

T.C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**REHBER ÖĞRETMENLERDE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN  
DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ**

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI  
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan  
Hasibe DEMİRTAŞ

Tez Danışmanı  
Dr.Öğr.Üyesi Hatice GÜNEŞ

İSTANBUL-2020



## TEZ TANITIM FORMU

**YAZAR ADI SOYADI** :Hasibe DEMİRTAŞ

**TEZİN DİLİ** :Türkçe

**TEZİN ADI** :Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyinin  
Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi

**ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim  
Enstitüsü

**ANABİLİM DALI** : Psikoloji

**TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans

**TEZİN TARİHİ** :29/07/2020

**SAYFA SAYISI** :79

**TEZ DANIŞMANI** :Dr.Öğr.Üyesi Hatice Güneş

**DİZİN TERİMLERİ** :Tükenmişlik,Rehber öğretmen,

**TÜRKÇE ÖZET** :Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyinin  
Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi.

**DAĞITIM LİSTESİ** :1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim  
Enstitüsü

2.YÖK ulusal tez Merkezine

T.C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

REHBER ÖĞRETMENLERDE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN DEMOGRAFİK  
DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI  
KLİNİK PSİKOLOJİ BİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan  
Hasibe DEMİRTAŞ

Tez Danışmanı  
Dr.Öğr.Üyesi Hatice GÜNEŞ

İSTANBUL-2020

## BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite ya da başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Hasibe DEMİRTAŞ

..../...../2020



T.C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Hasibe Demirtaş'ın "**Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi**" adlı tez çalışması, jürimiz tarafından Psikoloji Anabilim Dalı KLİNİK PSİKOLOJİ bilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

---

*Dr. Öğr. Üyesi Hatice Güneş*  
(Danışman)

Üye

---

*Dr. Öğr. Üyesi Yasin Genç*

Üye

---

*Dr. Öğr. Üyesi Hasan Sezeroğlu*

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.

.... / .... / 2020

*Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ*  
Enstitü Müdürü

## ÖZET

Tükenmişlik, olumsuz benlik algısı, olumsuz iş tutumları ve hizmet verilen kişilere karşı yetersiz hissetmekten kaynaklanan fiziksel ve duygusal tükenmeden oluşan bir sendromdur. Bu araştırmanın amacı rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeyinin yaş, cinsiyet, medeni durum, aylık gelir düzeyi, hizmet süresi, görev yaptığı kademe türü, hizmet verilen öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeyi, istismar olgusu inceleme ve bununla ilişkili bildirim sıklığı, hizmet verdiği okulda öğrenim gören yurtdışı göçmen öğrenci sayısı ve yurt dışından göç eden öğrencilere ve ailelerine rehberlik hizmeti verirken karşılaşılan dil ve kültürel engeller, üstlerinden takdir görme ve alınan meslek içi eğitimlerin yeterliliği değişkenlerine göre incelenmesidir.

Araştırmanın örneklemini İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırmada 293'ü kadın (%77,1) ve 87'si erkek (%22,9) olmak üzere toplam 380 rehber öğretmene ulaşılmıştır. Bu araştırmada veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu ve Maslach Tükenmişlik Anketi kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre daha genç, bekar, meslekteki hizmet süresi kısa ve gelir düzeyi düşük olan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Rehber öğretmenlerin tükenmişlik alt boyutlarından aldıkları puanların istismar olgusu inceleme ve istismar bildirim yapma sıklıkları, hizmet verdikleri yurt dışından göç eden öğrenci sayısı ve bu öğrencilere ve ailelerine hizmet verirken dil ve kültürel engellerle karşılaşma sıklıklarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bunlara ek olarak rehber öğretmenlerin üstleri tarafından takdir görmediklerine dair algılarının artmış duygusal tükenme ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Alınan meslek içi eğitimlerin yetersizliği ise daha yüksek duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı algısı ile ilişkili bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** tükenmişlik, rehber öğretmen, rehberlik ve psikolojik danışmanlık, okul

## SUMMARY

Burnout is a syndrome characterized by negative self perception, negative work attitudes and feelings of incompetence. The aim of this study was to evaluate the relationship between burnout and demographic variables including age, sex, marital status, income level, length of employment, school grade, socioeconomic status of students, the frequency of counseling abused children and adolescents and associated reporting, the number of refugee students, and language and cultural challenges faced during counseling refugee students and their families, superior appreciation and quality of vocational training.

In this study subjects were recruited from the school counselors working in Bakırköy, Bahçelievler and Esenyurt districts of İstanbul Province. Personal Data Form and Maslach Burnout Inventory were used to collect data. Totally 380 school counselors (293 females, 87 males) were involved.

According to the results of this study, burnout levels of younger and single school counselors with lower length of employment and lower income were founded to be greater. The frequency of counseling abused children and adolescents and associated reporting, the number of refugee students, and language and cultural challenges faced during counseling refugee students and their families were associated with statistically significant changes in dimensions of Maslach Burnout Inventory. Additionally, lower level of superior appreciation was related to increased emotional exhaustion. Inadequate vocational training was associated with greater emotional exhaustion and decreased personal accomplishment.

**Keywords:** burnout, school counselor, counseling services, school



# İÇİNDEKİLER

	sayfa
ÖZET .....	i
SUMMARY .....	ii
İÇİNDEKİLER .....	iii
TABLolar LİSTESİ .....	v
EKLER LİSTESİ .....	vii
ÖNSÖZ .....	viii
GİRİŞ .....	1
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>5</b>
1.1. Araştırmanın Amacı .....	5
1.2. Araştırmanın Önemi .....	5
1.3. Problem .....	5
1.3.1. Araştırmanın Alt Problemleri .....	6
1.4. Hipotezler .....	7
1.5. Araştırmanın Sayıltıları .....	9
1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	9
<b>İKİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>10</b>
2.1. Tükenmişlik .....	10
2.1.1. Tükenmişlikle İlgili Görüşler .....	11
2.1.1.1. Maslach ‘ın tükenmişlikle ilgili görüşleri .....	12
2.1.1.2. Freudenberger’ın Tükenmişlik Kuramı .....	14
2.1.1.3. Perlman ve Heartman ‘ın tükenmişlikle ilgili görüşleri .....	15
2.1.1.4. Meier Tükenmişlik Modeli .....	16
2.1.1.6. Cherniss Tükenmişlik Modeli .....	19
2.1.1.7. Gaines ve Jernier’ın Tükenmişlik Modeli .....	19
2.1.1.8. Edelwich ve Brodsky Modeli .....	20
2.1.1.9. Pines’in tükenmişlikle ilgili görüşleri .....	22
2.1.2. Tükenmişliğin Nedenleri .....	22
2.1.3. Tükenmişliğin Belirtileri .....	23
2.1.3.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri .....	23
2.1.3.2. Tükenmişliğin Ruhsal/Duygusal Belirtileri .....	24
2.1.4. Tükenmişliğin sonuçları .....	25

2.1.5 Tükenmişlik Sendromuyla Başa Çıkma Metotları.....	26
2.5.1.Bireysel başa çıkma yöntemleri.....	26
2.5.2.Örgütsel Yöntemler .....	27
2.2. REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK.....	27
2.2.1.Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlığın Türkiye’de Gelişimi .....	28
2.2.2. Rehber Öğretmenlerin Görevleri.....	29
2.2.3 REHBER ÖĞRETMENLERİN YAŞADIKLARI SORUNLAR VE REHBER ÖĞRETMENLERDE TÜKENMİŞLİK	31
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>35</b>
<b>YÖNTEM .....</b>	<b>35</b>
3.1.Araştırmanın Evren ve Örneklemi .....	35
3.2. Veri Toplama Araçları .....	35
3.2.1. Kişisel Bilgi Formu.....	35
3.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği .....	36
3.3. Etik.....	36
3.4. Verilerin Analizi .....	36
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>38</b>
<b>BULGULAR .....</b>	<b>38</b>
<b>SONUÇ VE TARTIŞMA .....</b>	<b>58</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>71</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>.....</b>

## TABLolar LİSTESİ

sayfa

Tablo1: Katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, aylık gelir düzeyi ve hizmet süresi değişkenlerine göre dağılımları .....	38
Tablo2: Katılımcıların görev yaptıkları kademe ve öğrencilerin ailelerinin sosyoekonomik düzeyi değişkenlerine göre dağılımları .....	38
Tablo3: Katılımcıların öğrencileri istismar olgusu izleme ve istismar bildirim yapma sıklıklarına ve istismar olguları ile çalışmaya dair ruhsal etkilenme düzeylerine göre dağılımları .....	39
Tablo4: Katılımcıların görev yaptıkları kurumda yurt dışından göç eden öğrencilerin sayısı, yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verme ve öğrencilere ve ailelerine verilen rehberlik hizmetlerinde dil engeli ile karşılaşma sıklıkları ve yurtdışından göç eden öğrenciler ve ailelerle çalışmaya dair görüşlerine ve üstlerinden takdir görme ve aldıkları meslek içi eğitimlerin yeterliliğine dair görüşlerine göre dağılımları .....	40
Tablo5: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının cinsiyete göre t testi analizi sonuçları.....	42
Tablo6: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının yaşa göre anova testi analizi sonuçları.....	42
Tablo7: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre anova testi analizi sonuçları.....	43
Tablo 8: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının gelir düzeyi değişkenine göre anova testi analizi sonuçları .....	44
Tablo9: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının hizmet süresi değişkenine göre anova testi analizi sonuçları.....	45
Tablo10: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının görev yapılan kademe değişkenine göre anova testi analizi sonuçları.....	46
Tablo11: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının öğrencilerin sosyo ekonomik düzeyleri değişkenine göre anova testi analizi sonuçları	47
Tablo12: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların istismar olgusu izleme sıklığı değişkenine göre anova testi sonuçları .....	48
Tablo13: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların istismar bildirim yapma sıklığı değişkenine göre anova testi sonuçları )	49
Tablo14: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların istismar olguları ile çalışmaya dair ruhsal etkilenme düzeylerine göre anova testi sonuçları .....	49
Tablo15: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların görev yapılan kurumdaki yurtdışından göç eden öğrenci sayısına göre anova testi sonuçları.....	50
Tablo16: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşma değişkenine göre anova testi sonuçları.....	51
Tablo17: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşma değişkenine göre anova testi sonuçları .....	52
Tablo18: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken kültürel engellerle karşılaşma değişkenine göre anova testi sonuçları.....	52

