

## Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik: Nitel Araştırma Örneği

DOI: 10.26466/opus.419320

\*

Nihan Arslan\*

\* Dr. Öğr. Üyesi, FSM Vakaf Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, İstanbul/Türkiye  
E-Posta: [narslan@fsm.edu.tr](mailto:narslan@fsm.edu.tr) ORCID: [0000-0002-2451-0852](https://orcid.org/0000-0002-2451-0852)

### Öz

Psikolojik danışmanların yaşadığı tükenmişlik duygusunun hangi durumlarda ortaya çıktığını belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada 23 psikolojik danışman ile görüşülmüştür. Araştırmada 'durum çalışması deseni' kullanılmıştır. Görüşme formunda beş açık uçlu soru sorulmuştur. Psikolojik danışmanlara, okulda karşılaştıkları durumların kişisel yaşamlarına etkileri, okulda çalıştıkları süreçte "yorgun- bitkin" hissettikleri durumlara, stres yaşadıkları durumlara, fiziksel olarak kendilerini iyi hissetmedikleri zamanlara, kendilerini yetersiz hissettikleri durumlara örnek vermeleri ile ilgili sorular sorulmuştur. Çalışmada amaçlı örnekleme yöntemiyle İstanbul ilinde görev yapan 23 psikolojik danışmana ulaşılmıştır. Çalışma grubunu oluşturan psikolojik danışmanlardan 8'i erkek, 15' i kadındır. Elde edilen bulgular ışığında psikolojik danışmanların sorunlarını eve taşıdıkları, ailelerine vakit ayıramadıkları; öğrenciler ile ilgili çözümü zor problemlerde ve görevlerinin dışında işler yaptıkları zaman kendilerini bitkin hissettikleri, ailelerle problem yaşadıklarında, idarecilerin işlerine karıştıkları zaman kendilerini stresli hissettikleri, somatik baş ağrıları yaşadıkları, travma, öfke ve kriz durumlarında, danışanda ilerleme olmadığında kendilerini yetersiz hissettikleri belirlenmiştir. Araştırmanın sonuçları literatür kapsamında tartışılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, psikolojik danışmanlar, nitel çalışma.

## Burnout in Psychological Counselors: An Example of Qualitative Research

\*

### Abstract

*It was designed to determine when the feeling of burnout experienced by psychological consultants emerged. In this study 23 psychological counsellors were interviewed. Qualitative research method was used in the study. Five open-ended questions were asked in the interview form. Psychological counsellors were asked about the effects of the situations they encounter at school on their personal lives, the situations they feel "tired - exhausted" in the process they work at school, the situations they experience stress, the times they feel physically unwell, and the situations they feel inadequate. In this study, 23 psychological counsellors working in the city of Istanbul have been reached through sampling method. Eight of the psychological counsellors of the study group are male, fifteen are female. According to our results, it is determined that psychological counselors have problems at home because of the problems they face at work, they also cannot spend enough time with their families, they feel exhausted when they face insolvable problems of their students or when they have to do some off duties; moreover psychological counselors feel depressed when they have problems with parents or administrators, they may also have somatic headache, furthermore they could feel inadequate when their. The results of the study were discussed in the context of the literature and suggestions were made*

**Keywords:** Burnout, psychological consultants, qualitative research.

## Giriş

Tükenmişlik, bireylerde kendini duygusal ve fiziksel olarak göstermektedir. Kararsızlık, kötümserlik ve güçsüzlük içeren olumsuz tutumlara ek olarak çaresizlik, umutsuzluk, duygusal yorgunluk tükenmişliğin yaygın belirtileridir (Lee, Baker, Cho, Heckathorn, Holland, Newgent,... ve Yu, 2007). İşin niteliği ile insan doğası arasında büyük uyumsuzluklar olduğunda, tükenmişlik riski yüksek olacaktır (Maslach,2005). Maslach, tükenmişlik sendromunu üç boyut altında tanımlamıştır; (1) duygusal tükenme, aşırı duygusal hissetme, (2) danışanlarına veya öğrencilerine karşı duyarsızlaşma, (3) kişisel başarı derecesinde azalma duygusu; bu tanımlamalara azalmış bir benlik saygısı ve kendini olumsuz değerlendirme eşlik eder (Maslach ve Jackson, 1981).

