

PSİKOLOJİK DANIŞMANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ VE PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİNİN İNCELENMESİ*

Yalçın ÇINAR**
Mehmet GÜVEN***

Öz: Bu araştırmada psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerini ve problem çözme becerilerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve tükenmişlik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada var olan durumun belirlenmesine çalışıldığı için betimsel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Çalışma grubunu, 2014-2015 eğitim-öğretim yılında Ankara ili Çankaya, Keçiören ve Yenimahalle merkez ilçelerinde ilkokul, ortaokul, lise ve rehberlik araştırma merkezlerinde çalışan 315 psikolojik danışman oluşturmaktadır. Araştırmada, psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği, problem çözme becerilerini belirlemek amacıyla Problem Çözme Envanteri ve araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre psikolojik danışmanların problem çözme becerileri arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri azalmakta, kişisel başarı puanları ise artmaktadır. Psikolojik danışmanların kişisel başarı puanları cinsiyetlerine, yaşlarına ve çalışma yılına göre farklılık göstermektedir. Psikolojik danışmanların kişisel başarı puanları ve problem çözme becerileri çalıştıkları kurumlara göre farklılık göstermektedir. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve problem çözme becerisi puanları işinden memnuniyet düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

Anahtar Sözcükler: Psikolojik danışman, tükenmişlik, problem çözme becerisi.

* Bu makale Yalçın ÇINAR tarafından hazırlanan "Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi" adlı Yüksek Lisans Tezinden kısaltılmıştır.

** Uzman Psikolojik Danışman, MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü, yalcinar@gmail.com, ORCID NO: 0000 0003 8549 4104, Makale Geliş Kabul Tarihi: 01.11.2017 – 16.01.2018.

*** Prof. Dr.; Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi, mehmetguven@gazi.edu.tr, ORCID NO: 0000 0003 8549 4104.

AN INVESTIGATION OF THE BURNOUT LEVELS AND PROBLEM SOLVING SKILLS OF PSYCHOLOGICAL COUNSELLORS*

Yalçın ÇINAR**
Mehmet GÜVEN***

Abstract:

This study focused on the factors affecting the burnout levels and the problem solving skills of the psychological counsellors, and the relation between burnout and problem solving skills. Descriptive study model was applied in order to define the existing situation. Working group consisted 315 psychological counsellors working in primary, secondary and high schools, and in counselling and research centres of 3 districts of Ankara namely Çankaya, Keçiören and Yenimahalle during the period of 2014-2015 education year. In the study Maslach Burnout Inventory (MBI) was used to measure the burnout levels of psychological counsellors and Social Problem Solving Inventory (SPSI) was used to measure the problem solving skills of the psychological counsellors and a self-reported questionnaire prepared by the researcher was also used in the study. According to the findings of the research, as the problem solving skills of psychological counselors increase, emotional exhaustion and depersonalization levels decrease and personal achievement scores increase. It was determined within the scope of the research that emotional exhaustion, depersonalization and problem solving skills of psychological counsellors were not different from each other considering their sex, age and professional experience. Psychological counsellors accomplishment levels and problem solving skills changed in line with their working places. It was found out that emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment levels and problem solving skills of psychological counsellors changes in relation to their satisfaction with their jobs.

Key Words: Psychological counsellor, burnout, problem solving skills.

* This article is shortened from Yalçın ÇINAR's Master Thesis titled "An Investigation of Burnout Levels and Problem Solving Skills of Psychological Counselors".

** Expert Psychological Counselor, MoNE Directorate General for Lifelong Learning.

*** Prof. Dr.; Gazi University Gazi Education Faculty

Giriş

Toplum içerisinde yaşayan bireyin belirli hedefleri, beklentileri vardır. Bu durum insanları güdüleyerek hedefe ulaşmalarına yardımcı olacağı gibi, olumsuz olarak da etkileyebilir. Gerçekçi olmayan beklentiler, hedefleri gerçekleştirilmede ortaya çıkan engeller, rehavete kapılma durumları, yeterli olmayan hazırbulunuşluk ve özgüven eksikliği ile birleştiğinde, insanı tükenmişliğe sürükleyebilir.

Tükenmişliğin en yaygın tanımı bu konudaki çalışmalarıyla ünlü ve Maslach Tükenmişlik Envanterini de geliştiren Christina Maslach'a aittir. Maslach (1982) tükenmişliği; işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda kalan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan sendrom olarak tanımlamıştır.

Tükenmişliğin ilişkili olduğu değişkenler arasında; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, kişilik özellikleri, işe yönelik tutumlar, iş yükü, kontrol mekanizmasının sıkı olması, ödül yetersizliği / adaletsizliği, aidiyet duygusunun yetersizliği, adaletsizlik, değer çatışmaları gösterilebilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Tükenmişlik her alanda ortaya çıkabileceği gibi meslekî anlamda da ortaya çıkabilir. Her işin kendine özgü zorlukları vardır ve bu zorluklar bireyde zaman zaman yorgunluğa, bıkmılığa yol açabilir. Bu duygular kişinin sorumluluklarını engellemeyecek boyutta olduğunda, kişi bu durumun üstesinden daha kolay gelebilir. Ancak bu kısa süreli duygular giderek artarsa ve birey baş edemeyecek duruma geldiğinde, tükenmişlik yaşanmaya başlanır. Tükenmişlik, uzun sürdüğü takdirde psikolojik sorunlara neden olabilir, bireyin meslekî yaşamına ve sosyal kaynaklarına zarar verebilir (Capel, 1991).

Mesleki tükenmişlik, iş yerindeki stres yaratan etkenlere bağlı olan psikolojik bir sendromdur. Özellikle, yapılan iş ve çalışanlar arasında uyumsuzlukla sonuçlanan süregelen bir gerilimi içermektedir (Maslach, 2003).

Tükenmişlik bireyin psikolojik, fiziksel, sosyal ve meslekî faaliyetlerinde pek çok zararlı etkiye neden olabilmektedir. Tükenmişlik kavramı; iş performanslarının azalması, çalışanların moralinin bozulması, buna bağlı iş kalitesinin düşmesi, hizmet sunulan kişilerle çatışmalı ilişkiler geliştirme, işe gelmeme, işe yönelik negatif tutumlar, düşük iş doyumu ve yaşam kalitesi, işten ayrılma, fiziksel ve psikolojik iyilik hâlinin azalması ile ilişkilidir (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişlik, sadece durumu yaşayan kişiyi değil, hizmet alan bireyleri, çalışma arkadaşlarını, çalışılan kurumun işleyişini ve toplumu da etkilemektedir (Oruç, 2007).

Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı olarak üç boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar, tükenmişliği yaşayan kişinin

hayatında oluşan değişiklikleri ifade etmektedir. Bu durumda kişide ortaya çıkan değişiklikler; kronikleşmiş yorgunluk hissetme, içine kapanma, işinden uzaklaşma ve giderek artan bir şekilde işinde başarısız olduğunu hissetmesi şeklinde kendini göstermektedir (Maslach ve Leiter, 1997).

Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun en açık şekilde gözlenebilen alt boyutudur. İnsanlar kendilerinin ya da başkalarının enerji kaybı, yıpranma, bitkinlik ya da yorgunluklarını ifade etmek için duygularından yararlanırlar. Duyarsızlaşma alt boyutunda, kendinden ve işinden uzaklaşan çalışanlar işe yönelik çalışma heveslerini kaybederler. Hizmet verilen kişilere karşı olumsuz tepkilerde bulunma, aldırış etmeme sıklıkla görülen duyarsızlaşma alt boyutuna yönelik davranış biçimleridir. Kişisel başarının azalması alt boyutuna göre ise, fiziksel ve duygusal olarak tükenen, kendine ve hizmet verdiği insanlara yönelik negatif bir tutum içinde olan kişiler, yaptıkları işlerin gerekliliklerini yerine getirmekte zorluk çekmekte ve bunun sonucunda da kişisel yeterlik duyguları azalmaktadır (Maslach vd., 2001; Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach ve Gomes 2006).

Simoni ve Paterson (1997) başa çıkma, dayanıklılık ve tükenmişlik düzeylerini inceledikleri araştırmada; doğrudan aktif başa çıkmayı kullanmanın tükenmişliği azalttığını; doğrudan, aktif olmayan başa çıkmayı kullanmanın ise tükenmişliği arttırdığını bulmuşlardır. Bu araştırmacılar, tükenmişliğin azaltılmasında aktif davranışları önerirken problem çözme yaklaşımının önemine de dikkat çekmektedirler.