Tablo19: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller karşılama durumuna göre anova testi sonuçları .....	53
Tablo20: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti vermenin güçlüğüne dair algılarına göre anova testi sonuçları .....	54
Tablo21: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların katılımcıların işlerini yaparken üstleri tarafından takdir görüp görmediklerine dair algılarına göre anova testi sonuçları .....	55
Tablo22: Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların alınan meslek içi eğitimlerin yeterliliğine dair görüşlerine göre anova testi sonuçları .....	56



## EKLER LİSTESİ

**EK-A:** Kişisel Bilgi Formu

**EK-B:** Maslach Tükenmişlik Envanteri



## ÖNSÖZ

Tükenmişlik sendromu geniş bir zaman aralığında bireyin iş dolayısıyla bitkin düşmesi, çevresindeki olaylara ve gelişmelere karşı gösterdiği gayretin ve motivasyonunun azalmasıdır. Günümüzün stresli ve oldukça yoğun iş ve yaşam ortamlarında bireyler, tükenmişlik durumu ile daha fazla karşı karşıya kalmaktadır. Bu durumdan en çok etkilenen iş kollarından biri okullarda çalışan rehber öğretmenlerdir.

Bu çalışma, rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyinin demografik değişkenler açısından incelenmesi ve bu konuda yapılacak ileri araştırmalara kaynak olması amacıyla hazırlanmıştır.

Öncelikle bu araştırmamın her aşamasında bana bilgi, tecrübe ve yönlendirmeleriyle destek olan, birlikte çalışmaktan büyük onur duyduğum tez danışmanım Dr.Öğr. Üys. Hatice Güneş'e;

Tüm çalışmamda sabırla beni destekleyen dostum Uzman Psikolojik Danışman Gökhan Vurala;

Bugünlere ulaşmamı sağlayan, eğitim ve öğrenimim için her türlü desteği sağlayan kıymetli anneme, babama ve ablama, hayatım boyunca her koşulda kilometrelerce uzakta da olsa varlığını hep yanımda hissettiren her anımda yanımda olan canım abim Cengiz Demirtaş'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Hasibe DEMİRTAŞ

## GİRİŞ

Günümüz dünyasında insanlar yaşamın her alanında zorluklarla karşı karşıyadır. Bu zorluklar bir yandan bireyin psikolojik uyumunu olumsuz etkilerken bir yandan da onların enerjilerini tüketerek çaresiz ve ümitsiz hissetmelerine sebep olmaktadır. Artan stres, yoğunlaşan rekabet biçimi, sosyo-ekonomik yapıdaki değişimler ve iş ortamlarının yeterince profesyonel olmayan organizasyon yapıları dolayısıyla ortaya çıkan, duygusal ve fiziksel kaynaklarda enerjinin sonlanması olarak tanımlanan tükenmişlik olgusu, çalışma yaşamının odağında önemli bir gündem olarak karşımıza çıkarmaya başlamıştır.<sup>1</sup> Dünya Sağlık Örgütü, 28 Mayıs 2019'ta yayınladığı sağlık raporunda tükenmişliği; başarılı bir şekilde yönetilemeyen ve iş yeri stresinden kaynaklanan bir sendrom durumu olarak tanımlamıştır. Yine bu raporda Tükenmişlik mesleki bir fenomen olarak uluslararası hastalık sınıflandırmasının(ICD-11)11. revizyonuna dahil edilmiştir.<sup>2</sup> Hissedilen yorgunluk hali, işinden soğuma, kendi içine kapanma ve başarısız olduğunu hissetme belirtileriyle karakterize edilen tükenmişlik sendromu, özellikle hizmet sektöründe ve insanlarla birincil ilişkilerin yoğun olduğu meslek gruplarında görülen bir olgu olarak tanımlanmaktadır.<sup>3</sup>

Tükenmişlikle ilgili yaygın kabul gören çalışmalar gerçekleştiren Maslach, tükenmişlik olgusunun ilk boyutunu duygusal tükenmenin oluşturduğunu ifade etmiştir. Tükenmişliğin bu boyutu özellikle yoğun çalışma şartları altında olan kişilerde gözlenmektedir. İşe yönelik geliştirilen, soğuk, ilgisiz ve katı tutumlar kişide empati yeteneğinin kaybolması ve benliğin yitirilmesine sebep olur. Bu aşama tükenmişlik sendromunun ikinci boyutu olan duyarsızlaşmayı oluşturur. Düşük kişisel başarı boyutu tükenmişliğin üçüncü boyutudur ve bireyin kendi başarısını değerlendirmesindeki umutsuzluğunu ifade ettiği basamaktır. Tükenmişliği yaşayan birey, kişisel ve mesleki doyumsuzluk yaşamının yanısıra kendisine ve çevresine ciddi zararlar verir. Birey zamanlaksızlık, tahammülsüzlük ve bıkınlıkla birlikte kendiruhsal yapısında ciddi bozulmalar hisseder.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Salih Bilal Şeker, Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Karşılaştıkları Güçlükler İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak, 2019, s.4.(**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>2</sup>[https://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en/](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/) (Erişim tarihi:09/04/2020)

<sup>3</sup> Christina Maslach and Susan E. Jackson, **Maslach Burnout Inventory**, Consulting Psychologists Press, CA, 1986, vol. p.20

<sup>4</sup> Christina Maslach and Micheal Leiter, **Early Predictors of Job Burnout and Engagement**, J Appl Psychol 2008; vol.93(3), p.500

Bireyin tüm yaşamını etkisi altına alan tükenmişlik çalışma hayatı üzerinde ciddi olumsuz etkiler yaratmaktadır. Maslach ve Zimbardo (1982) tükenmişliğin çalışma hayatı üzerinde temel etkisini, bireyin performansında görülen azalma olarak gözlemlemiştir. Bu azalma hizmet verilen işin niteliğinde meydana gelmektedir. Performansın düşmesiyle içsel motivasyon da azalmakta ve birey engellenmişlik hissetmeye başlamaktadır.<sup>5</sup>Zamanla yetersizlik ve kendine güven problemleri geliştirmeye başlayan birey üstesinden gelemeyeceği bir yorgunluk hissetmekte, işinden soğumakta, kendi içine çekilmekte ve giderek tükenmişlik duygusuna kapılmaktadır.<sup>6</sup>

Tükenmişlik çalışmalarının ilk odak noktası, empati taleplerinin yoğun olduğu ve diğer insanlarla yakın ilişkilikurmayı gerektiren meslek gruplarıdır.<sup>7</sup> Özellikle çaresiz/ sorunlu kişilerin yaşam öyküleriyle özdeşleşmesi beklenen çalışanlarda ve sorunlara çözüm getirilmesi beklenen hizmetlerde daha sık görülmektedir. Tükenmişliğe en yakın hizmet gruplarından biride rehberlik ve psikolojik danışmanlık mesleğidir.<sup>8</sup>

Günümüzde eğitim ve okul hayatı, insanların salt akademik bilgileri öğrendiği bir yer olmakla kalmayıp, hayatın her alanına dair eğitimi kapsamaktadır. Bireylerin gelişimini sağlamanın en etkili yöntemi, akademik bilgilerin yanısıra onları bütüncül bir anlayışla donatmaktangeçmektedir. Rehber öğretmenler okullarda öğrencilerin eğitsel olarak gelişimine vekişiler arası ilişkilerine yol gösteren, onların akademik ve kariyerplanlarının çözümü için ihtiyaç duyulanbilgiye aracılık eden, bireyinkendisini ve mevcut imkanları tanımasında seçenekleryaratan ve bunun sonucunda kişinin kendini gerçekleştirmesinde işlevsel olanen önemli bileşendir<sup>9</sup>. Ülkemizde rehber öğretmenler, Türk eğitim sistemindeki çocukların ve ergenlerin akademik, mesleki ve kişisel gelişimine katkıda bulurken okul yönetimiyle, velilerle ve öğretmenlerle sürekli yoğun bir iletişim halinde bulunmaktadır.<sup>10</sup> Rehber öğretmenler, görevlerini yerine getirirken sınıf rehber öğretmenlerine yol göstermek, ihtiyaç duyulan kaynak,

---

<sup>5</sup>Christina Maslachand Philip Zimbardo, **Burnout – TheCost of Caring**, Prentice-Hall, Inc., EnglewoodCliffs, New Jersey.1982.p.45

<sup>6</sup>MaslachandZimbardo,a.g.e.p.17

<sup>7</sup>Christina Maslachvd., **AnnualReview of Psychology**, 2001, Volume: 52, Issue: 1, 398.

