

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**EĞİTİMCİLERDE TÜKENMİŞLİK
(REHBER ÖĞRETMENLER ÜZERİNDE BİR
ARAŞTIRMA)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ebru YILDIZ

**Enstitü Anabilim Dalı : Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Enstitü Bilim Dalı : İnsan Kaynakları Yönetimi ve Endüstri İlişkileri**

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Adem UĞUR

HAZİRAN - 2011

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

EĞİTİMCİLERDE TÜKENMİŞLİK
(REHBER ÖĞRETMENLER ÜZERİNDE BİR
ARAŞTIRMA)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ebru YILDIZ

Enstitü Anabilim Dalı : Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Enstitü Bilim Dalı : İnsan Kaynakları Yönetimi ve Endüstri İlişkileri

Bu tez 15/06/2011 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Adem NEUR *Doç. Dr. R. ÖZEN MUTAĞI* *Yrd. Doç. Dr. Fatma FİDAN*

Jüri Başkanı

- Kabul
 Red
 Düzeltme

Jüri Üyesi

- Kabul
 Red
 Düzeltme

Jüri Üyesi

- Kabul
 Red
 Düzeltme

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Ebru YILDIZ

21/04/2011

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın ortaya çıkmasında öncelikle değerli katkılarından dolayı tez danışmanım Prof. Dr. Adem UĞUR'a, araştırmam boyunca ihtiyacım olduğunda görüş ve yardımlarıyla katkı sağlayan Uzman Elvan OKUTAN'a,

Çalışmamın her aşamasında bilgisini, tecrübesini ve yardımlarını esirgemeyen değerli hocam Prof. Dr. Cemal YÜKSELEN'e,

Yaşamımın her döneminde bana destek olan Annem Fatma YOLSAL ve Babam Necati YOLSAL'a,

Son olarak çalışmam boyunca sabrı, desteği ve hoşgörüsü için sevgili eşim Can YILDIZ'a

en içten ve sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ebru YILDIZ

21/04/2011

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	vi
TABLO LİSTESİ	vii
ÖZET	ix
SUMMARY	x
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: ÇAĞDAŞ EĞİTİM VE REHBERLİK HİZMETLERİ	4
1.1. Eğitimin Kavramsal Çerçevesi.....	4
1.2. Çağdaş Anlayışa Göre Eğitim.....	6
1.2.1. Eğitimin Amaçları.....	7
1.2.2. Eğitimin İşlevi.....	8
1.3. Rehberlik Hizmetlerinin Tanımı ve Amacı.....	8
1.4. Ülkemizde Rehberlik Hizmetlerinin Başlangıcı ve Gelişimi.....	10
1.5. Rehberliğin Dayandığı İlkeler.....	11
1.6. Rehber Öğretmenlerin Görevleri	12
1.7. Rehberlik Alanında Yaşanan Sorunlar	14
BÖLÜM 2: TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) SENDROMU	17
2.1. Tükenmişliğin Kavramsal Çerçevesi	17
2.2. Tükenmişlik Modelleri.....	21
2.2.1. Maslach Tükenmişlik Modeli	26
2.2.1.1. Duygusal Tükenme	26
2.2.1.2. Duyarsızlaşma.....	27
2.2.1.3. Kişisel Başarısızlık.....	27
2.3. Tükenmişliğin Belirtileri.....	28

2.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	31
2.4.1. Bireysel Faktörler	31
2.4.1.1. Yaş	32
2.4.1.2. Cinsiyet	33
2.4.1.3. Medeni Durum	34
2.4.1.4. İş Deneyimi ve Eğitim Düzeyi	35
2.4.1.5. İşe Karşı Aşırı İlgi (İşkoliklik)	36
2.4.1.6. Beklenti Düzeyi	37
2.4.1.7. Kişilik Yapısı	37
2.4.2. Örgütsel Faktörler	39
2.4.2.1. İş Yüğü	39
2.4.2.2. Meslektaşlarla ve Yöneticilerle İlişkiler	40
2.4.2.3. Hizmet Verilen Kişiler İle İlişkiler	41
2.4.2.4. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması	42
2.4.2.5. Öz Yeterlilikten ve Mücadelede Etkinlikten Yoksunluk	42
2.4.2.6. Özerklik ve Kararlara Katılım Yetersizliği	43
2.4.2.7. Sosyal Destek Eksikliği	43
2.4.2.8. Çalışanların Kendi İşleri Üzerindeki Kontrollerinin Azalması	44
2.4.2.9. Ödüller	44
2.4.2.10. Adaletsiz Davranış	45
2.4.2.11. Değerler	45
2.4.2.12. İş Ortamının Fiziksel Koşulları	45
2.5. Tükenmişliğin Birey ve Kurumlar Üzerindeki Sonuçları	46
2.5.1. Tükenmişliğin Kişisel Etkileri	47
2.5.2. Tükenmişliğin İş Hayatına Etkileri	48

2.5.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri	49
2.6. Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri	50
2.6.1. Bireysel Mücadele Teknikleri	50
2.6.2. Örgütsel Mücadele Teknikleri.....	53
2.7. Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar	55
2.7.1. Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar.....	55
2.7.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar	56
BÖLÜM 3: TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN REHBER ÖĞRETMENLER ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI	58
3.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi	58
3.2. Araştırmanın Soruları.....	59
3.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	59
3.4. Araştırmanın Ön Kabulleri.....	61
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	61
3.6. Araştırmanın Yöntemi.....	61
3.7. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	61
3.8. Veri Toplama Araçları	62
3.8.1. Maslach Tükenmişlik Envanteri	62
3.8.2. Kişisel Bilgi Formu	65
3.9. Verilerin Analizi.....	66
BÖLÜM 4: ARAŞTIRMANIN BULGULARI	67
4.1. Örneklemeye İlişkin Bağımsız Değişkenlerin Dağılımı İle İlgili Tanımlayıcı Bilgiler	67
4.1.1. Yaş	67
4.1.2. Cinsiyet	67

4.1.3. Medeni Durum	68
4.1.4. Eğitim Düzeyi	68
4.1.5. Mezun Oldukları Bölüm	69
4.1.6. Mesleki Kıdem	69
4.1.7. Çalıştıkları Okul Türleri	70
4.1.8. Çalıştıkları Okulun Bulunduğu Çevrenin Sosyo-Ekonomik Durumu	70
4.1.9. Çalıştıkları Ortamdan Duydukları Memnuniyet	71
4.1.10. Üstlerden Takdir Görme Durumu	71
4.1.11. Meslekte Verimli Olduğunu Düşünme	72
4.1.12. Öğretmenliği İsteyerek Yapma Durumu	72
4.1.13. Manevi Doyum Düzeyi	73
4.2. Alt Problemlere İlişkin Betimsel İstatistikler	73
4.2.1. Güvenilirlik Analizi	73
4.2.2. Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarısızlık Düzeyleri	73
4.2.3. Yaşın Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	74
4.2.4. Cinsiyetin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	75
4.2.5. Medeni Durumun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	76
4.2.6. Eğitim Düzeylerinin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	77
4.2.7. Mezun Oldukları Bölümün Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	78
4.2.8. Mesleki Kıdemin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	79
4.2.9. Çalıştıkları Okul Türünün Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	81
4.2.10. Sosyo-Ekonomik Ortamın Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	82
4.2.11. Ortamdan Memnuniyetin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	83
4.2.12. Takdirin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	84

4.2.13. Verimliliğin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi	85
4.2.14. Mesleğini İsteyerek Yapma Durumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi .	86
4.2.15. Manevi Doyumun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi.....	87
SONUÇ	89
KAYNAKÇA	95
EKLER	102
ÖZGEÇMİŞ	106

KISALTMALAR

- DU** : Duyarsızlaşma
DT : Duygusal Tükenme
KB : Kişisel Başarısızlık
M.E.B : Milli Eğitim Bakanlığı
MTE : Maslach Tükenmişlik Envanteri

TABLO LİSTESİ

Tablo 3.8.1:	Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlarının Yorumu	65
Tablo 4.1.1:	Rehber Öğretmenlerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	67
Tablo 4.1.2:	Rehber Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	67
Tablo 4.1.3:	Rehber Öğretmenlerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	68
Tablo 4.1.4:	Rehber Öğretmenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı	68
Tablo 4.1.5:	Rehber Öğretmenlerin Mezun Oldukları Bölümlere Göre Dağılımı ..	69
Tablo 4.1.6:	Rehber Öğretmenlerin Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılımı	69
Tablo 4.1.7:	Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Okul Türlerine Göre Dağılımı	70
Tablo 4.1.8:	Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Okulun Bulunduğu Çevrenin Sosyo- Ekonomik Durumuna Göre Dağılımı	70
Tablo 4.1.9:	Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Ortamdan Duydukları Memnuniyet Durumlarına Göre Dağılımı	71
Tablo 4.1.10:	Rehber Öğretmenlerin Üstlerinden Takdir Görme Durumlarına Göre Dağılımı	71
Tablo 4.1.11:	Rehber Öğretmenlerin Meslekte Verimli Olduğunu Düşünme Durumlarına Göre Dağılımı	72
Tablo 4.1.12:	Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini İsteyerek Yapma Durumlarına Göre Dağılımı	72
Tablo 4.1.13:	Rehber Öğretmenlerin Manevi Doyum Düzeylerine Göre Dağılımı	73
Tablo 4.2.1:	Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarısızlık Düzeyleri	74
Tablo 4.2.2:	Rehber Öğretmenlerin Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	74
Tablo 4.2.3:	Rehber Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	75

Tablo 4.2.4:	Rehber Öğretmenlerin Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	76
Tablo 4.2.5:	Rehber Öğretmenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	77
Tablo 4.2.6:	Rehber Öğretmenlerin Mezun Oldukları Bölümlere Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	78
Tablo 4.2.7:	Rehber Öğretmenlerin Mesleki Kıdemlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	79
Tablo 4.2.8:	Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Okul Türüne Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	81
Tablo 4.2.9:	Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Ortamın Sosyo-Ekonomik Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	82
Tablo 4.2.10:	Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Ortamdan Memnuniyet Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	83
Tablo 4.2.11:	Rehber Öğretmenlerin Üstlerinden Takdir Görme Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	84
Tablo 4.2.12:	Rehber Öğretmenlerin Mesleklerinde Kendilerini Verimli Görme Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	85
Tablo 4.2.13:	Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini İsteyerek Yapma Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	86
Tablo 4.2.14:	Rehber Öğretmenlerin Manevi Doyum Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	87

Tezin Başlığı: “Eğitimcilerde Tükenmişlik (Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma)”	
Tezin Yazarı: Ebru YILDIZ	Danışman: Prof. Dr. Adem UĞUR
Kabul Tarihi: 15/06/2011	Sayfa Sayısı: x (ön kısım) + 106 (tez)
Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri	Bilim Dalı: İnsan Kaynakları Yönetimi ve Endüstri İlişkileri
<p>Bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, kişisel başarı ve yeterlik duygularının azalması şeklinde ortaya çıkan tükenmişlik (burnout) daha çok insan işi yapılan mesleklerde görülen bir olgudur. Tükenmişlik, doktorlar ve hemşireler, psikiyatristler, polisler, banka çalışanları, yöneticiler, avukatlar, sosyal hizmet uzmanları gibi insan ile yüz yüze çalışan bireylerde daha fazla görülmektedir.</p> <p>Tükenmişlik yaşadıkları belirlenen önemli bir grup da öğretmenlerdir. Diğer mesleklerde olduğu gibi öğretmenlerde de tükenmişliğin olumsuz sonuçları gözlenmektedir. Rehber öğretmenler eğitim kurumlarında yöneticiler, öğretmenler, öğrenciler ve ailelerle en çok iletişim halinde olan bireylerdir. Dolayısıyla yoğun insan ilişkileri içinde olan rehber öğretmenlerin tükenmişlik yaşama ihtimalleri diğer bireylere kıyasla daha fazladır.</p> <p>Bu düşünceden hareketle bu çalışmanın konusu, “Eğitimcilerde Tükenmişlik (Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma)” olarak belirlenmiştir. Çalışmanın amacı ise, resmi ve özel ilköğretim/ortaöğretim okullarında görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve tükenmişliğe etki eden değişkenleri incelemektir.</p> <p>Araştırmada veri toplama aracı olarak, Maslach Tükenmişlik Envanteri’nden yararlanılmış; ayrıca rehber öğretmenlerin demografik ve mesleğe ilişkin bazı görüşlerini tespit etmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formunu içeren anket kullanılmıştır. Örneklemin kişisel ve mesleki değişkenlerine göre dağılımını ortaya koymak amacıyla frekans ve yüzdelik hesaplamalar yapılmıştır. Tükenmişlik alt ölçek puanları açısından bağımsız değişkenlere bağlı bir farklılaşmanın olup olmadığını değerlendirmek için iki anakütle aritmetik ortalama Z testi ile tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizi sonuçlarına göre aritmetik ortalamalar arasındaki farkın anlamlı çıkması durumunda varyansların homojenliğine bakılmıştır. Varyansların homojenliği durumunda farklılığın kaynağı Tukey testi ile heterojenliği durumunda Tamhane’s T testi ile incelenmiştir.</p> <p>Bu çerçevede, araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerde yaş ve medeni durum değişkenlerinin tükenmişlik ile anlamlı bir ilişkisi bulunmazken, cinsiyet, eğitim düzeyi, mezun olunan bölüm, mesleki kıdem, çalışılan okul türü, çalışılan ortamın sosyo-ekonomik durumu, çalışılan ortamdaki memnuniyet duyma, üstlerden takdir görme, meslekte kendini verimli görme, mesleği isteyerek yapma ve manevi doyum değişkenleri ile tükenmişlik arasındaki belirli boyutlardaki ilişkiler anlamlı bulunmuştur. Araştırmanın bulguları tükenmişlik tehlikesine karşı bazı mesleki ve demografik özelliklerin önemli olduğunu vurgulamakta olup bu bağlamda alınacak önlemler rehber öğretmenlerin tükenmişlikle başa çıkmalarında etkili olacaktır.</p>	
Anahtar kelimeler: Tükenmişlik, Rehber Öğretmen, Maslach Tükenmişlik Envanteri	

Title of the Thesis: “Burnout Among Educators (A Research On The Guidance Counselors)”	
Autor: Ebru YILDIZ	Supervisor: Prof. Dr. Adem UĞUR
Date: 15/06/2011	Nu. of pages: x (pretext) + 106 (main body)
Department: Labour Economics and Industrial Relations	Subfield: Human Resource Management and Industrial Relations
<p>Burnout is a fact which is seen in businesses related with the people that appeared as depersonalization to the people faced in their businesses, feeling themselves emotional exhausted and decreasing of their personal accomplishment and emotional competence.</p> <p>Burnout is seen above among the individuals who work face to face with the people like as doctors, nurses, psychiatrists, policemen, banking employees, lawyers and social services experts.</p> <p>An important group is also the teachers who are determined living burnout. Like as the other careers the negative results of burnout is also sought among teachers. Guidance Counselors are mostly who are in communication with the managers of education organizations, teachers, students and families. Accordingly, the probability of feeling themselves burnout of the Guidance Counselors are higher than the others.</p> <p>By setting out from this view, the subject of this study is determined as “Burnout Among Educators (A Research On The Guidance Counselors)”. The goals of the study are to determine the burnout level of the Guidance Counselors working at the public and private primary schools and secondary educations and to investigate the variables affected burnout.</p> <p>Maslach Burnout Inventory as the instrument of gathering data and a questionnaire for determining various opinions of the Guidance Counselors are used in the research. Frequency and percentage measurements are presented to find out the distribution of the personal and professional variables in the sample. For evaluation of the difference based upon independent variables for the scale of burnout subscale points Z test and one way ANOVA are used. The homogeneity of variances is also considered in the variance analysis and Tukey test is used in homogeneity and Tamhane's T test was used in heterogeneity of variance.</p> <p>In this framework, however there are no significant relationships between burnout level and age and marital status variables of the sample, the relationships are found significant between certain dimensions of burnout and sex, educational background, the department graduated, period of duty, school types, socio-economic situation of the school's environment, the level of happiness related to the work environment, managers to see to appreciate, efficient visual profession herself/himself, making the profession willingly and the moral satisfaction. The research findings emphasize the importance of some professional and demographic characteristics of the Guidance Counselors against to the danger of burnout and taking care of these results various cautions in coping with difficulties of burnout and some proposals are presented in the study.</p>	
Keywords: Burnout, Guidance Counselor, Maslach Burnout Inventory	

GİRİŞ

1970’li yılların sonu ve 1980’li yılların başında ortaya çıkan tükenmişlik (burnout) kavramı, ilk olarak 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından “enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istekler, taleplerden dolayı tükenmeye başlamak” olarak tanımlanmış ve ilk görgül çalışma bundan iki yıl sonra Christina Maslach tarafından yapılmıştır (Jones, 1981 akt. Çokluk, 2003: 111).

Tükenmişlik, insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışan idealist ve insanlara hizmet verme yönünde yoğun isteğe sahip meslek elemanlarında görülür.

Tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık olmak üzere üç alt kategoride sınıflandırılmıştır. Duygusal tükenme, kişinin yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilme ve tüketilmiş olma durumudur. Duyarsızlaşma, kişinin hizmet verdiği gruba karşı, onların kendilerine özgü bir birey olduklarını ihmal ederek, onlara karşı duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesi olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarısızlık ise kişinin kendisine ve kişisel başarısına ilişkin olumsuz tepkilerini içerir.

Öğretmenler tükenmişlik yaşama riski en fazla olan bireylerdir. Özellikle ülkemizde kalabalık sınıflar, düşük ücret politikaları, kendilerini geliştirme fırsatlarının az olması, eğitim-öğretime ilişkin problemler konusunda sınırlı profesyonel destek gibi nedenler öğretmenlerin tükenmişlik riskini artırmaktadır (Akçamete ve diğ., 2001).

Kişinin kendini tanımasına yardımcı olmak, günümüz eğitim sistemlerinin en önemli amaçlarından biridir. Bu amaca hizmet eden “Rehberlik Hizmetleri” problem çözebilmesi, bağımsız hale gelebilmesi ve içinde yaşadığı toplumun sorumlu bir üyesi olabilmesi için bireye sunulan yardımlardır. Bu amaçla eğitim kurumlarımızda rehberlik hizmetlerinin planlanması ve yürütülmesi için görevlendirilen rehber öğretmenlerimizin üzerindeki yük ve sorumluluk gayet ağırdır.

Ülkemizde son yıllarda önemi artmaya başlayan rehberlik hizmetlerini yürüten rehber öğretmenlerin görevlerini yerine getirmeye çalışırken karşılaştıkları sorunlar olmaktadır. Bu sorunlar rehber öğretmenlerin tükenmişlik yaşayabilmelerine neden olmaktadır.

Araştırmanın Konusu

Yukarıda ifade ettiğimiz düşüncelerden hareketle “Eğitimcilerde Tükenmişlik (Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma)” bu çalışmanın konusunu oluşturmaktadır.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, resmi ve özel ilköğretim/ortaöğretim okullarında görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve tükenmişliğe etki eden değişkenleri incelemektir.

Rehber öğretmenler eğitim kurumlarında yöneticiler, öğretmenler, öğrenciler ve ailelerle en çok iletişim halinde olan bireylerdir. Dolayısıyla yoğun insan ilişkileri içinde olan rehber öğretmenlerin tükenmişlik yaşama ihtimalleri fazladır.

Tükenmişlikle ilgili literatür incelendiğinde yurt içinde ve yurt dışında farklı hizmet grupları üzerinde yapılmış çalışmalara rastlanmakla birlikte rehber öğretmenler üzerinde yeterince çalışma yapılmadığı görülmektedir. Rehber öğretmenler ve tükenmişliğin birlikte çalışıldığı sınırlı sayıda çalışmanın olması araştırmanın önemini vurgulamakta, araştırmanın bu boyutu ile ileride aynı konuda yapılacak benzer araştırmalara ışık tutacağı ümit edilmektedir. Bu araştırmanın bulguları ile rehber öğretmenlerin tükenmişliklerine neden olan faktörler ortaya konarak, çözüm önerileri geliştirebilmek amacıyla yapılacak çalışmalara veri sağlanmış olacaktır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada tanımlayıcı yöntem modellerinden olan survey (alan taraması) tipi bir araştırma modeli kullanılmıştır.

Araştırmanın evreni, 2010-2011 eğitim-öğretim yılında İstanbul ilinde resmi ve özel ilköğretim/ortaöğretim okulları olup, sayıları 2351’dir. Evrende yer alan 2351 okuldan örneklem olarak alınan 196 okul ulaşılabilme olanağı daha kolay olan İstanbul’un Avrupa yakasındaki okullardan kolayda örnekleme yoluyla seçilmiştir. Her bir okulda en az 1 rehber öğretmenin olduğu varsayımından hareketle en az 196 rehber öğretmene ulaşılmaya çalışılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak, geçerliliği ve güvenirliği kanıtlanmış Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)'nden yararlanılmış; ayrıca rehber öğretmenlerin demografik ve mesleğe ilişkin bazı görüşlerini tespit etmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formunu içeren anket kullanılmıştır. Veri toplama araçları yüz yüze ve elektronik posta aracılığıyla uygulanmıştır.

Bu çalışmanın birinci bölümünde eğitimin tanımı, amaçları, işlevi, rehberlik hizmetlerinin tanımı ve amacı, ülkemizde rehberlik hizmetlerinin başlangıcı ve gelişimi, rehberliğin dayandığı ilkeler, rehber öğretmenlerin görevleri ve rehberlik alanında yaşanan sorunlar konularına yer verilmiştir.

İkinci bölümünde tükenmişliğin tanımı, modelleri, belirtileri, tükenmişliğe neden olan faktörler, tükenmişliğin birey ve kurumlar üzerindeki sonuçları, tükenmişlikle mücadele teknikleri ve tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalar ele alınmıştır.

nc bölümünde araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın soruları, araştırmanın hipotezleri, araştırmanın n kabulleri, araştırmanın sınırlılıkları, araştırmanın yöntemi, araştırmanın evreni, rneklemi ve veri toplama araçlarına yer verilmiştir.

Dördüncü bölümünde yapılan araştırmanın analizleri ve bulguları araştırma kapsamında değerlendirilmiştir.

BÖLÜM 1: ÇAĞDAŞ EĞİTİM VE REHBERLİK HİZMETLERİ

1.1. Eğitimin Kavramsal Çerçevesi

Eğitim çok yönlü etkinlikleri, süreç ve işlemleri içerdiği için eğitimin herkesi, her zaman ve her türlü şartlar içinde tatmin edecek biçimde tanımlanması güçtür. Nitekim bu sözcükle neyin kastedilmek istendiğini açıklamaya çalışan kimseler, yaşadıkları çağın şartlarına, üyesi oldukları toplumların özelliklerine ve kendi hayat görüşlerine göre birbirinden çok farklı tanımlar yapmışlardır. Aşağıda görülecek birkaç tanım, bu durumu daha iyi aydınlatmaya yarayacak tipik örneklerdir (akt. Oğuzkan, 1989: 1):

Eğitim deyince, bireyin ve toplumun hayat ve bekasını (kalımını) sağlamaya yardım eden etkinlikler anlaşılır (Aytuna, 1958: 210).

Eğitim bireyin davranışında kendi yaşantısı yoluyla ve kasıtlı olarak istedik değişme meydana getirme sürecidir (Ertürk, 1972: 12).

Eğitim, her toplumda değerler ve kurumların erişkin kuşaktan yeni yetişen kuşağa geçmesini sağlayan en yaygın toplum görevlerinden biridir (Ülken, 1969).

Yukarıdaki tanımlardan eğitimin nitelik ve kapsamının toplumsal gelişme düzeyine göre belirlendiği açıkça anlaşılır. Nitekim ilkel toplumlarda yeni kuşakların yetişmesinde gözlem ve taklidin çok büyük bir rolü vardı. Yine ilkel toplumlarda çocuklar ve gençler “yaygın eğitim” adı verilen ve henüz kurumları ve standartları var olmayan bir ortam içinde yetişirlerdi. Belli bir kültür düzeyine erişmiş toplumlarda ise eğitimin hem yaygın hem de “örgün” bir çerçeve içinde işlevini sürdürdüğünü görüyoruz. Örgün eğitim sistemine kavuşan toplumlarda, hayatın hemen hemen her kesiminde çeşitli bilgi, beceri ve değerlerden oluşan bir kültür birikimi ve yeni kuşakların bu kültür birikiminden amaçlı, planlı ve yöntemli bir eğitimle yararlanması söz konusudur (Oğuzkan, 1989: 2).

Ergun (1987: 15)’a göre, gerek dünyada gerekse ülkemizde eğitim üzerine yapılan tanımlar incelendiğinde, birbiriyle çelişen iki görüş üzerinde durulduğu görülür: Sosyolojik görüş ve psikolojik görüş.

Sosyolojik görüşe göre, eğitim, yetişkinlerce gençler ve çocuklar üzerine uygulanması gereken bir eylemdir. Bu eylem, geçmişin ve ataların kalıtını onlara aktarmayı içerir;

yine bu eylem, gençlere ve çocuklara yaşamasını sürdürecekları topluma daha iyi uyabilmeleri için fikirler ve gelenekler vermeyi içerir.

Psikolojik görüşe göre, eğitim, her bireydeki yetenekleri yüksek derecede geliştirmelidir. Bu geliştirme, bireyin gelecekteki başarılarını sağlamalıdır (Wallon, 1951: 19 akt. Ergun, 1987: 15).

Tezcan (1985: 27)'a göre, eğitim, bireyin yaşadığı toplumda yeteneğini, tutumlarını ve olumlu değerlerdeki diğer davranış biçimlerini geliştirdiği süreçler toplamıdır.

Yüzyıllardır üzerinde en çok konuşulan, tartışılan ve eleştirilen konuların başında gelen eğitimin amacı; yetişmekte olan kuşakların, yerel anlamda yaşadığı topluma, küresel anlamda da bulunduğu çağa sağlıklı biçimde uyum yapmalarını sağlamaktır.

Eğitim, önceleri aile içinde yerine getirilmeye çalışılmıştır. Daha sonraları ise, fiziksel bir değişikliğe gidilmiş, eğitim adına “okul” dediğimiz kurumda daha formal yapıda yerine getirilmeye çalışılmıştır. Zamanla bu fiziksel değişiklik de yeterli olmamaya başlamıştır. Eğitimin “nerede” olacağı tartışmalarından sonra “nasıl” olacağı tartışmaları daha ağır basmaya başlamıştır.

Eğitimin “nasıl” olacağı tartışmalarının ilk yıllarında eğitim sadece “öğretim” olarak görülmüştür. Bunun için eğitim yoluyla var olan kültürel değerler, ideolojiler ile günlük yaşamda bireylere gerekli olabileceği varsayılan bilgi ve beceriler aktarılmıştır. Daha sonraları ise, eğitimin sadece öğretim olarak ele alınması sebebiyle öğretim sürecinde görev yapanların ihmal edildiği, bu ihmalin doğal sonucu olarak öğretim amaçlarına ulaşılabilmesi için öğretimde görev yapanlarla daha organize işbirliği yapılması gerektiği gerçeği ile yüzleşilmiştir. Bu gereksinim de eğitimin içine “bir eğitim kurumunu amaçları doğrultusunda etkili kılabilmek, öğretim ve öğrenci kişilik hizmetlerini uyumlu yürütebilme etkinlikleri” şeklinde tanımlanan “yönetim” kavramının girmesine neden olmuştur (Abacı, 2008: 16-17).

1.2. Çağdaş Anlayışa Göre Eğitim

Çağdaş anlayışa göre eğitim, bireyin bedensel, duygusal, zihinsel ve sosyal yeteneklerinin kendisi ve mensup olduğu toplum için en uygun şekilde gelişmesi oluşumudur. Böyle bir anlayış, bireyi her yönüyle bir bütün olarak kabul etmekte ve bireyin hem kendi hem de mensup olduğu toplum için en uygun şekilde topyekun gelişmesi sorumluluğunu bireye vermektedir. Büyüme ve gelişme sorumluluğu içinde olan birey, böyle bir gelişme oluşumunda, birçok bilgiye ve yardıma ihtiyaç duyacaktır. İhtiyaç duyulan bu bilgi ve yardımların bir kısmı, rehberlik hizmetlerinin fonksiyonu içinde olmaktadır. Çocuk bir taraftan sınıflarda, sınıf topluluğu içinde birçok yeni bilgi ve davranış öğrenirken, bir taraftan da rehberlik servislerinin bireysel ilgi ve yardımlarına sahip olacaktır. Yani, böyle bir eğitim anlayışında eğitim ve rehberlik faaliyetleri iç içe, beraberce yürütülecek faaliyetler olmaktadır. Diğer bir ifadeyle rehberlik ve danışma faaliyetleri, eğitimin ayrılmaz bir parçası olmaktadır; ama birçok bakımdan eğitimden farklıdır (Tan, 2000: 60).

