

Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi

F.Ebru İKİZ¹

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve farklı değişkenler açısından incelenmesidir. Psikolojik danışmanlık mesleği, “diğerlerinin” daha üretken, verimli yaşamaları, karar anlarında daha yeterli problem çözme becerileri sergilemeleri, yaşamlarındaki zorluklarla ve çarpıklıklarla daha kolay başa çıkabilmeleri için sunulan bir hizmettir. Bu nedenle psikolojik danışmanların kendilerini yetersiz hissetme, danışanın sunduğu problemin çözümüne fazlaca dahil olma, danışanın insancıl özelliklerini göz ardı edip onunla ilişkisini adeta bir test yorumu veya bir mesleğe yönlendirme faaliyeti olarak görme sıkıntıları, diğer bir deyişle tükenmişlik yaşayabilecekleri düşünülmektedir. Araştırmaya İzmir ili metropol bölgede çalışan 120 psikolojik danışman katılmıştır. Veriler Maslach Tükenmişlik Envanteri ve araştırmacı tarafından geliştirilen bilgi formu ile toplanmış, Kruskal Wallis ve Mann Whitney U ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda psikolojik danışmanların cinsiyete ve yaşa göre tükenmişlik düzeylerinde farklılaşma olmadığı, psikolojik danışmanlarda tükenmişlik düzeyinin çalıştığı kuruma, kaç yıldır çalışıyor olduğuna ve kişisel yeterlik algısına göre farklılaştığı saptanmıştır.

ANAHTAR KELİMELELER: Tükenmişlik, psikolojik danışman, psikolojik danışmanlık

The Investigation of the Burnout Levels of the Counselors

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the burnout levels of counselors according to various variables. Counseling is a profession, aims to enhance the productivity, life quality, decision making and problem solving skills of the “others” in order to cope with the difficulties and distortions in their lives. Therefore counselors may feel burnout when feeling lower self-efficiency, feeling overinvolved with clients’ problem solving process or feeling their relation with the client as if it is a test interpretation or a vocational guidance activity without humanity. Participants were 120 counselors working in Izmir. The data were gathered by Maslach Burnout Inventory and a questionnaire developed by

¹ Öğr.Gör.Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, Buca Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim Dalı, İzmir.
ebru.ikiz@deu.edu.tr

the researcher . Data were analyzed using Kruskal Wallis and Mann Whitney U. Results showed that age and gender of counselors had not statistically significant effect on their burnout levels. Personal perception of self efficacy, time of working, working place were found to be effective on burnout levels of counselors.

KEYWORDS: Burnout, counselor, counseling

GİRİŞ

Tükenmişlik kavramı 1970'lerden itibaren özellikle Freudenberger'in, Maslach ve Pines'in çalışmalarıyla gittikçe önem kazanmıştır (Watkins, 1983). Tükenmişlik teriminin popülerliği, tükenmişliğin özellikle yardım mesleklerinde çalışan kişilerin tutumlarında önemli değişikliklerin bir yansıması olduğuna dair endişelerin artmasından kaynaklanmaktadır. Bu endişelerin odak noktasını, tükenmişlik yaşanmasının mesleki performansı ciddi anlamda bloke etmesi oluşturmaktadır (Savicki ve Cooley, 1982). Tükenmişlik olgusu, kişinin yaşamının tümünü esir almaktadır. Kişinin iş performansını etkilediği gibi sosyal ve özel ilişkilerini de etkilemektedir.

Kişinin işinden sıkılması ve bıkmışından çok farklı tanımlanan tükenmişlik kavramı, kişinin iş çevresiyle olan biricik etkileşimlerinden ortaya çıkabilen, bu etkileşimler sonucu onun bütün işlevlerine egemen olan bir dizi semptomu yaşamasıyla ortaya çıkan bir sendrom olarak görülmektedir. Kavramda netliğe ulaşmak için tükenmişlik yaşama ile işe bağlı stres ve gerginlik yaşama arasındaki ayırımın konması gerekmektedir. Van Slyke, çalışma saatleri içinde tükenmişlikten bahsederken, gün sonunda yüksek enerji seviyesine sahip kişilerin yaşadığının tükenmişlik olmadığını işaret etmektedir (Eastman,1981). Tükenmişlik daha yaygın, bulaşıcı olma eğiliminde olup hem ev hem iş ortamında enerji ve motivasyonda azalmayı içermektedir.

Hall (1979) tükenmişliği, "başarısız olma, bitme veya enerji, güç, ve öz kaynaklarına aşırı talepte bulunmaktan canı çıkmış, yıpranmış ve yorgun hale gelme" olarak tanımlamakta; Potter (1980), tükenmişliğin, kişilerin ilgi duyduğu ve becerebildiği, yapabilir olduklarını yapmaması; genel bir arzu ve istek kaybı yaşaması olduğunu vurgulamakta (Watkins, 1983); Van Slyke ise "yapabilecekleriniz dikkate alındığında, performansınız çok düşük düzeyde kalıyor ise, aynı zamanda zihinsel ve fiziksel olarak boşaldığınızı ve hatta bittiğinizi yaşıyorsanız, siz tükenmişsiniz demektir" diyerek tükenmişliği tanımlamaktadır (Eastman, 1981). Maslach ise tükenmişliğin oluşma sürecinde bireylerin, fiziksel yorgunluk ve bitkinlik duygusu; işten ve hizmet verilen kişilerden soğuma ve uzaklaşmaya yol açan psikolojik yorgunluğu; kendinden şüphelenmeyi içeren manevi yorgunluğu yaşadıklarını belirtmiştir (Beemsterboer ve Baum, 1984).

Tükenmişliğin üç boyutu olduğu ileri sürülmektedir (Maslach, Jackson, 1981, akt: Baysal, 1995); ilki duygusal tükenme ve bitkinlik yaşanmasıdır. Bu boyut, yıpranma, enerji kaybı, tükeniş ve bitkinlik olarak tanımlanır. Kendisini fiziksel,

psikolojik ya da ikisinin bileşimi olarak açıkça ortaya koyan, tükenmişliğin temel bir boyutu olarak gösterir. Yorgunluk hissi, somatik belirtiler, sinirlilik, riskli davranışlarda bulunma, depresyon ve aşırı alkol alımı sıkça görülmektedir. İkincisi, duyarsızlaşma boyutudur. Bu boyutta, başkalarına karşı tutumlarda ve tepki vermede olumsuz bir değişme vardır. Özellikle bu durum, iş yerlerinde hizmet verilen kişilere yöneliktir. Bu, genellikle işe yönelik idealizmin kaybolması ve hızla çoğalan uzaklaşma duygusu ile eşleştirilmektedir. Üçüncü boyut ise kişisel başarı boyutudur. Bu boyut, kişinin bir başkasına olumsuz tepkiler vermesini ve kişinin bireysel başarılarını depresyonla şekillendirmesini, düşük moral, kişiler arası anlaşmazlık, düşük başarı duygularının eşlik ettiği düşük üretkenlik, baskılar ile başa çıkmada yetersizlik, başarısızlığın getirdiği duygular ve benlik saygısının azalmasını içermektedir.