<sup>8</sup>Maslach Christina vd.,**MaslachBurnout Inventory**. ConsultingPsychologistsPress; 1986.,p.501

<sup>9</sup>MullenPatrickvd,**School Counselors’ PerceivedStress, BurnoutandJobSatisfaction**Professional School Counseling,21(1) p.10

<sup>10</sup>ClaraHill, **HelpingSkills** ,AmericanPsychological Association,vol.4th Washington, D.C 2014.p.9



materyal ve ölçme araçlarını sağlamak, gerekli hallerde sınıf rehber öğretmenleri ile program değerlendirmesini yaparak eksiklikleri belirlemekten sorumludur. Rehber öğretmenin, okul yöneticileri, öğretmenler, veliler ve okul çevresindeki ilgili tüm unsurlarla işbirliğinde olması oldukça önemlidir. Dolayısıyla mesleklerinin yapısı gereği çevresiyle sürekli yoğun ilişkiler içinde olan rehber öğretmenlerin tükenmişlik yaşama ihtimalleri oldukça fazladır. Tükenmişlik rehber öğretmenlerde önemli ve göz ardı edilemeyecek bir durumdur. Zira tükenmişlik sadece bireyin kendisini etkilemekle kalmayıp yöneticilerin, öğrencilerin ve velilerin ve tüm toplumun üzerinde olumsuz etkilere sahiptir.<sup>11</sup>

Çalışma şartları, işyerindeki stres, rol belirsizliği, kurum yapısındaki aksaklıklar, hedeflenen ödülleri elde edilememesi gibi faktörler bireyleri olumsuz etkilemeye başladığında tükenmenin ortaya çıkması olasıdır. İş yaşamımızın hayatımızın diğer alanlarını olumsuz bir şekilde etkilemesi nedeniyle tükenme, son yıllarda araştırmalara daha çok konu olmaktadır. Mesleklerini yerine getirirken karşılaştıkları zorluklar, rehber öğretmenleri tükenmişlik riski taşıyan gruba dâhil etmektedir.<sup>12</sup>

Rehberlik ve psikolojik danışmanlık, okullarda yeni gelişen ve rol karmaşasının yaşandığı bir meslektir. Meslek tanımının net olmayışının yanı sıra fiziksel yetersizlikler, rehberlik servislerine gereken önemin verilmemesi, rehber öğretmen başına düşen öğrenci sayısının fazlalığı, büro ve idare işlerinin rehber öğretmen tarafından yapılması, karşılaşılan diğer güçlüklerdir. Bu güçlükler rehber öğretmenin meslek algısını negatif yönde etkilemekte ve rehber öğretmen gittikçe daha minimal düzeyde etkinliklere yönelmektedir.<sup>13</sup> Rehber öğretmenle iş birliği yapılmaması ve sorumluluk alınmaması, etkinliklerin uygulanmaması, bireyselleştirilmiş eğitim programı hazırlamada gönüllü olunmaması ve rehberliğe ilişkin olumsuz bakış açısı rehber öğretmenlerin işini daha da zorlaştıran etkenlerdir. Tüm bu sorunlar rehber öğretmenin verdiği hizmetin etkisini ve yeterliliğini sorgulamasına ve giderek okulda etkisiz eleman gibi hissetmesine neden olmaktadır.<sup>14</sup> Tüm bunlar göz önünde

---

<sup>11</sup>Gerta Bardhoshivd. "Understanding the Impact of School Factors on School Counselor Burnout: A Mixed-Methods Study" *The Professional Counselor Volume*, 2014, vol. 4, Issue 5, p.426

<sup>12</sup>Ebru Yıldız, "Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma" *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, sayı, 33 2020/2s.10

<sup>13</sup>Muhammet Öztürk, "Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlere ve Faktörlere Göre İncelenmesi." *FSM İlimi Araştırmalar İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 12, 2018, 171-222..s.173

<sup>14</sup>İzzet Parmaksız ve Ayşe Gök "Okul Psikolojik Danışmanlarının Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Hizmetlerinin Yürütülmesinde Karşılaştıkları Güçlükler" *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 47, 2019, s.266.

bulundurduğunda rehber öğretmenlerin tükenmişlik yaşamaları beklenir bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, aylık gelir düzeyi, hizmet süresi, görev yaptıkları kademe türü, öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeyi, istismar olgusu izleme ve bununla ilgili bildirim yapma sıklığı, hizmet verilen okulda öğrenim gören yurtdışı göçmen öğrenci sayısı, yurt dışından göç eden öğrencilere ve ailelerine rehberlik hizmeti verirken karşılaşılan dil ve kültürel engeller, alınan meslek içi eğitimler ve üstlerinden takdir görme değişkenleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

### 1.2. Araştırmanın Önemi

Tükenmişlik kavramının ortaya çıkardığı problemleri belirlemek ve bu problemlere çözüm bulmak önem arz etmektedir. Rehber öğretmenler insanlar ile iletişim halinde olan ve onlara zihinsel olarak hizmet eden bir meslek grubunu oluşturmaktadırlar. Rehber öğretmenin mesleki tükenmişlik yaşamasının, rehber öğretmenlerin bireysel işlevselliği ve sağlığı, öğrenciye sunulan hizmetler ve eğitim hayatı üzerinde ciddi olumsuz etkileri vardır. Alanyazında yapılan çalışmalar incelendiğinde, günümüzde tükenmişliğin birçok meslek dalında olduğu gibi rehber öğretmenlik mesleğinde de yaygın görülen bir durum haline geldiği görülmektedir.<sup>15</sup>Bu araştırmanın rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve ilişkili etmenleri ortaya koyması ve tükenmişlikle ilgili önleyici tedbirler alınması açısından ilgililerin başvurabileceği bir kaynak teşkil etmesi umulmaktadır.

Literatür incelendiğinde öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilgili birçok çalışma olsa da özellikle rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini inceleyen çalışma sayısının yetersiz olduğu görülmüştür. Bu nedenle araştırmamızın bu alanda yapılacak araştırmalara kaynak oluşturması amaçlanmaktadır.

### 1.3. Problem

Bu tezin problemi, rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile yaş, cinsiyet, medeni durum, aylık gelir düzeyi, hizmet süresi, görev yaptıkları kademe türü, öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeyi, istismar olgusu izleme ve bununla ilgili bildirim yapma sıklıkları, hizmet verilen okulda öğrenim gören yurtdışı göçmen öğrenci sayısı,

---

<sup>15</sup>Çelik, a.g.e., s.5.

yurt dışından göç eden öğrencilere ve ailelerine rehberlik hizmeti verirken karşılaşılan dil ve kültürel engeller, alınan meslek içi eğitimler ve üstlerinden takdir görme değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığıdır.

### **1.3.1.Araştırmanın Alt Problemleri**

1. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

2. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

3. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

4. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile aylık gelir düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

5. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile hizmet süreleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

6. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile çalıştıkları okulların kademe türü değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

7. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile öğrencilerin sosyo ekonomik düzey değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

8. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile çalıştığı kurumda istismar olgusu izleme ve istismar bildirimini yapma sıklığı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

9. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile hizmet verdiği okulda öğrenim gören yurtdışından göç eden öğrencilerin sayısı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

10. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik ederken karşılaşılan dil engeli değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

11.İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine yönelik rehberlik çalışmalarında karşılaşılan dil engeli değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

12.İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik ederken karşılaşılan kültürel engel değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

13.İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine yönelik rehberlik çalışmalarında karşılaşılan kültürel engel değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

14.İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile aldıkları meslek içi eğitimlerin yeterliliğine dair algıları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

15.İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile üstlerinden takdir görme değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

#### **1.4.Hipotezler**

1. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri yaş değişkenine göre farklılaşmaktadır.

2. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

4. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri aylık gelirlerine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

5. . İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri hizmet sürelerine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

6. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri çalıştıkları okulların kademe türüne göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

7. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri öğrencilerin sosyo ekonomik düzeylerine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

8. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri çalıştığı kurumda istismar olgusu izleme sıklığı değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

9. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri göç eden öğrencilerin sayısı değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

10. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri yurt dışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken karşılaşılan dil engeli değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

11. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri yurt dışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken karşılaşılan dil engeli değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

12. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri yurt dışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken karşılaşılan kültürel engel değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

13. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri yurt dışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken karşılaşılan kültürel engel değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

14. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri aldığı mesleki içi eğitimlerin yeterliliğine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

15. İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile üstlerinden takdir görme değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

### **1.5. Araştırmanın Sayılıları**

1. Araştırmanın örneklem grubunun evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.

2. Araştırmada kullanılan Kişisel Bilgi Formu'nun katılımcıların demografik özelliklerini ve çalışma koşullarına dair özellikleri, Maslach Tükenmişlik Anketi'nin ise katılımcıların tükenmişlik düzeylerini doğru olarak ölçtüğü varsayılmaktadır.

3. Araştırmada kullanılan Kişisel Bilgi Formu ve Maslach Tükenmişlik Anketi'nin doğru ve ayırt edici bir değerlendirme sağladığı varsayılmaktadır.

4. Araştırmaya katılan rehber öğretmenlerin Kişisel Bilgi Formu ve Maslach Tükenmişlik Anketi'nde yer alan soruları içtenlikle ve gerçek durumlarını yansıtacak şekilde cevapladıkları varsayılmaktadır.

### **1.6. Araştırmanın Sınırlılıkları**

1. Bu araştırmanın örneklemini İstanbul ili, Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt ilçelerinde görev yapan ve araştırmamıza katılmaya gönüllü olan rehber öğretmenlerle sınırlıdır.

2. Araştırmada ölçülmek istenen nitelikler Kişisel Bilgi Formu ve Maslach Tükenmişlik Anketi'nin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik sendromu Türkçe sözlükte çabalamaya karşı duyulan isteksizlik, gücünü yitirmiş olma ve ruhsal bitkinlik olarak ifade edilmektedir.<sup>16</sup> Yabancı dillerden Türkçeye geçen burn-out sendromu, Türkçe deyiimiyle ateşin sönmesi, içsel enerji ve motivasyonun tükenip sona ermesi şeklinde tanımlanmaktadır.<sup>17</sup>

Tükenmişlik olgusu, problemlili iş çevresiyle ilintili çağdaş bir sorun olmakla birlikte, fiziksel belirtilerle kendisini gösteren mesleki stres kavramı iki buçuk yüzyıldan beri literatürde yer almaktadır.<sup>18</sup>

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1961 yılında Greene adlı yazar tarafından "A Burnt- Out Case" isimli romanda, bir mimarınışinde düş kırıklığı yaşamasiyla, ruhsal buhranları sonucuişini bırakarak Afrika ormanlarında yaşamaya başlamasını konu alan bir tükenmişlik olgusu olarak ele alınmıştır. Burada anlatılan duruma göre tükenmişlik, meslekte yaşanan bıkkınlık ve işe bağlılığın azalması sonucu, bireyin motivasyonunun ve heyecanının son bulması olarak tanımlanmıştır.<sup>19</sup>

Tükenmişlik sendromu kavramını ilk kez New Yorklu bir psikanalist olan Herbert Freudenberger (1974), St Mark's Serbest Kliniğinde gönüllü olarak çalışanlardan elde ettiği gözlemlere dayanarak "personel tükenmişliği" isimli makalesinde literatüre sunmuş ve duygusal ve ruhsal yönden bitkinlik,içsel motivasyonda azalma olarak tanımlamıştır.<sup>20</sup> Daha sonra 1976 yılında Maslach ve arkadaşları bu olguyu açıklamak ve ölçmek amacı ile birtakım çalışmalar yapmışlar ve tükenmişlik sendromunu insanlara yoğun olarak hizmet veren işlerde çalışanlarda

<sup>16</sup>[www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr).(Erişim 09/04/2020)

<sup>17</sup> Ebru Yıldız,"Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma" **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**,sayı,33 2020/2s.38

<sup>18</sup>Michelle Hill, ExaminingBurnout in CommunityMentalHealthCliniciansFrom a JobDemands-Resource Perspective, Walden University,2020,p.25. (**DoctoralStudies**)

<sup>19</sup>Christina Maslach vd., "JobBurnout", **AnnualReview Psychology**,2001,52:397-422,s.398, Netherlands, 2001, p . 398.