19. yüzyılda batıda eğitim, bir "zihin terbiyesi" olarak görülmüş; bu sebeple, okul programlarında Latince, eski Yunanca, matematik, gramer, mantık, şiir gibi konuların okutulmasına önem verilmiştir. Bu konuların zihin melekelerini işleteceğine inanılmıştır. Böyle bir eğitim anlayışına sahip eski tip klasik okul, rehberlik ve danışma fikri üzerinde pek durmaz; önemli olan, konuların öğrenilmesidir. Konular öğrenildi mi arzu edilen zihin melekelerinin de geliştirilmiş olacağı sayılıtsı vardır. Müfredat programındaki konuların öğrenilmesi sürecinde çocuklardaki bireysel farklar pek düşünülmez. Eğer çocukların dersleri öğrenmelerinin dışında bir yönleri ile uğraşılacaksa, bu ayrı bir faaliyettir. Yani rehberlik ve danışma faaliyetleri eğitimden ayrı bir faaliyet olmaktadır; kişisel ilgi ve gayrete dayanan, ilgililerin kişisel ve gayri resmi çalışmaları olmaktadır. Böyle bir eğitim tarzında her şey çocuklar için önceden hazırlanmıştır, öğrencilerin birer birey olarak yapacakları seçimler, verecekleri kişisel kararlar yoktur.

Yukarıda işaret edilmiş olduğu gibi, modern eğitim anlayışı, rehberlik ve danışma faaliyetlerini, eğitim faaliyetlerinin ayrılmaz bir parçası olarak değerlendirmektedir. Çağdaş eğitim, öğrencinin bütün yönleri ile devamlı surette gelişmesini amaçlar.

1935’de eğitim konusunda bir komite, eğitimin amaçlarını şöyle tespit etmiştir (Tan, 2000: 61):

- Bireyin bir "kişi" olarak,
- Bir aile üyesi ve diğer insanlarla ilişkiler içinde olan sosyal bir varlık olarak,
- Bir ekonomik varlık olarak,
- İyi bir yurttaş olarak gelişmesi.

Bu amaçlar, Türk eğitim sistemi için de uygun görülmüş, bazı küçük ekleme ve değiştirmelerle kabul edilerek ilk ve ortaokul müfredat programlarının başına konmuştur (Tan, 2000: 61).

1.2.1. Eğitimin Amaçları

Çağdaş anlayışa göre eğitimin genel amacı; bedence ve ruhça sağlıklı, topluma etkin şekilde uyabilen insanlar yetiştirmektir. Diğer bir deyişle toplumsal, çevresel koşullara sorgulamadan aynen uymak ve bunları sürdürmek (edilgen uyum) yerine toplumu ileri götürebilecek, geliştirebilecek değişimleri de sağlayabilecek (etken uyum) bireyler yetiştirmektir. Bu genel amacı çözümlediğimizde, çağdaş eğitimin amaçlarının özet olarak, bireyi kendisi için ve toplum için yetiştirmek olduğu görülmektedir.

1. Bireyi kendisi için yetiştirmek:

Eğitimde amaç bireyin önce kendisi için yararlı ve gerekli donanımları kazanmasını sağlamaktır. Eğitim bunu gerçekleştirmek için şu alt amaçlara ulaşmaya çalışır:

- Bireyi bir meslek sahibi yapmak,
- Toplumsal uyumunu sağlamak,
- Kendisini geliştirme olanakları vermek.

2. Bireyi toplum için yetiştirmek:

- Toplumun düzenini ve sürekliliğini sağlayacak iyi bir insan, iyi bir vatandaş olarak yetişmesine çalışmak,
- Toplumun ekonomik yaşamı için nitelikli insan gücünü sağlamak,

- Bireye iş yaşamında esnek, gelişmeye açık, yaratıcı ve verimli olabilecek davranışlar kazandırmak.

Bu amaçlar doğrultusunda çağdaş eğitimden beklenen işlev de değişmiştir (Yeşilyaprak, 2004: 2-3).

1.2.2. Eğitimin İşlevi

Çağdaş eğitimin işlevi, öğrencilerin bedensel, psikolojik ve toplumsal yönlerden bir bütün olarak devamlı bir şekilde gelişmelerine, topluma aktif uyum yapabilecek mutlu ve üretken kişiler olarak yetişmelerine ortam sağlayarak yardım etmektir.

O halde eğitim sürecinde öğrenciye öyle bir ortam yaratmalıyız ki bu ortam içinde öğrencinin yukarıda sıralanan amaçlara ulaşması ve kendini her yönüyle tüm olarak geliştirmesi mümkün olsun. Çağdaş eğitimin amaçlarına ulaşmak ve eğitimin işlevini gerçekleştirmek üzere örgün eğitimde okulun yapısı da değişmiş ve geleneksel okullarda öğretim ve yönetim hizmetlerinin yanında üçüncü bir hizmet grubu olarak “Öğrenci Kişilik Hizmetleri” yer almıştır.

Öğrenci Kişilik Hizmetleri, çağdaş eğitim anlayışının örgün eğitim etkinlikleri içine katmayı zorunlu gördüğü profesyonel bir hizmetler grubudur. Okulda, öğrenciye öğretim çalışmalarından ayrı, sınıf öğretimi dışında sağlanan ve onun kişiliğinin duygusal ve toplumsal yanları ile sağlıklı bir şekilde gelişmesine hizmet eden etkinlikleri kapsar. Öğrenci Kişilik Hizmetleri çağdaş örgün eğitimin bölünmez bir parçası, öğretim ve yönetim faaliyetlerinden ayrı, ancak onlara paralel olarak fonksiyon gösteren bir hizmetler grubudur (Yeşilyaprak, 2004: 3-4).

1.3. Rehberlik Hizmetlerinin Tanımı ve Amacı

Bireye yönelik, onun gelişimi ve uyumu için ona yardım hizmetlerini kapsayan rehberliğin çok çeşitli tanımları yapılmıştır. Aşağıda bu tanımlardan bazılarına yer verilmiştir (<http://okulweb.meb.gov.tr/25/06/491387/rehberliktanım.htm>, 01.04.2011).

“Rehberlik, kendini anlaması, problemlerini çözmesi, gerçekçi kararlar alması, kapasitelerini kendine en uygun düzeyde geliştirmesi, çevresine dengeli ve sağlıklı bir uyum yapması ve böylece kendini gerçekleştirmesi için uzman kişilerce bireye verilen psikolojik yardımlardır.”

“Rehberlik, bireyin en verimli şekilde gelişmesini ve doyum verici uyumlar sağlamlasında gerekli olan tercihleri, yorumları, planları yapmasına ve kararları vermesine yarayacak bilgi ve becerileri kazanması ve ulaştığı bu seçme ve kararları uygulaması için kişiye yapılan sistemli ve profesyonel yardımdır.”

“Rehberlik bireye kendini anlaması, çevredeki olanakları tanıması ve doğru kararlar vererek özünü gerçekleştirebilmesi için yapılan sistematik ve profesyonel bir yardım sürecidir.”

Yukarıdaki tanımlarda bazı ortak noktaların dikkat çektiği görülmektedir. Tanımlardaki ortak öğeler şu noktalarda toplanabilir (Yeşilyaprak, 2004: 7):

- Rehberlik hizmetleri öğrencinin gelişmesini ve uyumunu sağlamaya yöneliktir.
- Bu yardım sistemli olarak ve profesyonel düzeyde sunulmalıdır.
- Rehberlik bir süreçtir. Çeşitli aşamalar içeren ve süreklilik gösteren bir hizmettir.

Rehberlik, eğitimin ayrılmaz bir parçasıdır. Her ikisi de bireyin bir “bütün” olarak gelişmesini amaç edinir (Binbaşoğlu, 1986: 11).

Eğitim süreci içinde rehberlik hizmetleri, daha önce de ifade edildiği gibi, öğrencinin gelişmesine ve uyumuna yardım etmeye yöneliktir. Rehberliğin temel ya da sonal (nihai) amacı bireyin kendini gerçekleştirmesidir. Kendini gerçekleştirme hümanistik psikoloji ekolünün ortaya koyduğu bir kavramdır. Bu kavramla, kişide var olan tüm gizli güçlerin, yeteneklerin, kapasitelerin ortaya konması, uygulama alanına sokulması, kullanılması ve geliştirilmesi kastedilir. Kelime karşılığı tam verimlilik (full-functioning) olarak verilebilir. Yani bireyin her yönüyle, kapasitelerini sonuna dek geliştirebilmesi, daha verimli ve mutlu bir düzeye ulaşabilmesidir. Ancak bireyin kendini gerçekleştirmesi uzun bir süreç içinde, aşama aşama sağlanabilecek bir oluşumdur (Yeşilyaprak, 2004: 8).

1.4. Ülkemizde Rehberlik Hizmetlerinin Başlangıcı ve Gelişimi

Rehberlik hizmetleri A.B.D.'de 19. yüzyılın sonlarında başlamıştır. Frank Parsons'un 1908 yılında kurduğu Rehberlik Bürosu, rehberlik hizmetlerinin başlangıç yılı olarak kabul edilir (Nazlı, 2008: 30).

Ülkemizde rehberlik çalışmaları 1950'li yıllarda Türk-Amerikan işbirliği anlaşması kapsamında ülkemize davet edilmiş olan uzmanların öncülüğünde başlatılmıştır. Bu uzmanlar eğitim sistemimizi inceleyerek aksaklıklar üzerine raporlar hazırlayıp yeni uygulamalar için konferanslar, seminerler düzenlemişler ve rehberlik alanında pilot uygulamalar başlatmışlardır. Başlangıç yılları aşamaları içinde 1953-54 yıllarında ilk defa Gazi Eğitim Enstitüsü, Pedagoji ve Özel Eğitim bölümleri ders programlarına Rehberlik dersinin konulması ve 1955 yılında Ankara Demirlibahçe İlkokulu'nda ilk Rehberlik Merkezi'nin açılması sayılabilir (Yeşilyaprak, 2004: 23).

1960-70'li yıllar rehberlik hizmetleri için durağan yıllar olmuştur. Ülkemizin sanayileşme sürecinin etkisi ile Planlı Kalkınma dönemine girmesi, kalkınma planlarında okul rehberlik hizmetlerinin öğrencilerin yöneltilmesinde önemli bir hizmet olarak görülmesi, okul rehberlik hizmetlerinin yeniden canlanmasını sağlamıştır. 1970-71 öğretim yılı 23 lisede rehberlik uygulamaları başlatılmıştır (Nazlı, 2008: 31).

9. Milli Eğitim Şurası'nda alınan kararlar gereğince 1974-75 öğretim yılında bütün orta dereceli okullarda "yaygın" olarak rehberlik çalışmaları başlatılmıştır. Bu düzenlemede rehberlik uygulamaları sınıf öğretmenlerinin sorumluluğuna verilmiş ve uyulacak esaslar Tebliğler Dergileri ile belirlenmiştir. (M.E.B. Tebliğler Dergisi 1805, Tarih 16.09.1975). Bu kararlar ortaöğretim kurumlarında çalışan tüm öğretmenler, rehberlik hizmetlerine katılmak, görev yapmak ve karşılığında da bir ücret almak üzere "yasal" olarak bağlanmıştır. Bu yasal düzenleme halen geçerlidir (Yeşilyaprak, 2004: 24).

1980'li yıllarda geleneksel rehberlik esasına göre yürütülen rehberlik uygulamalarının okulun ve öğrencilerin ihtiyacına cevap veremediği, okul yöneticileri ve öğretmenler tarafından rehberlik hizmetlerine gereken destek ve önem verilmediği belirlenmiştir. 1990'lı yıllarda gerek öğretim gerekse rehberlik boyutlarında yeniden yapılanma süreci başlamıştır. 2000'li yıllarda gelişimsel rehberlik modelinin ilk pilot çalışmaları yapılmıştır (Nazlı, 2008: 31).

1.5. Rehberliğin Dayandığı İlkeler

Rehberlik hizmetlerinin amacına ulaşmasının en önemli koşullarında biri de bu hizmetleri yürüten tüm görevlilerin -uzman, öğretmen, yönetici, diğer personel- bu alandaki temel ilkeleri bilmesi ve uygulamasıdır. Tüm çalışmalar bu ilkelere uygun olarak gerçekleştirilmezse hizmetlerden beklenen yarar sağlanamaz (Kepçeoğlu, 1993; Kuzgun, 1992; Gibson ve Mitchell, 1990 akt. Yeşilyaprak, 2004: 14).

Bu ilkeler şu şekilde sıralanabilir (Abacı ve Öveç, 2008: 35):

- Rehberlik hizmetlerinde insana ve onun kendine ilişkin konularda karar verme hakkına saygı esastır.
- Rehberlik hizmetleri eğitim sisteminin ayrılmaz ve tamamlayıcı bir yanını oluşturur.
- Etkili bir rehberlik hizmeti bireysel farklılıkları dikkate alan bir eğitim sisteminde gerçekleştirilebilir.
- Rehberlik hizmetleri sadece normalden ayrılan ve özel eğitime ihtiyaç duyan bireyler için değil, bütün bireylere yöneliktir.
- Rehberlik hizmetlerinin amacı problem çözmek ya da sorun çıkmasını önlemek değil, bireylerin bütün olarak gelişmesine yardımcı olmaktır.
- Rehberlik hizmetlerinde süreklilik esastır.
- Rehberlik hizmetleri bireye ve onun geleceğine yöneliktir.
- Rehberlik hizmetleri bireyin zayıf yönlerinden çok kuvvetli yönleri üzerinde durur.
- Rehberlik hizmetlerinde gönüllülük esastır. Hiç kimse rehberlik hizmetlerinden yararlanmaya zorlanamaz.
- Rehberlik hizmetleri öğrenciyle ilgili tüm kişilerin işbirliği ile gerçekleştirilir.

1.6. Rehber Öğretmenlerin Görevleri

Rehber öğretmen aşağıdaki görevleri yapar (<http://mevzuat.meb.gov.tr/html/68.html>, 02.01.2011):

- İl çerçeve programını temel alarak okulunun rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleri programını sınıf düzeylerine, okulun türüne ve öğrencilerin ihtiyaçlarına göre hazırlar.
- Rehberlik programının ilgili kısmının uygulanmasında sınıf öğretmenlerine rehberlik eder.
- Okulunun tür ve özelliklerine göre gerekli eğitsel ve mesleki rehberlik etkinliklerini planlar, programlaştırarak uygular veya uygulanmasına rehberlik eder.
- Bireysel rehberlik hizmetlerini alanın ilke ve standartlarına uygun biçimde yürütür.
- Eğitsel, mesleki ve bireysel rehberlik çalışmaları için öğrencilere yönelik olarak bireyi tanıma etkinliklerini yürütür.
- Bireysel rehberlik hizmetleri kapsamında formasyonu uygunsa psikolojik danışma yapar.
- Sınıflarda yürütülen eğitsel ve mesleki rehberlik etkinliklerinden, uygulanması rehberlik ve psikolojik danışma alanında özel bilgi ve beceri gerektirenleri uygular.
- Okul içinde rehberlik ve psikolojik danışma hizmetleriyle ilgili konularda araştırmalar yapar, bunların sonuçlarından yararlanılmasını sağlar.
- Öğrencinin mezun olacağı dönemde, okuldaki tüm eğitim ve öğretim sürecindeki gelişimini, yönlendirilmesi açısından önemli özelliklerini ve bu konudaki önerilerini içeren bir değerlendirme raporunu sınıf rehber öğretmeni, veli, öğrenci ve okul yönetiminin işbirliğiyle hazırlar. Bu raporun aslını öğrenci gelişim dosyasına koyar, bir örneğini de öğrenciye veya velisine verir.

- Eğitim-öğretim kurumundaki seçmeli derslerin konulmasında çevre koşulları, okulun olanakları, öğretmen sayısı ve branşı da gözeticiler tarafından yeni seçmeli derslere ilişkin araştırma yapılır, bu derslerin zümre öğretmenlerince gerçekleştirilecek program çalışmalarında alanı ile ilgili görüşlerini bildirir.
- Okulda özel eğitim gerektiren öğrenci varsa veya kaynaştırma eğitimi sürdürülüyorsa, bu kapsamdaki öğrencilere ve ailelerine gerekli rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerini rehberlik ve araştırma merkezinin işbirliğiyle verir.
- Rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerine ilişkin öğrenci gelişim dosyalarını ve diğer gerekli kayıtları tutar, ilgili yazışmaları hazırlar ve istenen raporları düzenler.
- Okula bir alt öğrenim kademesinden veya nakil yoluyla gelen öğrencilerin gelişim dosyalarını inceler, sınıf rehber öğretmeniyle işbirliği içinde değerlendirir.
- Gerektiğinde rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinde kullanılacak ölçme araçları, doküman ve kaynakları hazırlama ve geliştirme çalışmalarına katılır.
- Öğrencilerin ilgi, yetenek ve akademik başarıları doğrultusunda eğitsel kollara yönlendirilmesi konusunda branş ve sınıf rehber öğretmenine bilgi verir ve işbirliği yapar.
- Ailelere, öğrencilere, sınıf rehber öğretmenlerine ve gerektiğinde diğer okul personeline yönelik hizmet alanına uygun toplantı, konferans ve panel gibi etkinlikler düzenler.
- Okulda rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerine ilişkin komisyonlara ve toplantılara katılır, gerekli bilgileri verir, görüşlerini belirtir.
- Ortaöğretim kurumlarında Milli Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Ödül ve Disiplin Yönetmeliğinin ilgili maddesinde belirtilen görevi yapar.
- Ders yılı sonunda bu alanda yapılan çalışmaları değerlendirir, sonuçlarını ve gerekli bilgileri içeren bir rapor hazırlar.

1.7. Rehberlik Alanında Yaşanan Sorunlar

Rehberlik alanında yaşanan sorunları şöyle vurgulayabiliriz (Hatunoğlu ve Hatunoğlu, 2006: 336-337):

- Okullardaki öğrenci sayısına göre rehber öğretmen sayısının az olması ve bu yetersizliğin yüksek düzeyde bulunması. (Uygulanan sistemde 300 öğrenciye 1 rehber öğretmen düşmesi gerekirken, birçok okulda 500 öğrenciye 1 rehber öğretmen düşmekte; hatta çoğu zaman bu oranlar öyle bozulmaktadır ki örneğin; Antalya ilinde 3500 kişiye 2 rehber öğretmen, 2300 kişiye 3 rehber öğretmen, 2000 kişiye 2 rehber öğretmen, 1800 kişiye 2 rehber öğretmen gibi oranlarla karşılaşmıştır.)
- Okullardaki rehberlik hizmetlerine özgü donanım yetersizliği (malzeme ve sağlanan imkanlar) vardır.
- İdarecilerin (okul müdürü ve müdür yardımcıları) rehberlik hizmetlerine olumsuz ve bilinçsiz bakış açısı. Burada görülen önemli bir eksiklik de idarecilerin rehberlik hizmetleri alanındaki akademik bilgi yetersizliğidir.
- Rehber öğretmenlerin idareciler tarafından alanları dışındaki işlere yöneltilmeleri.
- Rehber öğretmenlerin okul idaresi ve sınıf rehber öğretmenlerinden yeterli yardım ve desteği alamamaları.
- Rehberlik saatinin sınıf rehber öğretmenleri tarafından sağlıklı ve amacına uygun değerlendirilmemesi, bu saatteki rehberlik programının dışına çıkılarak farklı uğraşlarla ilgilenilmesi.
- Rehberlik hizmetlerinin kağıt üzerindeki işleyişi ile gerçekte aktif olarak yapılan hizmetlerin çok farklı olması. Buna ilişkin öğretmen ve idareci ifadeleri incelendiğinde; gerçekte yapılan hizmetlerin nitelik ve nicelik açısından kağıt üzerinde görünen hizmetlerden çok düşük kalitede olduğu görülmüştür.
- Rehberlik ders saatinin haftada 1 saatle sınırlandırılması ve bu saatin yeterli gelmemesi.

- Rehberlik hizmetlerinin öneminin eğitimciler arasında yeterince kavranmamış olması (özellikle okulu yeni bitiren eğitimciler rehberlik hizmetleri konusunda daha bilinçliyken, eski mezunların bu bilinci ve sorumluluğu daha düşük düzeyde taşımaları).
- Rehberlik hizmetleriyle yükümlü olan okul rehber öğretmenlerinin bir kısmının işlerinin gerektirdiği ilke, sorumluluk bilincine ve aktiviteye sahip olmamaları.
- Rehberlik hizmetleri içinde uygulanan test, anket vb. ölçüm araçlarının sağlıklı ve zamanında uygulanmaması ve sonuçlarının yerinde ve zamanında kullanılmaması.
- Öğrencilerin rehberlik hizmetleri konusunda yeterince bilgilendirilip, gerekli bilincin kendilerine kazandırılmaması.

Okullarda bulunan rehber öğretmenler aldıkları teorik eğitimden memnun olduklarını ancak uygulama aşamasında ülkemiz şartlarında birçok sorunla karşılaştıklarını belirtmektedirler. Bu sorunları şu başlıklar altında toplayabiliriz (Abacı ve Öveç, 2008: 38):

- Öğrenci sayısının fazla olması, buna rağmen rehber öğretmen sayısının az olması. Hemen hemen her resmi kurumda bir rehber öğretmen görevini tek başına yürütmektedir. Bu da gerek bireysel danışma gerekse grupta danışmayı yetersiz kılmakta ve okuldaki öğrencilerin sadece belirli bir kısmı bu hizmetlerden faydalanabilmektedir.
- Gerek imkansızlıklar gerekse Psikolojik Danışmanlık ve Rehberliğin önemini iyi anlayamamaktan kaynaklanan yaklaşımlar sonucu yönetim bu faaliyetlere gereken ilgiyi gösterememektedir.
- Ailelerin bu hizmetlere ne kadar ilgili olduklarını ise ailelerin eğitim durumlarına bakarak öğrenebiliriz. Tahsilli anne-baba çocuklarını bilinçli bir şekilde okuldaki rehberlik faaliyetlerine yöneltirken, çoğu tahsilli olmayan ya da tahsil seviyesi düşük olan anne-babalar bu faaliyetlerden bihaber kalmaktadır.
- Uygulamada bir diğer zorluk ise rehber öğretmene ait bir çalışma odası ve faaliyetleri yürütmek için gerekli araç ve gereçlerin olmayışıdır.

- Rehber öğretmen ve sınıf öğretmenleriyle her zaman iyi diyaloglar kurulamaması bir engel teşkil etmektedir. Bu durum genelde bakış açılarında kaynaklanan sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Bazı yaşlı öğretmenler henüz yeni atanan rehber öğretmenlere kendi tabirleriyle “çömez ve lüzumsuz” sıfatını yakıştırarak küçük görmektedirler. Bu sebepten rehber öğretmenler görevlerini yerine getirmekte zorlanmaktadırlar.
- Görevine yeni atanan rehber öğretmenin karşılaştığı bir diğer sorun ise okulda kendini bekleyen “rehber öğretmen” ve “rehber uzman” kavramının henüz netleşmemiş olması sebebiyle kavram kargaşasının yaşanmasıdır. Bu durumda kendini öğretmenlere gereği gibi anlatamayan rehber öğretmen yetki ve sorumluluklarını yerine getirirken sıkıntıya düşmektedir.

BÖLÜM 2: TÜKENMİŞLİK (BURNOUT) SENDROMU

2.1. Tükenmişliğin Kavramsal Çerçevesi

Modern zamanların önemli fenomenlerinden biri olarak bilinen tükenmişlik (burnout) ilk olarak 1970’lerde Amerika’da, müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Ancak, Greene’in 1961 yılında yayınlamış olduğu, ruhsal çöküntü yaşamış ve hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işini terk edip Afrika ormanlarına kaçışını anlatan “Bir Tükenmişlik Olayı” orijinal adıyla “A Burnt- Out Case” isimli romanında da kendine yer bulan bu popüler kullanım, “Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizminin sönmesi” şeklinde tanımlanmıştır. Burada önemli olan nokta, tükenmişliğin araştırmacılar tarafından önemli bir çalışma konusu olmadan çok önce, hem uygulayıcılar hem de sosyal eleştirmenler tarafından, sosyal bir problem olarak öneminin anlaşılmış olmasıdır (Maslach ve diğ., 2001: 398).

Tükenmişlik, ilk başlarda hizmet sektöründe çalışan insanlar arasında görülen duygusal tükenme halini tanımlayan günlük konuşma diline ait bir terimken, Psikoloji literatürüne 1974’de Herbert Freudenberger’in “Journal of Social Issues”de yayınladığı bir makaleyle girmiştir (Leiter, 1991: 547).

Freudenberger (1974: 159) tükenmişliği “başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu” olarak tanımlamıştır.

Freudenberger’den sonra konuya ilişkin çalışmaları ve özellikle tükenmişliğe ilişkin geliştirdiği ölçek nedeniyle en fazla anılan teorisyen olan Maslach’a (2003: 189 akt. Arı ve Bal, 2008: 132) göre tükenmişlik, iş yerindeki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur.

Tükenmişlik kavramı; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Freudenberger (1974) tükenmişliğin sadece duygusal tükenmişlik boyutunu tanımlarken, Maslach ve Jackson (1981) literatürde tükenmişlik ile ilgili adı geçen üç boyutu ortaya koyan teorisyenler olarak yer almaktadırlar (Arı ve Bal, 2008: 133).

Uzun dönemli iş stresinin, tükenmişliğe yol açtığını söyleyen Maslach, tükenmişliği “profesyonel bir kişinin mesleğinin özgün anlamı ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması” biçiminde tanımlamıştır. Tükenmişliğin majör özellikleri enerji kaybı, motivasyon eksikliği, diğerlerine karşı negatif tutum ve aktif olarak diğerlerinden geri çekilmeyi içerir (Kaçmaz, 2005: 29).

Maslach ve Jackson tükenmişliğin tanımını yaparken duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı yetersizliğine ilişkin duyguları sınıfladıkları üç ayrı kategoriye ortaya koymuşlardır. Burada önemli olan, tükenmişliğin sürekli bir değişken olması ve bireylerin hep ya da hiç şeklinde sınıflandırılmamasıdır. Duygusal tükenme, çoğunlukla bireyde diğer insanlara yardım ederken istenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden ortaya çıkan bitkinlik durumunu ifade eder. İkinci boyut olan duyarsızlaşma, insanlara nesnelmiş gibi davranmayı ifade eder. Tükenmişliğin üçüncü boyutu ise, düşük kişisel başarı duygularıdır. Bu boyut, çabaların olumlu sonuçlar üretmede sürekli başarısız kaldığı durumları ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1986 akt. Girgin ve Baysal, 2005: 175).

Tükenmişliğin üç faktörlü yapısı pek çok araştırma ile desteklenmekte; ancak tükenmişliğin özünde “duygusal tükenme boyutunun bulunduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığının buna eşlik eden değişkenler olduğu ileri sürülmektedir (Ergin, 1992: 144).

Literatür incelendiğinde, tükenmişliğin psikolojik bir olgu olduğu görülmektedir. Tükenmişliğin ne olduğu ve tükenmişliğe nasıl çözüm üretileceği konusunda çok çeşitli görüşler bulunmasına rağmen, tükenmişliğin standart bir tanımı bulunmamaktadır. Bu nedenle, tükenmişliğin çeşitli biçimlerde tanımlandığı görülmektedir (Okutan, 2010: 70).

Tükenmişlik kavramının, alan yazınında çok farklı tanımlamaları vardır. Bununla birlikte birçok tanımda şu ortak noktalara rastlamak mümkündür: Tükenmişlik, insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde ve duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışan idealist ve insanlara hizmet verme yönünde yoğun isteğe sahip meslek elemanlarında görülür. Tükenmişlik; duygusal, zihinsel ve fiziksel yorgunluk tanımlarını ifade eden ve zaman içerisinde sinsice gelişen bir süreçtir (Çokluk, 2003: 111).

Dolan (1987: 3 akt. Gümüş, 2006: 58) tükenmişliği, kişisel kaynakların sona erdiği, normal günlük olaylar karşısında süregelen bir ümitsizlik ve negativizmin bulunduğu enerji tükenmesi şeklinde tanımlamıştır.

Maher'e göre tükenmişlik, "psikosomatik hastalığı, uykusuzluğu, iş ve müşterilere karşı negatif tutumu, işe gelmemeyi, alkol ya da ilaç kullanımını, suçluluğu, kötümserliği, ilgisizliği ve depresyonu içeren kompleks bir sendromdur" ve enerjinin bol kullanımı sonucu önemli düzeyde enerji eksikliği yaşanması şeklinde görülmektedir (Çam, 1995: 24).

Cherniss (1980'den akt. Izgar, 2001: 1) tükenmişliği, "insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki" diye tanımlar ve aşırı bağlılığın sonucu olarak ortaya çıkan bir rahatsızlık olarak görür.

Edelwich (1980: 14 akt. Akten, 2007: 26) tükenmişliği; "Başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp" şeklinde tanımlamıştır.

Perlman ve Hartman'a göre (1982) ise tükenmişlik, kronik duygusal strese verilen bir tepki olup, fiziksel veya duygusal tükenme, düşük iş üretimi ve hizmet verilene karşı duyarsızlaşma olmak üzere üç boyuta sahiptir.