Zamanlarının çoğunu diğer insanlarla yakın işbirliği içinde geçiren bireyler, duygusal olarak bitkinleşir (Pines ve Maslach, 1980). Bu bağlamda psikolojik danışmanlar, mesleklerinin doğası gereği tükenmişlik belirtisi göstermeye en yatkın meslek grubu olarak görülmektedir. Okul psikolojik danışmanları, sayısız mesleki rollerinden ötürü, artan iş yükleri ve rol sorumluluklarında belirsizlik olmasından dolayı tükenmişlik yaşamak konusunda özellikle hassastırlar (Bozgeyikli, 2011; Freeman ve Coll, 1997; Kendrick, Chandler, ve Hatcher, 1994). Rol çatışması ve rol belirsizliği, pek çok okul danışmanı için potansiyel stres kaynağıdır (Butler ve Constantine, 2005; Karaköse ve Bozgeyikli, 2012). Özellikle okullarda öğretmenler ve idareciler psikolojik danışmanlık mesleği ile ilgili olumlu algılamalara sahip olmadığında, psikolojik danışmanlar sıkıntı yaşayabilmektedir. Psikolojik danışmanlar, idarecilerden ya da diğer meslektaşlarından sosyal destek alamadıklarında tükenmişlik duygusu yaşayabilmektedirler. Daha da önemlisi meslektaşlarının ve idarecilerin olumsuz algıları psikolojik danışmanların okul ortamındaki liderlik rollerini sarsabilmekte ve kendilerini değersiz hissetmelerine yol açabilmektedir (Butler ve Constantine,2005).

Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun kalbindedir. Psikolojik danışmanlar danışanlarına yardım etmek isterler fakat bununla birlikte duygusal olarak bunu yapmak için gerekli olan enerjisi ve motivasyonu

elde edemezler (Rovero,2003). Psikolojik danışmanların çalıştıkları yerlerde stresli bir iş yükü ile karşılaşmaları şaşırtıcı değildir. Danışmanları ile ilgilenmenin fiziksel, zihinsel ve duygusal zorluğunun stresi altına girmeleri olağandır (Osborn,2004). Psikolojik danışmanların karşılaştığı stres hem çalışmanın niteliğinden hem de mesleğin rol beklentilerinden kaynaklanmaktadır (Evans ve Villavisanis, 1997). Yapılan araştırmalar özellikle yardım meslek mensuplarının hem tükenmişliğe hem de tükenmişliğin sebep olduğu duygusal ve davranışsal sonuçlara karşı savunmasız olduğunu ortaya koymuştur (Kirk-Brown ve Wallace, 2004). Yüksek performans talepleri, yetersiz kaynaklar, iş performansı üzerine geribildirim eksikliği, rol belirsizliği, rol çatışması gibi faktörler psikolojik danışmanlarda tükenmişliğe sebep olabilmektedir (Osborn,2004). Psikolojik danışmanlar danışanlarının yaşam kalitesini iyileştirmek için mümkün olduğu kadar özen gösterebilirler de bazen danışanlar aldıkları hizmetin yetersiz olduğunu hissettiren davranışlar sergileyebilirler (McCarthy ve Frieze, 1999).

Doktora düzeyindeki psikologların tükenmişlik düzeylerinin incelendiği araştırmada %40'ının duygusal tükenme düzeyinin yüksek olduğu ortaya çıkmış ve %34'ü danışanlarına karşı duyarsızlaştıklarını ifade etmişlerdir (Ackerley ve diğ,1988). Psikolojik danışmanların benlik saygısı ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir araştırmada benlik saygısının yüksek olması duygusal tükenme düzeyinin düşük olmasına etki ettiği bulunmuştur. Bu bağlamda psikolojik danışmanların benlik saygısını artırmaya yönelik çalışmalar önemlidir, bu da sosyal destek ve süpervizyonla sağlanabilir (Butler ve Constantine,2005). Psikolojik danışmanların tükenmişlik yaşamalarına sebep olan temel olguları tespit etmek ve buna göre önlem almak oldukça önemlidir. Bu bağlamda bu çalışmanın amacı, psikolojik danışmanların yaşadığı tükenmişlik duygusunun hangi durumlarda ortaya çıktığını tespit etmektir.