<sup>20</sup>Herbert J. Freudenberger, **StaffBurn-Out**,Journal of SocialIssues, 1974, vol.: 90(1) 159-165, p. 160



negatif benlik kavramının gelişmesi, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygularının azalmasıyla ortaya çıkan bir durum<sup>21</sup> şeklinde tanımlamışlardır.<sup>22</sup>

Tükenmişlik, olumsuz benlik algısı, olumsuz iş tutumları ve hizmet verilen kişilere karşı yetersiz hissetmekten kaynaklanan fiziksel ve duygusal tükenmeden oluşan bir sendromdur. Tükenmişlik çalışmalarının öncelikli odağı, insana yönelik hizmetler ve eğitim sektörü gibi empati taleplerinin yüksek olduğu ve yüz yüze ilişki kurulan alanlarla ilişkili mesleklerdir.<sup>23 24</sup>

Tükenmişlik bireyin toplumsal yaşama uyum sağlama girişiminin ve yaşamına anlam kazandırma çabaları ile ilişkili olarak meydana gelmektedir.<sup>25</sup> Bir başka ifadeyle tükenmişlik bireyin kendi bireysel varoluşuyla yakından ilişkilidir. Yapılan araştırmalar, insanların büyük bir bölümünün kişiliklerinin ve varoluşlarını işleri ile tanımladıklarını göstermektedir. Bu da çalıştıkları işlerinden bütün hayatlarına yönelik bir anlam çıkartmaya çalışan kişilerin işlerine neden yüksek bir tutkuyla bağlı olduklarını göstermektedir. Kendi varoluşlarını icra ettiği mesleğe dayandıran kişiler, yaptığı değerlendirmeler sonucunda çalışma yaşamlarında başarılı olamadıklarını, işlerinin önemsiz olduğunu, çevreleri için herhangi bir yarar sağlamadıklarını düşündüklerinde anlamsızlık, boşluk ve tükenme hissetmektedirler.<sup>26</sup>

### 2.1.1. Tükenmişlikle İlgili Görüşler

Tükenmişlikle ilgili literatüre bakıldığında konu ile ilgili olarak pek çok araştırmacının farklı modeller geliştirdiği görülmektedir. Çalışmada bu modellerden Maslach Tükenmişlik Modeli, Freudenberger Tükenmişlik Modeli, Cherniss Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli, Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli, Meier Tükenmişlik

<sup>21</sup> Aslı Becet, Öğretmenlerde Tükenmişlik Sendromu Ve Sigara İçme Arzusu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2019, s.5 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>22</sup> Maslach Christina vd., Burnout Inventory. *Consulting psychologists press*; 1986, s.193

<sup>23</sup> Maslach Christina vd., a.g.e., p.500

<sup>24</sup> Bülent Koçyiğit, Özel ve Devlet Hastanesinde Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromu ve Algılanan Stres Düzeyi Arasındaki İlişki, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2019, s.6 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>25</sup> Serkan Belgi, Lisede Çalışan Rehber Öğretmenlerin Mesleki Yeterlilik Algıları ve Mesleki Tükenmişliklerinin incelenmesi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2016, s.21.. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>26</sup> Yusuf Kırmızıgül, Tıp Fakültesinde Çalışan Tıp Doktorları Ve Tıp Öğrencilerinde Tükenmişlik Sendromu Ve İlişkili Faktörler, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, 2018, s.3. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

Modeli, Perلمان ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli üzerinde durulacaktır.

### 2.1.1.1. Maslach 'ın tükenmişlikle ilgili görüşleri

Literatürde 'tükenmişlik' kavramı için en yaygın kabul gören tanım, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni geliştiren Christina Maslach tarafından yapılan tanımdır. Buna göre tükenmişlik, insanlarla yüz yüze yoğun ilişkiler kuran çalışanlarda meydana gelen, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma boyutlarını içinde barındıran üç bileşenli bir olgudur.<sup>27</sup> Yoğun ve tempolu çalışma nedeniyle ruhsal kaynaklarını tüketen insanlarda duygusal yorulma yaşanır. Kaldırabileceklerinden fazla iş yüküyle baş etmeye çalışan bireyler hizmet verdikleri insanlardan kendilerini izole etmeye başlar ve duyarsızlaşma yaşarlar. Bu mesafeli tutumları sonucunda çalıştıkları işe ve çevrelerine olan katkılarının azaldığını düşünürler. Bunun sonucunda da yaptıkları işte yetersizlik ve çevreleriyle olan ilişkilerinde başarısızlık duygusu geliştirirler ve kişisel başarılarında da azalma olur.<sup>28</sup>

Maslach'ın tükenmişlik modelindeki duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık boyutları kavramsal olarak birbirinden farklı ancak birbiri ile bağlantılıdır.

**Duygusal tükenme:** Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk aşamasıdır. Tükenmişliğin bireysel stres boyutu olarak tanımlanan bu aşama bireylerin kendilerini fiziksel, ruhsal ve psikolojik olarak yorgun ve aşırı yıpranmış hissetmeleri ile tanımlanmaktadır. Tükenmişliğin bu boyutu daha çok insanlarla birebir ilişkinin yoğun olduğu mesleklerinde meydana gelmektedir. Günlük hayat ile çalışma yaşamına karşı enerji eksikliği ve isteksizlik hisseden birey kendini aşırı yorgun ve bitkin olarak değerlendirme eğilimindedir. Çalışma motivasyonu azalarak tükenmeye başlayan birey, diğer insanların beklentilerini karşılayamadığını ve başkalarına daha fazla hizmet veremeyeceğini düşünür.<sup>29</sup> Böylece kişisine ve çevresine faydalı olamadığını ve hiçbir işe yaramadığını düşünmeye başlar. Bu evre, yorgunluk hissi, fiziksel

---

<sup>27</sup>Maslach vd., a.g.e., p.530

<sup>28</sup>İsmail Gürses, Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler açısından İncelenmesi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sakarya, 2006, s.10. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>29</sup>Aliye Mandiracioglu and Olcay Cam, "Violence Exposure and Burn-out Among Turkish Nursing Home Staff", *Occupational Medicine*, 2006; 56:501-503

rahatsızlıklar, huzursuzluk, kaza riski, depresyon, kontrolsüz ilaç ve alkol alımı gibi belirtilerin en yaygın görüldüğü basamağı oluşturmaktadır.<sup>30</sup>

**Duyarsızlaşma:** Bu boyuttaki kişi hizmet verdiği insanlara karşı duygudan yoksun tutum ve davranışlarda bulunmaktadır. Diğer insanlara karşı soğuk ve mesafelidir. Duygusal tükenme yaşayan birey, kendisini diğer insanların problemlerini çözmedeyetersiz hisseder ve duyarsızlaşma boyutuna ilk adımı atmış olur.<sup>31</sup>

Duyarsızlaşma evresinde psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı nedeniyle başkalarına karşı tutum ve davranışlarda negatif bir değişim olduğu göze çarpmaktadır. Bu olumsuz yöndeki değişim yapılan iş ve hizmet verilen kişilere yöneliktir. Bu değişimlerin yanı sıra işe karşı hissedilen isteğin ve motivasyonun kaybolmasıyla işten kaçma davranışları gerçekleşmeye başlar. Birey ruhsal olarak omuzlarında bir yük taşıdığını hisseder. Üzerindeki bu duygusal yükü hafifletme gereksinimiyle çözüm yolları aramaya başlar ve kişiler arası ilişkileri ve işin yapılabilmesi için gerekli olan enerjisi en alt düzeye iner. İnsanları zihninde sınıflandırarak, çevresindeki kişilere karşı otomatik tepkilerde bulunur. Bunun neticesinde katı kural ve prensiplere sahip duygusuz ve soğuk görünümlü bir çalışana dönüşür. Birey çevresindekilerle arasına bir nevi duygusal duvar örer ve diğer insanları bir nesne gibi görmeye başlar. Ancak birey yaptığı iş gereği insanlarla yüz yüze yoğun ilişkide içindedir. Bu noktada çevresiyle araya mesafe koyma konusunda engellenir. Bu iki durum arasında bir denge kuramayan insan bu iki zıt davranış ve tutumdan birisine yönelir ve diğerleriyle arasında mesafe koymayı tercih eder. Diğerlerine karşı aşağılayıcı ve küçümseyici tavırlar sergiler. Bu, soğuk, duygudan yoksun, katı, yapı tükenmişlik sendromunun ikinci basamağı olan duyarsızlaşmayı oluşturur. Duyarsızlaşma yaşayan kişi, bütün hayatının başkaları tarafından gasp edildiğini düşünerek, insanları hayatından uzaklaştırıp yalnız kalma girişimlerinde bulunur. Diğer insanların isteklerini görmezden gelir veya gerekli yardımı sağlamada başarısız hisseder.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Elif Erdoğan Cenik, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Tıpta Uzmanlık Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeyi Ve Etkileyen Faktörler, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun, 2017s.7. **(Tıpta Uzmanlık Tezi)**

<sup>31</sup> Hülya Kemeröz Karakaya Psikiyatri Kliniğinde Çalışan Hemşirelerde İş doyumunu, Tükenmişlik Düzeyi ve İlişkili Değişkenlerin İncelenmesi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2017, s.18. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

<sup>32</sup> Sallih Dursun, Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordalayıcı İlişkilerin İncelenmesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon, 2000, s.23. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.

