

REHBER ÖĞRETMENLERİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

Hazırlayan : Serkan AKTEN

Danışman: Yrd. Doç.Dr. Birol YİĞİT

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı,
Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı için öngördüğü
YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak hazırlanmıştır.

Edirne
Trakya Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kasım, 2007

T.C.
TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

“Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” Konulu
YÜKSEK LİSANS TEZİ

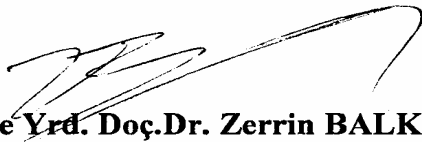
Serkan AKTEN tarafından hazırlanan bu çalışma 01.11.2007 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oy birliği / Oy çokluğu ile kabul edilmiştir.



Başkan Yrd. Doç.Dr. Birol YİĞİT
(Danışman)



Üye Yrd. Doç.Dr. Kenan ÖZDİL



Üye Yrd. Doç.Dr. Zerrin BALKAÇ

TEŞEKKÜR SAYFASI

Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi konulu yüksek lisans tez çalışmamda yardımlarını esirgemeyen yapıcı eleştiri ve önerilerde bulunan çalışmamda her zaman güdüleyen değerli hocam ve sayın danışmanım Yrd. Doç. Dr. Birol YİĞİT'e anketlerle ilgili istatistiki işlemlerin yapılmasında yardımlarını esirgemeyen sayın Yrd. Doç. Dr. F. Nesrin TURAN'a ve çalışmama katkıda bulunan tüm öğretmen meslektaşlarıma teşekkür ederim.

Serkan AKTEN

REHBER ÖĞRETMENLERİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

ÖZET

Hazırlayan:SERKAN AKTEN

Bu araştırmanın temel amacı, Türkiye’de Milli Eğitim Bakanlığında ve özel sektörde görev yapan rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerini saptamaktır.

Araştırmanın bu temel amacı çerçevesinde aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1.Cinsiyet, medeni durum, meslekteki hizmet süresi, çalışılan kurum, haftalık çalışma saati, mesleği isteyerek seçip seçmeme ve çalışılan kurumdaki mesleki işlevsellik düzeyi gibi değişkenlerin mesleki tükenmişlik üzerinde etkileri var mıdır?

2.Rehber Öğretmenler mesleki tükenmişliğe yol açan faktörler olarak neleri algılamaktadır?

3.Rehber Öğretmenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarındaki mesleki tükenmişlik düzeyleri nasıldır?

Bu araştırmanın örneklemini 2006/2007 eğitim öğretim yılında hem Milli Eğitim Bakanlığında hem de özel sektörde görev yapan 304 rehber öğretmenden oluşmaktadır. Bu çalışmada verilerin toplanması için, Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Bilgi formu olmak üzere iki ayrı araç kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda cinsiyet değişkeninin duygusal tükenmişlik boyutunda bayan rehber öğretmenlerde tükenmişliğe neden olduğu, medeni durum değişkeninin rehber öğretmenlerde hiçbir boyutta tükenmişliğe yol açmadığı, çalışılan kurum değişkeninin rehber öğretmenlerde duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişlikte etkili olduğunu, haftalık çalışma saati değişkenine göre kişisel başarısızlık boyutunda istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark olduğu, kıdem değişkenine ilişkin elde edilen bulgulara göre, 0-1 yıl, 2-5 yıl, 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir fark olduğu, meslek öncesinde isteyerek mesleğini seçen rehber öğretmenler ile istemeden mesleği seçen rehber öğretmenler arasında tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarına ilişkin anlamlı düzeyde bir fark olduğu, rehber öğretmenlerin mesleklerini nasıl yaptıklarına ilişkin kendi algıları ve tükenmişlik arasında, tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarına ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarısızlık, Sendrom, Stres.

SUMMARY

Prepared by: SERKAN AKTEN

The main objective of this research is to determine the levels of occupational burnout of guidance counselors who are in charge in Ministry of Education and in Private Sector.

In the frame of this main objective, it was aimed at finding answers to the following questions:

1. Have such variables as sex, marital status, working period, work place, weekly work hours, whether he/she chose his/her job willingly or not, functional level at work got an effect on occupational burnout?
2. What do Guidance Counselors perceive as the factors leading to occupational burnout?
3. At what levels are Guidance Counselors in the dimension of emotional burnout, depersonalizations, and (lack of) personal fulfillment?

The reference group of this research includes 304 guidance counselors who are in charge in Ministry of Education and in Private Sector. In order for the information to be gathered, two different means were used; Maslach Burnout Inventory and Questionnaire Form. The findings gathered at the end of the research have shown that the sex variable, in the dimension of emotional burnout, causes high level of burnout among female guidance counselors; marital status variable doesn't result in burnout at any dimension; workplace variable has an influence on depersonalization in the dimension of burnout; weekly work hours variable causes a meaningful difference in the dimension of (lack of) personal fulfillment; there is a meaningful difference in the dimension of emotional burnout between the guidance counselors who have 0-1 year and 2-5 year experience and 6 year or more year- experience; there is a meaningful difference in the dimension of emotional burnout and (lack of) personal fulfillment between the guidance counselors who chose their career willingly and those who chose their career reluctantly, but there is no meaningful difference statistically in the dimension of depersonalization burnout; but a meaningful difference between their own perception of how they do their work and burnout in the dimension of emotional burnout and (lack of) personal fulfillment. On the other hand, it was discovered that there is no meaningful difference statistically in the dimension of depersonalization burnout.

Key words: Occupational Burnout, Emotional Burnout, Depersonalization, (lack of) Personal Fulfillment, Syndrome, Stress.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET	iii
İNGİLİZCE ÖZET	iv
İÇİNDEKİLER	iv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vi
TABLolar LİSTESİ	vii

BÖLÜM I

GİRİŞ

Problem.....	1
Araştırmanın Amacı	5
Araştırmanın Önemi.....	5
Sayıtlılar (Varsayımlar).....	6
Sınırlılıklar	7
Tanımlar.....	7
İlgili Araştırmalar.....	9

BÖLÜM II

İLGİLİ ALAN YAZIN

Tükenmişlik Kavramının Tanımı.....	26
Tükenmişlik Kavramının Gelişimi.....	28
Tükenmişlik Sürecinin Gelişimi	28
Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	30
Tükenmişlik Belirtileri	31
Tükenmişliğin Sonuçları.....	33
Tükenmişlik Modelleri	34

BÖLÜM III

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın Modeli	53
Evren ve Örneklem.....	53
Veri Toplama Araçları	56
Verilerin Toplanması.....	65
Verilerin Analizi.....	65

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUMLAR

Cinsiyet Değişkenine Göre Tükenmişlik ile İlgili Bulgular	67
Medeni Durum Değişkenine Göre Tükenmişlikle İlgili Bulgular	68
Kurum Değişkenine Göre Tükenmişlikle İlgili Bulgular	70
Haftalık Çalışma Saati Değişkenine Göre Tükenmişlikle İlgili Bulgular	75
Kıdem Değişkeni Ve Tükenmişliğe İlişkin Bulgular	77
Meslek Öncesi Seçim Değişkeni Ve Tükenmişliğe İlişkin Bulgular	80
Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi	82
Algıları Ve Tükenmişliğe İlişkin Bulgular	83
Rehber Öğretmenlerin Mesleki Çalışmalarını Olumsuz	84
Etkileyen Faktörlere İlişkin Bulgular	

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuçlar	86
Öneriler	95
KAYNAKÇA.....	100
EKLER	

ŞEKİLLER LİSTESİ

1. Şekil 1- Cherniss Tükenmişlik Modeli.....35
2. Şekil 2- Peariman Ve Hatrman'ın Tükenmişlik Modeli39

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa no

1.Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	54
2.Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	54
3.Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Kurumlara Göre Dağılımı	54
4.Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Dağılımı	55
5.Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Kıdemlerine Göre Dağılımı.....	55
6.Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Meslek Öncesi Seçimlerine Göre Dağılımı.....	56
7.Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algılarına Göre Dağılımları.....	56
8.MBI Envanterinin Güvenirlik Araştırmasında Üç Alt Ölçek İçin Saptanan Değerler.....	58
9.Üç Alt Ölçek İçin İç Tutarlılık Hesaplaması	59
10.MBI Envanterinin Geçerliği İle İlgili Yapılan Araştırmada Denek Hemşirelerin Yanıtları İle İş Arkadaşlarının Yanıtlarının Karşılaştırılması.....	62
11.MBI Envanterinin Puanlarının Yorumlanması	64
12.Cinsiyet Değişkenine Göre Tükenmişlik İle İlgili Bulgular	67
13.Cinsiyet Değişkeni Ve Kişisel Başarı Boyutuna İlişkin Bulgular.....	67

14.Cinsiyet Değişkeni Ve Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Bulgular	68
15.Medeni Durum Değişkeni Ve Duygusal Tükenmişlik Boyutu İle İlgili Bulgular	68
16.Medeni Durum Değişkeni Ve Kişisel Başarısızlık Boyutuna İlişkin Bulgular	69
17.Medeni Durum Değişkeni Ve Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Bulgular	69
18.Kurum Değişkeni Ve Duygusal Tükenme İle İlgili Bulgular	70
19.Kurum Değişkeni Ve Kişisel Başarısızlık Boyutuna İlişkin Bulgular	70
20.Kurum Değişkeni Ve Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Bulgular	71
21.Ram Ve İ.Ö.O.'Da Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	72
22.Ram Ve Lisede Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	72
23.Ram Ve Diğer Kurumlarda çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	73
24.İ.Ö.O. Ve Lisede Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	73
25.İ.O.O Ve Diğer Kurumlarda Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	74
26.Lise Ve Diğer Kurumlarda Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	74

27.Haftalık Çalışma Saati Değişkeni Ve Duygusal Tükenmişlik Boyutuna İlişkin Bulgular	75
28.Haftalık Çalışma Saati Değişkeni Ve Kişisel Başarısızlık Boyutuna İlişkin Bulgular ..	76
29.Haftalık Çalışma Saati Değişkeni Ve Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Bulgular	76
30.Kıdem Değişkeni Ve Duygusal Tükenmişlik Boyutuna İlişkin Bulgular	77
31.0-1 Yıl Ve 2-5 Yıl Kıdeme Sahip Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	78
32. 0-1 Yıl Ve 6 Yıl Ve Üzeri Kıdeme Sahip Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	78
33. 2-5 Yıl Ve 6 Yıl Ve Üzeri Kıdeme Sahip Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	79
34.Kıdem Değişkeni Ve Kişisel Başarısızlık Boyutuna İlişkin Bulgular.....	79
35.Kıdem Değişkeni ve Duyarsızlaşma Boyutuna ilişkin Bulgular	80
36.Meslek Öncesi Seçim Değişkeni Ve Duygusal Tükenmişlik Boyutuna İlişkin Bulgular	80
37.Meslek Öncesi Seçim Değişkeni Ve Kişisel Başarısızlık Boyutuna İlişkin Bulgular ...	81
38.Meslek Öncesi Seçim Değişkeni Ve Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Bulgular	82
39.Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algıları Ve Duygusal Tükenmişlik Boyutuna İlişkin Bulgular.....	82

- 40.Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algıları Ve
Kişisel Başarısızlık Boyutuna İlişkin Bulgular83
- 41.Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algıları Ve
Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Bulgular83
- 42.Rehber Öğretmenlerin Mesleki Çalışmalarını Olumsuz Etkileyen Faktörlere İlişkin
Bulgular84

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde araştırmanın problemi, amacı, önemi, sayıtları, sınırlılıkları, kısaltmalar ve ilgili araştırmalara yer verilerek, araştırmada kullanılan kavramlar tanımlanmıştır.

Problem

Son yıllarda toplumda yaşanan hızlı değişimler, toplumsal değer ve yapılar da, ailelerde çözümlere ve dağılmalara neden olmaktadır. Bu dağılmanın bir sonucu olarak, insanlara kişisel problemlerin çözümü için sunulan yardım hizmetlerinin sayısı ve çeşidi hızla artmaktadır. Modern sanayi toplumlarında mesleki örgütler, daha önceleri geleneksel olarak ailenin ya da toplumun gerçekleştirdiği işlevlerin bir çoğunu yerine getirmiştir. Mesleki örgütler tarafından bu hizmetin yerine getirilmesi özellikle kişisel ve kişiler arası problemlerin çözülmesinde önemli ölçüde tıbbi, eğitsel, sosyal ve psikolojik yardım hizmetleri gerektirmektedir. Böylece, toplumda bir çok birey yardım hizmetlerinin sunulduğu doktorluk, polislik, hemşirelik, öğretmenlik gibi mesleklere girmektedir(Pines ve Aronson, 1988). Bu mesleklerle uğraşan bireyler diğer bireylere yardımcı olurken kendileri yoğun bir stres altına girmektedir.

Örgütler ve çalışanlar açısından olumsuz sonuçları olan tükenmişlik olgusu, bireyleri ve çalışma hayatını önemli düzeyde tehdit etmektedir. Çalışanlar için yoğun iş taleplerinin olduğu, ilerleme olanaklarının bulunmadığı, yeterince ödüllendirmenin yaşanmadığı, aşırı iş yüküyle çalışıldığı, iş üzerinde kontrol sahibi olunmadığı, çalışma gruplarının bulunmadığı, değer çatışmalarının yaşandığı çalışma ortamları oldukça yıpratıcıdır. Duygusal olarak kendisini yıpranmış hisseden bireyler, böyle ortamlarda çözümü kendi kabuklarına çekilmekte bulmaktadır. Başlangıçta, daha fazla yıpranmamak amacıyla kendisini çevresinden soyutlayan birey, bir süre sonra çalışma çevresine karşı duyarlılığını kaybetmektedir. Çalışma arkadaşlarını ve hizmet sunduğu insanları birer nesneymiş gibi gören bu çalışanlar, beraberinde kişisel başarılarının da

azaldığı duygusuna kapılırlar. Bireylerde tüm bu duyguların gözlenmesi, tükenmişliğin önemli ve tehlikeli aşamalara geldiğinin göstergesidir (Sürgevil, 2006 : 1) .

Amerikan Stres Enstitüsü 'nün yaptığı araştırmadan elde edilen sonuçlara göre insanların hayat sürelerini kısaltma ihtimali olan ve günlük hayat problemleri ile etkili şekilde başa çıkmayı güçleştiren; polislik, öğretmenlik, hava trafik kontrol memurluğu gibi mesleklerin mesleki tükenmişlik bakımından yüksek risk taşıdığı ortaya konmuştur (Baltaş ve Baltaş, 1990).Bireylerin işleri gereği ilişkide buldukları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ile kişisel başarı ve yeterli duyguların azalması şeklinde ortaya çıkan tükenmişlik daha çok konusu insan olan mesleklerde görülen bir olgudur (Ergin, 1993; Jackson ve diğ. 1986).Mesleki tükenmişlik, doktorluk hemşirelik, polislik, yöneticilik ve öğretmenlik gibi bazı mesleklerde çalışan kişilerde daha fazla görülmekte ve birey açısından iş değiştirme, işten ayrılma, erken emeklilik gibi sonuçlara yol açarken, toplum açısından da nitelikli iş görenlerin kaybı,hizmet kalitesinde azalma ve ekonomik kayıplara yol açmaktadır (Çokluk, 2000 :110).

Öğretmenlik mesleği, çalışma hayatındaki yoğun stres kaynakları nedeniyle, özellikle tükenmişlik bakımından yüksek risk grubunda yer alan bir meslektir. Olumsuz koşullar ve gerilim altında çalışma, öğretmenlerin verdiği hizmetin niteliğinde bozulmaya neden olurken, aynı zamanda bireyin sağlığını da etkiler. Bu tür bir etkilenme öğretmenin öğrencilerine, işine ve diğer insanlara karşı ilgisini, sevecenliğini ve onlar için bir şeyler verme ya da oluşturma kapasitesini azaltır. Tükenmişliğin sonuçları yalnızca öğretmeni ilgilendirmeyip, öğrencilere, okula, personele, anne-babaya ve öğretmenin ailesine kadar uzanır. Öğretmenin mesleki tükenmişlik yaşamasının,kişisel sağlığının bozulması ve öğrenciye sunulan hizmet kalitesinin düşmesi gibi, eğitim süreci içinde zayıflatıcı etkileri vardır. Bu durumda verilen eğitim – öğretim hizmetinin nitelik ve niceliğinde bozulma olurken, öğrencilerin ruhsal sağlığı da olumsuz yönde etkilenir. Ayrıca bir süre sonra çeşitli güçlüklerle yetişen insan gücü, hizmet alanından uzaklaşmaya başlar. Çünkü bu sorunları yaşayan öğretmenlerin bir çoğu, mesleği bırakma yolunu seçerler (Hock, 1988; Weiskop, 1980).

Öğretmenlerin, genel olarak diğer mesleklerde çalışan kişilerin yaşadığı ortalama stresten daha fazlasını yaşadıkları kabul edilmektedir. Eğitim öğretim hizmetlerinde; öğrenci-öğretmen, okul-aile çatışmaları, öğrencilerin disiplin sorunları, aşırı kalabalık sınıflar ve yetersiz fiziki koşullar, fazla bürokratik iş, düşük ücret, terfi etme de güçlükler, toplumun eleştirileri, toplum desteğinin az olması, sosyal ve politik güçlerin eğitim kurumları üzerindeki baskıları, ödüllendirme ve kurumda katılımın yetersiz olması vb. gibi sorunlar öğretmenlerde stres, kaygı ve tükenmişliğin ortaya çıkmasına yol açmakta; düşük iş performansı, işe yönelik olumsuz tutumlar, sıkça tekrarlanan iş devamsızlıkları, işten ayrılmak isteme ve hatta fiziksel, ruhsal sağlıkta bozulma gibi sonuçlara yol açarak eğitim ortamına, öğrencilere, ailelere ve tüm topluma yansıyan olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Farber 'a göre, öğretmenlerin yaşadıkları stres ve tükenmişlik, ailelerinin, yöneticilerin, öğrencilerin ve velilerin; yani tüm toplumun üzerinde anlamlı etkilere sahiptir ve sonuçları doğrudan ya da dolaylı olarak tüm topluma yansımaktadır (Akt. Friednan ve Farber).

Okullardaki öğrencilerin psikolojik, eğitsel ve mesleki sorunlarının çözümü için görev yapan rehber öğretmenler, bu görevlerini yerine getirirken, öğrenciler, öğretmenler, yöneticiler veliler vb. gibi değişik kesimlerle yoğun duygusal bir etkileşim içerisinde (Uslu, 1999 : 3).

İnsanlarla yüz yüze ilişki içinde yürütülen bir yardım mesleği olan rehberlik ve psikolojik danışmanlık mesleğinin uygulayıcıları olan rehber öğretmenler de tükenmişliğe neden olabilecek pek çok sorun yaşamaktadır (Özer, 1998 : 1).

Hem mesleklerini icra etmeye çalışırken karşılaştıkları zorluklar, hem de yönetim ve öğretmenlerle yaşanan sorunlar rehber öğretmenleri de tükenmişlik riski taşıyan gruba dahil etmektedir (Seğmenli, 2001 : 3).

Rehber öğretmenlerin görevleri gereği öğrenci, öğretmen, veli ve yöneticiler ile yoğun bir şekilde duygusal içerikli iletişim kurmak durumunda olmaları, mesleklerini icra ederken öğretmen, veli, yönetici ve öğrenciler ile ilgili yaşanan sorunlar, çok sayıda öğrenci ile ilgilenilmesi gereği, rehber öğretmenlerdeki bilgi ve deneyim eksikliği, rehber öğretmenlerin mesleki beklenti düzeylerinin yüksekliği, son yıllarda rehberliğin

modern eğitim sistemlerinin bir parçası olduğunun anlaşılması ile birlikte okullarda ve Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde rehberlik çalışmalarının detaylanması ve ağırlığının giderek artması buna rağmen rehber öğretmen sayısının oldukça yetersiz olması nedeni ile bu çalışmalar ile ilgili olarak rehber öğretmenlerin kendi okulları dışındaki okullarda da görevlendirilmeleri, Rehberlik ve Araştırma Merkezleri 'nin gerek iş yoğunluğu gerekse personel sıkıntısı nedeni ile okullara ve okullarda çalışan rehber öğretmenlere gerekli desteği verememeleri, gibi faktörler rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik duygusu yaşamalarına neden olmaktadır.

Bütün bunlara, yönetici ve öğretmenlerin büyük çoğunluğunun rehberlik anlayışına sahip olmaması ve rehberlik servisinin çalışmalarına gerekli desteği vermemeleri, rehberlik etkinlikleri kapsamında yapılan çalışmalara öğretmen, öğrenci ve yöneticiler tarafından gerekli önemin verilmemesi, ikinci plana itilerek aksatılması, öğretmenlerin bir çoğunun rehberlik çalışmalarını görev olarak algılamamaları, yük olarak kabul etmeleri ve konu ile ilgili çalışmaların yürütülmesinde rehber öğretmenlere destek vermemeleri de eklenebilir.

Son yıllarda yönetmeliklerde yapılan değişiklikler ile hizmetin niteliği ve niceliği yönünden rehber öğretmenlerden ve Rehberlik Araştırma Merkezlerinden beklenti düzeylerinin artması buna karşılık personel, araç gereç ve donanım eksikliği, okullarımızın genelinde rehberlik servisinin çalışmalarına katkıda bulunacak fizik mekan, araç gereç gibi gerekli ve yeterli donanım desteğinin bulunmaması, mesleki araç ve gereçlerin yetersizliği ve uygulamadaki sorunlar gibi faktörlerde rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik duygusunu yoğun bir biçimde yaşamalarına neden olmaktadır.

Unvan ve rol karmaşaları, görev ve sorumlulukları düzenleyen yönetmelik ve genelgelerin hizmetlerin gereği yönünden yeterli olmaması rehber öğretmenlerin kurumsal ve bireysel engeller nedeni ile işlevlerini istedikleri gibi yerine getirememesi, üniversiteler de verilen eğitimin yeterli ve uygulamaya dönük olmaması, teori ve uygulamanın farklı olması nedeni ile rehber öğretmenlerin yeterli donanıma sahip olmadan çalışma hayatına katılmaları gibi zorluk ve engeller rehber öğretmenleri de mesleki tükenmişlik riski taşıyan guruba dahil etmektedir.

Çağdaş eğitim sistemlerinin ayrılmaz bir parçası olan rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin eğitim kurumlarındaki uygulayıcıları olan rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin artmasının kendilerine olduğu kadar, öğrencilere, öğretmenlere, velilere, yöneticilere, eğitim ortamına, tüm eğitim sistemine ve topluma yansıyan olumsuz sonuçlarının olması kaçınılmazdır. Sonuç olarak diğer meslek elemanları gibi rehber öğretmenler de yukarıda sayılan çeşitli nedenlerden dolayı mesleklerini icra ederken mesleki tükenmişlik duygusunu yoğun olarak yaşamaktadırlar.

Amaç

Araştırma, Türkiye’de Rehberlik ve Araştırma Merkezleri ile, ilk ve ortaöğretim okullarında, diğer kurumlarda (rehabilitasyon merkezlerinde, özel okullarda, dershanelerde) görev yapan rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerini saptamayı amaçlamaktadır.

Araştırmanın bu temel amacı çerçevesinde aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1.Cinsiyet, medeni durum, meslekteki hizmet süresi, çalışılan kurum, haftalık çalışma saati, mesleği isteyerek seçip seçmeme ve çalışılan kurumdaki mesleki işlevsellik düzeyi gibi değişkenlerin mesleki tükenmişlik üzerinde etkileri var mıdır?

2.Rehber Öğretmenler mesleki tükenmişliğe yol açan faktörler olarak neleri algılamaktadır?

3.Rehber Öğretmenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarındaki mesleki tükenmişlik düzeyleri nasıldır?

Önem

Toplumda birçok meslekte tükenmişliğin ciddi bir problem olduğu, insanlara hizmet veren bireylerde ve mesleklerde yaygın olarak görüldüğü gerçeği göz ardı edilmemelidir. Rehber öğretmenlerin insanlara hizmet alanında çalıştıkları göz önüne

alındığında gerek kişisel gerekse örgütsel değişkenler nedeni ile mesleki tükenmişlik duygusu yaşamaktadırlar. Görevi öğrencilerin psikolojik, eğitsel ve mesleki sorunları ile ilgilenmek olan rehber öğretmenler görevlerini icra ederken sürekli insanlar ile ilişki kurmak zorundadırlar. Bir taraftan öğrenci ile ilgilenirken, diğer taraftan öğretmen, yönetici ve veliler ile de işbirliğine gitmeleri gerekmektedir. Tüm bu etkileşim süreci zaman içerisinde rehber öğretmenlerde tükenmişlik duygusuna yol açabilmektedir.

Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik duygusu yaşamasının öğrenciye, aileye, öğretmenlere, eğitim ortamına, okul yönetimine ve topluma yansıyan önemli ve ciddi sonuçları olacaktır. Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik duygularının incelenmesi ile ilgili olarak yapılan bu araştırma, rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerinin uygulayıcısı olan rehber öğretmenlere, mesleki tükenmişlik duygusu yaşatan kişisel ve örgütsel faktörlerin belirlenmesi ve bunların ortadan kaldırılmasına yönelik çözüm önerileri üretilmesi bakımından önem taşımaktadır.

Araştırma, rehber öğretmenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında yaşadıkları tükenmişlik düzeylerini belirleyerek ve onların sorunlarının daha iyi tanınmasına, çözüm önerileri üretilmesine yardımcı olarak, işlerinde verimli ve başarılı olmalarına katkıda bulunma açısından önem taşımaktadır. Ayrıca bu araştırma sonuçları; rehber öğretmenler ile ilgili olarak yapılan çok az sayıdaki araştırma bulgularına bir yenisinin eklenmesi, bundan sonra yapılacak araştırmalara katkı sağlaması, rehberlik ve psikolojik danışmanlık mesleğini seçmeyi düşünen kişiler için mesleğin sorunları ve taşıdığı risk faktörleri ile ilgili bilgi vermesi böylece rehberlik ve psikolojik danışma mesleğinin sağlıklı gelişmesi, rehber öğretmenlerin kendi alanlarında sağlıklı hizmet vermeleri bakımından önem taşımaktadır.

Sayıtlar

Bu araştırmada aşağıdaki sayıtlardan hareket edilmiştir.

1. Araştırmada kullanılan anket yoluyla toplanan veriler geçerli ve güvenilirdir.

2. Bilgi toplama aracı, daha önce geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarının yapılmış olması ve benzer bir örnekleme uygulanmış olması nedeni ile yeterli bir ölçme aracı sayılabilir.
3. Genel olarak araştırmaya katılan tüm katılımcıların ölçme aracına içten, samimi ve doğru yanıtlar verdikleri varsayılmıştır.

Sınırlılıklar

Araştırmanın örneklemini 2006 / 2007 eğitim ve öğretim yılında Türkiye genelinde tüm bölgelerde elektronik posta yolu ile ulaşılan 161 Rehberlik Araştırma Merkezi , 83 Özel Okul 43 Dershane de görev yapan ve Rehber Öğretmenler tarafından sıklıkla kullanılan sitelere kayıtlı toplam 304 rehber öğretmen oluşturmaktadır.

Tanımlar

Rehberlik: Rehberlik; kişinin kendini anlaması, problemlerini çözmesi, gerçekçi kararlar alması, kapasitelerini geliştirmesi, çevresiyle dengeli ve sağlıklı bir uyum yapması ve böylece kendini gerçekleştirme için uzman kişilerce bireye yapılan yardımlardır.

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Hizmetleri: Kişinin kendini, çevresindeki olanakları tanıması , gizil güçlerini geliştirmesi , sorunlarını çözebilmesi ve kendini gerçekleştirme için kişiye , bu işi kendine meslek olarak edinmiş uzmanlarca yapılan düzenli psikolojik yardım hizmetleridir. (Bakırcıoğlu , 1994 , s.21).