## **Yöntem**

Araştırmada nitel araştırma desenlerinden araştırmanın doğasına uygun olan 'durum çalışması deseni' kullanılmıştır. Araştırma için görüşme formu hazırlanmıştır. Bu görüşme formları yarı yapılandırılmış görüşme

formudur. Araştırmanın geçerliliği süreci açısından, Rehberlik ve psikolojik danışma alanında görevli dört öğretim üyesinden araştırma içerisinde yer alan soruların kapsam geçerliliği açısından görüşler alınarak sorulara son hali verilmiştir. Güvenirlik süreci açısından araştırma soruları açık bir şekilde ifade edilerek veri toplama sürecinde araştırmacının araştırma sürecindeki kendi konumu açık bir biçimde tanımlanıp araştırmanın amacına uygun biçimde toplanmıştır. Görüşme formunda beş açık uçlu soru sorulmuştur. Psikolojik danışmanlara, okulda karşılaştıkları durumların kişisel yaşamlarına etkileri, okulda çalıştıkları süreçte “yorgun- bitkin” hissettikleri durumlara, stres yaşadıkları durumlara, fiziksel olarak kendilerini iyi hissetmedikleri zamanlara, kendilerini yetersiz hissettikleri durumlara örnek vermeleri ile ilgili sorular sorulmuştur. Çalışmada amaçlı örnekleme yöntemiyle İstanbul ilinde görev yapan 23 psikolojik danışmana ulaşılmıştır. Çalışma grubunu oluşturan psikolojik danışmanlardan 8’i erkek, 15’ i kadındır. Psikolojik danışmanların yaş ortalaması 27’dir. Psikolojik danışmanlarla yapılan görüşmeler kendilerinden izin alınarak ses kayıtları ve yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Ses kayıtları ve yüz yüze görüşmeler yazıya aktarılmıştır. Elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle analiz edilmiştir. Verilerin analizi için tematik çerçeve belirlenmiştir. Her bir tema için kodlar oluşturulmuştur. Kodlar görüşme yapılan psikolojik danışmanlar için P1, P2, P3 .... gibi belirtilmiştir.

## **Bulgular**

Psikolojik danışmanların okullarda karşılaştıkları durumlara ilişkin görüşlerine göre tablolar oluşturulmuş ve aşağıda gösterilmiştir. Psikolojik danışmanların okullarda karşılaştıkları durumların kişisel yaşamlarına etkileri ile ilgili görüşleri tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1 incelendiğinde, psikolojik danışmanların okullarda karşılaştıkları durumların kişisel yaşamlarına etkilerinin en çok %22 oranında sorunları eve taşıma olduğu görülmüştür. Daha sonra bunu %13 oranında aileye vakit ayıramama ve danışmanların yaşantısının etkisinden çıkamama izlemektedir. Psikolojik danışmanların görüşlerinden alınan birbir alıntılar aşağıda sunulmaktadır.

**Tablo 1. 1. Psikolojik danışmanların okullarda karşılaştıkları durumların kişisel yaşamlarına etkileri**

Tema (Kategoriler)	Kodlar	n	%
Kişisel Yaşama Etkisi	Sorunları eve taşıma (P1,P7,P10,P15,P17)	5	22
	Aileye vakit ayıramama (P5,P10,P14)	3	13
	Danışmanların yaşantısının etkisinden çıkamama (P6,P11,P15)	3	13
	Sürekli mükemmel olmalıyım hissi (P3,P17)	2	9
	Sosyal aktivitelere zaman ayıramama (P5,P14)	2	9
	Zihin yorgunluğu yaşama,enerjik hissedememe (P7,P9)	1	4
	Yeni çalışmalar yapmak için motive olamama (P21)		

*“Aileme vakit ayıramıyorum pek fazla. Arkadaşlarım ile eskisi kadar sosyal bir aktivite yapamıyorum. Kitap okumaya vakit ayıramıyorum. Katıldığım bazı aktivitelerimi ertelemek zorunda kalıyorum, hatta katılamıyorum.”(P5)*

*“Danışmanımın yaşantılarını dinledikten sonra anlattıklarımın etkililiğine dayalı olarak (olumlu-olumsuz) bir süre onun etkisinden çıkamadığım oluyor.”(P6)*