Başkalarına kişisel olarak yardım etmeyi içeren psikolojik danışmanlık mesleğini icra etme, insan yaşamının önemi ve hassasiyeti hakkında psikolojik danışmanlara farkındalık kazandırdığı düzeyde ürkütücü de olmaktadır. Psikolojik danışmanlık mesleği, “diğerlerinin” daha üretken, verimli yaşamaları, karar anlarında daha yeterli problem çözme becerileri sergilemeleri, yaşamlarındaki zorluklarla ve çarpıklıklarla daha kolay başa çıkabilmeleri için sunulan bir hizmettir. Psikolojik danışmanlar, psikolojik danışman rolünün getirdiği, karşılanması gereken bitip tükenmeyen beklentileri karşılayandır (Warnath, 1979); psikolojik danışman olarak eğitimini aldıklarından çok farklı pek çok aktiviteyi karşılayandır. Bu noktada, psikolojik danışmanların duygusal ve fiziksel olarak yorgunluk, yetersizlik yaşamaları ve hatta kendilerine olan saygılarını yitirmeleri beklenebilir. Psikolojik danışmanların tükenmesinin diğer çalışanların tükenme yaşamalarına benzetilmesi olanaksızdır. Öyleki, Skovholt’a (2001) göre psikolojik danışmanlarda tükenmişlik, mesleki aktivitelere ve danışanlara yönelik ilgi ve özen gösterme kapasitesinin kaybolması ve yapılanların anlamsız bulunması ile ortaya çıkan, adeta pilin zaman içinde bitip tükenmesini andıran bir süreçtir.

Psikolojik danışmanlar, aldıkları eğitimlerin ve edindikleri deneyimlerinin miktarından bağımsız olarak bazen, psikolojik danışman olarak yeterli olup olmadıklarından emin olamayabilirler. Yeterlilikleri hakkında tereddüt düşebilirler. Böylesi bir tereddüt yaşama, psikolojik danışmanı hem eğitim ve kapasitesini aşan kişi ve problemlerle çalışmaktan alıkoyma koruyucu bir rol oynamaktadır; hem de kendine aşırı güvenli olmaktan alıkoymakta olduğu için kendi ayakları üzerinde durmaya iten bir özellik olmaktadır. Ancak böylesi bir tereddüt yaşama, eğitim ve kapasitesine uygun danışanlara verebileceği yardımları engelleyici olabileceği için psikolojik danışmanların yaşayabileceği önemli problemlerden biridir. Öyleki Cherniss’e (1993) göre tükenmişlik, algılanan profesyonel özyeterliliğin bir fonksiyonudur ve kişinin özyeterliliğine ilişkin inancı ve bakışı olumsuzla kaydıka tükenmişlik yaşamaktadır.

Psikolojik danışmanların yaşadığı diğer bir problem ise, danışanın yaşantısına ve problemlerinin çözümüne psikolojik danışman rolünün gerektirdiğinden çok

fazla oranda dahil olmalarıdır. Duygusal olarak danışanla ilişki kurmaları, problemlerin çözümünde danışan için adım atma ve onun yerine sorumluluk alma arzusunda olmalarıdır. Burada psikolojik danışman, danışanlarına kendileri için bir şeyler yapmayı öğrenmelerine yardımcı olmak yerine, onlar için bir şeyler yapma durumundadır. Bu noktada, “psikolojik danışman tükenmişliği” bir problem alanı olarak artış göstermektedir (Watkins, 1983). Psikolojik danışmanlar bütün beceri ve yeterliliklerini ortaya koyabilecekleri çalışma ortamı bulamamaları sonucu hayal kırıklığı yaşayarak bu uygunsuzlukların kaynağını kendi içlerinde aramaya yönelebilmektedirler (Warnath, 1979). Psikolojik danışmanların diğerlerine ilgi ve şefkat gösterirken duygusal tükenme yaşamaları kaçınılmaz bir sonuçtur. Vak’a yoğunluğu ile birlikte hepsine aynı ilgi ve özeni göstermeye çalışma psikolojik danışmanların duygusal olarak bitkinliğe, kendini diğerlerinden uzak tutma arzusu geliştirmesine, diğerlerinin problemleriyle baş edemeyeceği duygusunun gelişmesine yol açabilmektedir (Burnard, 1999).

Psikolojik danışmanlık uygulamalarında ortaya çıkabilecek problemler iki kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar kişisel ve kişiler arası problemlerdir (Watkins, 1983). Kişisel problemler çok çeşitli ve sancılı olabilmektedir. Depresyon, yalnızlık ve yaşamın anlamını yitirme olabileceği gibi terapötik süreci özel yaşamına kaydırma eğilimi, psikolojik danışmanlığı varoluşunun anlamı ve merkezi haline sokma, arkadaşla ya da eşle konuşma sanatını kaybetme olabilir. Bunlara ek olarak, hem profesyonel hem de kişisel yaşamı esir alan bir boşluk hissi yaşanmaktadır. Bu durum, psikolojik danışmanları kötümser olmaya itmektedir. Sonuç olarak olarak ileride başka bir role bürünmeye ya da başka bir işi yapmaya yönelmeleri sıklıkla görülmektedir (Savicky ve Cooley, 1982; Watkins, 1983).

Psikolojik danışmanların tükenmişliğinde çevresel ve bireysel etmenler etkili olmaktadır. Çevresel etmenler danışanla temasın süresi (Maslach, Pines, 1977, akt: Savicky ve Cooley, 1982; Reed, 1977), kişiye düşen danışan oranı, vaka yükünün ağırlığı sonucu mesleki yoğunluğun artması; yapılacak işin çok fazla olması, yapacak zamanın yetersiz olması, yönetsel alınan kararlara çalışanların dahil edilmemesi ve bu kararların doğrudan psikolojik danışmanın aktivitelerini ve doyumunu etkilemesi (Minahan, 1980; Sparks, 1979 ve Freudenberger, 1977, akt: Savicky ve Cooley, 1982) gibi psikolojik danışmanın iş çevresinde algıladığı kontrol düzeyine ilişkin etmenleri içermektedir. Bunlara ek olarak, psikolojik danışmanların duygularını ve danışanlarla ilişkili negatif duygularını paylaşmakta zorlanıyor olması (Barad, 1979, akt: Savicky ve Cooley, 1982; Pines ve Kafry, 1978), ülkemizde süpervizyon verilmemesi gibi sosyal destek kullanımının olmaması; psikolojik danışmanlara yönetsel destek sunulmasında örgütlerin başarısız olması, olumsuzluklara odaklanması da (Freudenberger, 1977 ve Scrivens, 1979, akt: Savicky, Coley, 1982; Daley, 1979) çevresel etmenlerdendir. Psikolojik danışman-danışan etkileşiminde arzu edilmeyen bağların yada kopuklukların oluşması, gönüllü olmayan danışanlar veya zorla gönderilen danışanlar ile çalışma zorunluluğu, beraberinde ortaya çıkan olumsuz

danışan tepkileri ile baş etme durumunda olma diğer çevresel etmenleri oluşturmaktadır.

Bireysel etmenlerin ilki danışanla özdeşleşmedir. Bazı psikolojik danışmanlar, mesleklerini bir işten öte, bir çağrı olarak görmektedir ve sonuçta danışanlarıyla aşırı özdeşim kurmayı yaşamaktadır. Aşırı özdeşim kurma, danışanla süreç dahil olma derecesinin bir ucu iken, duyarsızlaşma diğer uçtur. Duyarsızlaşmada, psikolojik danışmanın empati kurmasında ve danışana duyduğu kaygıda bir azalma, danışanı insani özellikleri göz ardı edilen bir madde, obje gibi görme ve ona göre davranma söz konusudur. Objektiflik kaybolmuştur. Aşırı özdeşim gerçekleştiğinde, danışan psikolojik danışman ilişkisi sınırlarında bir karmaşa var demektir; danışanın problemleri ve başarıları “psikolojik danışmanmış gibi” olmaktadır. Objektiflik kaybolmakta, danışanın ihtiyaçları karşılanmaya çalışılmakta ve onun yaşamını kontrol altında tutma eğilimi meydana gelmektedir (Savicky ve Cooley, 1982). Aşırı bağımlı danışan ve duygusal tükenmiş psikolojik danışman kaçınılmaz sonuçtur (Freudenberger, 1977 ve Maslach, 1978, Akt: Savicky ve Cooley, 1982:417). Her iki uç arasında kurulması gereken denge “bağımsız, yansız endişe” dir (Savicky ve Cooley, 1982).