Rehberlik Servisi : Resmi veya özel eğitim öğretim kurumlarında rehberlik ve psikolojik danışma hizmetlerini yürütmek üzere okul bünyesinde kurulan servis.

Rehber Öğretmen (Psikolojik Danışman) : Eğitim öğretim kurumlarındaki rehberlik ve psikolojik danışma servisleri ile rehberlik ve araştırma merkezlerinde öğrencilere rehberlik ve psikolojik danışma hizmeti veren, üniversitelerin psikolojik

danışma ve rehberlik ile eğitimde psikolojik hizmetler alanında lisans eğitimi almış personel.

Rehberlik ve Araştırma Merkezi: Özel eğitime muhtaç çocukların tespiti, seçimi, teşhisi, yetiştirilecekleri kurumların kararlaştırılması ve bu çocuklar için gerekli rehberliğin yapılması; ruh duygu ve sosyal yönden uyum sağlayamayan çocukların durumlarını düzeltmek amacıyla yapılacak özel terapi hizmetlerinin yönetilmesi; ilköğretim ile ortaöğretim kurumlarındaki rehberlik hizmetlerinin planlanması, koordinasyonu ve izlenmesi okullardan gelen vakaların incelenmesi ile görevli il milli eğitim müdürlüğüne bağlı olarak çalışan kurum.(Özel eğitim Kanunu Mad . 6).

Kişisel Rehberlik: Eğitim sürecinde öğrencilerin kişisel, sosyal gelişim ihtiyaçlarını karşılamak ve böylece onların kişisel gelişim ve uyumlarına yardımcı olmak amacıyla yürütülecek rehberlik hizmetleri.

Eğitsel Rehberlik: Öğrencinin eğitsel gelişim alanında ona belirli yeterlilikler kazandırmak, öğrenmesini kolaylaştırmak, karşılaştığı güçlükleri gidermesine yardım etmek, böylece uygun ve etkin bir öğrenme ortamı oluşturmaya yönelik hizmetler.

Mesleki Rehberlik: Gençlerin çeşitli meslekleri tanımaları ve kendi özelliklerine uygun olan meslekleri seçmeleri, seçtikleri mesleklere hazırlanmaları ve mesleki yönden gelişmeleri amacıyla yapılan yardım hizmetleridir.

Tükenmişlik: İnsanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom.

Duygusal Tükenme: Çalışanların kendilerini yorgun ve duygusal yönden aşırı yıpranmış hissetmelerini, diğer bir deyişle kişinin işinde aşırı yüklenmiş olma duygularını tanımlar.

Duyarsızlaşma: İşi gereği karşılaştığı diğer insanlara ve işine karşı geliştirilen soğuk, ilgisiz, katı, hatta insani olmayan tutum.

Düşük Kişisel Başarı Hissi: Bireylerin kendileri ile ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanmasının sonucu olarak, işinde ve işi gereği karşılaştığı kişiler ile ilişkilerinde başarısızlık ve yeterlik duygularında azalma görülür. İşinde ilerleme kaydedemediğini, hatta gerilediğini düşünen bu kişilerin kendilerini suçlu hissetmeleri.

Sendrom: Birkaç belirtinin bir arada görülüp bir rahatsızlığı tanımlama özelliği.

Stres: Bireyin uyum sınırlarını aşmaya zorlamasına neden olan iç ve dış etkenler.

İlgili Araştırmalar

Bu bölümde Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi ile ilgili kaynak olabilecek bazı araştırma özetlerine yer verilmiştir.

A) Türkiye ‘de Yapılan Araştırma ve Yayınlar

Ergin (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması” adını taşıyan araştırmasında şu bulguları elde etmiştir:Kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme hissetmekte olduğunu, başarı boyutu açısından ise erkeklerin başarı duygusunun kadınlara göre daha yüksek olduğunu ve çalışma süresi arttıkça tükenmişlik azaldığını hemşirelerde ve bekarlarda duyarsızlaşmanın evlilere göre daha yüksek olduğunu, bekar doktorlarda duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenin bekarlarda evlilere göre daha fazla olduğunu saptamıştır.

Ensari ve Tuzcuoğlu (1995) yapmış oldukları ‘Marmara Üniversitesine Bağlı Fakültelerde Görev Yapan Yönetici ve Öğretim Elemanlarının Meslekten Yılgınlıklarında (Burnout) Kişilik Özelliklerinin Rolü’ adını taşıyan araştırmalarında şu sonuçlara ulaşmışlardır:

a-Yöneticilerde yılgınlık, öğretim personeline göre daha düşüktür.

b-Kişilik özellikleri ile yılgınlık ve türleri arasında ilişki vardır. Bu ilişki genellikle yöneticiler ve öğretim personeline farklı şekilde ortaya çıkmaktadır.

c-Yılgınlık Demografik özelliklerden; 1- Medeni durum, çocuk sayısı, okuldaki esas görev, bu görevdeki hizmet süresi, bir öğretim yılında doğrudan sorumlu olduğu öğrenci sayısı değişkenlerine göre farklılaşmaktadır. 2- Yaş, cinsiyet, şimdiki eşle kaç yıldır evli olduğu, kaç çocuğu ile birlikte yaşadığı, alınmış olunan en yüksek akademik derece, bu güne kadar görev yaptığı öğretim düzeyi, kaç yıldır eğitim alanında çalışmakta olduğu değişkenlerine göre farklılaşmaktadır. 3- Yılgınlığın demografik özelliklere göre farklılaşmasında yönetim görevinin etkisi (ortak etki) saptanmamıştır.

Torun (1995), ‘Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme’ adlı araştırmasında şu bulgulara ulaşmıştır:

- a. Ailede uyum arttıkça ve sosyal destek kaynaklardan yararlanma imkanı çoğaldıkça stresin olumsuz sonuçlarından biri olan tükenmişlik düşmektedir.
- b. Çocuk sayısı arttıkça başkalarına ilginin artıp katılığın azalması; evlilerde başkalarına ilginin daha yüksek düzeyde olması tükenmişlik aile yapısı ilişkisini ortaya çıkarmaktadır.
- c. Tükenmişlik sosyal destek ilişkilerine işaret eden sonuçlardan biri de meslek ve diğer demografik değişken gruplar arasında duygusal tükenme ile ilgili bir fark elde edilmeyişi ve öğretmen, satış elemanı, laborant ve trafik polisinin sosyal destekten aynı düzeyde yararlandığının anlaşılmasıdır. Örneklem ortalamaları incelendiğinde duygusal tükenmenin düşük, sosyal destek boyutlarının ise yüksek kabul edilecek sınırlar içerisinde bulunduğu anlaşılmaktadır.
- d. Duygusal tükenme yönünden gruplar arasında herhangi bir farklılığa rastlanmamasına rağmen, tükenmişliğin; canlılık, katılık ve başkalarına ilgi boyutlarında meslek, yaş, çalışma süresi, gelir düzeyi, çocuk sayısı, cinsiyet, medeni durum ve unvan değişkenleri üzerinde etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Girgin (1995), ‘İlkokul Öğretmenlerinin Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kırsal ve Kentsel Yöre Karşılaştırması)’ isimli çalışmasında, ilkokul öğretmenlerinin mesleki tükenmişliklerinin gelişimini etkileyen değişkenleri incelemiştir. Duygusal tükenme alt boyutunu etkileyen değişkenler; mesleği sürdürme nedeni, mesleği isteyerek seçip seçmeme, meslektaşlardan destek, üstlerden takdir görme durumu, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulmadığı kanısı, eğitim sisteminden memnun olup olmama durumu olarak

bulunmuştur. Duyarsızlaşma boyutunu etkileyen değişkenler; cinsiyet, çalışılan yıl, eğitim sisteminden memnun olup olmama durumu, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulmadığı kanısı ve metropolde çalışan sosyoekonomik düzey olarak belirlenmiştir. Kişisel başarı boyutunu etkileyen değişkenler; çalışma yılı, okuldaki konum, mesleği sürdürme nedeni, üstlerden takdir görme durumu, çalışılan sosyoekonomik düzey olarak belirlenmiştir. Araştırmada, erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma alt ölçek puanları bayanlardan yüksek bulunmuş ve yaş ilerledikçe tükenmişliğin azaldığı tespit edilmiştir. Kıdem arttıkça başarı puanlarının arttığı, mesleğini sevdiği için sürdüren öğretmenlerin, yönetici konumunda olan öğretmenlerin mesleki başarı puanlarının yüksek olduğu, mesleğini isteyerek seçen öğretmenlerin duygusal tükenme puanlarının düşük olduğu, mesleği kendisine uygun bulanların toplam tükenmişlik puanlarının diğer gruplardan yüksek olduğu araştırmanın sonucunda elde edilen bulgularındandır. Ayrıca, alt sosyoekonomik düzeydeki okullarda çalışan öğretmenlerin duyarsızlaşma puanları, üst sosyoekonomik düzeydeki okullarda görev yapanların da mesleki başarı puanlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Örmen (1993), ‘ Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama’ isimli çalışmasında şu sonuçlara ulaşmıştır: a- Kişisel seviyede bazı kişilik ve özgeçmiş özelliklerinin tükenmişliğe katkıda bulunduğu tespit edilmiştir. Kişinin genç, tecrübesiz, kendine güvenin yetersiz, aile bağlarının zayıf, amaçlarının belirsiz olduğu belirlenmiştir. Hastalık, kronik yorgunluk, depresyon, fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar, zararlı alışkanlıklar gibi faktörler tükenmişliğin kişisel sonuçlarından bazılarıdır. b- Türkiye gibi gelişmekte olan bir ülkede örgütsel tükenmişlik kaynakları önemini oldukça arttırmaktadır. Aşırı iş yükü, katı kurallar, kötü yönetim, yetki yetersizliği, meslektaşlar ve yöneticilerle çatışmalar çalışanların en çok şikayetçi oldukları ve tükenmişliğin üç boyutuna neden olan faktörlerdir. c- Araştırma kapsamına alınan yöneticilerde yüksek boyutlara varan tükenmişlik puanları belirlenmemiştir. Duygusal tükenme boyutundaki sendromun yöneticiler için en önemli sorunu teşkil ettiği ortaya çıkmaktadır. d- Cinsiyet, yaş, medeni durum gibi kişisel tükenmişlik ortalamalarının Amerika ve Avrupa’da yapılan araştırmalarla paralel olduğu görülmüştür. Örgütsel tükenmişlik kaynakları açısından en önemli etkenin yöneticinin konumu olduğu belirlenmiştir. İlk yöneticilik basamaklarındaki yüksek tükenmişlik puanlarının üst düzey yöneticilerde bariz bir şekilde azaldığı ortaya çıkmıştır. e-

Tükenmişlikle mücadelede en etkili yöntem kişiden kişiye değişmektedir. Ancak bütün bunlar göz önünde bulundurularak tükenmişlikle nasıl baş edilebileceği tek kelimedede özetlenebilir. Denge kurma. Bu denge verme ve alma, stres ile sakinlik, ev ile iş, çalışanın müşteri ile ilgilenmesi ve mesafesi arasındaki dengedir. En gerçekçi çözüm kişinin müşterisiyle arasına koyduğu gerçekçi mesafe ile duyarlı ilgi arasında ideal dengeyi bulabilmesidir.

Özer (1998), tarafından yapılan ‘Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi’ adını taşıyan araştırmanın sonuçları şöyle özetlenebilir:

- a. Maslach Tükenmişlik Envanteri alt ölçeklerinden duygusal tükenmişlik alt ölçeği için 27 puan ve üzeri, duyarsızlaşma alt ölçeği için 13 puanın üzerindeki ve kişisel başarısızlık alt ölçeği için 31 puanın altındaki puanlar envanter normlarına göre tükenmişlik durumu olarak belirlenmiştir. Bu değerlendirmelere göre rehber öğretmenlerin % 13 ‘ünde duygusal tükenmişlik, % 24’ünde kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik saptanmıştır. Duygusal tükenmişlik görülen rehber öğretmenlerin % 44’ünde kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik, % 8’inde ise duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik görülmüştür.
- b. Cinsiyet değişkenine göre yapılan analiz sonuçları duygusal tükenmişliğin kadın rehber öğretmenlerde erkek rehber öğretmenlere kıyasla anlamlı düzeyde fark oluşturacak şekilde daha çok görüldüğünü, ancak kişisel başarısızlığın yaşanması açısından ise aralarında fark olmadığını ortaya çıkarmıştır.
- c. Medeni durum değişkenine göre yapılan analiz sonuçları hem duygusal tükenmişliğin, hem de kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin bekar rehber öğretmenlerde, evli rehber öğretmenlere kıyasla istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark oluşturacak kadar çok görüldüğünü ortaya çıkarmıştır.
- d. Hizmet süresi değişikliğine göre yapılan istatistiksel analiz sonuçları hem duygusal tükenmişliğin, hem de kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin hizmet süresi 2-5 yıl olan rehber öğretmenlerde daha çok görüldüğünü ortaya çıkarmıştır. Onları sırayla 0-1, 6 ve daha yukarı hizmet süresi olanlar takip etmiştir.

- e. Çalışılan kurum değişkenine göre yapılan istatistiksel analiz sonuçları duygusal tükenmişliğin Rehberlik Araştırma Merkezinde çalışan rehber öğretmenler ile okul Rehberlik ve Psikolojik Danışma Servisinde çalışan rehber öğretmenler arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark bulunmadığını ortaya çıkarmıştır.
- f. Haftalık çalışma saati değişkenine göre, duygusal tükenmişlik haftalık çalışma saati 20-30 arası olan rehber öğretmenlerde, kişisel başarısızlık şeklindeki tükenme ise 30-40 saat arası çalışan rehber öğretmenlerde biraz daha fazla görülmesine rağmen istatistiksel olarak anlamlı düzeyde saptanamamıştır.
- g. Mesleğin seçimindeki istek değişkenine göre yapılan istatistiksel analiz sonuçları mesleği istemeden seçen rehber öğretmenlerde hem duygusal tükenmişliğin, hem de kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin daha çok görüldüğünü ortaya çıkarmıştır. Mesleği isteyerek seçen öğretmenlerde duygusal tükenmişliğin daha az yoğunlukta yaşanmış olması motivasyon düzeylerinin yüksek ve iş doyumlarının daha yüksek olduğu, olumsuz duygusal süreçlere hazırlıklı oldukları bu süreçlerle daha başarılı şekilde baş edebildikleri şeklinde yorumlanmıştır.

Tümkiye (1996), çeşitli düzeylerde 720 öğretmenle yaptığı araştırmada ‘Öğretmenlerde Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışlarını’ incelemiştir. Tükenmişliği belirlemek için Seidman ve Zager (1986-1987) tarafından geliştirilen ‘Öğretmen Tükenmişliği Ölçeği’, psikolojik belirtileri saptamak için Derogatis ve arkadaşları(1997) tarafından geliştirilen ‘Ruhsal Belirti Tarama Listesi SCL-90-R’ ve araştırmacı tarafından geliştirilen, sosyo-demografik değişkenler, meslek ve çalışma koşullarına ilişkin bilgileri içeren bir anketi kullanmıştır. Araştırma sonucunda tükenmişlik düzeyinin; cinsiyet, yaş, öğrenim derecesi, çalışılan okul düzeyi, okuldaki görev, çalışma yılı ve okulun sosyoekonomik düzeyi gibi değişkenlere göre farklılaştığı belirlenmiştir. Cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim derecesi, çalışılan okul düzeyi, çalışma yılı, branş ve okulun sosyoekonomik düzeyinin psikolojik belirtilerle (strese karşı olumsuz tepkiler) anlamlı farklılıklar oluşturduğu saptanmıştır.

Araştırma da öğretmenlerde mesleki tükenmişlik ile; her gece 8-10 saatten fazla uyuma, uykusuzluk, alkol kullanma, oburluk, iştahsızlık, sigara içme, müfettişe açılma, hobiler, televizyon izleme, baş ağrısı, yüksek tansiyon, soğuk algınlığı, mide ağrısı, kalp rahatsızlığı, evlilik sorunları, yalnızlık duygusu, cinsel sorunlar, depresyon, kendini bırakma, sinirlilik, tatil yapma, mesleki tartışmalara katılma, koşma, aerobik, genel egzersizler, yürüme, bisiklete binme ve nefes alma egzersizleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın, 'Meslek ve Çalışma Koşulları'na ilişkin değerlendirmeler bölümünde öğretmenlerin; kalabalık sınıflarda çalışma, işte yükselme olanaklarının olmaması, yönetimden yeterli destek görmeme ve yetersiz ücret gibi faktörleri olumsuz koşullar olarak açıkladıkları, buna karşılık işlerin sıkıcı olmaması, meslektaş desteği, aşırı denetim olmaması, öğrencilerin derse ilgisi gibi faktörleri olumlu koşullar olarak belirtmişlerdir. Bu araştırmada, mesleğe ve çalışma koşullarına ilişkin görev algısı, iş değiştirme isteği, işte yükselme olanağı ve çalışılan okulun sosyoekonomik düzeyinin tükenmişlikle ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Sucuoğlu ve Koluğlu-Aksaz (1996), 'Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi' adını taşıyan araştırmada engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliği araştırmışlardır. Çalışmaya 199 özel eğitim öğretmeni ile 112 ilkokul öğretmeni katılmıştır. Özel eğitim öğretmenleri ile ilkokul öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırıldığı çalışmada, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki puanlarda fark olmadığı ancak iki grubun kişisel başarı puanlarının anlamlı şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda ilkokul öğretmenlerinin kişisel başarı alt ölçek puanları, özel eğitim öğretmenlerinden yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Tümkiye (1998), 'Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Akademik Tükenmişlik Düzeyleri' adını taşıyan araştırmasında şu bulgulara ulaşmıştır:

Çukurova Üniversitesi öğretim elemanları arasındaki tükenmişlik düzeyi fakülte, akademik unvan ve cinsiyet gibi kişisel değişkenlere göre değişmektedir. Mühendislik Fakültesi'nde görev yapan öğretim elemanlarının diğer fakültelerdeki meslektaşlarına oranla daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir. Akademik unvan ve cinsiyete göre öğretim elemanları arasındaki tükenmişlik her iki değişkende de 'Öğrencilere

Yönelik Tutumlar' alt ölçeğinde farklılaşmaktadır. Akademik unvana göre tükenmişlik değerlendirildiğinde en çok sorun yaşayan grubun araştırma görevlileri olduğu görülmektedir. Profesörler üçüncü sırada bulunmaktadır.

Cinsiyetin 'Öğrencilere yönelik tutumlar' alt ölçeğinde erkek öğretim elemanları lehine farklılaştığı görülmektedir. Bu durum erkeklerin kadın meslektaşlarına göre öğrencilerle daha etkili başa çıkma davranışlarına sahip oldukları şeklinde açıklanabilir.

Sucuoğlu, Akçamete ve Kaner (1998), 'Engelli ve Normal Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumunu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi' adını taşıyan çalışmalarında, özel eğitim okulu öğretmenleri ile normal okul öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini karşılaştırmışlardır. Araştırmada; normal okul öğretmenleri ile özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleri arasında fark olup olmadığı, tükenmişlik ve iş doyumunun yaş, cinsiyet, medeni durum, görev türü ve süresi değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı, tükenmişlik düzeyi ile iş doyumunu düzeyi arasında ilişki olup olmadığı ve iş doyumunun tükenmişliği yordayıcı bir değişken olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen bulgular, normal okul öğretmenlerinin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt ölçekleri ile toplam tükenmişlik puanlarının, özel eğitim öğretmenleri puanlarından anlamlı derecede yüksek olduğunu, iş doyumunu düzeyleri açısından ise anlamlı fark olmadığını ortaya çıkarmıştır.

Çokluk (1999), 'Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi' adını taşıyan araştırmasında şu bulgulara ulaşmıştır:

Yöneticilerle öğretmenler arasında; toplam tükenmişlik, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarında anlamlı farklar olduğu belirlenirken, kişisel başarı boyutunda iki grup arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Yönetici grubunda MBI'den alınan toplam tükenmişlik puanlarını yordayan en önemli değişkenler; özel eğitim okullarında çalışmanın bireye uygun bir iş olup

olmaması, medeni durum, engellilere yönelik tutumlar ve bulunduğu okuldaki kıdemidir.

Yönetici grubunda her alt boyuta ilişkin yordayıcı değişkenler incelendiğinde; medeni durum, bulunduğu okuldaki çalışma yılı ve engellere yönelik tutumlar, meslekteki toplam çalışma yılı, özel eğitim okulunda kendi isteği ile çalışıp çalışmama olarak tespit edilmiştir.

Yönetici grubuna ait tükenmişlik ölçümleri toplu olarak değerlendirildiğinde de, yöneticilerin öğretmenlerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları söylenebilmektedir.

Cinsiyet, görevden elde edilen aylık net gelir, engelli çocuklar ile çalışmak için alınan eğitimin yeterliliği ve daha önceden öğretmen veya yönetici olarak engelli çocuklarla çalışıp çalışmama arasında anlamlı ilişki tespit edilmemiştir.

Yıldırım'ın (1996), yaptığı araştırmada müşteri ile sürekli yüz yüze olan banka çalışanlarında tükenmişlik araştırılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre erkeklerde duygusal tükenme daha fazla görülmektedir. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna cinsiyet değişkeninin hiçbir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Uslu tarafından yapılan (1999) “Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmanların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması” konulu araştırmada rehber öğretmenlerin iş doyumlarının cinsiyete göre farklılaşmadığı, evli rehber öğretmenlerin iş doyum puan ortalamalarının bekarlara göre önemli düzeyde yüksek olduğu, içten denetimli rehber öğretmenlerin iş doyumlarının dış denetimli rehber öğretmenlerden daha yüksek olduğu, okul yöneticileri ile işbirliği yapan rehber öğretmenlerin iş doyumlarının işbirliği yapmayan rehber öğretmenlere göre daha yüksek olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Izgar tarafından (2000) yapılan “Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri ve Bazı Etkin Faktörlere Göre İncelenmesi konulu araştırmada; duygusal tükenme alt boyutunda okuldaki öğrenci sayısı, okul türü ve meslekten sağlanan doyum

türü, duyarsızlaşma alt boyutunda; yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim durumu, okuldaki öğrenci sayısı, okul türü, yerleşim birimi ve meslekten sağlanan doyum türü, kişisel başarı alt boyutunda; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, kıdem, okuldaki öğretmen sayısı, okuldaki öğrenci sayısı, okul türü, öğretmenlik mesleğini tercih sırası ve meslekten sağlanan doyum türü ile tükenme arasında anlamlı ilişki bulunmuştur.

Kırılmaz, Çelen, Sarp tarafından yapılan (2000) “İlköğretimde Çalışan bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması” konulu araştırmada şu bulgulara ulaşılmıştır. Çalışmada, araştırma grubunun duyarsızlaşma yönünden en iyi, duygusal tükenme yönünden en kötü durumda oldukları saptanmıştır. Araştırma grubunun yaş, cinsiyet, mezun olunan okul, toplam hizmet süresi, çalışılan kurumdaki hizmet süresi, çocuk sayısı, mesleki verim düzeyini değerlendirme, ders verilen sınıftaki ortalama sınıf mevcudu gibi özelliklerinin tükenmişlik düzeyini etkilemediği, ancak araştırmaya katılan öğretmenlerin medeni durum, öğretmenlik mesleğini yapma nedeni, öğretmenlik mesleğini seçme nedeni, mesleği kendilerine uygun bulma durumu, mesleki açıdan geleceği değerlendirme durumu, çalışma ortamından memnuniyet durumu, üstlerinden takdir görme durumu, mesleğin toplumdaki hakettiği yeri bulma durumu, eğitim sisteminden memnuniyet durumu gibi özelliklerinin ise, tükenmişlik düzeyini etkilediği saptanmıştır. Ayrıca, araştırma grubunun Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı puanlarının farklı parametrelerden etkilendiği, birbirlerinden bağımsız olarak değiştiği gözlenmiştir.

Seğmenli tarafından yapılan (2001) yapılan “Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” konulu araştırma da 22-30 yaş grubundaki rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik yaşadıkları, çalışma süresi 5 yıl olan grupta kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işten memnuniyet durumu değişkeni ile tükenmişliğin duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Diğer değişkenler ve tükenmişliğin boyutları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Dolunay tarafından Ankara’da yapılan (2002) “Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu” isimli araştırmada şu bulgulara ulaşılmıştır: Çalışma grubunun puan ortalamaları,

duygusal tükenme 12.41, kişisel başarı 7.84, duyarsızlaşma 3.05 olup aşağıdaki etmenlerle ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Yaş arttıkça genel tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı, kişisel başarı düzeyinin arttığı, çocuk sayısı arttıkça kişisel başarının da arttığı, toplam hizmet süresi arttıkça genel tükenmişliğin azaldığı ve kişisel başarının arttığı, ortalama sınıf mevcudu arttıkça duyarsızlaşmanın da arttığı saptanmıştır. Mesleğini sevdiği için sürdürenlerin tükenmişlik düzeyleri ekonomik, toplumsal nedenler ve başka iş bulamamış olma nedeniyle ve diğer nedenlerle mesleği seçenlerden, mesleğini isteyerek seçenlerin tükenmişlik düzeyleri, mesleğini istemeyerek seçenlerden, mesleği kendine uygun bulanların tükenmişlik düzeyleri uygun ya da kısmen uygun bulanlardan, mesleki verimini “çok iyi” olarak belirtenlerin tükenmişlik düzeyleri “iyi” ya da “fena değil” olarak belirtenlerden düşük bulunmuştur. Mesleki gelecek açısından kendilerini “çok iyi” olarak değerlendirenlerin tükenmişlik düzeyleri, “iyi”, “fena değil” ya da “kötü” olarak değerlendirenlerden, çalışma ortamından memnun olanların tükenmişlik düzeyleri hiçbir zaman memnun olmayanların tükenmişlik düzeylerinden, üstlerinden her zaman takdir görenlerin tükenmişlik düzeyleri hiçbir zaman takdir görmeyenlerden düşük olduğu tespit edilmiştir. Mesleğin toplumda her zaman ve çoğunlukla hak ettiği yeri bulduğunu da düşünenlerin hiçbir zaman hak etmediğini düşünenlerinkinden, eğitim sisteminden tamamıyla ve büyük ölçüde memnun olanların genel tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri eğitim sisteminden hiç memnun olmayanlarinkinden, gelecekte öğretmen olarak mesleğe devam etmeyi düşünenlerin tükenmişlik düzeyleri, meslekten ayrılıp ayrılmamayı düşünenlerin tükenmişlik düzeylerinden daha düşük bulunmuştur. Aylık net gelir arttıkça, genel tükenmişlik düzeyinin düştüğü ve kişisel başarı düzeyinin arttığı anlaşılmıştır.

Kalkan tarafından Samsun ilinde yapılan (2002) “Ondokuz Mayıs Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” konulu araştırmada şu bulgulara ulaşılmıştır: Öğretim elemanlarının cinsiyetine göre duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmazken, erkek öğretim elemanlarının kişisel başarı algılamalarının daha yüksek, duyarsızlaşma boyutunun daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğretim elemanlarının medeni durumuna göre duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Bulgular bekarların evlilere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadığını ortaya koymaktadır. Yaş düzeyine

göre ğretim elemanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarındaki tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Öğretim elemanlarının meslekteki çalışma sürelerine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmuştur. Öğretim elemanlarının branşları ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Öğretim elemanlarının öğrenim durumları ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Öğretim elemanlarının akademik unvanları ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur.