**Tablo 2. Psikolojik danışmanların okullarda çalıştıkları süreçte yorgun-bitkin hissettikleri durumlar**

Tema (Kategoriler)	Kodlar	n	%
Yorgun hissetmeye sebep olan durumlar	Öğrencilerle ilgili çözümü zor problemler (P1,P2,P10, P12, P13,P20,P21)	7	30
	Psikolojik danışmanlık görevi dışında yapılan işler (P3,P6, P10, P11,P15,P17)	6	26
	Çok fazla danışan almak (P5, P6, P18,P22)	4	17
	İdarenin ve velinin işe karışması (P8,P14,P18,P23)	4	17

Tablo 2 incelendiğinde, psikolojik danışmanların okullarda çalıştıkları süreçte yorgun-bitkin hissettikleri durumlar en fazla %30 oranında öğrencilerle ilgili çözümü zor problemler olduğu görülmüştür. Daha sonra bunu %26 oranında psikolojik danışmanlık görevi dışında yapılan işler

izlemektedir. Ayrıca %17 oranında çok fazla danışan almak, idarenin ve velinin işe karışması psikolojik danışmanların kendilerini bitkin hissetmesine sebep olmaktadır. Psikolojik danışmanların görüşlerinden alınan birebir alıntılar aşağıda sunulmaktadır.

*“Müdür veya müdür yardımcısının isteği ile tören alanı düzeni, toplantı tutanakları, kimi zaman boş derse girme durumu... beni yorgun ve bitkin hissettiriyor; çünkü içselleşmeden yapılan bir olgu insanı yorgun hissettirir.”(P3)*

*“Öğrencilerimin sorunlarına çözüm bulamadığım zamanlar, psikolojik danışmana sorumluluğu dışında işler verildiği zaman, kendimi yorgun ve bitkin hissediyorum.”(P10)*

**Tablo 3. Psikolojik danışmanların okullarda çalıştıkları süreçte yaşadıkları stresli durumlar**

Tema (Kategoriler)	Kodlar	n	%
<b>Stres yaşamaya sebep olan durumlar</b>	Ailelerle iletişimde problem yaşama (P2,P4,P8,P11,P15,P17,P19 P23)	8	35
	Öğrencilerle ilgili sorunların çözümünde yetersiz hissetme (P2,P7, P10,P11,P18)	5	22
	İdareci yada yöneticilerle yaşanan sorunlar (P2,P8, P10,P15,P16)	5	22
	Bitirilmemiş işler (P5,P12,P13,P14)	4	17
	Rol çatışması yaşama (P3,P20)	2	9
	İstismar ve intihar girişimi problemleri (P1,P22)	2	9

Tablo 3 incelendiğinde, psikolojik danışmanların okullarda çalıştıkları süreçte yaşadıkları stresli durumlar en fazla %35 oranında ailelerle iletişimde problem yaşama olduğu görülmüştür. Daha sonra bunu %22 oranında öğrencilerle ilgili sorunların çözümünde yetersiz hissetme ve yöneticilerle yaşanan sorunlar izlemektedir. Ayrıca %17 oranında bitirilmemiş işler de psikolojik danışmanların kendilerini stresli hissetmesine sebep olmaktadır. Psikolojik danışmanların görüşlerinden alınan birebir alıntılar aşağıda sunulmaktadır.

*“Çocuğun olumsuz şartlarını kabul etmeyen yada ilgisiz ailelere çocukları için alacak tedbirleri açıkladığımızda çocuğun iyiliğini yok sayarak reddettiğinde ya da ihmal ettiğinde çaresizlik hissine dayalı olarak stresli hissedirim.” (P17)*

*“Çok fazla iş biriktiğinde ve birden fazla yere yetişmem gerektiği durumlarda stresli oluyorum.” (P14).*

**Tablo 4. Psikolojik danışmanların okullarda karşılaştıkları durumlara ilişkin fiziksel olarak kendilerini iyi hissetmedikleri durumlar**

Tema (Kategori- ler)	Kodlar	n	%
Somatik etkiler	Baş ağrısı (P1,P2,P4,P6,P7,P9,P10,P11,P12,P14,P15,P16,P18,P19,P23)	15	65
	Sırt ve omuz ağrısı (P4,P9,P15, P16,P18)	5	22
	Mide ağrısı (P1,P10)	2	9

Tablo 4 incelendiğinde, psikolojik danışmanların okullarda karşılaştıkları durumlara ilişkin fiziksel olarak yaşadıkları durumlar en fazla %65 oranında baş ağrısı olduğu görülmüştür. Daha sonra bunu %22 oranında sırt ve omuz ağrısı izlemektedir. Psikolojik danışmanların görüşlerinden alınan birebir alıntılar aşağıda sunulmaktadır.