Bireysel etmenlerin ikincisi, yükleme süreçleridir. Psikolojik danışmanın başarı ve başarısızlığı açıklamada kullandığı niteliksel süreç önemli bir denetim odağı özelliği olup tükenmişliğe yatkınlık sağlayabilen bir durumdur. Terapötik sonuca ilişkin içsel yüklemelerle psikolojik danışman, olumlu değişimi yaratmak için tamamen sorumlu olduğuna inanabilmektedir. Terapötik sonuca ilişkin dışsal yüklemeler ise psikolojik danışmanda ne yaparsa yapsın sonucu etkilemeyeceği inancını yaratmaktadır (Savicky ve Cooley, 1982). Üçüncüsü psikolojik danışmanların stresle başa çıkma yöntemleridir. Farkındalık, içgörü, problem çözme becerilerini içeren stresle başa çıkma stili geliştirebilen psikolojik danışmanlar daha sert, daha dayanıklı bir kişi olmaktadır. Dördüncüsü ise kişisel ihtiyaçlarıdır. Psikolojik danışman olmak başarı, bakım, baskınlık, düzen, anlayış ve benzeri kişisel ihtiyaçları tatmin etmektedir. Psikolojik danışmanların beklentileri ve doyurulacak ihtiyaçları eğitimleri esnasında belirlenmektedir (Savicky ve Cooley, 1982). Aşırı idealistik beklentilere sahip olma kişiyi tükenmişliğe hazırlamaktadır.

Milburn'e (1981) göre psikolojik danışmanların tükenmişlik yaşamalarının çeşitli nedenleri vardır. Bunlar, saatlerce ve günlerce çok sayıda danışan ile görüşme yapmaları; danışanların yaşadığı problemlerin çoğunlukla birbirine benzer temalar içermesidir. Vak'a yoğunluğunun çoğunlukla kişisel ve duygusal problemlerden oluştuğu çalışma ortamlarında psikolojik danışmanın iş yoğunluğunu danışanın paylaşımı ve ilerlemesi belirlediği için ilerleme yaşanmadığında bu durumun ağır bir yük haline gelmeye başlaması ayrı bir nedendir. Vak'a yoğunluğunun akademik ya da kariyer problemlerinden oluştuğu çalışma ortamlarında çözüm nispeten daha çabuktur. Ancak duyarsızlaşma yaşanması, üst üste test uygulama ve yorumlama yapmaktan

dolayı danışanların “bir diğer test yorumu” olarak görülmeye başlanması veya çalışma yöntemleri konusunda sürekli eğitim planlıyor ve veriyor olmaktan dolayı danışanların “başka bir çalışma becerileri eğitimi” olarak görülmeye başlanması ile ilişkilidir.

Kişisel bakımına özen gösteren ve farklı aktivitelere yönelen psikolojik danışmanlar mesleklerinin olumsuz etkilerinden daha az etkilenmektedirler. Bunun yanı sıra, duygusal destek arama, mesai dışı farklı planlar yapma, mizah kullanma tükenmişlikte azalmaya yol açmaktadır (Collins ve Long, 2003).

Sosyal destek görmeleri, psikolojik danışmanların kariyer seçimlerine ilişkin tatminsizlik yaşamalarını ve tükenmişlik düzeylerini azaltıcı etkiye sahiptir (Kovach, 2003). Psikolojik danışmanların tükenmişlik yaşamasını önlemek için öncelikle “mesafe oluşturma ve koruma anlayışı” na dikkat etmeleri önem kazanmaktadır. Bu anlayış psikolojik danışmanın, danışanın problemlerine aşırı dahil olmasından onu koruyucu bir etmendir. Bu noktada, psikolojik danışmanın kendi “duygusal yakınlık ve uzaklık kurma sınırı” önem kazanmaktadır. Diğer önlem ise psikolojik danışmanın “ psikolojik danışma ilişkilerini ofisinde bırakması” dır. Bu noktada, psikolojik danışmanın ofisinde yaptığı görüşmelerde duyduklarını ve hissettiklerini kendi özel hayatından uzak tutması gerektiğinin önemi vurgulanmaktadır. Bir diğer önlem ise meditasyon yapılmasıdır. Bu noktada, psikolojik danışmanların özellikle yoğun görüşme yaptıkları günlerin akşamında zihinlerini rahatlatmaları ve boşaltmaları gerektiğinin önemi vurgulanmaktadır (Burnard, 1999).

Ülkemizde psikolojik danışman tükenmişliğinin 1990’lı yıllardan bu yana incelendiği görülmektedir. Özer (1998) Türkiye genelinde çalışan 595 rehber öğretmen üzerinde yaptığı araştırmada, rehber öğretmenlerin % 85’inin “öğretmenlerden ve yöneticilerden destek ve yardım görmediğini hatta engellendiklerini” ifade ettiklerini ve rehber öğretmenlerin % 13’ünün duygusal tükenme, % 24’ünün kişisel başarısızlık, % 2’sinin duyarsızlaşma yaşadığını saptamıştır. Seğmenli (2001), Ankara il merkezinde Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak 1999 yılında çalışan 200 rehber öğretmen üzerinde yaptığı araştırmada, 23-30 yaş aralığında bulunan rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma yaşadıklarını ve çalışma hayatında henüz beş yıllık olan rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık yaşadıklarını saptamıştır. Ayrıca işteki memnuniyet düzeylerine göre incelendiğinde rehber öğretmenlerin tükenmişliğin her üç alt boyutunda da tükenme yaşadığı sonucuna varılmıştır.

Özabacı, İşmen ve Yıldız (2004), İstanbul ilindeki dershaneler, özel-devlet liseleri ile ilköğretim okullarında çalışan psikolojik danışmanlar üzerinde yaptıkları araştırmada, dışa dönük, iletişim kurabilen, kendisiyle barışık psikolojik danışman özellikleri taşıyanların tükenmişlik ölçeğinin tüm boyutları ile ters yönde bir ilişki gösterdiklerini saptamışlardır. Çoban ve Demir (2004) çalışmalarında psikolojik danışmanların duygusal tükenme yaşadıklarını ve tükenmişlik düzeyleri ile onların maaşlarına ilişkin algıları ve işlerinden aldıkları

doyumuna ilişkin algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

İncelenen bu araştırmalarının yanı sıra, Tümkiye (2000) akademik tükenmişlik ölçeği geliştirmiş; Çoban ve Hamamcı (2008) stresle başa çıkma programının psikolojik danışmanların mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini araştırmıştır ve etkili olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca tükenmişlik kavramı psikolojik danışmanlık mesleğinin yanı sıra insana yardım mesleklerinde çalışan doktorlar ve hemşirelerde (Dolan, 1987; Ergin, 1992;Gündüz,2000), yöneticilerde (Izgar, 2000; Akçamete, 2002; Taşkın, 2004) ve öğretmenlerde de (Özdayı,1990; Baysal,1995; Girgin,1995; Kapıkıran, 2003; Özmen, 2001; Seçer ve Avşaroğlu, 2002; Tümkiye, 2005; Öztürk ve Deniz, 2008) incelenmiş ve bu kişilerin çeşitli değişkenlere bağlı olarak tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.