Budak ve Sürgevil tarafından yapılan (2005) “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen rgtsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel zerinde Bir Uygulama” konulu araştırmada şu sonuçlara elde edilmiştir: Akademik personelin tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Cinsiyetin tükenmişlikle ilgili önemli bir değerşken olduğunu ortaya koymaktadır. Akademik unvan değerşkeninin tükenmişliğin tüm boyutlarında farklılaştığı, Yrd. Doç. Dr.-ğretim görevlisi grubunun duyarsızlaşma düzeyinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu, Prof. Dr.-Doç. Dr. grubunun kişisel başarı düzeyi diğer gruplara nazaran daha yüksek olduğu, Prof. Dr.-Doç. Dr. grubunun tükenmişlik belirtilerine en az rastlanır grup olduğu belirlenmiştir. Akademisyenlerin duygusal tükenme düzeyini ngren değerşkenler olarak; değer, iş yükü, kontrol ve cinsiyet olarak tespit edilmiştir.

Başören tarafından (2005) Zonguldak ilinde yapılan “Çeşitli Değerşkenlere Göre Rehber ğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” konulu araştırmada, cinsiyet, çalışan kurum, hizmet süresi, mezun olunan alan değerşkenlerine göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı, medeni durum değerşkenine göre bekar rehber öğretmenlerin evli rehber öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik duygusu yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Özkaya tarafından Çanakkale ilinde yapılan (2006) “Yatılı İlköğretim Bölge Okulu ve İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Öğretmen Görüşleri Açısından Karşılaştırılması” konulu araştırmada şu sonuçlara ulaşılmıştır: YİBO ve İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin görüşleri açısından duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamış, duyarsızlaşma boyutu bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu sonuçlara göre YİBO lar da görev yapan öğretmenler duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Şanlı tarafından (2006)Adana ilinde yapılan ‘Adana İlinde Çalışan Polis Memurlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, rütbe, görev yaptıkları şube, mesleki kıdem, günlük çalışma sistemi, alınan takdir taltif, ekonomik durumlarını algılama) Açısından Farklılaşp Farklılaşmadıklarını Belirlemeye’ yönelik araştırmada şu sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, örnekleme giren polislerin iş doyumlarının, görev yapılan şube, günlük çalışma sistemi ve ekonomik durumlarını algılamalarına; duyarsızlaşma düzeyinin cinsiyet, görev yapılan şube, günlük çalışma sistemi, mesleki kıdem ve ekonomik durumlarını algılamalarına; kişisel başarı duygusunda azalma duygusunun ise; yaş, cinsiyet, takdir, taltif, görev yapılan şube ve mesleki kıdeme göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Rütbe, medeni durum, öğrenim durumuna göre iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmıştır.

B) Yurt Dışında Yapılan Bazı Araştırmalar

Corkey (1994), “Öğretmenlerin öğrencilerde görülen bazı davranış bozukluklarına karşı gösterdikleri hoşgörü ile tükenmişlik arasındaki ilişki” isimli araştırmada bu ilişkiyi yaş, mesleki deneyim, eğitim düzeyi, öğretim yaptıkları düzey, mevcut pozisyonda çalışma süreleri gibi bazı değişkenlere göre incelemiştir. Araştırmada öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için MBI, hoşgörü düzeylerini ölçmek için ise Problem Davranış Kontrol Listesi kullanılmıştır. Yapılan analizler, öğretmenlerin yaşı, eğitim düzeyi, öğretim yaptığı okulun düzeyi, deneyimleri ve mevcut pozisyonda çalışma sürelerinin tükenmişlikleri ile ilişkili olmadığını ortaya koymuştur. Ancak okulun sosyoekonomik durumu ile öğretmenlerin gösterdiği hoşgörü

düzeyi ve öğretmenlerin ırkları ile hem tolerans düzeyleri hem de tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Zenci öğretmenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında beyaz öğretmenlere göre daha az düzeyde tükenmişlik yaşadıkları, aynı zamanda yanlış olarak nitelenen davranışlara karşı daha hoşgörülü oldukları tespit edilmiştir.

DeRobbio (1995), “Orta Öğretim Düzeyinde Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin, Kişisel ve Mesleki Özelliklerle İlişkisi ve Tükenmişlik ve Strese Neden Olan Değişkenler” isimli araştırmasında öğretmenlerin kişisel ve mesleki özellikleri ile tükenmişlik ve strese neden olan değişkenleri belirlemeye çalışmıştır. İki aşamada gerçekleşen araştırmanın ilk aşamasında 378 öğretmene demografik bilgi formu ile birlikte MBI, ikinci aşamada tükenmişlik düzeyi yüksek bulunan öğretmenlere “Blase Öğretmen Stres Envanteri” uygulanmıştır. Elde edilen bulgular yaş, cinsiyet, çalışan okul düzeyi gibi değişkenlerin öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi ile ilişkisini ortaya koymuştur. Bu değişkenler özellikle MBI’in duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılıklara yol açarken, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında herhangi bir farklılaşmaya neden olmamıştır. Öğretmenlerin tükenmişlik yaşamlarına neden olan değişkenler ise; disiplin, çok fazla bürokratik iş, bürokratik engeller, düşük ücret, öğretmenin kendisine ve mesleğine karşı yapılan saygısızlıklar olarak saptanmıştır.

Chesnutt (1997), orta öğretim düzeyinde görev yapan 228 öğretmen üzerinde, MBI ve Öğretmen Destek Örüntüsü Envanteri (TSNI) kullanarak yapmış olduğu “Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Almış Oldukları Destek İlişkisi” isimli araştırmasında tükenmişliğin boyutlarının; destek ağının genişliği, sağlanan destek alınan doyum ve desteğin miktarı ile ilişkili olduğunu saptamıştır. Cinsiyet ve yaş hem sağlanan destek örüntüsünün yapısı hem de tükenmişlikle ilişkili olduğu saptanmıştır. Araştırmanın sonuçları sosyal destek ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Araştırma sonucunda yönetici desteği ve meslektaşlardan sağlanan destek ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ters yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Araştırma da ayrıca, kadınların duygusal tükenme düzeylerinin erkeklere oranla daha yüksek düzeyde olduğu, 45 yaş ve altında olan öğretmenlerin bu yaşın üzerindekiyle oranla daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıklarını saptanmıştır.

Sermon (1994); “Yaş, cinsiyet, çalışma süresi gibi değişkenler ile orta öğretimde görev yapan öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki” isimli araştırmasında ortaöğretimde çalışan öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile yaş, cinsiyet, çalışma süresi gibi değişkenlerin ilişkisini incelemiştir. 169 öğretmenin katıldığı çalışmada, araştırmaya katılan öğretmenlere kişisel bilgi formu, MBI ve Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçekleri uygulanmıştır. Araştırmada öğretmenlerde duygusal tükenmenin orta düzeyde, ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarının düşük düzeyde olduğu saptanmıştır. Ancak puanlar hesaplanırken ikili roller dikkate alınmamıştır. Yaş, cinsiyet ve çalışma yılı gibi demografik değişkenlerle tükenmişlik arasında herhangi bir ilişki saptanmamıştır. Orta öğretim düzeyinde görev yapan öğretmenlerde rol çatışması ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ters yönde bir ilişki saptanmıştır. Rol belirsizliği ile tükenmişlik arasında ise mesleki tükenmişlik bakımından herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir.

Kantas ve Eleni (1997), “Yunanlı Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik: Maslach Tükenmişlik Envanterinin Geçerliliği” adının taşıyan araştırmalarında, 220 Yunan öğretmen üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanterinin geçerlik ve güvenilirliğini test etmişler, Maslach ve Jackson tarafından bulunan sonuçlara benzer sonuçlar saptamışlardır. Araştırma sonucunda envanterin yapısının araştırmanın yapıldığı ülkenin kültüründen etkilenmediği ortaya çıkmıştır. Araştırmada ayrıca, yunanlı öğretmenlerin mesleki memnuniyetleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Yunanlı öğretmenlerin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında diğer ülkelerdeki meslektaşlarından daha düşük düzeyde mesleki tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Araştırma sonucunda; genç öğretmenlerin duygusal tükenme düzeylerinin yaşlı öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde olduğu, ilkökul öğretmenlerinin ortaokul öğretmenlerine göre kişisel başarıda düşme hissini daha fazla yaşadıkları, yine ilkökul öğretmenlerinin duyarsızlaşma düzeylerinin ortaokul öğretmenlerinden daha yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır.

Singh ve arkadaşları (1998), “Yüksek Öğretim Kurumlarında Çalışan Öğretim Üyelerinde Ödül ve Tükenmişlik” İlişkisi’ isimli araştırmalarında, öğretim üyelerinde ödül ile tükenmişlik ilişkisini saptamaya çalışmışlardır. Araştırmanın bulguları ödül ile

mesleki tükenmişlik arasında yüksek düzeyde ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Sürekli kadroda çalışanların tükenmişlik düzeyleri orta düzeyde bulunurken, geçici kadroda çalışanların tükenmişlik düzeyleri yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, ödül eksikliğinin tükenmişliği artıran bir faktör olduğu tespit edilmiştir.

Elis (1983), “Dallas’ta Resmi Okullarda Görev Yapan Yöneticilerin Tükenmişlik Düzeyleri” isimli araştırmada Dallas’ta resmi okullarda görev yapmakta olan 183 yönetici ile, MBI kullanarak yöneticilerin tükenmişlik düzeylerini hem sıklık hem de yoğunluk açısından araştırmıştır. Yöneticiler; sorumluluk düzeyleri, okul ya da bölgenin konumu, personel, yaş, cinsiyet, çalışma süresi, yönetici olarak çalışma süresi ve çalıştığı veya denetlediği personel sayısı gibi değişkenler bakımından incelenmiştir. Sonuçlar resmi okullarda görev yapan yöneticilerde tükenmişliğin önemli bir problem olmadığını ortaya koymuştur. Kadın yöneticiler, erkek meslektaşlarına göre duygusal tükenme alt ölçeğinden daha yüksek puan, kişisel başarı alt ölçeğinden ise daha düşük puan almışlardır. Yaş ile tükenmişlik arasında ilişki saptanmış, yaşlı yöneticilerin duygusal tükenme puanları diğer gruplardan yüksek bulunmuştur.

Sarros ve Sarros (1987), “Yönetici Grupları ile Öğretmen Gruplarının Tükenmişlik Düzeyleri Arasında ki Farkın İncelenmesi” isimli araştırmada 635 ilk ve ortaokul öğretmeni ile 128 okul müdür ve müdür yardımcısı üzerinde, yönetici grupları ile öğretmen gruplarının tükenmişlik düzeyleri arasında fark olup olmadığını saptamayı amaçlamışlardır. Araştırmada MBI kullanılmıştır. Araştırmada öğretmenlerin kişisel başarı alt boyutunda, diğer gruplara göre, oldukça yüksek düzeyde tükenmişlik duygusu yaşadıkları saptanmıştır. Duygusal tükenme alt boyutunda yöneticiler ile öğretmenler arasında anlamlı farklar saptanmış, öğretmenlerin bu boyutta yöneticilere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmıştır. Duyarsızlaşma alt boyutunda ise anlamlı fark saptanmamıştır. Öğretmenler arasında tükenmişliği yordayan değişkenler olarak duygusal tükenme alt ölçeğinde; iş yükü ile doyum, statü ve fark edilme ile doyum, duyarsızlaşma alt ölçeğinde; statü ve fark edilme ile doyum, işin zorlayıcılığı, ilerleme ile doyum, güvence ve katılım ile doyum, ücret ve tazminatlar ile doyum olduğu saptanmıştır.

Hipps ve Malpin (1991), “Alabama Halk Okulu Öğretmen ve Müdürleri Üzerinde Tükenmişliğin İncelenmesi” isimli bir araştırma yapmışlardır. Araştırma 128 ilk ve orta dereceli okul müdürü ve 445 ilk ve orta dereceli okul öğretmeni üzerinde yapılmıştır. Araştırmanın bulguları, ruhsal çöküntü ve tükenmişlik ile iş stresi arasında yüksek düzeyde negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Yine araştırmanın bulgularına bakıldığında, dış denetim organları tarafından denetlenen yöneticilerin, iç denetim organları tarafından denetlenen yöneticilere göre daha fazla tükenmişlik duygusu yaşadıkları anlaşılmaktadır. Ayrıca, araştırmada medeni durum, yaş ve cinsiyet değişkenleri ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki saptanmamıştır.

Daly (1992), 450 yönetici üzerinde yaptığı çalışmada, “Resmi Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeylerini Görev Yapılan Okulun Türü (ilkokul, ortaokul ve lise) ve Öğrenci Sayısı Açısından Karşılaştırması” isimli araştırma da yöneticilerin tükenmişlik belirtileri olumsuz benlik kavramı, düşmanlık duygusuna kapılma, yabancılaşma, geri çekilme, içine kapanma başlıkları altında incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar, okulun türü ya da büyüklüğünün tükenmişlik düzeyi üzerinde anlamlı farklılığa yol açmadığını ortaya koymuştur. Toplam tükenmişlik puanları ortalamaları ve alt ölçeklerden elde edilen puanlar daha önceki çalışmalarla karşılaştırıldığında yöneticilerin mesleki tükenmişliğinin yüksek düzeyde olduğu saptanmış ve yine önceki yıllarda yapılan araştırma bulguları ile karşılaştırıldığında yöneticilerin tükenmişlik puanlarında önemli yükselmeler olduğu anlaşılmıştır. Ancak okul türü ve okul büyüklüğü ile tükenmişlik arasında yüksek bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Yöneticilerin gösterdiği başarısızlık hissetme, suçluluk, kuşkulama, tahammülsüzlük ve hayal kırıklığı gibi belirtiler yüksek derecede tükenmişlik belirtileri olarak kaydedilmiştir. Yöneticilerin bu tükenmişlik duygularını yüksek düzeyde yaşamalarının nedeni ise, son yıllarda eğitim kurumlarındaki olumsuz baskılara, okul merkezli yönetimin yöneticiye getirdiği ek sorumluluklara ve otoritenin azalmasına bağlanmıştır.

Dinham ve Scott (1996), “Batı Sydney’de Çalışan Öğretmen ve Okul Yöneticilerinin İş Tatmini, Motivasyonu ve İş Sağlığının Saptanması” isimli araştırmada 42 ilk, orta ve özel amaçlı okulda 529 öğretmen ve yönetici üzerinde araştırma yapmışlardır. Bu araştırmada benzer diğer araştırmaların sonuçlarının aksine,

orta yaş grubunun iş tatmin düzeyinin yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. İş tatminsizliği yaşayan gruplarda mesleki tükenmişlik yüksek düzeyde bulunmuş ve çalışma süresi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Graf (1996), tarafından “Cinsiyet, Okulun Bulunduğu Çevre, Çalışma Süresi, Yaş, Okul Türü Gibi Değişkenlerin Yöneticilerin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkileri” araştırılmıştır. Bu çalışmada bunlara ek olarak yöneticinin algıladığı danışmanlık, algılanan bakanlık desteği ve beraber çalıştığı personelin desteğinin tükenmişlik ile ilişkilerini de incelemiştir. Tükenmişlik değerlendirme envanteri kullanılarak yapılan çalışmaya 183 yönetici katılmıştır. Araştırma sonucunda yukarıda belirtilen demografik değişkenlerle tükenmişlik arasında bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Ancak çevresel değişkenler olarak adlandırılan dışlanmışlık, bakanlık desteği ve personel desteği ile tükenmişlik arasında anlamlı düzeyde ilişkiler saptanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre yöneticilerin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, yöneticilerin rolleri yöneticilikten liderliğe doğru farklılaşmaktadır. Farklılaşan bu rollerin, değişen rol beklentilerden dolayı yeni stresleri de beraberinde getirdiği ve yöneticilerin dışlanmışlık ve desteksizlik hissetmesine yol açtığı anlaşılmıştır.

Friedman’ın (1997), tarafından yapılan “İsrail’de Toplam 821 İlk ve Orta Dereceli Okul Yöneticisi Üzerinde Tükenmişlik ve Stres Yaratan Faktörlerin Belirlenmesi” isimli çalışmada şu sonuçlara ulaşılmıştır: Araştırma sonucunda stres yapıcı faktörler; aşırı iş yükü, görev belirsizliği, çatışma, rol performansında idari ve teknik destek yetersizliği olarak, stres yapıcı ilişkiler ise; aile ve yöneticilerle olan ilişkiler olarak saptanmış, ayrıca, yöneticiler için kaynak kullanmada karşılaşılan baskılar, kaynak bağımlılığı, insan gücü ve kaynak kullanmada gösterilen başarısızlık stres yapıcı faktörler olarak belirlenmiştir.

BÖLÜM II

İLGİLİ ALANYAZIN

Bu bölümde, Tükenmişlik kavramının tanımı, Tükenmişlik kavramının gelişimi, Tükenmişlik sürecinin oluşumu, Tükenmişliğin nedenleri ve sonuçları ve Tükenmişlik modelleri üzerinde durulmuştur.

Tükenmişlik (Burnout) Kavramının Tanımı

Alan yazında, mesleki tükenmişlik için çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Bu tanımlardan bazıları aşağıda verilmiştir:

Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı; “ Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma, başarısız olma “ şeklindedir.

Maslach, Leiter; (1997; 17) tükenmişliği; bireyin sahip olduğu değerlerde, itibarda ve maneviyatta bir aşınmayı temsil eden, en yalın haliyle, insan ruhunun çöküşü olarak tanımlamışlardır. Storlie’ye göre (1979); çoğu zaman bu duruma engel olmaya çalışılmaz, hatta bazen uyum gösterilir. Yaratıcılık yok olur ve daha iyisi için uğraş verilmez. Bu bir anlamda, gücün güçsüzlüğe teslim oluşudur.

Edelwich (1980; 14) tükenmişliği; “Başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp” şeklinde tanımlamıştır.

Maher’e göre tükenmişlik, (Kırlangıç, 1995; 24) “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.

Tükenmişliği psikanalitik—varoluşçu bir perspektiften inceleyen Pines ‘a göre (Pines, 2002; 103, 109; Pines, Aronson; 1988; 11); varoluşçu açıdan, tükenmişliğin temelinde; insanların kendi yaşamlarında yararlı, önemli, hatta kahramanca olduğuna inanma ihtiyaçları bulunmaktadır (Aktaran: Sürgevil,2006: 6).

Cherniss (1980) tükenmişliği, “İnsanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki” diye açıklar ve aşırı bağlılığın sonucu olarak ortaya çıkan bir rahatsızlık olarak görür (Izgar, 2001: 1).

Cardinell (1981) tükenmişliği daha geniş bir anlamda ifade ederek “insanın hayatında ortaya çıkan ciddi bir rahatsızlık belirtisi; orta yaş krizi” olarak tanımlamıştır. Bu bağlamda alanda yapılan çok sayıda araştırmanın, birçok insanın otuz beş- elli yaşlar arasında yaşamak zorunda olduğu, kariyer ve statü kazanma isteği başta olmak üzere, sosyal içerikli bazı problemler nedeniyle bunalıma girdiğini ortaya koyduğunu ifade etmiştir (Izgar, 2001: 3).

Freudenberger (1974, s.159) tükenmişliği ‘başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın karşılanamayan beklentileri sonucunda, ortaya çıkan bir tükenme durumu olarak tanımlamıştır (Izgar, 2001:1) .

Günümüzde kabul gören en yaygın tükenmişlik tanımı Maslach ve arkadaşları (Maslach, 1982 b; Maslach ve Jackson 1981; Pines ve Maslach, 1980) tarafından yapılan ve tükenmişliği üç boyutlu birkavram olarak algılayan tanımdır. Bu tanımda tükenmişlik; işi gereği sürekli olarak diğer insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan üç boyutlu bir sendrom olarak kabul edilmektedir. Bu üç boyut Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion), Duyarsızlaşma (Depetrsonalization) ve Kişisel Başarıda Düşme Hissi (Diminished Personal Accomplishment) olarak adlandırılmıştır.

Tükenmişlik kavramının, alanyazında çok farklı tanımlarına rastlanmaktadır. Yaygın olarak kabul edilen bir tanımın olmayışı, tükenmişliğin dinamiklerinin anlaşılmasını güçleştirmektedir (Aktaran, Gold, 1985). Bununla birlikte bir çok 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, fiziksel, ve zihinsel yorgunluk durumlarını ifade eden ve zaman içerisinde sinsice gelişen bir süreçtir. Araştırmacılar arasında tükenmişliğin grup ya da örgütsel düzeyde olmasından çok, bireysel düzeyde duyguları, tutumları, güduları ve beklentileri içeren içsel bir psikolojik yaşantı olduğu yönünde fikir birliği olduğu anlaşılmaktadır(Çokluk,2000: 109-110).

Tükenmişlik Kavramının Gelişimi

Tükenmişlik kavramı (burnout), ilk olarak 1970 'lerde A.B.D 'de, müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Tükenmişlik ile ilgili yazılan ilk makaleler, klinik psikolog Freudenberger (1974-1975) ve sosyal psikolog Maslach tarafından (1976) tarafından yazılmıştır(Sürgevil2006:14).Tükenmişlik' kavramı 1974 yılında Freudenberger 'in 'Journal of Social Issues ' dergisinde yayınlanan makalesi ile ilk kez literatüre girmiş (Seğmenli 2001 :1) ve son 20 yıldır iş alanları ile ilgili olarak bir çok araştırma yapılmıştır. Freudenberger, ilgili makalesinde tükenmişlik kavramını 'başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın karşılanamayan beklentileri sonucunda, ortaya çıkan bir tükenme durumu olarak açıklamıştır. Tükenmişlik araştırmalarının yapıldığı ilk yıllardaki çalışmalar tükenmişlik kavramını açıklamaya, çalışmaya çalışmışlardır. Freudenberger ve arkadaşları yaptıkları çalışmalarda, duygusal tükenme hissi ile iş motivasyonu ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi açıklayarak tükenme sürecinin nedenlerini saptamışlardır. Freudenberger süreci günlük dilde kronik ilaç bağımlılığını ifade etmede kullanılan'Burnout / tükenmişlik' terimi ile kavramlaştırmıştır. Tükenmişlik süreci ile ilgili olarak yazılan ilk makalelerdeki klinik ve sosyal psikolojik bakış açıları; tükenmişlik araştırmalarının ilk aşamasını etkilemiştir.

Tükenmişlik Sürecinin Gelişimi

Günümüze kadar yapılan araştırmalar da, tükenmişlik süresinin gelişimi ile ilgili aşamalar belirlenememiştir. Yapılan ilgili gözlemler, görüşmeler, alan araştırmalarından elde edilen sonuçlar ve tükenmişliği yaşayan insanların tecrübelerinden elde edilen bilgiler süreç hakkında bir gelişim sırasının var olabileceğini ortaya koymaktadır.

Tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissini hangi sıra ile tükenmişliğe neden olduğu tartışma konusu olmuştur. Farklı araştırmacılar, tükenmişliğin gelişim sürecinin farklılaştığına ilişkin çeşitli bulgular saptamıştır.

Maslach'a göre ilk olarak aşırı iş talepleri nedeni ile bireyin duygusal kaynaklarının tükenmesi sonucu duygusal tükenme gerçekleşir. Ardından bireyin diğerleri ile ilişkisini sınırladığı ve psikolojik olarak diğerlerinden uzaklaştığı duyarsızlaşma boyutu ortaya çıkar. Son olarak bireyin tüm bunların bir sonucu olarak çalıştığı kurum ve topluma katkılarını kısıtladığını düşündüğü, yetersizlik duyguları içine girdiği düşük kişisel başarı hissini yaşadığı boyut ortaya çıkar (Cordes, Dougherty, 1993; 624). Golombiewski ve Munzenrider (1981, 1984) tarafından geliştirilen modelde ise tükenme sürecinin duyarsızlaşma ile başladığı, bunun kişisel başarı hissinde dümeye neden olduğu ve sürecin sonunda da duygusal tükenmenin ortaya çıktığı açıklanmaktadır. Dierendonck, Schoufeli ve Buunk'a göre (2001) ise; kişisel başarı boyutu tükenmişlik sürecinin başlangıcı olarak kabul edilmektedir. Schwab ve Iwanicki (1982) gibi bazı araştırmacılara göre ise; tükenmişliğin oluşum sürecinde belirli bir sıra izlenmez ve tükenmişliğin boyutlarından biri diğer boyutlar için mutlak bir sonuç değildir (Sürgevi, 2006, 47-48).

Geleneksel görüşe göre tükenmişlik onu yaşayan bireyin bir problemidir. Bu görüşün savunucularına göre, aynı örgütsel koşullarda bazı bireyler tükenmezken bazıları tükenmektedir. Onlara göre tükenmişlik, kişisel faktörlerle ilgilidir ve insanlar kendi karakterlerindeki, davranışlarındaki ya da üretkenliklerindeki kusurlardan dolayı tükenirler. Bu bakış açısına göre, problem insandır ve çözüm onları değiştirmekte ya da onlardan kurtulmakta yatar. Kuşkusuz tükenmişliğin gelişiminde, kişisel faktörlerin varlığı yok sayılamaz. Ancak; bu görüşü savunanların yaklaşımına benzer bir yaklaşımla, aynı bireyin farklı örgütsel koşullara farklı tepkiler verebileceği düşünüldüğünde, dikkatler tükenmişlik üzerinde etkili olan örgütsel faktörlere çevrilmektedir.

Tükenmişliğin insanların kendileriyle ilgili değil de, çalıştıkları sosyal çevre ile ilgili bir problem olduğuna inanan çevreler, işyerinin yapısı ve işlerliğinin insanların

diğerleriyle etkileşimini şekillendirdiği gibi varsayımları ileri sürmektedirler. Nitekim, işin insan yanını görmezden gelen işyerleri için, tükenmişlik riski artacaktır(Maslach, Leiter; 1997).

Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Bireysel Faktörler

Tüm bireylerin tükenmişlik yaşama olasılığının var olduğu kabul edilmekle birlikte, belirli özellikteki bireylerin bu riski diğerlerine nazaran daha çok taşıdığı bilinmektedir. Bu özellikler arasında, dış kontrol odaklı olma; kendine yeterlilikten, empati yeteneğinden ve duygusal kontrolden yoksun olma, gerçekçi olmayan beklenti düzeyine sahip olma gibi özellikler sayılabilir. Bunların yanında yapılan araştırmalarda gerçek ile beklentiler arasındaki uyumsuzluk, bireyin kişilik özelliği ve hayatını etkileyen olaylar üzerindeki kişisel kontrolü, yaş, eğitim, cinsiyet, denetim odağı, medeni durum, çocuk sayısı, işe bağımlılık, motivasyon, performans, iş dışı yaşamdaki stresler, mesleki doyum, informal destek, üstlerinden gördüğü destek, iş doyumsuzluğu, işten soğuma gibi faktörlerin mesleki tükenmeye yol açan bireysel faktörler arasında sayıldığı görülmektedir.

Örgütsel Faktörler

Konu ile ilgili yapılan araştırmalarda; işin niteliği, çalışılan kurumun tipi, haftalık çalışma süresi, kurumun özellikleri, iş yükü, iş gerilimi, rol belirsizliği, yönetimle ilgili işlerde geçirilen zaman miktarı, önemli kararlara katılmama, örgütsel işleyişteki kusurlar, işin yüksek performans gerektirmesi, hizmet verilen insanlarla ilişkiler, yetersiz personel, yetersiz araç, örgütün havası, örgüt ortamı, ekonomik ve toplumsal nedenler(Çam,1991,5), zorlayıcı, yıkıcı, bozucu öğrenciler, yetersiz ücret, öğrencinin olumsuz yönde değişmesi ve toplumun eğitime yönelik tutumu, yönetim duyarsızlığı, kalabalık sınıflar, hizmet verilen öğrenci tipi, sosyal destek grubu (yönetici, meslektaş, arkadaş, aile) eksikliği (Tümkaya,1996,19-21), iş yükü, kontrol, aidiyet, ödüller, adalet ve değerler, ilerleme fırsatları, teknolojik değişmeler, iş yerinin fiziksel koşulları, rol çatışması ve belirsizliği(Torun,1997:49,Balcı, 2000:12,Tepeci, Birdir;2003),işin yapısı

gereği önemli ve acele kararlar alma gerekliliği, geri bildirim eksikliği, meslekte çalışma süresi, iş yerinde cinsel / duygusal taciz, iş güvenliği, iş ortamındaki iletişim ve ilişkiler (Sürgevil,2006,58) tükenmenin örgütsel nedenleri olarak kabul edilmiştir.

