını artırmak için kendine şu üç soruyu sorabilir:
 - **Bugün nasıl hissediyorum?**
 - **Bugünkü/bu etkileşim için hedefim nedir?**
 - **Bu konuda bana kim yardımcı olabilir?**
- 2. Travmatik bir olaya maruz kalma sırasında,** profesyonelin elindeki göreve odaklanması ve anda kalabilmesi, nefes alma, duruş ve vücut farkındalığı gibi fiziksel tepkilerinin farkında olması faydalıdır. Bu konuda şunlar yapılabilir:
 - Vücudun kimyasal reaksiyonunu (örneğin kortizol salınımı) en aza indirmek için savunma dışı bir duruş olarak adlandırılan duruş yapılabilir; yarım adım geri gidebilir veya avuçlar öne doğru çevrilerek mesafe ve koruma oluşturulabilir. Bu ufak değişiklik, beyne güvende olduğuna dair bir sinyal gönderir ve algılanan bir tehdit nedeniyle başlatılmış olabilecek savaş, kaç veya don reaksiyonunu önleyebilir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



3. Travmatik bir olaya maruz kaldıktan hemen sonra, hâlâ işteyken, yakın zamandaki deneyimi başarılı bir şekilde işlemek ve kişisel bakım stratejilerini uygulamak gerekir.
4. Olumlu kişisel bakım stratejileri şunları içerir:
 - Beden farkındalığı, rahatlama, hareket teknikleri (örneğin yürüyüşe çıkmak)
 - Nefes egzersizleri (karından tam nefes almaya odaklanmak)
 - Görselleştirme alıştırmaları (özellikle görüntülerin bırakılmasıyla ilgili olanlar)
 - Olayı yeniden çerçeveleme ve anlamlandırma
 - Bir bardak su içmek bile maruz kalınan kimyasal atıkların zihinde ve vücutta yaratabileceği etkiyi hafifletmeye yardımcı olabilir.

Travmatik deneyimi anlamlandırmak için şunları yapabilirsiniz:

- 1) Duygularını yönetmeyi ve edindiğin bilgilerden duygusal olarak etkilenmemeyi öğren.
- 2) Travmaya karşı bedensel ve duygusal tepkilerin farkında ol.
- 3) Kendini korumak için kendini kapatma; yeni deneyimlere açık ol.
- 4) Destek sistemlerini fark et ve onlarla ilişkini sürdür.
- 5) Seni dönüştürecek şekilde travmayla ilişkili anlamları fark et.

Şu soruları kendine sor:

- Bu olayı daha büyük bir resim perspektifinden nasıl anlayabilirim?
- Bu noktada, bu olay senin başına neden geldi?

Böylece, travmatik anı işleme ve öz yansıtma ile yeni bir anlam oluşturarak yeniden şekillendirebilir ve belleğine yeniden kaydedebilirsin.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



NELER ÖĞRENDİK?

Bu derste gerek tanımları gerekse belirtileri birbiri ile karıştırılan stres, tükenmişlik, dolaylı travma ve ikincil travma arasındaki farklar ve benzerliklere değinilmiştir. Stresle baş etme yöntemlerine dair çeşitli sınıflandırmalar açıklanmış, bunların hangi durumlarda tercih edilebileceğine dair bilgi verilmiş; olumlu ve olumsuz baş etme yöntemleri örneklendirilmiştir. Kişinin strese verdiği fizyolojik, davranışsal, duygusal tepkiler özetlenmiştir.