Psikolojik danışmanlar mesleğin doğası gereği tükenmişlik belirtilerini göstermeye en yakın hedef popülasyonu olarak görülmektedir (Baker & Gerler, 2004) ve bu bakış açısının 1970'lerden bu yana değişmediği; hızlı toplumsal, ekonomik ve teknolojik değişimlerin yaşandığı günümüzde tükenmişliğin psikolojik danışmanlar için incelenmesi gereken bir sendrom olduğu anlaşılmaktadır. Bu araştırmada, psikolojik danışmanların çalıştıkları kuruma, çalışma yılına, cinsiyete, yaşa ve kişisel yeterlik algısına göre tükenmişlik düzeyleri incelenmekte ve sonuçların ülkemizde psikolojik danışman eğitimi programlarının oluşturulmasına, çalışma yeri ve koşullarının incelenmesine, psikolojik danışmanların ruh sağlığının korunmasına yönelik planlanacak önleyici ve düzeltici çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu çalışma, var olan durumun belirlenmesi ve incelenmesi amacıyla betimsel bir araştırmadır. Bu doğrultuda ölçeklerden elde edilen veriler, bilgi formundan elde edilen verilere göre analiz edilmekte ve incelenmektedir.

Katılımcılar

Araştırmaya İzmir ili metropol bölgede çalışan 120 psikolojik danışman katılmıştır. Araştırma kapsamındaki katılımcılar belirlenirken uygun örnekleme (Convenience sampling) yöntemi kullanılmıştır. Uygun örnekleme araştırmacıya araştırma yaptığı sırada incelemeyi düşündüğü hedef kitlede ulaşabileceği katılımcıya ulaşarak araştırmasına dâhil etmesine dayanmaktadır (Cohen, Manion ve Morrison, 2007). Bu örnekleme yöntemi kullanılarak 2007 senesinde İzmir ilinde farklı eğitim kurumlarında çalışan ve ulaşılabilen tüm psikolojik danışmanlar araştırmanın katılımcılarını oluşturmuştur. Katılımcıların 95'i (% 79) bayan, 25'i (% 21) baydır. Katılımcıların 63'ü (% 52.5) ilköğretim kurumlarında, 33'ü (% 27.5) ortaöğretim kurumlarında; 24'ü (% 20) Rehberlik Araştırma Merkezinde çalıştığını belirtmiştir. Katılımcıların 44'ü (% 36.6) meslekte 0-5 yıl arasında çalıştığını, 49'u (% 40.8) 6-10 yıldır çalıştığını, 15'i (% 12.5) 11-15 yıldır ve 12'si (% 10.1) 15 yıldan fazladır çalıştığını belirtmiştir.

Katılımcıların 49'u (% 40.9) psikolojik danışman olarak kendilerini yeterli algıladıklarını, 56'sı (% 46.6) kendilerini çok yeterli algıladıklarını, 15'i (% 12.5) yetersiz algıladıklarını belirtmişlerdir.

Veri Toplama Araçları

Maslach Tükenmişlik Envanteri-(MTE): Maslach (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. İnsanlara doğrudan hizmet vermeyi amaçlayan mesleklerdeki kişilerde tükenmişliği ölçmek için düzenlenen ve yaşanan tükenmişliğin üç boyutunu üç alt ölçekle değerlendiren bir ölçme aracıdır. Her üç alt ölçeğin de düşük, orta, yüksek düzeylerde değerlendirmeleri yapılabilmektedir. Ölçekte yer alan alt ölçeklerin biri olan "Duygusal Tükenme" alt ölçeği, 9 maddeden oluşmuş olup duygusal enerjinin boşalması olarak gelişen yorgunluk, bitkinlik ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlamaktadır. İkinci alt ölçek olan "Duyarsızlaşma" alt ölçeği, 5 maddeden oluşmuş olup kişinin hizmet verdiği kişilere yönelik olarak onların kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun şekilde davranımını tanımlamaktadır. Üçüncü alt ölçek olan "Kişisel Başarı" alt ölçeği, 8 maddeden oluşmuş olup insanlarla çalışan bir kimsede yeterlik ve başarı ile sorunların üstesinden gelme duygularını tanımlamaktadır. Tam tersi durum ise kişisel başarısızlıktır.

Toplam 22 maddeden oluşan ölçek Likert tipi ölçektir. Bireyler maddelerde ifade edilen durumları ne kadar sıklıkta yaşadıklarını her bir maddenin yanında verilen "0-6" arasında değişen değerlerden birini işaretleyerek belirtmektedirler. Her alt ölçek ayrı ayrı değerlendirilmektedir. Sonuçta her birey için üç ayrı tükenmişlik puanı hesaplanmaktadır (Baysal, 1995). Yüksek derecede tükenmişlik, "duygusal tükenme" ve "duyarsızlaşma" alt ölçeklerinden yüksek puan alırken, "bireysel başarı" alt ölçeğinden düşük puan alma ile belirlenmektedir.

Güvenirlilik: Envanterin güvenirliliği için iç tutarlık Cronbach Alpha katsayıları saptanmış, Duygusal Tükenme alt ölçeği için .90, Duyarsızlaşma alt ölçeği için .71, Kişisel Başarı alt ölçeği için .79 bulunmuş; test tekrar test güvenirlilik katsayıları Duygusal Tükenme alt ölçeği için .82, Duyarsızlaşma alt ölçeği için .60, Bireysel Başarı alt ölçeği için .80 olarak bulunmuştur. Envanterin geçerliliği ise "birlikte geçerlik" ile birkaç kez sınanmış, yapı geçerliliği için faktör yapısı inceleme yoluna gidilmiş ve envanterin geçerliliği ve güvenirliliğinin yeterli düzeyde olduğu, "tükenmişlik" sendromunu ölçmek amacıyla kullanıma uygunluğu belirtilmiştir (Maslach, Jackson, 1981; akt: Başaran, 1999).

Kuder-Richardson 20 formülüne ve yarıya bölme tekniğine göre ölçeğin güvenirlilik katsayıları hesaplanarak Çam (1992) tarafından araştırılmıştır. Kuder-Richardson 20 formülüne göre güvenirlilik katsayıları Duygusal Tükenme altölçeği için .89, Duyarsızlaşma altölçeği için .71, Kişisel Başarı altölçeği için .72 olarak bulunmuştur. MBI alt ölçeklerinin yarıya bölme tekniği ile saptanan

korelasyon katsayılarının Spearman-Brown düzeltmesi yapıldıktan sonra elde edilen güvenirlik katsayıları Duygusal Tükenme altölçeği için .84, Duyarsızlaşma altölçeği .78, Kişisel Başarı altölçeği için .72 olarak bulunmuştur.

Geçerlik: Çam ve Ergin (1992) tarafından 276 hemşire ile çalışılarak birlikte geçerlik tekniği kullanılarak (convergent validity) hemşirelerin kendini değerlendirmeleri ile arkadaşlarının onları değerlendirmeleri arasındaki fark incelenmiş, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (DT için $t=.46$, $p<.01$; D için $t=-.79$, $p<.01$; KB için $t=.85$, $p<.01$). Baysal (1995), öğretmenlerin kendilerinin envanterin maddelerine verdikleri yanıtlarla aynı öğretmenlerle birlikte çalışan iş arkadaşlarının denek olan öğretmeni değerlendirerek verdikleri yanıtları karşılaştırarak birlikte geçerlik yapılmış ve alt ölçek puanlarının ortalamaları arasında anlamlı düzeyde fark olmadığı saptanmıştır. Ayrıca envanterin alt ölçek puanları arasındaki korelasyon katsayıları Duygusal Tükenme alt ölçeği için $r=.74$, Duyarsızlaşma alt ölçeği için $r=.74$ ve Kişisel Başarı alt ölçeği için $r=.68$ olarak hesaplanmıştır (Baysal, 1995:167; Başaran, 1999: 42).