Tükenmişliğin Belirtileri

Bu bölümde tükenmişliğin belirtileri; fiziksel, psikolojik ve ruhsal, davranışsal belirtiler olmak üzere üç başlık altında incelenmektedir.

Fiziksel Belirtiler

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri genel olarak şu şekilde sıralanabilir: Yorgunluk ve bitkinlik hissi, geçmeyen soğuk algınlıkları, grip, baş ağrıları, mide, bağırsak hastalıkları, yüksek kolestrol, yüksek tansiyon, kas gerilmeleri, kronik yorgunluk, alerji, uyku bozuklukları, solunum güçlüğü ve taşipne (hızlı ve yüzeysel solunum), kilo kaybı veya şişmanlık, uyuşukluk, deri şikayetleri, (deride kabarma ve kızarıklıklar), diabet, ülser, koroner kalp rahatsızlığı riskinde artış, genel ağrı ve sızılar (Maslach, Leiter, 1997,19 Gürşimşek, Girgin,2000, 315,Potter, 1998, 6- 15,Potter, 1995,2), kas ağrıları (Drug Week NewsRx.com, 2004, 415). Bu tip problemlerden sürekli yakınmalar, ciddi bir tükenmişlik sendromunun habercisidir.

Psikolojik / Ruhsal Belirtiler

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri; diğerlerine nazaran daha az gözle görülür olsa da, dikkat edildiğinde hem birey hem de çevresi tarafından kolaylıkla fark edilebilir. Bu belirtilere aşağıda yer verilmektedir.

Engellenmiş hissi ve sinirlilik tükenmişliğin belirgin psikolojik özelliklerindedir. Birey kendisini engellenmiş hisseder; çünkü hedeflerine ulaşmaktan alıkonulmuştur.İnsanlar kendilerine saygı ve güven duyulmadığını ve yaptıkları işe değer verilmediğini düşündüklerinde, öz saygı ve yeterlilik hisleri tehdit altında girecektir. Bir anlamda, işleri konusunda kendilerini küçük düşürülmüş hisseden bireyler, çevrelerine karşı bir düşmanlık duygusu da geliştirebilirler. Çalıştıkları yerde

kendilerini bir yabancı gibi hisseden bu insanlar, hırsızlık ve sabotaj gibi yıkıcı misillemeler de bile bulunabilirler.

Korku ve kaygı (gerilim) tükenmişliği körükleyen duygulardandır. Bu duygular, çalışanın işi üzerindeki kontrol duygusunu ‘kaybettiği ve iş çevresinin belirsiz olduğu durumlarda ortaya çıkmaktadır. Günümüzde işyerlerinde birçok çalışan, bu gibi durumlarla yüz yüze kalmaktadır. Yaygın görüş; insanların diğerleriyle rekabet halinde olmaları veya işlerini kaybetme ve gelecek korkusu yaşamaları halinde daha iyi çalıştığı şeklindeyse de; aslında böylesi bir ortam çalışanların dikkatini dağıtıcı bir etki yaratmakta ve onların işlerine daha az ilgi ve bağlılık göstermelerine ve işe yönelik enerjilerinin azalmasına neden olmaktadır.

Tükenmişlik; kaygı, depresyon gibi ruhsal ‘açıdan tehlikeli’ durumlara da yol açabilmektedir. Bu gibi’ durumlar; alınganlık, belirgin üzüntü, apatik (duygusuz, ilgisiz) görünüm, asılsız şüpheler ve paranoya, öz saygı ve özgüvende azalma, başarısızlık hissi, suçluluk, içlerlemişlik, çaresizlik vb. duygular şeklinde ortaya çıkabilmektedir.

Davranışsal Belirtiler

Tükenmişlik yaşayan bireylerde; çabuk öfkelenme, ani sinir patlamaları, göz yaşlarına engel olamama, tutamama, aşırı alınganlık, yalnız kalma isteği, işe gitmek istememe, işe geç gelme/ gelmeme, işyerinde işi yavaşlatma ya da sürüncemede bırakma, örgütleme güçlüğü, ilaç, alkol ve tütün vb. almaya eğilim, ya da bunların kullanımında artış, az / çok yemek yeme, evlilik çatışmaları ve boşanma, aile ‘çatışmaları, aile ve arkadaşlardan (dış çevreden) uzaklaşma ve içe kapanma, kişilerarası problemler, sıkıntı, konsantrasyon güçlüğü, unutkanlık, hareketli olamayıp, başkalarına fazla güvenmeme veya onlardan kaçınma, kuruma yönelik ilginin kaybı, bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma, çalışmaya yönelme de direnç, hizmet sunulan kişilere tek tip davranma, onları küçümseme ve onlarla alay etme, değişime direnç ve katılık, çalışma arkadaşlarıyla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı ve suçlayıcı olma gibi davranışsal belirtiler ortaya çıkmaktadır.

Tükenmişliğin Sonuçları

Genel olarak tükenmişliğin bireye ve örgüt ortamına yansıyan; işi savsaklama, aksatma, çalışılan ortamda işin fazlalılığını ve ağırlığını bilerek ortamdaki uzaklaşma eğilimi, çalma ve hırsızlık eğilimi, hastalıktan kaynaklanan nedenlerle işe gelmemelerde ve geç gelmelerde artış gibi olumsuz sonuçları olmaktadır.

Ayrıca işi bırakma eğilimi ya da niyetindeki artış, işten ayrılma, hizmetin niteliğinde bozulma, işe zaman zaman izinsiz gelmeme ya da iznin sonunda izni uzatma eğilimi, evraklarla ilgili sahtekarlıklar, işte ve iş dışında insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluklar, evlilik ve aile yaşantısında sorunlar, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma, cinsel isteksizlik, aile kutlamalarına katılmama eğilimi, düşük iş performansı gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır.

Bunun yanın da iş doyumsuzluğu, yeni bir meslek eğitimi alma eğilimi, azalmış verim düşük performans, örgütsel bağlılıkta azalma, hizmet verilen kişilere hatalı müdahaleler ve hizmet verilenlerin şikayet sayılarındaki artış, sağlık problemleri, ani öfke, paranoya, kadınlarda adet dönemi düzensizlikleri, cilt hastalıkları, nefes almada güçlük, baş dönmesi, alerji, sırt ve göğüs ağrıları, psikolojik sorunlar, depresyon, öz saygıda azalma, işe karşı gittikçe büyüyen bir hoşnutsuzluk, başka iş alanlarına transfer olma isteği, iş gücü devrinde yükselme, aşırı risk alma isteği, iş gücü devrinde yükselme, aşırı risk alma eğilimi, belirli psikosomatik rahatsızlıklar, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımında artış (Sürgevil,2006:88-89), işi savsaklama, işi bırakma eğilimi ve niyetinde artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işte ve iş dışında insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluk eğilimi, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma eğilimi, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, sebepsiz hastalanma eğilimleri, işteki yaralanma ve iş kazalarında artma, tükenmişliğe maruz kalan kişilerde yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık, baş ağrıları, sindirim güçlükleri gibi fiziksel sonuçlar ve depresyon, kaygı, çaresizlik, öz saygının azalması, alınganlık gibi duygusal sorunlar (Torun,1995:26) ve içki, sigara, uyuşturucu, sakinleştirici tüketiminde artış, zamanla bu maddelere bağımlı hale gelme, işe devamsızlık, işten ayrılma, performans miktarı ve kalitesinde düşme (Izgar,2001:21) gibi zararlı sonuçları olmaktadır.

Tükenmişlik Modelleri

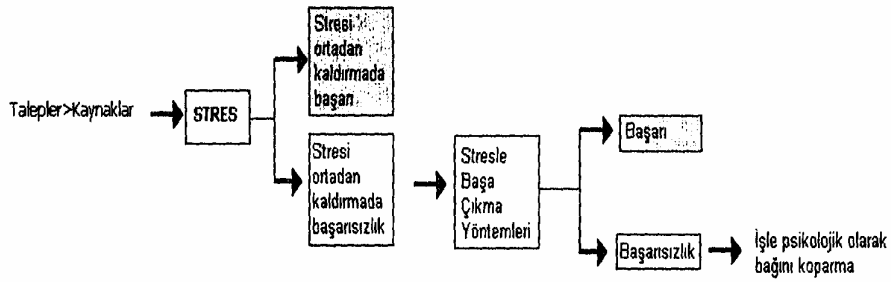
Bu bölümde ilgili literatürde en çok bilinen Cherniss Tükenmişlik Modeli, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Meier Tükenmişlik Modeli, Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli ve en yaygın kabul gören ve bu araştırmada da kullanılan, Maslach Tükenmişlik Modeli açıklanmıştır.

Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cary Cherniss, 1980 yılında tükenmişlik ile ilgili geliştirdiği model de tükenmişliği, “İşle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, başa çıkma davranışlarını içeren ve işle psikolojik ilişkiyi kesmeyle son bulan bir süreç olarak tanımlamıştır (Yıldırım, 1996; 4). Bu modelde tükenmişlik, başarısız baş etme yöntemlerinin sonucu olarak ortaya çıkan bir olgu olarak incelenmiştir.

Cherniss öne sürdüğü bu model de, örgütsel, kişisel ve kültürel faktörler ele alınmış ve aynı zaman da tükenmişlik sürecinin karmaşıklığı da açıklanmıştır. Bu modelde tükenmişlik sürecinin; iş yükü, müşteri ile yüz yüze ilişki, belirlenmemiş amaçlar, örgüt içi çatışma, olumsuz iş koşulları, destek ve danışmanlık eksikliği gibi örgütsel değişkenler, çalışanın kişiliği, evlilikten aldığı doyum, kariyer planları gibi kişilikle ilgili değişkenler ile etkileşim içinde olduğu ve tüm bu stres kaynaklarının zamanla tükenmişliğe yol açtığı belirtilmektedir (Sılığ, 2003; 12).

Cherniss öne sürdüğü bu model, tükenmişliğin nedenlerini ortaya koymuş, aynı zamanda tükenmişliğe yönelik verilen tepkileri ve tükenmişlikle mücadele yollarını da açıklamıştır. Bu modele göre birey, taleplerin kaynakları ve kapasiteyi aşması nedeni ile stres yaşar ve ilk olarak; stres kaynağını ortadan kaldırma yoluna gider. Stres kaynağını ortadan kaldırma konusunda başarılı olamayan birey ikinci bir adım olarak egzersiz, meditasyon gibi bir takım stresle başa çıkma yollarına başvurur ve bu şekilde rahatlama çalışır. Bu adımdan da başarılı olamayan birey duygusal yükünü azaltmak için işle psikolojik, olarak ilişkisini kesmeye çalışır (Yıldırım, 1996; 4). Bu süreç aşağıdaki gibi şematize edilebilir:



Şekil 1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss Tükenmişlik Modeli: Tükenmişliğin Gelişim Süreci (Elde edilen bilgiler ışığında Sürgevil(2006,26) tarafından şematize edilmiştir.

Yaşanan bu sürecin sonucunda; düşük motivasyon, müşteri, yönetici ve iş arkadaşlarına yönelik olumsuz tutumlar geliştirme ve iş yaşamına ilişkin hedeflerin küçülmesi (Yıldırım,1996,4) ve iş tatminsizliği (Sılığ,2003,13) gibi bazı sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin birbirini takip eden ve belirlenebilir aşamalardan geçerek ve bir süreç sonunda ortaya çıktığını öne sürmüşler ve “ Tükenmişliğin Gelişim Süreci “ şeklin de adlandırdıkları bu aşamaları “İdealistik Coşku, Durgunluk, Engellenme ve Apati (duygusuzlaşma) “ şeklinde açıklamışlardır:

1-İdealistik Coşku

Heves, şevk (enthusiasm) ya da coşku ve mesleğe bağlılık olarak da adlandırılabilen (Sılığ, 2003; 13: Girgin, 1995; 19: Yıldırım, 1996; 7) bu ilk aşama, genellikle çalışma hayatına yeni başlayan kişilerde görülen fazla enerji, yüksek beklenti ve umutlara, seçilen meslekteki başarılarla ulaşabilmek için güçlü motivasyona sahip olunan aşamadır. Bu aşamada bireyin çalışma hayatının amacını iş ve insanlara hizmet verme oluşturmaktadır. Birey bu aşamada mesleki yeteneklerini geliştirmek için mesleki eğitimini sürdürmek istemektedir. Bu ilk aşamadaki birey, hizmet verdiği kişiler üzerinde iyi etkiler bırakmak istediği için tüm isteği ile çalışır. Tüm bu

çalışmalarının bir sonucu olarak bireyin övülmesi, çalışma şevki ve azminden dolayı takdir edilmesi gerekirken birey bu aşamada gerçekçi olmayan önyargılar, prensipler, hükümler ve amaçlarla ilgili sorunlar ile karşılaşır. Bu durumda birey iş yerinde yaptıklarının karşılığını bulamadığı için hayal kırıklığına uğrar ve tüm bunların sonucunda kaçınılmaz olarak yavaş yavaş tükenmişliğin durgunluk aşamasına girmeye başlar. Bu durum genellikle, çalışma hayatına başladıktan bir yıl sonra ortaya çıkmaktadır.

2-Durgunluk

Durgunluk aşamasına geçiş sürecinde kişi ilk aşamada karşılaştığı sorunlarla uğraşmaktan yorulmuştur. Bu aşamada kişi artık işine ilk aşamada gösterdiği çabayı gösterememektedir. Sahip olduğu enerji düzeyinin düştüğü, iş motivasyonunun azaldığı, işe ilişkin beklentilerine yönelik hayal kırıklıkları yaşadığı bu aşamada birey tüm bunların bir sonucu olarak işinden soğumaya başlamaktadır. Durgunluk aşamasında bireyin ilgisi, ideallerinden çok; daha fazla para kazanmak, daha iyi yaşamak, boş zamanlarını daha iyi değerlendirmek gibi iş dışı faaliyetlere yönelmektedir (Sılığ, 2003, 13).Verdiği hizmeti sevemediğini düşünen çalışan kişi; arkadaşlar, spor zaman aktiviteleri, aile gibi iş dışındaki aktiviteler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu ikinci aşama,“yolun sonuna gelme” ve benzeri ifadelerle adlandırılmaktadır.

3- Engelleme

Zaman ilerledikçe, çalışan kişi mesleğine ilişkin hedefleri başarabilmek için engeller ve sorunlar ile karşılaştığını düşünmeye başlar. Engellenme, çalışanın ‘hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini karşılamayarak engellenmesi ve çalışanın hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini doyumak için kendi gereksinimlerini ikinci plana atması olmak üzere iki şekilde ortaya çıkar(Baysal, 1995, 29). Zaman geçtikçe başarılı olma çabalarının yetersiz kaldığını düşünen birey, bu aşamada mesleğini devam ettirip ettiremeyeceğini sorgulamaya başlar (Sılığ, 2003; 14: Girgin, 1995; 19). Bireyin işinde sürekli engeller ile karşılaşması, onu tükenmişliğin dördüncü aşamasına geçirecektir; ancak birey bu aşamada aşağıda açıklanan farklı savunma yöntemlerini de geliştirebilir(Girgin, 1995; 20):

Adaptif (Uyum Gösteren) Savunmalar: Bireyin, kendi koşulları ile bulunduğu durum arasında bir denge kurarak, ortama uyum sağlayarak tükenmişlikten kurtulmasıdır.

Maladaptif Savunmalar: Bireyin sorunu reddederek, daha çok çalışarak ve daha uzun süre kendini işe vererek çalışıp sorunu çözeceğini düşünmesidir.

Durumdan Kendini Çekme: Bireyin mesleğinde oldukça katı, duyarsız ve donuk (mekanikleşmiş) davranışlar sergilemesi ve işini sadece teknik boyutta sürdürmesidir. Durumdan kendini çekme ve maladaptif tipi savunma davranışları, tükenmişliğin artmasına da yol açabilmektedir.

4-Apati (Duygusuzlaşma, İlgisizleşme)

Apati aşamasının tipik belirtileri duygusal kopma, inançların tamamen yitirilmesi, umutsuzluk, işe geç gelme, hizmet verilenlerle görüşmeleri kısa kesme, hizmet veren bireyde teslim olma, her şeyden vazgeçmiş bir görünüş, mekanikleşme ve rutinelere devam etme şeklinde ortaya çıkmaktadır (Baysal, 1995;29; Girgin,1995;20). Birey işine işsiz kalmamak için devam eder, mesleğine yönelik değişiklikleri yapmak için geç kaldığını düşünür, risk almaz çünkü artık onun için en önemli şey kendini güvende hissetmektir (Girgin 1995, 20). Bu aşama meslekte süren engellemelerin yıkıcı etkileri ile mücadele edebilmek için hizmet veren bireyin başvurduğu son çare olarak görülmektedir. Apati aşamasının devamı hizmet sunulan bireyleri hor görme, aşağılama, küçük görme biçiminde ortaya çıkmaktadır. Bu durumun en kötü sonucu bunu yapan kişinin, hizmet verdiği insanların bu tip bir davranışı hak ettiklerine gerçekten inanmasıdır. Dışarıdan bakıldığında ilgisiz ve katı bir görüntü çizen bu bireyler, ilerleyen süreçlerde özel hayatlarında da çatışmalar yaşayabilir ve genellikle yalnız kalmayı tercih edebilirler (Çam,1991;21-22).

Pines Tükenmişlik Modeli

Pines tarafından geliştirilen bu modele göre tükenmişlik “ Bireylerin duygusal anlamda sürekli olarak tüketen ortamların; bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu “olarak üç boyutta açıklanmaktadır (Pines, Aronson;1988,

9).Pines'in tükenmişlik modeline göre tükenmişliğin üç boyutundan biri olan fiziki bitkinlik; enerji azalması, kronik yorgunluk ve güçsüzlük şeklinde belirmektedir. Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duygusal bitkinlik; çaresizlik, umutsuzluk, kapana kısılmış olma, aldanmışlık ve hayal kırıklığı gibi duygular şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu modelin üçüncü boyutu olan zihinsel bitkinliğin özellikleri; bireyin kendisine, yaptığı işe, diğer insanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumlar sergilemesi şeklinde belirmektedir.

Pines'e göre tükenmişliğe neden olan asıl faktör, bireyi sürekli duygusal baskı altında tutan iş ortamlarıdır. Bu noktada“motivasyon düzeyi” kavramı önemli bir anlam taşımaktadır. Pinesin modelinde motivasyon düzeyi yüksek olan kişilerin kendilerini sürekli duygusal baskı altında hissettikleri bir çalışma ortamında tükendikleri söz konusu edilmektedir. Yüksek düzeyde stresli bir iş ortamı, düşük düzeyde destek ve ödüllendirme, motivasyon düzeyi yüksek bireylerin, başarı gösterebilecekleri iş ortamlarından veya fırsatlarından uzaklaşmasına neden olmaktadır. Mesleklerinde sürekli “başarıyı” amaçlayan kişiler için ise tükenmişliğe neden olabilecek başarısızlıklar, utanç verici ve yıkıcı olarak algılanırlar. Tükenmişlik, yüksek motivasyonlu kişilerin motivasyon düzeyini giderek azaltarak, işi bırakmalara hatta mesleği tamamen terk etmelere bile neden olabilir. Tükenmişliğin; fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu şeklinde üç boyutlu olarak açıklanmasından hareketle, Pines ve Aronson (1998) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği, literatürde Maslach Tükenmişlik Envanterinden sonra kullanılan en yaygın ikinci ölçek olarak kabul görmektedir.

Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman (1982; 23) tükenmişlikle ilgili yapılmış olan tüm tanımlama ve açıklamaların bir sentezini yaparak, kendilerine özgü bir tükenmişlik kavramı geliştirmişlerdir. Pearlman ve Hartman'a göre tükenmişlik, “Kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler duygusal ve / veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki tepkilerdir”.

(Pearlman ve Hartman, 1982; 297 Aktaran; Sılığ, 2003; 16; Baysal, 1995; 31, Sürgevil, 2006, 31)

Pearlman ve Hartman'ın tükenmişlik modeli “Durumun Strese Götürme Derecesi, Algılanan Stres Düzeyi, Strese Verilen Tepki ve Strese Tepkinin Sonucu” olmak üzere dört aşamadan oluşmaktadır (Baysal, 1995; 30; Sılığ, 2003; 17):

Durumun Strese Götürme Derecesi: Hangi durumun ve / veya durumların strese neden olduğunu gösteren aşamadır. Modele göre strese iki durum yol açmaktadır. Bunlardan birincisi; bireyin kişisel beceri ve yeteneklerinin, algılanan ya da gerçek örgütsel beklentiler karşısında ki yetersizliğidir. İkincisi ise; bireyin yaptığı işin, bireyin beklentilerini, ihtiyaçlarını ve değerlerini karşılayamamasıdır. Başka bir deyişle, bu aşamada stresin düzeyini; kişi ve örgüt değişkenleri arasındaki uyumsuzluğun düzeyi belirlemektedir.

Algılanan Stres Düzeyi: Strese yol açan birçok durum olabilir ancak bunların hepsi bireyin kendisini stres altında hissetmesine / algılamasına neden olmaz. Birinci aşamadan ikinciye geçmek; yalnızca var olan stres durumuna bağlı değil, rol ve örgüt değişkenlerine, bireylerin kişiliklerine ve geçmiş özelliklerine de bağlıdır.

Strese Verilen Tepki: Bu aşama strese cevap olarak verilen üç ana tepkiden oluşmaktadır. Bu tepkiler; fizyolojik, duyuşsal / bilişsel (affektif / kognitif) ve davranışsal tepkilerdir. Bu tepkilerden hangisinin ortaya çıkacağı çeşitli kişisel ve örgütsel değişkenlere bağlıdır.

Strese Verilen Tepkinin Sonucu: İş yaşamında yaşanan stres sonucu, kişinin iş doyumunu ya da iş yapma düzeyinde bir değişim olabilecek, kişinin psikolojik ve fizyolojik sağlık durumlarında bozulmalar meydana gelebilecek, kişi işi bırakma ya da işten atılma durumlarıyla karşı karşıya kalabilecektir. Çok yönlü kronik duygusal stresin yaşanmasının bir sonucu olarak ise kişi, “tükenmişlik” yaşayabilecektir.

Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier'in tükenmişlik modeli Bandura'nın geliştirdiği "Kendini yeterli bulma / öz yeterlilik (Self Efficacy)" modeli temel alınarak geliştirilmiştir (Meier, 1983; 1). Meiere göre tükenmişlik (1983); "Bireyin; işle ilgili olumlu pekiştirici beklentisinin çok düşük, ceza beklentilerinin çok yüksek olduğu, var olan pekiştiricileri kontrol edebilme yönündeki beklentilerinin düşük olduğu ve pekiştiricileri kontrol edebilmek için gereken davranışları yapmayla ilgili kişisel yeterlilik beklentilerinin düşük olduğu; tekrarlayan iş yaşantılarının sonucu ortaya çıkan bir durumdur".

Meier 'in tükenmişlik modelinde; pekiştirme ile ilgili beklentiler, sonuca ilişkin beklentiler, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal bilgi işleme(davranışları anlamlandırma süreci) olmak üzere dört öge önem taşımaktadır.

Pekiştirme Beklentileri (Reinforcement Expectancies): Meier'e göre (1983); iş yaşantılarının kişinin gizli veya açık amaçlarını karşılayıp karşılayamayacağı ile ilgili olan pekiştirme beklentileri, gerçekleşmediği takdirde işten memnuniyetsizlik duyulmaya başlanmakta ve bu da zaman içinde tükenmişliğe yol açmaktadır. Algı farklılıkları nedeni ile iş yaşantılarının sonuçları da bireyden bireye değişmektedir. Ders anlatan bir öğretmen sınıfında sıklıkla soru soran öğrencilerle birlikte olmaktan mutluluk duyabileceği gibi, bir diğeri onu sessizce dinleyen öğrencileri tercih edebilmektedir. Her ikisi de bekledikleri sonuçlarla karşılaştığında memnuniyet duyarken, aksi durumda her ikisi de memnuniyetsizlik duyguları yaşayacaklardır. Bu memnuniyetsizlik durumu da tükenmişliğe neden olmaktadır.

Sonuç Beklentileri (Outcome Expectancies): Meier'e göre (1983) sonuç beklentileri istenen sonuca ulaşmak için yapılması gereken davranışlarla ilgili tanımlamalardır.

Yeterli Olma Beklentileri (Self-Efficacy Expectancies): Bu kavram, istenen sonuçları ortaya çıkaracak davranışları yapmaktaki kişisel yeterliliği açıklamaktadır. Bandura (1977), sonuç ve yeterli olma beklentileri arasındaki ayrıma dikkat çekmek gerekmektedir, çünkü ikisi arasındaki fark "bilmek" ve "yapmak" arasındaki farktır

(Baysal, 1995; 26). İstedikleri bir işi yapabilecek kişisel yeterliliğe sahip olmadığına inanan bireyler, tükenmişlik yaşayabilmektedirler.

Bağlamsal Bilgi İşleme / Davranışları Anlamlandırma Süreci (Contextual Processing): Bağlamsal bilgi işleme kavramı kişinin sosyal gruplar, örgütsel yapılar, öğrenme stilleri ve kişisel inançlar gibi davranışları anlamlandırma süreçlerini ortaya koymaktadır. (Baysal, 1995; 26). Meier'e göre (1983) bireylerin iş çevresine tepki olarak neler hissettikleri, düşündükleri ve nasıl davrandıkları ile bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olan öğrenme stili ve kişisel inanış gibi bilişsel etkenlerin rolünün tükenmişlik sürecine etkisinin ne olduğu bu modelin ilgilendiği sorulardandır (Sılığ, 2003; 19). Model, bu soruları, "bağlamsal işleme" kavramına vurgu yaparak incelemektedir.

Meier'e göre (1983),bu üç beklenti karşılıklı etkileşimlerle bir sistem oluşturmaktadır. Örneğin birey, kişisel yeterliliği için düşük beklentiler oluşturur; bunun sonucu olarak kişi, işi hakkında olumsuz düşünmeye başlar; işinde nasıl başarılı olabileceğiyle ilgili bilgisi olumsuz etkilenir, böylece iş doyumunu düşer ve bu da bireyin tükenmişliğe doğru sürüklenmesine neden olur. Süreç; "Bu hissin kişisel yeterlilikle ilgisi olmadığı" yönünde vurgulamalar ve müdahalelerle çözülebilmektedir.

Literatürde tükenmişliğin daha çok duyuşsal (affektif) yönü üzerinde durduğu belirten bu modelde Meier'in (1983);bundan farklı olarak tükenmişliğin bilişsel ve davranışsal yönlerini vurgulamayı amaçladığını belirtmiştir. Meier'in tükenmişlik modeli, tükenmişliğin bir stres süreci olduğunu, ilerleyen psikolojik aşamaları kapsadığını ve zamanla oluştuğunu öne sürmektedir.

Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan'm (1985) tükenmişlik modelindeki yaklaşımın odak noktasını, Erikson'un (1950, 1959) kişilik gelişimi kuramı oluşturmaktadır. Model;

1.Rol Belirginliği (Kimlik) –Rol Karmaşası Aşaması(Identity Versus Role Confusion)

2. Yeterlilik - Yetersizlik Aşaması (Competence Versus Inadequacy)
 3. Verimlilik - Durgunluk Aşaması (Productivity Versus Stagnation)
 4. Yeniden Oluşturma-Hayal kırıklığı Aşaması(Rededication Versus Disillusionment)
- olmak üzere dört aşamadan meydana gelmektedir (Suran, Sheridan, 1985; 743-744).