Problem, çok geniş alanı kapsayan bir kavramdır. Bir öğrenci için derslerindeki başarısızlık problem oluştururken, bilim adamı için ise araştırılacak olan konular, zihnini meşgul eden birçok buluş birer problem olarak ortaya çıkmakta ve çözüm gerektirmektedir (Heppner ve Krauskopf, 1987). Problem, bankadan kredi almak gibi tek bir olay olabileceği gibi; eşyle veya arkadaşıyla uzun süreli tartışma veya devam eden ciddi hastalık gibi süregelen bir durum da olabilmektedir. Kişiler kimi zaman belirsizlik, tahmin edilemeyen durumlar, beceri eksikliği, çatışan ihtiyaçlar veya kişisel-sosyal kaynakların yetersizliği gibi engellerle karşılaştıkları durumlara uygun tepkiler gösteremezler. Kişinin ortaya çıkan benzer durumlarla uygun şekilde başa çıkması gerektiğinde ve bu durumlara etkili yanıtlar vermesi gerektiğinde problemle karşı karşıya kalınmaktadır (Nezu, Nezu ve D'Zurilla, 2007).

Bingham'a (2004) göre problem, bireyin bir hedefe ulaşmasında topladığı mevcut güçlerin karşısında çıkan engeldir. Problem çözme ise, belli bir amaca ulaşmak için karşılaşılan güçlükleri ortadan kaldırmaya yönelik bir dizi çabayı gerektiren süreçtir.

Bireyin problem çözme becerisine sahip olması sonucunda olumlu bir psikolojik ortam sağlanabilir. Problem çözme yeterliliği, bireyin yaşamla mücadelesinde ve kendini ortaya koymasında belirleyici rol üstlenir. Problem çözme becerisi yüksek olan kişiler, çevrelerinde sürekli irtibatla oldukları kişileri de problem çözme başarısına sahip olmaları konusunda teşvik edebilir, onlara bu konuda örnek olabilirler.

Toplumun gelişmesinde problem çözme becerisi olan bireylerin kitlelere etki eden gücü oluşturacağı söylenebilir (Güçlü, 2003).

D'Zurilla ve Goldfried'e (1971) göre problem, kişinin işlevselliğini sürdürülebilmesi amacıyla yanıt veya tepki vermesi gereken belirli bir durum veya birbiriyle ilişkili durumlar bütünüdür. Heppner ve Krouskopf'a (1987) göre problem çözme, kişilerin günlük hayatlarında içsel ve dışsal değişikliklerin sonucunda ortaya çıkan ihtiyaçlarını karşılamak ve tekrar hayata uyum sağlamak için amaca yönelik olan, davranışsal, bilişsel ve duygusal tepkilerin tümüdür.

Bireyin problem çözme becerisine sahip olması sonucunda olumlu bir psikolojik ortam sağlanabilir. Problem çözme yeterliliği, bireyin yaşamla mücadelesinde ve kendini ortaya koymasında belirleyici rol üstlenir. Problem çözme becerisi yüksek olan kişiler, çevrelerinde sürekli irtibatla oldukları kişileri de problem çözme başarısına sahip olmaları konusunda teşvik edebilir, onlara bu konuda örnek olabilirler. Toplumun gelişmesinde problem çözme becerisi olan bireylerin kitlelere etki eden gücü oluşturacağı söylenebilir (Güçlü, 2003).

Kişinin bir problemle karşı karşıya gelmesiyle problem çözme süreci başlar ve kişi problemi çözmek üzere etkili başa çıkma yöntemlerini bulmaya çalışır. Başka bir ifadeyle problem çözme sürecini başlatan problemin ortaya çıkmasıdır (D'Zurilla, Maydeu-Olivares ve Kant, 1998).

Problem çözme süreci bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutların beraber kullanımını gerektirdiği için oldukça karmaşıktır (Heppner ve Baker, 1997). Probleme yönelim, kişinin önceden yaşamış olduğu problemlere yönelik geliştirmiş olduğu tutum, inanç, duygusal tepkiler ve görece kalıcı birtakım bilişsel-duygusal şemalarının tamamını içeren bir süreç olarak tarif edilmektedir (D'Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares 2004).

D'Zurilla ve Goldfried (1971) problem çözme sürecinde probleme odaklanmak yerine çözüme vurgu yapmışlardır. Asıl problem, sorunun kendisi değil, ortaya çıkan durum karşısında nasıl bir çözüm üretileceğidir.

D'Zurilla ve Goldfield (1971) iyi problem çözücüleri, problemlerin aslını iyi anlayanlar olarak kabul etmektedirler. Kişinin problem hakkındaki bilgisi ne kadar çok ise problemin çözümü de o kadar kolay olmaktadır. Bu noktada önemli olan kişinin olaylardan kaçmaması, problemi kabul etmesidir.

Yapılan bazı araştırmalar problem çözme becerisi ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olduğunu göstermektedir (Akın Kösterelioğlu, 2007; Luk vd. 2010; Tavlı 2009; Yıldız, 2009). Problem çözme becerisine sahip psikolojik danışmanlar sorunla karşılaştıklarında uygun çözüm yollarını bulmakta zorluk çekmeyeceklerdir. Böylelikle tükenmişlik durumunu oluşturan sorunlara daha uygun biçimde yaklaşarak tükenmişlik yaşamayacakları ya da daha az yaşayacakları düşünülmektedir. Bu

iki kavram arasındaki ilişkinin belirlenmesinin psikolojik danışmanların daha etkili ve verimli çalışabilecekleri için yapılacak çalışmalara destek sunabileceği düşünülmektedir. Bu araştırma ile psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerini ve problem çözme becerilerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve tükenmişlik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Yöntem

Araştırmanın Türü

Bu araştırma, betimsel bir araştırmadır. Betimsel araştırma, olayı olduğu gibi araştırmaya ve var olan durumu belirlemeye çalışan araştırmalardandır (Karakaya, 2012). Yapılan araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli iki ve daha fazla değişken arasındaki birlikte değişim varlığını veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleri için kullanılmaktadır ve bu tür araştırmalar için uygundur (Tekbıyık, 2014; Karasar, 2013; Cohen, Manion ve Morrison, 2000).

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu; 2014-2015 eğitim öğretim yılı, Ankara ili, Çankaya, Keçiören ve Yenimahalle merkez ilçelerinde ilkökul, ortaokul, lise ve rehberlik araştırma merkezlerinde (RAM) çalışan psikolojik danışmanlardan oluşmaktadır. Veri toplama araçları 420 kişiye uygulanmış olup, psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümünden mezun olan 315 kişinin veri toplama araçları işleme alınmıştır. Katılımcıların %73,97'si kadın (N=233) iken, %26,03'ü erkektir (N=82) ve 20-30 yaş arasındaki katılımcılar (N=59) %18,73'ü, 31-40 yaş arasındaki katılımcılar (N=127) %40,32'yi, 41 yaş ve üzerindeki katılımcılar (N=129) ise %40,95'i oluşturmaktadır. Çalıştıkları ilçelere göre yüzdeleri Çankaya (N=106) %33,65; Keçiören (N=112) %35,56 ve Yenimahalle (N=97) %30,79 olarak yer alırken; katılımcılardan %32,68'i ilkökulda (N=102); %30,79'u ortaokulda (N=97); %25,40'ı lisede (N=80) ve %11,43'ü ise RAM'da (N=36) psikolojik danışman olarak çalışmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Maslach tükenmişlik ölçeği: Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği, 22 maddeden oluşan ve 7'li Likert tipi bir ölçektir. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Azalan Kişisel Başarı olmak üzere toplam 3 alt boyutu bulunmaktadır. Ergin (1992) uyarılma çalışmasında 7 dereceli olan cevap seçenekleri "hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman ve her zaman" olan ölçeği 5'li derecelendirmeye dönüştürmüştür. 255 doktor ve 297 hemşire olmak üzere toplam 552 kişi olan denek grubundan elde edilen verilerin tükenmişliğin üç boyutuna ilişkin Cronbach Alpha katsayıları şu şekildedir: Duygusal Tükenme 0.83; Duyarsızlaşma 0.65; Azalan Kişisel Başarı 0.72 (Ergin, 1992). Bu araştırmada 315 psikolojik danışmandan elde edilen veriler ile yapılan güvenirlik çalışmasında elde edilen Cronbach Alpha

güvenirlilik katsayıları ise şu şekildedir: Duygusal Tükenme 0.87; Duyarsızlaşma 0.69; Azalan Kişisel Başarı 0.79. Bu sonuçlar ölçeğin özgün formu ve Türkçeye uyarlanan diğer çalışmaların Cronbach Alpha sonuçları ile karşılaştırıldığında yakın sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Ergin (1992), ölçeğin yapı geçerliğini incelemek için faktör analizi uygulamış ve ölçeğin üç boyutlu olduğu ortaya çıkmıştır. Çam (1992) geçerlik çalışmasında, birlikte geçerlik (convergent validity) tekniğini kullanmış hemşirelerin kendilerini değerlendirmelerini ve arkadaşlarının onları değerlendirmesini incelemiştir. Değerlendirme sonuçlarında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. Geçerlik katsayıları, Duygusal Tükenme için 0.46; Duyarsızlaşma için 0.79; Azalan Kişisel Başarı için ise 0.85 olarak bulunmuştur.