*“Fazla danışan gördüğümde, velilerin saatler süren görüşmeleri sonrasında, bana ihtiyaç olmayan ortamlarda (toplantı,seminer vb.) bulunduğumda, haksızlığa uğradığımda başım ağrır.” (P6)*

*“Gün içinde öğretmen, idareci, öğrenci ve veli pdr uzmanına gün içinde genelde şikayet dert anlatma negatif durumları aktarıyor. Yoğun olarak olumsuz maruz kalmak bazen baş ve omuz ağrısı yaşamam neden oluyor.” (P15)*



**Tablo 5. Psikolojik danışmanların okullarda karşılaştıkları durumlara ilişkin kendilerini yetersiz hissettikleri durumlar**

Tema (Kategoriler)	Kodlar	n	%
<b>Yetersiz hissedilen durumlar</b>	Travmatik, öfke ve kriz durumlarında (P11,P12,P13,P16,P19,P20,P21,P23)	8	35
	Danışanda ilerleme olmadığında (P6,P8,P10,P22)	4	17
	Danışma teknikleri (P1,P2,P5,P14)	4	17
	Testlerin uygulanması (P1,P4,P14)	3	13
	Aileyi sürece katamama (P2,P7,P18)	3	13
	Özel eğitim (P2,P4)	2	9

Tablo 5 incelendiğinde, psikolojik danışmanların okullarda çalıştıkları süreçte kendilerini yetersiz hissettikleri durumlar en fazla %35 oranında travmatik, öfke ve kriz durumları olduğu görülmüştür. %17 oranında ise psikolojik danışmanlar danışanda ilerleme olmadığında ve danışma teknikleri konusunda kendilerini yetersiz hissettiklerini bildirmişlerdir. Psikolojik danışmanların görüşlerinden alınan birebir alıntılar aşağıda sunulmaktadır.

*“Zaman zaman bireysel görüşmeler çok derinleştğinde altından bir travma çıkarsa yetersiz hissediyorum.” (P16)*

*“Problemi olan öğrenciyle görüşmeye başladıktan sonra hiçbir ilerleme göremediysen burada kendimi yetersiz hissediyorum.” (P8)*

## Tartışma

Psikolojik danışmanların yaşadığı tükenmişlik düzeyinin incelenmesi amacıyla yapılan çalışmada, varılan sonuçlar şu şekilde özetlenebilir; psikolojik danışmanlar okullarda yaşadıkları durumların etkisinde kalarak sorunlarını eve taşımakta, danışanların yaşantılarının etkisinden çıkamamakta ve ailelerine vakit ayıramamaktadırlar. Öğrencilerle ilgili bazı problemlerin çözümünde zorlandıkları zaman, görevlerinin dışında işler yaptıkları zaman ve çok fazla danışan aldıklarında yorgun/bitkin hissetmektedirler. Psikolojik danışmanların en çok stres yaşadıkları durumlar ise ailelerle iletişimde problem yaşadıkları zaman, öğrencilerin sorunlarının çözümünde kendilerini yetersiz hissettikleri zaman ve idarecilerin işlerine karıştıkları zamandır. Okullarda yaşadıkları sürece

ilişkin yaşadıkları problemler somatik olarak kendini baş ağrısı olarak göstermektedir. Psikolojik danışmanlar en çok travma, kriz ve öfke durumları karşısında kendilerini yetersiz hissetmektedir. Danışanda ilerleme olmadığında ve danışma teknikleri konusunda da psikolojik danışmanlar kendilerini yetersiz hissettiklerini bildirmişlerdir.

Yapılan literatür taramasında daha çok psikolojik danışmanlarda cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki kıdem gibi değişkenlere göre tükenmişlik düzeyinin değişip değişmediği ile ilgili çalışmalara rastlanmıştır. Bu bağlamda bu araştırma psikolojik danışmanların sorunlarını temel alması açısından önemlidir. Yapılan araştırmalarda psikolojik danışmanların rol çatışması yaşadığı, psikolojik danışmanlık dışında görevlerde yer aldıkları, idarecilerden ve diğer öğretmenlerden destek görmedikleri belirtilmiştir (Seğmenli,2001; Butler ve Constantine,2005). Yine başka bir çalışmada psikolojik danışmanların cinsel istismar durumunda kendilerini yetersiz hissettikleri tespit edilmiştir (Aktaş ve Zorbaz,2018). Ayrıca Gündüz (2012) tarafından yapılan araştırmada sosyal destek alan ve öğrenci sayısı az olan psikolojik danışmanların daha az tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir. Tüm bu sonuçlar bu araştırmanın sonucunu destekler niteliktedir.