Suran ve Sheridan 'a göre tükenmişlik, bu aşamaların her birinde yer alan çatışmaların bireyi tatmin edecek biçimde çözümlenememesi nedeni ile ortaya çıkmaktadır. Bu modelin gelişiminde, yukarıda ifade edilen “Yeterlilik Beklentileri” (Meier, 1983), “Pasif Tükenmişlik” (Gillespie, 1980-81) ve “Çözümlenmemiş Kişisel Sorunlar” (Meyer, 1982) gibi süreçlerin katkısı bulunmaktadır.

1-Rol Belirginliği / Kimlik – Rol Karmaşası Aşaması

Kişiler genellikle lisenin son, üniversitenin ilk yıllarında mesleki gelişimleri ile ilgili konuları yoğun bir şekilde düşünmeye başlamaktadırlar. Bu noktada da, mesleki gelişime yönelik eğitim ve öğrenim konuları bireyin hayatında öncelikli olarak önemli bir yer tutmaya başlamaktadır. Bu dönem, bireysel ve mesleki kimliğine ilişkin rollerin, bireyin psikolojik gelişiminde kritik bir rol oynadığı dönemdir. Erikson'a göre (1950); ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışmanın çözümlenmesi; uzmanlık alanı / meslek seçiminde ve bireysel hedeflerin belirlenmesinde birey açısından önemli rol oynamaktadır. “Ne tür bir meslek elemanı olacağım?” sorusu burada önem kazanır. Bu soruya verilecek yanıt ise; hem meslek seçimine (bireyin psikolog, doktor ya da avukat olması gibi), hem de bu mesleklerle ilgili seçenekler de yapılacak tercihte bireye yol gösteren ilk duygulara (para ve finansal başarı, güç, etki, prestij ya da başkalarına hizmet veya yardım etmek gibi amaçlardan hangisinin daha önemli olduğu) dayanır. Mesleki gelişimin bu psiko-sosyal aşamasını başarıyla çözümlenememe, gelecekte bireyin mesleği ile ilgili bir rol karmaşası duygusu yaşamasına neden olacak; kişi, kendisini meslek seçimi ile ilgili süregelen soruların içinde bulacaktır.

Meslek eğitimine; bireyin gelişim alanları da göz önünde bulundurularak, psikolojik bir bakış açısıyla başlamak gerekmektedir. Genç bir meslek uzmanı olabilmek için, gelişim aşamasında birlikte yer alan iki sürecin var olduğu tahmin

edilmektedir: “Profesyonel Süreç (Professional Line)” ve“Kişisel- Sosyal Süreç“(Personal-Social Line).

Meslek elemanının bir birey olarak gelişimi ile eğitim ihtiyacının gerçekçi bir şekilde dengelenememesi, bireyin kişisel ve mesleki açıdan benliğini bütünleştirebilmesini engelleyecektir. Böylece, kariyerine fazlaca önem veren başarı odaklı kişiler için, gelecekteki olası bir tükenmişliğin” tohumları atılmaya başlanacaktır (Pines,Aronson;1988;33).

2-Yeterlilik Kazanımı (Yeterlilik – Yetersizlik Aşaması)

Mesleki kimlik süreci, bireyin işinde yeterlilik duygusu elde etmesi ve kendi kişisel-sosyal yaşamını etkili bir şekilde yönetmeye başlaması ile tamamlanmaktadır. Bu dönem en iyi, bireyin kendi yeteneklerini geliştirebileceği ve bu doğrultuda bağımsızlığına kavuşabileceği, bir çiraklık dönemi olarak ifade edilmektedir.

Bu süreçte birey, diğer bireylerin gözünde profesyonel / uzman mesleki bir kimlik geliştirir ve bu kimliği geliştirmeye yönelik duyduğu kaygı azalır. Artık bireyin ünvanı belli olmuştur. Kişi artık öncelikli olarak kendisini “doktor, hemşire, işletmeci, öğretmen vb.” olarak ifade etmektedir. Kendisini, mesleği doğrultusunda ortaya koyan kişinin, kimliğine ve mesleğine yönelik duyduğu kaygıların büyük bir kısmı çözülmüştür. Bu aşamadan sonraki soru, “Yaptığım işte ne kadar iyiyim?”e dönüşmüştür. Bu sorunun en uygun çözümü; bireyin kendisini, aynı işi yapan bireylerle ya da birkaç yıl sonra ulaşabileceği yöneticilik gibi bir statü ile karşılaştırması ve kişinin mesleğin temel işlerini yerine getirmek için gereken askari yeteneğin ne olduğunu bilmesi ile bulunabilir. Bireyin kendisini bu şekilde kendisine eşit statüdeki başka meslektaşları ile karşılaştırması, “Yaptığım işte birçok meslektaşım gibi ya da onlardan daha iyi olabilirim” duygusuna neden olur. Bu dönem, genel olarak yirmili yaşların ortalarıyla, otuzlu yaşların başlarına rastlamaktadır. Bu aşama aynı zamanda; genç profesyonelin gerçekten en yetenekli olduğu alanda çalıştığı ya da yapmaktan en çok hoşlandığı işi yaptığı sürece mesleki işlerde ve mesleği ile ilgili alanlarda aşamalı bir gelişmeye dikkat çeker.

Diğerler meslektaşlar ile yapılan karşılaştırma her zaman istenen çözümler üretmemektedir. Karşılaştırmaların sonuçlarının olumsuz olması, bireyin kişisel bir yetersizlik duygusu yaşamasına ve mesleki bir aşağılık duygusuna kapılmasına yol açabilir. İnsanlar gelişip olgunlaştıkça, yeterlilik duygusu daha çok kişisel bir standart haline dönüşür ve bu standart, yapmaktan hoşlandığımız şeyi iyi yapma duygusuna bağlı bir görünüm olarak ortaya çıkar. Örneğin kendimizi, okul arkadaşlarımızla kıyasladığımızda, onların mezun olduktan sonra farklı alanlarda önemli birtakım yerlere geldiklerini görebiliriz. Bu tip duygulardan bazıları geçici olabilir ve kişi kendisine uygun kariyer seçeneklerini düşündüğünde, kolayca bu olumsuz duygular ile baş edebilir. Ancak bazı bireyler; beraber çalıştıkları kişilerin önemli bir terfi aldığını ya da bir ödüle layık görüldüğünü duyduklarında, bunu umursamayabilir ve henüz kendi mesleki yeterliliklerini sorgulamamış durumda bile olabilirler.

Bu aşamada, meslekte ilerlemenin ağır olması ve her işin arkasındaki rekabet duygularının gittikçe şiddetlenmesi nedeniyle; genç meslek elemanına, örgütün mesleki beklentileri doğrultusundaki eğitimleri kapsayan danışmanlık eğitimi verilmesi gerekmektedir. Tesadüfi kariyer olasılıklarıyla çalışan genç meslek elemanı, tükenmişlik tehlikesi yaşamaktadır. Yeterlilik ise; meslek elemanının seçtiği meslekte, işini icra ederken kendisini önemli hissetmeyi öğrenmesi sürecidir.

3- Verimlilik – Durgunluk Aşaması

Meslek elemanı, çıracılık aşamasını tamamlayıp olgunlaştıktan sonra, çalıştığı sisteme bağlılığı azalmıştır ve kariyeri ile ilgili gerekli önlemleri alma sürecine girmiştir. Bu aşama genellikle, otuzlu yaşlarda ortaya çıkar ve otuzlu yaşların ortalarıyla sonlarına kadar devam eder. Bu aşamada verilen kararlar, çalışma yeri ve tarzı ile ilgili seçimleri kapsar. Bu dönemde, maddi anlamda ve kişisel anlamda bir oturmuşluk (stabilite) sağlanır ve bir ev sahibi olmak, evlenmek ve çocuk sahibi olmak gibi kararlar verilir. İlgiler ve yetenekler belirginleşir. Meslek uzmanı için anlamlı olan ilk terfiler kazanılır, tanınmışlık artar. Meslek ile ilgili yeteneklerde uzmanlaşmalar başlar ve artık bireyler özel yetenekleri ve ilgi alanlarıyla tanınır. Bireyin sosyal ilişkiler çevresi

genelde, benzer ilgi alanlarına ya da statülere sahip meslektaşlarından oluşur. Bu çevre aynı zamanda, kişinin mesleki kimliğini sağlamlaştırmaktadır.

Bu dönemde güvenlik ihtiyacının önemi azalmakta; başarı, saygınlık ve özgürlük ihtiyaçları önem kazanmaktadır. Bireyde, sorumluluk ve inisiyatif isteyen daha önemli işlere geçme isteği belirginleşmektedir.

Bu aşama, kişinin verimliliğe ve işine odaklandığı bir aşamadır. Kişinin yaşamını ve yeteneklerini bütünleştirmiş olması duygusu, bireyin enerjisini verimli çalışmaya harcaması ve yaratıcı bir yaşam tarzı edinmesine neden olur. Kişi bir anlamda yaşamı ile ilgili bir düzene ulaşmıştır. Ancak kişi bu aşamada mesleğinde kendine has bir tarz (mesleki stil) ya da ilgi alanı geliştirmeyi başaramazsa, bu bireyde bir amaçsızlık ve mesleki tıkanma hissi yaşamasına neden olur. Eğer kişi, mesleğinde yeteneklerini yaratıcı bir şekilde uygulayabileceği özel bir ortam bulamazsa, daha önceki başarıları da oldukça boş ve önemsiz görülür ve bireyi mesleki açıdan tatmin etmez. Yıllar mesleki açıdan bir ilerleme ya da herhangi bir başarı olmaksızın geçip gider ve artık birey, genç meslektaşların çok daha hızlı ve daha başarılı bir şekilde ilerledikleri gerçeği ile de karşı karşıya kalmaktadır.

Mesleki gelişimin bu ilk aşamalarında bazı profesyonel meslek elemanları bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde, ego gelişimleriyle ilgili sorunlarını, evlenerek ya da uzun süreli ilişkiler yaşayarak çözmeye çalışmaktadırlar. Ancak bunlar da bir çözüm olmamakta, çünkü kişinin içindeki yetersizlik duygusu onu rahatsız etmeye devam etmektedir. Zaman ilerledikçe, ilişkilerin birçoğu biter ve birey kendisini değersiz hissetmeye başlar.

Bu aşamada kişi artık ne yapacağını bilemez ve “Hepsi bu muymuş?” duygusunu yaşar. Bu gibi duygular bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olur. Verimlilik ise, “Ben kimim?” sorusuna verilen cevabın sonucu olarak, kişinin kendi yolunu yaratmayı ve o yolda yürümeyi öğrenmesi sürecidir.

4-Yeniden Oluşturma -Hayal Kırıklığı Aşaması

Birey otuzlu yaşların ortaları ve sonlarından, kırklı yaşların ortaları ve sonlarına kadar, kariyerinde kendisini bulunduğu noktaya getiren seçimlerini gözden geçirdiği bir dönem yaşar. Bu sorulara verdiği cevapların bir sonucu olarak kişi aktif olarak mesleğiyle ilgili bir tatminsizlik yaşayabilir. Yıllar boyunca yeteneklerini kullanan kişi, bir süre sonra mesleğini icra ederken sıkıntı ve tükenmişlik yaşayabilir. Her şey tekrar tekrar yapılmış ve mesleki görevlerin yerine getirilmesinde çok az yenilikler, farklılıklar bulunuyormuş gibi hissedebilir. Çalışma ortamındaki stres ve gerginlik kişinin tüm yaşamını kaplayabilir.

Aynı zamanda, kişi çalışmalarının ve çabalarının ona mükemmel bir hayat getirmediği gerçeğinin de farkına varır. Orta yaşlarda yaşanan bu “hayal kırıklığı” duygusu, kişinin kariyer hedeflerini tekrar gözden geçirip tanınmasında ve bireyin başarı gereksinimlerini tekrar belirlemede olumlu bir uyarıcı rolü de oynayabilir.

Kişi bu süreçte; kırgınlık, küskünlük ve engellenme duyguları içinde ruh sağlığını da yitirebilir. Alkole düşkünlük, işi bırakma, yönetsel kariyerini tehlikeye sokma gibi davranışlar sergileyerek geçmişteki kişiliğinden farklı bir kişiliğe bürünebilir.

Bu krizlerin çözümü; bireyin işine ve mesleki faaliyetlere daha az zaman ve enerji harcaması ve eşine, ailesine, hobilerine, eğlence vb. aktivitelere daha çok bağlılık göstermesi gibi kararlar almasını gerektirebilir. Mesleki ve kişisel ihtiyaçlar arasında bir denge kurmak; kişinin işindeki kariyer yollarını daha net görebilmesini sağlar ve hem iş hem de özel yaşama yeni tatlar katmasına yol açar. Kişinin bu aşama ile başa çıkamaması, hem mesleki hem de kişisel rollerde derin bir “hayal kırıklığı” duygusu yaşamasına neden olur. İşinde hayal kırıklığına uğramış bir uzman meslek elemanı, kendisini “işe yaramaz” hissetmeye başlar. Bu aşamada, kariyer değişikliği kendisini işe yaramaz olarak hisseden birey için “boşluk, işe yaramazlık, ümitsizlik” gibi duygulara karşılık, rahatlatıcı bir alternatif gibi görülebilir.

Yeniden oluşturma; bireyin, kişisel / özel ve mesleki yaşamında, olmak istediği kişi olması için, yeni bir neden keşfetmesi sürecidir. Kişinin yeni bir neden

oluşturamaması ya mesleğinden tamamen uzaklaşmasıyla ya da tümüyle bir hayal kırıklığı içerisine girerek “tükenmişlik” sendromu yaşamasına neden olacaktır.

Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach tükenmişlik modeli, literatürde “Çok Boyutlu Tükenmişlik Modeli” ya da “Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli” olarak da anılmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik, “Yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmalarını ve kişisel başarı / yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom” olarak tanımlanmıştır. Maslach’a göre tükenmişlik; yapılan işle ilgili kronikleşmiş duygusal ve kişiler arası stresörlere yönelik sürekli bir tepkidir ve Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion), Duyarsızlaşma (Depersonalization, Cynicism) ve Düşük Kişisel Başarı Hissi (Feeling Of Reduced Personal Accomplishment) şeklinde üç boyutlu olarak tanımlanmaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter; 2001; 399). Bu boyutlar, bir anlamda tükenmişliği yaşayan bireyin hayatında gerçekleşen değişimleri ifade etmektedir. Buna göre; birey kronikleşmiş bir yorgunluk yaşar; işinden soğur, kendi kabuğuna çekilir ve artan bir şekilde işinde yetersiz olduğunu hisseder.

En yalın haliyle; “Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarıda Düşme Hissi olmak üzere “Üç Bileşenli Psikolojik bir Sendrom” olarak tanımlanabilen tükenmişlik sendromunun bu üç boyutu, kavramsal olarak birbirinden ayrı ve farklı olsalar da birbirleriyle ilişkili kavramlardır (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986; 630).

Enerji, aidiyet ve yeterlilik kavramları tükenmişliğin üç boyutunun tam zıttı kavramlardır. Tükenmişlik başladığında, çalışma isteği azalmaya ve üç pozitif duygu yerini yavaş yavaş diğer üç negatif duyguya bırakmaya başlamaktadır. Enerji yerini duygusal tükenmeye, aidiyet yerini duyarsızlaşmaya, yeterlilik ise yerini yetersizliğe bırakmaktadır (Maslach, Leiter; 1997; 24).

Duygusal Tükenme (EE)

Bu modelde Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion,Exhaustion); tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve “Birey duygusal ve fizikel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Maslach, Schaufeli, .Leiter; 2001, 402, Wright,Bonett, 1997, 492). Maslach’a göre (1976, 1982) “Çalışanların fiziksel ve duygusal açıdan kendilerini aşırı yorgun ve yıpranmış hissetmeleri” (Girgin, 1995, 7) şeklinde tanımlanabilen duygusal tükenme; çalışanların kendilerini işlerine verememeleri ve kendilerini müşterilerine karşı eskisi kadar sorumlu hissetmeleri gibi sonuçlara yol açabilir (Cordes, Dougherty, 1993,23). Genellikle insanlarla yüz yüze çalışmanın gerekli olduğu mesleklerde, “İşte aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan dolayı yaşanan enerjinin bitmesi durumu” (Jackson, Sçhwab, Schuler, 1986, 630) şeklinde de ifade edilebilen duygusal tükenme boyutu tükenmişliğin en temel boyutu ve tükenmişlik sendromunun en net belirtisi olarak kabul edilmektedir.

İnsanlar tükendikleri zaman, kendilerini hem duygusal hem de fiziksel açıdan aşırı zorlanmış hissetmektedirler. Kendisini bitmiş ve kullanılmış hisseden birey, yorgunluğunu gidermek ve kendine gelmek konusunda başarısız olmuştur. Sabah uyandıkları zaman, kendilerini en az akşam yatağa gittikleri kadar yorgun hisseden bu bireylerin; başka bir insanla veya başka bir projeyle karşılaşacak enerjileri de kalmamıştır. Duygusal tükenme, işin taleplerinin ve değişikliklerin yarattığı strese verilen ilk tepkidir (Maslach, Leiter, 1997, 17).

Bireyler,tükenmişlik sendromunu yaşayan diğer insanları veya kendilerini tanımlarken, daha çok “duygusal tükenme” hissi yaşadıklarını belirtmektedirler. Tükenmişliğin üç boyutu arasında en çok rapor edilen ve en çok analiz edilen boyut, duygusal tükenme boyutudur. Shirom’a göre (1989), bu tükenme boyutunun çok güçlü bir şekilde tanımlanmış olması, sendromun diğer iki boyutunun tesadüfi veya gereksiz olduğu yönündeki tartışmaları da beraberinde getirmiştir. Ancak, duygusal tükenme boyutunun tükenmişlik için temel ve gerekli bir kriter olması, onun tükenmişlik tanısını koymada tek başına yeterli olacağı anlamına gelmemelidir. Tükenmişliğin. sadece

bireysel tükenme boyutuna odaklanmak, fenomene bütünsel bakış açısını kaybetmek anlamına gelir (Maslach, Schaufeli, Leiter; 2001; 402-403 Etzion, Eden, Lapidot; 1998).

Duyarsızlaşma (AP)

Duyarsızlaşma (Cynicisim /Dehumanization / Depersonalization) bileşeni tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmektedir. Duyarsızlaşma, müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001, 403, Wright, Bonett, 1997,492). “Hizmet götürülen kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan bir tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi” şeklinde tanımlanan duyarsızlaşma, işe yönelik idealizmde önemli bir azalmaya işaret eder.

Bu boyutta, özellikle işyerinde hizmet verilen kişilere yönelik tutumlarda olumsuz değişimler görülmektedir (Hock, 1988, 168). Dozu farklılaşabilen bu tepkiler, çeşitli şekillerde ortaya çıkabilir. Kişi karşısındakilere aşağılayıcı ve kaba davranışlar sergileyebilir, onların rica ve taleplerini, göz ardı edebilir, aldırma ve katı tutumlar gösterebilir, insanları kafasında kategorize ederek onlara klişeleşmiş kalıplar dahilinde davranabilir. Bütün hayatının “diğerleri” tarafından zapt edildiğini düşünen birey (Wright, Bonett, 1997, 492) artık, diğer insanların hayatından çıkıp, kendisini yalnız bırakmalarını gönülden istemektedir (Maslach, Zimbardo,1982).

Duyarsızlaşma, “insanlara birer nesne gibi davranma”ya işaret eder ve sıklıkla ilişkide bulunulan kişilerden bahsedilirken, kişi isimleri yerine, nesne isimlerini kullanmak şeklinde kendini gösterir (22 numaralı odadaki böbrek gibi) (Jackson, Schwab, Schuler, 1986; 630: Cordes, Dougherty, 1993; 623).

İnsanlar kendilerini duyarsız (cynical) hissettikleri zaman, işlerine işteki insanlara karşı uzak ve soğuk bir tavır geliştirir, işteki ilişkilerini minimize ederler. Duyarsızlaşma bir açıdan, insanların kendilerini tükenmeden ve hayal kırıklığından koruma ve yaşadıkları psikolojik gerginlikten uzaklaştırma girişimi gibi düşünülebilir. Başka bir deyişle duygusal tükenme yaşayan kişi, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissedebilir ve duyarsızlaşmayı bir kaçış olarak görebilir.

Duyarsızlaşma yaşayan birey, diğer insanlarla arasında bir tür “duygusal tampon” oluşturmaktadır. Nitekim hizmet sağladığı insanlarla arasına gözle görülür şekilde, onları özel kılan nitelikleri yok sayarak (onları birer nesneymiş gibi algılayarak), mesafe koyan birey; kendi ihtiyaçlarını ve isteklerini daha yönetilebilir kılabilmektedirler. Ancak bu kadar negatif olmak, insanın iyi halini ve etkin çalışabilme kapasitesini ciddi anlamda yok edici bir etki yaratabilmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter; 2001; 403: Maslach, Leiter; 1997; 18).

Düşük Kişisel Başarı (DP- Kişisel Yetersizlik)

Maslach tükenmişlik modelinin üçüncü boyutu “ Kişisel Başarı / Kişisel Yeterlik” boyutudur. Bu boyut kişinin işindeki yeterlilik ve başarı durumlarını tanımlar. Maslach’a göre kavramsal olarak, “öz yeterlilik” (Bandura, 1977) ve “öğrenilmiş çaresizlik” (Seligman, 1975) gibi olgularla ilişkili olduğu düşünülen kişisel başarı hissi (Densten, 2001, 834, Lee , Ashforth,1990;744), tükenmişliğin kişisel başarıboyutunu temsil etmektedir. Düşük kişisel başarı hissi tükenmişliğin bir parçasını oluşturmaktadır. Yetersizlik, başarısızlık duygusu düşük moral, iş verimliliğinde azalma, düşük üretkenlik, kişilerarası anlaşmazlık, sorunlarla başa çıkmada yetersiz kalma, benlik saygısında (öz saygıda) azalma gibi belirtilerle karakterize edilen düşük kişisel başarı / kişisel yeterlilik duygusu yalın haliyle “Kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını” ifade eder.

Bireyin kendisini “yetersiz” hissettiği zaman, büyük bir eksiklik duygusu geliştirir. Hiçbir şeyle baş edemeyeceğini düşünür. Sanki tüm dünya kendi işleyişini sürdürmek için, onun bütün girişimlerine komplo kuruyormuş gibi gelir. Bu insanlara göre, başardıkları her şey çok anlamsız ve çok küçüktür. Bir farklı yaratabilmek için kendi yeteneklerine güven duymazlar. Bireyler kendilerine duydukları, güveni kaybettikleri zaman, diğerleri de onlara duydukları güveni kaybederler. Bu kısır döngü böylece sürüp gider.

Bireyin başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünceler, bir süre sonra kendisi için de olumsuz düşünceler geliştirmesine neden olur. Birey kimse tarafından sevilmediği, müşterileriyle ilgilenmede yetersiz kaldığı, sorunlarla başa çıkamadığı,

işinde başarılı olamadığı gibi duygulara kapılabilir, bunların bir sonucu olarak da “(öz)benlik saygısı” düşebilir. Tüm bunlar birey için üstesinden gelinmesi zor bir süreci ifade etmektedir.

Bazı çalışmalarda (Byrne, 1994; Lee, Ashforth; 1996) kişisel başarıda düşme hissi; duygusal tükenmenin, duyarsızlaşmanın ya da her ikisinin kombinasyonunun bir fonksiyonu olarak ele alınmaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter; 2001; 403). Kimi araştırmacılarca da, tükenmişliğin diğer iki boyutuna kıyasla daha az ilgi görmüştür (Jackson, Schwab, Schuler, 1986; 630). Bazı çalışmalarda da tükenmişliğin bir bileşeni olarak değil, bir sonucu olarak değerlendirilir.

Maslach'ın üç boyutlu tükenmişlik modeli geleneksel, iş stresi teorilerinden farklı olmakla birlikte; aynı zamanda duygusal tükenme boyutu kuvvetli bir iş stresi değişkenini andırmaktadır. Duyarsızlaşma, insana hizmet verilen mesleklerde çalışanlarda görülen bir stres tepkisi olarak ele alınan bir boyuttur Jackson, Schwab ve Schuler, 1986,63). Maslach ve Jackson'a göre (1982), bireyleri kendisinden uzaklaştıracak şekilde davranma, diğerlerine ilgi göstermeme, reddetme, diğerlerine düşmanca davranma ve olumsuz reaksiyonlar verme gibi faktörlerle karakterize olan duyarsızlaşma boyutu modelin en problemlili boyutudur (Sürgevil,2006,25-42).

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde, araştırma modeli, evren ve örneklem, veri toplama araçları, verilerin toplanması, verilerin analizine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Araştırmanın Modeli

Türkiye'deki Rehberlik Araştırma Merkezlerinde, İlköğretim ve Ortaöğretim Okullarında ve diğer kurumlarda (Özel Okullar Dershaneler, Rehabilitasyon Merkezleri) çalışan rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerini saptamayı amaçlayan araştırma; betimsel yöntemlerle yapılmış bir alan çalışmasıdır. Araştırmada var olan durum, var olduğu şekli ile betimlemek amaçladığından betimsel yöntem modellerinden olan alan survey (alan taraması) tipi bir araştırma modeli kullanılmıştır. Tarama modelleri geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekli ile betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni 2006/2007 eğitim öğretim yılında Türkiye'deki Rehberlik Araştırma Merkezlerinde, İlköğretim ve Ortaöğretim Okullarında ve diğer kurumlarda (Özel Okullar, Dershaneler, Rehabilitasyon Merkezleri) görev yapan rehber öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise 2006 / 2007 eğitim ve öğretim yılında Türkiye genelinde tüm bölgelerde ki 161 Rehberlik Araştırma Merkezi, 83 Özel Okul, 43 Dershane ve Rehber Öğretmenler tarafından sıklıkla kullanılan sitelere kayıtlı 304 rehber öğretmenden oluşmaktadır.

Örnekleme Ait Bağımsız Değişkenlerin Dağılımı İle İlgili Bilgiler :

Tablo 1:Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Cinsiyetlere Göre Dağılımı

Cinsiyete Göre	N	Yüzde (%)
Kadın	122	40,1
Erkek	182	59,8
Toplam	304	100,0

Tablo 3 'e göre araştırmaya katılan 304 rehber öğretmenin 122'sini kadınlar (%40,1), 182'sini ise (%59,8) ise erkekler oluşturmaktadır.

Tablo 2:Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Duruma Göre	N	Yüzde (%)
Bekar	147	48,3
Evli	157	51,6
Toplam	304	100,0

Tablo 4'e göre araştırmaya katılan 304 rehber öğretmenin 147'si bekar (%48,3), 157'si ise evlidir(%51,6).

Tablo 3:Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Çalıştıkları Kuruma Göre Dağılımları

Çalışılan Kuruma Göre	N	Yüzde (%)
Rehberlik ve Araştırma Merkezi (RAM)	67	22,0
İlköğretim	113	37,1
Ortaöğretim(Lise)	94	30,9
Diğer	30	9,8
Toplam	304	100,0

Tablo 5'e göre araştırmaya katılan 304 rehber öğretmeninin 67'si rehberlik ve Araştırma Merkezinde (%22,0), 113'ü ilköğretimde (%30,9), 94'ü ortaöğretimde (%30,9), 30'uda Diğer kurumlarda (%9,8) çalışmaktadır.