Tükenmişliğin boyutları ve aşamaları hakkında bilgi verilerek, kişinin içinde bulunduğu durumda tükenmişliğe sebep olabilecek faktörleri tespit edebilmesi için riskler tanımlanmıştır. Kişinin, tükenmişlik ve stres ile mücadele edebilmek için başvuracağı yöntemler örnekler ile açıklanmıştır: Öz Bakım Becerilerini Artırmak, Etkili Zaman Yönetimi, Sosyal Destek Kaynaklarını Harekete Geçirmek, Sağlıklı Sınırlar Çizmek, Kişisel Alan Yaratmak, Olumsuz Düşünce Türleri ve Bilişsel Çarpıtmaları Fark Etmek, İndirim Yapmaktan Kaçınmak, Pasif Davranışlardan Kaçınmak, Ego Durumlarını Fark etmek, Geri bildirim Vermeye ve Almaya Açık Olmak, Zorlayıcı Mesajları Fark Etmek ve Bunlardan Kaçınmak, Anda Kalmak (Mindfulness) Egzersizleri, Rahatlama Egzersizleri.

Ayrıca özellikle travma yaşamış bireylerle çalışan profesyonellerin deneyimlediği ikincil travma ve dolaylı travma hakkında bilgi verilerek bu durumların risk faktörleri anlatılmıştır. Bu risk faktörleri arasında kişisel faktörler (yaş, kişisel travma geçmişi, iş deneyimi vb.) ve kurumsal faktörler (yönetici, iş yükü, kurumsaki rol belirsizliği vb.) yer almaktadır. Kişiyi dolaylı ve ikincil travmadan korumak için ise atılabilecek adımlar detaylandırılmıştır. Kurumsal seviyede atılabilecek adımlar; eğitimler, çalışanları güçlendirmek ve iş yükünü dengeli dağıtmak gibi tedbirleri içerirken, bireysel tedbirler; biyodavranışsal, duygusal, bilişsel, manevi ve öz bakımla ilgili tedbirleri içermektedir. Bu tedbirler genellikle iş süreçleri (iş yükü dağılımı, eğitimler vb.) ve davranış değişikliği (sağlıklı beslenme, sosyal destek kaynaklarını geliştirme vb.) gibi uzun sürede geliştirilebilecek adımları içermektedir. Bu önerilere ek olarak, travma yaşayan kişilerle çalışan profesyonellerin travma ile ilişkili göreve başlamadan, bu görev sırasında ve sonrasında ne şekilde davranabileceği konusunda önerilere de yer verilmiştir.

Travma yaşayan topluluklarla çalışan profesyonellerin; dolaylı travma, tükenmişlik gibi risklerin yanı sıra bu süreçlerin doğru şekilde yönetilmesi sonucunda dolaylı sağlamlık ve şefkat memnuniyeti gibi olumlu dönüşümleri kendilerinde gözlemleyebilecekleri konusunda da bilgi verilmiştir.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



SORULAR

- Aşağıdakilerinden hangisi, işle ilgili stres faktörlerinden **değildir**?
 - İşin çok yoğun olması
 - Travma yaşamış kişilere hizmet sunmak
 - İçinde bulunulan çevre
 - Görevi tamamlama konusunda hissedilen zaman baskısı
- “Düşük motivasyon, düşük performans, kendine ve başkalarına karşı olumsuz tutumların eşlik ettiği fiziksel, duygusal veya zihinsel zorluk”

Yukarıda verilen tanım hangi kavramı ifade eder?

- Stres
 - Tükenmişlik
 - İkincil travma
 - Dolaylı travma
- Aşağıdakilerden hangisi, uyumlu başa çıkma stratejilerinden biri **değildir**?
 - Sakinleştirici ilaç kullanmak
 - Yürüyüşe çıkmak
 - Nefes egzersizleri yapmak
 - Müzik dinlemek
 - Aşağıdakilerden hangisi, problem odaklı baş etme stratejilerinin özelliklerinden biridir?
 - Olumlu değerlendirmek
 - Sorumluluğu kabul etmek
 - Kaçış/kaçınmak
 - Yüzleşerek baş etme
 - Bireyin hizmet sunduğu kişilere, meslektaşlarına ve kurumuna olumsuz tutumlar beslemesini, zihinsel mesafesinin artmasını ve empatinin kaybını ifade eden tükenmişlik boyutu aşağıdakilerden hangisidir?
 - Duygusal Tükenme
 - Duyarsızlaşma
 - Kişisel Başarıda düşme Hissi
 - Farkındalık