Kişisel Bilgi Formu: Araştırmaya katılan psikolojik danışmanların farklı değişkenler açısından dağılımlarını belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilmiş olan kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Bu form, araştırmaya katılan psikolojik danışmanların çalıştıkları kurum, cinsiyet, kıdem ve psikolojik danışman olarak kendini algılayışı değişkenlerine göre durumlarını belirlemek amacıyla düzenlenmiştir.

Veri Analizi

Araştırma verisi analiz edilmeden önce ham veri formları SPSS programı kullanılarak veri seti haline getirilmiştir. Araştırma veri seti istatistiksel olarak değerlendirilme sürecine alınmadan önce veri temizleme işlemine alınmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2007). Frekans tablolarıyla veri setinde gözlenen hatalı kodlamalar ham veri formları tekrar bakılarak temizlenmiştir. Tüm değişkenlerde %5'ten küçük boş değerlere (missing values) rastlandığı için veri ataması yapılamamıştır. Veri hazırlığı işlemlerinden sonra araştırma verisinin parametrik teknikler açısından yeterliliği değerlendirilmiş; bağımsız örneklemeler için t -testi ve tek yönlü varyans analizinin öncül varsayımsal kriterlerinden olan normallik varsayımının (Kolmogorov Smirnov $p< .005$) karşılanmadığı gözlenerek araştırmanın analizlerinde parametrik olmayan istatistiksel yöntemlerin kullanılmasına karar verilmiştir (Ho, 2006; 42-58). Böylece araştırmada Kruskal Wallis ve Mann Whitney U analiz yöntemleri kullanılmıştır. Önem düzeyi .050 olan analizler SPSS programı kullanılarak yapılmıştır.

BULGULAR

Katılımcıların cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde, tükenmişlik alt ölçeklerinden aldıkları puanların ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark saptanmamıştır (DT, $U=1012.50$, $p>.05$; D, $U=1169,00$ $p>.05$;

KB,U=1137,00, $p>.05$), Katılımcıların yaşa göre tükenmişlik alt ölçeklerinden aldıkları puanların ortalamaları arasındaki fark Kruskal Wallis ile analiz edilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark saptanmamıştır (DT, $\chi^2 = 4,370$, $p>.05$; D, $\chi^2 = 3.279$, $p>.05$; KB, $\chi^2 = 1.308$, $p>.05$).

Katılımcıların çalıştıkları kuruma göre tükenmişlik alt ölçeklerinden aldıkları puanların ortalamaları arasındaki fark Kruskal Wallis ile analiz edilmiş, Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1. Tükenmişlik düzeyinin çalışılan kuruma göre Kruskal Wallis analizi sonuçları

	Çalışılan kurum	n	Sıra Ort.	sd	χ^2	p	Anlamlı fark
Duygusal Tükenme	İlköğretim	63	63,64	2	10.026	.007*	1-2
	Ortaöğretim	33	45,29				
	RAM	24	73,17				
Duyarsızlaşma	İlköğretim	63	63,79	2	1.403	.496	
	Ortaöğretim	33	58,29				
	RAM	24	54,92				
Kişisel Başarı	İlköğretim	63	58,36	2	3.528	.171	
	Ortaöğretim	33	69,68				
	RAM	24	53,50				

* $p >.05$

Tablo 1’de görüldüğü gibi, çalıştıkları kuruma göre katılımcıların duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyinde anlamlı düzeyde fark saptanmamıştır. Katılımcıların çalışılan kuruma göre duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı düzeyde fark saptanmıştır. Bu fark Mann Whitney U testiyle incelendiğinde, ilköğretimde çalışan psikolojik danışmanların (sıra ort=53,44) duygusal tükenme düzeyinin, ortaöğretimde çalışan psikolojik danışmanlara göre (sıra ort= 39,08) daha yüksek olduğu ($U=728.50$, $p=.016$), ortaöğretimde çalışan psikolojik danışmanların (sıra ort=23,21) rehberlik araştırma merkezinde çalışan psikolojik danışmanlara oranla daha yüksek duygusal tükenme ortalama değerine sahip oldukları bulunmuştur ($U=205,00$, $p=.002$).

Katılımcıların meslekteki kıdemine göre dağılımları ile tükenmişlik alt ölçeklerinden aldıkları puanların ortalamaları arasındaki fark Kruskal Wallis ile analiz edilmiş, Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2. Tükenmişlik düzeyinin meslekteki kıdeme göre Kruskal Wallis analizi sonuçları

	Meslekteki kıdem	N	Sıra Ort.	sd	χ^2	p	Anlamlı fark
Duygusal Tükenme	0-5	44	68,91	3	6.848	.077	
	6-10	49	54,64				
	11-15	15	67,20				
	15 ve üstü	12	45,21				

Duyarsızlaşma	0-5	44	69,03	5.569	.135	
	6-10	49	52,56			
	11-15	15	60,50			
	15 ve üstü	12	61,63			
Kişisel başarı	0-5	44	49,43	14.050	.003*	1-2 2-3
	6-10	49	74,63			
	11-15	15	50,63			
	15 ve üstü	12	55,71			

* $p > .05$

Tablo 2’de görüldüğü gibi, meslekteki kıdeme göre katılımcıların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyinde anlamlı düzeyde fark saptanmamıştır. Meslekteki kıdeme göre kişisel başarı düzeyinde anlamlı fark saptanmıştır. Bu fark Mann Whitney U testiyle incelendiğinde 6-10 yıldır çalıştığını belirten psikolojik danışmanların (sıra ort=56,27), 0-5 yıldır çalıştığını belirten psikolojik danışmanlara (sıra ort=36,68) oranla daha yüksek kişisel başarı ortalama değerine sahip oldukları bulunmuştur ($U=624.00$, $p<.000$). Buna ek olarak, 6-10 yıldır çalıştığını belirten psikolojik danışmanların (sıra ort= 35,27) 11-15 yıldır çalıştığını belirten psikolojik danışmanlara (sıra ort=23,47) oranla daha yüksek kişisel başarı ortalama değerine sahip oldukları bulunmuştur ($U=232.00$, $p<.031$).

Katılımcıların psikolojik danışman olarak kendilerini ne derece yeterli algıladıklarına göre tükenmişlik alt ölçeklerinden aldıkları puanların ortalamaları arasındaki fark Kruskal Wallis ile analiz edilmiş, Tablo 3’de verilmektedir.

Tablo 3. Tükenmişlik düzeyinin kişisel yeterlik algısına göre Kruskal Wallis analizi sonuçları

	Kişisel Yeterlik Algısı	n	Sıra Ort.	sd	χ^2	p	Anlamlı fark
Duygusal Tükenme	Yeterli	49	57,22	2	7.335	.026*	1-3 2-3
	Oldukça Yeterli	56	57,28				
	Yetersiz	15	83,23				
Duyarsızlaşma	Yeterli	49	54,24	2	6.318	.042*	1-3
	Oldukça Yeterli	56	60,97				
	Yetersiz	15	79,17				
Kişisel Başarı	Yeterli	49	74,53	2	14.066	.001*	1-2 1-3
	Oldukça Yeterli	56	52.36				
	Yeterli	15	45.07				
	Yetersiz						

* $p > .05$

Tablo 3’de görüldüğü gibi, katılımcıların psikolojik danışman olarak kişisel yeterlik algısına göre tükenmişlik düzeyinin tüm alt boyutlarında anlamlı düzeyde fark saptanmıştır. Fark Mann Whitney U testiyle incelendiğinde,

psikolojik danışman olarak kendilerini yeterli algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanların (sıra ort=63,42) psikolojik danışman olarak kendilerini oldukça yeterli algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanlara (sıra ort=44,88) oranla daha yüksek kişisel başarı ortalama değerine sahip oldukları bulunmuştur (U=861,50, p<.001). Psikolojik danışman olarak kendilerini yetersiz algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanların (sıra ort=42,70) psikolojik danışman olarak kendilerini yeterli algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanlara (sıra ort=29,38) oranla daha yüksek duygusal tükenme ortalama değerine sahip oldukları bulunmuştur (U=214,50, p<.015). Psikolojik danışman olarak kendilerini yetersiz algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanların (sıra ort=43,23) psikolojik danışman olarak kendilerini yeterli algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanlara (sıra ort=29,21) oranla daha yüksek duyarsızlaşma ortalama değerine sahip oldukları bulunmuştur (U=206,50, p<.009). Psikolojik danışman olarak kendilerini yeterli algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanların (sıra ort=36,11) psikolojik danışman olarak kendilerini yetersiz algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanlara (sıra ort=20,70) oranla daha yüksek kişisel başarı ortalama değerine sahip oldukları bulunmuştur (U=190,50, p<.005).