Tablo 4:Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Haftalık Çalışma Saatlerine Göre Dağılımı

Çalışma Saatlerine Göre	N	Yüzde (%)
Haftalık 20-30 Saat	81	26,6
Haftalık 30Saat ve Üzeri	223	73,3
Toplam	304	100,0

Tablo 6'ya göre araştırmaya katılan 304 rehber öğretmenin 81 'i haftada 20-30 saat ve üstü(%26,6), 223'ü haftada 30-40 saat ve üstü(%73,3) çalışmaktadır.

Tablo 5:Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Kıdemlerine Göre Dağılımı

Kıdemlerine Göre	N	Yüzde (%)
0-1 Yıl	43	14,1
2-5 Yıl	110	36,1
6 Yıl ve Üzeri	151	49,6
Toplam	304	100,0

Tablo 7'ye göre, araştırmaya katılan 304 rehber öğretmenin 43'ü 0-1 yıl ve üzeri(%14,1), 110'u 2-5 yıl ve üzeri (%36,1), 151'i 6 yıl ve üzeri (%49,6) kıdeme sahiptir.

Tablo 6:Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Meslek Öncesi Seçimlerine Göre Dağılımı

Meslek Öncesi Seçimlerine Göre	N	Yüzde (%)
İsteyerek	259	85,1
İstemeyerek	45	14,8
Toplam	304	100,0

Tablo 8'e göre araştırmaya katılan 304 rehber öğretmenin 259'u isteyerek(%85,1), 45'i de istemeyerek (%14,8) mesleklerini seçmişlerdir.

Tablo 7:Araştırmaya Katılan Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algılarına Göre Dağılımları

Mesleklerindeki İşlevlerine(Algıları) Göre	N	Yüzde (%)
Çok İyi-iyi	217	71,3
Orta-Kötü	87	28,6
Toplam	304	100,0

Tablo 9'a göre araştırmaya katılan 304 rehber öğretmenin 217'si mesleki işlev düzeyini çok iyi-iyi (%71,3), 87'si mesleki işlev düzeyini orta-kötü (%28,6) olarak belirtmişlerdir.

Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada verilerin toplanması için iki ayrı araç kullanılmıştır.

- A. Maslach Tükenmişlik Envanteri
- B. Bilgi Formu

A.Maslach Tükenmişlik Envanteri

Araştırmada rehber öğretmenlerde mesleki tükenmişliğin ölçülmesi için veri toplama aracı olarak Maslach ve Jackson tarafından (1981) geliştirilen ÇAM(1989)-Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory-MBI) kullanılmıştır. Bu envanter (MBI) toplam 22 maddeden ve üç alt ölçekten oluşmaktadır. Alt ölçeklerden ilki 9 maddeden oluşan 'Emotional Exhaustion ' -EE- sembolü ile ifade edilen duygusal tükenme alt ölçeğidir. İkinci alt ölçek 5 maddeden meydana gelen 'Depersonalization' -DP- sembolü ile ifade edilen duyarsızlaşma alt ölçeğidir. Üçüncü alt ölçekte 8 maddeden oluşan 'Personal Accomplishment'-PA- sembolü ile ifade edilen kişisel başarı alt ölçeğidir.

Duygusal Tükenme (Emotional Exhuastion) alt ölçeği kişinin mesleği ya da işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar.

Duyarsızlaşma (Depersonalization) alt ölçeği, kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde davranmalarını tanımlar.

Kişisel Başarı (Personal Accomplishment) alt ölçeği, insanlarla çalışılan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar(Çam,1991:83).

Maslach Tükenmişlik Envanteri her madde de verilen duygunun yaşanma yoğunluğuna göre 0'dan 6'ya kadar işaretlenebilen 7'li derecelendirme ile cevaplanan likert tipi bir ölçektir. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki puanların yüksek olması, Kişisel Başarı ölçeğinden alınan puanın ise düşük olması tükenmişliği göstermektedir. Her bir alt ölçekteki orta düzeyler ise orta derecede tükenmişlik anlamını verir.

Ergin (1992) tarafından çevirisi yapılan MBI envanterinin235 kişilik (doktor, hemşire, avukat, polis vb.) bir grupta ön denemesi yapılmış, elde edilen verilerin analizi sonucu orijinal envanterde bazı değişiklikler yapılmıştır. Orjinal envanter 'hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün'

biçiminde 7 basamaklı cevap seçeneğinden meydana gelmektedir. Türkçe uyarlaması ise 'hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman' biçiminde 5 basamaklı cevap seçeneğinden meydana gelmektedir. Rehber öğretmenler ile yapılan bu çalışmada 7 basamaklı cevap seçeneğinden oluşan orijinal form kullanılmıştır.

1.Maslach Tükenmişlik Envanterinin Güvenilirliği

Maslach ve Jackson, MBI envanterinin güvenilirliğini (1981) Cronbach Alfa iç tutarlık katsayısı ile saptamışlardır (N: 1316).Bu çalışmanın güvenilirliği Cronbach Alfa ile araştırılmış ve üç alt ölçek için saptanan değerler aşağıdaki tabloda verilmiştir:

Tablo 8:MBI Envanterinin Güvenilirlik Araştırmasında Üç Alt ölçek İçin Saptanan Değerler

Alt Ölçekler	MBI Güvenirlik Katsayıları	Ölçmenin Standart Hatası
Duygusal Tükenme (EE) İçin	0.90	3.80
Duyarsızlaşma (DP) İçin	0.79	3.16
Kişisel Başarısızlık (PA) İçin	0.71	3.73

Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılan test / tekrar test güvenilirlik çalışmasında saptanan katsayılar aşağıdaki gibidir:

Duygusal Tükenme (EE) İçin : 0.82, $p < 0.01$

Duyarsızlaşma (DP) İçin :0.60, $p < 0.01$

Kişisel Başarısızlık (PA) İçin:0.80, $p < 0.01$

Ergin'in(1982) yaptığı güvenilirlik çalışmasında üç alt ölçek için yaptığı iç tutarlık hesaplamasından ve test- tekrar test katsayıları ile aynı alt ölçekler için yaptığı güvenilirlik çalışmasında şu sonuçlar elde edilmiştir:

Tablo 9:Üç Alt ölçek için İç Tutarlılık Hesaplaması

Alt Ölçekler	MBI Güvenirlik Katsayıları	Test-Tekrar Test Katsayıları
Duygusal Tükenme(EE)	0.83	0.83
Duyarsızlaşma (DP)	0.65	0.72
Kişisel Başarısızlık (PA)	0.72	0.62

Çam'ın yaptığı (1992) bir araştırmada Kuder Richardson 20 formülü ve yarıya bölme tekniğine göre güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Kuder Richardson 20 formülüne göre MBI ölçeğinin güvenilirlik katsayıları Duygusal Tükenme (EE) için 0.89, Duyarsızlaşma için (DP) 0.71, Kişisel Başarısızlık için (PA) 0.72 olarak saptanmıştır. MBI envanterindeki alt ölçeklerin yarıya bölme tekniği ile hesaplanan korelasyon katsayılarının Spearman Brown düzeltmesi yapıldıktan sonraki katsayıları Duygusal Tükenme (EE) için 0.84, Duyarsızlaşma için (DP) 0.78, Kişisel Başarısızlık için (PA) 0.72 olarak saptanmıştır(Çam 1992,157).

2.Maslach Tükenmişlik Envanterinin Geçerliği

Maslach Tükenmişlik Envanterinin geçerliği (converged validity) birkaç şekilde araştırılmıştır. İlk araştırma, kişinin MBI puanları ile o kişiyi en iyi tanıyan bireylerin (arkadaş, eş vb.) değerlendirmeleri şeklinde yapılmıştır. İkinci araştırma MBI puanlarının tükenmişliğe katkıda bulunacağı belirlenen belirli iş karakteristikleri ile ilişkilerinin incelenmesi şeklinde yapılmıştır. Üçüncü araştırma MBI puanlarının tükenmişlikle ilişkili olduğu varsayılan çeşitli sonuçların (bireyin insan ilişkilerinde bozulma, işten ayrılmayı düşünme, sık sık işe gelmeyi düşünmeme gibi) ölçümleri ile karşılaştırılması şeklinde yapılmıştır(Maslach ve Jackson,1981,99).

Kişinin deneyiminin dışsal doğrulaması için kişiyi en iyi tanıyan bireylere başvurulduğunda elde edilen puanlar ile bireyin kendi değerlendirmeleri arasındaki ilişki EE($r = 0.41, p < 0.01$) ve DP ($r = 0.57, p < 0.01$) için anlamlı bulunmuştur.

MBI ölçeğinin yapı geçerliliği faktör yapısının incelenmesi şeklinde ele alınmıştır. Yapılan çalışmada faktör analizi önce 5 doğal faktör ortaya çıkmışsa da yapılan incelemede bunların üç faktöre yığıldığı anlaşılmıştır. Bu yüzden, gerek Maslach ve Jackson'un önerdiği (1981 ve 1986) gerekse diğer araştırmacıların çalışmalarında uyguladığı gibi, varimax rotation yapılarak faktörler yeniden değerlendirilmiştir. Yapılan çalışmalar sonucunda üç temel faktör saptanmıştır (Ergin,1992).

Faktörleri oluşturan maddeler alt ölçeklere göre şunlardır:

1.Faktör Duygusal Tükenme (EE)

- 1- Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum
- 2- İş günüm sonunda kendimi bitkin hissediyorum
- 3- Sabah kalkıp, yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum
- 6- Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir
- 8- İşimin beni tükettiğini hissediyorum
- 13- İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını hissediyorum
- 16- Doğrudan insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor
- 20- Kendimi çok çaresiz hissediyorum

2.Faktör Kişisel Başarı(PA)

- 4- Danışmanlarımın pek çok şey hakkında neler hissettiklerini kolayca anlarım
- 7- Danışanlarımın sorunlarını etkili bir şekilde hallederim
- 9- İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum
- 12- Kendimi çok enerjik hissediyorum
- 14- İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum
- 17- Danışanlarıma rahat bir atmosferi rahatça sağlayabilirim

18- Danışanlarımla yakın bir ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum

19- Bu meslekte pek çok değerli işler başardım

3.Faktör Duyarsızlaşma (DP)

5- Bazı danışanlarıma onlar sanki kişilikten yoksun bir obje imiş gibi davrandığımı hissediyorum

10- Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştım

11- Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum

15- Bazı danışanların başına gelenler gerçekten umurum da değil

21- İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim

22- Danışanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum

MBI ölçeği Ergin tarafından(1992)Türkçe'ye uyarlanmış, Çam(1992) tarafından geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Çam tarafından (1992) 276 hemşire ile yapılan araştırmada envanterin geçerliği birlikte geçerlik(convergent validity) yöntemi ile incelenmiştir. Çalışmada araştırmaya katılan hemşirelerin MBI maddelerine verdikleri cevaplarla, bu hemşireler ile birlikte çalışan iş arkadaşlarının, denek hemşireleri değerlendirerek MBI maddelerine verdikleri cevaplar incelenmiştir. Araştırma sonucunda her iki gurubun MBI'nın alt ölçek puanları karşılaştırılmış ve istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır.

Duygusal Tükenme (EE) İçin: $t = 0.46, p > 0.01,$

Duyarsızlaşma (DP) İçin: $t = 0.79, p > 0.01,$

Kişisel Başarı (PA)İçin: $t = 0.85, p > 0.01,$

Tablo 10: Maslach Tükenmişlik Envanterinin Geçerliği İle İlgili Yapılan Araştırmada Denek Hemşirelerin Yanıtları İle İş Arkadaşlarının Yanıtlarının Karşılaştırılması

	Uygulamadan Seçilerek Oluşturulan Örneklem	Deneklerin Arkadaşlarının Oluşturduğu Örneklem
Alt ölçekler	N X Ss	NXSs t
EE	7426.59 10.48	7426.118.880.46*
DP	746.703 5.954	74 7.2844.853-0.79*
PA	7435.216 8.136	7434.1898.512 0.85*

* $p > 0.01$ Kaynak : Özer, 1998

Her iki gruptaki MBI envanterinin üç alt ölçeğine ait puanlar Tablo karşılaştırılmış, grupların ortalamaları arasında, her üç alt ölçeğe ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır.

Ölçeğin iki eşdeğer yarısı arasındaki korelasyon katsayısı 0.784 olarak hesaplanmıştır. Spearman – Brown Prophecy tekniği ile ölçeğin tümü için bu katsayı 0.878 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç ölçeğin daha öncede yapılan çalışmaları ile paralel bir biçimde güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Ayrıca ölçekteki her bir maddenin, kendisi dışındaki diğer maddelerin toplamı ile ilişkisini ortaya çıkarmak amacı ile ‘item- total ‘ analizi yapılmıştır. Bu çalışmadaki amaç, ölçekteki her maddenin ölçeğin tümünün ölçtüğü niteliği ölçüp ölçmediğini ortaya çıkarmaktır (Izgar, 2001, 84-88).

Tüm bu araştırmaların sonuçlarına dayanılarak MBI Envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin istatistiksel olarak yeterli düzeyde olduğu ve ‘Burnout – Tükenmişlik’ sendromunu ölçmekte kullanılacak bir ölçme aracı olduğu sonucuna varılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Envanterinin Cevaplanması

MBI envanteri 22 maddeden oluşmaktadır. MBI envanterinin yönergesi özgün forma göre uyarlanmış, ölçek özgün formuna ve likert tipine uygun olarak her madde de verilen duyguyu yaşama yoğunluğunu 0-6 arasında ifade edecek şekilde cevaplamaya olanak verecek biçimde hazırlanarak, bilgi formu ile birlikte tek bir form haline getirilmiş ve bilgisayar ortamına aktarılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlanması

MBI Envanterinde yapılan puanlama sonucunda toplam puan ve alt ölçek puanları elde edilmektedir. Tükenmişlik bir süreç ve farklı boyutları olduğu için tek bir puanla ifade edilememektedir. Her üç alt ölçeğin puanlarının birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir (Maslach ve Jackson 1981).

MBI Envanterini oluşturan Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı alt ölçeklerini oluşturan soru maddelerine 0-6 arasında değişen rakamlarla verilen cevaplar, her alt ölçek için ayrı ayrı toplanarak kişinin ilgili alt ölçeklerden aldığı puanlar hesaplanmıştır. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puan, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir.

Yüksek düzeyde tükenmişlikten duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puan, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan anlaşılmaktadır.

Orta düzey tükenmişlik, her üç alt ölçekte de orta düzeyi yansıtmaktadır. Düşük düzey tükenmişlikten ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki düşük, kişisel başarı alt ölçeğindeki yüksek puan anlaşılmaktadır.

Tükenmişliğin bu üç yönü arasındaki ilişki ile ilgili olarak, her alt ölçeğin puanı ayrı ayrı değerlendirilir ve tek bir toplam puanla birleştirilemez. Sonuç olarak her birey için üç ayrı puan hesaplanır.

MBI Envanteri; hiçbir zaman, yılda birkaç kez ya da daha az, ayda birkaç kez ya da daha az, ay da birkaç kez, haftada bir kez, haftada birkaç kez, her gün şeklindeki 7 basamaklı likert tipi puanlama sonucunda toplam puan ve alt ölçek puanları saptanmaktadır. Alt ölçek puanları; hiçbir zaman:0, her gün:6 şeklinde değerlendirilerek bulunmaktadır.

Ölçeğin puanlanmasında, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki puanlar aynı şekilde, kişisel başarı alt ölçeğindeki maddeler ise ters puanlanarak (her gün: 0, hiçbir zaman: 6) toplam puan elde edilmektedir.

Bu alanda yapılan çalışmalara bakıldığında, tükenmişliğin, düşük, orta, yüksek düzeylerde yaşanan duygu düzeyine bağlı olarak, sürekli bir değişken olarak ortaya çıktığı görülmektedir.

Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlarının Yorumlanması

MBI envanterin de puanların yorumlanmasında şu ölçütlere dikkat edilmiştir.

Tablo 11:Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlarının Yorumlanması

Tükenmişlik Düzeyleri				
		Yüksek	Normal	Düşük
Duygusal Tükenme	EE	27 ve Üzeri	17-26	0-16
Duyarsızlaşma	DP	13 ve üzeri	7-12	0-6
Kişisel Başarı	PA	0-31	32-38	39 ve üzeri

Duygusal tükenme alt ölçeğinde 27 ve üzeri puanlar tükenmişlik olarak kabul edilmekte, hesaplanan puanlar 17-26 arasında değişiyor ise tükenmişlik normal, puanlar 0-16 arasında ise tükenmişliğin düşük düzeyde olduğu kabul edilmektedir.

Kişisel başarı alt ölçeğinde, 31'e kadar olan puanlar tükenmişlik puanları olarak kabul edilmekte, 32-38 arasında değişen puanlar bu alt ölçekteki normal düzeydeki

tükenmişliği, 39 ve üzeri puanlar ise bu alt ölçekteki düşük düzeydeki tükenmişliği göstermektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinde ise, 13 ve üzeri puanlar yüksek düzeyde tükenmişliği, 7 ile 12 arası puanlar normal düzeydeki tükenmişliği, 0-6 arası puanlar ise düşük düzeydeki tükenmişliği ifade etmektedir(Özer,1998,30).

B.Bilgi Formu

Araştırmada kullanılan ikinci ölçek, tükenmişliğin çeşitli değişkenlere göre durumunu ve tükenmişliğin nedenlerini belirlemek amacı ile Özer tarafından geliştirilen bilgi formudur. Bilgi formu örnekleme giren rehber öğretmenlerin; cinsiyet, medeni durum, mesleki hizmet süresi, çalışılan kurum, haftalık çalışma saati, mesleği isteyerek seçip seçmeme ve çalışılan kurumdaki işlev düzeyi gibi değişkenlere göre durumlarını belirlemek amacı ile düzenlenen 7 kapalı uçlu sorulardan ve meslekte karşılaştıkları güçlüklerin sorulduğu açık uçlu 1 sorudan oluşmaktadır.

Verilerin Toplanması

Veri toplama araçları tek form haline getirilerek bilgisayar ortamına aktarılmış, elektronik posta yolu ile Türkiye genelindeki 161 Rehberlik Araştırma Merkezi, 83 Özel Okul, 43 Dershane ve rehber öğretmenler tarafından sıklıkla kullanılan internet sitelerine kayıtlı rehber öğretmenlere gönderilmiştir. Veri toplama araçları katılım kolaylığı sağlaması bakımından, katılımcıların internet ortamı üzerinden cevaplayıp göndermelerine imkan sağlayacak şekilde hazırlanmış ve gelen anketler bilgisayar ortamında oluşturulan veri tabanında kaydedilip yedeklenerek saklanmıştır.

Verilerin Analizi

Verilerin istatistiksel analizi AXA702C775523FAN3 seri numaralı STATİSTICA AXA programı kullanılarak Trakya Üniversitesi Çeviri ve İstatistik Bürosu'nda yapıldı. Tanımlayıcı istatistik olarak aritmetik ortalama ve standart sapmalar verildi. Her bir alt ölçek ve ölçek puanlarına ilişkin verilerin normal dağılıma

uygunlukları tek örnek Kolmagorov Smirnov Testi ile bakıldı. Normal dağılmadığı için ikili karşılaştırmalarda Mann Whitney U Testi, çoklu karşılaştırmalarda ise Kruskal - Wallis Varyans analizi uygulandı. Kruskal Wallis Varyans analizi sonrası anlamlı fark çıkanlara Mann Whitney U Testi uygulandı. $P<0.05$ anlamlı kabul edildi. Ölçeğin geçerliliği için geçerlilik analizi uygulandı.

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde, toplanan verilerin istatistiksel analizi sonucunda elde edilen bulgular, araştırmanın amaçlarında yer alan alt problemlere göre açıklanıp yorumlanmıştır.

Cinsiyet Değişkenine Göre Tükenmişlik İle İlgili Bulgular

Tablo 12: Cinsiyet Değişkenine Göre Duygusal Tükenmişlik (EE) İle İlgili Bulgular

Cinsiyet	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Bayan	122	168	20506.00	9201.00	0.011
Erkek	182	142	25854.00		
Toplam	304	310			

Tablo-14 de ki bulgulara göre; bayan rehber öğretmenler ile erkek rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik (EE) boyutundaki tükenmişliğe ilişkin anlamlı bir fark saptanmıştır ($P < 0.05$). Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında bayan rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişliği, erkek rehber öğretmenlere göre daha yoğun düzeyde yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 13: Cinsiyet Değişkeni ve Kişisel Başarı Boyutuna (PA) İlişkin Bulgular

Cinsiyet	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Bayan	122	145	17695.50	10192.500	0.225
Erkek	182	147	28664.50		
Toplam	304				

Tablo-15 de ki bulgulara göre; bayan rehber öğretmenler ile erkek rehber öğretmenler arasında kişisel başarısızlık (PA) boyutuna ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Tablo14:Cinsiyet Değişkeni ve Duyarsızlaşma Boyutu (DP) İle İlgili Bulgular

Cinsiyet	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Bayan	122	161.22	19669.00	10038.000	0.154
Erkek	182	146.65	26691.00		
Toplam	304				

Tablo-16 da ki bulgulara göre; bayan rehber öğretmenler ile erkek rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutuna ilişkin (DP) olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Bu bölümden elde edilen bulgular,cinsiyet değişkeninin bayan rehber öğretmenlerde ve sadece duygusal tükenmişlik (EE) boyutunda etkili olduğunu göstermektedir.

Medeni Durum Değişkenine Göre Tükenmişlik İle ilgili Bulgular

Tablo15:Medeni Durum Değişkeni ve Duygusal Tükenmişlik Boyutu (EE) İle İlgili Bulgular

Medeni Durum	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Bekar	147	159.73	23480.00	10477.000	0.165
Evli	157	145.73	22880.00		
Toplam	304				

Tablo-17 de ki bulgulara göre; bekar rehber öğretmenler ile evli rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik (EE) boyutuna ilişkin anlamlı bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Tablo16: Medeni Durum Değişkeni ve Kişisel Başarısızlık Boyutuna (PA) İlişkin Bulgular

Medeni Durum	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Bekar	147	154.44	22703.00	11254.000	0.709
Evli	157	150.68	23657.00		
Toplam	304				

Tablo-18 de ki bulgulara göre; bekar rehber öğretmenler ile evli rehber öğretmenler arasında kişisel başarısızlık boyutuna (PA)ilişkin anlamlı bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Tablo17: Medeni Durum Değişkeni ve Duyarsızlaşma Boyutu (DP) İle İlgili Bulgular

Medeni Durum	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Bekar	147	158.42	23288.00	10669.000	0.253
Evli	157	146.96	23072.00		
Toplam	304				

Tablo-19 da ki bulgulara göre; bekar rehber öğretmenler ile evli rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutuna (DP)ilişkin anlamlı bir fark bulunamamıştır($P>0.05$).

Bu bölümdeki bulgular medeni durum değişkeninin rehber öğretmenlerde mesleki tükenmişlik duygusuna yol açmadığını göstermektedir.

Kurum Değişkeni ve Tükenme İle İlgili Bulgular

Tablo 18:Kurum Değişkeni ve Duygusal Tükenme (EE) İle İlgili Bulgular

Çalışılan Kurum	N	Sıra Ortalamaları	Sd	X ²	P
Ram	67	145.85	3	4.14	0.246
İ.Ö.O.	113	151.60			
Lise	94	148.65			
Diğer	30	182.0			
Toplam	304				

Kurum değişkenine ilişkin analizde örneklem normal dağılmadığı ve çoklu karşılaştırma yapıldığı için Kuruskal Wallis Varyans Analizi Tekniği uygulanmış anlamlı çıkanlar arasındaki farkın ikili kombinasyonları Mann Whitney U Tekniği ile incelenmiştir.Tablo-20 de ki bulgulara göre RAM'da, İ.Ö.O.'da, lise'de ve diğer kurumlarda görev yapan rehber öğretmenler arasında duygusal tükenme(EE) boyutuna ilişkin anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Tablo 19:Kurum Değişkeni ve Kişisel Başarısızlık Boyutuna (PA) İlişkin Bulgular

Çalışılan Kurum	N	Sıra Ortalamaları	Sd	X ²	P
Ram	67	151.22	3	2.914	0.405
İ.Ö.O.	113	148.15			
Lise	94	163.87			
Diğer	30	136.12			
Toplam	304				

Tablo-21 de ki bulgulara göre RAM'da, İ.Ö.O.'da, lise'de ve diğer kurumlarda görev yapan rehber öğretmenler arasında kişisel başarısızlık(PA) boyutuna ilişkin anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Tablo 20: Kurum Değişkeni ve Duyarsızlaşma (DP) Boyutuna İlişkin Bulgular

Çalışılan Kurum	N	Sıra Ortalamaları	Sd	X ²	P	Anlamlı Fark
Ram	67	150.54	3	12.829	0.005	Diğer ve Ram
İ.Ö.O.	113	133.16				
Lise	94	165.56				
Diğer	30	188.78				Lise ve İÖO
Toplam	304					Diğer ve İÖO

Tablo-22 de ki bulgular RAM’da, İ.Ö.O.’da, lise’de ve diğer kurumlarda görev yapan rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma(DP) boyutundaki tükenmişliğe ilişkin anlamlı düzeyde bir fark olduğunu göstermektedir ($P<0.05$). Bu bulgu çalışılan kurum değişkeninin duyarsızlaşma boyutunda rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini arttırdığını göstermektedir. Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında diğer kurumlarda (rehabilitasyon merkezlerinde, özel okullarda ve dersanelerde) çalışan rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma boyutunda en yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı, bunu sıra ile lise, RAM ve İ.Ö.O’da çalışan rehber öğretmenlerin izlediği görülmektedir. Gruplar arasında gözlenen anlamlı farkın hangi gruplar arasındaki anlamlı farka bağlı olarak ortaya çıktığı grupların ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U testi uygulanarak incelenmiştir.

Tablo 21: Ram ve İ.Ö.O.'da Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki (DP)Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Çalışılan Kurum	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Ram	67	97.30	6519.00	3330.000	0.175
İ.Ö.O.	113	86.47	9771.00		
Toplam	180				

Tablo-23 de ki bulgulara göre RAM'da çalışan rehber öğretmenler ile İ.Ö.O.'da çalışan rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğe ilişkin anlamlı bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Tablo 22:Ram ve Lise'de Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki (DP) Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Çalışılan Kurum	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Ram	67	76.10	5098.50	2820.500	0.257
Lise	94	84.49	7942.50		
Toplam	161				

Tablo-24 de ki bulgulara göre RAM'da çalışan rehber öğretmenler ile lise'de çalışan rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğe ilişkin anlamlı bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Tablo 23: Ram ve Diğer Kurumlarda Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki (DP) Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Çalışılan Kurum	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Ram	67	45.15	3025.00	747.000	0.043
Diğer	30	57.60	1728.00		
Toplam	97				

Tablo-25 de ki bulgulara göre RAM’da çalışan rehber öğretmenler ile diğer kurumlarda çalışan rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğe ilişkin anlamlı bir fark bulunmuştur ($P<0.05$). Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında diğer kurumlarda görev yapan rehber öğretmenlerin RAM’da görev yapan rehber öğretmenlere göre duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır.

Tablo 24:İ.Ö.O. ve Lise’de Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki (DP) Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Çalışılan Kurum	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
İ.Ö.O.	113	93.96	10617.50	4176.500	0.008
Lise	94	116.07	10910.50		
Toplam	207				

Tablo-26 da ki bulgulara göre İ.Ö.O.’da çalışan rehber öğretmenler ile lisede çalışan rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğe ilişkin anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur ($P<0.05$). Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında lisede görev yapan rehber öğretmenlerin İ.Ö.O. da görev yapan rehber öğretmenlere göre duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır.