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



6. Tükenmişliğin aşamaları aşağıdakilerin hangisinde doğru sıra ile verilmiştir?
- Farkındalık- idealist coşku – yetersizlik – ilgisizlik ve umutsuzluk -müdahale
 - İdealist coşku-farkındalık- ilgisizlik ve umutsuzluk-yetersizlik-müdahale
 - İdealist coşku-farkındalık-yetersizlik-ilgisizlik ve umutsuzluk-müdahale
 - İlgisizlik ve umutsuzluk- yetersizlik- müdahale- farkındalık-idealist coşku
7. Aşağıdakilerden hangisi tükenmişliğin sonuçlarındanır?
- Azalan iş tatmini
 - Sürekli yorgun olma hali
 - Daha düşük üretkenlik
 - Aile hayatında sorunlar
- Yalnız I
 - I, II ve III
 - I, III ve IV
 - Hepsi
8. Aşağıdakilerden hangisi, stres ve tükenmişlikle mücadele yollarından biri **değildir**?
- İşle ilgili olumsuz düşünceleri düşünmemeye çalışmak
 - Öz bakım becerilerini artırmak
 - Etkili zaman yönetimi becerilerini geliştirmek
 - Geri bildirim almaya ve vermeye açık olmak
9. Aşağıdakilerden hangisi, dolaylı travmaya yönelik alınabilecek bireysel tedbirlerden biri **değildir**?
- İş ve özel yaşamda gerçekçi hedefler ve sorumluluklar oluşturmak ve bunları takip etmek
 - Hizmet sunulan kişinin iyileşme sorumluluğunu üstlenmek
 - İşkoliklikten uzak durmak
 - Akran desteğinden yararlanmak
10. Aşağıdakilerden hangisi, ikincil travma ile mücadelede önemli olan duygusal ve bilişsel stratejilerden biri **değildir**?
- Olumlu benlik değerlendirmeleri
 - İlham verici okumalar
 - Mizah
 - Dinlenmek



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



11. "Travmatik olaylara maruz kalmıř kiřilerle çalıřan profesyonellerin kendilerine, bařkalarına ve dűnyaya iliřkin gűrűřlerinde/biliřlerinde meydana gelen olumsuz deđiřiklikler" ifadesi ařađıdakilerin hangisini tanımlar?
- Dolaylı travma
 - İkincil travma
 - Kronik Stres
 - Tűkenmiřlik
12. Aşağıdakilerden hangisi travma yaşamış kişilerle çalışan personelin deneyimlediği olumlu etkiler arasında yer almaktadır?
- İkincil travma
 - şefkat yorgunluğu
 - Kronik stres
 - Dolaylı sağamlık
13. Aşağıdakilerden hangisi doğrudur?
- Uyumsuz başa çıkma becerilerinin bireysel kullanımı ile dolaylı travma yaşama arasında bir ilişki yoktur.
 - Kiřisel travma öykűsű olan kiřiler, dolaylı travma yařama konusunda daha bűyűk risk altındadır.
 - İş yeri dışındaki sosyal desteğin ikincil travma ile ilgisi yoktur.
 - Yařı daha bűyűk olan profesyonellerin dolaylı travma yařaması daha sık gűrűlűr.
14. Ařađıdakilerden hangisi, dolaylı travmaya gűsterilen olumlu tepkilerdendir?
- Hizmet verilen kiřiler ve travmaları hakkında rűya gűrmek
 - Başkalarını suçlamak
 - Kendi çocuklarına yűnelik aşırı korumacı davranışlar
 - İlişkilerin iyileşmesi
15. Aşağıdakilerden hangisi doğrudur?
- Dolaylı travma riski altında olan profesyonellerin, travma semptomları geliştirme riskini azaltmak için yapabileceği bir şey yoktur.
 - Dolaylı travma riskini azaltmak için kurumların atabileceği alabileceği bir ۆnlem yoktur, işin doğası bu riski barındırır.
 - Travma yaşamış kişilerle çalışan profesyoneller, bu kişilerin iyileşme sorumluluğuunu tamamen ۆzerlerine almalıdırlar.
 - Hobilere zaman ayırmak dolaylı travma yaşama riskini azaltır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