Meslekten kişilerin mesleğin özgün anlamı ve amacından kopması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu ya da aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak kişinin kendini psikolojik olarak işinden geri çekmesi olarak tanımlanan tükenmişlik, daha çok doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir. Bu durum, sunulan hizmeti, hizmetin kalitesini doğrudan olumsuz yönde etkilemektedir. Yapılan çalışmalar tükenmenin iş kaybından aile içi ilişki sorunlarına, psikosomatik hastalıklardan alkol-madde-sigara kullanımına ve hatta uykusuzluk, depresyon gibi ruhsal hastalıklara kadar uzanan çok çeşitli ciddi sonuçları olduğunu göstermektedir. Bu nedenle son 20 yıldır, tükenme kavramı farklı iş alanlarında daha sıklıkla ele alınmaktadır (Kaçmaz, 2005: 29).

Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerde daha fazla görülmektedir. İnsanlarla çalışan profesyonellerde, insanlara karşı duyulan sorumluluğun, nesnelere

karşı duyulan sorumluluktan daha fazla olması nedeniyle, bu kişilerde tükenme riskinin daha yüksek olduğu çeşitli araştırmalarla ortaya konulmuştur (Ensarioğlu ve Tuzcuoğlu, 1995 akt. Ardiç ve Polatçı, 2009: 22).

Araştırmalarda tükenmişliğin bireysel boyutta yaşanan bir olgu olduğu, çalışma yaşamında farklı zamanlarda ortaya çıkan, süreklilik gösteren, olumsuz duygusal tepki özelliği taşıyan bir durum olduğu görülmektedir. Bu özellikleri ile tükenmişlik belli bir dinlenme sürecinden sonra kaybolan “geçici yorgunluk” durumundan farklılığını ortaya koymaktadır (Okutan, 2010: 72).

Her kişilik tükenmişlikten çabuk etkilenmez. Tükenmişlik daha çok dinamik, karizmatik ve hedefe kilitlenmiş bireyler tarafından yaşanır. Bu bireyler üstlendikleri işlere kendini adanmış ve bağlılık içinde bulunan bireylerdir. Bu bireyler için kendini adanmışlık ve bağlılık olumlu hayat kuvveti olarak kabul edilir. Enerjileri yüksektir ve bunun sonucunda başarılı olurlar (Freudenberger ve Richelson, 1980: 19 akt. Kepekçioğlu, 2009: 12).

Hayatın büyük bölümünü işkolik olarak geçiren ve çeşitli sebeplerle yoğun iş yükü altında yaşayan kişiler “tükenme” durumuyla karşı karşıya kalırlar. Böyle insanlar bazen yoğun olarak “hayat çekilmez” duygusunu yaşarlar (Baltaş ve Baltaş: 2008: 77).

Tükenme belirtisi, genellikle “çok başarılı” olmak için yoğun ve dolu bir programla çalışan, her çalışmada kendi üzerine düşenden fazlasını yapan ve sınırlarını tanımayan kişilerde görülür (Baltaş ve Baltaş: 2008: 77).

Araştırmacıların bazıları tükenmişliği uzun süreli stresle başa çıkamamanın bir sonucu olarak değerlendirmekte ve stresin tükenmişliğe dönüştüğünü ifade etmektedirler (Köse ve Gülöva, 2006: 255).

Tükenmişlik bir tür stres olarak kabul edilebilir. Strese benzer belirti ve etkilere sahiptir. Fakat tükenmişliği stresten ayıran özellik, tükenmişliğin çalışan ile karşısındaki kişi arasında olan sosyal ilişki kaynaklı olması (Güllüce, 2006: 5) ve stresin bir sonraki aşaması olarak karşımıza çıkmasıdır (Okutan, 2010: 73).

2.2. Tükenmişlik Modelleri

İnsan davranışlarının tanımlanmasının ve gruplandırılmasının zor olması ve kişilerin olumsuzluklarla başa çıkma düzeylerindeki farklılıklardan dolayı tükenmişliğin doğasını, nedenlerini ve ortaya çıkma sürecini açıklamak üzere farklı modeller önerilmiştir. Aşağıda bu modellerden; Cherniss Tükenmişlik Modeli, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Scott Meier Tükenmişlik Modeli, Susan ve Sheridan Tükenmişlik Modeli ve Leiter Tükenmişlik Modeli'ne literatürde sık rastlanan modeller olmaları nedeniyle yer verilecektir. Bu modellerden, Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli'nden ise en tanınmış, en yaygın kabul gören bir model olması ve bu araştırmada kullanılan ölçme aracının temelini oluşturması nedeni ile diğerlerinden daha ayrıntılı olarak bahsedilecektir.

Cherniss Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre, tükenmişlik; iş stresine bir tepki olarak başlayan ve psikolojik olarak işle ilişkiyi kesme ile sonlanan bir süreçtir. İş ortamındaki oryantasyon, iş yoğunluğu, müşteri ilişkileri, özerklik ve kurumsal hedefler gibi özellikler, belirli mesleki özelliklerle işe giren farklı talep ve destekleri beraberinde getiren bireylerle etkileşim içindedir. Bu faktörler hep birlikte değişik derecelerde yaşanan stres kaynaklarına neden olmaktadır. Bireyler bu stres kaynaklarıyla farklı şekillerde baş etmektedirler. Bazıları problemleri aktif olarak çözme yoluna giderken bazıları da olumsuz tutumlarını değiştirerek sorunla baş etmeyi tercih etmektedirler (Ok-Uğurluoğlu, 2002).

Gerek çevreden gelen gerekse bireyin kendisinin yarattığı talepler bireyin baş edebilme gücünü aşıyorsa stres oluşmaktadır. Bu durumda birey, stresle başa çıkmak için ilk olarak stres kaynağını ortadan kaldırmayı seçmektedir. Eğer başarılı olmazsa stresle başa çıkma tekniklerine başvurarak rahatlama yoluna gidebilir. Eğer yine birey başarılı olmazsa, bu kez duygusal yükünü azaltmak için işle olan psikolojik ilişkisini kesmektedir. Stresle başa çıkma teknikleri olumsuz durumun iyileşmesinde etkili olmuşsa, bireyde olumlu davranış değişikliği ortaya çıkar. Bu teknikler etkili olmamışsa, olumsuz tutum değişiklikleri görülmektedir (Ok-Uğurluoğlu, 2002).

Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre tükenmişlik; aşırı iş yoğunluğu, yetersiz ücret, mesai saatlerinin fazla olması, hizmet verilen kişilerden takdir görememe, kişisel idealler ve mevcut durum arasındaki büyük farklılıklar, bürokratik birtakım zorlamalar sonucunda ortaya çıkmaktadır (Özgen, 2007: 117).

Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli'ne göre tükenmişlik birbirini takip eden dört aşamada ortaya çıkmaktadır:

- 1. İdealist coşku:** Bu dönemde kişide enerji, umut ve beklenti düzeyi yüksektir.
- 2. Durgunlaşma:** Kişinin enerji düzeyi düşmeye başlar ve işi yavaşlatma düşünceleri ortaya çıkar.
- 3. Engellenme:** Kişi zaman ilerledikçe mesleğinin amaçlarını başarma gayretlerinin engellendiğini düşünür.
- 4. Apati (duyarsızlaşma, ilgisizleşme):** Artık ilgisizlik ve duyarsızlık kişinin her yerine yansır. İşe geç gelme, işten erken ayrılma, bazen işe gelmeme görünür (Çam, 1989).

Pines Tükenmişlik Modeli

Bu modelde tükenmişlik “bireyleri duygusal anlamda sürekli olarak tüketen ortamların bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu” olarak tanımlanmaktadır (Pines ve Aranson, 1988: 9). Bu modele göre tükenmişliğin üç boyutundan biri olan fiziksel bitkinlik; enerji azalması, kronik yorgunluk ve güçsüzlük ile karakterize edilmektedir. Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duygusal bitkinlik; çaresizlik, umutsuzluk, kapana kısılmış olma, aldanmışlık ve hayal kırıklığı gibi duyguları içermektedir. Modelin üçüncü boyutu olan zihinsel bitkinliğin nitelikleri; bireyin kendisine, yaptığı işe, diğer insanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar sergilemesi şeklinde sıralanmaktadır (Pines ve Aranson, 1988: 12-13).

Pines'e göre (1988) tükenmişliğin temel nedeni, bireyi sürekli duygusal baskı altında tutan iş ortamlarıdır. Modelde “motivasyon” önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Yüksek motivasyona sahip çalışanlar, iş yerinde kendilerine uygun motivasyon araçları (destek olma, ödüllendirme vs.) ile karşılaşmazlarsa tükenmişlik yaşayabilmektedirler.

Tükenmişliğin fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu şeklinde ifade edilmesinden hareketle, Pines ve Aranson (1988) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden sonra kullanılan en yaygın ikinci ölçek olarak kabul edilmektedir (Pines, 2003: 100).

Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman (1982), tükenmişlik çalışmalarını gözden geçirerek bir özet oluşturmuşlardır. Perlman ve Hartman (1982: 73 akt. Başören, 2005: 15) tükenmişliği üç boyutlu olarak kavramsallaştırmış ve ölçümlerin toplam bir puanla sonuçlanmadığını belirtmişlerdir.

Perlman ve Hartman (1982: 79 akt. Başören, 2005: 15-16) modeli, kişisel değişkenler ve bireyin çevresini yorumlayan bilişsel/algısal bir odağa sahiptir. Bu modele göre tükenmenin üç boyutu, stresin üç temel semptom kategorisini yansıtmaktadır. Bunlar:

1. Fiziksel semptomlar üzerinde odaklaşan fizyolojik boyut (fiziksel tükenme)
2. Tutum ve duygular üzerinde odaklaşan duygusal-bilişsel boyut (duygusal tükenme)
3. Semptomatik davranışlar üzerinde odaklaşan davranışsal boyuttur (duyarsızlaşma ve düşük iş verimi).

Model bireysel özellikler ile kurumsal/sosyal çevrenin tükenmenin etkisi ve algılanmasında önemli olduğunu göstermektedir. Stresi etkin ve etkin olmayan başa çıkma yolları etkilemektedir. Modelin dört aşaması bulunmaktadır.

Birinci aşama durumun strese iletkenliğini göstermektedir. Stresin oluşumunda iki temel durum mevcuttur. Bireyin beceri ve yetenekleri, algısal ve gerçek organizasyonel talepleri karşılamak için yetersiz olabilir ya da iş bireyin istek, ihtiyaç ve değerleri ile örtüşmeyebilir. Başka bir deyişle stres, birey ve iş çevresi arasındaki uyumsuzluk veya çelişki olması durumunda oluşmaktadır. İkinci aşama bireyin algıladığı stres düzeyini içermektedir. Strese yol açan birçok durum, bireyin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanır. Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçiş, rol ve organizasyonel değişkenlere olduğu kadar, bireyin geçmişi ve kişiliğine de dayanmaktadır. Üçüncü aşama, strese verilen üç temel tepki kategorisini içerirken, dördüncü aşama da stresin sonuçlarını temsil etmektedir.

Scott Meier Tükenmişlik Modeli

Bu modele göre tükenmişlik; işgörenin işinde anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya kişisel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum şeklinde ifade edilmektedir. Bu model üç boyuttan oluşmaktadır (Sarıkaya, 2007: 37 akt. Altay, 2009: 5):

Düşük ödül veya ceza beklentisinin yüksek olması: İşgören yaptığı işle ilgili geçmiş deneyimlerinden yola çıkarak düşük ödül veya ceza beklentisine kapılmakta, bu durum da onu tükenmişliğe sürüklemektedir.

Kontrol edilebilir yaşantı beklentisinin az olması: Bu beklenti dolayısıyla işgören özellikle cezadan kaçınması gereken durumlarda çaresizlik yaşamaktadır. Ödül ve cezanın dış güçler aracılığıyla gerçekleşeceğine, dolayısıyla kişisel çaba ve davranışların önemini kalmadığına inanmaktadır.

Kişisel yeterlilik duygusunun az olması: İşgörenin kontrol için gerekli davranışları sergilemede kişisel olarak kendisini yetersiz görmesi tükenmişliğe neden olmaktadır.

Susan ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Bu tükenmişlik modeli Ericson'un kişilik gelişimi kuramını temel alarak tükenmişliği dört aşamalı gelişimsel bir şemayla açıklamaktadır. Bu dört aşama aşağıdaki gibidir (Baysal,1995: 23 akt. Besler, 2006: 32):

1. Kimlik ve rol karmaşası aşaması: Mesleksi gelişme ile ilgili konuların aktif olarak dikkate alınması, lise son sınıf ve üniversitelerin ilk yıllarında başlamaktadır. Ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışma, bir meslek seçimi üzerinde ağırlık kazanır.

2. Yeterlilik ve yetersizlik aşaması: Kişinin içindeki kimlik süreci, işinde bir yeterlilik duygusu edinmesiyle son bulur. Buna çıraklık dönemi adı verilir. Bu süreç içinde aday, insanların gözünde profesyonel bir kimlik geliştirir ve bununla ilgili duyulan anksiyetenin çoğu azalır.

3. Verimlilik ve durgunluk aşaması: Çıraklığı tamamlayan birey artık bir kariyere başlar. Burada ilk kararlar bir yer ve stil seçmeyi içerir. Parasal ve kişisel stabilite

sağlanır. Bu aşamada belli bazı bağlantılardan vazgeçme ve kişisel ve mesleki yaşamı dengeleme gereksinimi ortaya çıkabilir.

4. Yeniden oluşturma ve hayal kırıklığı aşaması: Bu dönemde meslekten memnuniyetsizlik yaşanmaktadır. Çalışanlara her şey tekrar tekrar yapılmış gibi gelebilir. Mesleki görevlerin yerine getirilmesinde çok az bir yenilik hissedilir. Klasik bir orta yaş krizi açıktır, incinebilirlik ve ölüm korkusu duyguları ortaya çıkabilir.

Leiter Tükenmişlik Modeli

Bu model (Leiter, 1991 akt. Okutan, 2010: 76) Maslach Tükenmişlik Modeli'ni temel almakla birlikte bu modele ek olarak iki koşula dayanmaktadır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile tanımlanan tükenmişliğin üç bileşeni, iş saatleri dışındaki diğer zamanları da etkiler düşüncesi birinci koşulu; üç bileşenin, çevresel koşullar, farklı kişilik özellikleri ile farklı ilişkilere sahip olduğu düşüncesi ise ikinci koşulu oluşturur. Modelin ana fikrini duygusal tükenmişlik oluşturur. Çalışanlar işte var olan stres kaynakları ve isteklere daha duyarlı olduğundan, öncelikle duygusal tükenmişliğin geliştiği varsayılmaktadır.

Literatüre bakıldığında; şimdiye kadar gözden geçirilen bu modellerin dışında, farklı araştırmacılar tarafından geliştirilmiş birçok farklı tükenmişlik modeli bulunmaktadır. Lee ve Ashford'un tükenmişlik modeli, Golombiewski ve Munzenrider'in tükenmişlik modeli, Gaines ve Jermier tükenmişlik modeli bu modeller arasında sayılmaktadır. Ancak söz konusu bu modeller diğer modellerle benzerlikler gösterdiğinden burada ayrıca ele alınmamıştır.

2.2.1. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach tükenmişliği “işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” olarak tanımlamıştır (Maslach ve diğ., 2001: 399).

Maslach, tükenmişliği şu şekilde düzeylere ayırmıştır (Çam, 1995: 25):

1. Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi
2. İş ve hastalardan soğuma, uzaklaşma şeklinde psikolojik yorgunluk
3. Kendi kendinden şüphelenmeyi içeren ruhsal (spiritual) yorgunluk

Maslach Tükenmişlik Modeli’nde yer alan üç boyut şu şekilde açıklanmaktadır:

2.2.1.1. Duygusal Tükenme: Kişi duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmesiyle birlikte duygusal bir yorgunluk yaşar ve çalıştığı kurumda hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür. Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. Dolayısıyla işe gitmeme, iş yerine saatinde gelmeme, psikosomatik şikayetler nedeniyle iş devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından verimsiz bir durum ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenme tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve “bireylerin işlerinde yorulmalarını ve yıpranmalarını (Akçamete ve diğ., 2001), duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı” ifade etmektedir (Maslach ve diğ., 2001: 402).

Duygusal tükenme, duygusal olarak bireyin başka insanlarla aşırı uzun süreli etkileşimiyle tüketilmiş olma duygularına işaret eder (Maslach ve Jackson, 1984; Maslach, 1986). Duygusal kaynakları tükendikçe kişi, artık kendini başkalarına daha fazla veremeyeceğini düşünür. Bir meslek adamının söylediği gibi, “Yardım etmek istemediğimden değil, yardım edemediğimden, merhamet (şefkat) etmekten yorulmuş gibiyim.” (Maslach, 1986).

Duygusal tükenmenin, tükenmişliğin ilk ve ana evresini oluşturduğu kabul edilmektedir. Bu durum tam olarak kişinin psikolojik düzeyde duygusal kaynaklarının azaldığını ve

bunun artan şekilde devam ettiğini hissettiği anı ifade eder (Akçamete ve diğ., 2001: 2-3).

2.2.1.2. Duyarsızlaşma: Çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranması, küçültücü sözler sarf etmesi, umursamaz, alaycı bir tutum sergilemeleridir. Aslında bu davranışların altında bir yabancılaşma duygusu ve savunma mekanizması yatmaktadır. Yani duyarsızlaşma; tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte ve müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Maslach ve diğ., 2001: 403).

Bu boyutta özellikle, hizmet verilen bireylere karşı tutumlarda ve tepkilerde olumsuz değişme vardır. Buna çoğunlukla sinirlilik ve işe ilişkin idealizm kaybı eşlik eder (Çokluk, 2003: 112).

Daley (1979: 375 akt. Arı ve Bal 2008: 133-134) spesifik olarak sosyal hizmet uzmanlarından söz etse de, tükenmişlik yaşayan bireylerin bazı özelliklerini sıralamaktadır. Buna göre, tükenmişlik yaşayan bireyler hizmet ettikleri kişilerle kendi özel yaşamları arasına katı bir sınır çizmekte, örneğin ev ortamlarında işleri hakkında kesinlikle konuşmamakta ve yine hizmet ettikleri kişilerle aralarına fiziksel bir mesafe koymak amacıyla mümkün olduğunca bu kişilerle diyalog kurmaktan kaçınmaktadırlar.

Maslach'a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu en sorunlu boyut olarak nitelendirilmektedir (Garden, 1987: 545).

2.2.1.3. Kişisel Başarısızlık: Kişisel başarısızlık, kişinin işindeki yeterlilik ve başarı duygularını tanımlar. Bireyin başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da negatif düşünmesine yol açar. Kişi, bu düşünce ve yanlış davranışları nedeniyle kendini suçlu hisseder. Kendisi hakkında "başarısız" hükmünü verir. Bu durumda tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkar, işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tür kişiler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar. Bunun sonucunda ise kişi kendine olan saygısını kaybedip, depresyona girebilir (Dursun, 2000: 17).

Tükenmişliğin bu boyutunda; kişi insanlarla çalışmalarındaki kişisel başarısını negatif değerlendirir. Bu da daha uç (aşırı) başarısızlık ve yetersizlik duygularına, özsaygı kaybına ve hatta depresyona dönüşebilir. Çalışanlar, kendilerini mutsuz ve mesleklerinde doyumsuz hissederler (Cordes ve Dougherty, 1993; Maslach, 1986). Maslach ve Jackson (1986)'a göre düşük kişisel başarı safhasında mesleğin işlevsellik düzeyinde düşüş meydana gelir (Iacovides ve diğ., 2003). Depresyon, düşük moral, insanlardan uzaklaşma, azalan verimlilik, baskıyla başa çıkamama, başarısızlık hissi ve kendine güvenin zayıflığı kişisel başarısızlığın özelliklerindedir (Hock, 1988). İnsanlar, çabalarının olumlu sonuçlar üretmede sürekli başarısız hale geldiği durumlarda, stres ve depresyon belirtisi geliştirirler; davranışlarının bir fark yaratmadığına inandıklarında çabalamayı bırakırlar (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986).

2.3. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik sendromu fiziksel, duygusal ve zihinsel bulgu ve belirtileri içerir. Fiziksel tükenmişlik belirtileri; kronik yorgunluk, güçsüzlük, enerji kaybı, baş ağrıları, bulantı, kramplar, bel ağrısı, uyku bozuklukları gibi değişik sorun ve yakınmaları içerir. Duygusal tükenmişlik bulguları, depresif duygulanım, kendini desteksiz ve güvensiz hissetme, ümitsizlik, evde gerginliğin artışı, kızgınlık, huzursuzluk, mutsuzluk gibi negatif duygulanımlarda artış, nezaket, saygı ve dostluk gibi olumlu duygulanımlarda azalma içermektedir. Zihinsel tükenmişlik bulguları doyumsuzluk, kendine, işine ve genel olarak yaşama karşı olumsuz tutumları kapsar. Tükenmişlik sendromu ilerledikçe işi önemsememe ve işi bırakma gibi davranışlar görülür (Girgin ve Baysal, 2005: 174-175).

Fiziksel belirtiler arasında; mide ağrıları, bazen kusma, cinsel istekte azalma ve bağışıklık sisteminde düşme sonucu daha sık ve kolay hastalanma yer alır. Duygusal belirtileri ise, isteksizlik, alınganlık, kırılabilirlik, tahammülsüzlük, çaresizlik, kapana kısılmışlık hissi, yalnızlık ve yabancılaşma hissidir. Zihinsel boyuttaki belirtiler daha çok umutsuzluk, kendine ve hayata dair olumsuz inanç, düşünce ve beklentiler, yetersizlik ve çaresizlik etrafında yapılır. Dikkat ve konsantrasyon güçlükleri gözlenebilir. Bazen karar vermekte zorluk bazen de ani ve fevri kararlar verme eğilimi dikkat çekicidir (Altekin, 2010 <http://www.dokudanismanlik.com>, 23.03. 2010).

Tükenmişliğin belirtileri araştırıldığında, çok çeşitli belirtilerle ortaya çıktığı görülmüştür. Belirtilerin çok çeşitliliği tükenmişliğin sinsi bir süreç oluşu, yansımalarının bireylerdeki çeşitlilik kadar farklı varyasyona yayılabileceği yönündeki görüşlerle ilişkili olduğu ileri sürülmüştür. Tükenmişlik ile ilgili literatüre dayanarak belirtiler şu şekilde sıralanabilir (Çam, 1995: 17-19):

Fiziksel belirtiler; kolay kolay geçmeyen soğuk algınlığı ve gripler, kilo kaybı, uyuşukluk, deri şikayetleri, yüksek kolesterol, koroner kalp rahatsızlığı insidansının artışı. Davranışsal belirtiler; çabuk öfkelenme, ani irritasyon ve engellenme belirtileri, apati ve negativizm gösterme, iş doyumsuzluğu, işe geç gelmeler, gelmemeler, ilaç (özellikle trankilizan) alkol ve tütün vs. almaya eğilim ya da alımda artma, teslimiyet, yansıtma, örgütlemeye yetersizlik, rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık (konfüzyon), bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma.

Davranışsal belirtiler fiziksel ve psikolojik belirtilere göre başkaları tarafından daha kolay gözlenebilen tükenmişlik belirtileridir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

Bu gibi belirtiler nedeniyle hiçbir şekilde huzur bulamayan, yaptığı hiçbir şeyden zevk alamayan görev aldığı işlerde tutunamayıp bir işten diğerine atlamayı alışkanlık haline getiren birey, karşılaştığı sorunları unutabilmek için kendisini farklı alanlara yoğunlaştırır. Bunlar; çok fazla yemek yeme, sağlığını tehdit edecek kadar çok çay ve kahve tüketimi, alkolik oluncaya kadar alkol tüketimi şeklinde sıralanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

Maslach bireysel düzeyde tükenmişliğin belirtilerini müşterilere sunulan hizmetin niteliğinde bozulma, duygusal anlamda tükenmişlikten söz etme, hizmet verilenlere karşı olumlu duyguların, sempatinin ve saygının azalması, karşı nefret duyguları ve insancıl olmayan algılamamanın gelişimi, hizmet verilenlerle alay etme, alkol ve hap kullanımında artış, kendisinden kötü biri olarak bahsetme ve bu durumdan rahatsız olma, evlilik ve aile içi çatışmalarda artış olarak sıralamaktadır. Daley; işte etkililiğin azalması, artan çabaların başarısızlıkla sonuçlanması, nefret duyguları ile dolu olma, hizmet sunulan bireyleri birer insan olarak algılamaktan çok birer durum olarak algılama şeklinde ifade etmiştir (Jones, 1981 akt. Çokluk, 2003: 114-115).

Örgütsel düzeyde tükenmişlik belirtileri ise; Maslach ve Daley'e göre müşterilere sunulan hizmetlerin niteliğinde bozulma, düşük moral, iş devamsızlığı, yüksek düzeyde verimsizlik, hastalık oranlarında ve kazalarda artış vb. şekilde sıralanmaktadır (Jones, 1981 akt. Çokluk, 2003: 115).

Freundenberger ve Richelson'a (1981: 43 akt. Ardıç ve Polatçı, 2009: 30) göre, tükenmişlik yaşayan insanlar genellikle iş hayatlarının ilk yıllarında yetenekli, kendisine güvenen, enerjik, işe karşı hevesli, fazla mesaiye kalan, uykusuzluklarına rağmen yüksek performans gösteren bireylerdir. Zaman içinde ortaya çıkan bazı nedenlerle bu bireylerin metabolizmaları düzenli çalışmamaya başlamakta, bu ise onların enerjisini tüketmektedir. Bireylerin işlerine ve çevrelerine yansıttıkları enerjilerinin tükenmesi, onların fiziksel açıdan ciddi sorunlar yaşamalarına neden olabilmektedir.

Psikolojik belirtiler, tükenmişlik yaşayan kişilerde görülebilecek diğer belirtilere oranla daha az belirgindir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30).

Tükenmişlik yaşayan kişiler normalde çalıştığı işletmeye karşı değildirler. Bunun tam tersine gittikçe artan başarısız sonuçlar elde etseler de bu kişilerin sık sık eve iş götördükleri ve iş yerinde geç vakitlere kadar kaldıkları görülmektedir. Bir işletmede çalışan bir kişinin tükenmişlik yaşadığının ilk işareti, kişinin daha zor ve daha uzun çalışmasına rağmen, gerçekte daha az başarılı oluyor gibi görünmesidir (Freundenberger, 1977: 26).

Tükenmişliğin belirtileri zamanında fark edilip önlem alınmadığında, belirtilerin şiddetinde artmalar meydana gelmektedir. İlk zamanlar sadece baş ağrısı, özgüvende azalma ve çabuk öfkelenme olarak gözlenen belirtiler zamanla daha zararlı ve yıkıcı belirtilere dönüşmekte, hatta zaman zaman intiharla bile sonuçlanmaktadır (Koyuncu, 2001).

İşi bırakan çalışan sayısının artması, hastalar ve yakınlarının verilen hizmete yönelik şikayetlerinin artması ile hizmet kalitesinin bozulması, çalışanın işten uzak kalma süresinin artması, kurum çalışanlarında duygusal ve fiziksel sorunların artması, çalışma ekibi içinde iletişim ve ilişkilerde uyumla ilgili zorluklar yaşanması, yapıcı eleştirilerin, yeniliklerin, üretken ve yaratıcı çabaların etkisiz kalması, demokratik ve işbirlikçi olmayan, hiyerarşik, merkeziyetçi bir yönetim anlayışının olması, ödüllendirme

araçlarının eksikliği, güvensizlik ve çalışanların mesleki gelecek ve ilerlemeleri konusunda belirsizlik yaşamaları, tükenmişliğin organizasyonel belirtileri arasında sayılabilir (Kaçmaz, 2005: 30).

Tükenmişlik ve stres literatürü incelendiğinde, tükenmişlik belirtilerinin bir kısmının stres belirtisi olarak da ele alındığı görülmektedir. Ancak bunlar benzer olmakla beraber tükenmişlik ve stres belirtileri birbirinden farklılık göstermektedir. Aşırı ve uzun süren stres vücudun fizyolojik işlevini değiştirir. Eğer yeterli baş etme becerileri kazanılamazsa, fiziksel ya da psikolojik rahatsızlıklara ve hatta tükenmişliğe yol açabilmektedir. Tükenmişlik stresin belirtisi değil, iyi yönetilememiş iş stresinin sonucudur (Babaoğlu, 2006: 1-2).

Tükenmişlik sorunu olduğunu gösterebilecek belirti ve bulgular, tükenmişliği ortaya çıkartıcı ya da ilerletici olduğu kadar tükenmişliğin sonuçlarını da göstermektedir. Tükenmişliğin belirtilerini görmek, işin olumlu tarafını oluşturmaktadır. İşletmelerde iyi performans gösteren, iyimser ve verimli çalışanlar normal davranışlarından önemli ölçüde farklılık gösterirler. İşletmeler çalışanlarının tükenmişlik belirtilerinin farkına vararak hemen harekete geçmeli, gerekli önlemleri almalı ve çalışanları tükenmişlikten koruyabilmelidirler (Okutan, 2010: 86).