**Düşük kişisel başarı hissi:** Maslach tükenmişlik modeli'nde bulunan üçüncü boyut düşük kişisel başarı hissidir. Başkalarına ilişkin olumsuz yargılarından dolayı kendisini suçlayan birey, çevresi tarafından sevilmediği, hizmette bulunduğu kişilerle ilgilenmede yetersiz kaldığı ve işinde başarılı olmadığı düşüncesine kapılarak zihninde kendisiyle ilgili yetersiz ve başarısız bir imge oluşturmaya başlamıştır. Kişi çabalarının olumlu sonuçlar üretmede sürekli başarısız kaldığı kanaatine varır, artık problemlerle baş etmenin mümkün olmadığını, yaşamın hiçbir alanında etkisinin kalmadığını düşünür.<sup>33</sup> Birey kendisini mutsuz ve işlerinde doyumsuz hisseder.<sup>34</sup>

### 2.1.1.2. Freudenberger'in Tükenmişlik Kuramı

Freudenberger'in tükenmişlik modeli ücretsiz kliniklerdeki hastalarla yapılan gözlemler temel alınarak ortaya atılmıştır. Buna göre tükenmişlik bireyin enerjisinin, gücünün ve kaynaklarının yörüngesindeki yoğun isteklere maruz kalması ve bu istekler neticesinde ortaya çıkan ruhsal ve fiziksel bunalım şeklinde ifade edilmiştir.<sup>35</sup> Bu modele göre bitkinlik ve yorgunluk hissi, baş ağrıları, mide ve bağırsak rahatsızlıkları, nefes almada zorluk gibi bedensel yakınmaları yaygın görülen belirtilerdir. Bunun yanında çabuk öfkelenme, ani kızgınlık, engellendiği duygusuna kapılmasıklıkla görülmektedir. Paranoya, güven duygusunda zedelenme ve değişime karşı tahammülsüzlük tükenmişliğin ilerleyen aşamalarında görülen önemli davranışsal sorunlar olarak nitelendirilmektedir.<sup>36</sup>

Freudenberger için tükenmişlik her bireyde farklı belirtilerle ve şiddette ortaya çıkabilmektedir. Özellikle tükenmişlik yaşayan kişilerde işlerinde geçirdikleri bir yılın sonunda olumsuz hislere ve bitkinliğe sık rastlandığı ifade edilmektedir.<sup>37</sup> Çalışan kişi kontrol edemediği öfke krizleri, karamsar düşünceler, bezginlik hali gibi belirtiler gösterir ve sahip olduğu bu olumsuz hisleri gizlemekte zorlanır. Zamanla bu davranışlarını bastırmaya ihtiyaç duymamaya başlar.<sup>38</sup>

<sup>33</sup>Cihat Vızlı, Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerle Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2005, s.25. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

<sup>34</sup>Fatma Yıldırım, Banka Çalışanlarında İş doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1995, s.9. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**

<sup>35</sup>Maslach vd., a.g.e., s.410

<sup>36</sup>Gürses, a.g.e., s.25.

<sup>37</sup>Osman Şamil Kaya, Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2010. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**

<sup>38</sup>Gözde Köse, Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2014, s.8. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

### 2.1.1.3. Perlman ve Heartman 'ın tükenmişlikle ilgili görüşleri

Perlman ve Heatman kendilerinden önce literatürde geçen tüm tükenmişlik tanımlarını analiz edip yeni bir sentez yaparak tükenmişlik tanımı yapmayı amaçlamışlardır. Bu model tükenmişlik kavramını "kişinin icra ettiği mesleği nedeniyle hissedilen duygusal strese karşı geliştirilen üç farklı öğeyi içinde barındıran bir reaksiyon" olarak tanımlamıştır.<sup>39</sup> Perlman ve Heartman'ın modeli bireyin kişilik ve karakter özelliklerinin, sosyal yaşamın tükenmişliğin ortaya çıkmasında önemli bir rol oynadığını öne sürmektedir. Bu model tükenmişliğin üç boyutunu stresin üç temel belirtisi olarak ele almaktadır. Bu boyutlar:

- a) Fizyolojik belirtileri temel alan boyut (fiziksel tükenmişlik),
- b) Duyarsızlaşma boyutu (duygusal tükenmişlik),
- c) Davranışsal belirtileri temel alan boyut (düşük iş beklentisi)

Bu modele göre tükenmişlik dört temel aşamadan oluşmaktadır:

I. Durumun strese götürme derecesi: Algılanan stres derecesi birey ile örgüt gereksinimleri arasındaki uyumun derecesine bağlıdır. Yani bireyin kapasitesi, hedefleri, bireyin yeteneği, yaptığı işle arasındaki uyum/uyumsuzluk derecesi stresin derecesini belirleyen temel etkidir.

II. Algılanan stres düzeyi: İş yaşamında strese neden olabilecek birçok faktör söz konusudur. Fakat bunlar bütünüyle kişinin bu stresi hissetmesine yol açmaz. Burada işle ilgili değişkenlerin, kişinin geçmiş yaşamı ve tecrübelerinin bu stresi algılama düzeyinde etkin olduğu ifade edilmektedir.

III. Strese verilen tepki: Bu aşamada strese fiziksel, bilişsel ve davranışsal olarak tepki ortaya çıkmaktadır. Verilen tepki ise kişisel ve kurumsal değişkenlerce belirlenmektedir.

IV. Strese verilen tepkinin sonucu: Bu aşama kronikleşen ve giderek artan stres etkisiyle ortaya çıkmaktadır. Tükenmişliğin sonunda iş kaybı veya işten ayrılma sıklıkla görülür. Bedensel yakınmalar ve sağlık problemlerinin en çok görüldüğü aşamadır.<sup>40</sup>

<sup>39</sup> Baron Perlman and Alan Hartman., **Burnout: Summary and Future Research**, Human Relations, C. 34, S.4, 1982, s.297

<sup>40</sup> Haydar Karahan, Acil Servis Alt Birimlerinde Çalışan Sağlık Personellerinde Tükenmişlik Sendromu Görülme Sıklığı Ve Demografik Özellikleri, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Acil tıp Anabilim Dalı, İzmir, 2019, s.16. (Tıpta Uzmanlık Tezi).

#### 2.1.1.4. MeierTükenmişlik Modeli

ScottMeier'in tükenmişlik modeli, sosyal öğrenme kuramı ve öz yarar teorisi üzerindeki çalışmalarıyla öne çıkan Kanadalıpsikolog Bandura'nın“Öz yeterlilik/Kendini yeterli bulma” modeli temel alınarak oluşturulmuştur.<sup>41</sup> Öz yeterlilik veya kendini yeterli bulma olarak ifade edilen bu modelin, bireyin, istenen sonuçları doğuracak davranışları yapmasındaki yeterliliğini ve kapasitesini temel aldığı söylenebilir. Algılanan öz yeterlilik, bireyin yeteneklerinin ,gücünün ve potansiyelinin farkında olması, bireyi zihinsel ve güdüsel/motivasyonelbakımdan harekete geçirir.<sup>42</sup>

Bu modelde bilişsel organizasyon, yeni davranış biçimlerinin akılda tutulmasında ve öğrenilmesinde odak noktayı oluşturmaktadır. Tükenmişlik çalışma hayatında dört adımdan oluşmaktadır.<sup>43</sup>

**Pekiştirme beklentileri:** Bireyçalışma hayatındagizil ya da açık olarak ödül arzusu içindedir. Hedeflediği ödüle ulaşamayacağını anlayan birey bu noktada işine duyduğu ilginisini kaybetmeye ve tükenmişlik yaşamaya başlar.<sup>44</sup>

**Sonuç beklentileri:** Meier,sonuç beklentilerini belirli sonuçları ortaya çıkarmaya yönelik davranış kalıplarında gözlemlenen kalıcı değişmelerin bir dışavurumu olarak açıklamıştır. Sonuç beklentisi, hangi davranış kalıbının istenilen sonuçları kazanmada kullanılması gerektiğini ifade etmektedir. Birey bu davranış kalıplarını sergileyemediği zaman, kişinin işten memnuniyetsizlik hissetmesine yol açmakta ve bu durum da ilerleyen zamanlarda içinde tükenmişliğinortaya çıkmasına sebep olmaktadır.<sup>45</sup>

**Yeterli olma beklentileri.** Yeterlik beklentisi, bireyin hedeflenen sonuçları yerine getirmedekipotansiyeye sahip olup bunları davranışa dökebilme kapasitesidir. Bireyler, yapmayı istedikleri bir şeyi yapabilecek derecede bireysel yeterliliği bulunmadığına inanırlarsa tükenmişlik hissedebilirler.<sup>46</sup>

<sup>41</sup>ScottMeier, “TheConstructValidity of Burnout”, *Journal of OccupationalPsychology*, 57, 1984, p.218

<sup>42</sup> Yeliz Tosun, Hekimlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi İle İş Doyumu Arasındaki İlişki ,Sağlık Bilimleri Üniversitesi,Ankara,2019,s.11.(**Tıpta Uzmanlık Tezi**).

<sup>43</sup>Cihat Vızlı, Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerle Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2005,s.22. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>44</sup>Sürgevil,a.g.e.,s.34.