16. Aşağıdakilerden hangisi **yanlıştır**?
- İkincil travma, bir başkasının travmasını duyduktan veya buna tanık olduktan sonra ortaya çıkan travma semptomlarını ifade eder.
 - Dolaylı travma, birçok insanın acısına uzun süre maruz kalmaya yanıt olarak zamanla gelişen travma semptomlarını ifade eder.
 - İkincil travma ve dolaylı travma kişileri olumsuz yönde etkiler, olumlu etkileri yoktur.
 - İkincil travma yaşayan kişi Travma Sonrası Stres Bozukluğu semptomları gösterebilir.
17. Aşağıdaki ifadelerden hangileri, ikincil travma sonrası görülebilecek semptomlar arasındadır?
- Rahatsız edici anılar, düşüncelerden kaçınma
 - Artan fiziksel uyarılma
 - Travmayı anımsatan mekanlardan kaçınma
- Yalnız I
 - I, II
 - I, III
 - Hepsi
18. Aşağıdakilerden hangisi, ikincil travmayı önlemek için alınabilecek biyodavranışsal tedbirlerdendir?
- İşle ilgili olumlu yönler odaklanmak
 - İlham verici okumalar
 - Mizah
 - Düzenli egzersiz yapmak
19. Aşağıdakilerden hangisi, ikincil travma yaşama riskini azaltmada uygulanabilecek yöntemlerden **değildir**?
- Eğitim
 - Süpervizyon
 - Akran süpervizyonu
 - Sürekli ağır vakalar ile çalışmak
20. Aşağıdakilerden hangisi, tükenmişliğin iş yaşamı ile ilgili sonuçlarındandır?
- Tütün/madde kullanımı
 - İntihar düşüncesi
 - Sürekli yorgun olma hali
 - Devamsızlık

1C	2B	3A	4D	5B	6C	7D	8A	9B	10D	11A	12D	13B	14D	15D	16C	17A	18D	19D	20D
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