Problem çözme envanteri: Heppner ve Petersen (1982) tarafından geliştirilmiş olan Problem Çözme Envanteri (PÇE) bireylerin problem çözme ile ilgili tutum ve davranışlarını nasıl algıladıklarını değerlendirmektedir. PÇE, 35 maddeden oluşan 6'lı Likert tipi bir envanter olarak geliştirilmiştir. Envanter; Problem Çözme Güveni, Yaklaşım-Kaçınma ve Kişisel Kontrolünü Sürdürme Yeteneği olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Savaşır ve Şahin (1997) ölçeğin güvenilirliğini iç tutarlık ve yarıya bölme teknikleri ile incelemiştir. Toplam 224 üniversite öğrencisi üzerinde yapılan çalışmada ölçeğin Cronbach Alfa güvenirlilik katsayısı 0.88 olarak bulunmuştur. Tek ve çift sayılı maddeler ayrılarak yarıya bölme tekniği ile elde edilen güvenirlilik katsayısı ise 0.81 olarak bulunmuştur. Bu araştırmada 315 psikolojik danışmandan elde edilen veriler ile yapılan güvenirlilik çalışmasından elde edilen Cronbach Alpha güvenirlilik katsayıları ise şu şekildedir: Problem Çözme Envanteri toplam puanı 0.91; Problem Çözme Güveni 0.91; Yaklaşım-Kaçınma 0.77; Kişisel Kontrol 0.41. Bu sonuçlar ölçeğin özgün formu ve Türkçeye uyarlanan diğer çalışmaların Cronbach Alpha sonuçları ile karşılaştırıldığında toplam puan, problem çözme güveni ve yaklaşım-kaçınma değerleri ile yakın sonuçlar elde edilmiştir. Ancak kişisel kontrol puanı daha düşük bulunmuştur. Heppner ve Petersen'in (1982) geliştirmiş olduğu ölçeğin ölçüt bağımlı geçerlik ve yapı geçerliği çalışmalarını yapmıştır. Ölçüt bağımlı geçerlik için ölçeğin toplam puanı ve üç alt ölçekten elde edilen puanların, öğrencilerin problem çözme becerilerinin düzeyi ile korelasyonları sırasıyla -0.46, -0.44, -0.29 ve -0.43 olarak bulunmuştur. Ölçeğin, öğrencilerin problem çözme becerilerinden memnuniyet dereceleri ile korelasyonları ise -0.42, -0.42, -0.24 ve -0.39 olarak bildirilmektedir. Ölçeğin SAT (Scholastic Achievement Test) toplam puanı ile korelasyonu -0.28, SAT sözel puanı ile -0.19, SAT matematik puanı ile -0.31 olarak bulunmuştur. Yapı geçerliği için yapılan çalışmalar sonucunda ölçeğin; problem çözme yeteneğine güven ($\alpha=0.85$), yaklaşım-kaçınma ($\alpha=0.84$) ve kişisel kontrol ($\alpha=0.72$) olmak üzere üç faktörden oluştuğu bulunmuştur.

Kişisel bilgi formu: Araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu psikolojik danışmanların çalıştıkları kurumlara ve bağımsız değişkenlere ilişkin bilgileri içeren 9 maddeden oluşmaktadır. Formda yer alan bağımsız değişkenler

literatür taraması yapılarak belirlenmiştir. Daha sonra 2 öğretim üyesi ve 2 psikolojik danışmanın görüşleri alınarak forma son şekli verilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırma sonucunda veri toplama araçlarından elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve SPSS-16 programı kullanılarak çözümlenmiştir. Verilerin çözümlenmesinde, bağımlı değişkenlerin, bağımsız değişkenlere bağlı olarak değişimini ortaya çıkarmak amacı ile normal dağılım gösteren ve varyansları homojen olan değişkenlerde t-testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda farkın anlamlı çıkması durumunda bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey HSD testinden yararlanılmıştır. Normal dağılım göstermeyen ve varyansları homojen olmayan değişkenlerde Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Tükenmişlik ve problem çözme becerisi değişkenleri arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson Momentler Çarpımı Korelasyonu tekniğinden yararlanılmıştır.

Bulgular ve Yorum

Bu bölümde, tükenmişlik düzeyleri ve problem çözme becerisi ilişkisine yönelik bulgular ile psikolojik danışmanların cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan kurum, eğitim düzeyi, çalışma yılı, işinden memnuniyet düzeyi, çalışılan ilçe durumlarına göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri puanlarına yönelik analiz sonuçları verilmiştir.

Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik ve Problem Çözme Puanları Arasındaki İlişki

Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ve problem çözme becerileri arasındaki ilişki pearson momentler çarpımı korelasyon katsayısı ile hesaplanmış ve analiz sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik ve Problem Çözme Puanları Arasındaki İlişki

	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	Problem Çözme Becerisi
Duygusal Tükenmişlik	-			
Duyarsızlaşma	,58*	-		
Kişisel Başarı	-,35*	-,25*	-	
Problem Çözme Becerisi	,22*	,28*	-,22*	-

*p< .01

Bu araştırmada elde edilen bulgular tükenmişlik düzeyleri ile problem çözme becerisi arasında ilişki olduğunu göstermektedir. Bireyin problem çözme becerisi arttıkça kişisel başarısı ($r=-,22$) artmakta; duygusal tükenmişlik ($r=,22$) ve duyarsızlaşma düzeyi ($r=,28$) ise azalmaktadır. Yapılan bazı araştırmalar da elde edilen bulguları desteklemektedir (Luk vd. 2010; Yıldız, 2009). Farklı olarak; Akın Kösterelioglu (2007) ve Tavlı'nın (2009) yapmış oldukları çalışmalarda ise problem çözme becerisi arttıkça duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri değişmemektedir.

Problem çözme becerisi düşük seviyede olan bireylerde yetersizlik, gerginlik ve psikolojik rahatsızlıklar görülebilmektedir (Heppner ve Petersen, 1982). Tükenmişliği demografik özellikler, kişilik özellikleri ve işe yönelik tutumlar etkilemektedir. Bu faktörler aynı zamanda tükenmişliği önlemede de etkilidir (Maslach vd., 2001).

Birçok araştırmacı problemi engellenme, problem çözme de bu engeli ortadan kaldırma olarak tanımlamışlardır (Adair, 2000; Cüceloğlu, 1992; Karasar, 2013; Nezu, Nezu ve D'Zurilla, 2007; Morgan, 1999). Problem çözme becerisi düşük kişiler önündeki bu engeli kaldıramadığı durumlarda hayatlarını etkili şekilde sürdüremeyebilirler. Engellenme aynı zamanda tükenmişlik düzeyini de artırabilir. Çeşitli problemlerle karşılaşan kişiler problemleri ortadan kaldıramadığında tükenmişlik yaşayabilirler.

Problem çözme becerisi yüksek kişilerin kaygı düzeyleri daha azdır (Bell ve D'Zurilla, 2009; D'Zurilla ve Goldfred, 1971; Heppner, 2010; Heppner ve Baker, 1997; Heppner ve Petersen, 1982). Tükenmişlik ile kaygı düzeyleri arasında ilişki vardır (Cordes ve Dougherty, 1993; Maslach ve Schaufeli, 1993; Maslach vd., 2001). Kaygı hem problem çözme becerisi ile hem de tükenmişlik düzeyi ile ilişkilidir. Bir başka deyişle tükenmişlik düzeylerinin ve problem çözme becerilerinin ilişkili olduğu ortak kavramlar bulunmaktadır.

Psikolojik Danışmanların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Tablo 2. Psikolojik Danışmanların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyi ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları, Standart Sapmaları, t ve p Değerleri

Değişkenler	Cinsiyet	N	\bar{X}	SS	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Kadın	233	10,64	5,96	1,93	,05
	Erkek	82	9,13	6,29		
Duyarsızlaşma	Kadın	233	2,77	2,85	-,79	,43
	Erkek	82	3,06	2,98		
Kişisel Başarı	Kadın	233	23,04	3,87	-2,62	,01*
	Erkek	82	24,35	3,99		
Problem Çözme Becerisi	Kadın	233	89,45	21,85	,82	,42
	Erkek	82	87,15	22,15		

*p< .05

Tablo 2’de görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik ve problem çözme becerileri açısından kadın psikolojik danışmanların ($\bar{X}_{\text{KDT}}=10,64$; $\bar{X}_{\text{KPCB}}=89,45$) aritmetik ortalamaları erkek psikolojik danışmanlardan ($\bar{X}_{\text{EDT}}=9,13$; $\bar{X}_{\text{EPCB}}=87,15$) yüksektir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı aritmetik ortalamalarına bakıldığında ise erkek psikolojik danışmanların ortalamalarının ($\bar{X}_{\text{ED}}=3,06$; $\bar{X}_{\text{EB}}=24,35$) kadın psikolojik danışmanlara ($\bar{X}_{\text{KD}}=2,77$; $\bar{X}_{\text{KB}}=23,04$) göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 2’de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların cinsiyetlerine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve problem çözme becerilerinin cinsiyete göre farklılaşmadığını göstermektedir. Ancak psikolojik danışmanların cinsiyete göre kişisel başarı puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur ($p<.05$) ve kadınların ($\bar{X}=23,04$) erkeklere ($\bar{X}=24,35$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükendikleri görülmüştür.