<sup>45</sup> Olga Sürgevil Dalkılıç, **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**, Nobel Yayınları,Ankara ,2014.s.34

<sup>46</sup> Görgülü,a.g.e.,s.22

**Bağlamsal işleme süreci.** Bu süreç insanın ödül ve ceza beklentilerini öğrenme biçimi, bu öğrenmeyi nasıl sürdürdüğü ve değiştirdiğiyle ilişkilidir. Bağlamsal işleme, bilgi işleme süreçlerine işaret etmektedir. Bilgi işleme sürecinde güçlük yaşayan birey de tükenmişliğe daha yatkın bir hale gelmektedir .<sup>47</sup>

### 2.1.1.5. Suran ve Sheridan'ın tükenmişlik modeli

Suran ve Sheridan'ın 1985'te literatürde öne sürdüğü tükenmişlik modeli, Amerikalı Psikolog Erik Erikson'un (1950-1959) kişilik gelişimi teorisi temel alarak oluşturulmuştur.<sup>48</sup> Bu modelde tükenme aşama aşama ele alınmış ve her bir aşama tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkili olan yaşam biçimlerini içeren dört evreden oluştuğu ileri sürülmüştür.<sup>50</sup>

Rol belirginliği - Rol karmaşası aşaması

Yeterlilik -Yetersizlik aşaması

Verimlilik - Durgunluk aşaması

Yeniden oluşturma - Hayal kırıklığı aşaması

#### I. Rol belirginliği-rol karmaşası aşaması (identityversus role confusion):

Bu evrede bireyin kişiliği ve kimlik özellikleri temel alınmıştır. Mesleğin seçilmesindeki kişilik özellikleri, kişinin yetenekleri ve işin gerekleri önemlidir. Çatışma, yapılanışta, görevlerin ve sorumlulukların tam olarak tanımlanmaması ve kişinin yeteneğiyle işi arasındaki uyumun sağlanamamasından kaynaklanmaktadır .<sup>51</sup>

#### II.Yeterlilik-yetersizlik aşaması (competenceversus inadequacy):

---

<sup>47</sup>Hilal Teltik, Okul öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Yeterlilik Algılarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleriyle İlişkisinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009, s.30 (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

<sup>48</sup>Mehmet Başören, Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin incelenmesi, Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak, 2005, s.29. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

<sup>49</sup>Bernard Suranand Edward Sheridan, "Management of Burnout: Psychologists in Professional Life Span Perspectives" *Professional Psychology Research and Practice*, XVI, 6: 741-752, p.743

<sup>50</sup>Karakaya, a.g.e., s.42

<sup>51</sup> Bernard Suranand Edward Sheridan, "Management of Burnout, Psychologists in Professional Life Span Perspectives," *Professional Psychology Research and Practice*, XVI, 6: 741-752, p.744

Bu evre 20 li yaşları kapsar. Kişiliğin gelişimine paralel olarak birey hayatı ve işi üzerinde belirleyici rol oynamaya başlamaktadır. Bu aşama mesleğinde uzmanlaşmaya başlayan kişinin üretici bir pozisyona geçtiği basamaktır. Birey yeteneklerini ve deneyimlerini işte üretken olma ve yaratıcı bir yaşam şekli geliştirme üzerine kullanmaktadır.<sup>52</sup> Bununla birlikte kişi kendini diğer deneyimli çalışanlarla kıyaslama eğilimindedir. Bu kıyaslama kişinin mesleki yeterliliğini ve gücünü sorgulamasıyla sonuçlanır. Kişi bu sorgulama ve değerlendirme neticesinde olumsuz bir çıkarım elde ederse yetersizlik duygusuna kapılarak başarısız hissedebilir.<sup>53</sup>

### **III. Verimlilik-durgunluk aşaması (productivity versus stagnation):**

Bu süreç 30'lu yaşlar ile 30'lu yaşların sonlarına kadar olan süreyi kapsayan bir süreçtir. Birey, bu süreçte üretime odaklanırken, geleceğini garanti altına alıp, yeteneklerini geliştirme isteği ağır basar. Kariyer düzenleme sürecine giren birey bunun yanında meslekte profesyonelleşmenin bir sonucu olarak sosyal ilgilerine daha çok zaman ayırmaya istek duyabilir. Ekonomik bir probleminin olmayışı onu sosyal arayışlara sürükleyebilir. Kişinin asıl hedefi, deneyimlerini ve var olan potansiyelini kullanarak kendini kanıtlamaktır. Kişi sosyal arayışları nedeniyle işindeki sorumlulukları yerine getiremez hale geldiğinde sorun yaşamaya başlar.<sup>54</sup>

### **IV. Yeniden oluşturma-hayal kırıklığı aşaması (rededication versus disillusionment):**

Bu evre bireyin yaptığı seçimleri sorguladığı bir dönemdir ve orta ve ileri otuzlu yaşlardan, orta ve ileri kırklı yaşlara kadar geçen zaman dilimini kapsar. Bu dönemde bireyler kazandıkları mesleki tecrübelerini yeniden dizayn etme çabasına girerler. Edindiği tecrübeleri mesleğinde kullanmakla sınırlı kalmayan birey aynı zamanda bunları sosyal çevresinde de etkin olarak kullanmaya başlamaktadır. Kişi bunları yaparken monoton hayatından da uzaklaşmaya çalışır. Tekdüze bir yaşam herhangi bir yeniliğin ya da değişikliğin habercisi olmadığına kişi gergin hisseder, stresli ve

<sup>52</sup> Bernard Suranand Edward Sheridan, "Management of Burnout, Psychologists in Professional Life Span Perspectives," *Professional Psychology Research and Practice*, XVI, 6: 741-752, p.745.

<sup>53</sup> Serkan Akten, Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2007s.30. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

<sup>54</sup> Cengiz Çeri, Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas, 2017, s.15. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**



yorgundur. Bu aşamada incinme, hayal kırıklığı ve ölümle ilgili düşüncelerin de yoğun olarak gözlemlendiği bilinmektedir.<sup>55</sup>

#### **2.1.1.6. ChernissTükenmişlik Modeli**

Bu model tükenmişliği, varolan kaynaklar ile talepler arasındaki uyumsuzluk durumlarının bir tepkiyle başlayan, bireyin bu uyumsuzlukla başa çıkma davranışlarını kapsayan ve çalışanın işle bağının kopmasıyla sona eren bir süreç olarak ifade etmiştir.<sup>56</sup>Tükenmişliğin başarısız başa çıkma stratejilerinin bir sonucu olarak meydana geldiği öne sürülmüştür.<sup>57</sup>Cherniss öne sürdüğü bu modelde yoğun ve tempolu çalışma, kişilerle yoğun ve yüz yüze ilişki, olumsuz iş koşulları, yardım ve danışmalık eksikliği gibi işle ilgili değişkenlerin ve bireyin karakter özelliği, aile içi ilişkileri, kariyer hedefleri gibi karakter ile ilgili değişkenlerin strese sebebiyet vererek tükenmişliğimeydana çıkardığını belirtmektedir.<sup>58 59</sup>

Model, tükenmişlik yaşanmasıyla sergilenen tepkileri ve tükenmişlikle nasıl başa çıkılacağına açıklamaktadır. Bu modele göre, beklentilerin varolan kaynakları aşması nedeniyle stres altında kalan birey ilk tepki biçimi olarak; strese sebep olan durumu ortadan kaldırmaya yönelir. Bu konuda başarılı olamazsa spor yapma, meditasyon, sosyal uğraş gibi bir takım stresle başa çıkma yöntemlerine başvurur. Eğer bu yöntemler de stresini azaltmada etkili olmazsa, birey mevcut streslerden kurtulmak için işle olan bağlantısını kesmeye yönelir.<sup>60</sup>

#### **2.1.1.7. Gaines ve Jernier'in Tükenmişlik Modeli**

Bu modelde tükenmişlik, yapılan işte yüzyüze kurulan yoğun ilişki ve sorunlu bireylere hizmet etmekten kaynaklanan ruhsal gerilmeye tepki olarak ortaya çıkan, bir stres yanıtı olarak ifade edilmektedir.<sup>61</sup>

---

<sup>55</sup>Sema Polatçı, Tükenmişlik sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler, Gazi osmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat, 2007, s.32. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

<sup>56</sup>Cary Cherniss, **Professional Burnout in Human Service Organizations**, Praeger, New York, 1980.p15

<sup>57</sup>Serkan Akten, Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2007, s.17. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

<sup>58</sup>Aylin Sılığ, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2003, s.14. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**

<sup>59</sup>Cary Cherniss, **Professional Burnout in Human Service Organizations**, Praeger, New York, 22(4) 1980.p.15

<sup>60</sup>Yıldırım, a.g.e., s.38

<sup>61</sup>Jeannie Gaines and John Jermier, "Emotional Exhaustion in a High Stress Organization", **Academy of Management Journal**, 26(4), 1983, 567-586, s.570

Gaines ve Jermier tükenmişlik modeline göre tükenmişliğin ilk basamağını oluşturan duygusal tükenme, sürecin odak noktasını oluşturmaktadır. Tükenme kendini bedensel yorgunluk, geleceğe dair endişeler, hayata küsme, uyku sorunları, kaygı bozukluğu, kontrolsüz ilaç kullanımı, sosyal ilişkilerde problem ve aile içi tartışmalar ile göstermektedir.<sup>62</sup>

#### 2.1.1.8. Edelwichve Brodsky Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenmişlik, yardım mesleklerinde hizmet veren bireylerin, motivasyon ve enerjilerinin iş koşullarıyla ilişkili olarak bitmesidir.<sup>63</sup> Tükenmişliğe yol açan en temel nedenler iş koşulları, fazla sayıda bireye hizmet verme, düşük ücret, uzun çalışma süreleridir. Bu model tükenmişliğin ardışık ve belirlenebilir aşamalardan geçerek meydana geldiğini öne sürer. Bu model, tükenmişliğin idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma (apati)" olmak üzere dört aşamadan oluştuğunu ifade etmektedir.<sup>64</sup>

1. Evre: Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm): Bu dönem mesleki beklentilerin en yüksek olduğu evredir. Çoğunluğugercekçi olmayan istek ve ödül beklentileri bu dönemdetepe noktada yaşanmaktadır. Bu evrede çalışanın işle ilgili beklentisi, hayalleri, motivasyonu maksimum seviyededir. İş hayatına yeni başlayan kişilerde gözlenen bu dönemde kişininişini en iyi şekilde yapmak için üst düzey bir performans sergiler. Gösterilen bu çabaların karşılığında övgü ve ödüller bekleyen birey, bunun tersi olarak eleştiri ya da olumsuz durumlarla karşılaştığında hayal kırıklığı hissetmekte ve neticede durgunluk dönemine girmektedir. Bu durum, çoğunlukla çalışmaya başladıktan ortalama bir yıl sonra meydana gelmektedir.<sup>65</sup>

2.Evre: Durağanlaşma Evresi (Stagnation): Bu aşamada birey yaşadığı güçlükleri ve problemleri düşünmeye başlar ve işine karşı motivasyonunun, heyecanının eskisi gibi olmadığını hisseder. Giderek ilgisi ve enerjisi azalan kişi yavaş yavaş işinin eskisi

---

<sup>62</sup>Sibel Uğurluoğlu Ok, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, İş Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2002,s.13.( **Yayınlanmamış doktora tezi**).