KAYNAKLAR

- American Counseling Association (ACA). (b.t.). Vicarious Trauma. <https://www.counseling.org/docs/default-source/trauma-disaster/fact-sheet-9---vicarious-trauma.pdf> adresinden 11 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- American Psychological Association (APA). (2023). Burn out. <https://dictionary.apa.org/burnout> adresinden 10 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- Ankara Üniversitesi. (2023). Zaman Yönetimi. https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/28645/mod_resource/content/1/Zaman%20Y%C3%B6netimi.pdf adresinden 10 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- Baird, K. ve Kracen, A. (2006). Vicarious traumatization and secondary traumatic stress: A research synthesis. *Counselling Psychology Quarterly*, 19(2),181-188. doi:10.1080/09515070600811899
- Barak, M. E. M., Nissly, J. A. ve Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from the past research? A review and metaanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625–661. <https://doi.org/10.1086/323166>
- Barlow, D.H., Durand, V.M. ve Hofmann, S.G. (2018). *Abnormal Psychology: An Integrative Approach*. Cengage Learning.
- British Medical Association. (2021). Vicarious trauma: signs and strategies for coping. Retrieved on <https://www.bma.org.uk/advice-and-support/your-wellbeing/vicarious-trauma/vicarious-trauma-signs-and-strategies-for-coping> adresinden 11 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- Baqtayan, Shadiya M. S. (2015). Stress and coping mechanisms: A historical overview. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6/2, 479-488. 10.5901/mjss.2015.v6n2s1p479
- Berne, E. (2011). *Games people play: The Basic Handbook of Transactional Analysis*.
- Branson, D. C. (2019). Vicarious trauma, themes in research, and terminology: A review of literature. *Traumatology*, 25(1), 2–10. <https://doi.org/10.1037/trm0000161>
- Bride, B. E., Robinson, M. M., Yegidis, B., ve Figley, C. R. (2004). Development and validation of the *Secondary Traumatic Stress Scale*. *Research on Social Work Practice*, 14, 27–35. doi:10.1177/1049731503254106
- Bride, B. E. (2007). Prevalence of Secondary Traumatic Stress among Social Workers, *Social Work*, 52(1), 63–70. <https://doi.org/10.1093/sw/52.1.63>
- Bride, B. E., Hatcher S.S. ve Humble, M. N. (2009). Trauma Training, Trauma Practices, and Secondary Traumatic Stress Among Substance Abuse Counselors. *Traumatology*. 15(2).96-105.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- Brown, S.P., Westbrook, R.A., ve Challagalla, G. (2005). Good Cope, Bad Cope: Adaptive and Maladaptive Coping Strategies Following a Critical Negative Work Event. *Journal of Applied Psychology*, 90/4, 792–798. [10.1037/0021-9010.90.4.792](https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.4.792)
- California Department of Corrections and Rehabilitation (CDCR). (b.t). Fact Sheet: Vicarious Trauma. <https://www.cdcr.ca.gov/bph/wp-content/uploads/sites/161/2021/10/Trauma-Fact-Sheets-October-2021.pdf> adresinden 12 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- Carver, C., Scheier, M. ve Weintraub, J. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of personality and social psychology*, 56, 267-83. 10.1037//0022-3514.56.2.267
- Chu, B; Marwaha, K.; Sanvictores, T. ve Ayers, D. (2022). Physiology, Stress Reaction. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK541120/#_NBK541120_ai adresinden 15 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- Cohen, S., Janicki-Deverts, D., Doyle, W. J., Miller, G.E, Frank, E. Rabin B. S. Ve Turner, R. B. (2012). Chronic stress, glucocorticoid receptor resistance, inflammation, and disease risk. *The Proceedings of the National Academy of Sciences*, 19(6), 5995–5999.
- Confield, J. (2005). Secondary Traumatization, Burnout, and Vicarious Traumatization. *Smith College Studies in Social Work*, 75(2), 81–101. doi:10.1300/j497v75n02_06
- Dolbier, C.L., Smith, S. E. ve Steinhardt, M.A., Relationships of Protective Factors to Stress and Symptoms of Illness. *American Journal of Health Behavior*, 31(4), 423-33. Doi:10.5993/AJHB.31.4.9
- Dominguez-Gomez, E. ve Rutledge, D. N. (2009). Prevalence of Secondary Traumatic Stress Among Emergency Nurses. *Journal of Emergency Nursing*, 35(3), 199-204. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2008.05.003>.
- Dünya Sağlık Örgütü. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases> adresinden 15 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- Geller, J.A., Madsen, L.H. ve Ohrenstein, L. (2004). Secondary Trauma: A Team Approach. *Clinical Social Work Journal*, 32, 415–430. <https://doi.org/10.1007/s10615-004-0540-5>
- Hernandez-Wolfe, P., Killian, K., Engstrom, D., ve Gangsei, D. (2014). Vicarious Resilience, Vicarious Trauma, and Awareness of Equity in Trauma Work. *Journal of Humanistic Psychology*, 55(2), 153–172. doi:10.1177/0022167814534322
- Harris, R. (2009). *ACT'yi Kolay Öğrenmek*. Litera Yayıncılık.
- Hay, J. (2013). Drivers and Working Styles - an Essay. https://juliehay.org/wp-content/uploads/2020/01/drivers_working_styles_-_an_essay.pdf adresinden 13 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- Holman, D., Johnson, S., ve O'Connor, E. (2018). *Stress Management Interventions: Improving Subjective Psychological Well-Being in the Workplace*. E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Ed.), Handbook of Well-Being. DEF Publishers.
- Holton, M. K., Barry, E. A. ve Chaney, J. D. (2016). Employee stress management: An examination of adaptive and maladaptive coping strategies on employee health: Overview. *WORK: A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 53(2), 299-305. 10.3233/WOR-152145
- Jefferson Center. (b.t.). What Is Vicarious Trauma? <https://www.jcmh.org/what-is-vicarious-trauma/> adresinden 15 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- Jenkins, S. R., ve Baird, S. (2002). Secondary traumatic stress and vicarious trauma: A validation study. *Journal of Traumatic Stress*, 15(5), 423-432. doi:10.1023/a:1020193526843
- Kounenou, K., Kalamatianos, A., Nikoltsiou, P. ve Kourmoussi N. (2023). The Interplay among Empathy, Vicarious Trauma, and Burnout in Greek Mental Health Practitioners. *Journal of Environmental and Public Health*, 20(4). 10.3390/ijerph20043503.
- Koopman, C., Wanat, S. F., Whitsell, S., Westrup, D. ve Matano, R. A. (2003). Relationships of alcohol use, stress, avoidance coping, and other factors with mental health in a highly educated workforce. *American Journal of Health Promotion: AJHP*, 17(4), 259-268. <https://doi.org/10.4278/0890-1171-17.4.259>
- Lackey, B. ve Cohen, S. (2000). Social support theory and measurement. S. Cohen, L. G. Underwood, ve B. H. Gottlieb (Ed.). *Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists*. 29-52. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/med:psych/9780195126709.003.0002>
- La Montagne, A. D., Keegel, T., ve Vallance, D. (2007). Protecting and promoting mental health in the workplace: developing a systems approach to job stress. *Health Promotion Journal of Australia: Official Journal of Australian Association of Health Promotion Professionals*, 18(3), 221-228. <https://doi.org/10.1071/he07221>
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lee, R.T., Seo, B., Hladkyj, S., Lovell, B.L. ve Schwartzmann, L. (2013). Correlates of physician burnout across regions and specialties: A meta-analysis. *Human Resources Health*, 11, 48. 10.1186/1478-4491-11-48
- Marin, M. F., Lord, C., Andrews, J., Juster, R., Sindi, S., Arseneault-Lapierre, G., Fiocco, A. J., Lupien, S. J. (2011). Chronic stress, cognitive functioning and mental health. *Neurobiology of Learning and Memory*, 96(4). 2011, 583-595. <https://doi.org/10.1016/j.nlm.2011.02.016>
- Marschall, A. (2023). Vicarious Trauma: The Cost of Care and Compassion. <https://www.verywellmind.com/vicarious-trauma-the-cost-of-care-and-compassion-7377234#citation-5> adresinden 10 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.




- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–423. 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>
- McCann, I. L., ve Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*, 3(1), 131–149. <https://doi.org/10.1007/BF00975140>
- McEven, B. ve Sapolsky, R. (2006). Stress and Your Health. *The Journal of Clinical Endocrinology & Metabolism*, 91(2). <https://doi.org/10.1210/jcem.91.2.9994>
- Michel, A., Bosch, C., ve Rexroth, M. (2014). Mindfulness as a cognitive–emotional segmentation strategy: An intervention promoting work–life balance. *Journal of occupational and organizational psychology*, 87(4), 733–754.
- Molnar, B.E., Meeker, S.A., Manners, K., Tieszen, L., Kalergis, K., Fine, J.E., Hallinan, S., Wolfe, J.D. ve Wells, M.K. (2020). Vicarious traumatization among child welfare and child protection professionals: A systematic review. *Child Abuse Neglence*. 110(3). doi: 10.1016/j.chiabu.2020.104679
- National Child Traumatic Stress Network (NCTSN). (2011). Secondary Traumatic Stress A Fact Sheet for Child-Serving Professionals. https://www.nctsn.org/sites/default/files/resources/fact-sheet/secondary_traumatic_stress_child_serving_professionals.pdf adresinden 16 Ağustos 2013 tarihinde alınmıştır.
- Newell, J. M. ve MacNeil, G.A. (2010), Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Practices in Mental Health: An International Journal*, 6(2), 57–68.
- Nimmo, A. ve Huggard, P. (2013). A Systematic Review of the Measurement of Compassion fatigue, Vicarious Trauma, and Secondary Traumatic Stress in Physicians. *Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*.
- O'Brien C. W. ve Moorey S. (2010). Outlook and adaptation in advanced cancer: a systematic review. *Psychooncology*, 19(12), 1239–49. doi: 10.1002/pon.1704. PMID: 20200856.
- O'Halloran, M. S. ve O'Halloran, T. (2001). Secondary Traumatic Stress in the Classroom: Ameliorating Stress in Graduate Students. *Teaching of Psychology*, 28(2), 92–97. doi:10.1207/s15328023top2802_03
- Office for Victims of Crime (OVC). (b.t.). What is Vicarious Trauma?. <https://ovc.ojp.gov/program/vtt/what-is-vicarious-trauma> adresinden 10 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