2.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Günümüzde çalışma hayatında sıklıkla gözlemleyebileceğimiz bir olgu haline gelen tükenmişliğin yaşanmasına neden olan birçok faktör sıralanabilmektedir. Bu faktörlerden bazıları bireylerin kendilerinden kaynaklanan bireysel faktörler, bazıları da bireyin dışında gerçekleşen örgütsel (çevresel) faktörlerdir.

Tükenmişliğe etki eden bu faktörler öncelikle bireysel faktörler, ardından örgütsel (çevresel) faktörler olmak üzere aşağıda açıklanmıştır.

2.4.1. Bireysel Faktörler

Araştırmalar bireysel faktörlerin tükenmişlik üzerinde önemli rol oynadığını göstermektedir. Bireysel faktörler kişinin, tükenmişliğe yol açan örgütsel kaynaklı sebeplerden etkilenmesini hem azaltıcı hem de güçlendirici bir duruma sahiptir.

Yapılan araştırmalar yaş, cinsiyet, medeni durum, iş deneyimi ve eğitim düzeyi gibi demografik özelliklerle, işe karşı aşırı ilgi, beklenti düzeyi, kişilik yapısı gibi birçok kişisel faktörün tükenmişliğe neden olduğunu ortaya koymaktadır.

2.4.1.1. Yaş: Tükenmişlik düzeyi ve yaş arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Tükenmişlik düzeyinin, çoğunlukla genç çalışanlar arasında yaşlı çalışanlara oranla daha yüksek olduğu ifade edilmektedir. Burada yaşın etkisi ile bireylerin daha olgun, dengeli ve tükenmişliğe karşı dirençli oldukları anlaşılmaktadır. Yaş, duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutu ile ilişkilidir. Genç ve tecrbesizler duygusal tükenmeye karşı daha dayanıksız olmaktadır (Aksoy, 2007: 38).

Genç yaşta iş hayatına atılan işçiler tükenmişlikle mücadelede yetersiz kalırlarsa işlerinden kolaylıkla ayrılabilirler. Oysa ileri yaşlardaki işçiler, geçmiş hayatlarında tükenmişlikle mücadelede başarı ve direnç kazanmışlardır. Dolayısıyla yaşlı çalışanların genç meslektaşlarına kıyasla daha az tükenmişliğe yakalanmaları sürpriz değildir. İlerleyen yaşlarda görülen tükenmişliğin çok ciddi negatif etkileri olabileceği saptanmıştır (Cherniss, 1995: 11).

Öğretmenler üzerinde yapılan bir araştırmada yaş değişkeninin özellikle duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı bir farklılığa yol açtığı tespit edilmiştir (DeRobbio, 1995 akt. Izgar, 2001: 53). Dolunay (2002) da yapmış olduğu araştırmada yaş değişkeni ile tükenmişlik düzeyi arasında ters orantılı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Yaşın artışıyla birlikte duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığını, kişisel başarı hissini ise yükseldiğini tespit etmiştir. Izgar'ın (2001) okul yöneticileri üzerinde yaptığı araştırmasında yaş değişkenine bağlı olarak duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşma olmadığı, ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaştığı ortaya koyulmuştur. Buna göre yaş ile tükenmişlik düzeyi arasında ters orantılı bir ilişki mevcuttur.

Yaş değişkeni ile ilgili olarak yukarıda ifade edilenlerin aksine yaş ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koyan araştırma bulguları da mevcuttur (Sermon 1994; Hipps ve Malpin, 1991 akt. Izgar, 2001: 55-56).

Friedman ve Lotan (1985), tükenmişlik düzeyinin yaş ve deneyim ile birlikte artmakta olduğunu, özellikle 41-45 yaşlarına ulaşıldıktan sonra tekrar gerilediğini belirtmişlerdir.

Yaş ilerledikçe ve deneyim kazandıkça tükenmişlikle başa çıkma becerileri kazanan işgörenin yaşadığı tükenmişlik de azalmaktadır. Erken yaşlarda karşılaşılan tükenmişlik işgöreni işten ayrılmaya zorlamaktadır (Friedman ve Lotan, 1985 akt. Seğmenli, 2001: 21).

Örmen (1993) banka yöneticileri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında yöneticilerin tükenmişliklerini yaşlara göre de incelemiş, 30 yaş altı banka yöneticilerinde orta düzeyde görülen tükenmişliğin yaş ilerledikçe azaldığını, 51 yaş ve üzeri yaş grubunda neredeyse ortadan kalktığını ortaya koymuştur (Izgar, 2001: 12).

Pirjo ve Seppo (1999) çalışma yaşamının tükenmişlik üzerindeki etkisini inceledikleri perakende, ticaret ve metal endüstrisinde görevli 2599 kişi üzerinde yaptıkları araştırmalarında yaşın tükenmişlikle ters ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Çalışmada 35 yaşın altındaki kişilerin diğer yaş gruplarından daha fazla duygusal tükenmişlik semptomları gösterdiği görülmüştür (Demirkol, 2006: 62).

2.4.1.2. Cinsiyet: Tükenmişliğin cinsiyet kökenli kaynakları üzerine birçok araştırma yapılmıştır. Schwab ve Iwanicki (1982) gibi araştırmacılar tükenmişliğin erkekler arasında daha yaygın olduğunu rapor ederlerken; Calabrese ve Anderson (1986), Etzion ve Pines (1986), Farber ve Heifetz (1981), Thompson (1980) gibi diğerleri kadınlarda daha yüksek oranda tükenmişliğe rastladıklarını bildirmişlerdir. Kahill (1986), Kalekin ve Fishman (1986), Lemkau, Rafferty, Purdy ve Rudisill (1987); erkek ve kadınların tükenmişlik düzeyleri arasında fark olmadığını ileri sürmüşlerdir (Güllüce, 2006: 25).

Sonuçlardaki bu çeşitlilik, biyolojik farklılıkların tükenmişlik üzerinde bir rol oynamadığını göstermektedir. Gerçekten de son araştırmalar biyolojik farklılıklardan ziyade maskülen ve feminen karakterlerin oluşumundan meydana gelen duygusal davranışların tükenmişlik üzerinde rol oynadığını ortaya çıkarmıştır. Maskülen tarafı ağır basan bir kişiliğin tükenmişliğe yakalanma ihtimalinin feminen tarafı ağır basan veya duygusal yönü dengede olanlara nazaran daha az olduğu görüşü yaygın kabul görmektedir (Güllüce, 2006: 25).

Cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik arasındaki ilişki, yapılan bir kısım araştırmada genel itibariyle kadınların tükenmişlik düzeylerinin erkeklerden daha fazla olduğunu göstermektedir (Örmen, 1993; Kelly, 1994 akt. Seğmenli, 2001: 19; Ergin, 1992).

Tükenmişlik düzeyinde görülen farklılık, özellikle duygusal tükenmişlik alt boyutunda belirginleşmektedir. Girgin'in (1995) ilkokul öğretmenleri üzerinde yaptığı araştırmasında, erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma puanları kadın öğretmenlerinkinden daha yüksek bulunmuştur. Ergin (1992) doktor ve hemşireler üzerinde yaptığı araştırmasında erkeklerde kişisel başarı duygusunun kadınlardan daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Bütün bunlara karşın Tümkaya (1996) öğretmenler üzerinde yaptığı bir araştırmasında erkeklerde tükenmişlik düzeyinin kadınlardan daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Cinsiyet değişkeni ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koyan araştırma bulguları da mevcuttur (Harran ve diğerleri, 1998 akt. Seğmenli, 2001: 20).

Kadınlar ve erkekler tükenmişlik sendromunda birbirine benzer bir deneyim yaşarlar ama birtakım farklılıklar vardır. Kadınlar duygusal tükenmeye daha yatkındırlar ve bunu erkeklerden daha yoğun yaşarlar. Erkekler ise duyarsızlaşmaya yatkındırlar ve birlikte çalıştıkları insanlara karşı daha katıdırlar. Kadınlar erkeklere göre duygusal etkilenmeye daha yatkındırlar. Bu da duygusal tükenme riskini artırır. Erkeklerde ise böyle bir eğilim daha azdır. Bu da duyarsızlaşma için bir risktir (Dolu, 1997: 11-12).

2.4.1.3. Medeni Durum: Yapılan araştırmalara bakıldığında medeni durum ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koyan bulgulara rastlanmaktadır. Genel itibariyle bekarlarda, evlilere oranla daha yüksek düzeyde tükenme görülmüştür (Lee ve Ashforth, 1993; Özer, 1998: 42). Sucuoğlu ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve toplam tükenmişlikte bekarların evlilerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya çıkmıştır (Sucuoğlu ve diğ., 1996). Ergin'in (1992) doktor ve hemşireler üzerinde yaptığı araştırmasında; hemşirelerde duyarsızlaşma, doktorlarda ise hem duyarsızlaşma hem de duygusal tükenme bekarlarda evlilerden daha fazla bulunmuştur (Ergin, 1992). Gold ve arkadaşları (1991), öğretmenlerde medeni durumun tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu ve evli olan kadın öğretmenlerin kendilerini daha başarılı hissederek daha az duygusal tükenmişlik yaşadıklarını gözlemlemiştir (Gold ve diğ., 1991 akt. Akçamete ve diğ., 2001: 63). Maslach ve Jackson (1985) evli bireylerin bekarlara göre anlamlı bir şekilde daha az tükenmişlik düzeyine sahip olduklarını, ancak bu iki grup arasındaki farkın az olduğunu ve bu farkın nadiren istatistiksel olarak anlamlı bir fark ortaya

koyduğunu belirtmişlerdir. Az da olsa evlilerde tükenmişlik düzeyinin düşük olmasını Schwab ve Iwanicki (1982), eşlerden gelen sosyal ve psikolojik desteğin tükenmişlik düzeyini düşürmesine bağlamışlardır (Schwab ve Iwanicki, 1982 akt. Akçamete ve diğ., 2001: 63).

Aryee'nin Singapur'da yaptığı araştırmasında ise tükenmişliğin evli kadınlarda evli erkeklerden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Araştırmacı bu farklılığı Doğu toplumlarında Batı toplumlarına göre kadınlara daha çok sorumluluk yükleyen katı bir cinsiyet rolleri sistemi bulunmasına ve erkeklerin olumsuz bir sonuç olan tükenmişliği yaşadıklarını ifade etmekten çekinmelerine bağlamıştır (Torun, 1995: 15).

Yapılan araştırmalar bekarların, evlilere göre daha çok tükenmişlik problemleriyle karşı karşıya kaldıklarını göstermiştir (Maslach, 1982: 52 akt. Güllüce, 2006: 33). Boşanmış kişiler ise bu iki grup arasında yer almaktadır. Yine Maslach'ın araştırmalarında, çocuksuz ailelerin daha büyük risk yaşadığı ortaya çıkmıştır.

Aile sahibi çalışanların tükenmişliğe daha dayanıklı olmasının arkasındaki birkaç neden şöyle sıralanabilir: Öncelikle evlilerin kişilikleri daha dengeli, kararlı ve psikolojik yönden daha olgun bir yapıya oturmaktadır. İkincisi, bir eş ve çocuklarla ilgilenmek kişiyi daha tecrübeli bir duruma getirmektedir. Üçüncüsü ise, aile üyelerinin sevgi ve desteği çalışana, işin duygusal talepleriyle başa çıkmasında yardımcı olmaktadır. Evlilik iş güvenliği, ücret, kazanç gibi konularda daha gerçekçi ve daha dikkatli adımlar atılmasını sağlamaktadır. Ayrıca ailenin takdir ve beğenisi, kişinin müşteri ve meslektaşlarından beklediği desteği azaltmaktadır (Güllüce, 2006: 33).

2.4.1.4. İş Deneyimi ve Eğitim Düzeyi: Araştırmalarda eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların, eğitim seviyesi düşük olanlara göre tükenme düzeyleri yüksek bulunmuştur. Burada eğitim düzeyleri yüksek olanların iş ortamında aldıkları sorumluluğun fazla olması ve iş ile ilgili beklentilerinin daha yüksek olması gibi faktörler etkili olabilmektedir (Maslach ve diğ., 2001).

Daha fazla eğitim alan kişilerin hayatta yapmak istedikleri ve beklentileri daha fazladır. Fazla idealist ve büyük amaçlara sahip olabilirler. Bununla birlikte işteki rolleri için hazır değildirler. Gerçeklik ve idealleri arasındaki bu çatışma hayal kırıklığı ve tükenmişlikle sonuçlanabilir (Dolu, 1997: 12-13).

Tümkiye'nin (1996), öğretmenler üzerinde yapmış olduğu araştırma bulgularında, eğitim düzeyi arttıkça olumsuz stres tepkilerinin azalmakta olduğu belirtilmiştir. Cannolly ve Sanders (1986), öğretmenler üzerinde yaptıkları araştırmalarında duyarsızlaşma ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir (Cannolly ve Sanders 1986 akt. Baykoçak, 2002: 30). Bütün bunlara karşın, eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koyan araştırmalar da vardır (Çam, 1989; Aydın, 2002; Corkey, 1994 akt. Izgar, 2001: 52).

Yapılan araştırmalar iş deneyimi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. İş deneyimi birkaç yıl olanların, beş yıl ve daha fazla olanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür (Lee ve Ashforth, 1993 akt. Özer, 1998). Ergin (1992), hemşire ve doktorlar üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, çalışma süresi arttıkça hemşire ve doktorların daha az tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır. Girgin (1995), ilkökul öğretmenleri üzerinde yaptığı bir çalışmada çalışılan yıl miktarı arttıkça duyarsızlaşmanın azaldığını ve mesleki başarının yükseldiğini belirtmiştir. Ayrıca aynı kurumda hizmet verme yılı ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Izgar (2001), okul yöneticileri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, iş deneyimi ile tükenmişlik arasında ters orantılı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Yani mesleki kıdem arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığı sonucuna varılmıştır. Bütün bu bulgulara karşın, iş deneyiminin artmasıyla tükenmişlik düzeyinin arttığını gösteren araştırma bulguları da mevcuttur (Corkey 1994, akt. Izgar, 2001: 52). Cannolly ve Sanders'in (1986) yaptıkları araştırmada tecrübeli öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya konmuştur (Cannolly ve Sanders akt. Baykoçak, 2002: 30). Ayrıca iş deneyimi ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koyan araştırma bulgularına da rastlanmaktadır. Üstün (1995), hemşireler üzerinde yaptığı araştırmasında deneyimin tükenmeyi etkilemediği sonucuna varmıştır. Brisse ve arkadaşları (1988), deneyimin tükenmişlikte zayıf bir etken olduğunu belirtmişlerdir (Brisse ve diğ., akt. Seğmenli, 2001: 21).

2.4.1.5. İşe Karşı Aşırı İlgi (İşkoliklik): Araştırmacılar yaptıkları işkoliklik tanımlarında işkoliklerin çalışma dışındaki faaliyetlere çok az zaman ayırdıklarını,

işkoliklik ile stres, psikolojik ve fiziksel sağlık problemleri arasında pozitif bir ilişki bulunduğunu belirtmişlerdir (Okutan, 2010: 91)

Pines (1986) kendini işe en çok adayanların daha şiddetli bir biçimde tükenmişliğe eğilimli olduğuna dikkat çekmekte ve tükenmişliğin varoluşsal olduğunu ifade etmektedir (Iacovides ve diğ., 2003).

Sanıldığı gibi aksine işi konusunda çok hassas, işine aşık olan kişiler tükenmişlik sendromuna daha çok yakalanma potansiyeline sahiptirler. Bu ilk başta paradoks olarak görülebilir. Hırslı ve çok çalışmanın yükselmeye eşit anlama geldiğini düşünen yöneticiler bir süre sonra işten başka bir şey düşünmez hale gelirler. Harcadıkları bu yoğun efor ne yazık ki yöneticileri duygusal tükenmeye, aşırı hırsları ise insanlara karşı duyarsızlaşmaya sevk etmektedir (Güllüce, 2006: 34).

2.4.1.6. Beklenti Düzeyi: Bireylerin beklenti düzeyleri de tükenmişlik üzerinde etkili bir faktördür. Gerçekçi bir beklenti düzeyine sahip olmak; insanların kendileri hakkında yeterince bilgi sahibi olmaları, başka bir deyişle kendilerini iyi tanımaları ve çevrenin onlara sunduğu fırsatları görebilmeleri ile ilgilidir. Bu doğrultuda, yanlış değerlendirmeler ve algılamalar sonucu bireyler, gerçekçi olmayan beklentiler geliştirebilirler. Bu durumda akla ilk gelen, meslek yaşamına daha yeni adım atmış olan genç bireylerdir (Sürgevil, 2006: 54).

Araştırmalar, beklenti düzeyinin tükenmişliğe etkisi bağlamında genç ya da işe yeni başlamış çalışanlarda bu durumun daha fazla olduğunu göstermektedir. Gençlere göre yaşlılarda daha az görülen tükenmişlik, tecrübeli çalışanların gerçekliğe ulaşmış ve uyum sağlamış olmalarından kaynaklanmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 636)

2.4.1.7. Kişilik Yapısı: Tükenmişliğin nedenleri incelenirken kişilik özelliklerinin önemli bir değişken olarak ele alındığı görülmektedir.

Kişilik, bireyin kendi açısından maddi ve ruhsal özellikleri hakkındaki bilgisi olarak tanımlanabilir. Kişilik, insanın bir bütünlük içerisinde süreklilik gösteren davranış özellikleri ve çevresine uyum biçimidir.

Bireyin kişilik özellikleri iş seçimlerini etkileyebilir. Bazı bireyler daha az stresi olan işleri seçer, bazı bireyler ise daha fazla stres yaşayacakları işlere yönelebilirler. Birçok

araştırmaya göre kişilik, bireyin hem işle ilgili algılarını, hem de duygusal tepkilerini etkilemektedir. Bireylerin ihtiyaçları, yetenekleri, istekleri ve kişilik örüntüleri, çalıştıkları iş yerinin talep ya da sınırlılıkları bireylerin iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır (Akçamete ve diğ., 2001: 10).

Kişilik özellikleriyle ilgili araştırmalarda yapılan bir tür sınıflamaya göre A tipi ve B tipi olmak üzere iki temel kişilik özelliğinden söz etmek mümkündür. A tipi davranış örüntüsü “aciliyet hastalığı” olarak tanımlanır ve bu bireyler sürekli zaman baskısı hissederler, acele ederler; zamanla yarışır. Bu da yaratıcılıklarını olumsuz etkiler. Sabırsızdırlar, sıra beklemekten hoşlanmazlar, kendilerinin hızlı yapacaklarına inandıkları işleri başkaları yaparken izleyemezler (Akçamete ve diğ., 2001: 11).

Hızlı yemek yemek, yüksek sesle ve acele konuşmak, zamanı boşa harcamaktan nefret etmek, aynı anda birçok şeyi birden yapmaya çalışmak, dinlenme, dostluk ve zevk verici şeylere çok az zaman ayırmak, başkalarının konuşmalarını sık sık kesmek, diğer insanlara öfke, huzursuzluk ve sabırsızlık göstermek, aşırı titizlik, yarışmacılık ve her şeyi kontrol etme isteği A tipi kişilik özelliklerindedir.

A tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin çok azı, saldırganlığının farkındadır. Bu bireyler kazanmak ve hakimiyet kurmak isterler. Rekabet ortamı yoksa bile rekabet etmek için mücadele ederler. Sınırları zorlar ve yorgunluk göstermeden saatlerce çalışır. Eğer çabalarında başarısız olurlarsa değersizlik ve güvensizlik yaşar ve depresyona girebilirler. Onlar için para, başarı ve sorumluluk miktarı başarı göstergesidir (Akçamete ve diğ., 2001: 12).

B tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler ise, A tipi kişilik özelliklerini taşımayan, tam karşıtı olan bireylerdir. Zaman sıkışıklığından yakınmazlar; gerekmedikçe başarılarını gösterme veya tartışma gereği duymazlar. Saldırgan ve düşmanca davranmazlar. Çevreyle daha az sorun yaşarlar. Huzursuz olmadan çalışır, suçluluk duymadan rahatlayabilirler. Kendi eylemleri ile ilgili başkalarının neler düşüneceği ile ilgilenmezler. Aşırı zorlanma ve tehditler karşısında daha az paniğe kapılır ve aşırı tepki vermezler (Akçamete ve diğ., 2001: 13).

Zaman baskısı, zamansızlık, başarılı olmak için yoğun çabaları, rekabetçilik ve gerçekçi olmayan hedeflere ulaşma isteği, yavaşlığa karşı düşmanca duygular, aynı anda birçok

şeyle uğraşmak gibi A tipi kişilik özelliklerini taşıyanların daha fazla stres ve iş tükenmişliği yaşadıkları (Akçamete ve diğ., 2001: 14), B tipi kişilik özellikleri taşıyan bireylere göre 2-3 kat daha fazla olasılıkla kalp hastalıklarına ve buna bağlı damar hastalıklarına yakalanma riskine sahip oldukları bilinmektedir.

2.4.2. Tükenmişliğe Etki Eden Örgütsel Faktörler

Örgütsel (çevresel) faktörler, bireyin tükenmesine neden olan bireysel faktörlere göre bireyleri tükenmeye daha fazla sürükleyen etkenler olarak görülmektedir.

Bu bağlamda bu kısımda tükenmişliğe neden olan örgütsel (çevresel) faktörler; iş yükü, meslektaşlarla ve yöneticilerle ilişkiler, hizmet verilen kişiler ile ilişkiler, rol belirsizliği ve rol çatışması, öz yeterlilikten ve mücadelede etkinlikten yoksunluk, özerklik ve kararlara katılım yetersizliği, sosyal destek eksikliği, çalışanların kendi işleri üzerindeki kontrollerinin azalması, ödüller, adaletsiz davranış, değerler ve iş ortamının fiziksel koşulları başlıkları altında incelenmiştir.

2.4.2.1. İş Yükü: İş, bir kişinin faaliyetlerini oluşturan görevler bütünü veya çalışanın yapmakla sorumlu olduğu görevler olarak tanımlanmaktadır. İş yükü ise, eğer matematiksel olarak işin doğal yükü hesaplanmamışsa, çalışanın kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı olarak tanımlanmaktadır (Altay, 2009: 6)

Tükenmişlik riskinin yüksek olduğu işlerin hepsinde aşırı iş yükü ortak değişkendir (Maslach, 1982 akt. Izgar, 2001: 19). İşgörenin sahip olduğu bilgi, beceri ve özellikleri yaptığı iş için uygun olsa bile, işgören yapabileceğinden çok daha fazla iş yüküyle karşı karşıya ise bu durumda işin üstesinden gelebilmek için sarf ettiği aşırı çaba ve yaşadığı gerilim, onu tükenmişliğe sürükleyebilir (Doğan, 1981: 17).

Aşırı iş yükü duygusal tükenmeyle doğru orantılı bir bağlantıya sahiptir. Mesleği gereği yoğun bir şekilde insanlarla çalışanlar arasında, yoğun iş yükünün daha çok karmaşıklık anlamına geldiği düşünülür, fakat bu iki ölçü büyük oranda birbirinden bağımsızdır, her ikisi de duygusal tükenmeyle farklı ilişkilere sahiptir (Leiter, 1991: 25).

Çalışanların tükenmelerinde önemli bir yere sahip olan iş yükü, niteliksel iş yükü ve niceliksel iş yükü olarak iki ayrı şekilde ele alınabilmektedir. Cordes ve Dougherty (1993: 631) tarafından bu ayırım şu şekilde ifade edilmektedir:

“Niteliksel iş yükü, çalışanların işlerini yapmak için yeteri kadar yetenekli olmaması ve temel niteliklerden yoksun olması olarak açıklanmaktadır. Niceliksel iş yükü ise, verilen görevin zamanında yerine getirilebilmesi için yeterli zamanın olmadığı durumlarda yaşanır. Çalışanlar üstesinden gelemedikleri bu tür işler karşısında stres altına girmektedirler. İş yerinde yaşanan stresin bir sonraki aşamasının tükenmişlikle sonuçlanabileceği düşünülürse, aşırı iş yükü altında çalışanlar tükenmişliğe yatkın hale gelmektedirler. Bununla birlikte az iş yükünün de aynı ölçüde stres yarattığı bilinmektedir. Bu doğrultuda çalışanlar yapabilecekleri miktar ve nitelikte iş yükü ile çalışmalıdırlar.”

2.4.2.2. Meslektaşlarla ve Yöneticilerle İlişkiler: Bireyler yaşamlarının çoğunu çalışarak geçirmektedirler. Bu yoğun çalışma temposu kişilerin zamanlarının çoğunu çalışma arkadaşları ile geçirmesine, belki de ailesi ya da iş yaşamı dışındaki çevresindenense, çalışma arkadaşları ile daha da yakınlaşmasına neden olmaktadır. Bu durumda bireylerin iş yerinde iyi ilişkiler içerisinde mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamına sahip olması, psikolojik sağlık açısından gereklilik arz eden bir durumdur. Aksi takdirde, yaşamının çoğunu çalışma arkadaşları ile geçiren birey, huzursuz bir ortamda daha fazla stres yaşamakta ve tükenmişlik sendromuna maruz kalabilmektedir (Okutan, 2010: 98).

Kişinin tükenmişlikle mücadeledeki başarısı, iş arkadaşlarından aldığı yardımla orantılı olarak artacaktır. Bu nedenle aynı düzeydeki çalışanların birbirleri ile yardımlaşmaları bir zorunluluktur. Fakat diğer yandan da bir üst basamağa yükselme amacıyla bu kişiler birbirleri ile rekabet halindedirler. Bu çelişki sonucu çalışanlar arası çatışma çıkması ve bunun da sosyal desteği zayıflatarak duygusal tükenmeye neden olması kaçınılmazdır.

Meslektaşlar arasındaki çatışma bir noktaya kadar kişisel kaynaklıdır, fakat bu çatışmayı kışkırtan büyük ölçüde örgütsel yapı ve yönetimidir. Bunun nedeni de performans değerlendirme sistemlerinin grup veya kısımdan ziyade kişi üzerinde yoğunlaşmasıdır. Dolayısıyla kişiler birbirlerini kıyasıya ezmek zorunda bırakılmaktadır. Böyle bir ortam da duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya ivme kazandırmaktadır.

Özellikle terfi imkanlarının sınırlı, çalışanlar arasında rekabetin yoğun olduğu firmalarda, şahıslar öncelikle kendilerini düşüneceklerdir. İş arkadaşlarıyla güvensizlik, mesafe ve görünmez duvarlar oluşturan bu yapı çalışanların tükenmişlik riskini arttıracaktır (Güllüce, 2006: 29).

İş arkadaşları gibi yöneticilerle ilişkiler de çalışanlar açısından bir tükenmişlik nedeni olabilir. Yöneticiler statüleri itibarıyla kontrol ve güç sahibidirler. Söz ve davranışlarıyla tükenmişliği önleyebilir veya körükleyebilirler.

Yönetici kaynaklı geri bildirim, çalışanların çoğu zaman yoksun kaldıkları bir mekanizmadır. Yöneticilerin çalışanlara işlerini ne kadar iyi yaptıkları, ne kadar geliştirmeleri gerektiği konusundaki övgü ve tavsiyelerini iletmeleri gerekir. Maalesef, çalışanın yol göstericisi olan bu geri bildirim ihmal edilmektedir. Geri bildirim verildiği durumlarda bile genellikle olumsuz olmaktadır. Yöneticilerin sürekli kritik ve negatif değerlendirmeleri çalışanlar açısından motive edici olmamakta; tam tersine, kendilerine olan güvenlerini kaybetmelerine ve olumsuz düşüncelerine neden olmaktadır (Güllüce, 2006: 31).

2.4.2.3. Hizmet Verilen Kişiler İle İlişkiler: İş ortamında bulunan ve karşı karşıya gelinen insanlarla geçirilen sürenin uzaması, hizmet verilen kişi sayısının artması, kişilerle yüz yüze ilişki kurulması ve hizmet verilen kişilerin ağır sorunlarının olması tükenmişlik düzeyini arttıran faktörler arasındadır.

Tükenmişlik sendromunun özünde bulunan bir nitelik, çalışanların hizmet verdikleri kişilerle ilgili algılarının pozitif ve insancıl bir kutuptan, negatif ve insancıl olmayan bir kutba doğru değişmesidir. Hizmet verilen kişiler daha alaycı ve küçültücü terimlerle ele alınır ve çalışan kişide, hizmet verdiği kişilerin insan olarak değer ve kapasitelerinin düşük olduğu kanısı gelişmeye başlar.

Çalışanın işi gereği karşılaştığı insanlar zaman zaman çözümsüz problemlere sahiptirler. Problemlere çözüm bulma rolünü tek başına üstlenmek zorunda kalan çalışan, bir süre sonra stres yaşamakta, bu durum ise duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüşe zemin hazırlamaktadır.

Herhangi bir yardım etme ilişkisinde sadece yardım ya da hizmet eden kişi karşısındakine karşı duyarsız davranmamakta, aynı zamanda yardım alan kişi de hizmet verene karşı duyarsızlaşabilmektedir.

Ayrıca, hizmet verilen kişilerin sayısının artması çalışan açısından aşırı bilişsel ve duygusal yükü de beraberinde getirir. Kişi zamanının büyük bir kısmını hizmet alanlarla doğrudan temas içinde geçirdiğinden, işinde bazen ufak molalar vermeye ve kontrol

edilmediği bir durumda bulunmaya çok az fırsat bulacaktır (Sümer Tekin, 2009 http://www.biymed.com/forum/forum_posts.asp?TID=18654, 20.03. 2011).