Yapılan çalışmadan elde edilen bulgular, erkeklerin kadınlara göre kişisel başarı boyutunda daha az tükendiklerini göstermiştir. Bu bulguyu Antoniou ve diğerlerinin (2013) yapmış oldukları çalışma desteklemektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ise cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. Başören (2005), Gökçekan ve Özer (1999), Kaya (2009), Seğmenli (2001), Tavlı (2009) ve Yazıcı’nın (2011) yapmış oldukları çalışmalarda cinsiyet faktörünün tükenmişliğin alt boyutlarında

farklılaşmaya neden olmadığı ortaya koyulmuştur. Ancak Akten (2007), Aydemir (2014) ve Yıldız'ın (2011) çalışmalarına göre kadınların duygusal tükenmişlik düzeyleri erkeklere göre daha yüksektir. Antoniou ve diğerlerinin (2006) yaptığı çalışmada ise kadınlar duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı boyutunda, erkekler ise kişisel başarısızlık boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Erkekler kadınlara göre duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükenmişlerdir (Yavuz, 2009).

Elde edilen bulgulara göre problem çözme becerisi cinsiyete göre değişmemektedir. Akpınar (2014), Demirtaş ve Dönmez (2008), Gültekin (2006), İnan (2015), Şahin (2015), Tavlı (2009) ve Yazıcı'nın (2011) yaptıkları çalışmalarda da problem çözme becerisinin cinsiyete göre farklılık göstermediği bulunmuştur.

Psikolojik Danışmanların Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Tablo 3. Psikolojik Danışmanların Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeyi ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Yaş	N	\bar{X}	SS
Duygusal Tükenmişlik	20-30	59	9,20	4,92
	31-40	127	9,83	5,82
	41+	129	11,13	6,69
Duyarsızlaşma	20-30	59	2,76	3,41
	31-40	127	2,73	2,54
	41+	129	2,99	2,95
Kişisel Başarı	20-30	59	22,22	3,28
	31-40	127	23,85	4,24
	41+	129	23,46	3,82
Problem Çözme Becerisi	20-30	59	88,22	16,54
	31-40	127	89,87	24,11
	41+	129	88,12	21,93

Tablo 3'te görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik boyutunda 41 yaş ve üzerinde olan psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının ($\bar{X}=11,13$) en yüksek olduğu; bunu 31-40 yaş ($\bar{X}=9,83$) ve 20-30 yaş ($\bar{X}=9,20$) arasında olan psikolojik danışmanlar izlemektedir. Duyarsızlaşma boyutunda aritmetik ortalama puanlarına bakıldığında yüksekten düşüğe doğru 41 yaş ve üzeri ($\bar{X}=2,99$), 20-30 yaş ($\bar{X}=2,76$) ve 31-40 yaş ($\bar{X}=9,83$) arasında olan psikolojik danışmanların sıralandığı görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda aritmetik ortalama sıralaması en yüksek olan 31-40 yaş ($\bar{X}=23,85$) arasında olan psikolojik danışmanlarken, devamında 41 yaş ve üzeri ($\bar{X}=23,46$) ve

20-30 yaş ($\bar{X}=22,22$) arasında olan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı 31-40 yaş ($\bar{X}=89,87$) arasında olan psikolojik danışmanlar alırken, sıralamayı 20-30 yaş ($\bar{X}=88,22$) ve 41 yaş ve üzeri ($\bar{X}=88,12$) olan psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Normal dağılım gösteren ve homojen olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı verilerinin ikiden fazla boyutu olduğu için parametrik istatistik yöntemlerinden tek yönlü varyans analizi ile analiz yapılmıştır ve analiz sonuçları Tablo 4'te verilmiştir. Normal dağılım göstermeyen ve homojen olmayan duygusal tükenmişlik ve problem çözme becerisi verilerinin ise parametrik olmayan test yöntemlerinden tek yönlü varyans analizinin karşılığı olan Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır ve analiz sonuçları Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 4. Psikolojik Danışmanların Yaşlarına Göre Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	4,810	2	2,41	,29	,75
	Grup içi	2602,57	312	8,34		
	Toplam	2607,38	314			
Kişisel Başarı	Gruplar arası	108,21	2	54,11	3,55	,03*
	Grup içi	4754,31	312	15,24		
	Toplam	4862,52	314			

*p< .05

Tablo 4'te görüldüğü gibi psikolojik danışmanların yaşlarına göre duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duyarsızlaşma durumlarının yaşlarına göre farklılaşmadığını göstermektedir. Ancak psikolojik danışmanların yaşlarına göre kişisel başarı puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur ($p<.05$). Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre 20-30 yaş arasında olanların ($\bar{X}=22,22$) 31-40 yaş arasında olanlara ($\bar{X}=23,85$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükendikleri görülmüştür.

Tablo 5. Psikolojik Danışmanların Duygusal Tükenme ve Problem Çözme Becerileri Puanlarının Yaşlarına Göre Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Yaş	N	SO	Sd	X ²	p
Duygusal Tükenmişlik	20-30	59	142,38	2	3,72	,16
	31-40	127	154,42			
	41+	129	168,67			
Problem Çözme Becerisi	20-30	59	162,22	2	,30	,86
	31-40	127	159,19			
	41+	129	154,90			

Tablo 5'te görüldüğü gibi psikolojik danışmanların yaşlarına göre duygusal tükenmişlik ve problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenmişlik ve problem çözme becerilerinin yaşlarına göre farklılaşmadığını göstermektedir.

Sonuçlar incelendiğinde kişisel başarı boyutunda yeni işe başlayan genç psikolojik danışmanların (20-30 yaş); 31-40 yaş arasındaki psikolojik danışmanlara göre daha fazla tükendikleri görülmektedir. Bu bulguyu Kaya (2009), Tavlı (2009) ve Yazıcı'nın (2011) yapmış olduğu çalışmalar desteklemektedir. Elde edilen verilere göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının yaş faktörüne göre farklılaşmadığı bulunmuştur. Aydemir (2014), Seğmenli (2001) ve Yıldız'ın (2011) yapmış oldukları çalışmalarda da yaş faktörünün tükenmişliğin alt boyutlarında farklılaşmaya neden olmadığı belirlenmiştir. Buna karşılık, 31-40 yaş arasındaki psikolojik danışmanların diğerlerine göre daha az tükendikleri, Yazıcı'nın (2011) yapmış olduğu çalışmada ise 26-30 yaş arasında olanların diğerlerine oranla duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükendikleri bulunmuştur.

Yapılan çalışmada problem çözme becerisinin yaşlara göre farklılaşmadığı bulunmuştur. Bu sonucu İnan (2015), Şahin (2015) ve Tavlı'nın (2009) çalışmaları desteklerken, Yazıcı'nın (2011) çalışmasında 26-30 yaş arasında olanların diğerlerine oranla problem çözme becerileri konusunda yetersiz oldukları bulunmuştur. Akpınar'ın (2014) çalışmasında ise yaş arttıkça problem çözme becerisi artmaktadır.

Psikolojik Danışmanların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların medeni durumları incelendiğinde boşanmış olduğunu belirtenlerin sayısının (N=12) yetersiz olması nedeniyle istatistiksel karşılaştırmada bu grubun değerlendirmeye alınmaması uygun bulunmuştur. Medeni durum verilerinin iki boyutu değerlendirmeye alındığı için t-testi yapılmıştır ve psikolojik danışmanların

medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeyi ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, t ve p değerleri Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Psikolojik Danışmanların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyi ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları, Standart Sapmaları, t ve p Değerleri

Değişkenler	Medeni Durum	N	\bar{X}	SS	t	p
Duyusal Tükenmişlik	Bekâr	37	8,97	4,58	-1,23	,22
	Evli	266	10,22	5,92		
Duyarsızlaşma	Bekâr	37	1,97	2,14	-1,90	,06
	Evli	266	2,91	2,91		
Kişisel Başarı	Bekâr	37	23,76	3,89	,48	,63
	Evli	266	23,42	3,94		
Problem Çözme Becerisi	Bekâr	37	87,65	25,77	-,29	,77
	Evli	266	88,76	21,32		

Tablo 6'da görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve problem çözme becerileri açısından evli psikolojik danışmanların ($\bar{x}_{\text{DT}}=10,22$; $\bar{x}_{\text{D}}=2,91$; $\bar{x}_{\text{PCB}}=88,76$) aritmetik ortalamaları bekâr psikolojik danışmanlardan ($\bar{x}_{\text{DT}}=8,97$; $\bar{x}_{\text{D}}=1,97$; $\bar{x}_{\text{PCB}}=87,65$) yüksektir. Kişisel başarı boyutunda ise bekâr psikolojik danışmanların ($\bar{x}=23,76$) aritmetik ortalamalarının evlilerden ($\bar{X}=23,42$) yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 6'da görüldüğü gibi psikolojik danışmanların medeni durumlarına göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve problem çözme becerisi durumlarının medeni durumlarına göre farklılaşmadığını göstermektedir.