Psikolojik danışmanların sorunlarının araştırıldığı bir araştırmada idarecilerin ve öğretmenlerin işbirliği yapmamaları, ilgisiz veliler, görevleri dışındaki beklentiler, yetersizlik hissi başlıca sorunlar olarak ortaya çıkmıştır. En çarpıcı bulgu %53 oranında idareci ve öğretmenlerin işbirliği yapmamaları ve rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetlerine ilişkin önyargılı tutumlardır (Tuzgöl-Dost ve Keklik,2012). Oysaki psikolojik danışmanlar, diğer öğretmenlerden ve idarecilerden ne kadar çok sosyal destek alırlarsa o kadar az duygusal tükenme yaşarlar (Butler ve Constantine,2005). Dolayısıyla psikolojik danışmanların yöneticilerinden ve diğer meslektaşlarından destek görmemeleri, onların tükenmişlik duygusu yaşayabilmelerine sebep olabilmektedir. Bu araştırmada da psikolojik danışmanlar idarecilerinden destek görmemelerini, stres sebebi olarak belirtmişlerdir.

Psikolojik danışmanların danışma seanslarından doyum almaları ve danışanlarında ilerleme görmeleri tükenmişliği azaltmaktadır (Collins ve Long, 2003; Kraus, 2005). Bu araştırmanın bulgularında da psikolojik danışmanlar danışanda ilerleme olmadığında kendilerini yetersiz hisset-

tiklerini bildirmiştir. Aynı zamanda öğrencilerle ilgili sorunların çözümünde yetersiz hissetme durumunu da stresli durum olarak nitelendirmişlerdir. Okul ortamında ortaya çıkan travma, öfke ve kriz gibi durumlar psikolojik danışmanların kendilerini stresli hissetmesine sebep olmaktadır (Clemente ve Collison, 2000). Bu bağlamda psikolojik danışmanların seanslardan doyum almamaları ve mesleki anlamda destek almamaları tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Bu nedenle psikolojik danışmanların stres ve tükenme duygularından korunmak için mesleki ve kişisel destek almaları kritik önem taşır (Butler ve Constantine,2005).

Çalışmanın bulguları doğrultusunda şu önerilerde bulunulabilir; Psikolojik danışmanların okullarda çalıştıkları süreçte yaşadıkları stresli durumlarda en çok görülen bulgu ailelerle iletişimde problem yaşama olmasından dolayı iletişim teknikleri becerilerini geliştirme konusunda yardım alabilirler. Psikolojik danışmanlara travma, öfke ve krize müdahale konularında yardım tekniklerini öğrenmeleri ile ilgili hizmet içi eğitimler verilebilir. Ayrıca, psikolojik danışmanların süpervizyon almaları sağlanabilir. Alanlarıyla ilgili ihtiyaç duydukları konularda eğitim almaları bağlı oldukları rehberlik araştırma merkezleri tarafından sağlanabilir. Meslekleriyle ilgili bilimsel kongrelere katılımları konusunda maddi ve manevi destek sağlanabilir. Çalışmanın bulgusunda psikolojik danışmanlar çok fazla danışan almanın kendilerini yorgun hissetmelerine sebep olduğunu belirtmişlerdir. Bu bağlamda okullarda psikolojik danışman başına düşen öğrenci sayısında azaltma yapılabilir. Böylelikle daha fazla psikolojik danışman alımının yapılması sağlanabilir. İdare ve diğer çalışma arkadaşlarından sosyal destek alamadıklarını belirtmişlerdir; idareciler ve diğer branş öğretmenlerinin rehberlik konusunda hizmet içi eğitim almaları sağlanabilir. Psikolojik danışmanların okullarda yaşayacakları huzur; güvenli hissetme, mutluluk onların mesleki anlamda doyum sağlamalarına, danışanlarına daha çok yardımcı olmalarına etki eder. Özellikle okullarda koruyucu, önleyici ve müdahale edici psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerini yürütmesi beklenen psikolojik danışmanların kendi ruh sağlığını korumaları yönünde mesleki ve sosyal destek sistemlerinin okullar, üniversiteler veya etkin kurumlar tarafından oluşturulması gerektiği düşünülmektedir.