<sup>63</sup>JerryEdelwichandArchieBrodsky, **Burn-out "StagesDisillusionmentInTheHelpingProfessions**, Human SciencesPress, Newyork, 1980.

<sup>64</sup> Ahmet Murat Gül, Yoğun Bakımda Çalışan Doktor Ve Yardımcı Personelin Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi,Ufuk Üniversitesi,Sağlık Bilimleri Enstitüsü,Ankara,2017.s.6. (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>65</sup> Eda Nevra Candaş, Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dalında Görevli Araştırma Görevlisi ve Uzman Hekimlerinde Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Verilerle İncelenmesi,İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü,İstanbul,2018,s.18.(**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**).

gibi hayatının merkezinde olmadığını düşünebilir. Bu durumda ilk başlarda büyük bir heves ve heyecanla yaptığı işinden uzaklaşmaya başlar. Bunun yanında işine yönelik umutlarının ve beklentilerinin bir anlamı kalmaz. Bunun sonucunda birey, bir hobiyle uğraşmak ya da boş zamanlarını daha iyi değerlendirmek gibi iş dışı faaliyetlere yönelir.<sup>66</sup>

3.Evre: Engellenme Evresi (Frustration):Bu evre bireyinkendini ve işini tekrar değerlendirip üzerine düşündüğü yaşamayı oluşturmaktadır. Mesleği ile ilgili düş kırıklığı yaşayan kişi icra ettiği mesleğinin hayal ettiği hedeflere ulaşma çabalarına engel olduğunu kabul etmektedir. Bu evre işten kopmaların en sık olduğu aşamadır. Büyük bir istek ve hayallerle çalışmaya başlamış olan kişi, içinde bulunduğu sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmede etkisinin olmadığını anlamaya başlar. Böylelikle bir engellenmişlik duygusu yaşar.<sup>67</sup> Bu düzeydeki birey üç davranış biçim sergileyeme eğilimi göstermektedir:

1. Adaptif (uyuma yönelik) savunmalar
2. Maladaptif savunmalar
3. Durumdan kendini çekme.

*Adaptif savunmalar:* Bireyin mevcut durumuyla kendi koşulları arasında bir uyum ve denge sürecine girme girişimleriyle tükenmişlik zincirinden çıkmasıdır.

*Maladaptif savunmalar:* Burada birey varolan problemi görmezden gelerek daha fazla çalışma temposuyla sorunu çözeceğini düşünür. Bu tepki biçimi bir süre sonra bireyin çevresiyle olan ilişkilerini daha çok bozar; ve kişi işe yönelik olumsuz tutumlarını yakın çevredeki kişilere ve hizmet sunduğu bireylere yöneltir.

*Durumdan kendini çekme:* Bu savunma biçiminde kişi son derece sert, duygusuz ve donuk davranış biçimleriyle işini bir nesne gibi sürdürür. Bu savunma biçimi tükenmişliğin artmasına neden olmaktadır.<sup>68</sup>

4. Evre: Umursamazlık Evresi (Apathy): Bu evrede çalışan işine karşı sevgi ve istek duymamakla beraber, bunu bir mecburiyet olarak görmektedir. Umutsuzluk, geleceğe dair beklentilerin bitmesi, işe gelmeme davranışları ve sıkılma yaygın

---

<sup>66</sup> Ersan, 2017 s.16

<sup>67</sup> Harun Şahan, İlçe Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Tatmini Düzeylerine Etkileri Üzerine Bir Çalışma, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü., Gaziantep, 2015, s.30 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>68</sup> Fawzy FL. and Fawzy, ND, "Burnout in the health Professionals, Amsterdam 1Freudenberger, N.J.; 1974, "Staff Burnout," *J. Of Social Issue*:1991, III:30-41 s.119.

gözlenen belirtilerdir. Kişi için icra ettiği meslek zorunluluk ve sıkıntı kaynağı olmaktadır.<sup>69</sup>

#### 2.1.1.9. Pines'in tükenmişlikle ilgili görüşleri

Pines tükenmişliği, insanların duygusal yönden strese maruz kalmasıyla ortaya çıkan fiziksel bitkinlik ve şevkin kırılması olarak tanımlamaktadır. Bu modele göre tükenmişliğin üç bileşeninden ilki fiziksel bitkinlik; enerjide düşüş, sürekli yorgunluk hali ve güçte azalmadır. Tükenmişliğin ikinci bileşeni duygusal bitkinlik; derin üzüntü, karamsarlık, kendini kapana sıkışmış hissetme, çaresizlik ve hayal kırıklığı gibi duyguları kapsamaktadır. Bu modelin üçüncü bileşeni olan zihinsel bitkinlik; bireyin kendisine, mesleğine, çevresindeki kişilere ve hayata karşı olumsuz düşünceler geliştirmesi şeklinde ifade edilmektedir.<sup>70</sup>

Bu modele göre bireyin çalıştığı işte başarılı ve yeterli hissetmesi kişi için önemli bir ihtiyaçtır. Çalışan bireyler bu duyguyu hissetmedikleri noktada hayal kırıklığı yaşayarak yaptıkları işlerde mutluluk hissetmemeye başlarlar, bu durum da bireylerde tükenmişliği oluşturur.<sup>71</sup>

#### 2.1.2. Tükenmişliğin Nedenleri

Çalışma yaşamında tükenmişliğin gerçekleşmesine etki eden birçok faktör bulunmaktadır.<sup>72</sup> Bunlar yoğun çalışma, ödül ve aidiyetteki eksiklikler olarak sıralanabilir.<sup>73</sup> Bunun yanında kişinin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, sağlık durumu, eğitim seviyesi, amaçları, hayat standartları, kazancı gibi kişisel nedenler tükenmeye neden olan değişkenlerdendir.<sup>74</sup>

Bazı insanların kişilik özelliklerinden dolayı tükenmişliğe daha yatkın olduğu saptanmıştır. Bu kişiler çevreleri tarafından genellikle tahammülsüz ve sabırsız olarak nitelendirilirler. Çalışma hayatında karşılaştıkları engeller karşısında çabuk sinirlenip,

<sup>69</sup> Sinem Aydemir, Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Çalışan Rehber Öğretmenlerin Yöneticilerinin Liderlik Tarzını Algılamaları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014, s.8. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

<sup>70</sup> Ayala Malakh Pines vd. **Burnout: From Tedium to Personal Growth**, The Free Press, New York, 1981.

<sup>71</sup> Feyza Saygaz, Sağlık Kurumlarında Çalışan Kadınların Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin İş Doyumuna Etkisi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep, 2018, s.30. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

<sup>72</sup> Sürgevil, a.g.e., s. 9

<sup>73</sup> Ayşe Kaya Göktepe, **Tükenmişlik sendromu**, Nesil Yayınları, İstanbul, 2016 S.26-48

<sup>74</sup> Ayşe Ceren Er, Özel Eğitimde Çalışan Öğretmenlerin Otomatik Düşüncelerinin Tükenmişlik Düzeyi ve İş Doyumu ile İlişkisi, Arel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, İstanbul, 2018. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

öfkelerini kontrol altında tutamayan bu kişilik yapısındaki bireyler hizmet verdiği kişilere karşı fevri ya da düşmanca bir tavır sergilemeye eğilimlidir<sup>75</sup>

Kişinin benlik algısı, tükenmişliğe etki eden bir diğer belirleyici özellik olarak değerlendirilmektedir. Özellikle kişisel yeterliliğine güvenmeyen bireyler, sahip olduğu tüm özellikleri yetersiz olarak algıladıklarından, olumsuz bir yaşam olayı ile karşılaştıklarında hemen çökkünlük yaşayarak ümitsizliğe kapılabilmektedirler. Kendisine yönelik Öz-yeterlilik inancı yüksek olanlar ise, mevcut problemlerini bir kişisel gelişim fırsatı olarak görerek üstesinden gelebilecekleri bir deneyime çevirebilmektedirler.<sup>76</sup>

Bunun yanında genç bireylerin yaşlılara göre; bekarların evlilere göre; çocuksuz çalışanların çocuklu olan çalışanlara göre; üniversite mezunu olanların üniversiteye devam etmemiş olanlara göre; iş deneyimi birkaç yıl olanların bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre; kadınsı yönü ağır basan kişilerin erkeksi özellikleri daha belirgin olan kişilere veya her iki duygusal yönden kendisini dengelemiş kişilere göre daha yüksek düzeyde tükenmişliğe yatkın olduğu tespit edilmiştir.<sup>77</sup>

### **2.1.3. Tükenmişliğin Belirtileri**

#### **2.1.3.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri**

Tükenmişlik yaşayan kişilerde sıkça karşılaşılan fiziksel belirtiler bireyin günlük yaşamını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu belirtiler uyku bozuklukları, kontrolsüz yemek yeme, uyuşukluk, bitkinlik hissi, kolay hastalanma, nedensiz vücut ağrıları, mide ve bağırsak sorunları, nefes alıp vermede zorluk, kalp rahatsızlıkları, kas gerginliği, baş ağrıları, cinsel işlev bozuklukları ve psikosomatik yakınmalar şeklinde sıralanabilir.<sup>78</sup>