Yapılan araştırmada psikolojik danışmanların medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri değişmemektedir. Elde edilen bu bulguyu Akten (2007), Başören (2005), Gökçekan ve Özer (1999), Yıldız (2009) ve Yıldız'ın (2011) yapmış oldukları çalışmalar da desteklemektedir. Ancak Aydemir'in (2014) yapmış olduğu çalışmada bekarların evli olanlara oranla duygusal tükenmişliklerinin fazla olduğu, Tavlı'nın (2009) çalışmasında ise kişisel başarı boyutunda bekar olanların evli olanlara göre daha fazla tükendikleri bulunmuştur.

Demirtaş ve Dönmez (2008), Şahin (2014), Tavlı (2009), Yazıcı (2011) ve Yıldız'ın (2009) yaptıkları çalışmalarda medeni duruma göre problem çözme becerisinde fark olmadığı bulunmuştur. Bu sonuçlar ile yapılan çalışmanın sonuçları tutarlılık göstermektedir.

Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kurumlara Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Tablo 7. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kurumlara Göre Tükenmişlik Düzeyi ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Çalıştıkları Kurum	N	\bar{X}	SS
Duygusal Tükenmişlik	İlkokul	102	9,88	5,57
	Ortaokul	97	10,54	6,03
	Lise	80	11,18	6,48
	RAM	36	8,42	6,39
Duyarsızlaşma	İlkokul	102	2,58	2,86
	Ortaokul	97	3,05	2,85
	Lise	80	3,00	2,93
	RAM	36	2,69	2,98
Kişisel Başarı	İlkokul	102	23,35	3,88
	Ortaokul	97	22,79	3,90
	Lise	80	23,39	3,99
	RAM	36	25,06	3,75
Problem Çözme Becerisi	İlkokul	102	86,86	20,96
	Ortaokul	97	93,18	22,25
	Lise	80	90,08	22,45
	RAM	36	80,08	20,00

Tablo 7’de görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik boyutunda lisede ($\bar{X}=11,18$) çalışan psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu ortaokul ($\bar{X}=10,54$), ilkokul ($\bar{X}=9,88$) ve RAM’da ($\bar{X}=8,42$) çalışan psikolojik danışmanların izlediği bulunmuştur. Duyarsızlaşma boyutunda aritmetik ortalama puanlarına bakıldığında yüksekten düşüğe doğru ortaokul ($\bar{X}=3,05$), lise ($\bar{X}=3$), RAM ($\bar{X}=2,69$) ve ilkokulda ($\bar{X}=2,58$) çalışan psikolojik danışmanların sıralandığı görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda aritmetik ortalama sıralaması en yüksek olan RAM’da ($\bar{X}=25,06$) çalışan psikolojik danışmanlar, devamında lise ($\bar{X}=23,39$), ilkokul ($\bar{X}=23,35$) ve ortaokulda ($\bar{X}=22,79$) çalışan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı ortaokulda ($\bar{X}=93,18$) çalışan psikolojik danışmanlar alırken, sıralamayı lise ($\bar{X}=90,08$), ilkokul ($\bar{X}=86,86$) ve RAM’da ($\bar{X}=80,08$) çalışan psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Verilerin normal dağılım gösterdiği, homojen olduğu ve grupların ikiden fazla boyutu olduğu için parametrik istatistik yöntemlerinden tek yönlü varyans analizi ile analiz yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kurumlara Göre Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve Problem Çözme Becerisi Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar arası	211,17	3	70,39	1,93	,13
	Grup içi	11367,01	311	36,55		
	Toplam	11578,18	314			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	14,12	3	4,71	,57	,64
	Grup içi	2593,25	311	8,34		
	Toplam	2607,38	314			
Kişisel Başarı	Gruplar arası	134,47	3	44,83	2,95	,03*
	Grup içi	4728,05	311	15,20		
	Toplam	4862,52	314			
Problem Çözme Becerisi	Gruplar arası	5104,29	3	1701,43	3,63	,01*
	Grup içi	145758,40	311	468,68		
	Toplam	150862,69	314			

*p<.05

Tablo 8'de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların çalıştıkları kuruma göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (p>.05). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma durumlarının çalıştıkları kuruma göre farklılaşmadığını göstermektedir. Ancak psikolojik danışmanların çalıştıkları kuruma göre kişisel başarı ve problem çözme becerisi puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur (p<.05). Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre ortaokulda çalışanların ($\bar{X}=22,79$) RAM'da çalışanlara ($\bar{X}=25,06$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükendikleri görülmüştür. Problem çözme becerisi açısından bakıldığında ise RAM'da çalışanların ($\bar{X}=80,08$) problem çözme becerisi ortaokulda çalışanlara ($\bar{X}=93,18$) göre daha yüksektir.

Ortaokulda çalışan psikolojik danışmanların kişisel başarı boyutunda RAM'larda çalışanlara göre daha fazla tükendiklerinin bulunması ile Kaya'nın (2009) yapmış olduğu çalışma paralellik göstermektedir. Elde edilen bulgulardan farklı olarak

Yavuz (2009), ilkokulda çalışanların lisede çalışanlara göre duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükendiklerini bulmuştur. Kaya'ya (2009) göre ilköğretimde çalışanların duyarsızlaşma boyutunda tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu; lise ve RAM'da çalışanların kişisel başarı boyutunda diğer kurumlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu bulunmuştur. Başören (2005), Gökçekan ve Özer (1999) ve Seğmenli'nin (2001) yapmış oldukları çalışmalarda çalışılan kurum faktörüne göre tükenmişliğin alt boyutlarında anlamlı bir farkın olmadığını belirlemiştir.

Rehberlik ve araştırma merkezlerinde çalışan psikolojik danışmanların problem çözme becerilerinin ortaokulda çalışanlara göre daha yüksek bulunması yönündeki bulguyu destekleyici herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Rehberlik ve araştırma merkezlerinde görev yapan psikolojik danışmanların ortaokulda çalışan psikolojik danışmanlara göre daha çok vaka ile karşılaşmaları bu durumu açıklayabilir. Ancak, İnan (2015) ve Sesli'nin (2013) çalışmalarında problem çözme becerisinin çalışılan kurumlara göre anlamlı bir fark oluşturmadığı bulunmuştur.

Psikolojik Danışmanların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların eğitim düzeyleri incelendiğinde doktoralı psikolojik danışmanların sayısının (n=4) yetersiz olması nedeniyle istatistiksel karşılaştırmada bu grubun değerlendirmeye alınmaması uygun bulunmuştur. Eğitim düzeyi verilerinin iki boyutu değerlendirmeye alındığı için t-testi yapılmıştır ve psikolojik danışmanların eğitim düzeylerine göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, t ve p değerleri Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. Psikolojik Danışmanların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyi ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları Standart Sapmaları, t ve p Değerleri

Değişkenler	Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	SS	t	p
Duyusal Tükenmişlik	Lisans	242	9,99	5,96	-1,05	,29
	Yüksek Lisans	69	10,84	5,87		
Duyarsızlaşma	Lisans	242	2,69	2,88	-1,48	,14
	Yüksek Lisans	69	3,26	2,77		
Kişisel Başarı	Lisans	242	23,33	3,73	-,40	,69
	Yüksek Lisans	69	23,55	4,51		
Problem Çözme Becerisi	Lisans	242	89,64	21,83	1,41	,16
	Yüksek Lisans	69	85,45	21,84		

Tablo 9’da görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında yüksek lisans mezunu psikolojik danışmanların ($\bar{X}_{\text{XDT}}=10,84$; $\bar{X}_{\text{XD}}=3,26$; $\bar{X}_{\text{XKB}}=23,55$) aritmetik ortalamaları lisans mezunu psikolojik danışmanlardan ($\bar{X}_{\text{XDT}}=9,99$; $\bar{X}_{\text{XD}}=2,69$; $\bar{X}_{\text{XKB}}=23,33$) yüksektir. Problem çözme becerileri aritmetik ortalamalarına bakıldığında ise lisans mezunu psikolojik danışmanların ($\bar{X}=89,64$) ortalamalarının yüksek lisansını tamamlayan psikolojik danışmanlara ($\bar{X}=85,45$) göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 9’da görüldüğü gibi psikolojik danışmanların eğitim düzeylerine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerilerinin eğitim düzeylerine göre farklılaşmadığını göstermektedir.