Tablo 3’de görüldüğü gibi, kendilerini yetersiz algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanların (sıra ort=48,53) kendilerini oldukça yeterli algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanlara (sıra ort=32,64) oranla daha yüksek duygusal tükenme ortalama değerine sahip oldukları bulunmuştur (U=232,00, p<.008).

SONUÇ

Bu çalışmada, psikolojik danışmanların cinsiyete ve yaşa göre tükenmişlik düzeylerinde farklılaşma olmadığı saptanmıştır. Bu sonuçlar, literatürde cinsiyet ve yaş değişkeninin tükenmişlik ile istatistiksel olarak ilişkili olmadığını gösteren bulgular ile paralellik göstermektedir (Dolunay, 2001; Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996; Kırılmaz, Çelen & Sarp, 2003). Bu çalışmada, psikolojik danışmanlarda tükenmişlik düzeyinin çalıştığı kuruma, meslekteki kıdemine ve kişisel yeterlik algısına göre farklılaştığı saptanmıştır. Bu sonuç toplam hizmet süresi ve mesleki verim düzeyini değerlendirmenin tükenmişlik düzeyini etkilemediğini ortaya koyan araştırma sonucuyla paralellik göstermemekte (Kırılmaz, Çelen & Sarp, 2003), ancak kişisel algının (Cherniss, 1993), çalışma ortamının özellikleri ile ortamda geçirilen sürenin tükenmişlik ile ilişkili olduğunu ifade eden çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir (Savicki ve Cooley, 1982, Watkins, 1983).

İlköğretim kurumlarında çalışan psikolojik danışmanların ortaöğretim kurumlarında çalışanlara göre ve ortaöğretim kurumlarında çalışanların rehberlik araştırma merkezinde çalışan psikolojik danışmanlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuç, ortaöğretim kurumlarında çalışanların ilköğretimde çalışanlardan daha yüksek düzeyde duyarsızlaşma

yaşadıklarını ileri süren araştırma bulgularıyla paralellik göstermektedir (Rovero, 2004). İlköğretim kurumlarında psikolojik danışma hizmetleri kapsamında bireysel ve grupla psikolojik danışma hizmetinden ziyade konsültasyon ve sınıf içi grup rehberliği hizmetleri ağırlıklı olarak yürütülmektedir. Orta öğretim kurumlarında kariyer danışmanlığı kapsamında mesleki yönlendirme yapma gibi belirgin bir ihtiyaç alanı veya konu alanına odaklı çalışmalar ilköğretim kurumlarında yapılamadığı için psikolojik danışmanların çok yönlü olması gerekmektedir. Ayrıca öğrencilerin velilerine yönelik hizmetler ağırlık kazanmaktadır ve dolayısıyla psikolojik danışmanların verdikleri yardım hizmetinin geri dönüşünü görmeleri ve sağlamaları kontrol edilemez pek çok değişkene bağlı ve zor olmaktadır. Bu nedenle ilköğretimde çalışma, diğer kurumlarda hizmetin verildiği hedef kitle ve yürütülen işlevler göz önünde tutulduğunda, psikolojik danışmanların yerine getirdikleri işlevlerden doyum almamalarına ve bitkin, yıpranmış hale gelmelerine yol açabilmektedir. İnsana yardım mesleklerinde çalışan bireyler, başkalarına yardım etmekten doyum sağladıkları için yardım etmek istemektedirler. Bu doyum, onların yoğun stres ve acı yaşayan incinmiş bireylerle çalışmalarını devam ettirmelerine yarayan önemli bir etmendir. Danışmanlarında güçlülük, yaratıcılık ve dayanıklılık yaşama ve dolayısıyla onların kişisel gelişim ve değişimlerine katkısı olduğunu düşünme, psikolojik danışmanlarda doyumunu arttırmaktadır. Bıkkınlık ve tükenmişlik yaşama doyum alma ile negatif ilişkili olmaktadır (Collins, Long, 2003; Kraus, 2005; Schauben, Frazier, 1995; Cicone, 2003 ve Toler, 2003, akt: İkiz, 2006; Çoban, Demir, 2004).

6-10 yıldır çalıştığını belirten psikolojik danışmanların 0-5 yıldır ve 11-15 yıldır çalıştığını belirten psikolojik danışmanlara oranla kişisel başarı düzeyi yüksek bulunmuştur. Tükenmişlik, “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” alt ölçeklerinden yüksek puan alırken, “bireysel başarı” alt ölçeğinden düşük puan alma ile belirlenmektedir. Bu durumda 0-5 yıldır çalışanlar ile 11-15 yıldır çalışan psikolojik danışmanların daha fazla kişisel başarısızlık hissi ve tükenmişlik yaşadığı söylenebilir. Bu sonuç ilk beş yıllık çalışma hayatında olan ve aynı döneme denk gelen yaş aralığında olan psikolojik danışmanların kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma yaşadığını saptayan (Seğmenli, 2001) ve psikolojik danışmanların yıllar geçtikçe psikolojik danışmanlık dışı işler yapmaktan dolayı tükenmişlik yaşıyor olabileceklerini ileri süren (Guillot ve Lynne, 2003, akt: İkiz, 2006) çalışma bulgularıyla paralellik göstermekte; çalışma yılı ile tükenmişlik arasında negatif ilişki olduğunu saptayan çalışmalar ile paralellik göstermektedir (Wetzler, 2003). Mesleğe yeni başlama, belirli bir kişisel tarzı oturtma çabaları ile birlikte, çalışma ortamına, beklentilere, alınan eğitimden farklılaşabilen rollere uyum sağlamayla yüzyüze kalmayı beraberinde getirmekte ve dolayısıyla bireylerde yetersizlik, başarısızlık ve tükenme hissedilmesine yol açabilmektedir. 10 yıldan fazla aynı ortamda aynı işi yapıyor olmak da ilişkide bulunulan kişilere ve hizmet verilenlere yönelik olarak duyarsızlaşılmasını ve tükenmişlik yaşanmasına yol açtığı düşünülmektedir.

Psikolojik danışman olarak kendilerini yetersiz algıladıklarını ifade eden psikolojik danışmanların tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır, öyle ki bu

kişilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri diğerlerinden daha yüksek ve kişisel başarı düzeyleri diğerlerinden daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu sonuç, kişisel ve mesleki yeterlik algısının tükenmişlik düzeyini etkileyen önemli bir değişken olduğunu ortaya koymaktadır. İlk araştırmacılar tükenmişliğin en etkili sebeplerinin daha fazla dışsal ve çevresel faktörler olduğunu ileri sürerken, Cherniss (1993) içsel ve kişisel faktörleri vurgulamakta, Sheffield ve Baker (2005) hem içsel hem de dışsal faktörlerin etkili olduğunu ileri sürmektedir. Cherniss (1993), kişilerin profesyonel özyeterliliğinin düşük olmasının tükenmişliğe yol açtığını ileri sürmekte, benzer olarak Wylie (2003) “kendinden emin olan” bireylerin stresli koşullar altında içlerini rahat tutabildiklerini ve bu “daha rahat” bireylerin talepler karşısında kolay endişelenmemeleri sonucu kişisel başarı düzeylerinin daha yüksek olduğunu, daha az duyarsızlaşma yaşadıklarını ileri sürmektedir (akt: İkiz, 2006).