2.4.2.4. Rol Belirsizliği ve Rol atışması: Bireyin iş ortamında yerine getirmek durumunda olduğu rollerin açık olmayışı, yani rol belirsizliği ve rol atışması tükenmişliğin yordayıcıları olarak düşünülmektedir. Rol atışması, iki ya da daha fazla birbiriyle tutarsız, ancak bireyden yapması beklenen rol davranışının aynı anda ortaya çıkmasıdır. Rol belirsizliği ise, görevler, hak ve sorumluluklar ile bunların nasıl gerçekleştirileceğine ilişkin açık ve tutarlı bilgilerin olmamasıdır. Araştırmalar rol belirsizliği ve rol atışması ile stres ve tükenmişlik arasında doğrudan bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Eğitim rgtlerinde yapılan rol stresi çalışmalarında Schwab ve Iwanicki, rol atışması ve rol belirsizliğinin olduğu yerde, öğretmenlerin öğrencilerine karşı olumsuz tavır takınmalarının yanı sıra, duygusal tükenme ve yorgunluk yaşadıklarını da tespit etmişlerdir. Rol belirsizliğinin özellikle kişisel başarı duyguları üzerinde önemli etkileri olduğundan söz edilmektedir (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986)

2.4.2.5. z Yeterlilikten ve Mücadelede Etkinlikten Yoksunluk: Yeterlilik çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır. Genel olarak, bir hizmet dalında ya da belirli bir konuda gerekli bilgilere ve becerilere sahip olmaya yeterlilik denir (Izgar, 2001: 15). Bununla birlikte yeterliliğin farklı bir boyutunu ifade eden öz yeterlilik (Self-Efficacy) ise Bandura'ya göre, bireyin belli bir performansı göstermesi için gerekli etkinlikleri düzenleyip başarılı bir biçimde gerçekleştirme kapasitesi hakkında kendine ilişkin yargısıdır (Lee, 2005: 490 akt. Acar,

http://www.parantezegitim.net/Bilgi_Bank/Oz_yeterlik_T.Acar_.pdf, 20.03.2011).

Kendi kendine yetebilen bireyler, yetenekleri ve iş performansları konusunda kendilerine güven duyarlar ve kendilerinden emindirler. z yeterlilikten yoksun kişilerde düşük kişisel başarı görülme olasılığı daha fazladır.

Sorunlarla mücadelede iki tür yöntem söz konusudur: Kaçış mücadelesi ve kontrol mücadelesi.

Mücadelede etkinliğin tükenmişlik üzerindeki etkisine yönelik olarak yapılan araştırmalara bakıldığında, araştırma bulguları sorunlardan kaanların daha çok

tükendiğini, sorunları kontrol altına alma mücadelesi verenlerin ise daha az tükenmişlik yaşadığını göstermektedir. Bu etken daha çok bireysel bir kaynak olarak görülebilir; ancak çalışanların sorunlarına karşı duyarsız kalan bir üst yönetimin, çalışanlara tek mücadele yöntemi olarak kaçış yolunu bırakacağı unutulmamalıdır (Sümer Tekin, 2009 http://www.biymed.com/forum/forum_posts.asp?TID=18654, 20.03. 2011).

2.4.2.6. Özerklik ve Kararlara Katılım Yetersizliği: Katılma, birbirine dayalı eylemlerden meydana gelen örgütte her üyenin gücüne göre, kendi payına düşeni diğerlerine ilişkin olarak yapmasıdır. Kararlara katılmanın temelinde, kişilerin kararlara katıldıklarında alınan kararları benimseyecekleri ve destekleyecekleri düşüncesi yatmaktadır.

Yönetime katılma, üç önemli özellik taşımaktadır:

1. Bir örgütün alt yönetim kademelerinin veya çalışanların örgüt politikası ve yönetimi konusundaki kararlara katılmaları
2. Katılanların böyle bir yönetim türü ile psikolojik benlik gereksinmelerini tatmin edecekleri bir demokratik ortama kavuşmaları
3. Yönetici ile çalışan arasında bir diyalog ve işbirliği geliştirerek örgütün daha gerçekçi ve ekonomik karar verme olanaklarına, diğer bir deyişle, yönetsel etkinlik ve verimliliğe kavuşturulması

Bir dizi sorunla boğuşan profesyonelin yetkisiz ve katılımsız rolüyle yüksek kalitede bir hizmet vermesi imkansızdır. Karar verme mekanizmasındaki katılım, kişinin kendine olan özgüvenini, yaptığı işe yönelik saygısını ve kişisel başarı hissini artırır. Aksi durumda kişinin kendisine olan güveni azalır ve kişisel başarı algısı düşer (Sümer Tekin,2009 http://www.biymed.com/forum/forum_posts.asp?TID=18654, 20.03. 2011).

2.4.2.7. Sosyal Destek Eksikliği: Araştırmalar, bir başa çıkma kaynağı olan sosyal desteğin nicelik ve niteliğinin yaşanan stres ve tükenmişliğin miktarı üzerinde önemli etkileri olduğunu, desteğin yetersiz olmasının tükenmişliği arttırdığını ortaya koymaktadır (Çokluk, 2003: 118). Hause'a göre, etkili bir destek grubu bireye duygusal rahatlığın yanı sıra bireyin uygun olmayan davranışları varsa bunlarla da yüzleşmesini sağlar ve işle ilişkili konularda teknik destek sağlayan, bireysel gelişimi destekleyen, teknik rekabet ortamları sunan, aktif dinleyiciler olarak iş gören, benzer değer, inanç ve

gerçeklik algısını paylaşan insanlardan oluşur. Aslında destek grupları bireyi iki yönde desteklerler. Bunlar, işle ilişkili bilgi sağlama ve koşulsuz olumlu kabullenmedir. İlk durumdaki grup, iş destek grubu iken; ikinci durumda sosyal destek grubudur. İş destek grupları, tükenme ve rol çatışması gibi durumlara yol açabilen örgütsel şartları azaltırken, sosyal destek grupları ise, bireyler üzerinde tükenmenin etkilerini en aza indirebildiği için yararlıdır (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986).

2.4.2.8. Çalışanların Kendi İşleri Üzerindeki Kontrollerinin Azalması: Kontrol; kişinin işi üzerinde sahip olduğu “Seçim yapma, karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme olanağı şeklinde ifade edilebilmektedir (Leiter, 2003: 2; Churchill, 2004: 1 akt. Sürgevil, 2006: 63).

Kişinin işi üzerindeki kontrolünün azalmaya başlaması iş ile çalışan arasındaki uyumsuzluğun önemli bir işaretidir. Kontrolde uyumsuzluk genellikle tükenmişliğin düşük kişisel başarı düzeyi ile ilgilidir (Okutan, 2010: 107).

Jackson, Schwab ve Schuler (1986) otonomi veya kontrol eksikliğinin yapılan işte tükenmişliğe yol açabileceğini belirtmişlerdir.

2.4.2.9. Ödüller: Ödül, bireyin örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak hem maddi hem de sosyal açıdan takdir edilmesini ifade eder. Başarılı bir ödüllendirme sistemi, işe yapılan katkıların yönetim tarafından fark edildiğini belirtir (Leiter, 2003: 2; Churchill, 2004: 1 akt. Sürgevil, 2006: 68).

Bireyin işiyle ilgili konularda kurumuna sağladığı katkı karşılığında herhangi bir ödüllendirmenin olmaması ya da eksik olması önemli bir uyumsuzluk göstergesidir (Maslach ve Leiter, 1997: 15 akt. Sürgevil, 2006: 68).

Ödüllendirme açısından uyumsuzluk, tükenmişliğin daha çok kişisel başarıda düşme/yetersizlik duygusu boyutuyla ilgilidir (Maslach ve diğ., 2001: 414). Edindiği ödülünden daha fazla gayret gösterdiğini düşünen kişi daha büyük boyutlarda tükenmeyle karşılaşmaktadır ve düşük düzeyde bireysel başarı sergilemektedir (Patton ve Goddard, 2003: 10 akt. Okutan, 2010: 105).

2.4.2.10. Adaletsiz Davranış: Belirli bir örgütte çalışanların, örgütsel karar ya da politikaların doğruluğu hakkındaki görüşlerini ifade eden adalet kavramı aynı zamanda örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması anlamına gelir (Bilgin, 2003: 273; Leiter, 2003: 2 akt. Sürgevil, 2006: 77).

İş yerinde adaletsizlik, çalışanla iş çevresi arasında ciddi bir uyumsuzluk kaynağıdır. Çalışanların, hiçbir adalet belirtisi göstermeyen bir örgüte duyduğu güven kaybolur. Çünkü bu durum, yetki sahibi olan insanların dürüst olmadıklarını ve çalışanların kim olduğuna saygı duymadıklarını gösterir. Adaletsizlik, terfi süreçleri ve değerlendirmeleri sırasında daha belirgin bir hal alır (Maslach ve Leiter, 1997: 15 akt. Sürgevil, 2006: 78).

Adaletsizlik tükenmişliği en az iki yönlü etkilemektedir. İlk olarak, adaletsiz davranış duygusal olarak tükendiricidir. İkinci olarak ise, adaletsizlik iş yeri ile ilgili duyarsızlaşma hissini derinleştirir (Maslach ve diğ., 2001: 415).

2.4.2.11. Değerler: “İdeal davranış tarzları veya yaşam amaçları hakkındaki inanç” şeklinde ifade edilebilen değer; daha basit bir ifadeyle neyin iyi, neyin kötü olduğuna ilişkin sahip olunan inançtır (Bilgin, 2003: 80-81 akt. Sürgevil, 2006: 83).

Birey ile iş arasında değerler açısından uyum; bireyin, örgütün misyonu ve bütün amaçları ile özdeşleşmesini ve örgüt misyonunun, bireylerin günlük çalışma yaşamı üzerinde etkili olmasını ifade eder. Birey ile iş arasında değerler açısından uyumsuzluk ise, örgütün işlerini yürütme şeklinin bireyin beklentileriyle ters düşmesini ifade eder (Leiter, 2003: 12 akt. Sürgevil, 2006: 84). Değerler açısından uyumsuzluk, başka bir deyişle değer çatışması, tükenmişliğin her üç boyutuyla ilişkili bulunmuştur (Leiter ve Maslach, 2004: 99 akt. Sürgevil, 2006: 84).

2.4.2.12. İş Ortamının Fiziksel Koşulları: İşin fiziksel çevre şartlarını oluşturan hava koşulları, aydınlatma, gürültü gibi unsurların, çalışanların sağlığı üzerindeki etkileri pek çok araştırmaya konu olmuştur. Kişilerin içinde buldukları iş ortamı, onları fizyolojik ve psikolojik olarak etkilemektedir. Yapılan araştırmalar, sıcaklık ve nem oranının bireylerin iş yapma kapasitesi, hatta fiziksel ve duygusal durumları üzerinde etkilerinin olduğunu göstermiştir. Yetersiz ve parlak ışıklandırma iş kazalarına neden olmakta,

çalışanların gözlerini yormakta, aşırı gürültü ise işitme duyarlılığını azaltmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2001: 222 akt. Okutan, 2010: 107).

Görüldüğü üzere, iş ortamındaki olumsuz fiziksel koşullar çalışanların verimini ve kişisel başarısını düşürmekte ve onların tükenmişlik yaşayabilmelerine zemin hazırlamaktadır.

2.5. Tükenmişliğin Birey ve Kurumlar Üzerindeki Sonuçları

Tükenmişlik sendromunun önemi, bireysel ve örgütsel açıdan yarattığı olumsuz sonuçlarda yatmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993). Tükenmenin insanlar üzerinde geçici veya kalıcı rahatsızlıklar bıraktığı yapılan araştırmalarda ispatlanmıştır. Ancak bu tür rahatsızlıklar ortaya çıkmadan önce tükenmişliğin fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtilerine bakılarak tükenmişliğin bireyler üzerindeki geçici, tedavisi uzun süren veya kalıcı rahatsızlıklar bırakacağı konusunda fikir sahibi olmak mümkündür. Bu nedenle tükenmişliğin belirtileri başlığı altında incelenen durumlar, aynı zamanda tükenmişliğin sonuçları şeklinde de ele alınabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 74).

“Tükenmişliğin sonuçlarının neler olduğu araştırıldığında karşımıza çeşitli bilgiler çıkmaktadır. Bu kapsamda, işi savsaklama, aksatma, çalışılan ortamdaki işin fazlalığını ve ağırlığını bilerek ve ortamdan uzaklaştığında işin yükünü diğer arkadaşlarının yüklenmek durumunda kalacağını bile bile ortamdan uzaklaşma eğiliminin görülmesi, çalma ve hırsızlık (bir çalışmada her yıl milyarlarca dolar olduğu tahmin edilen hırsızlık ve çalma oranlarının doğrudan “burnout” ile ilişkisi saptanmıştır) eğilimleri, hastalıktan kaynaklanan nedenlerle işe gelmemelerindeki artış, işe geç gelmelerdeki artış, işi bırakma eğilimi ya da niyetindeki artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işe zaman zaman izinsiz gelmeme ya da iznin sonunda izin uzatma eğilimi, evraklarla ilgili sahtekarlıklar, işte ve iş dışında genel olarak insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluklar, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma ve aile kutlamalarına katılmama eğilimi, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, yeni bir meslek için eğitim alma, azalmış verim ve düşük performanstan kaynaklanan hasta kalış süresindeki artış (maddi ve manevi yük oluşturarak), işteki kaza ve yaralanmalarda artış şeklindeki sonuçlardan söz edildiği görülmüştür (Çam, 1995: 48-49).”

Bu kısımda tükenmişliğin sonuçlarından bazıları tükenmişliğin kişisel etkileri, iş hayatına etkileri ve aile hayatına etkileri başlıkları altında ele alınmaktadır.

2.5.1. Tükenmişliğin Kişisel Etkileri

Tükenmişlik yaşayan bireylerin yaşadığı duygusal yorgunluk beraberinde fiziksel yorgunluğu da getirmektedir. Bu durumda olan çalışanlar için sabah kalkıp yeni bir güne başlamak çok zor olmaktadır. Bu yorgunluk hissini esas kaynağı bireyin yaşadığı gerginliktir. Yaşadığı yoğun gerginlik bireyin gevşemesine ya da gece rahat uyuyabilmesine imkan vermemektedir. Devam eden duygusal gerginlik uyumayı, özellikle de derin uyumayı engellediğinden, uykusuzluk önemli bir problem haline gelebilmektedir. Bireyin uykusunu bölen kötü rüyalar veya kabuslar, uykusuz gecelerin tedirginliği ve korkular, sık sık bir şeylerin ters gideceği duygusunun yaşanmasına neden olmaktadır. Kronikleşen yorgunluk ve gerginlik; grip, soğuk algınlığı gibi rahatsızlıklara yakalanma olasılığını, baş ağrılarını ve psikosomatik şikayetleri artırmakta; bu tür rahatsızlıkların uzun süre atlatılamamasına neden olmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 74 akt. Sürgevil, 2006: 89). Tükenmişliğin en önemli ve en gözle görülür sonuçlarından birisi de, tüm bunlar nedeniyle yaşanan enerjideki düşüştür (Freudenberger ve Richelson, 1981: 443 akt. Ardıç ve Polatçı, 2009: 32).

Diğer yandan strese bağlı olarak gelişebilecek fizyolojik kökenli rahatsızlıklar; dolaşım sistemi ve kalp damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, üreme sistemi hastalıkları, iç salgı bezi hastalıkları, deri hastalıkları, hareket sistemi hastalıkları ve migren gibi hastalıkların tükenme yaşayan bireylerde görülme ihtimali, tükenmişlikle stresin ilişkisi nedeniyle oldukça yüksektir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 310 akt. Ardıç ve Polatçı, 2009: 32).

Tükenmişliğin kişinin sadece beden sağlığı ile ilgili değil, aynı zamanda psikolojik sağlığı ile ilgili sonuçları da vardır. Kişisel başarı duygusunda ve benlik saygısında azalma, kişinin kendisi ve işi hakkında kendini kötü hissetmesi ve bu durumun işini kötü yapmasına sebep olması, kendini suçlama eğilimi, bireyin insanlardan kopması ve izole bir hayat sürmesi, kolay sinirlenme, diğer kişilere negatif hisler ve şüphecilik besleme bunlardan bazılarıdır (Maslach, 1982: 75-76 akt. Okutan, 2010: 111).

Tüm bunlara ek olarak, tükenmiş kişi savunma mekanizmasını çalıştırarak karşılaştığı herkese meydan okumaya çalışabilir; her şeye gücünün yettiğine, her şeyi kendisinin bildiğine inanabilir. “Kimse bunu yapamaz, sadece ben yapabilirim” şeklinde bir düşünce tarzı, bireyin normalden daha fazla riskli işlere girmesine yol açabilir. Birey

daha fazla riskli işleri, “işe yaradığını” kendisine ve başkalarına kanıtlamak için yakaladığı bir fırsat gibi görebilir (Freudenberger ve Richelson, 1981: 62-65; Maslach ve Zimbardo, 1982: 75-76 akt. Ardıç ve Polatçı, 2009: 33). Sayılan bu etkiler bireylerin yaşam kalitesini olumsuz etkilemekte ve mutsuzluğa neden olmaktadır.

2.5.2. Tükenmişliğin İş Hayatına Etkileri

Tükenmişlik, ilk başta bireysel düzeyde etkisini gösteren bir sendromdur. Ancak bu durum zaman içinde bireysel boyutları aşmaktadır. Bireyin sağlığını kaybetmesine ve moralinin bozulmasına neden olan tükenmişlik, iş hayatı üzerinde de bazı olumsuz etkilere sahiptir.

Tükenmişliğin belki de en görünür etkisi, bireylerin iş performansındaki değişimdir. Temel olarak tükenmiş kişiler, daha kötü iş yaparlar. Motivasyonları azalmış ve kendilerini engellenmiş hisseden bu kişiler, yaptıkları işi umursamazlar. Artık daha başarılı ve daha yaratıcı olmak gibi kaygıları yoktur, sonuçlarla çok ilgilenmezler. Tüm benliklerini işlerine vermektense, daha az çaba gösterirler; hatta çoğu zaman, herhangi bir çaba da göstermezler (Maslach ve Zimbardo, 1982: 77 akt. Sürgevil, 2006: 91).

Tükenmişliğin iş hayatı üzerindeki olumsuz etkilerinden diğeri ise, hizmet verilen insanlara karşı yetersiz ilgi gösterilmesidir. Tükenmişlik yaşayan birey, diğer insanlara bakış açısını değiştirerek etrafındaki insanları bir nesne gibi görmeye başlar. Böylece birey, hizmet verdiği insanların ihtiyaçlarına önem vermemeye, onlara nezaketsiz bir şekilde hizmet vermeye başlamaktadır (Izgar, 2001: 25). Bu durum, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile ilgilidir.

İş doyumunun azalması, tükenmişliğin iş hayatı üzerindeki bir diğer etkisidir. Yaptığı işten tatmin olmayan ve çalışma ortamı içinde huzursuz olan birey, yüksek düzeyde moral ve motivasyon kaybı yaşamaktadır.

Tükenmişliğin beraberinde getirdiği bir diğer sorun da, bireylerin dikkat dağınıklığı yaşamalarıdır. Dikkatlerini belirli bir noktaya/işe odaklayamayan bireylerin yaptığı işin kalitesinde de önemli bir düşüş meydana gelebilir. Hatta bu dikkat dağınıklığı, çalışma hayatında istenmeyen kaza ve yaralanmaların gerçekleşmesine neden olabilir (Sürgevil, 2006: 92).

Tükenmişlik ile işten ayrılma arasında da güçlü bir ilişki vardır. Bazı durumlarda tükenmiş kişi iş sahasını terk eder; tamamen farklı bir alanda, yeni bir işte çalışmaya başlar (Sürgevil, 2006: 92). Bununla birlikte, tükenmiş kişinin işten ayrılmak istemesi ancak bunu gerçekleştirmeye enerjisinin ve güveninin yeterli olmayışı, gönülsüz bir şekilde işte kalmasına neden olmaktadır. Sonuçta, örgütte zorunlu olarak kalan bireylerde ortaya çıkan devamsızlık, yalancı hastalık, savurganlık ve iş kazaları da örgütün büyük ölçüde maddi kaybına sebep olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 34).

Öfkeli, şüpheli, kavgacı tavırları ve işi yavaşlatması sebebiyle bulaşıcı bir hastalık gibi yayılan tükenmişlik, örgütün diğer çalışanlarını da etkilemektedir (Maslach ve diğ., 2001: 406). Bu ise, düşük performans ve yüksek iş gücü devir oranına neden olduğundan, örgütün verimlilik ve etkinliğini düşürmektedir.

2.5.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri

Tükenmişliğin etkileri bireyin sadece iş hayatını kapsamamakta, bireyin kişisel olarak yıpranmasına neden olduğu gibi, aynı zamanda hayatının farklı alanlarında sıkıntılar yaşamasına neden olmaktadır. Bu alanlardan en önemlisi olan aile, bireyin yaşadığı sıkıntılardan doğrudan etkilenmektedir (Sürgevil, 2006: 93).

Yaşanan tükenme duygusu ile eve gelen bireyin eşi, çocukları veya anne-babası kendilerini ihmal edilmiş ve yalnız hissetmekte, bireyin kendileri ile birlikte olmaktan dolayı memnuniyetsizlik yaşadığını düşünmekte, bu nedenle de bireyi suçlamaktadırlar. Zaten yaşadığı tükenmişlikten kaynaklanan suçluluk duygusuna sahip olan birey, ailesi tarafından da bu tarz bir suçlama ile daha ciddi sorunlara itilerek aile içi çatışmaların yaşanmasına, aile fertlerinin birbirlerinden uzaklaşmalarına, boşanma veya ayrı evde yaşamalarına, çocuk ve ebeveynin birbirinden kopmasına neden olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 75).

Bazı durumlarda çalışan bireyler, evlerine gittiklerinde işleri hakkında hiçbir şey konuşmamayı tercih etmektedirler. Bu durum, bireylerin işlerinin katı yönleriyle ailelerinin yüzleşmelerini istemedikleri için sığındıkları bir çözümdür. Birey bu şekilde, bir anlamda ailesini koruma altına almaktadır. Bu davranış her ne kadar avantajlı gibi gözükse de, özellikle evli çiftler arasında açık, güvenli ve paylaşımcı bir ilişkiye sahip olmayı engeller niteliktedir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 82-83 akt. Sürgevil, 2006:

93). Bireyin hayatında olup bitenlerin aile bireyleri tarafından bilinmemesi ve bu tür sorunların paylaşılmaması da aile bireyleri tarafından farklı anlaşılmalara neden olabilmektedir (Okutan, 2010: 114).

2.6. Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri

Tükenmişliği önlemek ve tükenmişliğin üstesinden gelmek için esas olan, problemin varlığını ve önemini kabul etmektir (Çam, 1995: 42). Genellikle bireysel, kurumsal ve hatta sistemden kaynaklanan etmenlerin bir arada rol oynaması ile ortaya çıkan tükenmişlik, bir sendrom ve sistem sorunu olarak ele alınmalıdır. Etkili müdahale hem bireysel hem de örgütsel zeminde olmalıdır. En önemlisi, baştan ortaya çıkarıcı etmenlerin giderilmesi, bu olmuyorsa erken dönemde tanınarak hızla müdahale edilmesidir. Tükenmeyi önlemek ve onunla başa çıkmak için yapılabilecekler örgütsel ve bireysel düzeyde ele alınmıştır (Kaçmaz, 2005: 31).

2.6.1. Bireysel Mücadele Teknikleri

Kaçmaz (2005: 31-32)'a göre tükenmişlikle baş edebilmek için bireysel düzeyde yapılması gerekenler şunlardır:

- Tükenmişlik seviyesine gelmiş olan bireyin en önemli ihtiyacı güç ve inançtır. Bu aşamadan çıkış için bakış açılarının, düşünce sisteminin, değerler sıralamasının değiştirilmesi ve geliştirilmesi gerekir. “Her şey benim kontrolümde olsun, mükemmel olursam kontrolü ele alabilirim, başkalarını memnun etmek zorundayım, insanları incitmemem gerekir, herkes beni sevsin” gibi mantıksız inançların, otomatik düşüncelerin, olumsuz algıların fark edilmesi ve düşüncelerin yeniden yapılandırılması gerekir.
- İşe başlamadan önce kişi yaptığı işin zorluklarını ve risklerini öğrenmelidir.
- Tükenmenin ne olduğunun ve belirtilerinin bilinmesi, kişinin kendindeki durumu erkenden tanınmasını ve çözüm aramaya yönelmesini sağlayacaktır.
- Kişiler duygularını ve zorluklarını paylaşmaları gerektiğinde, yardım istemeleri konusunda teşvik edilmelidirler.

- Kişinin insan olarak sınırlılıkları olan bir birey olduğunu ve sorumluluklarının sınırlarını bilmesi, gereksiz ve kaldıramayacağı yüklerin altına girmesini önleyebilir. Kişi hizmet sunduğu kişilere ancak kendi sorumluluk sınırları içinde yardım edebileceğini, kurumun sınırlılıklarını kendisinin aşamayacağını, aşmasının da gerekmediğini, tüm sistemin sorunlarından değil ancak kendi yaptıklarından sorumlu olduğunu bilmelidir.
- Kişi yaşamının iş dışındaki alanlarını geliştirmesi için teşvik edilmelidir. Hobileri olan, sosyal ilişkileri zengin kişiler tükenmeye karşı daha donanımlıdırlar.
- Kişi tatil ve dinlenme olanaklarını mutlaka kullanmalıdır. Örneğin, öğle tatilini çalışarak geçirmek, işlerini bitiremediği için izin kullanmamak doğru değildir.
- İş yerindeki rutin alışkanlıklarını bırakmak, monotonluğu azaltmak, örneğin, her öğle tatilini aynı kişilerle aynı yerde geçirmek yerine değişik öğle tatili planları yapmak yararlı olabilir.
- İş çıkışı rahatlatıcı aktivitelerde bulunmak son derece yararlıdır. Özellikle fiziksel boşalım sağlayan spor aktiviteleri yararlıdır.
- Rahatlamak aslında bazen iyi anları anımsamak kadar basittir.
- Nefes alma, gevşeme teknikleri uygulanabilir, meditasyon yapılabilir.

İş arkadaşları ve aile düzeyinde yapılması gerekenleri ise Kaçmaz (2005: 32) şu şekilde ifade etmektedir:

- Aynı yerde çalışan kişilerin zaman zaman iş dışı konularda konuşmaları ve birlikte hoşça vakit geçirmeleri, aralarında daha sıcak ve yakın bir ilişki kurulmasını sağlayarak birbirlerine olan desteklerini artırır.
- Birlikte çalışanların uyumlu bir ekip çalışması içinde olmaları, aralarında adil bir görev paylaşımının olması, hem hizmetin kalitesini artırır, hem de ilişki sorunlarını önler.
- Birlikte çalışmadan doğan sorunların zamanında, sorun kronikleşmeden çözülmesi gereklidir.

- İşte karşılaşılan sorunların ve duygusal zorlukların paylaşılacağı destekleyici grupların oluşturulması da yararlıdır.
- Daha kıdemli iş arkadaşları, işe yeni başlayan kişilere gerçekçi rol modelleri olabilmelidirler.
- İş yerinde destekleyici bir ortam içinde olmak kritik bir öneme sahiptir.
- İş dışındaki yaşamda ailenin ve diğer yakın kişilerin desteği vazgeçilmezdir, ayrıca bu yolla kişi, işi dışında var olduğu ve takdir edildiği bir alan bulmuş olacaktır.

Tükenmişlikle mücadele edebilmek için aşağıda belirtilenler de yapılabilir (Maslach ve Jackson,1981 akt. Balcıoğlu ve diğ., 2008: 103):

- Kişi işin başında yaptığı işin zorluklarını ve risklerini, tükenmenin belirtilerini iyi öğrenmelidir.
- Mümkün olduğu kadar iyi performans gösterebileceği bir bölümde çalışmalıdır.
- Sorumluluklarının sınırını bilmeli, bu sayede gereksiz, kaldıramayacağı yüklerin altına girmekten kendini koruyabilmelidir.
- Gerektiğinde yardım alma konusunda bilinçlendirilmelidir.
- Çalışma ortamından zaman zaman uzaklaşmalı, değişik zihinsel ve fiziksel aktiviteler ve hobilere zaman ayırmalıdır.
- Kişi tatil ve dinlenme imkanlarını mutlaka kullanmalıdır.
- Aynı yerde çalışanlar iş dışı zamanlarda da beraber vakit geçirme imkanları yakalayıp çalışma arkadaşları ile birliktelik ruhu yaratmaya gayret göstermelidir.