Çalışmanın elde edilen bulguları ile benzer çalışmaların bulguları karşılaştırıldığında benzer sonuçlar bulunmuştur. Tavlı (2009), Yazıcı (2011) ve Aydemir’in (2014) yapmış oldukları çalışmalar ile elde edilen bulgular eğitim düzeyi faktörüne göre tükenmişliğin alt boyutlarında farklılaşmadığını göstermektedir. Ancak, Yıldız’ın (2011) yapmış olduğu çalışmada lisans mezunlarının, yüksek lisans mezunlarına oranla kişisel başarı alanında daha fazla tükendiği bulunmuştur.

Yıldız (2009) ve Şahin'in (2015) yapmış olduğu çalışmada eğitim düzeyleri ile problem çözme becerisi arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Yapılan çalışma bu bulguyu desteklemektedir. Bir başka deyişle problem çözme becerileri eğitim düzeylerine göre farklılaşmamaktadır. Buna karşın Kaya (2005), Gültekin (2006), Demirtaş ve Dönmez (2008), Yazıcı (2011) ve Sesli'nin (2013) yaptıkları çalışmalarda ise eğitim düzeyi arttıkça problem çözme becerilerinin arttığı bulunmuştur.

Psikolojik Danışmanların Çalışma Yılına Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Tablo 10. Psikolojik Danışmanların Çalışma Yılına Göre Tükenmişlik Düzeyi ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Çalışma Yılı	N	\bar{X}	SS
Duygusal Tükenmişlik	1-5 yıl	52	8,71	4,10
	6-10 yıl	38	11,03	6,10
	11-15 yıl	87	10,28	6,96
	16-20 yıl	78	10,01	6,30
	21+ yıl	60	11,33	5,66
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	52	2,29	2,35
	6-10 yıl	38	3,50	4,11
	11-15 yıl	87	2,99	2,78
	16-20 yıl	78	2,73	2,59
	21+ yıl	60	2,85	2,87
Kişisel Başarı	1-5 yıl	52	22,37	3,78
	6-10 yıl	38	22,76	3,26
	11-15 yıl	87	24,34	3,93
	16-20 yıl	78	22,95	4,42
	21+ yıl	60	23,83	3,51
Problem Çözme Becerisi	1-5 yıl	52	91,27	19,89
	6-10 yıl	38	84,89	17,71
	11-15 yıl	87	88,33	23,96
	16-20 yıl	78	87,01	21,05
	21+ yıl	60	92,38	23,88

Tablo 10'da görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik boyutunda 21 yıl ve üzeri çalışan ($\bar{X}=11,33$) psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu 6-10 yıl ($\bar{X}=11,03$), 11-15 yıl ($\bar{X}=10,28$), 16-20 yıl ($\bar{X}=10,01$) ve 1-5 yıl arasında çalışan ($\bar{X}=8,71$) psikolojik danışmanlar izlemektedir. Duyarsızlaşma boyutunda aritmetik ortalamalarına bakıldığında yüksekten düşüğe doğru 6-10 yıl ($\bar{X}=3,50$), 11-15 yıl ($\bar{X}=2,99$), 21 yıl ve üzeri ($\bar{X}=2,85$), 16-20 yıl ($\bar{X}=2,73$) ve 1-5 yıl arasında ($\bar{X}=2,29$) çalışan psikolojik danışmanların sıralandığı görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda, en yüksek puanı 11-15 yıl arasında ($\bar{X}=24,34$) çalışan psikolojik danışmanlar alırken, devamında 21 yıl ve üzeri ($\bar{X}=23,83$), 16-20 yıl ($\bar{X}=22,95$), 6-10 yıl ($\bar{X}=22,76$) ve 1-5 yıl arasında ($\bar{X}=22,37$) çalışan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı 21 yıl ve üzeri çalışan ($\bar{X}=92,38$) psikolojik danışmanlar alırken, sıralamayı 1-5 yıl ($\bar{X}=91,27$), 11-15 yıl ($\bar{X}=88,33$), 16-20 yıl ($\bar{X}=87,01$) ve 6-10 yıl arasında ($\bar{X}=84,89$) çalışan psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Normal dağılım gösteren ve homojen olan kişisel başarı ve problem çözme becerisi verilerinin ikiden fazla boyutu olduğu için parametrik istatistik yöntemlerinden tek yönlü varyans analizi ile analiz yapılmıştır ve analiz sonuçları Tablo 11'de verilmiştir. Normal dağılım göstermeyen ve homojen olmayan duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma verilerinin analizinde ise parametrik olmayan test yöntemlerinden tek yönlü varyans analizinin karşılığı olan Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır ve analiz sonuçları Tablo 12'de verilmiştir.

Tablo 11. Psikolojik Danışmanların Çalışma Yılına Göre Kişisel Başarı ve Problem Çözme Becerisi Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Kişisel Başarı	Gruplar arası	175,81	4	43,95	2,91	,02*
	Grup içi	4686,71	310	15,12		
	Toplam	4862,52	314			
Problem Çözme Becerisi	Gruplar arası	1934,37	4	483,59	1,01	,40
	Grup içi	148928,31	310	480,41		
	Toplam	150862,69	314			

*p< .05

Tablo 11'de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların çalışma yılına göre kişisel başarı puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur (p<.05). Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre 1-5 yıl arasında çalışanların ($\bar{X}=22,37$) 11-15 yıl arasında çalışanlara ($\bar{X}=24,34$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri bulunmuştur.

Ancak psikolojik danışmanların çalışma yılına göre problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların problem çözme becerisi durumlarının çalışma yıllarına göre farklılaşmadığını göstermektedir.

Tablo 12. Psikolojik Danışmanların Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma Puanlarının Çalışma Yılına Göre Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Çalışma Yılı	N	SO	Sd	X ²	p
Duygusal Tükenmişlik	1-5 yıl	52	139,46	4	5,49	,24
	6-10 yıl	38	168,95			
	11-15 yıl	87	153,68			
	16-20 yıl	78	155,51			
	21+ yıl	60	176,62			
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	52	142,88	4	2,21	,70
	6-10 yıl	38	162,43			
	11-15 yıl	87	165,70			
	16-20 yıl	78	157,46			
	21+ yıl	60	157,84			

Tablo 12’de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların çalışma yılına göre duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma durumlarının çalışma yılına göre farklılaşmadığını göstermektedir.

Yıldız’ın (2011) yapmış olduğu çalışmada 0-5 yıl arasında çalışanların 21-25 yıl arasında çalışanlara göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri bulunmuştur. Bu çalışmaya yakın olarak elde edilen bulgular 1-5 yıl çalışanların 11-15 yıl çalışanlara göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri bulunmuştur. Ancak, Akten’in (2007) yapmış olduğu çalışmada çalışma yılı 2-5 yıl olanların diğerlerine göre duygusal tükenmişliklerinin fazla olduğu; Kaya’nın (2009) çalışmasında 0-5 yıl arası çalışanların diğerlerine oranla daha fazla tükenmişlik gösterdikleri bulunmuştur. Gökçeakan ve Özer (1999), Seğmenli (2001), Başören (2005) ve Aydemir (2014) yapmış oldukları çalışmalarda çalışma yılı faktörünün tükenmişliğin alt boyutlarında farklılaşmaya neden olmadığını ortaya koymuşlardır.

Yapılan bu çalışmanın bulgularında olduğu gibi Tavlı (2009), Sesli (2013) ve İnan’ın (2015) yaptığı çalışmalarda da çalışma yılına göre problem çözme becerileri açısından anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur. Buna karşılık, Kaya’nın (2005) yaptığı araştırmaya göre 21 yıl ve üzeri çalışanlar diğerlerine göre problem çözme becerileri

daha yüksekken, Demirtaş ve Dönmez (2008) ve Şahin'in (2015) yaptığı çalışmada çalışma yılı arttıkça problem çözme becerileri de artmaktadır.