ÖNERİLER

Psikolojik danışman yorgunluk hissettiğinde, dikkatini toplayamadığında, eskiden olduğu gibi sabırlı ve toleranslı davranmadığını fark ettiğinde, uyku ve yeme alışkanlıkları değiştiğinde, motivasyon, ilgi ve zevk kaybı yaşadığında tükenmişlik yaşıyor demektir. Bu noktada, psikolojik danışmanlar stres önleyici aktivitelere, yeni hobilere, tatile yönelebileceği gibi okul psikolojik danışmanları çalıştıkları yaş grubunu değiştirme, farklı organizasyonlara katılma ve grup çalışmalarına katılma gibi yaşantılarına ya da iş koşullarına dair değişiklikler yaratmalıdırlar.

Etkisiz ve verimli çalışma ortamı yaratamayan yöneticilerle çalışıyor olmak, saygısız ve kontrolü zor olan ve hatta öğretmen otoritesini sarsan öğrencilere öğretmenlik yapıyor olmak, ayrıca, maaş ve ücretlerin düşük olması özellikle mesleğe yeni başlayan öğretmenleri hayal kırıklığına uğratmaktadır (Surpuriya, Jordan, 2002: akt, Özben ve Argun, 2003:34). Kişisel, profesyonel ve örgütsel açıdan psikolojik danışmanlara destek sağlanması, onların bıkkınlık ve yorgunluk yaşamasını önleyici faktörler olmaktadır (Collins, Long, 2003, Cicone, 2003, akt: İkiz, 2006, Fleming ve diğ., 1998, Rovero, 2004, Savicki ve Cooley, 1982).

Olumlu çalışma ortamında bulunma (Savicki ve Cooley, 1982; Schauben ve Frazier, 1995; Surpuriya, Jordan, 2002: akt, Özben ve Argun, 2003), danışmanlarda ilerleme görme ve kendini tedavi sürecinin önemli bir parçası olarak görme (Collins ve Long, 2003; Kraus, 2005; Schauben ve Frazier, 1995), süpervizyon alma (Collins ve Long, 2003; Rovero, 2004), sosyal destek alma (Collins ve Long, 2003; Fleming ve diğ., 1998; Kovach, 2003; Sexton, 1999; Warnath, 1979) psikolojik danışmanların yardım etme işinden daha fazla doyum almasını ve tükenmişlik yaşamasını engelleyici önemli etmenlerdir.

Bu doğrultuda, mesleğe yeni başlayan psikolojik danışmanlara Rehberlik ve Araştırma Merkezlerince yürütülebilecek veya üniversitelerce yürütülebilecek gerçekçi ve aktif bir süpervizyon hizmetinin oluşturulması ve hayata geçirilmesi

önerilmektedir. Ayrıca tükenmişlik yaşadığı tespit edilen psikolojik danışmanlara yönelik hizmetiçi eğitim programları planlanmalı ve yürütülmelidir. Günümüzde ruh sağlığına verilen önemin artması dikkate alındığında, özellikle okullarda koruyucu ve önleyici ruh sağlığı hizmeti yürütmesi beklenen psikolojik danışmanların ruh sağlığını korumaları yönünde okul temelli veya alanın etkin kurum ve kuruluşları yoluyla mesleki dayanışma ve sosyal destek sistemleri oluşturulması gerektiği düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Akçamete, G. (2002). *Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyum ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baker, S. B. , & Gerler, E. R., Jr. (2004). *School counseling for the twenty-first century* (4th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Baysal, A. (1995). 'Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler.' Yayınlanmamış doktora tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Başaran, I (1999). Zihinsel, Görme ve İşitme Özürlü Çocuklara Eğitim Veren Özel eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Belirlenmesi ve Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Beemsterboer, J., Baum, B.H.(1984) Burnout: Definitions and health care nurses, *Research in Nursing and Health*, 9(2).147-153.
- Burnard, P. (1999). *Practical counselling and helping*. Florence, KY, USA:Routledge
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In W. B. Schoufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.135-149). Washington, DC: Taylor and Francis.
- Collins, S., Long, A. (2003). Too Tired To Care? The Psychological Effects Of Working With Trauma. *Journal Of Psychiatric And Mental Health Nursing*. 10.
- Çam, O. (1992). *Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik Ve Güvenirliğinin Araştırılması*. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını.155-159.
- Çoban, A. E., & Hamamcı, Z. (2008). Stresle başa çıkma programının psikolojik danışmanların mesleki tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi. *İlköğretim Online*. 7(3), 600-613. (online): <http://ilkogretim-online.org.tr> adresinden 19 Aralık 2008 tarihinde indirilmiştir.
- Çoban, A. E., & Demir. A. (2004) Güneydoğu Anadolu bölgesinde görev yapan psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ve bazı demografik değişkenlerle tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(28), 20-28.
- Daley, M.R. (1979) Burnout-smoldering problem in protective services. *Social Work*. 58. 375-379.
- Doğan, S. (1998). Counseling in Turkey: Current status and future challenges. The Education Policy Analysis Archives (online). Available at <http://olam.ed.asu.edu/epaa>
- Dolan, N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 12 (1), 3-12.
- Dolunay, A. B. (2001). 'Keçiören ilçesi genel liseler ve teknik-ticaret-meslek liselerinde görevli öğretmenlerde tükenmişlik durumu araştırması.' Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Eastman, J. (1981). How you can beat job burnout. *Parade*. November,12. 16-17.

- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. *Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları*. Türk Psikologlar Derneği Yayını: Ankara.
- Fleming, D. S., Barton, G.V., Stone, K. (1998). Teacher burnout, how to keep the flame burning. *Professional And Personal Life*, March, 8-9.
- Girgin, G. (1995). 'İlkokul öğretmenlerinde meslekten tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisi.' Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Izgar, H. (2000). 'Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri, nedenleri ve bazı etken faktörlere göre incelenmesi.' Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İkiz, F. E. (2006). 'Danışma becerileri eğitiminin danışmanların empatik eğilim, empatik beceri ve tükenmişlik düzeyine etkisi,' Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kapıkıran, A. N. (2003). Okul öncesi öğretmenlerde tükenmişliğin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Eğitim Araştırmaları Dergisi*. 4(13), 73-78.
- Kırılmaz, A. Y., Çelen, Ü. & Sarp, N. (2003). İlköğretim'de çalışan bir öğretmen grubunda "tükenmişlik durumu" araştırması. *İlköğretim-Online*. 2(1), 2-9. (online): <http://ilkogretim-online.org.tr> adresinden 19 Aralık 2008 tarihinde indirilmiştir.
- Kovach, H.R. (2003). Relationships among stress, social support, burnout in counseling graduate students. DAI. January. 3059714. 20 Kasım 2008 tarihinde indirilmiştir.
- 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.
- Milburn, B.M. (1981). Burnout. *Personnel and Guidance Journal*.59.484.
- Minahan, A. (1980). Burnout and organizational change. *Social Work*. 25. 87.
- Özabacı, N., İşmen, A.E., Yıldız, S.A.(2004). Psikolojik Danışmanların İdeal Özellikleri ile Yılgınlık Düzeylerinin Karşılaştırması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 10(37):8-25.
- Özdayı, N. (1990). 'Resmi ve özel liselerde çalışan öğretmenlerin iş tatmini, iş streslerinin karşılaştırmalı analizi.' Yayınlanmamış doktora tezi. İstanbul Üniversitesi
- Özer, R. (1998). 'Rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeyi, nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi'. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özben, Ş., Argun, Y.(2003). İlköğretim öğretmenlerinin umutsuzluk ve tükenmişlik düzeyleri üzerine bir araştırma. *Ege Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 3,1.33-44.
- Özmen, H. (2001). 'Görme engelliler okulunda görev yapan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri.' Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi
- Öztürk, A. & Deniz, M. E. (2008). Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zeka yetenekleri, iş döyümları ve tükenmişlik düzeylerinin bazıdeğişkenler açısından incelenmesi. *İlköğretim Online*. 7(3), 578-599. (online): <http://ilkogretim-online.org.tr> adresinden 10 Şubat 2009 tarihinde indirilmiştir.
- Pines, A., Kafry, D. (1978). Occupational tedium in the social services. *Social Work*. 23. 499-507.
- Reed, M. J. (1977). Stres in live-in child care. *Child Care Quarterly*.6.114-120.
- Rovero, M.V. (2004). A study of burnout and elementary, middle and secondary school counselors. DAI. March. 3104096. 20 Kasım 2008 tarihinde indirilmiştir.