2.6.2. Örgütsel Mücadele Teknikleri

Örgütsel koşulları iyileştirmek için alınabilecek her türlü önlem, tükenmişliği önleyici veya örgüt içerisindeki tükenmişliği azaltıcı etkiye sahiptir. Örgütsel düzeyde başa çıkma yöntemleri hem bireysel düzeydekilere göre daha kalıcıdır hem de tükenmişliğin örgüt için önemli bir problem olduğu ve önlenmesi gerektiği düşüncesini pekiştirmektedir. Diğer yandan örgütsel düzeyde yürütülen başa çıkma yöntemleri, tükenmişliğin örgüt bütününde kabul edilmesini ve tükenmişlikle başa çıkma konusunda daha bilgili ve dayanıklı çalışan grupların oluşmasını da sağlamaktadır. Bu yöntemler aşağıda sıralanmıştır (Rogers, 1984; Izgar 2001: 29-42; Selçukoğlu, 2001: 183-185; Taycan ve diğ., 2006 akt. Ardıç ve Polatçı, 2008: 76):

- Gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanıma başvurmak,
- Serbest karar verme imkanlarını ve kararlara katılımı artırmak,
- İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek,
- Adil bir ödül sistemi geliştirmek,
- İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak,
- Örgütsel değişimi sağlamak,
- Takım çalışmalarını desteklemek,
- Örgütsel bağlılığı sağlamak,
- Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak,
- Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek,
- Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zamanı ayırmak,
- Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak,

- Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek,
- Kişileri yeni görevlere atamak,
- Üst yönetimin desteğini sağlamak,
- Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak,
- Sık sık pozitif geri bildirim vermek,
- Uzun çalışma saatlerini kısaltmak,
- Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek,
- Yerinde bir terfi politikası izlemek,
- Tatil ve sosyal etkinlik imkanlarını artırmak,
- Hizmet içi eğitimler planlamak,
- İş yerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak,
- Kariyer için fırsat tanımak.

Kaçmaz (2005: 31) ise yapılması gerekenleri şu şekilde belirtmektedir: Görev tanımlarının açık ve net olması, işe yeni başlayan kişinin oryantasyon programına katılımı ve süpervizyon sağlanması, iş ile çalışan arasında uyumu sağlamak için işin modifiye edilmesi, bölümlerin özelliklerine göre etkin personel planının yapılması, düzenli ekip içi toplantıları ile öneri ve eleştirilerin alınması, sorun çözmede kalıcı mekanizmaların oluşturulması, sorunların ilk ortaya çıkış anında ele alınması, yöneticilerin çalışmanı destekledikleri, sıkıntılı bir durumda kendilerinden yardım alabilecekleri, elemanların gereksinim duyduğu sürekli eğitim olanaklarının sağlanması, sistemdeki ödül kaynaklarının çoğaltılması, çalışanların bireysel ihtiyaçlarının karşılanmasına önem verilmesi ve kolaylaştırılması, alınan kararlara katılımın sağlanması gereklidir. Hoşgörölü, esnek, adaletli, katılımcı bir yönetim anlayışı ve dinleyen, değer veren bir yönetici, tükenmenin önlenmesi ve giderilmesinde son derece önemlidir.

Baltaş ve Baltas (2008: 94-95)'a göre, tükenmişlikle başa çıkmak için yöneticilerin yapması gerekenler ise şu şekildedir:

- Yöneticiler yapılması gereken işin hedeflerini ve hedefleri gerçekleştirmeden sorumlu kişileri saptamalıdır.
- Hedefin gerçekleşme aşamasında çalışanlar sonuçtan haberdar edilmelidir.
- İstenilen hedefe ulaşıldığında çalışanlar ödüllendirilmelidir.

2.7. Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar

Bu bölümde tükenmişlik ile ilgili Türkiye'de ve yurt dışında yapılan bazı araştırmalar özetlenmiştir.

2.7.1. Yurt İçinde Yapılan Araştırmalar

Tükenmişlik ile ilgili olarak Türkiye'de yapılan araştırmalar oldukça azdır. Bu çalışmalarda farklı mesleklerde çalışan bireylerin tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişliğe etki eden değişkenler belirlenmeye çalışılmıştır. Türkiye'de yapılmış olan sınırlı sayıdaki tükenmişlik çalışmasını genel olarak iki grupta toplamak mümkündür. Bir grupta doktorlar, hemşireler olmak üzere sağlık personeliyle yapılmış çalışmalar yer almaktadır. Ergin (1992) doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması üzerinde çalışmıştır. Üstün (1995) hemşirelerin atılganlık ve tükenmişlik düzeyleri, Demir (1995) hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişliği etkileyen bazı değişkenleri incelemiştir. Çam (1992) doktor ve hemşirelerden topladığı verilerle tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğini araştırmıştır (Çokluk, 2003: 125).

Diğer grupta ise öğretmen ve yöneticilerle yapılmış çalışmalar sayılabilir. Torun (1995) tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek, Girgin (1995) ilkökul öğretmenlerinde meslekten tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisi üzerinde çalışmışlardır. Baysal (1995) lise ve dengi okul öğretmenlerinde tükenmişliğe etki eden değişkenleri, Tümkaya (1996) öğretmenlerdeki tükenmişlik, görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışlarını incelemiştir (Çokluk, 2003: 125). Tümkaya (2007) yapmış olduğu bir diğer araştırmasında üniversite öğretim elemanlarında tükenmişlik ve mizah ilişkisini incelemiştir (Kepekçioğlu, 2009: 137).

Budak ve Sürgevil (2005) akademik personel üzerinde yürütmüş oldukları çalışmalarında tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörleri incelemişlerdir. (Kepekçioğlu, 2009: 140). Sucuoğlu ve Kuloğlu-Aksaz (1996) engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi, Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu (1998) engelli ve normal çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi üzerinde çalışmışlardır (Çokluk, 2003: 125). Psikolojik danışmanlarda tükenmişlik ise Özer (1998), Seğmenli (2001), Çoban ve Demir (2004), Özabacı, İşmen ve Yıldız (2004) tarafından incelenmiştir (İkiz, 2006: 108). Izgar (2001) okul yöneticileri üzerinde yapmış olduğu çalışmada tükenmişliğin nedenlerini, sonuçlarını ve başa çıkma yollarını incelemiştir (Kepekçioğlu, 2009: 143).

Bu çalışmalardan farklı olarak, Örmən (1993) “Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama” isimli çalışmada yönetici grubu olarak banka yöneticilerini almıştır (Çokluk, 2003: 125).

Bu çalışmalardan elde edilen bulgularda, tükenmişliğin üç boyutunun farklı demografik değişkenlerle anlamlı ilişkiler gösterdiği, meslekten ve ortamdan memnuniyet, iş doyumu, işin önemi, iş-aile çatışması, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği, iş-yetenek uyumunu, iş yükü, işle ilgili endişe, görevde belirsizlik, aile yapısı ve sosyal destek gibi değişkenlerin tükenmişlikle ilgili değişkenler olduğu belirtilmiştir (Çokluk, 2003: 125-126).

2.7.2. Yurt Dışında Yapılan Araştırmalar

Yurt dışında tükenmişlik üzerine yapılmış çalışmalara bakıldığında öğretmenlerin ve yöneticilerin önemli bir kesimi oluşturduğu görülmektedir. Öğretmenler ve yöneticilerle yapılan çalışmalarda öğretmen/yöneticinin çalıştığı okulun düzeyi (ilk, orta, lise) (Schwab ve Iwanicki, 1982; Frank ve McKenzie, 1993; Zabel ve Zabel, 1984; Shea, 1990; Graf, 1996; Daly, 1992), okulun büyüklüğü (Graf, 1996; Daly, 1992), okulun konumu (Hock, 1988; Schwab ve Iwanicki, 1982), okulun sosyo-ekonomik düzeyi (Kreps, 1996) gibi okula ilişkin bazı özelliklerin tükenmişlik ile ilişkisi araştırılmıştır. Kurumun bürokratik özellikleri ve işleyişine ilişkin olarak, iş yükü (Sarros ve Sarros, 1987; Platt ve Olson, 1990; Shea, 1990; Hipps ve Malpin, 1991), karara katılım (Schwab, Jackson ve Schuler, 1986; Hock, 1988; Sarros ve Sarros, 1987), yetersiz

kaynaklar (Burton, 1983; Platt ve Olson, 1990; Whitaker, 1996), aşırı bürokratik iş (Whitaker, 1996; Platt ve Olson, 1990; DeRobbio, 1995), ödül ve ceza yapıları (Schwab, Jackson ve Schuler, 1986), dışlanmışlık (izolasyon) (Hock, 1988; Graf, 1996; Whitaker, 1996), özerklik (Schwab, Jackson ve Schuler, 1986; Whitaker, 1996), okulun havası (Rasmussen, 1996), mesleki iklim (Hock, 1988) gibi değişkenler ve tükenmişlik ilişkisi araştırılmıştır. Bireyin mesleki özelliklerine ilişkin olarak, görevden aldığı ücret (Heffley, 1983; DeRobbio, 1995; Hipps ve Malpin, 1991; Sarros ve Sarros, 1987), çalışılan yaş grubu (DeRobbio, 1995; Zabel ve Zabel, 1984), mesleki ve psikolojik yeterlik (Henkel-Ungericht, 1988), branş (Heffley, 1983), öğrenci disiplini sorunları (Hock, 1988; DeRobbio, 1995), statü ve tanınma (fark edilme) ihtiyacı (Sarros ve Sarros, 1987; Whitaker, 1996), gelişme ve yükselme fırsatları (Whitaker, 1996) gibi değişkenlerin de tükenmişlikle ilişkisi araştırılmıştır (Çokluk, 2003: 120).

Günümüzde geniş bir literatüre sahip olan tükenmişlik olgusu birçok farklı örneklem grubu için de araştırma konusu olmuştur ve hala da olmaktadır. Hemşireler (Pines, 2002), otel çalışanları ve yöneticileri (Buick ve Thomas, 2001), satış sorumluları (Low, Cravens, Grant, Moncrief, 2001), trafik görevlileri (Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayyan, Schwartz, 2002), psikologlar (Ackerley, Burnell, Holder, Kurdek, 1988) bu örneklemelerden bazılarıdır (Sürgevil, 2006: 17).

BÖLÜM 3: TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN REHBER ÖĞRETMENLER ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, resmi ve özel ilköğretim/ortaöğretim okullarında görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve tükenmişliğe etki eden değişkenleri incelemektir. Kuramsal bölümde açıklandığı gibi, mesleki tükenmişliğin çeşitli düzeyleri bulunmakta olup araştırmada bu amaca yönelik olarak Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Mesleki tükenmişliğin üç düzeyinin, rehber öğretmenlerin çeşitli demografik özellikleri, meslekteki durumları, çalıştıkları ortamlar vb. itibarıyla farklılık gösterip göstermediğini saptamak da araştırmanın ikinci amacıdır.

Rehberlik hizmetleri ülkemizde 1950'li yıllardan itibaren gelişmeye başlayan bir alandır. Bu işlevi eğitim kurumlarında yürütmekte olan rehber öğretmenlerimizin yapmakta oldukları çalışmalar ile öğrencilerimiz kendilerine hayatları için yol haritası çizmektedirler.

Toplumda birçok meslekte tükenmişliğin ciddi bir problem olduğu, insanlara hizmet veren bireylerde ve mesleklerde yaygın olarak görüldüğü gerçeği göz ardı edilmemelidir. İnsanlarla yoğun bir şekilde ilişki içinde olan rehber öğretmenlerin bu durumları göz önüne alındığında, gerek kişisel gerekse örgütsel değişkenler nedeni ile mesleki tükenmişlik yaşayabilmektedirler.

Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik yaşamasının öğrenciye, aileye, öğretmenlere, eğitim ortamına, okul yönetimine ve topluma yansıyan önemli sonuçları olmaktadır.

Tükenmişlik düzeylerinin ölçülmesi ile ilgili farklı alanlarda yapılan çalışmaların çok fazla olmasına rağmen, eğitim alanında ve özellikle rehber öğretmenler üzerinde bu konu ile ilgili Türkiye'de yeterince çalışma yapılmadığı görülmektedir.

Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişliklerinin incelenmesi ile ilgili olarak yapılan bu çalışma, rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin uygulayıcısı olan rehber öğretmenlere mesleki tükenmişlik yaşatan kişisel ve örgütsel faktörlerin belirlenmesi ve bunların ortadan kaldırılmasına yönelik çözüm önerileri üretilmesi bakımından önem

taşımaktadır. Rehberlik ve psikolojik danışmanlık mesleğini seçmeyi düşünen kişiler için mesleğin sorunları ve taşıdığı risk faktörleri ile ilgili bilgi vermesi, böylece rehberlik ve psikolojik danışmanlık mesleğinin sağlıklı gelişmesi, rehber öğretmenlerin kendi alanlarında sağlıklı hizmet vermeleri bakımından önem taşımaktadır.

Ayrıca, bu çalışmadan elde edilecek sonuçlar, akademisyenlere, araştırmacılara ve konunun diğer ilgililerine bilgi sağlayacaktır.

3.2. Araştırmanın Soruları

Araştırmanın amacına uygun olarak araştırma soruları şu şekilde tanımlanmıştır:

1. Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri nedir?
2. Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri çeşitli demografik faktörler itibariyle farklılık göstermekte midir?
3. Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, çalışma ortamlarına ilişkin özellikler itibariyle farklılık göstermekte midir?
4. Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, istekli çalışma düzeyi itibariyle farklılık göstermekte midir?
5. Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, verimlilik durumları itibariyle farklılık göstermekte midir?
6. Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, tatmin düzeyleri itibariyle farklılık göstermekte midir?

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma hipotezlerine dayanak oluşturmak üzere literatürde konu ile ilgili bazı çalışmalar incelenmiştir (Cherniss, 1995; Dolunay, 2002; Izgar, 2001; Ergin, 1992; Schwab ve Iwanicki, 1982; Calabrese ve Anderson, 1986; Etzion ve Pines, 1986; Farber ve Heifetz, 1981; Thompson, 1980 akt. Güllüce, 2006; Maslach ve Leiter, 1997 akt. Sürgevil, 2006; Maslach ve diğ., 2001; Dolu, 1997; Iacovides ve diğ., 2003; Çokluk, 2003).

Bu çalışmalar ışığında araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

- H₁** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, yaşları itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₂** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, cinsiyetleri itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₃** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, medeni durumları itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₄** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, eğitim düzeyleri itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₅** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, mezun oldukları bölümler itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₆** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, mesleki kıdemleri itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₇** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, çalıştıkları okul türleri itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₈** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, çalıştıkları ortamın bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumuna göre anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₉** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, çalışılan ortamdaki memnuniyet duyma durumları itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₁₀** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, üstlerinden takdir görme durumları itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₁₁** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, kendilerini mesleklerinde verimli görme durumları itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₁₂** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, mesleklerini isteyerek yapma durumları itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.
- H₁₃** : Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, manevi doyumları itibariyle anlamlı düzeyde farklıdır.

3.4. Araştırmanın Ön Kabulleri

Araştırmanın başlıca ön kabulleri şunlardır:

- Araştırmaya katılan tüm rehber öğretmenlerin kendilerine yöneltilen sorulara içtenlikle ve objektif bir şekilde yanıt verdikleri kabul edilmiştir.
- Araştırma evreninde yer alan her bir okulda en az bir rehber öğretmen olduğu kabul edilmiştir.

3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırma bulguları mesleki tükenmişlik düzeyini ölçmede kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanteri ve araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu ile toplanan verilerle sınırlıdır.
- Araştırma, İstanbul ilçelerinde resmi ve özel ilköğretim/ortaöğretim okullarında görev yapan rehber öğretmenlerle sınırlıdır.
- Elde edilen bulgular, sadece araştırma kapsamına giren örnekleme kapsamaktadır.

3.6. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma tanımlayıcı (betimleyici) yöntemle yapılmış bir alan araştırması niteliğindedir. Tanımlayıcı yöntem modellerinden olan survey (alan taraması) tipi bir araştırma modeli kullanılmıştır.

Tanımlayıcı yöntemin kullanıldığı araştırmalar olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların “ne” olduğunu inceleyen, değişkenler arasındaki ilişkileri belirleyen araştırmalardır (Kaptan, 1973 akt. Izgar, 2001: 81).

3.7. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni, 2010-2011 eğitim-öğretim yılında İstanbul ilinde resmi ve özel ilköğretim/ortaöğretim okulları olup sayıları 2351’dir.

(<http://istanbul.meb.gov.tr/okullar.aspx>, 31.08.2010)

Araştırma evrenini oluşturan rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik yaşıyıp yaşamadıkları şeklinde iki şıklı evrene dönüştürülmesi durumunda

$n = p * q (Z/e)^2$ formülünden yararlanılarak örneklem büyüklüğü belirlenmiştir.

Formülde geçen p, mesleki tükenmişlik duygusu yaşayanların oranı; q ise yaşamayanların oranı şeklinde tanımlanabilir. Evrende bu oranların bilinmediği durumlarda maksimum varyansı veren p=0,5 ve q=0,5 değerleri kullanılır (Yükselen, 2011: 71). Güvenlik düzeyi %95 olarak kabul edildiğinde Z, 1,96 değerini almaktadır. p'nin değerinde tolerans $\pm 0,07$ alındığında örneklem büyüklüğü;

$$n = 0,5 * 0,5 * (1,96 / 0,07)^2 = 196 \text{ okuldur.}$$

Evrende yer alan 2351 okuldan örneklem olarak 196'sı, ulaşılabilme olanağı daha kolay olan İstanbul'un Avrupa yakasındaki okullardan kolayda örnekleme yoluyla seçilmiştir. Her bir okulda en az 1 rehber öğretmenin olduğu varsayıldığında en az 196 rehber öğretmene ulaşılmaya çalışılmıştır. Tesadüfi olmayan bu örnekleme yönteminde örnekleme girecek okullar, olabildiğince çeşitli ilçelerdeki okullardan seçilmeye çalışılmıştır.

3.8. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)'nden yararlanılmış ayrıca katılımcıların demografik özelliklerini ve mesleğe ilişkin görüşlerini tespit etmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanmış Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu, bir kısım rehber öğretmenlere yüz yüze görüşülerek, elektronik posta adresleri alınabilen rehber öğretmenlere de elektronik posta yoluyla doldurtulmuştur.

3.8.1. Maslach Tükenmişlik Envanteri

Araştırmada rehber öğretmenlerde tükenmişliğe neden olan faktörleri belirlemek için Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE) kullanılmıştır.

Toplam 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarısızlık olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır.

Duygusal Tükenme (DT): Ölçek dokuz maddeden oluşmaktadır; iş hayatında aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan dolayı yaşanan enerjinin bitmesi, yorgunluk ve duygusal yönden yıpranmışlık durumunu ifade etmektedir. Ölçekteki 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20 numaralı maddeler bu boyutu ölçmeye yöneliktir.

Duyarsızlaşma (DU): Beş maddeden oluşan duyarsızlaşma alt ölçeği, çalışanın hizmet verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygusuz bir şekilde davranmayı tanımlamaktadır. Ölçeğin 5, 10, 11, 15, 22 numaralı maddeleri bu boyutu ölçmektedir.

Kişisel Başarısızlık (KB): Sekiz maddeden oluşan alt ölçek, insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde kişinin kendisini işinde yetersiz ve başarısız hissetmesi durumunu tanımlamaktadır. 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 numaralı maddeler bu boyuttaki tükenmişliği ölçmektedir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarısızlık boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle her alt boyutun puanı ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan puanların yüksek olması, kişisel başarısızlık alt ölçeğinden alınan puanların düşük olması tükenmişliği göstermektedir (Çam, 1992).

Maslach Tükenmişlik Envanteri, Ergin tarafından Türkçeye çevrilmiş ve envanterin 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis vb.) bir grupta yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda envantere bazı değişiklikler yapılmıştır. Envanterin özgün formunda hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün şeklinde 7 basamaklı olan cevap seçeneklerinin, hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde beşli dereceleme olarak düzenlenmesine karar verilmiştir (Ergin, 1992).

Maslach Tükenmişlik Envanterinin güvenilirliği iki yöntemle incelenmiştir. Bunlardan ilki ölçeğin her üç alt boyutu için iç tutarlılığın hesaplanmasıdır. Toplam

552 doktor ve hemşireden oluşan denek grubundan elde edilen verilerin söz konusu üç alt boyuta ilişkin Cronbach Alpha katsayıları şu şekildedir: Duygusal tükenme .83, Duyarsızlaşma .65, Kişisel Başarı .72. Ölçeğin güvenilirliği bir de test/tekrar-test yöntemiyle incelenmiştir. Bunun için ilk uygulamadan 2-4 hafta sonra 99 deneye ulaşılmıştır. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin tekrar test güvenilirlik kat sayıları şu şekildedir: Duygusal Tükenme .83, Duyarsızlaşma .72, Kişisel Başarı .67. (Ergin, 1992).

Maslach Tükenmişlik Envanterinin yapı geçerliliği faktör yapısının incelenmesi yoluyla ele alınmıştır. Bu amaçla yapılan faktör analizi önce 5 doğal faktör ortaya koymuşsa da, bunların üç faktörde yığıldığı görülmüştür. Bu nedenle, gerek Maslach ve Jackson'un (1981) önerdiği, gerekse diğer araştırmacıların uyguladığı gibi varimax rotation yapılarak yeniden değerlendirilmiştir. Sonuçta üç temel faktör ortaya çıkmıştır. Bu da, Maslach Tükenmişlik Envanterinin Türkçe uyarlamasının İngilizce ölçek ile tamamen tutarlı olduğunu ortaya koymuştur (Ergin, 1992).

Maslach Tükenmişlik Envanterini oluşturan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt ölçeklerini oluşturan soru maddelerine 0-4 arasında değişen rakamlarla verilen cevaplar, her alt ölçek için ayrı ayrı toplanarak kişinin ilgili alt ölçeklerden aldığı puanlar hesaplanmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puan, kişisel başarısızlık alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir (Izgar, 2001).

Alt ölçekler puanlanırken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeğini oluşturan maddeler: hiçbir zaman=0, çok nadir=1, bazen=2, çoğu zaman=3, her zaman=4 şeklinde puanlanarak; kişisel başarısızlık ölçeğini oluşturan maddeler ise tersine hiçbir zaman=4, çok nadir=3, bazen=2, çoğu zaman=1, her zaman=0 şeklinde puanlanarak alt ölçek puanları ve toplam puan elde edilmektedir (Izgar, 2001).

Tablo 3.8.1: Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlarının Yorumu

Tükenmişlik Düzeyleri		Yüksek	Orta	Düşük
Duygusal Tükenme	DT	27 ve üzeri	17-26	0-16
Duyarsızlaşma	DU	13 ve üzeri	7-12	0-6
Kişisel Başarısızlık	KB	0-31	32-38	39 ve üzeri

Kaynak: Izgar (2001: 90)

Duygusal tükenme alt ölçeği için 27 ve üzeri puanlar yüksek düzeyde tükenmişliği ifade ederken, 17-26 arasındaki puanlar normal, 0-16 arasındaki puanlar ise düşük düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir (Tablo 3.8.1).

Duyarsızlaşma alt ölçeği için 13 ve üzeri puanlar yüksek düzeyde tükenmişliği ifade ederken, 7-12 arasındaki puanlar normal, 0-6 arasındaki puanlar ise düşük düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir (Tablo 3.8.1).

Kişisel başarısızlık alt ölçeği için 0-31 arasındaki puanlar yüksek düzeyde tükenmişliği ifade ederken, 32-38 arasındaki puanlar normal, 39 ve üzeri puanlar ise düşük düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir (Tablo 3.8.1).

3.8.2. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan ve toplam 13 sorudan oluşan bu formda araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, mezun olunan bölüm, mesleki kıdem, çalışılan kurum ve özellikleri, çalışılan ortamdan memnuniyet, üstlerden takdir görme, meslekte verimlilik ve manevi doyum kriterlerine ilişkin sorular yer almaktadır.

3.9. Verilerin Analizi

Toplam 203 rehber öğretmenden elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış, verilerin istatistiksel zmlmeleri SPSS paket programının 13.0 versiyonu ile sınıanmıştır. Araştırmada sırasıyla aşağıdaki istatistiksel analizler yapılmıştır:

1. Örneklemin kişisel ve mesleki değişkenlerine göre dağılımını ortaya koymak amacıyla frekans ve yüzdelik hesaplamalar yapılmıştır.
2. Tükenmişlik alt ölçek puanları açısından bağımsız değişkenlere bağlı bir farklılaşmanın olup olmadığını değerlendirmek için iki anakütle aritmetik ortalama Z testi ile tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizi sonuçlarına göre aritmetik ortalamalar arasındaki farkın anlamlı çıkması durumunda varyansların homojenliğine bakılmıştır. Varyansların homojenliği durumunda farklılığın kaynağı Tukey testi ile, heterojenliği durumunda Tamhane's T testi ile incelenmiştir.

BÖLÜM 4: ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. Örneklemeye İlişkin Bağımsız Değişkenlerin Dağılımı İle İlgili Tanımlayıcı Bilgiler

4.1.1. Yaş

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin yaş gruplarına göre dağılımı Tablo 4.1.1’de verilmiştir.

Tablo 4.1.1: Rehber Öğretmenlerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş Grupları	Frekans	Yüzde
21-30	107	52,7
31-40	78	38,4
41-50	16	7,9
51-+	2	1,0
Toplam	203	100,0

Araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin %52,7’sinin 21-30 yaş grubunda, %38,4’ünün ise 31-40 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar, araştırmaya katılan öğretmenlerin yarıdan fazlasının 21-30 yaş grubunda olduğunu ve % 91,1’inin 40 yaş ve altında olduğunu göstermektedir.

4.1.2. Cinsiyet

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 4.1.2’de verilmiştir.

Tablo 4.1.2: Rehber Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	145	71,4
Erkek	58	28,6
Toplam	203	100,0

Tablo 4.1.2’de görüldüğü üzere, araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin %71,4’ü kadın; %28,6’sı erkek olup bu sonuca göre örneklemdaki rehber öğretmenlerin çoğunluğunu kadınlar oluşturmaktadır.

4.1.3. Medeni Durum

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin medeni durumlarına göre dağılımı Tablo 4.1.3’de verilmiştir.

Tablo 4.1.3: Rehber Öğretmenlerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Bekar	91	44,8
Evli	109	53,7
Dul	3	1,5
Toplam	203	100,0

Tablo 4.1.3’de görüldüğü üzere örneklemin % 44,8’i bekar, %53,7’si evli ve %1,5’i ise dul rehber öğretmenlerden oluşmaktadır.

4.1.4. Eğitim Düzeyi

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin eğitim düzeylerine göre dağılımı Tablo 4.1.4’de verilmiştir.

Tablo 4.1.4: Rehber Öğretmenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Frekans	Yüzde
Lisans	174	85,7
Yüksek Lisans	29	14,3
Toplam	203	100,0

Araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin %85,7’si lisans mezunu olup Tablo 4.1.4’teki sonuçlara göre yüksek lisans mezunu olanların oranı %14,3’tür. Başka bir anlatımla, örnekleme oluşturan rehber öğretmenlerin büyük bir çoğunluğunun lisans mezunu olduğu görülmektedir.

4.1.5. Mezun Oldukları Bölüm

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin mezun oldukları bölümlere göre dağılımı Tablo 4.1.5’te verilmiştir.

Tablo 4.1.5: Rehber Öğretmenlerin Mezun Oldukları Bölümlere Göre Dağılımı

Mezun Oldukları Bölüm	Frekans	Yüzde
Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik	154	75,9
Psikoloji	12	5,9
Sosyoloji	18	8,9
Felsefe	12	5,9
Diğer	7	3,4
Toplam	203	100,0

Tablo 4.1.5’teki sonuçlara göre, araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin %75,9’unun Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik, %5,9’unun Psikoloji, %8,9’unun Sosyoloji ve %5,9’unun ise Felsefe Bölümü mezunu olduğu görülmektedir. Rehber öğretmenlerin %3,4’ünün ise diğer grubunda (Eğitimde Psikolojik Hizmetler, Eğitim Yönetimi ve Planlaması) yer aldığı görülmektedir.

4.1.6. Mesleki Kıdem

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin mesleki kıdemlerine göre dağılımı Tablo 4.1.6’da verilmiştir.

Tablo 4.1.6: Rehber Öğretmenlerin Mesleki Kıdemlerine Göre Dağılımı

Mesleki Kıdem	Frekans	Yüzde
0-5	87	42,9
6-10	60	29,6
11-15	30	14,8
16-20	20	9,9
21-25	6	3,0
Toplam	203	100,0

Tablo 4.1.6’daki sonuçlara göre, araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin %42,9’u 5 yıl ve daha az, %29,6’sı 6-10 yıl arasında bir süredir mesleklerini

yapmaktadırlar. 20 yıldan daha fazla mesleğini icra edenlerin örneklemedeki oranı %3'tür. Bu sonuçlara göre, örneklemedeki rehber öğretmenlerin %72,5'i 10 yıl ve daha az süredir bu meslekte bulunmaktadırlar.

4.1.7. Çalıştıkları Okul Türleri

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin çalıştıkları okul türlerine göre dağılımı Tablo 4.1.7'de verilmiştir.