**EXTENDED ABSTRACT**

**Burnout in Psychological Counselors: An Example of Qualitative Research**

\*

Nihan Arslan

*FSM Vakıf University*

Burnout manifests itself emotionally and physically in individuals. In addition to the negative attitudes of indecision, pessimism and weakness, despair, hopelessness, emotional exhaustion are common signs of burnout. Individuals who spend most of their time in close cooperation with other people become emotionally exhausted. In this context, psychological counselors are seen as the most likely group of professions to show signs of burnout, which is the nature of their profession. School counselors are particularly sensitive to burnout in the face of increasing workload and uncertainty about role responsibilities due to their numerous occupational roles. Psychological counselors may experience difficulties, especially if school managers and teachers do not have positive perceptions about the profession of counselors. Psychological counselors may experience burnout if they do not receive social support from their administrators or other colleagues. More importantly, the negative perceptions of counselors' colleagues and administrators can shake psychological counselors' leadership roles in the school environment and make them feel unworthy.

Psychological counselors want to help their clients, but together they cannot get the energy and motivation necessary to do it emotionally. It is not surprising that psychological counselors face a stressful workload where they work. It is normal that counselors come under influence that the physical, mental and emotional challenges of taking care of your clients. The stress that psychological counselors face is due to both the nature of the work and the role expectations of the profession. Researches have proved that particularly members of help profession are more

vulnerable to burnout and emotional and behavioral consequences of both burnout. In a study investigating the relationship between psychological counselors' self-esteem and burnout level, it was found that high self-esteem had a negative effect on the level of emotional exhaustion. In this context, it is important that work to increase psychological counselors' self-esteem and this can be achieved through social support and supervision. It is very important to identify the main causes of psychological counselors' main phenomenon and to take precautions accordingly. In this context, the aim of this study is to determine in which situations the feeling of exhaustion experienced by the psychological counselors.

## **Method**

In this study, interview technique which from qualitative research methods is used. Interview form was prepared for this research. Psychological counselors were asked questions about the effects on the personal lives of the situations they meet at school, when they felt "exhausted" during their schoolwork, when they were experiencing stress, when they did not feel well physically, and when they felt themselves inadequate. 23 psychological counselors working in the province of Istanbul have been reached through purposeful method. Working group of study included 8 male and 15 female psychological counselors. The obtained data were analyzed by descriptive analysis method. The thematic framework for the analysis of the data is specified. Codes were created for each theme. Psychological counselors who are interviewed are specified with codes such P1, P2, P3 ...

## **Results and Discussion**

Psychological counselors carry their problems to home and they cannot get out of by the experiences of their clients and cannot take time for their families. When they are having difficulties in solving some problems related to the students, when they work outside of their jobs and when they take too many consultants, they feel tired / exhausted. Psychological counselors experience the most stress when they are having

problems in family communication, when they feel insufficient in solving their problems, and when administrators are involved in their work. Sometimes the problems they have experienced in schools are manifest themselves as headache. Psychological counselors often feel insufficient in the face of trauma, crisis and anger. Psychological counselors reported that they felt themselves inadequate when there was no progress in counseling and also on counseling techniques. In the research indicated that psychological counselors experienced a role conflict, they take part in tasks outside of psychological counseling, and they are not supported by administrators and other teachers. It was also determined that psychological counselors who received social support and fewer students experienced less burnout according to the study conducted by Gündüz. All these results support the result of this research.

In a study investigating the problems of psychological counselors, the lack of cooperation between administrators and teachers, careless parents, out-of-office expectations, and inadequacy have emerged as major problems. The most striking finding is that 53% of administrators and teachers are not cooperating and they are prejudiced about psychological counseling services. However, counselors the less emotional exhaustion live when they get much social support from other teachers and administrators. Exhaustion reduces when psychological counselors receive satisfaction from counseling sessions and they see that their counselors make progress. In the findings of this research, psychological counselors reported that they felt themselves inadequate when there was no progress in counseling. At the same time, they called as stressful situation that feeling insufficient in solving problems related to students. Difficulties arising in the school environment causes counselors themselves feel stressed. The following suggestions can be made in the direction of the findings of the study; psychological counselors can be provided with supervision. Training in the subjects they need about their field can be provided by the guidance centers they are affiliated with. The tranquility that psychological counselors will live in school affects their ability to provide satisfaction in their professional sense and they can help their clients more. It is thought that the professional and social support systems should be established by schools, universities or effective instituti-

ons in order to protect the mental health of psychological counselors who are expected to carry out preventive, preventive and interventional psychological counseling and guidance services.