- Pross, C. (2006). Burnout, vicarious traumatization and its prevention What is burnout, what is vicarious traumatization? *Torture*, 16(1):1-9.
- Richardson, K. M. ve Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: a meta-analysis. *Journal of occupational health psychology*, 13(1), 69–93. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.13.1.69>
- Schütte, S., Chastang, J. F., Malard, L., Parent-Thirion, A., Vermeylen, G., ve Niedhammer, I. (2014). Psychosocial working conditions and psychological well-being among employees in 34 European countries. *International archives of occupational and environmental health*, 87, 897–907.
- Stächele, T., Domes, G., Wekenborg, M., Penz, M., Kirschbaum, C. ve Heinrichs, M. (2020). Effects of a 6-week internet-based stress management program on perceived stress, subjective coping skills, and sleep quality. *Frontiers in Psychiatry*, 11, 463. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2020.00463>
- Tawfik, D.S., Profit, J., Morgenthaler, T.I., Satele, D.V., Sinsky, C.A., Dyrbye, L.N., Tutty, M.A., West, C.P. ve Shanafelt, T.D. (2018). Physician Burnout, Well-being, and Work Unit Safety Grades in Relationship to Reported Medical Errors. *Mayo Clinic Proceedings*, 93(11), 1571-1580. <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2018.05.014>
- Tetrick, L. E., ve Winslow, C. J. (2015). Workplace stress management interventions and health promotion. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 583–603. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111341>
- Tobin, D., Holroyd, K., Reynolds, R. ve Wigal, J. (1989). The hierarchical structure of the Coping Strategies Inventory. *Cognitive Therapy and Research*, 13. 343-361. 10.1007/BF01173478.
- Türkçapar, H. (2009). Otomatik Düşünceleri İnceleme Formu. Bilişsel Davranışçı Psikoterapiler Derneği. https://www.bilisseldavranisci.com/uploads/otomatik_dusunce_inceleme_formu.pdf adresinden 18 Ağustos 2023 tarihinde alınmıştır.
- West, C. P., Dyrbye, L. N. ve Shanafelt, T. D. (2018). Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *Journal of Internal Medicine*, 283(6), 516-529. <https://doi.org/10.1111/joim.12752>
- Zimering, R., Munroe, J. ve Gulliver, S. B. (2003). Secondary traumatization in mental health care providers. *Psychiatric Times*, 20(4), 20–28.



“Bu yayın, Avrupa Birliği’nin maddi desteği ile oluşturulmuştur ve sürdürölmektedir. İçerik tamamıyla WEglobal Danışmanlık A.Ş sorumluluğu altındadır ve Avrupa Birliği’nin görüşlerini yansıtmak zorunda değildir.”