Tablo 25:İ.Ö.O. ve Diğer Kurumlarda Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma Boyutundaki (DP) Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Çalışılan Kurum	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
İ.Ö.O.	113	66.73	7541.00	1100.000	0.003
Diğer	30	91.83	2755.00		
Toplam	143				

Tablo-27 de verilen bulgulara göre İ.Ö.O.'da çalışan rehber öğretmenler ile diğer kurumlarda çalışan rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğe ilişkin anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur ($P < 0.05$). Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında diğer kurumlarda görev yapan rehber öğretmenlerin İ.Ö.O. da görev yapan rehber öğretmenlere göre duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır.

Tablo 26: Lise ve Diğer Kurumlarda Çalışan Rehber Öğretmenlerin Duyarsızlaşma (DP) Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Çalışılan Kurum	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Lise	94	59.99	5639.50	1174.500	0.167
Diğer	30	70.35	2110.50		
Toplam	124				

Tablo-28 de verilen bulgulara göre lisede çalışan rehber öğretmenler ile diğer kurumlarda çalışan rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğe ilişkin anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P > 0.05$).

Bu bölümdeki bulgular çalışılan kurum değişkeninin rehber öğretmenlerde duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişlikte etkili olduğunu göstermektedir. Yapılan istatistiksel analiz sonuçları diğer kurumlarda çalışan rehber öğretmenlerin (Özel okullar, dershaneler ve rehabilitasyon merkezleri), RAM ve İÖO ‘da çalışan rehber öğretmenlerden, Lisede çalışan rehber öğretmenlerin İÖO’da çalışan rehber öğretmenlerden duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek düzeyde mesleki tükenmişlik duygusu yaşadığını göstermektedir.

Haftalık Çalışma Saati Değişkeni ve Tükenmişliğe İlişkin Bulgular

Tablo 27: Haftalık Çalışma Saati Değişkeni ve Duygusal Tükenmişlik(EE) Boyutuna İlişkin Bulgular

Haftalık Çalışma Saati	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
20-30 Saat	81	166.27	13468.00	7916.000	0.099
30 Saat ve Üzeri	223	147.50	32892.00		
Toplam	304				

Tablo 29’da ki bulgulara göre, haftada ortalama 20-30 saat çalışan rehber öğretmenler ile haftada ortalama 30 saat ve üzeri çalışan rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik (EE) boyutundaki tükenmişliğe ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

**Tablo 28:Haftalık Çalışma Saati Değişkeni ve Kişisel Başarısızlık (PA)
Boyutuna İlişkin Bulgular**

Haftalık Çalışma Saati	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
20-30 Saat	81	121.17	9814.50	6493.500	0.000
30 Saat ve Üzeri	223	163.88	36545.50		
Toplam	304				

Tablo 30’da verilen bulgulara göre, haftada ortalama 20-30 saat çalışan rehber öğretmenler ile haftada ortalama 30 saat ve üzeri çalışan rehber öğretmenler arasında kişisel başarısızlık (PA) boyutundaki tükenmişliğe ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur ($P<0.05$).Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında haftada ortalama 30 saat ve üzeri çalışan rehber öğretmenlerin, haftada ortalama 20-30 saat çalışan rehber öğretmenlere göre kişisel başarı boyutunda (PA) daha fazla tükenmişlik yaşadığı anlaşılmaktadır. Bu bulgu haftalık 30 saat ve üzeri çalışmanın rehber öğretmenlerde kişisel başarı şeklinde tükenmişliğe yol açtığını göstermektedir.

**Tablo 29:Haftalık Çalışma Saati Değişkeni ve Duyarsızlaşma (DP)
Boyutuna İlişkin Bulgular**

Haftalık Çalışma Saati	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
20-30 Saat	81	148.00	12130.50	8667.000	0.589
30Saat ve Üzeri	223	154.13	34229.50		
Toplam	304				

Tablo 31’de verilen bulgulara göre, haftada ortalama 20-30 saat çalışan rehber öğretmenler ile haftada ortalama 30 saat ve üzeri çalışan rehber öğretmenler arasında

duyarsızlaşma (DP) boyutundaki tükenmişliğe ilişkin 1 olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Bu bölümden elde edilen bulgular haftalık çalışma saatinin rehber öğretmenlerde kişisel başarısızlık boyutunda tükenmişliğe yol açtığını göstermektedir. Yapılan analiz sonuçlarına göre haftada ortalama 30 saat ve üzeri çalışan rehber öğretmenler 20-30 saat çalışan rehber öğretmenlere göre kişisel başarısızlık boyutunda daha yüksek düzeyde mesleki tükenmişlik duygusu yaşamaktadırlar.

Kıdem Değişkeni ve Tükenmişliğe İlişkin Bulgular

Tablo 30:Kıdem Değişkeni ve Duygusal Tükenmişlik (EE) Boyutuna İlişkin Bulgular

Kıdem	N	Sıra Ortalamaları	Sd	X ²	P	Anlamlı Fark
0-1 Yıl	43	158.81	2	5.983	0.050	2-5 yıl ve 6 yıl ve üzeri
2-5 Yıl	110	166.70				
6 Yıl Ve Üzeri	151	140.36				
Toplam	304					

Kıdem değişkenine ilişkin analizde örneklem normal dağılmadığı ve çoklu karşılaştırma yapıldığı için Kuruskal Wallis Varyans Analizi tekniği uygulanmıştır. Anlamlı çıkanlar arasındaki fark ikili kombinasyonlar halinde Mann Whitney U tekniği ile incelenmiştir.

Tablo-32’de ki bulgulara göre; 0-1 yıl, 2-5 yıl, 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik(EE) boyutundaki tükenmişliğe ilişkin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark olduğu bulunmuştur ($P<0.05$). Bu bulgu kıdem değişkeninin duygusal tükenmişlik boyutunda rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeyini arttırdığını göstermiştir. Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında 2-5 yıl kıdeme sahip rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik boyutunda(EE) en yüksek

düzye tükenmişlik yaşadığı, bunu sıra ile 0-1 yıllık ve 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan rehber öğretmenlerin izlediği anlaşılmaktadır. Gruplar arasında gözlenen anlamlı farkın hangi gruplar arasındaki anlamlı farka bağlı olarak ortaya çıktığı grupların ikili kombinasyonları üzerinden Mann Whitney U testi uygulanarak incelenmiştir.

Tablo 31:Yıl ve 2-5 Yıl Kıdeme Sahip Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik (EE) Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Kıdem	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
0-1 Yıl	43	73.84	3175.500	2229.000	0.581
2-5 Yıl	110	78.24	8606.00		
Toplam	153				

Tablo-33' de ki bulgulara göre; 0-1 yıl ve 2-5 yıl kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik boyutundaki tükenmişliğe ilişkin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Tablo 32:0-1 Yıl ve 6yıl ve Üzeri Kıdeme Sahip Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik (EE) Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Kıdem	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
0-1 Yıl	43	106.98	4600.00	2839.000	0.209
6 Yıl Ve Üzeri	151	94.80	14315.00		
Toplam	194				

Tablo-34' de ki bulgulara göre; 0-1 yıl ve 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik boyutundaki tükenmişliğe ilişkin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Tablo 33:2-5 Yıl Ve 6yıl ve Üzeri Kıdeme Sahip Rehber Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik (EE) Boyutundaki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Kıdem	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
2-5 Yıl	110	143.96	15836.00	6879.000	0.018
6 Yıl Ve Üzeri	151	121.56	18355.00		
Toplam	261				

Tablo- 35' de ki bulgulara göre; 2-5 yıl ve 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik boyutundaki tükenmişliğe ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur ($P < 0.05$). Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında 2-5 yıl kıdeme sahip rehber öğretmenlerin 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenlere göre duygusal tükenmişlik boyutunda (EE) daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 34:Kıdem Değişkeni ve Kişisel Başarısızlık Boyutuna (PA) İlişkin Bulgular

Kıdem	N	Sıra Ortalamaları	Sd	X ²	P
0-1 Yıl	43	154.40	2	0.049	0.976
2-5 Yıl	110	153.20			
6 Yıl Ve Üzeri	151	151.45			
Toplam	304				

Tablo-36' da ki bulgulara göre; 0-1 yıl, 2-5 yıl ve 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında kişisel başarısızlık boyutundaki tükenmişliğe ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P > 0.05$).

Tablo 35:Kıdem Değişkeni ve Duyarsızlaşma (DP) Boyutuna İlişkin Bulgular

Kıdem	N	Sıra Ortalamaları	Sd	X ²	P
0-1 Yıl	43	152,91	2	0.098	0.952
2-5 Yıl	110	154,41			
6 Yıl Ve Üzeri	151	150,99			
Toplam	304				

Tablo-37 'de ki bulgulara göre; 0-1 yıl, 2-5 yıl ve 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğe ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Bu bölümde elde edilen bilgiler kıdem değişkeninin rehber öğretmenlerde duygusal tükenmişlik boyutunda tükenmişliğe neden olduğunu göstermektedir. Yapılan analiz sonuçlarına göre 2-5 yıl kıdeme sahip rehber öğretmenler, 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenlere göre duygusal tükenme boyutunda daha yüksek düzeyde mesleki tükenmişlik duygusu yaşamaktadırlar.

Meslek Öncesi Seçim Değişkeni ve Tükenmişliğe İlişkin Bulgular

Tablo 36: Meslek Öncesi Seçim Değişkeni ve Duygusal Tükenmişlik Boyutuna (EE) İlişkin Bulgular

Meslek Öncesi Seçim	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
İsteyerek	259	144.88	37523.00	3853.000	0.000
İstemeyerek	45	196.38	8837.00		
Toplam	304				

Tablo 38’de ki bulgulara göre isteyerek mesleğini seçen rehber öğretmenler ile istemeyerek mesleğini seçen rehber öğretmenler arasında duygusal tükenmişlik (EE) boyutundaki tükenmişliğe ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur ($P<0.05$).Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında istemeyerek mesleği seçen rehber öğretmenlerin, isteyerek mesleği seçen rehber öğretmenlere göre duygusal tükenme boyutunda (EE) daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 37: Meslek Öncesi Seçim Değişkeni ve Kişisel Başarısızlık Boyutuna(PA) İlişkin Bulgular

Meslek Öncesi Seçim	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
İsteyerek	259	161.93	41939.00	3386.000	0.000
İstemeyerek	45	98.24	4421.00		
Toplam	304				

Tablo 39’da ki bulgulara göre isteyerek mesleğini seçen rehber öğretmenler ile istemeyerek mesleğini seçen rehber öğretmenler arasında kişisel başarısızlık boyutundaki tükenmişliğe ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur($P<0.05$).Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında istemeyerek mesleği seçen rehber öğretmenlerin, isteyerek mesleği seçen rehber öğretmenlere göre kişisel başarısızlık boyutunda (PA) daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 38: Meslek Öncesi Seçim Değişkeni ve Duyarsızlaşma Boyutuna (DP) İlişkin Bulgular

Meslek Öncesi Seçim	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
İsteyerek	259	153.58	39776.50	5548.50	0.606
İstemeyerek	45	146.30	6583.50		
Toplam	304				

Tablo 40'ta ki bulgulara göre isteyerek mesleğini seçen rehber öğretmenler ile istemeyerek mesleğini seçen rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutundaki(DP) tükenmişliğe ilişkin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Bu bölümden elde edilen bulgular meslek öncesi seçim değişkeninin rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık boyutlarında mesleki tükenmişlik duygusu yaşamasında etkili olduğunu göstermektedir. Yapılan analiz sonuçlarına göre istemeyerek mesleği seçen rehber öğretmenlerin isteyerek mesleği seçen rehber öğretmenlere göre duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık boyutlarında daha yüksek düzeyde mesleki tükenmişlik duygusu yaşadığını göstermektedir.

Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algıları ve Tükenmişliğe İlişkin Bulgular

Tablo 39: Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algıları ve Duygusal Tükenmişlik (EE)Boyutuna İlişkin Bulgular

Algı	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Orta-Kötü	87	197.80	17209.00	5498.00	0.000
Çok İyi-İyi	217	134.34	29151.00		
Toplam	304				

Tablo 41’de ki bulgulara göre, mesleği uygulamadaki işlev düzeyini (iş verimini) orta-kötü olarak belirten rehber öğretmenler ile çok iyi- iyi olarak belirten rehber öğretmenler arasında duygusal tükenme (EE) boyutundaki tükenmişliğe ilişkin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur ($P < 0.05$). Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında mesleki işlev düzeyini orta kötü olarak belirten rehber öğretmenlerin, çok iyi – iyi olarak belirten rehber öğretmenlere göre duygusal tükenme boyutunda (EE), daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 40: Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algıları ve Kişisel Başarısızlık (PA) Boyutuna İlişkin Bulgular

Algı	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Orta-Kötü	87	120.66	10497.00	6669.000	0.000
Çok İyi-İyi	217	165.27	35863.00		
Toplam	304				

Tablo 42’de ki bulgulara göre, mesleği uygulamadaki işlev düzeyini (iş verimini) orta-kötü olarak belirten rehber öğretmenler ile çok iyi- iyi olarak belirten rehber öğretmenler arasında kişisel başarısızlık (PA) boyutundaki tükenmişliğe ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunmuştur ($P < 0.05$). Grup sıra ortalamaları dikkate alındığında mesleki işlev düzeyini orta kötü olarak belirten rehber öğretmenlerin, çok iyi – iyi olarak belirten rehber öğretmenlere göre kişisel başarısızlık boyutunda (PA), daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 41: Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algıları ve Duyarsızlaşma(DP) Boyutuna İlişkin Bulgular

Algı	N	Sıra Ortalamaları	Sıra Toplamı	U	P
Orta-Kötü	87	152.36	13255.50	9427.500	0.986
Çok İyi-İyi	217	152.56	33104.50		
Toplam	304				

Tablo 43'te ki bulgulara göre,mesleği nasıl yaptıklarına dair kendi algısını orta-kötü olarak belirten rehber öğretmenler ile çok iyi – iyi olarak belirten rehber öğretmenler arasında duyarsızlaşma boyutundaki (DP) tükenmişliğe ilişkin olarak anlamlı düzeyde bir fark bulunamamıştır ($P>0.05$).

Bu bölümden elde edilen bilgiler, mesleği nasıl yaptıklarına dair kendi algılarının rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık boyutlarında mesleki tükenmişlik duygusu yaşamasında etkili olduğunu göstermektedir. Yapılan analiz sonuçlarına göre iş verimini orta kötü olarak belirten rehber öğretmenlerin iş verimini çok iyi- iyi olarak belirten rehber öğretmenlere göre duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık boyutlarında daha yüksek düzeyde mesleki tükenmişlik duygusu yaşadığını göstermektedir.

Rehber Öğretmenlerin Mesleki Çalışmalarını Olumsuz Etkileyen Faktörlere İlişkin Bulgular

Araştırmada kullanılan bilgi formunun 8. maddesi rehber öğretmenlerin çalışma hayatında karşılaştıkları güçlüklerle ilişkin kendi görüşleri ile ilgili bilgi almak amacı ile uygulanmıştır. Bu madde de tespit edilen faktörler araştırmaya katılan rehber öğretmenler tarafından, okul yöneticisi ve öğretmenlerin rehberlik çalışmalarına karşı olumsuz tutumları,rehberlik anlayışına sahip olmamaları, rehberlik çalışmalarına gerekli desteği vermemeleri, öğretmen, yönetici ve veliler tarafından anlaşılama,öğretmenlerin rehberlik çalışmalarına ilişkin görevlerini tam olarak yerine getirmemeleri, çalışma ortamına ilişkin yetersizlikler, iş yerindeki olanakların ve araç gereçlerin eksikliği, rehber öğretmenlere ek görev yerleri ve okul içinde görevleri olmayan işlerin verilmesi, görev tanımlarının ve çalışma alanının net olarak belirlenmemiş olması, son yıllarda eğitim sisteminde meydana gelen değişme ve gelişmeler nedeni ile Rehberlik Araştırma Merkezleri ve okul rehberlik servislerinden beklentilerin ve iş yoğunluğunun artması, rehberlik çalışmalarının toplumda tam olarak tanınmaması, rehberlik çalışmalarına yöneticiler, öğretmenler, öğrenci ve veliler tarafından gerekli önemin verilmemesi, rehber öğretmenlerin görev alanlarını belirleyen ve rehberlik hizmetlerine ilişkin uygulamaları düzenleyen yönetmelik ve genelgelerin yetersizliği ve eksikliği,rehber öğretmenlere çalışmalarında destek olacak mesleki

oluşumların yetersiz oluşu, diğer kurumlar ve profesyonel meslek elemanları ile yetersiz işbirliği, hizmet öncesi ve hizmetiçi eğitimdeki yetersizlikler şeklinde belirtilmiştir.

Tablo 42: Rehber Öğretmenlerin Mesleki Çalışmalarını Olumsuz Etkileyen Faktörlere İlişkin Bulgular

Belirtilen Sorun Alanı	N	%Yüzde
Okul yöneticisi ve öğretmenlerin rehberlik çalışmalarına karşı olumsuz tutumları	173	%56,7
Rehberlik çalışmalarına yöneticiler, öğretmenler, öğrenci ve veliler tarafından gerekli önemin verilmemesi	154	%50,65
Fiziki donanım, araç gereç eksikliği	139	%45,72
Görev alanı dışındaki işlerin verilmesi ve görevlendirilen diğer okullar	123	%40,46
Okul Yöneticisi ve öğretmenlerinin rehberlik anlayışına sahip olmaması	119	%39,14
Rehber öğretmenlerin görev alanlarını belirleyen ve rehberlik hizmetlerine ilişkin uygulamaları düzenleyen yönetmelik ve genelgelerin yetersizliği ve eksikliği	109	%35,85
Rehber öğretmenlerden mesleki beklenti düzeyinin yüksek olması	98	%32,23
Rehberlik çalışmalarının yeterince tanınmaması	87	%28,61
Rehber öğretmenlere destek verecek mesleki oluşumların yetersizliği	60	%19,73

BÖLÜM V

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu bölümde cinsiyet, medeni durum, çalışılan kurum, haftalık çalışma saati, mesleki kıdem, meslek öncesi tercih ve rehber öğretmenlerin mesleği nasıl yaptıklarına dair kendi görüşlerine ilişkin değişkenler ele alınarak rehber öğretmenlerin duygusal tükenmişlik, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma boyutlarındaki tükenmişlik düzeylerine ilişkin elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlar doğrultusunda geliştirilen öneriler sunulmuştur.

Sonuçlar

1. Cinsiyet Değişkenine Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

Cinsiyet değişkenine ilişkin olarak yapılan istatistiksel analiz sonuçlarına göre, duygusal tükenmişlik boyutunda bayan rehber öğretmenlerin erkek rehber öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı ancak tükenmişliğin kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma boyutlarında bayan rehber öğretmenler ile erkek rehber öğretmenler arasında bir fark olmadığı saptanmıştır. Bu bulgu bayanların kişilik yapılarının erkeklere göre daha hassas ve duygusal olması, erkeklere göre öğretmen, öğrenci ve veliler ile daha yoğun duygusal içerikli iletişim kurmaları, sorunlar karşısında duyguları daha yoğun yaşamaları gibi faktörlerin bayan rehber öğretmenlerde duygusal tükenmişliğin artmasına neden olmaktadır şeklinde yorumlanmıştır.

Tükenmişlik ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara bakıldığında farklı sonuçlar elde edildiği anlaşılmaktadır. Maslach (1982), yaptığı araştırma da bayanların duygusal erkeklerin ise duyarsızlaşma boyutunda tükenmişlik yaşadığını saptamıştır. Schwab, Jackson ve Schuller (1986), Friedman (1991), yaptıkları araştırmalarda erkeklerin bayanlara göre daha fazla tükenmişlik duygusu yaşadığını saptamışlardır. Calabrese, Anderson (1986), Güçray (1994), Özer (1999) ise yaptıkları araştırmalarda bayanların erkeklere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını

saptamıştır. Geller,Hebfell (1994), Üstün (1995), Seğmenli(2001), Başören (2005) yaptıkları araştırmalarda cinsiyet ile tükenmişlik arasında anlamlı bir fark saptamamışlardır.

Kişinin mesleği ya da işi tarafından tüketilmesi ve aşırı yüklenilmesi anlamına gelen duygusal tükenmenin, duyguları daha yoğun ve hassas yaşayan bayan rehber öğretmenlerde daha yüksek düzeyde görülmesi normal bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Bayan rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişlik yaşamaması duygusal anlamda yaşadıkları tükenmişlik duygusunu iş veriminin düşmesi ve hizmet kalitesinde azalma biçiminde çalışma ortamına yansıtmadıkları şeklinde yorumlanmaktadır.

2. Medeni Durum Değişkenine Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Medeni durum değişkenine ilişkin bulgulara göre medeni durum değişkeninin rehber öğretmenlerde hiçbir boyutta tükenmişliğe yol açmadığı saptanmıştır. Bu sonuç toplum yapısının, insanlar arası ilişkilerin değişmesi, evlilik yaşının uzaması gibi faktörler nedeni ile bireylerin bu sürece alışması ve medeni durum değişkeninin evli ve bekar rehber öğretmenlerde hiçbir boyutta tükenmişliğe neden olmadığı şeklinde yorumlanmaktadır.

Medeni durum değişkeni ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen araştırmalara bakıldığında farklı sonuçlar elde edildiği anlaşılmaktadır. Maslach ve Jackson (1985), Constable ve Russel (1986), Ergin (1992), Özer (1998), Başören(2005) yaptıkları araştırmalarda bekarların evlilere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını saptamışlardır.

3. Çalışılan Kurum Değişkeni ve Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Çalışılan kurum değişkenine ilişkin olarak elde edilen bulgulara göre çalışılan kurum değişkeninin rehber öğretmenlerde duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişlikte

etkili olduğunu, kişisel başarısızlık ve duygusal tükenme boyutlarında etkili olmadığı saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre duyarsızlaşma boyutunda en yoğun diğer kurumlarda (Özel okullar, dershaneler ve rehabilitasyon merkezleri) çalışan rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşadığı, daha sonra sıra ile Lise, Ram'da çalışan rehber öğretmenlerin geldiği ve en az İ.Ö.O'da çalışan rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşadığı anlaşılmaktadır.Yapılan istatistiksel analiz sonuçları Ram ve İ.Ö.O; Ram ve Lisede çalışan rehber öğretmenler arasında, duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğe ilişkin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark olmadığı saptanmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre lisede çalışan rehber öğretmenlerin İ.Ö.O 'da çalışan rehber öğretmenlere göre istatistiksel olarak duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ortaya çıkarmaktadır. Bu bulgu, lisede çalışan rehber öğretmenlerin hem yaşça büyük hem de ergenlik döneminde bulunan öğrenciler ile çalışıyor olması, bu dönemde öğrencilerde arkadaşlık ilişkilerine, aileye, okula ilişkin daha yoğun sorunların yaşanması, Ö.S.S sınavına ilişkin hazırlıkların yapıldığı stresli bir dönem olması, liselerde öğretmen ve öğrenci sayısının fazla olması, öğrenci sorunlarının ve daha yoğun ve önemli olması gibi faktörlerin lisede çalışan rehber öğretmenlerin İ.Ö.O'da çalışan rehber öğretmenlere göre duyarsızlaşma boyutunda daha yoğun tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır şeklinde yorumlanmaktadır.

Araştırmada, diğer kurumlarda (özel okullar, dershaneler ve rehabilitasyon merkezleri) çalışan rehber öğretmenlerin Ram, Lise ve İ.Ö.O'da çalışan rehber öğretmenlere göre duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Bu bulgu, diğer kurumlarda (özel okullar, dershaneler ve rehabilitasyon merkezleri) çalışan rehber öğretmenlerden çalıştıkları kurum sahiplerinin, veli ve öğrencilerin beklenti düzeylerinin daha yüksek olması, çalışma saatlerinin daha fazla olması, yapılan işe ilişkin olarak sürekli yakından takip ve kontrol olması gibi faktörlerin diğer kurumlarda çalışan rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma boyutunda Ram, Lise ve İ.Ö.O'da çalışan rehber öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamalarına neden olmaktadır şeklinde yorumlanmaktadır.

Çalışılan kurum değişkeni ile rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar bakıldığında benzer sonuçlar elde edildiği anlaşılmaktadır. Tümkaya (1996), yaptığı araştırmasında liselerde görev yapan öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadığını saptamış, Farber (1984), yaptığı araştırmada orta okul öğretmenlerinin daha fazla tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşmış, Özer (1998) ise, Ram'da çalışan rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık boyutunda İÖO ve lisede çalışan rehber öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını saptamıştır.

4. Haftalık Çalışma Saati Değişkeni ve Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Haftalık çalışma saati değişkenine ilişkin elde edilen bulgulara göre haftada ortalama 20- 30 saat çalışan rehber öğretmenler ile 30 saat ve üzeri çalışan rehber öğretmenler arasında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunda anlamlı bir fark olmadığı, kişisel başarısızlık boyutunda ise anlamlı düzeyde bir fark olduğu saptanmıştır. Buna göre haftada ortalama 20-30 saat çalışan rehber öğretmenler, 30 saat ve üzeri çalışan rehber öğretmenlere göre kişisel başarısızlık boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bu sonuç, haftada ortalama 30 saat ve üzeri çalışmanın rehber öğretmenlerin işe ilişkin yeterlilik, işin başarı ile üstesinden gelme gibi duygularının yıpranmasına ve iş yerindeki verimlerinin düşmesine yol açmaktadır şeklinde yorumlanmaktadır.

5. Kıdem Değişkeni ve Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Kıdem değişkenine ilişkin bulgulara göre, 0-1 yıl, 2-5 yıl, 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu, tükenmişliğin kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir farkın olmadığı saptanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, en yüksek düzeyde 2-5 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenleri tükenmişlik duygusu yaşadığı, bunu 0-1 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenlerin izlediği ve en az düzeyde 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşadığı anlaşılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar, 0-1 yıllık kıdeme sahip olan rehber öğretmenler ile 2-5 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında tükenmişlik bakımından fark olmadığı; 0-1 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenler ile 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında tükenmişlik bakımından fark olmadığı; 2-5 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenler ile 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre 2-5 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenlerin 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik duygusu yaşadığı ortaya çıkmaktadır.

Edelwich ve Brodsky (1980), geliştirdikleri kuramda tükenmişliğin birbirini takip eden ve belirlenebilir aşamalardan geçerek ve bir süreç sonunda ortaya çıktığını öne sürmüşler ve kuramlarını “Tükenmişliğin Gelişim Süreci” şeklin de açıklamışlardır. Kurama göre iş yaşamındaki ilk aşama “İdealistik coşku” adı verilen Heves, şevk (enthusiasm) ya da coşku ve mesleğe bağlılık olarak da adlandırılabilen (Sılığ, 2003; 13: Girgin, 1995; 19: Yıldırım, 1996; 7) ilk aşamadır, genellikle çalışma hayatına yeni başlayan kişilerde görülen fazla enerji, yüksek beklenti ve umutlara, seçilen meslekteki başarılarla ulaşabilmek için güçlü motivasyona sahip olunan aşamadır. Bu aşamada tüm bu çalışmalarının bir sonucu olarak bireyin övülmesi, çalışma şevki ve azminden dolayı takdir edilmesi gerekirken birey gerçekçi olmayan önyargılar, prensipler, hükümler ve amaçlarla ilgili sorunlar ile karşılaşır. Edelwich ve Brodsky (1980), bu sürecin genellikle mesleğe başladıktan sonraki bir yıl içinde ortaya çıktığını belirlemektedirler. Süreci daha sonra sıra ile “Durgunluk” ve “Engelleme” aşamaları takip etmektedir. Tükenmişlik sürecinin bu şekilde devam etmesi sonucu kişi tükenmişliğin bütün boyutları ile ve yoğun olarak yaşadığı son aşama olan “Apati” aşamasına geçer. Edelwich ve Brodsky (1980)’nin kuramına göre tükenmişliğin ortaya çıkışı aşamalı bir süreç halinde ve genellikle mesleğin başlangıcındaki ilk yılın sonlarına doğru olmakta ve ikinci yıldan itibaren bireyler tarafından tükenmişlik sürecinin diğer aşamaları yoğun olarak yaşanmaktadır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar da Edelwich ve Brodsky (1980)’nin kuramında ortaya konan açıklamalar ile örtüşmektedir. Araştırma sonuçlarından duygusal tükenmişlik boyutunda en yüksek düzeyde 2-5 yıllık kıdeme

sahip rehber öğretmenlerin tükendiği anlaşılmaktadır. Bu sonuç meslek hayatının ilk yıllarında bireylerde görülen çalışma isteği ve yüksek motivasyonun iş hayatında ortaya çıkan çeşitli faktörler nedeni ile yitirildiği şeklinde yorumlanabilir.6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenlerin en az düzeyde tükenmişlik duygusu yaşaması ise, ileriki yıllarda kazanılan deneyim ve başa çıkma mekanizmalarının etkili bir şekilde kullanılmaya başlaması ve mesleğe daha fazla bağlanma gibi faktörler nedeni ile tükenmişlik sürecinin yavaş yavaş ortadan kalkmaya başlaması şeklinde yorumlanmaktadır.