Psikolojik Danışmanların İşinden Memnuniyet Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların işinden memnuniyet düzeyleri incelendiğinde "memnun değilim" diyenlerin sayısının (N=7) yetersiz olması nedeniyle istatistiksel karşılaştırmada bu grubun değerlendirmeye alınmaması uygun bulunmuştur. İşinden memnuniyet düzeyi verilerinin iki boyutu değerlendirmeye alındığı için t-testi yapılmıştır ve psikolojik danışmanların işinden memnuniyet düzeylerine göre tükenmişlik düzeyi ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, t ve p değerleri Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. Psikolojik Danışmanların İşinden Memnuniyet Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyi ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları, Standart Sapmaları, t ve p Değerleri

Değişkenler	Memnuniyet Düzeyi	N	\bar{X}	SS	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Memnunum	198	8,05	5,11	-8,81	,00*
	Kısmen Memnunum	110	13,49	5,35		
Duyarsızlaşma	Memnunum	198	2,22	2,45	-4,87	,00*
	Kısmen Memnunum	110	3,82	3,25		
Kişisel Başarı	Memnunum	198	24,45	4,02	6,19	,00*
	Kısmen Memnunum	110	21,76	3,01		
Problem Çözme Becerisi	Memnunum	198	85,48	22,21	-3,73	,00*
	Kısmen Memnunum	110	95,04	20,24		

*p<.01

Tablo 13'te görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma boyutları ve problem çözme becerileri açısından işinden kısmen memnun olduğunu belirten psikolojik danışmanların ($\bar{X}_{\text{DT}}=13,49$; $\bar{X}_{\text{D}}=3,82$; $\bar{X}_{\text{PCB}}=95,04$) aritmetik ortalamaları işinden memnun olduğunu belirten psikolojik danışmanlardan ($\bar{X}_{\text{DT}}=8,05$; $\bar{X}_{\text{D}}=2,22$; $\bar{X}_{\text{PCB}}=85,48$) yüksektir. Kişisel başarı boyutuna bakıldığında ise işinden memnun olduğunu belirten psikolojik danışmanların ($\bar{X}=21,76$) ortalamalarının işinden kısmen memnun olduğunu belirten psikolojik danışmanlara ($\bar{X}=24,45$) göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 13'te görüldüğü gibi psikolojik danışmanların işinden memnuniyet düzeyine göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve problem çözme becerisi puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur ($p < .01$). İşinden kısmen memnun olduğunu belirtenlerin ($\bar{X}=13,49$) işinden memnun olduğunu belirtenlere ($\bar{X}=8,05$) göre duygusal tükenmişlik boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri görülmüştür. İşinden kısmen memnun olduğunu belirtenlerin ($\bar{X}=3,82$) işinden memnun olduğunu belirtenlere ($\bar{X}=2,22$) göre duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri; işinden kısmen memnun olduğunu belirtenlerin ($\bar{X}=21,75$) işinden memnun olduğunu belirtenlere ($\bar{X}=24,45$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri bulunmuştur. Çalıştıkları işten kısmen memnun olduğunu belirtenlerin ($X=95,04$) ise işinden memnun olduğunu belirtenlere ($\bar{X}=85,48$) göre problem çözme becerisi açısından daha yetersiz oldukları bulunmuştur.

Çalışmanın bulgularına göre, tükenmişliğin alt boyutlarında en fazla işinden kısmen memnun olduğunu belirtenlerin tükendiği bulunmuştur. Çalıştığı işten memnun olduğunu belirtenlerin, kısmen memnun olduğunu belirtenlere göre daha az tükendikleri bulunmuştur. Bu sonuçta olduğu gibi Yıldız'a (2011) göre de yaptığı işten memnun olduğunu belirtenlerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında daha az tükendikleri bulunmuştur. Kısmen memnun olduğunu belirtenlerin, işinden memnun olduğunu belirtenlere göre kendilerini problem çözme becerilerinde daha yetersiz algıladıkları bulunmuştur.

Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Tablo 14. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Tükenmişlik Düzeyi ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Çalıştıkları İlçe	N	\bar{X}	SS
Duygusal Tükenmişlik	Çankaya	106	10,22	5,66
	Keçiören	112	10,63	6,05
	Yenimahalle	97	9,82	6,54
Duyarsızlaşma	Çankaya	106	2,54	2,45
	Keçiören	112	3,06	3,28
	Yenimahalle	97	2,93	2,83
Kişisel Başarı	Çankaya	106	23,96	3,59
	Keçiören	112	22,85	3,87
	Yenimahalle	97	23,37	4,31
Problem Çözme Becerisi	Çankaya	106	85,36	21,48
	Keçiören	112	89,12	20,78
	Yenimahalle	97	92,35	23,28

Tablo 14'te görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik boyutunda Keçiören'de ($\bar{X}=10,63$) çalışan psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu Çankaya ($\bar{X}=10,22$) ve Yenimahalle'de ($\bar{X}=9,82$) çalışan psikolojik danışmanlar izlemektedir. Duyarsızlaşma boyutunda aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında yüksekten düşüğe doğru Keçiören ($\bar{X}=3,06$), Yenimahalle ($\bar{X}=2,93$) ve Çankaya'da ($\bar{X}=2,54$) çalışan psikolojik danışmanların sıralandığı görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda, en yüksek puanı Çankaya'da ($\bar{X}=23,96$) çalışan psikolojik danışmanlar alırken, devamında Yenimahalle ($\bar{X}=23,37$) ve Keçiören'de ($\bar{X}=22,85$) çalışan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı Yenimahalle'de ($\bar{X}=92,35$) çalışan psikolojik danışmanlar alırken, sıralamayı Keçiören ($\bar{X}=89,12$) ve Çankaya'da ($\bar{X}=85,36$) çalışan psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Veriler normal dağılım gösterdiği, homojen olduğu ve ikiden fazla boyutu olduğu için parametrik istatistik yöntemlerinden tek yönlü varyans analizi ile analiz yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 15'te verilmiştir:

Tablo 15. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve Problem Çözme Becerisi Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar arası	34,16	2	17,08	,46	,63
	Grup içi	11544,02	312	37,00		
	Toplam	11578,18	314			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	15,97	2	7,98	,96	,38
	Grup içi	2591,41	312	8,31		
	Toplam	2607,38	314			
Kişisel Başarı	Gruplar arası	67,61	2	33,81	2,20	,11
	Grup içi	4794,91	312	15,37		
	Toplam	4862,52	314			
Problem Çözme Becerisi	Gruplar arası	2488,74	2	1244,37	2,62	,08
	Grup içi	148373,95	312	475,56		
	Toplam	150862,69	314			

Tablo 15'te görüldüğü gibi psikolojik danışmanların çalıştıkları ilçelere göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerilerinin çalıştıkları ilçelere göre farklılaşmadığını göstermektedir.

Sonuç ve Öneriler

Bu bölümde araştırmanın sonuçlarına ve önerilere yer verilmiştir.

1. Sonuçlar

1. Psikolojik danışmanların problem çözme becerileri arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri azalmaktadır. Buna karşılık psikolojik danışmanların problem çözme becerileri artarken kişisel başarıları da artmaktadır.

2. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma düzeyleri ve problem çözme becerileri cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir. Ancak

kişisel başarı düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir. Kadın psikolojik danışmanlar, erkek psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik göstermektedir.

3. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma düzeyleri ve problem çözme becerileri yaşlarına göre farklılık göstermemektedir. Ancak kişisel başarı düzeyleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir. 20-30 yaş aralığında çalışan psikolojik danışmanlar, 31-40 yaş aralığında çalışan psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlerdir.

4. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri medeni durumlarına göre farklılık göstermemektedir.

5. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri çalıştıkları kurumlara göre farklılık göstermemektedir. Ancak kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri çalıştıkları kuruma göre farklılık göstermektedir. Ortaokulda çalışan psikolojik danışmanların, RAM'da çalışan psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeyleri daha yüksek, problem çözme becerileri daha düşüktür.

6. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri eğitim düzeylerine göre farklılık göstermemektedir.

7. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma düzeyleri ve problem çözme becerileri çalışma yılına göre farklılık göstermemektedir. Ancak kişisel başarı puanları çalışma yılına göre farklılık göstermektedir. 1-5 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanların, 11-15 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir.

8. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri işinden memnuniyet düzeylerine göre farklılık göstermektedir. Çalıştıkları işten kısmen memnun olduğunu belirtenlerin, işinden memnun olduğunu belirtenlere göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında tükenmişlik düzeyleri daha yüksek, problem çözme becerileri daha düşüktür.

9. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri çalıştıkları ilçelere göre farklılık göstermemektedir.

2. Öneriler

1. Problem çözme becerisi ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olduğu için, psikolojik danışmanlara, problem çözme becerisini artırmaya yönelik çeşitli etkinlikler ve eğitimler verilebilir.

2. Kadın psikolojik danışmanların kişisel başarı boyutunda erkek psikolojik danışmanlara göre daha fazla tükenmiş olmaları araştırmalarda çok karşılaşılan bir durum değildir. Bundan sonra araştırma yapacak araştırmacılar bu sonuçlara dikkat ederek nedenlerini araştırabilirler.

3. 20-30 yaş aralığında bulunan psikolojik danışmanların 31-40 yaş aralığında bulunan psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutundaki tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu düşünüldüğünde; genç psikolojik danışmanların tecrübeli meslektaşlarından yararlanabilecekleri bir platform ve/veya paylaşım grupları oluşturulabilir.