## Kaynakça/References

- Ackerley, G. D., Burnell, J., Holder, D. C., ve Kurdek, L. A. (1988). Burn-out among licensed psychologists. *Professional psychology: Research and practice*, 19(6), 624.
- Aktas, E. F. ve Demirtas-Zorbaz, S. (2018). School counselor's opinions about their competence of child counseling. *Inonu University Journal of the Faculty of Education*, 19(1), 245-256.
- Butler, S.K.,ve Constantine, M.G. (2005). Collective self-esteem and burnout in professional school counselors. *Professional School Counseling*, 9(1), 55-62.
- Bozgeyikli, H. (2011). Observation of Turkish school counselor's life quality. *International journal of Academic Research*, 3(4), 326-331.
- Clemente, R., ve Collison, B. B. (2000).The relationships among counselors, ESL teachers, and students. *Professional School Counseling*, 3, 339-348.
- Collins, S., Long, A. (2003). Too tired to care? The psychological effects of working with trauma. *Journal Of Psychiatric And Mental Health Nursing*. 10.
- Dost, M.T.,ve Keklik,İ. (2012). Alanda çalışanların gözünden psikolojik danışma ve rehberlik alanının sorunları. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23, 389-407.
- Evans,T.D.,ve Villavisanis, R. (1997). Encouragement exchange: Avoiding therapist burnout. *Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 5, 342-345.
- Freeman, B., ve Coll, K. M. (1997). Factor structure of the role questionnaire (RQ): A study of high school counselors. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 30, 32-39.
- Gündüz (2012). Okul psikolojik danışmanlarında yetkinlik inancı ve tükenmişlik. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 12 (3), 1749-1767.

- Karaköse, B. ve Bozgeyikli, H. (2012). Örgütsel bağlılık ve çalışma yaşamı kalitesi arasındaki ilişki: Rehberlik araştırma merkezlerinde çalışan personel üzerine bir çalışma. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(2), 185-202.
- Kendrick, R., Chandler, J. M., ve Hatcher, W. (1994). Job demands, stressors, and the school counselor. *School Counselor*, 41, 365-369.
- Kirk-Brown, A., ve Wallace, D. (2004). Predicting burnout and job satisfaction in workplace counselors: The influence of role stressors, job challenge, and organizational knowledge. *Journal of Employment Counseling*, 41, 29-37.
- Kraus, U.I. (2005). Relationship between self-care and compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout among mental health professionals working with adolescent sex offenders. *Counseling And Clinical Psychology Journal*, 2(1), 81-92.
- Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn, D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., ... ve Yu, K. (2007). Development and initial psychometrics of the Counselor Burnout Inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40(3), 142-154.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (2005). Understanding burnout: Work and family issues. In D. Halpern ve S.E. Murphy (Eds.), *Work-family balance to work family interaction: Changing the metaphor* (pp.99-114). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- McCarthy, W.C., ve Frieze, I. R. (1999). Negative aspects of therapy: Client perceptions of therapists social influence, burnout and quality of care. *Journal of Social Issues*, 55, 33-50.
- Osborn, C.J. (2004). Seven salutary suggestions for counselor stamina. *Journal of Counseling ve Development*, 82, 319-328.
- Pines, A., ve Maslach, C. (1980). Combatting staff burn-out in a day care center: A case study. *Child Care Quarterly*, 9(1), 5-16.
- Rovero, M. V. (2003). *A study of burnout and elementary, middle, and secondary school counselors*. The University of Connecticut, doktora tezi.
- Seğmenli, S. (2001). *Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.



**Kaynakça Bilgisi / Citation Information**

Arslan N. (2018). Psikolojik danışmanlarda tükenmişlik: Nitel araştırma örneği . *OPUS –Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(15), 1005-1021. DOI: 10.26466/opus.419320