- Savicki, V., Cooley, E. J. (1982). Implications of burnout research and theory for counselor educators. *Personel And Guidance Journal*.60.415-419.
- Savicki, V., Cooley, E. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal Of Counselling And Development*, LLXV:249-235.
- Schauben, L. J., Frazier, P.A.(1995). Vicarious Taruma: The Effects On Female Counselors Of Working With Sexual Violence Survivors. *Psychology Of Woman Quarterly*.19.49-64.
- Seçer, Ş. Z. Ve Avşaroğlu, S. (2002). Okul öncesi eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Niğde Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim ve Bilim Dergisi*, Cilt 1, No 1.
- Seğmenli, S. (2001) 'Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi.' Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sexton, L. (1999). Vicarious traumatization of counselors and effects on their work places. *British Journal Of Guidance And Counseling*. 27(3). 393-403.
- Sheffield, D. S. & Baker, S. B. (2005). Themes from retrospective interviews of school counselors who experienced burnout. *Hacettepe University Journal of Education*. 29: 177-186.
- Skovholt, T. M. (2001). *The resilient practitioner: Burnout prevention and self-care strategies for counselors, therapists, teachers and health professionals*. Boston: Allyn and Bacon.
- Sucuoğlu, B., Kuloğlu, N. (1996). Özürlü çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi, *Türk Psikoloji Dergisi*, 10:36.
- Taşkın, Ö. (2004). 'Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü merkez ve taşra örgütü yöneticilerinin tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu düzeylerine etkisi.' Yayınlanmamış doktora tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tümkiye, S. (2000). Akademik tükenmişlik ölçeğinin geliştirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 19, 128-133.
- Tümkiye, S. (2005). Öğretmenlerin sınıf içi disiplin anlayışları ve tükenmişlikle ilişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 11(44) , 549-568.
- Warnath, C.F. (1979). Counselor burnout: existential crisis or a problem for the profession?. *Personel And Guidance Journal*. March. 325-328.
- Watkins, C.E. (1983) Burnout in counseling practice: some potential professional and personal hazards of becoming a counselor. *The Personel And Guidance Journal*. January. 304-308.
- Wetzler, K.M. (2003).The relationship between sense of coherence and burnout in residential counselors working with emotionally disturbed adolescents. DAI. November. 3088961. 20 Kasım 2008 tarihinde indirilmiştir.
- Wiseman, H. Ve Egozi, S. (2006). Personal therapy for Israeli school counselors. *Psychotherapy Research*. 16, 3, 332-347.

SUMMARY

The purpose of this study was to investigate the burnout levels of counselors according to various variables. Burnout is a unique type of stress syndrome, characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and diminished personal accomplishment. Emotional exhaustion refers to a depletion of one's emotional resources; depersonalization refers to the development of negative and callous attitudes about the people one work with. Third aspect of burnout

involves a negative self evaluation that is the perception of one's accomplishments on the job lower than personal expectations. Burnout may lead to a decline in the quality of service that is provided. Counseling is a profession, aims to enhance the productivity, life quality, decision making and problem solving skills of the "others" in order to cope with the difficulties and distortions in their lives. Effective management of the motivation and skill of the counselors is important because it is through contact with the helper that a client changes and grows. The work of counselors is inherently stressful thus personal dysfunction may emerge as much a product of the work setting or the organizational structure as it is of individual characteristics. Burnout is both effective on and result in the personal dysfunction that reduces the motivation and effectiveness of many human service providers. Therefore during application counselors may feel burnout when feeling lower self-efficiency, feeling overinvolved with clients' problem solving process or feeling their relation with the client as if it is a test interpretation or a vocational guidance activity without humanity. This study investigated the burnout levels of counselors according to their gender, age, time of working and personal perception of self-efficiency. Findings showed the burnout levels of counselors and the effective variables on burnout of counselors in order to develop suggestions for university education programs, to examine skilled, credential counselor profile besides the ingredients to become effective and happy counselors and to offer community-wide suggestions for counseling profession.

This research is a descriptive study. Participants were selected by convenience sampling method and were 120 counselors who work in Izmir. The data was gathered by Maslach Burnout Inventory and a questionnaire developed by the researcher. Maslach Burnout Inventory is a scale designed to assess various aspects of the burnout syndrome and was administered to a wide range of human services professionals. Three subscales emerged from the data analysis: emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. Various psychometric analyses showed that the scale has both high reliability and validity as a measure of burnout. Questionnaire was developed to assess gender, age, time of working and personal perception of self efficacy of counselors. Data were analyzed using Kruskal Wallis and Mann Whitney U.

Results showed that age and gender of counselors have not statistically significant effect on their burnout levels. Personal perception of self efficacy, time of working, working place was found to be effective on burnout levels of counselors.

In this study it was found that age and gender are not effective on burnout as indicated in the literature. According to the results, working place was found to be effective on emotional exhaustion levels of the counselors that working as a school counselor lead to more emotional exhaustion rather than working as a counselor in Guidance Research Centers. This result shows that counselors become more satisfied by doing counseling rather than consulting, coordinating

or official works that can be carried out in schools. Time of working variable was found to be effective on personal accomplishment levels of the counselors that novice counselors live more personal ineffectiveness and failure. Besides, experienced counselors were found to live burnout. For novice counselors, the adjustment of theoretic knowledge with the practice may become difficult; also adjustment to the job environment after the school life even with the controversy between the personal expectancies with the demands of organizations may result in personal dysfunction. For experienced counselors, difficulty in coping with the social and technological changes, working in the same place for years with performing similar works may result in personal dysfunction. Participants who found themselves personally ineffective on counseling were found to live burnout. Especially in counseling, person's self perception seem to be an important indicator of their capabilities. Counselors who don't feel certain about themselves considerably apparent to negative feelings about both self and job. Thus it is inevitable for them to live burnout. To feel certain, regardless of age, gender or the time of working, counselors have to follow social and technological changes and changing needs of both the population and the organizational environment they work. It is suggested that they have to update their knowlegde with new scientific and applied literature. Moreover, counselors should develop personal support systems and coping strategies for stress as well. Besides, professional solidarity should be enhanced by counseling profession organizations and universities to supervise counselors when needed. Counseling education programs in universities should give more attention to the field work in order to ease the trasition period of students to the field and to help them to adopt their theoretic knowledge to the real life.