Tablo 4.1.7: Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Okul Türlerine Göre Dağılımı

Çalıştıkları Okul Türleri	Frekans	Yüzde
Resmi İlköğretim Okulu	86	42,4
Resmi Ortaöğretim Okulu	84	41,3
Özel İlköğretim Okulu	15	7,4
Özel Ortaöğretim Okulu	18	8,9
Toplam	203	100,0

Örnekleme oluşturan rehber öğretmenlerin %83,7'si resmi ilköğretim ve ortaöğretim okullarında, %16,3'ü ise özel ilköğretim ve ortaöğretim okullarında görev yapmaktadırlar. İlköğretim ve ortaöğretim okulları arasındaki dağılım, resmi ve özel okullarda önemli bir farklılık göstermektedir.

4.1.8. Çalıştıkları Okulun Bulunduğu Çevrenin Sosyo-Ekonomik Durumu

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin çalıştıkları okulun bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumuna göre dağılımı Tablo 4.1.8'de verilmiştir.

Tablo 4.1.8: Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Okulun Bulunduğu Çevrenin Sosyo- Ekonomik Durumuna Göre Dağılımı

Çalıştıkları Okulun Bulunduğu Çevrenin Sosyo-Ekonomik Durumu	Frekans	Yüzde
Düşük	83	40,9
Orta	97	47,8
Yüksek	23	11,3
Toplam	203	100,0

Araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin sadece %11,3'ü çalıştıkları okulun bulunduğu çevreyi “yüksek sosyo-ekonomik düzey” olarak ifade etmişlerdir. Çalıştıkları okulun sosyo-ekonomik düzeyini örneklem %40,9'u düşük, %47,8'i orta düzey olarak tanımlamışlardır.

4.1.9. Çalıştıkları Ortamdan Duydukları Memnuniyet

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin çalıştıkları ortamdan duydukları memnuniyet durumlarına göre dağılımı Tablo 4.1.9'da verilmiştir.

Tablo 4.1.9: Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Ortamdan Duydukları Memnuniyet Durumlarına Göre Dağılımı

Çalıştıkları Ortamdan Duydukları Memnuniyet Durumu	Frekans	Yüzde
Memnun olan	163	80,3
Memnun olmayan	40	19,7
Toplam	203	100,0

Araştırma kapsamına giren 203 rehber öğretmenin %80,3'ünün çalıştıkları ortamdan memnun oldukları görülmektedir. Rehber öğretmenlerin %19,7'si ise çalıştıkları ortamdan memnun olmadıklarını belirtmiştir.

4.1.10. Üstlerden Takdir Görme Durumu

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin üstlerinden takdir görme durumlarına göre dağılımı Tablo 4.1.10'da verilmiştir.

Tablo 4.1.10: Rehber Öğretmenlerin Üstlerinden Takdir Görme Durumlarına Göre Dağılımı

Üstlerden Takdir Görme Durumu	Frekans	Yüzde
Evet	155	76,4
Hayır	48	23,6
Toplam	203	100,0

Tablo 4.1.10'daki sonuçlara göre örneklemdaki rehber öğretmenlerin %76,4'ü üstlerinden takdir görmektedir. Rehber öğretmenlerin %23,6'sı ise üstlerinden takdir görmediğini ifade etmiştir.

4.1.11. Meslekte Verimli Olduğunu Düşünme

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin meslekte verimli olduğunu düşünme durumlarına göre dağılımı Tablo 4.1.11'de verilmiştir.

Tablo 4.1.11: Rehber Öğretmenlerin Meslekte Verimli Olduğunu Düşünme Durumlarına Göre Dağılımı

Meslekte Verimli Olduğunu Düşünme Durumu	Frekans	Yüzde
Verimli olduğunu düşünen	177	87,2
Verimli olmadığını düşünen	26	12,8
Toplam	203	100,0

Araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin %87,2'si mesleklerinde verimli olduklarını düşünürken %12,8'i ise mesleklerinde verimli olmadıklarını ifade etmişlerdir.

4.1.12. Öğretmenliği İsteyerek Yapma Durumu

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin öğretmenliği isteyerek yapma durumlarına göre dağılımı Tablo 4.1.12'de verilmiştir.

Tablo 4.1.12: Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini İsteyerek Yapma Durumlarına Göre Dağılımı

Öğretmenliği İsteyerek Yapma Durumu	Frekans	Yüzde
İsteyerek yapanlar	186	91,6
İsteyerek yapmayanlar	17	8,4
Toplam	203	100,0

Tablo 4.1.12'ye bakıldığında, örneklemini oluşturan 203 rehber öğretmenin %91,6'sının mesleklerini isteyerek yaptıkları, %8,4'ünün ise isteyerek yapmadıkları görülmektedir.

4.1.13. Manevi Doyum Düzeyi

Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin manevi doyum düzeylerine göre dağılımı Tablo 4.1.13’de verilmiştir.

Tablo 4.1.13: Rehber Öğretmenlerin Manevi Doyum Düzeylerine Göre Dağılımı

Manevi Doyum Düzeyi	Frekans	Yüzde
Az	13	6,4
Orta	97	47,8
Çok	93	45,8
Toplam	203	100,0

Tablo 4.1.13’teki sonuçlara göre örneklemdaki rehber öğretmenlerin %6,4’ünün mesleklerindeki manevi doyum düzeyi azdır. Manevi doyum düzeyi çok olanların oranı %45,8; orta düzeyde olanların oranı ise %47,8’dir.

4.2. Alt Problemlere İlişkin Betimsel İstatistikler

4.2.1. Güvenilirlik Analizi

Tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik analizi yapılmış ve toplam 22 sorudan oluşan ölçeğin güvenilirliği Cronbach’s Alpha = 0,881 bulunmuştur. Duygusal tükenmişlik boyutunu tanımlayan 9 yargının güvenilirlik düzeyi Cronbach’s Alpha= 0,848; duyarsızlaşma boyutunu tanımlayan 5 yargının güvenilirlik düzeyi Cronbach’s Alpha= 0,715; kişisel başarısızlık boyutunu tanımlayan 8 yargının güvenilirlik düzeyi Cronbach’s Alpha= 0,747 bulunmuştur. Bu sonuçlara göre ölçek bütün olarak da her bir boyut itibarıyla de güvenilirlerdir.

4.2.2. Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarısızlık Düzeyleri

Araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerine ilişkin bilgiler Tablo 4.2.1’de gösterilmiştir.

Tablo 4.2.1: Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarısızlık Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Boyutları	n	Minimum Değer	Maksimum Değer	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenmişlik	203	0	26	9,76	5,853
Duyarsızlaşma	203	0	13	2,33	2,747
Kişisel Başarısızlık	203	0	22	8,04	3,131

Tablo 4.2.1’de yer alan sonuçlara göre rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik puanlarının ortalaması 9,76 olup, Maslach Tükenmişlik Envanterine göre bu değere göre öğretmenlerin duygusal tükenmişlik düzeyi düşüktür.

Araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma düzeyi de Maslach Tükenmişlik Envanterine göre düşük düzeyde olup ortalama 2,33 bulunmuştur.

Kişisel başarısızlık düzeyi ortalaması 8,04 olup, bu sonuca göre araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık boyutunda puan ortalamaları yüksek çıkmıştır.

4.2.3. Yaşın Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.2: Rehber Öğretmenlerin Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Yaş	n	Ort	SS	Sd	F	p
Duygusal Tükenmişlik	21-30	107	9,36	6,27	3	0,502	0,681
	31-40	78	10,35	5,38	199		
	41-50	16	9,38	5,43	202		
	51-+	2	11,50	4,95			
	Toplam	203	9,76	5,85			
Duyarsızlaşma	21-30	107	2,48	2,86	3	0,371	0,774
	31-40	78	2,24	2,61	199		
	41-50	16	1,75	2,79	202		
	51-+	2	2,00	2,83			
	Toplam	203	2,33	2,75			
Kişisel Başarısızlık	21-30	107	8,36	3,38	3	1,695	0,169
	31-40	78	7,92	2,68	199		
	41-50	16	6,81	3,06	202		
	51-+	2	5,50	4,95			
	Toplam	203	8,04	3,13			

Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaşlarına göre farklılığını test etmek amacıyla uygulanan varyans analizi sonuçları Tablo 4.2.2’de verilmiştir. Analiz sonuçlarına göre yaş grupları itibariyle duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık ortalamaları arasında anlamlı bir fark çıkmamıştır. Bu sonuca göre H_1 doğrulanmamıştır. Başka bir anlatımla, araştırma kapsamına giren rehber öğretmenler için yaş, mesleki tükenmişlikte etkili bir faktör değildir.

Ortalama puanlara bakıldığında, duygusal tükenme boyutunda en yüksek puan ortalamalarının 51-+ yaş grubunda olduğu görülürken, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında 21-30 yaş grubuna ait olduğu görülmektedir.

Standart sapma değerlerine bakıldığında, duygusal tükenmişlik boyutunda en homojen değerlendirmenin 51 yaş ve üstündeki rehber öğretmenler olduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında ise 31-40 yaş arasındaki rehber öğretmenler olduğu görülmektedir.

4.2.4. Cinsiyetin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.3: Rehber Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	Ort	SS	Sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Kadın	145	9,25	5,45	201	-1,998	0,047
	Erkek	58	11,05	6,63			
	Toplam	203	9,76	5,85			
Duyarsızlaşma	Kadın	145	2,12	2,45	201	-1,713	0,088
	Erkek	58	2,84	3,34			
	Toplam	203	2,33	2,75			
Kişisel Başarısızlık	Kadın	145	7,85	3,09	201	-1,414	0,159
	Erkek	58	8,53	3,21			
	Toplam	203	8,04	3,13			

Rehber öğretmenlerin cinsiyetleri itibariyle tükenmişlik düzeyleri arasında fark olup olmadığı test edilmiştir. Tablo 4.2.3’teki sonuçlara göre, duygusal tükenmişlik boyutunda %4,7 önem derecesinde kadın rehber öğretmenlerle erkek rehber öğretmenler arasında anlamlı bir fark vardır. Bu sonuca göre farklılık, sadece duygusal tükenmişlik boyutunda anlamlı çıktığı için H_2 kısmen doğrulanmıştır.

Ortalamalara bakıldığında, erkek rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik düzeyinin, kadın rehber öğretmenlerden daha yüksek olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında benzer sonuçlara rastlanmaktadır. Her iki boyutta da erkek rehber öğretmenlerin puan ortalamaları, kadın rehber öğretmenlerin puan ortalamalarından daha yüksek çıkmıştır.

Standart sapma değerleri incelendiğinde kadın rehber öğretmenlerin yaptıkları değerlendirmelerin daha homojen olduğu söylenebilir.

4.2.5. Medeni Durumun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.4: Rehber Öğretmenlerin Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Medeni Durum	n	Ort	SS	Sd	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Bekar	91	9,21	5,67	2 200 202	0,752	0,473
	Evli	109	10,23	5,91			
	Dul	3	9,67	10,02			
	Toplam	203	9,76	5,85			
Duyarsızlaşma	Bekar	91	2,19	2,58	2 200 202	0,210	0,811
	Evli	109	2,44	2,87			
	Dul	3	2,33	4,04			
	Toplam	203	2,33	2,75			
Kişisel Başarısızlık	Bekar	91	8,40	3,37	2 200 202	1,739	0,178
	Evli	109	7,82	2,89			
	Dul	3	5,67	3,21			
	Toplam	203	8,04	3,13			

Medeni durumun tükenmişlik üzerindeki etkisine ilişkin varyans analizi sonuçları Tablo 4.2.4'te gösterilmiştir. Analiz sonuçlarına göre farklı medeni duruma sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık bakımından anlamlı bir fark belirlenememiştir. Bu sonuca göre H_3 reddedilmiştir.

Ortalama puanlara bakıldığında, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında evli rehber öğretmenlerin daha çok tükenmişlik yaşadığı görülürken, kişisel başarısızlık boyutunda ise bu durum bekar rehber öğretmenlerde görülmektedir.

Standart sapma değerleri incelendiğinde, duygusal tüklenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında en homojen değerlendirmeleri bekarların, kişisel başarısızlık boyutunda ise evlilerin yaptığı görölmektedir. Duygusal tüklenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında en heterojen değerlendirme ise dul rehber öğretmenler tarafından yapılmış olup bu sonuçta örnekleme sayısının az olması da rol oynamaktadır.

4.2.6. Eğitim Düzeylerinin Tüklenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.5: Rehber Öğretmenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Tüklenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Eğitim Düzeyleri	n	Ort	SS	Sd	t	p
Duygusal Tüklenmişlik	Lisans	174	9,98	5,68	201	1,309	0,192
	Yüksek Lisans	29	8,45	6,79			
	Toplam	203	9,76	5,85			
Duyarsızlaşma	Lisans	174	2,40	2,82	201	0,907	0,365
	Yüksek Lisans	29	1,90	2,24			
	Toplam	203	2,33	2,75			
Kişisel Başarısızlık	Lisans	174	8,29	3,18	201	2,752	0,006
	Yüksek Lisans	29	6,59	2,41			
	Toplam	203	8,04	3,13			

Araştırma kapsamına giren rehber öğretmenler arasında lisans ve yüksek lisans mezunu rehber öğretmenler olduğu görölmektedir. İki farklı eğitim düzeyine sahip rehber öğretmenler arasında tüklenmişlik bakımından fark olup olmadığına ilişkin t testi analizi sonuçları Tablo 4.2.5'te yer almaktadır. Tablo 4.2.5'teki sonuçlara göre iki farklı eğitim düzeyine sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tüklenmişlik ve duyarsızlaşma bakımından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Buna karşılık kişisel başarısızlık bakımından iki grup arasındaki farkın çok anlamlı olduğu görölmektedir. **H₄** kısmen doğrulanmıştır. Bu sonuca göre, lisans mezunu rehber öğretmenlerin, yüksek lisans mezunu rehber öğretmenlere göre kişisel başarısızlık boyutunda daha çok tüklenmişlik yaşadıkları saptanmıştır.

Duygusal tüklenmişlik ve duyarsızlaşma bakımından anlamlı bir fark bulunmamakla beraber, ortalama puanlara bakıldığında her iki boyutta da lisans mezunu rehber

öğretmenlerin yüksek lisans mezunu rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.

Standart sapma değerleri incelendiğinde, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında yüksek lisans mezunlarının daha homojen değerlendirme yaptıkları, duygusal tükenmişlik boyutunda ise lisans mezunlarının değerlendirmelerinin buna uygun olduğu görülmektedir.

4.2.7. Mezun Oldukları Bölümün Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.6: Rehber Öğretmenlerin Mezun Oldukları Bölümlere Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Mezun Oldukları Bölüm	n	Ort	SS	Sd	F	p	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik	154	10,01	5,85	4 198 202	1,434	0,224	
	Psikoloji	12	10,42	5,63				
	Sosyoloji	18	8,72	5,81				
	Felsefe	12	6,42	4,76				
	Diğer	7	11,71	7,30				
	Toplam	203	9,76	5,85				
Duyarsızlaşma	Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik	154	2,50	2,84	4 198 202	1,084	0,365	
	Psikoloji	12	1,25	1,66				
	Sosyoloji	18	2,33	3,14				
	Felsefe	12	1,25	1,42				
	Diğer	7	2,14	2,54				
	Toplam	203	2,33	2,75				
Kişisel Başarısızlık	Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik (1)	154	8,49	3,12	4 198 202	3,773	0,006	1-3
	Psikoloji (2)	12	6,83	3,51				
	Sosyoloji (3)	18	6,11	2,14				
	Felsefe (4)	12	6,67	2,71				
	Diğer (5)	7	7,57	2,99				
	Toplam	203	8,04	3,13				

Tablo 4.2.6 incelendiğinde, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik bölümü mezunlarıyla Sosyoloji bölümü mezunları arasında kişisel başarısızlık bakımından $p= 0,006$

düzeyinde çok anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre H_5 kısmen kabul edilmiştir. Farklılığın Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik bölümü mezunlarının aleyhine olduğu görülmektedir. Buna göre Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölümü mezunlarının Sosyoloji Bölümü mezunlarına göre daha çok tükenmişlik yaşadığını söylemek mümkün olmaktadır.

Anlamlı bir farklılık bulunmamakla birlikte Diğer grubunda yer alan rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik boyutunda, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölümü mezunlarının duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek puan ortalamalarına sahip olduğu görülmektedir.

Standart sapma değerleri incelendiğinde, Felsefe Bölümü mezunu rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında daha homojen değerlendirme yaptıkları; kişisel başarısızlık boyutunda ise Sosyoloji mezunlarının aynı şekilde hareket ettikleri görülmektedir.

4.2.8. Mesleki Kıdemin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.7: Rehber Öğretmenlerin Mesleki Kıdemlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Mesleki Kıdem (Yıl)	n	Ort	SS	Sd	F	p	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	0-5	87	8,54	5,82	4 198 202	2,032	0,091	
	6-10	60	10,80	6,31				
	11-15	30	11,10	5,14				
	16-20	20	10,45	4,73				
	21-25	6	8,17	6,27				
	Toplam	203	9,76	5,85				
Duyarsızlaşma	0-5	87	2,20	2,51	4 198 202	0,611	0,655	
	6-10	60	2,43	2,91				
	11-15	30	2,83	3,23				
	16-20	20	2,15	2,72				
	21-25	6	1,17	2,04				
	Toplam	203	2,33	2,75				
Kişisel Başarısızlık	0-5 (1)	87	8,60	3,37	4 198 202	2,525	0,042	1-5
	6-10 (2)	60	7,48	3,01				
	11-15 (3)	30	8,20	2,37				
	16-20 (4)	20	7,95	3,12				
	21-25 (5)	6	5,17	2,14				
	Toplam	203	8,04	3,13				

Tablo 4.2.7'deki değerlere göre, mesleki kıdem bakımından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir fark bulunmamış; kişisel başarısızlık boyutunda farklılık çıkmış olup bu sonuca göre H_6 kısmen doğrulanmıştır. Kdemleri 5 yıl ve daha az olan rehber öğretmenlerle kdemleri 21-25 yıl arasında olanlar arasında kişisel başarısızlık bakımından $p= 0,042$ düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Buna göre, mesleki kdemi 0-5 yıl arasında olan rehber öğretmenlerin, kdemleri 21-25 yıl arasında olan rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.

Anlamlı bir fark bulunmamakla birlikte, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında mesleki kdemi 11-15 yıl arasında olan rehber öğretmenlerin daha yüksek puan ortalamalarına sahip oldukları görülmektedir.

Standart sapma değerleri incelendiğinde, duygusal tükenmişlik boyutunda en homojen değerlendirmeleri yapan rehber öğretmenler 16-20 yıl kdeme sahip öğretmenlerdir. Bu boyutta en heterojen değerlendirmeleri ise 6-10 yıl kdeme sahip rehber öğretmenler yapmıştır. Duyarsızlaşma boyutunda en homojen değerlendirmeler 21-25 yıl kıdemli rehber öğretmenler tarafından yapılırken, en heterojen değerlendirmeler 11-15 yıllık kdeme sahip rehber öğretmenlere aittir. Kişisel başarısızlık boyutunda ise en homojen değerlendirmeleri 21-25 yıllık kdeme sahip rehber öğretmenler yaparken, en heterojen değerlendirmeleri bu boyutta 0-5 yıl kdeme sahip rehber öğretmenler yapmışlardır.

4.2.9. Çalıştıkları Okul Türünün Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.8: Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Okul Türüne Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Okul Türü	n	Ort	SS	Sd	F	p	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	Resmi İlköğretim Okulu	86	9,62	5,79	3 199 202	0,644	0,588	
	Resmi Ortaöğretim Okulu	84	10,23	6,00				
	Özel İlköğretim Okulu	15	8,00	5,33				
	Özel Ortaöğretim Okulu	18	9,78	6,03				
	Toplam	203	9,76	5,85				
Duyarsızlaşma	Resmi İlköğretim Okulu	86	2,07	2,62	3 199 202	0,923	0,431	
	Resmi Ortaöğretim Okulu	84	2,67	2,87				
	Özel İlköğretim Okulu	15	1,73	2,34				
	Özel Ortaöğretim Okulu	18	2,44	3,03				
	Toplam	203	2,33	2,75				
Kişisel Başarısızlık	Resmi İlköğretim Okulu (1)	86	8,31	3,32	3 199 202	3,249	0,023	1-4 2-4
	Resmi Ortaöğretim Okulu (2)	84	8,37	2,92				
	Özel İlköğretim Okulu (3)	15	6,60	3,04				
	Özel Ortaöğretim Okulu (4)	18	6,44	2,57				
	Toplam	203	8,04	3,13				

Rehber öğretmenlerin çalıştıkları okul türüne göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizde sadece kişisel başarısızlık boyutunda farklılık çıkmıştır (Tablo 4.2.8). Bu sonuca göre H_7 kısmen kabul edilmiştir. Resmi ilköğretim okullarında görevli rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık ortalama puanı, özel ortaöğretim okullarında görevli rehber öğretmenlerin puanlarından %9,2 önem derecesinde; resmi ortaöğretim okullarında görevli rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık ortalama puanı da özel ortaöğretim okullarında görevli rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık ortalama puanlarından %7,9 önem derecesinde farklıdır. Başka bir anlatımla önem derecesi %5'in üstünde olmakla beraber, belirtilen önem derecelerinde resmi okullardaki rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık boyutunda puan ortalamalarının özel okullardaki rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık puan ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir.

Standart sapma değerleri incelendiğinde ise, özel ortaöğretim okullarındaki rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında en heterojen değerlendirmeyi yaptıkları; özel ortaöğretim okullarındaki rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık boyutunda en homojen değerlendirmeyi yaptıkları görülmektedir.

4.2.10. Sosyo-Ekonomik Ortamın Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.9: Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Ortamın Sosyo-Ekonomik Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Sosyo-Ekonomik Durum	n	Ort	SS	Sd	F	p	Tukey
Duygusal Tükenmişlik	Düşük	83	9,70	5,72	2 200 202	2,206	0,113	
	Orta	97	10,35	5,98				
	Yüksek	23	7,52	5,43				
	Toplam	203	9,76	5,85				
Duyarsızlaşma	Düşük	83	2,20	2,65	2 200 202	1,482	0,230	
	Orta	97	2,61	2,83				
	Yüksek	23	1,57	2,68				
	Toplam	203	2,33	2,75				
Kişisel Başarısızlık	Düşük (1)	83	8,45	3,23	2 200 202	3,323	0,038	1-3
	Orta (2)	97	8,05	3,06				
	Yüksek (3)	23	6,57	2,71				
	Toplam	203	8,04	3,13				

Rehber öğretmenlerin çalıştıkları ortamın sosyo-ekonomik durumuna göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizde sadece kişisel başarısızlık boyutunda farklılık çıkmış olup H_8 kısmen doğrulanmıştır (Tablo 4.2.9). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğu incelenmiş olup varyanslar homojen çıktığından Tukey testi sonuçları alınmıştır. Test sonucuna göre $p = \%3,8$ önem derecesinde sosyo-ekonomik düzeyi düşük yerlerde çalışan rehber öğretmenlerin sosyo-ekonomik düzeyi yüksek yerlerde çalışan rehber öğretmenlere göre kişisel başarısızlık puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre, sosyo-ekonomik düzeyi düşük yerlerde çalışan rehber öğretmenlerin sosyo-ekonomik düzeyi yüksek yerlerde çalışan rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşadığını söylemek mümkündür.

Tablo 4.2.9'daki standart sapma değerleri incelendiğinde, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık boyutlarında en homojen değerlendirmeyi yüksek sosyo-ekonomik düzeye sahip yerlerde çalışan rehber öğretmenler yaparken, duyarsızlaşma boyutunda düşük sosyo-ekonomik düzeye sahip yerlerde çalışan rehber öğretmenler yapmışlardır.

4.2.11. Ortamdan Memnuniyetin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.10. Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Ortamdan Memnuniyet Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Ortamdan Memnuniyet Durumu	n	Ort	SS	Sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Memnun olan	163	8,70	5,56	201	-5,610	0,000
	Memnun olmayan	40	14,10	4,98			
	Toplam	203	9,76	5,85			
Duyarsızlaşma	Memnun olan	163	2,06	2,63	201	-2,876	0,004
	Memnun olmayan	40	3,43	2,97			
	Toplam	203	2,33	2,75			
Kişisel Başarısızlık	Memnun olan	163	7,68	2,98	201	-3,425	0,001
	Memnun olmayan	40	9,53	3,33			
	Toplam	203	8,04	3,13			

Tablo 4.2.10'daki sonuçlar rehber öğretmenlerin çalıştıkları ortamdan duydukları memnuniyete göre her üç tükenmişlik boyutunda farklılık analizi sonuçlarını göstermektedir. Farklılık her üç boyutta anlamlı çıkmış olup her üç boyut itibariyle çalıştıkları ortamdan memnun olmayanların puanları, memnun olanlardan daha yüksektir. Diyebiliriz ki, çalıştıkları ortamdan memnun olmayan rehber öğretmenler çalıştıkları ortamdan memnun olan rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu sonuca göre H_0 kabul edilmiştir.

Standart sapma değerleri göz önünde bulundurulduğunda, en heterojen değerlendirmeleri duygusal tükenmişlik boyutunda çalıştıkları ortamdan memnun olanlar yaparken, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında çalıştıkları ortamdan memnun olmayanlar yapmışlardır.

4.2.12. Takdirin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.11: Rehber Öğretmenlerin Üstlerinden Takdir Görme Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Takdir Görme Durumu	n	Ort	SS	Sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Takdir gören	155	8,70	5,53	201	-4,928	0,000
	Takdir görmeyen	48	13,21	5,59			
	Toplam	203	9,76	5,85			
Duyarsızlaşma	Takdir gören	155	2,10	2,72	201	-2,083	0,038
	Takdir görmeyen	48	3,04	2,74			
	Toplam	203	2,33	2,75			
Kişisel Başarısızlık	Takdir gören	155	7,55	3,02	201	-4,161	0,000
	Takdir görmeyen	48	9,63	2,99			
	Toplam	203	8,04	3,13			

Tablo 4.2.11'deki sonuçlar rehber öğretmenlerin üstlerinden takdir görme durumlarına göre her üç tükenmişlik boyutunda farklılık analizi sonuçlarını göstermektedir. Farklılık her üç boyutta anlamlı çıkmış olup her üç boyutta üstlerinden takdir görmeyenlerin ortalama duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarıyla kişisel başarısızlık boyutu puanları, takdir görenlerden daha yüksektir. Diyebiliriz ki, üstlerinden takdir görmeyen rehber öğretmenler üstlerinden takdir gören rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Bu sonuca göre H_{10} kabul edilmiştir.

Standart sapma değerleri incelendiğinde, her üç boyutta da standart sapma değerlerinin birbirine yakın olduğu görülmektedir.

4.2.13. Verimliliğin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.12: Rehber Öğretmenlerin Mesleklerinde Kendilerini Verimli Görme Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Verimlilik Durumu	n	Ort	SS	Sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Verimli olduğunu düşünen	177	8,84	5,45	201	-6,456	0,000
	Verimli olmadığını düşünen	26	16,08	4,45			
	Toplam	203	9,76	5,85			
Duyarsızlaşma	Verimli olduğunu düşünen	177	2,03	2,51	201	-4,091	0,000
	Verimli olmadığını düşünen	26	4,31	3,46			
	Toplam	203	2,33	2,75			
Kişisel Başarısızlık	Verimli olduğunu düşünen	177	7,59	2,69	201	-5,852	0,000
	Verimli olmadığını düşünen	26	11,15	4,10			
	Toplam	203	8,04	3,13			

Tablo 4.2.12'deki sonuçlar rehber öğretmenlerin mesleklerinde kendilerini verimli görme durumlarına göre her üç tükenmişlik boyutunda farklılık analizi sonuçlarını göstermektedir. Farklılık her üç boyutta anlamlı çıkmış olup her üç boyutta verimli olmadığını düşünenlerin ortalama puanları kendilerini verimli görenlerden daha yüksektir. Mesleklerinde verimli olmadığını düşünen rehber öğretmenler kendilerini mesleklerinde verimli gören rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Dolayısıyla H_{11} kabul edilmiştir.

Standart sapma değerleri incelendiğinde, duygusal tükenmişlik boyutunda en homojen değerlendirmeleri yapan rehber öğretmenler, mesleklerinde verimli olmadığını düşünenler iken, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında mesleklerinde verimli olduğunu düşünenler, en homojen değerlendirmeyi yapan rehber öğretmenlerdir.