Kıdem değişkeni ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen araştırmalara bakıldığında, Huberman (1993), 7- 20 yıllık mesleki yaşantının tükenmişlik süreci için anlamlı olduğunu açıklamıştır. Baysal(1995),Özer(1999) yaptıkları araştırmalarda ilk beş yıllık mesleki yaşantının tükenmişlik sürecinde etkili olduğunu saptamışlardır. Demir(1995), yaptığı araştırmada kıdem arttıkça tükenmişlik duygusunun azaldığını, Dolu 1997) ise yaptığı araştırmada tükenmişlik süreci ile kıdem arasında ters orantılı bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Tükenmişlik ile kıdem ilişkisini inceleyen araştırma sonuçlarına bakıldığında farklı sonuçlara rastlandığı anlaşılmaktadır. Bunun nedeni olarak kişilerin baş etme mekanizmaları, güdülenme ve motivasyon düzeylerinin farklı olması, çalışılan kurum, çevre ve insan ilişkilerinden kaynaklanan nedenler, rutinleşen iş yaşantıları, olumsuz çalışma şartları, yüksek beklenti düzeyi gibi faktörler belirtilebilir.

6. Meslek Öncesi Seçim Değişkeni ve Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Araştırmada meslek öncesinde isteyerek mesleğini seçen rehber öğretmenler ile istemeden mesleği seçen rehber öğretmenler arasında tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarına ilişkin bulgular anlamlı düzeyde bir fark olduğunu duyarsızlaşma boyutunda ise anlamlı düzeyde bir fark olmadığı saptanmıştır.

İstemeden mesleği seçen rehber öğretmenlerin işe ilişkin güdülenme ve motivasyon düzeylerinin, işin geleceğine ilişkin beklenti düzeylerinin, iş hayatında bir şeyler yapma başarıma duygularının isteyerek mesleği seçen rehber öğretmenlere göre daha düşük olması beklenmektedir. Bu duruma göre istemeden mesleği seçen rehber

öğretmenlerin duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarında tükenmişlik duygusu yaşamaları doğal bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır. İstmeden mesleği seçen rehber öğretmenlerin kişinin bakım ve hizmet verdiği bireylere karşı, duygudan yoksun biçimde davranması anlamına gelen duyarsızlaşma boyutunda tükenmişlik yaşamaması ise, duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğin genelde bireyin kişilik yapısına ve hizmet anlayışına bağlı olarak ortaya çıkması ve çalışan kişinin istemeden mesleği seçmiş olsa bile hizmet verdiği bireylere kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate alarak davranabilecekleri şeklinde yorumlanabilir. İsteyerek mesleği seçen rehber öğretmenlerde tükenmişlik duygusunun yaşanmaması; motivasyon, güdülenme, iş hayatında bir şeyler yapma başarıma duygusunun yüksek olması, işin geleceğine ilişkin beklenti düzeylerinin yüksek olması gibi faktörler nedeni ile doğal bir sonuç olarak yorumlanmaktadır.

Özer (1998) yaptığı araştırmada, bu araştırmada elde edilen sonuçlara paralel olarak mesleği istemeden seçen rehber öğretmenlerde duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık boyutlarında tükenmişliğin daha çok görüldüğünü saptamıştır.

7. Rehber Öğretmenlerin Mesleklerini Nasıl Yaptıklarına Dair Kendi Algıları Değişkeni ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Araştırmada rehber öğretmenlerin mesleklerini nasıl yaptıklarına ilişkin kendi algıları ve tükenmişlik arasında, tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarına ilişkin olarak anlamlı bir fark saptanmış, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna ilişkin ise anlamlı düzeyde bir fark saptanmamıştır.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, mesleği “orta- kötü” olarak yaptığını belirten rehber öğretmenler mesleği “iyi- çok iyi” yaptığını belirten rehber öğretmenlere göre duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarında tükenmişlik duygusu yaşadıkları saptanmıştır.

Mesleğinde kendisini başarısız olarak gören, yaptığı işten doyum sağlamayan ve dolayısı ile işinde kendine güveni olmayan rehber öğretmenlerin; kendini mesleğinde başarılı olarak gören, kendine güveni olan, isteyerek severek işini yapan, yaptığı işten

doyum sağlayan rehber retmenlere göre, daha yüksek düzeyde tkenişlik duygusu yaşaması doğal bir sonuç olarak yorumlanmaktadır.

Mesleği “orta – kötü” olarak yaptığını belirten rehber retmenlerin kişinin bakım ve hizmet verdiği bireylere karşı, duygudan yoksun biçimde davranması anlamına gelen duyarsızlaşma boyutunda tükenmişlik yaşamaması ise, duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğin genelde bireyin kişilik yapısına ve hizmet anlayışına bağlı olarak ortaya çıkması ve mesleğini “orta – kötü” olarak icra etse bile hizmet verdiği bireylere kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate alarak davranabilecekleri şeklinde yorumlanmaktadır.

Mesleğin nasıl yapıldığına dair kendi algıları ve tükenmişlik ilişkisini inceleyen araştırmalara bakıldığında elde edilen sonuçların bu araştırmanın sonuçları ile benzer olduğu anlaşılmaktadır. elik(1990), Girgin(1995) ve Yıldırım(1996) yaptıkları araştırmalarda iş doyumunu yüksek retmenlerin tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu saptamışlardır. Özer (1998), tarafından yapılan araştırmada mesleki işlev düzeyini “orta-kötü” olarak değerlendiren rehber retmenlerde duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin daha çok görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonuçları, cinsiyet değerkenine ilişkin olarak, duygusal tükenmişlik boyutunda bayan rehber retmenlerin erkek rehber retmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı ancak tükenmişliğin kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma boyutlarında bayan rehber üretmenler ile erkek rehber üretmenler arasında bir fark olmadığını ortaya çıkarmaktadır.

Medeni durum değerkenine ilişkin elde edilen bulgulara göre medeni durum değerkeninin rehber retmenlerde hiçbir boyutta tükenmişliğe yol açmadığı saptanmıştır.

Çalışılan kurum değerkenine ilişkin olarak elde edilen bulgulara göre çalışılan kurum değerkeninin rehber retmenlerde duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişlikte etkili olduğunu, kişisel başarısızlık ve duygusal tükenme boyutlarında etkili olmadığını saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre duyarsızlaşma boyutun da en yoğun diğer

kurumlarda (Özel okullar, dersaneler ve rehabilitasyon merkezleri) çalışan rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşadığı, daha sonra sıra ile Lise, Ram'da çalışan rehber öğretmenlerin geldiği ve en az İ.Ö.O'da çalışan rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşadığı anlaşılmaktadır. Elde edilen bulgular Ram ve İ.Ö.O; Ram ve Lisede çalışan rehber öğretmenler arasında, duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişliğe ilişkin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark olmadığı saptanmıştır. Lisede çalışan rehber öğretmenlerin İ.Ö.O 'da çalışan rehber öğretmenlere göre istatistiksel olarak duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ortaya çıkarmaktadır. Araştırmada, diğer kurumlarda (özel okullar, dersaneler ve rehabilitasyon merkezleri) çalışan rehber öğretmenlerin Ram, Lise ve İ.Ö.O'da çalışan rehber öğretmenlere göre duyarsızlaşma boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Haftalık çalışma saati değişkenine göre yapılan istatistiksel analiz sonuçlarına göre haftada ortalama 20- 30 saat çalışan rehber öğretmenler ile 30 saat ve üzeri çalışan rehber öğretmenler arasında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı, kişisel başarısızlık boyutunda istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark olduğu saptanmıştır.

Kıdem değişkenine ilişkin elde edilen bulgulara göre, 0-1 yıl, 2-5 yıl, 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir fark olduğu, tükenmişliğin kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı bir farkın olmadığı saptanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, en yüksek düzeyde 2-5 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşadığı, bunu 0-1 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenlerin izlediği ve en az düzeyde 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşadığı anlaşılmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar, 0-1 yıllık kıdeme sahip olan rehber öğretmenler ile 2-5 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında tükenmişlik bakımından fark olmadığı; 0-1 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenler ile 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında tükenmişlik bakımından fark olmadığı; 2-5 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenler ile 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber öğretmenler arasında duygusal tükenme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre 2-5 yıllık kıdeme sahip rehber öğretmenlerin 6 yıl ve üzeri kıdeme sahip rehber

öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik duygusu yaşadığını ortaya çıkarmaktadır.

Araştırmada meslek öncesinde isteyerek mesleğini seçen rehber öğretmenler ile istemeden mesleği seçen rehber öğretmenler arasında tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarına ilişkin anlamlı düzeyde bir fark olduğu duyarsızlaşma boyutunda ise istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark olmadığı saptanmıştır. Araştırmada rehber öğretmenlerin mesleklerini nasıl yaptıklarına ilişkin kendi algıları ve tükenmişlik arasında, tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarına ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmış, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna ilişkin ise istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir fark saptanmamıştır.

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, mesleği “orta- kötü” olarak yaptığını belirten rehber öğretmenler mesleği “iyi- çok iyi” yaptığını belirten rehber öğretmenlere göre duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarında tükenmişlik duygusu yaşadıkları saptanmıştır.

Öneriler

Araştırma sonuçlarına göre aşağıdaki önerilerde bulunulmuştur:

Araştırma sonuçları Özel okullar, dershaneler ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan rehber öğretmenlerin en yüksek düzeyde tükenmişlik duygusu yaşadığını ortaya çıkarmaktadır. Bu kurumlarda çalışan rehber öğretmenlerin çalışma şartlarının denetlenmesi yoğun olarak yaşadıkları tükenmişlik duygusunun azalması bakımından yararlı olacaktır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlardan biride rehber öğretmenlerin özellikle ilk yıllarda mesleki uygulamalara ilişkin bilgi ve beceri eksikliği nedeni ile tükenmişlik duygusu yaşadıklarını ortaya çıkarmıştır. Rehber öğretmenlerin ilk atamalarının Rehberlik Araştırma Merkezlerine yapılması ve stajyerlik dönemini Rehberlik Araştırma Merkezinde geçirmeleri mesleki uygulamalara ilişkin bilgi ve beceri

düzeyinin arttırılması, daha donanımlı hale gelmesi ve böylece mesleğin ilk yıllarında yaşanan tükenmişlik duygusunun azalması bakımından yararlı olacaktır. Halen yürürlükte bulunan rehber öğretmenlerin stajyerliği Rehberlik Araştırma Merkezinde kalkacağına ilişkin yönetmelik hükmüne işlerlik kazandırılması yararlı olacaktır.

Araştırma sonuçları rehber öğretmenlerin özellikle mesleğin ilk yıllarında yoğun olarak tükenmişlik duygusu yaşadıklarını ortaya çıkarmaktadır. Mesleğin ilk yıllarında yaşanan tükenmişliğin nedenlerine ilişkin farklı araştırmalar yapılmalıdır.

Araştırma sonuçları rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşamalarının nedenlerinden birinin de mesleki uygulamalara ilişkin bilgi ve beceri eksikliği olduğunu ortaya çıkarmıştır. Mesleki uygulamalara ilişkin olarak düzenlenecek ve tüm rehber öğretmenlere açık sık ve yaygın hizmetiçi eğitim kursları rehber öğretmenlerin mesleki uygulamalara ilişkin bilgi ve beceri eksikliğini giderilmesine ve yaşadıkları tükenmişlik duygusunun azalmasına yardımcı olacaktır.

Araştırma sonuçları rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşamasına yol açan faktörlerden birinin de hizmet öncesi eğitimleri sırasında yeterince uygulamaya dönük çalışmalara yer verilmediği ve rehber öğretmenlerin yeterli donanıma sahip olmadan mesleğe atıldıkları sonucunu ortaya çıkarmıştır. Üniversitelerde rehber öğretmenlerin hizmet öncesi eğitimleri döneminde daha fazla uygulamaya dönük çalışmalara yer verilmesi ve rehber öğretmenlerin mesleğe daha donanımlı bir biçimde atılmaları özellikle mesleğin ilk yıllarında tükenmişlik duygusu yaşamamaları bakımından yararlı olacaktır.

Araştırma sonucunda rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşamasına neden olan faktörlerden biri olarak ta öğretmenlerin rehberlik anlayışına sahip olmaması sonucuna ulaşılmıştır. Üniversiteler de öğretmen yetiştirme programlarında, diğer alanlarda öğrenim gören öğretmen adaylarına yönelik programlarda psikoloji ve rehberlik alanına ilişkin derslerin ağırlığının arttırılması ve rehberlik anlayışının kazandırılması rehberlik hizmetlerinin sağlıklı yürütülmesi ve bu çalışmalarda rehber öğretmenlere yardımcı olunması, bunun sonucu olarak rehber öğretmenlerin daha az tükenmişlik duygusu yaşamaları bakımından yararlı olacaktır.

Araştırma sonuçları rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşamasına neden olan faktörlerden birinin de rehber öğretmenlerin çalışma alanının kesin çizgilerle belirlenmemiş olması ve rehber öğretmenlerden görevleri olmayan işlerin beklenmesi olduğunu ortaya çıkarmıştır. Rehber öğretmenlerin çalışma alanını kesin çizgiler ile belirleyecek, rol karmaşıklığına yol açmayacak bir unvan düzenlemesinin yapılması rehber öğretmenlerin yaşadıkları tükenmişlik duygusunun azalması bakımından yararlı olacaktır.

Araştırma sonuçlarından biri de rehber öğretmenlerin bir çoğunun olumsuz fiziki koşullarda görev yaptıklarını ve bu nedenle görevlerini gereği gibi yerine getiremediklerini ve bu yüzden tükenmişlik duygusu yaşadıklarını ortaya çıkarmıştır. Rehber öğretmenlerin çalışma ortamlarına ilişkin fiziki şartların iyileştirilmesi rehberlik hizmetlerinin daha sağlıklı bir biçimde yürütülmesi ve rehber öğretmenlerin yaşadıkları tükenmişlik duygusunun azalması bakımından yararlı olacaktır.

Araştırma sonuçları son yıllarda toplumda ve eğitimde meydana gelen değişim ve dönüşümlerin bir sonucu olarak Rehberlik Araştırma Merkezlerinin iş yoğunluğunun ve sorumluluklarının gittikçe artması buna karşılık hala birçoğunun fiziki şartlar, araç, gereç ve donanım bakımından yetersiz bir durumda olduğunu ve tüm bunlarında bu merkezlerde çalışan rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşamasına neden olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinin fiziki şartlar, araç gereç, donanım bakımından şartlarının daha iyi bir duruma getirilmesi ve personel desteği sağlanması rehberlik hizmetlerinin daha sağlıklı bir biçimde yürütülmesi ve bu merkezlerde çalışan rehber öğretmenlerin yaşadıkları tükenmişlik duygusunun azalması bakımından yararlı olacaktır.

Araştırma sonuçlarından biri de yöneticiler, öğretmenler ve denetim elemanlarının rehberlik anlayışına sahip olmaması nedeni ile rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşadıklarını ortaya çıkarmıştır. Okul yöneticileri, öğretmenler ve denetim elemanlarının rehberlik anlayışı kazandırma seminerlerinden geçirilerek rehberlik anlayışı kazanmaları, böylece rehberlik hizmetlerine karşı sorumluluklarını

tam olarak yerine getirmeleri, rehberlik hizmetlerinin yürütülmesine daha fazla destek vermeleri ve bunun bir sonucu olarak rehber öğretmenlerin yaptıkları işten daha fazla doyum elde etmeleri ve tüm bunların bir sonucu olarak yaşanan tükenmişlik duygusunun azalması bakımından yararlı olacaktır.

Araştırma sonucunda rehber öğretmenlerin tükenmişlik duygusu yaşamasına yol açan faktörlerden birinin de rehber öğretmen sayısının halen yetersiz olması ve rehber öğretmenlerin öğrenci sayısının fazla olduğu okullarda ve diğer branşların birçoğunda birkaç öğretmen çalışırken rehber öğretmenlerin bir çoğunun yalnız çalışması olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç göz önüne alındığında rehber öğretmen sayısının artırılması ve öğrenci sayısına göre yönetmeliklerde belirtilen sayılarda öğrenci ile çalışma imkanına kavuşturulması rehber öğretmenlerin yaşadığı tükenmişlik duygusunun azalması bakımından yararlı olacaktır.

Araştırmadan elde edilen diğer bir sonuçta rehber öğretmenlere okullarda görev alanı dışındaki işlerin verilmesi ve ikinci okullarda görevlendirilmeleri gibi iş verimini düşürecek uygulamalar nedeni ile tükenmişlik duygusu yaşadıklarıdır. Rehber öğretmenlerin sayılan bu tür nedenlerle tükenmişlik duygusu yaşamalarına yol açacak uygulamaları engelleyecek kanun, yönetmelik ve genelgeler çıkarılmalıdır.

Araştırmada ortaya çıkan sonuçlardan biride rehber öğretmenlerin mesleki yaşamlarında özlük hakları ve mesleki konular ile ilgili dayanak alacakları mesleki oluşumların yetersizliğidir. Rehber öğretmenlerin mesleki bilgi beceri ve deneyimlerini paylaşacakları, mesleki sorunları ve özlük hakları ile ilgili sorunları tartışacakları ve çözüm önerileri üretecekleri mesleki oluşumların gerçekleşmesi ile ilgili gerekli çalışmaların yapılması, ilgili kanun, yönetmelik ve genelgelerin çıkarılması rehber öğretmenlerin mesleki sorunlar ile ilgili olarak yaşadıkları tükenmişlik duygusunun azaltılması bakımından yararlı olacaktır.

Araştırmadan elde edilen diğer bir sonuçta bayan rehber öğretmenlerin erkek rehber öğretmenlere göre duygusal tükenmişlik boyutunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını göstermektedir. Bayan rehber öğretmenlerin bu tür sorunların daha az yaşadığı ilköğretim okulları ve diğer meslektaşlarının desteğini bulacakları

ramlarda görevlendirilmeleri yaşadıkları duygusal tükenmişliğin azalması bakımından yararlı olacaktır.

Araştırmadan elde edilen diğer bir sonuçta haftada 30 saat ve üzeri çalışan rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik yaşadığını ortaya çıkarmaktadır. Haftalık çalışma saatlerinin tekrar düzenlenmesi yaşanan bu tükenmişlik duygusunun azalması bakımından faydalı olacaktır.

Araştırma sonucunda elde edilen sonuçlardan biri de mesleğini istemeden seçen rehber öğretmenlerin duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık şeklinde tükenme duygusu yaşadığıdır. İlköğretim ve orta öğretimde daha ciddi biçimde ele alınacak ve uygulanacak yöneltme sistemi ile tüm alanlara bu alanlarda ilgisi ve yeteneği olan meslek elemanlarının yönlendirilmesi ve böylece yaptığı işten doyum sağlayan başarılı meslek elemanlarının yetişmesi sağlanacaktır.

Araştırmadan elde edilen diğer bir sonuçta, mesleğini orta- kötü olarak yaptığını belirten rehber öğretmenlerin duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarında tükenmişlik duygusu yaşadığını göstermektedir. Rehber öğretmenler tarafından belirlenecek hizmet alanları ile ilgili olarak ihtiyaç duydukları konularla ilgili olarak sık sık düzenlenecek hizmetiçi eğitim kursları, seminerleri ile rehber öğretmenlerin mesleki bilgi ve becerilerinin artırılması yaşanan bu tükenmişlik duygusunun azalması bakımından faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

ALKAN, Cevat. **Çağdaş Türk Eğitiminde Öğrenci Özlük Hizmetleri ve Rehberlik Sorunu**. Milli Eğitim Bakanlığı. No: 40 Ankara. 1970.

AYDIN, G. **Temel Eğitimde Rehberlik ve Psikolojik Danışmanın Önemi**. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi Sayı:1.

AKÇAMETE , Gönül ; Sema KANER , Bülbül SUCUOĞLU (2001) ; **Öğretmenlerde Tükenmişlik , İş Doyumu ve Kişilik** , Nobel Yayın Dağıtım ,1.Basım, Ankara.

ALPARSLAN ,Nazan Z , ÜNAL , Mehmet .**Kocaeli’nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik , Tükenme ve İş Doyumu** . Toplum ve Hekim .Kasım – Aralık 1997 .Cilt 12 . sayı 82.

BAKIRCIOĞLU, R. **Rehberlik ve Psikolojik Danışma**. Bakircioğlu Yayınları. Ankara.

BAŞARAN, İ. Ethem. **Eğitim Psikolojisi**. Milli Eğitim Bakanlığı Yayını No: 32. eğitim Birimi. Ankara.

BAYMUR, F. **Okullarımızda Önemli Bir Sorun: Rehberlik**. Hacettepe Üniversitesi Basımevi. Ankara. 1971.

BURSALIOĞLU, Ziya. **Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış**. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi No:15. Ankara. 1971.

BALCI , Yasemin.**Osman Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesinde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri** .Osman Gazi Tıp Dergisi 2006 , 28 (2) :91-101

BAYSAL, Asuman **Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Yayınlanmamış Doktora Tezi**. İzmir, 1995.

- BELL Fisher. **Enviromental Psychology Fourth Edition** Number : 96-114 (1996)
- CAN, G. **İlköğretimde Rehberlik Eğitim Bilimlerinde Yenilikler.** Anadolu Üniversitesi Yayınları. Eskişehir
- ÇELİKKOL , Ahmet (2001) ; **Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı** , Alfa Basım Yayım Dağıtım ltd. Şti., İstanbul.
- DOĞAN, S. **Türkiye’de Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kimliği: gelişmeler ve Sorunlar.** Milli Eğitim Dergisi Sayı:139
- ERKAN, S. **İlköğretim Öğrencilerinin Rehberlik İhtiyacının Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma.** Eğitim Yönetimi Dergisi Yıl:3 Sayı:3 Yaz. 1997
- FRIEDMAN, I. **‘Burnout in T eacher: TheConcept and Its Unigue Care Meaning, Educational and zpsychological Measurement,** Number: 53, (1993) pp. 1035-1044.
- GARDEN, A.M. **The Effect ofpsychological Type on Researc Findings, J. Of. Occupational Psy.** Number:62 (1989), pp. 223-234.
- IZGAR, Hüseyin .**Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nedenleri Sonuçları ve Başa Çıkma Yolları .** Nobel Yayın Dağıtım . Ankara Eylül 2001
- GIRGIN,Günseli , BAYSAL , Asuman .**Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek :Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi .**TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni , 2005 :4 (4),
- HOCK,R.R. **Proffessional Burnout Among Public School Teachers , Publich Personel Managament,** Number: 17-2 (1988) , pp. 167-189.

IVENSAON,L.J., **Banishing The Burnout Syndrome Nursing Mirror**, Number: 156-18, 81983),P.43

KANTARCIOĞLU, Selçuk. **Rehberlik El Kitabı**. Milli Eğitim Basımevi. İstanbul. 1987

KEPÇEOĞLU, Muharrem. **Eğitimde Psikolojik Hizmetlerin Rolü ve Önemi Eğitimde Psikolojik Hizmetler ve Sorunlar**. Türk Eğitim Derneği Bilim Dizisi No: 10. Şafak Matbaası. Ankara

KEPÇEOĞLU, Muharrem. **Orta Dereceli Okullarda Rehberlik Anlayışı**. Hacettepe Üniversitesi(Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara

KEPÇEOĞLU, Muharrem. **Psikolojik Danışma ve Rehberlik**. Özerler Matbaası. Ankara

KUZGUN, Yıldız. **Rehberlik ve Psikolojik Danışma**. ÖSYM Eğitim Yayınları. Ankara. 1992

KURÇER , Mehmet Ali .**Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri .**

MASLACH,C.,JACKSON,S.E., **The Masurement of Experienced Burnout, J. Of. Occupational Behavior**, Number: 2, (1981), pp.99-113.

M.E.B. **Okul Rehberlik Hizmetleri Yönergesi**. Milli Eğitim Basımevi. İstanbul

M.E.B.**Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği Tebliğler Dergisi**. Sayı: 2201

M.E.B. **Tebliğler Dergisi Sayı:2524**. Mayıs 2001 Tarihli.

MC. GUIRE,W., **Teacher Burnout,Today's Education**, Number: 68-84,(1979),p.5.

PHILIP R. Newman , BARBARA M.Newman. **Development Through Life A Psychosocial Approach**.Number : 43-64, (1996)

PAUL E. Spector. **Industrial and Organizational Psychology, Research and Practice**, Number: 68-74,(1996)

SÜRGEVİL , Olca.**Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri** . Nobel Yayın Dağıtım.Ankara ,Nisan .2006

SARP , Nilgün .**İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Gurubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması** . İlköğretimde – Online 2 (1) , 2003 sf. 2-9

STORLIE,F.J., **Burnout: The Eleboratin of a Concept, Am.J.Of nursing, (1979),pp.2108-2110.**

TAN,Hasan. **Rehberliğin Esasları**, Ayyıldız Matbaası. Ankara. 1969

TAN, Hasan. **Psikolojik Danışma ve Rehberlik**. Milli Eğitim Basımevi. İstanbul. 2000

YEŞİLYAPRAK, Binnur. **Eğitimde Rehberlik Hizmetleri**. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.2003

YEŞİLYAPRAK, Binnur. **Sınıf Öğretmenlerinin Rehberlik Açısından Rol ve İşlevleri**. Milli Eğitim Dergisi, Sayı: 144

Baltaş , A. Ve Baltaş Z. (1997) . **Stres ve Başa Çıkma Yolları** . (17.Basım) İstanbul : Remzi Kitabevi.

Baysal A.(1995) **Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekten tükenmişliğe etki eden faktörler** . Yayınlanmamış Doktora tezi ; Dokuz Eylül Üniversitesi , İzmir.

Girgin .G .(1995) **İlkokul öğretmenlerinde meslekten tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisi** . Yayınlanmamış Doktora tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi , İzmir.Tümkaya S.(1996) .**Öğretmenlerdeki tükenmişlik , görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları** . Yayınlanmamış Doktora Tezi Çukurova Üniversitesi , Adana .

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

IZGAR , Hüseyin.(Konya - 2000) **Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri , Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)** . Yayınlanmış Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Konya .

SEĞMENLİ , Sibel .(Ankara – 2001) **Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi** . Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi .Hacettepe Üniversitesi Ankara .

USLU , Mustafa . (Konya – 1999) **Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmanların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması** . Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.Selçuk Üniversitesi Konya – 1999

TÜMKAYA , Songül . (ADANA – 1996) **Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa çıkma Davranışları** . Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Adana -1996 .

EKLER

ANKETLER

- Bilgi formu
- Maslach Tükenmişlik Envanteri