4. RAM'da çalışan psikolojik danışmanların, ortaokulda çalışanlara göre kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeylerinin düşük, problem çözme becerilerinin yüksek olduğundan; psikolojik danışmanların meslekî beklentileri araştırılarak çalıştıkları kurum bazında değişiklikler yapılabilir. Örneğin, çalışmak istediği kitle, yaş grubu, çalışma saatleri gibi değişkenler göz önünde bulundurularak bir araştırma yapılabilir. Bu araştırmanın sonuçları aday psikolojik danışmanların hangi kurumda çalışacaklarını seçmelerine yardımcı olabilir.

5. 1-5 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanların 11-15 yıl arasında çalışanlara göre kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu düşünüldüğünde mesleğe yeni başlayan psikolojik danışmanların ilk yıllarını deneyimli psikolojik danışmanlar ile geçirmeleri sağlanabilir, oryantasyon çalışmaları yapılabilir, süpervizyon almaları sağlanabilir.

6. Psikolojik danışmanların çalıştıkları işten memnuniyetlerine göre tükenmişlik ve problem çözme becerileri farklılaşmaktadır. Tükenmişlik durumunu tetikleyen ve problem çözme becerisinde yetersiz olmalarını hissettiren nedenlere bakıldığında, görev tanımlarının net olmaması, görevleri dışında işler verilmesi, çalışma ortamlarının uygunsuzluğu, evrak işlerinin fazlalığı, aynı anda farklı kurumlarda görevlendirilmeleri örnek sayılabilir. Bu gibi durumların ortadan kaldırılması memnuniyet düzeyleriyle birlikte tükenmişlik ve problem çözme becerilerini olumlu yönde etkileyebilir.

7. Bu çalışma Ankara merkezde çalışan psikolojik danışmanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Farklı yerleşim birimlerinde çalışan psikolojik danışmanların karşılaştırılmasına yönelik araştırmalar yapılabilir.

8. Bu araştırmada psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ile problem çözme becerileri, cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan kurum, eğitim düzeyi, çalışma yılı, işinden memnuniyet düzeyi, çalışılan ilçe değişkenleri açısından incelenmiştir. Tükenmişlik ile mizah, mezun oldukları alan, özel okul ya da devlet okulunda çalışması gibi değişkenlerle ilişkisini ele alan çalışmalar yapılabilir.

9. Psikolojik danışmanlarla yapılacak bazı uygulamaların psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ve problem çözme becerilerine etkisini inceleyen çalışmalar yapılabilir.

Kaynaklar

- Adair, J. (2000). *Karar verme ve problem çözme*. (N. Kalaycı, Çev.). Ankara: Gazi.
- Akın Kösterelioğlu, M. (2007). *Okul yöneticilerinin problem çözme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Akpınar, Ş. (2014). *Öğretmen adaylarının problem çözme ve sosyal becerilerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Akten, S. (2007). *Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Antoniou, A. S., Polychroni, F., & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 682-690.
- Antoniou, A. S., Ploumpi, A. & Ntalla M. (2013). Occupational stress and professional burnout in teachers of primary and secondary education: The role of coping strategies. *Scientific Research*, 4(3A), 349-355.
- Aydemir, S. (2014). *Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı çalışan rehber öğretmenlerin yöneticilerinin liderlik tarzını algulamaları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Başören, M. (2005). *Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi (Zonguldak ili örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Bell, A. C. & D'Zurilla, T. J. (2009). Problem-solving therapy for depression: A meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 29, 348-353.
- Bingham, A. (2004). *Çocuklarda problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi* (6. Baskı). A. Ferhan Oğuzkan (Çev.). İstanbul: MEB.

◆ Yalçın Çınar / Mehmet Güven

- Capel, A. S. (1991). A longitudinal study of burnout in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 61, 36-45.
- Cohen, L., Manion, L. ve Morrison, K. (2000). *Research methods in education*. New York: Routledge Falmer.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout, *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cüceloğlu, D. (1992). *Psikolojiye giriş*. İstanbul: Remzi.
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması. Yurdal Topsever & Melek Göregenli (Ed.), VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmalarında içinde (s. 155-160). Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Demirtaş, H. & Dönmez, B. (2008). Ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin problem çözme becerilerine ilişkin algıları. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(16), 177-198.
- D'Zurilla T. J. & Goldfried M. R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78(1), 107-126.
- D'Zurilla, T. J., Maydeu-Olivares, A. & Kant, G. L. (1998). Age and gender differences in social problem-solving ability. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 241-252.
- D'Zurilla, T. J., Nezu, A. M. & Maydeu-Olivares, A. (2004). What is social problem solving?: Meanings, models, and measures. E. C. Chang, T. J. D'Zurilla ve L.J. Sanna, (Ed.), *Social problem solving: Theory, research, and training* içinde (s. 11-27). Washington: American Psychological Association.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. Yurdal Topsever & Melek Göregenli (Ed.), VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları içinde (s. 143-154). Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Güçlü, N. (2003). Lise müdürlerinin problem çözme becerisi. *Milli Eğitim Dergisi*, 160. 13 Aralık 2014 tarihinde http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/160/guclu.htm sayfasından erişilmiştir.
- Gültekin, A. (2006). *Psikolojik danışmanlık ve rehberlik öğrencilerinin problem çözme becerilerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Heppner, P. P. (2010). *A literature review of the problem solving inventory: Conclusions, implications, and future directions*. Abstracts of the 27th International Congress of Applied Psychology'de sunulmuş bildiri. Melbourne Convention and Exhibition Centre, Australia.
- Heppner, P. P. & Baker, C. E. (1997). Applications of the problem solving inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 29(4), 229-241.
- Heppner, P. P. & Krauskopf, K. (1987). An information processing approach to personal problem solving. *The Counseling Psychologist*, 15, 371-447.
- Heppner, P. P., & Petersen, C. (1982). The development and implications of a personal problem-solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29 (1), 66-75.

- İnan, G. (2015). *Ortaokul öğretmenlerinin problem çözme becerileri ve duygusal zeka ilişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karakaya, İ. (2012). Bilimsel araştırma yöntemleri. Abdurrahman Tanrıoğen (Ed.), *Bilimsel araştırma yöntemleri içinde* (s. 55-84). Ankara: Anı.
- Karasar, N. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (25. Baskı). Ankara: Nobel.
- Kaya, E. (2005). *Hemşirelerin problem çözme becerilerini etkileyen bazı faktörlerin belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Kaya, T. (2009). *Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi (İstanbul ili örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Luk, A. L., Chan, B. P. S., Cheong, S. W. & Ko, S. K. K (2010). An exploration of the burnout situation on teachers in two schools in Macau. *Social Indicators Research*, 95, 489-502.
- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring, engelewood cliffs*. N.J.: Prentice Hall.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *American Psychological Society*, 12 (5), 189-192.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. & Gomes, M. E. (2006). *Overcoming burnout: Working for peace: a handbokk of practical psychology and other tools*. California: Impact.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, II, 99-113.
- Maslach, C. & Leither M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek, (Ed.), *Professional burnout: Recent development in theory and researh içinde* (1-16). Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Morgan, C. T. (1999). *Psikolojiye giriş*. (H. Arıcı vd., Çev.). Ankara: Meteksan.
- Nezu, A. M., Nezu, C. M. & D' Zurilla, T. J. (2007). Solving life's problems: A 5 step guide to enhanced well-being. *Springer Publishing Company*.
- Oruç, S. (2007). *Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Savaşır, I. & Şahin, N. (1997). *Bilişsel-davranışçı terapilerde değerlendirme: Sık kullanılan ölçekler*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği.

◆ Yalçın Çınar / Mehmet Güven

- Seğmenli, S. (2001). *Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sesli, S. (2013). *Okul öncesi öğretmenlerinin problem çözme becerileri ile disiplin anlayışlarının incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Simoni, P. S. & Paterson, J. J. (1997). Hardiness, coping, and burnout in the nursing workplace. *Journal of Professional Nursing*, 13(3), 178-185.
- Şahin, P. (2015). *Hemşirelerin problem çözme becerilerinin çeşitli demografik özellikleri ile ilişkisi: Adnan Menderes Üniversitesi uygulama ve araştırma hastanesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tavlı, O. (2009). *Lise öğretmenlerinin problem çözme becerileri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tekbıyık, A. (2014). *Kuramdan uygulamaya eğitimde bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem.
- Yavuz, M. (2009). An investigation of burn-out levels of teachers working in elementary and secondary educational institutions and their attitudes to classroom management. *Educational Research and Reviews*, 4, 642-649.
- Yazıcı, H. (2011). *Çağrı merkezinde çalışan müşteri temsilcilerinin denetim odaklarının, problem çözme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldız, E. (2011). *Eğitimcilerde tükenmişlik (Rehber öğretmenler üzerinde bir araştırma)*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Yıldız, H. (2009). *Hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin ve problem çözme becerilerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