4.2.14. Mesleğini İsteyerek Yapma Durumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.13: Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini İsteyerek Yapma Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Mesleği İsteyerek Yapma Durumu	n	Ort	SS	Sd	t	p
Duygusal Tükenmişlik	İsteyerek yapanlar	186	9,22	5,61	201	-4,585	0,000
	İsteyerek yapmayanlar	17	15,71	5,28			
	Toplam	203	9,76	5,85			
Duyarsızlaşma	İsteyerek yapanlar	186	2,18	2,60	201	-2,472	0,014
	İsteyerek yapmayanlar	17	3,88	3,81			
	Toplam	203	2,33	2,75			
Kişisel Başarısızlık	İsteyerek yapanlar	186	7,73	2,94	201	-5,080	0,000
	İsteyerek yapmayanlar	17	11,53	3,10			
	Toplam	203	8,04	3,13			

Tablo 4.2.13'teki sonuçlar rehber öğretmenlerin mesleklerini isteyerek yapma durumlarına göre her üç tükenmişlik boyutunda farklılık analizi sonuçlarını göstermektedir. Farklılık her üç boyutta anlamlı çıkmış olup her üç boyutta mesleğini isteyerek yapmayanların ortalama duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puanları ile kişisel başarısızlık puanları, isteyerek yapanların puanlarından daha yüksektir. Diyebiliriz ki, mesleğini isteyerek yapmayan rehber öğretmenler, mesleğini isteyerek yapan rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Bu sonuca göre H_{12} kabul edilmiştir.

Standart sapma değerlerine göre, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında mesleklerini isteyerek yapanların diğer gruba göre daha homojen değerlendirmeler yaptıkları görülmüştür. Mesleğini isteyerek yapmayanların, duygusal tükenmişlik boyutunda en homojen değerlendirmeyi yapan grup olduğu saptanmıştır.

4.2.15. Manevi Doyumun Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Tablo 4.2.14: Rehber Öğretmenlerin Manevi Doyum Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Manevi Doyum Düzeyi	n	Ort	SS	Sd	F	p	Tukey, Tamhane's T
Duygusal Tükenmişlik	Az (1)	13	17,54	4,52	2	34,915	0,000	1-2 1-3 2-3
	Orta (2)	97	11,42	5,29	200			
	Çok (3)	93	6,95	4,89	202			
	Toplam	203	9,76	5,85				
Duyarsızlaşma	Az (1)	13	3,38	3,52	2	8,336	0,000	2-3(*)
	Orta (2)	97	2,97	3,01	200			
	Çok (3)	93	1,51	2,05	202			
	Toplam	203	2,33	2,75				
Kişisel Başarısızlık	Az (1)	13	11,15	3,58	2	32,092	0,000	1-2 1-3 2-3
	Orta (2)	97	9,15	2,93	200			
	Çok (3)	93	6,45	2,38	202			
	Toplam	203	8,04	3,13				

(*) Varyanslar homojen çıkmadığından Tamhane's T Testi kullanılmıştır.

Tablo 4.2.14'teki sonuçlar rehber öğretmenlerin manevi doyum düzeylerine göre her üç tükenmişlik boyutunda farklılık analizi sonuçlarını göstermektedir. Farklılık, rehber öğretmenlerin manevi doyum düzeyleri itibariyle her üç boyutta da anlamlı çıkmış olup H_{13} kabul edilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre manevi doyum düzeyi az olanların duygusal tükenmişlik düzeyi, orta ve çok olanlara göre daha yüksektir. Bununla birlikte kişisel başarısızlık bakımından da manevi doyum düzeyi az olanların tükenmişlik düzeylerinin diğerlerinden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Manevi doyum orta düzeyde olanların duyarsızlaşma düzeyinin doyum düzeyi çok olanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir.

Standart sapma değerleri incelendiğinde, en homojen değerlendirmeleri duygusal tükenmişlik boyutunda manevi doyum düzeyi az olan rehber öğretmenler yaparken; duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında manevi doyum çok olan rehber öğretmenler yapmışlardır.

SONUÇ

Bu bölümde araştırmaya ilişkin sonuçlara ve önerilere yer verilmiştir.

Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde duygusal tükenmişlik puan ortalamaları 9,76 olup, Maslach Tükenmişlik Envanterine göre araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri düşüktür. Duyarsızlaşma boyutuna ilişkin 2,33 puan ise Maslach Tükenmişlik Envanterine göre düşük düzeyde tükenmişliği ifade etmektedir. Kişisel başarısızlık puan ortalamaları 8,04 olup, bu sonuca göre araştırma kapsamına giren rehber öğretmenlerin puan ortalamaları yüksek çıkmıştır.

Araştırma kapsamındaki rehber öğretmenlerin tükenmişliği düşük düzeyde yaşadığı görülmektedir. Mesleğini isteyerek yapma, çalıştığı ortamdan memnun olma, üstlerinden takdir görme ve mesleğinde verimli olduğunu düşünme kriterlerine olumlu yanıt veren rehber öğretmenlerin çoğunlukta olması bu sonucu destekler niteliktedir.

Yaş grupları ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye bakıldığında, araştırma kapsamına giren rehber öğretmenler için yaşın, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık puanlarında anlamlı bir fark yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anlamlılık olmamakla birlikte ortalama puanlara bakıldığında, duygusal tükenme boyutunda en yüksek puan ortalamalarının 51-+ yaş grubunda olduğu görülürken, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında 21-30 yaş grubuna ait olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma boyutundaki sonuç, Seğmenli (2001)'in duyarsızlaşmanın rehber öğretmenlerin yaşından etkilendiği, 23-30 yaş grubunun daha fazla tükenmişlik yaşadığına ilişkin bulgularıyla tutarlı olarak değerlendirilebilir. Kişisel başarısızlık boyutunda ise, 21-30 yaş grubunun daha çok tükenmişlik yaşadığına ilişkin sonuç, rehber öğretmenlerin mesleklerinin ilk yıllarında yaşadıkları sorunlarla başa çıkma konusundaki deneyimsizlik ve mesleki yetersizlik ile açıklanabilir.

Cinsiyet ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye bakıldığında, duygusal tükenmişlik boyutunda kadın rehber öğretmenlerle erkek rehber öğretmenler arasında erkek rehber öğretmenler aleyhine anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, Türkiye'de kadınların taşıdığı sorumluluklar dikkate alındığında, kadın öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik göstermelerinin daha beklenen bir durum olması, diğer yandan

öğretmenlik mesleğinin hala kadın mesleği olarak algılanması ve kadınların meslekteki sorunlara karşı daha fazla baş etme becerisi geliştirebilmeleri dolayısıyla bu alanda yapılan bazı araştırma bulgularından (Izgar, 2001; Baykoçak, 2002) farklı görünmektedir.

Öte yandan, erkeklerin kadınlara kıyasla sosyal paylaşımlarının daha az olması ve olumsuz bir sonuç olan tükenmişliği yaşadıklarını ifade etmekten çekinmeleri bu sonucun nedenleri arasında gösterilebilir.

Medeni durum ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye bakıldığında, araştırma kapsamına giren rehber öğretmenler için medeni durumun, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında anlamlı bir fark yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç toplum yapısının, insanlar arasındaki ilişkilerin değişmesi, evlilik yaşının uzaması gibi faktörler nedeniyle bireylerin bu sürece alışması ve medeni durum değişkeninin evli, bekar ve dul rehber öğretmenlerde hiçbir boyutta anlamlı bir fark yaratmadığı şeklinde yorumlanabilir.

Eğitim düzeyi itibariyle iki farklı eğitim düzeyine (lisans ve yüksek lisans) sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir fark bulunmazken, kişisel başarısızlık boyutunda iki grup arasındaki farkın çok anlamlı olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre lisans mezunu rehber öğretmenler yüksek lisans mezunu rehber öğretmenlere göre kişisel başarısızlık boyutunda daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Eğitim düzeyi yüksek öğretmenlerin daha az tükenmişlik yaşamalarının sebepleri, hizmet öncesi eğitim kurumlarında mesleğe daha iyi hazırlanmaları, mesleki beklentilerinin daha yüksek olması ve değişen, gelişen eğitim sistemine çabuk adapte olmaları olabilir.

Mezun olunan bölüm ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye göre, Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölümü mezunları ile Sosyoloji Bölümü mezunları arasında kişisel başarısızlık boyutundaki farklılığın anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölümü mezunlarının mesleki başarı basamaklarında son aşamaya geldiklerini düşünmelerine rağmen, Sosyoloji Bölümü mezunlarının mesleki formasyon yetersizliklerinin de etkisiyle kendilerini kanıtlama çabası içerisinde olmaları bu sonucun nedenlerinden biri olabilir.

Mesleki kıdem bakımından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir fark bulunmamakla birlikte; kişisel başarısızlık boyutunda kıdemleri 5 yıl ve daha az olan rehber öğretmenlerle 21-25 yıl arasında kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında, kıdemleri 5 yıl ve daha az rehber öğretmenler aleyhine farklılık çıkmıştır. Bu sonuç, Türkiye’de yapılan araştırmalarda Seğmenli (2001)’nin rehber öğretmenlerde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında mesleki kıdeme göre fark olmadığı, kişisel başarısızlık boyutunda mesleki kıdeme göre anlamlı bir fark olduğu, 5 yıl kıdeme sahip olanların daha fazla tükendiği bulgusuyla tutarlı görünmektedir.

Rehber öğretmenlerin çalıştıkları okul türüne göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizde sadece kişisel başarısızlık boyutunda farklılık çıkmıştır. Belirtilen önem derecelerinde resmi okullardaki rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık boyutunda puan ortalamalarının özel okullardaki rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık puan ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Diyebiliriz ki, resmi ilköğretim ve ortaöğretim okullarında çalışan rehber öğretmenler kişisel başarısızlık boyutunda özel okullarda çalışan rehber öğretmenlerden daha çok tükenmişlik yaşamaktadırlar. Resmi okullardaki çalışma koşulları (özel okullara kıyasla esnek çalışma koşullarına sahip olamayıp, net bir şekilde sınırları çizilmiş ve uyulması gereken kurallar, plan ve prosedürlere göre hareket etme zorunluluğu vs.) ve özel sektörün rekabetçi yapısı dolayısıyla kişinin kendisini sürekli geliştirme zorunluluğu bu durumun gerekçeleri olarak gösterilebilir.

Rehber öğretmenlerin çalıştıkları ortamın sosyo-ekonomik durumuna göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizde duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir fark bulunmamakla birlikte; kişisel başarısızlık boyutunda farklılık çıkmıştır. Buna göre, sosyo-ekonomik düzeyi düşük yerlerde çalışan rehber öğretmenlerin sosyo-ekonomik düzeyi yüksek yerlerde çalışan rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşadığını söylemek mümkündür. Bu durumun okulların bulunduğu yerleşim yerlerinin sahip olduğu olanaklarla ilgili olduğu düşünülmektedir.

Rehber öğretmenlerin çalıştıkları ortamdan memnuniyet durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizde her üç tükenmişlik boyutunda farklılık anlamlı çıkmış olup, her üç boyut itibariyle çalıştıkları ortamdan memnun olmayanların puanları, memnun olanlardan daha yüksektir. Diyebiliriz ki, çalıştıkları ortamdan

memnun olmayan rehber öğretmenler çalıştıkları ortamdaki memnun olan rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadırlar. Çalıştıkları ortamdaki memnun olmayan rehber öğretmenlerin daha çok tükenmişlik yaşamlarının sebepleri, buldukları iş ortamında rahat olamamaları, gözlemlediklerini hissetmeleri, çatışma yaşamları, gerginlik duymaları, stresli bir ortamda bulunmaları ve huzurlu çalışamamaları olabilir.

Rehber öğretmenlerin üstlerinden takdir görme durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizde her üç tükenmişlik boyutunda farklılık anlamlı çıkmış olup, her üç boyutta üstlerinden takdir görmeyenlerin ortalama duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puanları ile kişisel başarısızlık boyutu puanları, takdir görenlerden daha yüksektir. Diyebiliriz ki, üstlerinden takdir görmeyen rehber öğretmenler üstlerinden takdir gören rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Rehber öğretmenlerin yaptıkları çalışmaların takdir görmemesi, emeklerinin karşılığında ödül alamamanın şevk ve heyecanlarını kırması, çalışma azimlerini azaltması bu durumun nedenleri arasında gösterilebilir.

Rehber öğretmenlerin mesleklerinde kendilerini verimli görme durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizde her üç tükenmişlik boyutunda farklılık anlamlı çıkmış olup, her üç boyutta verimli olmadığını düşünenlerin ortalama puanları kendilerini verimli görenlerden daha yüksektir. Mesleklerinde verimli olmadığını düşünen rehber öğretmenler kendilerini mesleklerinde verimli gören rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Kendilerini mesleklerinde verimsiz gören rehber öğretmenler daha çok başarısızlık ve yetersizlik duygusu yaşamakta, daha çok strese maruz kalmaktadırlar. Bahsedilen bu durumlar tükenmişliğin nedenleri arasında sayılabilir.

Rehber öğretmenlerin mesleklerini isteyerek yapma durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizde her üç tükenmişlik boyutunda farklılık anlamlı çıkmış olup, her üç boyutta mesleğini isteyerek yapmayanların ortalama duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puanları ile kişisel başarısızlık puanları, isteyerek yapanların puanlarından daha yüksektir. Mesleğini isteyerek yapmayan rehber öğretmenler, mesleğini isteyerek yapan rehber öğretmenlere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadır. Diyebiliriz ki, mesleğini isteyerek yapma ile tükenmişlik arasında ters

yönlü bir ilişki vardır. Mesleğini isteyerek, severek ve olumlu düşüncelerle yapmak, yaşanan diğer olumsuzlukları etkisiz hale getirebilir ya da olumsuzluğun etkisini azaltabilir. Bu da daha az tükenmişliğe maruz kalmak şeklinde yorumlanabilir.

Rehber öğretmenlerin manevi doyum durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına ilişkin analizde her üç tükenmişlik boyutunda farklılık anlamlı çıkmıştır. Analiz sonuçlarına göre manevi doyum düzeyi az olanların duygusal tükenmişlik düzeyi, orta ve çok olanlara göre daha yüksektir. Bununla birlikte kişisel başarısızlık bakımından da manevi doyum düzeyi az olanların tükenmişlik düzeyleri diğerlerinden daha yüksektir. Manevi doyum orta düzeyde olanların duyarsızlaşma düzeyinin ise doyum düzeyi çok olanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonucun mesleğinden manevi anlamda yeteri kadar doyum alamayan rehber öğretmenlerin fazla stres yaşamaları, zevk ve heyecan duymamaları, performans düşüklüğü gibi sebeplerden oluştuğu söylenebilir.

Rehber öğretmenlerin manevi doyumları arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu (2001)'nin araştırmalarında da tükenmişlik ve iş doyumunu arasında yüksek ve ters yönde bir ilişki olduğu, iş doyumunu arttıkça tükenmişliğin azaldığı ortaya konmuştur.

Araştırmanın bulgularına dayanarak aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- Rehberlik hizmeti bir ekip çalışması olduğu için öğretmen ve yönetici desteğinin muhakkak sağlanması, takip edilmesi ve denetlenmesi önemli katkılar sağlayacaktır. Bu konuda rehber öğretmenler ve yöneticiler üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmelidirler.
- Okullarda rehberlik hizmetlerini düzenleyen kanun, yönetmelik ve genelgelerin ve rehber öğretmenin rol ve sorumluluklarının hizmetin gereğini yansıtacak şekilde yeniden düzenlenmesi çok yararlı olacaktır. Bu durum uygulamada karşılaşılan pek çok yanlış anlayışı ve karmaşayı ortadan kaldıracak, mesleğin gelişimine ve hizmetlerin niteliğinin artmasına yardımcı olacaktır.
- Türkiye’de yeni yeni araştırılmaya başlanan tükenmişlik sendromu rehber öğretmenlere tanıtılmalı, rehber öğretmenlerin tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalmaları durumunda mesleklerinin gereklerini yerine getiremeyeceği

düşünülerek, tükenmişlik konusunda bilgilendirilmeleri ve tükenmişlik yaşadığı tespit edilen rehber öğretmenlere acil yardımda bulunulması gerekmektedir.

- Rehber öğretmenlerin mesleki gelişimine katkıda bulunabilecek hizmet içi eğitim faaliyetleri yaygınlaştırılmalıdır.
- Okullarda görevli rehber öğretmenlerin çalışma ortamlarını kaliteli bir hizmet verilebilecek şekilde düzenlemek gereklidir. Uygun iş koşulları oluşturulması tükenmişliği azaltıcı tedbirler olarak önem taşımaktadır.
- Başarılı çalışmalar yapan rehber öğretmenler maddi ve manevi olarak ödüllendirilmelidir. Okul yöneticileri rehber öğretmenlerin olumlu çalışmalarını takdir etmekten kaçınmamalı, öğretmenleri desteklemeli ve motive etmelidirler.
- Yöneticilerle rehber öğretmenler arasında sağlıklı bir iletişim kurulması oldukça önemli ve gereklidir.
- Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişliklerine ilişkin benzer bir araştırma, örneklem daha da geniş tutularak farklı bölgelerde uygulanmalıdır.

KAYNAKÇA

- ABACI, Ramazan (2008), “Psikolojik Danışma ve Rehberliğe Genel Bir Bakış”, Editör: ABACI, Ramazan, *Psikolojik Danışma ve Rehberlik*, 2. Baskı, Okutan Yayınları, İstanbul.
- ABACI, Ramazan ve Ümran Öveç (2008), “3N: Neden Nerede Nasıl”, Editör: ABACI, Ramazan, *Psikolojik Danışma ve Rehberlik*, 2. Baskı, Okutan Yayınları, İstanbul.
- ACAR, Tülin, “Öz Yeterlilik (Self-Efficacy) Kavramı Üzerine”
http://www.parantezegitim.net/Bilgi_Bank/Oz_yeterlik_T.Acar_.pdf, 20.03.2011.
- AKÇAMETE, G., S. Kaner, B. Sucuoğlu (2001), *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- AKSOY, Şeyda (2007), *Eskişehir İli Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikiyatri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- AKTEN, Serkan (2007), *Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- ALTAY, Hüseyin (2009), “Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Cilt 6, Sayı 12, s. 1-17.
- ALTEKİN, Serap (2010), “Tükenmişlik Sendromu”,
<http://www.dokudanismanlik.com/tukenmisliksendromu.htm>, 23.03. 2010.
- ARDIÇ, Kadir ve Sema Polatçı (2008), “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)” *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10/2, s. 69-96.

- ARDIÇ, Kadir ve Sema Polatçı (2009), “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 32, s. 21-46.
- ARI, G.S. ve E.Ç. Bal (2008), “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1, s. 131-148.
- BABAOĞLAN, Emine (2006), *İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce İli Örneği)*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Bolu.
- BALCIOĞLU, İbrahim, Seyfi Memetali, Rakel Rozant (2008), “Tükenmişlik Sendromu”, *Dirim Tıp Gazetesi*, Sayı 83, s. 99-104.
- BALTAŞ, Zuhul ve Acar Baltaş (2008), *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, 24. Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- BAŞÖREN, Mehmet (2005), *Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (Zonguldak İli Örneği)*, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Programları ve Öğretim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak.
- BAYKOÇAK, C. (2002), *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Mesleki Sorunları ve Tükenmişlik Düzeyleri (Bursa İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- BESLER, Ersin (2006), *Mesleki ve Teknik Eğitim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerde Tükenmişliğin İncelenmesi*, Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Teknoloji Eğitimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- BİNBAŞIOĞLU, Cavit (1986), *Rehberlik*, Binbaşıoğlu Yayınevi, 5. Baskı, Ankara.
- CHERNISS, C. (1995), *Beyond Burnout*, New York: Routledge.
- CORDES, C.L., T.W. Dougherty (1993), A Review and Integration of Research on Job Burnout, *Academy of Management Review*, Vol. 18, no. 9, s. 621-658.

- ÇAM, Olcay (1989), *Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Doktora Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ÇAM, Olcay (1992), “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması”, Editörler: BAYRAKTAR, Rüveyda ve İhsan Dağ, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara. s. 155-160.
- ÇAM, Olcay (1995), *Tükenmişlik*, Saray Medikal Yayıncılık, İzmir.
- ÇOKLUK, Ömay (2003), “Örgütlerde Tükenmişlik”, Editörler: Cevat Elma ve Kamile Demir, *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*, Anı Yayıncılık, Ankara, s. 109-133.
- DEMİRKOL, İlknur (2006), *Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi*, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- DOĞAN, H.S. (1981), *Rol Çatışması ve İşgören Sorunları*, Yönetim Psikolojisi II. TODAİE Yayınları No: 201, Ankara, s.482-500.
- DOLU, Gülsüm (1997), *Onkolojide Çalışan Hekimlerde Tıbbi Sosyal Çalışma Açısından Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması*, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- DURSUN, Sonay (2000), *Öğretmenlerde Tükenmişlik İle Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- ERGİN, Canan (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, Editörler: BAYRAKTAR, Rüveyda ve İhsan Dağ, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara. s. 143-154.
- ERGUN, Doğan (1987), *Sosyoloji ve Eğitim*, V Yayınları, Ankara.
- FREUDENBERGER, H.J. (1974), “Staff Burn-out”, *Journal of Social Issues*, Vol. 30, No. 1, s. 159-165.

- FREUDENBERGER, H.J. (1977), "Speaking from Experience Burnout: The Organizational Menace", *Training and Development Journal*, July, s. 26-27.
- GARDEN, Anna-Marina (1987), Depersonalization: a Valid Dimension of Burnout?", *Human Relations*, Vol. 40, No. 9, s. 545-559.
- GİRGİN, Günseli ve Asuman Baysal (2005), "Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi", *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, s. 172-187.
- GÜLLÜCE, Ali Çağlar (2006), *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- GÜMÜŞ, Hülya (2006), *Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Erzurum.
- HATUNOĞLU, Aşkim ve Yavuz Hatunoğlu (2006), Okullarda Verilen Rehberlik Hizmetlerinin Problem Alanları, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt 14, Sayı 1, s. 333-338.
- HOCK, R.R. (1988), Professional Burnout among Public School Teachers, *Public Personnel Management*, Vol. 17, No. 2, s. 167-189.
- IACOVIDES, A., Fountoulakis K.N., Kaprinis St., Kaprinis G. (2003), "The Relationship Between Job Stress, Burnout and Clinical Depression", *Journal of Affective Disorders*, Vol. 75, s. 209-221.
- IZGAR, Hüseyin (2001), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- İKİZ, Fatma Ebru (2006), *Danışma Becerileri Eğitiminin Danışmanların Empatik Eğilim, Empatik Beceri ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, İzmir.

- JACKSON, S.E., R.L. Schwab, R.S. Schuler (1986), Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 4, s. 630-640.
- KAÇMAZ, N. (2005), “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 1, s. 29-32.
- KEPEKÇİOĞLU, Emine Selin (2009), *Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Bolu.
- KOYUNCU, M. (2001), “Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Kurumdan Ayrılma İsteğine Etkisi”, *9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, s. 349-360.
- KÖSE, Sevinç ve Asena Altın Gülöva (2006), “Tükenmişlik (Burnout): Türkiye’deki Genel Cerrahlara Yönelik Bir Araştırma”, *14. Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Erzurum, s. 255-261.
- LEITER, M. (1991), “The Dreams Denied: Professional Burnout and The Constraints of Human Service Organizations”, *Canadian Psychology*, Vol. 32, No. 4, s. 547-558.
- MASLACH, C. (1986), “Stress, Burnout and Workaholizm, In R.R. Kilburg, P.E. Nathan, R.W. Thoresan (Eds.), *Professional in distress: Issues, Syndromes and Solutions in Psychology* s. 53-75, Washington, DC: American Psychological Association.
- MASLACH, C., S.E. Jackson (1984), Burnout in Organizational Settings, *Applied Social Psychology Annual*, 5, s. 133-153.
- MASLACH, Christina, Wilmar B. Schaufeli, Leiter, Michael P. (2001), “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, s. 397-422.
- M.E.B., “Milli Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği”, <http://mevzuat.meb.gov.tr/html/68.html>, 02.01.2011.
- M.E.B., “Rehberliğin Tanımı”,
<http://okulweb.meb.gov.tr/25/06/491387/rehberliktanim.htm>, 01.04.2011.

M.E.B., “Okullar”, <http://istanbul.meb.gov.tr/okullar.aspx>, 31.07.2010.

NAZLI, Serap (2008), *Kapsamlı Gelişimsel Rehberlik Programları*, 3. Baskı, Savaş Yayınevi, Ankara.

OĞUZKAN, A. Ferhan (1989), *Orta Dereceli Okullarda Öğretim*, 2. Baskı, Emel Matbaacılık, Ankara.

OKUTAN, Elvan (2010), *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Sakarya.

OK-UĞURLUOĞLU, S. (2002), *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

ÖZER, R. (1998), *Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.

ÖZGEN, Işıl (2007), “Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği”, *1. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikleri*, Antalya, s. 116-124.

PERLMAN, Baron, E. Alan Hartman (1982), “Burnout: Summary and Future Research”, *Human Relation*, Vol. 3, s. 283-305.

PINES, A., E. Aranson (1988), *Career Burnout; Causes&Cures*, Free Press, New York, s. 9-33.

PINES, A.M. (2003), “Occupational Burnout: A Cross Cultural Israeli Jewish-Arab Perspective and Its Implications for Career Counselling”, *Career Development International*, Vol. 8, No. 2, s. 97-100.

SEĞMENLİ, S. (2001), *Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

- SUCUOĞLU, B. ve N. Kuloğlu, (1996), Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi, *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(36), s. 44-60, Ankara.
- SÜMER TEKİN, Dilge (2009), “Tükenmişlik Kaynakları-II”
http://www.biymed.com/forum/forum_posts.asp?TID=18654, 20.03. 2011.
- SÜRGEVİL, Olca (2006), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- TAN, Hasan (2000), *Psikolojik Danışma ve Rehberlik*, Öğretmen Kitapları Dizisi, M.E.B., İstanbul.
- TEZCAN, Mahmut (1985), *Eğitim Sosyolojisi*, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları No: 150, Ankara.
- TORUN, Alev (1995), *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul.
- YEŞİLYAPRAK, Binnur (2004), *Eğitimde Rehberlik Hizmetleri*, 9. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- YÜKSELEN, Cemal (2011), *Pazarlama Araştırmaları*, 5. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

EKLER

EK 1 : Kişisel Bilgi Formu

EK 2 : Maslach Tükenmişlik Envanteri

EK 1: Kişisel Bilgi Formu

Bu bölümde sizden kişisel bilgileriniz istenmektedir. Lütfen size uygun olan seçeneği (x) işareti ile işaretleyiniz.

1. Yaş:

() 21- 30 () 31- 40 () 41-50 () 51 ve üzeri

2. Cinsiyet:

() Kadın () Erkek

3. Medeni Durum:

() Bekar () Evli () Dul

4. Eğitim Düzeyiniz:

() Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

5. Mezun Olduğunuz Bölüm:

() Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik () Psikoloji
() Sosyoloji () Felsefe () Diğer (Belirtiniz)

6. Mesleki Kıdem:

() 0- 5 yıl () 6- 10 yıl () 11- 15 yıl
() 16- 20 yıl () 21- 25 yıl () 26 yıl ve üzeri

7. Çalıştığınız Ortamın Türü:

() Resmi İlköğretim Okulu () Resmi Ortaöğretim Okulu () Özel İlköğretim Okulu
() Özel Ortaöğretim Okulu

8. Çalıştığınız Ortamın Bulunduğu Çevrenin Sosyo-Ekonomik Durumu:

() Düşük () Orta () Yüksek

9. Çalıştığınız ortamdan memnun musunuz?

() Evet () Hayır

10. Üstlerinizden takdir görüyor musunuz?

() Evet () Hayır

11. Mesleğinizde verimli olduğunuzu düşünüyor musunuz?

Evet Hayır

12. Öğretmenliği isteyerek mi yapıyorsunuz?

Evet Hayır

13. Öğretmenlik mesleğinden duyduğunuz manevi doyum ne kadardır?

Az Orta Çok

EK 2: Maslach Tükenmişlik Envanteri

Lütfen size uygun olan seçeneği (x) işareti ile işaretleyiniz.

		Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	()	()	()	()	()
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	()	()	()	()	()
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	()	()	()	()	()
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	()	()	()	()	()
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	()	()	()	()	()
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	()	()	()	()	()
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	()	()	()	()	()
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	()	()	()	()	()
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum.	()	()	()	()	()
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	()	()	()	()	()
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	()	()	()	()	()
12	Birçok şeyi başarabilecek güçteyim.	()	()	()	()	()
13	İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	()	()	()	()	()
14	İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	()	()	()	()	()
15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	()	()	()	()	()
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla gerginlik yaratıyor.	()	()	()	()	()
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam oluştururum.	()	()	()	()	()
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	()	()	()	()	()
19	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	()	()	()	()	()
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	()	()	()	()	()
21	İşimde karşılaştığım sorunları başarılı bir şekilde çözümlerim.	()	()	()	()	()
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	()	()	()	()	()

ÖZGEÇMİŞ

1984 yılında İstanbul’da doğdu. İlk, orta ve lise eğitimini İstanbul’da tamamladı. 2005 yılında Sakarya Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyoloji bölümünden mezun oldu. 2008 yılında Sakarya Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı “İnsan Kaynakları Yönetimi ve Endüstri İlişkileri” bölümünde yüksek lisans eğitimine başladı.

2005-2010 yıllarında özel bir eğitim kurumunda Rehber Öğretmen olarak görev yaptı.

2010 yılından beri İstanbul Arel Üniversitesi Kariyer Planlama, Uygulama ve Araştırma Merkezi’nde Uzman olarak çalışmaktadır.