Olumsuz şartlar altında çalışan birey, kendisini fiziksel anlamda kötü hissedebilir. Özellikle beden gücü kullanılarak yapılan ya da fiziksel olarak yıpratıcı işlerde çalışan bireylerde bedensel yakınmalar daha sık görülmektedir. Örneğin bu

---

<sup>75</sup>Elgin, a.g.e., s.37

<sup>76</sup>Sürgevil, a.g.e., s. 53

<sup>77</sup> Alev Torun, Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1995, s.48. (Yayımlanmamış Doktora Tezi)

<sup>78</sup>Belgi, a.g.e., s.36

kişilerde ülser, mide ve bağırsak hastalıkları ve koroner kalp hastalığı dahayaygındır.<sup>79</sup>

### 2.1.3.2. Tükenmişliğin Ruhsal/Duygusal Belirtileri

Tükenmişlik yaşayan kişilerde en yaygın ruhsal sorun depresyondur. Duygusal bitkinlik, anksiyete bozuklukları, çabuk sinirlenme, suçluluk ve ümitsizlik duyguları da yaygın belirtiler arasındadır. Tükenen kişilerde hemen herşeyeağlama, sürekli üzüntü, eskiden zevk alınan aktivitelerden zevk alamama ve çökkün duygu durumuen çok gözlenen semptomlardır.<sup>80</sup>

Engellenmişlik hissi ve öfke hali tükenmişliğin belirgin duygusal özelliklerindendir. Genellikle birey kendisini amaçlarına ulaşma yolunda engellenmiş hisseder. Bu duruma ek olarak kişi, arzu ettiği ödüllendirmeleri alamadığında kendini yetersiz ve başarısız olarak değerlendirme eğilimi gösterir. Yetersizlik duygusu ve kırgınlık duygusunun birleşimi ile çevresine karşı negatif tutumlar sergilemeye başlar. Bu olumsuz tutumlar için, bir suçluarayan birey, kendi yetersizliğinin bir sorumlusu olarak diğerlerini göstererekdüşmanca veagresif tepkiler sergileyebilmektedir.<sup>81</sup>

Tükenmişlik sendromunda görülen diğer yaygın psikolojik belirtiler; diğer insanları eleştirme, duygusal yalıtım, özbakımını yapamama, bireysel başarıda azalma, değersizlik düşünceleri, iç sıkıntısı, odaklanmada zorluk, yalnızlık, endişeli ruh hali, insanlardan uzaklaşma gibi duygu ve davranışlar olup bu belirtiler zaman içinde farklılaşabilir ve her bireyde her belirti görülmeyebilir.<sup>82</sup>Bunların yanında duygusal bitkinlik, bilişsel yetilerde gerileme, benlik saygısında azalma, iş ile ilgili karar verme becerilerinde zorluk, yapılan işten zevk alamama ve işten ayrılma isteği yaygın psikolojik belirtiler arasında sıralanabilir.<sup>83</sup>

---

<sup>79</sup> Fatma Rida Elgin, Kocaeli Tıp Fakültesi Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde Sağlık Personelinde Anksiyete, Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeyi,Üsküdar Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul,2017,s.33 (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

<sup>80</sup>Belgi,a.g.e.,s.36

<sup>81</sup>Saraç,a.g.e., s.11.

<sup>82</sup>Çeri,a.g.e.s.26

<sup>83</sup> Remziye Kazaz ,Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde Çalışan Hemşirelerin İş Ve Yaşam Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki,AtatürkÜniversitesi,Sağlık Bilimleri Enstitüsü,Erzurum,2019,s.22.(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

#### 2.1.4. Tükenmişliğin sonuçları

Tükenmişliğin birey üzerindeki en büyük olumsuz sonucunun, performans/motivasyon düşüklüğü olduğu söylenebilir. İşine karşı heyecanını ve azminikaybeden birey, çalıştığı işe devam edecek gücü kendinde bulamaz, potansiyeline ve yeteneğine olan inancı azalır. Bunların neticesinde meslekten ayrılmayı düşünmeye başlayabilir. Fakat kendine güveni azalmış bireyin bu noktadayeni bir işe atılması oldukça zordur. Birey kendisini mevcut işinde çalışmaya mecbur hissederek ümitsizlik duyguları eşliğinde hayatına devam eder.<sup>84</sup>

Tükenmişlik yaşayan kişiler için yeni bir güne uyanıp işe gitmek büyük stres kaynağıdır. Bu kişiler genel olarak daha kolay sinirlenip basit olaylara bile gereğinden fazla sert tepki göstermektedirler. Uyku bozukluklarının yanısıra, içki ve sigara kullanımı yaygın bir şekilde görülmektedir. Kişide geçmeyen soğuk algınlıkları, baş ağrıları, mide bağırsak şikâyetleri, hipertansiyon, çarpıntı gibi fiziksel semptomlar görülebilmektedir.<sup>85</sup>

Tükenmişlik düzeyi arttıkça sosyal iletişimi kesme, tahammülsüzlük, huysuzluk, hoşgörüsüzlük eğilimlerinin arttığı gözlenmiştir. Bunun sonucu olarak iş ortamında kalmak istemeyen bireyde öğle arası ve mola sürelerini uzatma, işten kaçma girişimlerine sık rastlanmaktadır.<sup>86</sup>

Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerine sonuçlarına bakıldığında bireyin iş performansındaki değişim tükenmişliğin iş üzerindeki en önemli ve en belirgin sonuçlarından biridir. Tükenmiş kişiler işlerinde üretkenlik duygularını kaybederler ve daha düşük bir motivasyon gösterirler.<sup>87</sup> Bunu yanı sıra hizmet sunulan kişilere yetersiz ilgi gösterme, sık sık rapor alma ve işten kopma isteği tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki sonuçları arasındadır.<sup>88</sup>

Kişinin iş performansındaki düşme temel olarak kurumun başarısını da düşürür. Tükenmişlik yaşayan kişiler diğer iş arkadaşlarının da çalışma isteğini

---

<sup>84</sup> Sena Görgülü, Çalışan Bireylerin Tükenmişlikleri Üzerine Bir Çalışma, Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014, s.7 (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)

<sup>85</sup> Candaş, a.g.e., s.29

<sup>86</sup> Karakaya, a.g.e., s.19

<sup>87</sup> Karahan, a.g.e., s.13

<sup>88</sup> Sultan Esra Gülhan, İş Hayatında Stres ve Tükenmişlik Sendromu, Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ, 2019, s.56 (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).

düşürür. Tükenmişlik yaşayan kişinin görev yerini terketmesi, işten ayrılması gibi durumlar diğer çalışanların motivasyonunda ve işlerine bağlılığında da azalmaya yol açar <sup>89</sup>

Tükenmişliğin kişinin aile hayatı açısından da önemli sonuçları vardır. Duygusal bakımdan sürekli yorgun ve kapana kısılmış hissedilen kişi, evde de gergin, huzursuz ve bedensel olarak bitkin olur. Öfkesini kontrol edemeyen birey tartışmalara ve hatta aile içi şiddete neden olabilecektir. Ev yaşamındaki bu tartışmaların işteki stresten kaynaklandığını çoğunlukla fark edemeyen eşler birbirlerini suçlama eğiliminde olup krizin daha çok büyümesine sebebiyet verebilmektedir. Tüm bu problemlerin ayrılma ya da boşanma gibi ciddi sonuçlara kadar gittiği bilinmektedir.<sup>90</sup>

### **2.1.5 Tükenmişlik Sendromuyla Başa Çıkma Metotları**

Tükenmişlik oluşmaya başladığında birey potansiyeline ve yeteneklerine olan inancını kaybetmektedir. Bir şeyin üstesinden gelebilme gücüne inancı azalan bireyde, tükenmişliğin diğer belirtileri için zemin hazırlanmış olur ve artık bu durumdan kurtulmak çok daha zordur. Bu sebeple tükenmişlikle mücadele edebilmek için öncelikle problemi tanımlamak, kaynağını saptamak ve onun önemini kabul etmek gerekmektedir. Bu noktadan sonra, tükenmişlikle mücadele edebilmek için bireysel ve örgütsel düzeyde bazı yöntemler kullanılabilir.

#### **2.5.1. Bireysel başa çıkma yöntemleri**

Tükenmişliği önlemek için kişi öncelikle; mesleğe başlamadan önce işinin yapısını, zorluklarını ve risklerini iyi öğrenmelidir. Birey yetenekleri ve işin gerekleri arasındaki uyumu gözeterek maksimum düzeyde performans gösterebileceği bir işte çalışmalıdır. Görev tanımını ve sorumluluklarının sınırını öğrenerek hedeflerini buna göre oluşturmalıdır. Gerektiğinde destek alma konusunda bilinçlendirilmesi tükenmişliği önlemede etkili bir yoldur. Yaptığı işten zaman zaman uzaklaşarak, farklı zihinsel ve fiziksel aktiviteler ve ilgilerine zaman ayırması kişide tükenmişlik meydana gelmesini engellemede önemli bir etkidir. Kişi tatil ve dinlenme ihtiyacını göz ardı etmemelidir. Aynı işte çalışanlar iş dışı zamanlarda birlikte sosyalleşme imkanları yaratarak çalışma arkadaşları ile sosyal destek yaratmaya

---

<sup>89</sup>Cenik, a.g.e., s.15

<sup>90</sup>Schaufeli Wilmar, Enzman Dirk, **The Burnout Companion to Study and Practice**, A critical analysis. Ed: Cox T, Griffiths A. pp.75-100, Taylor and Francis, London, 1998.s.110



gayret göstermelidir.<sup>91</sup>Bunlara ilave olarak; kişinin karar verme, problem çözme becerilerinin geliştirilmesi, spor, müzik, resim gibi sosyal faaliyetlere zaman ayırması, ruhsal yük ve yorgunluktan uzak durması önemlidir.<sup>92</sup>

### 2.5.2.Örgütsel Yöntemler

Bireysel önleme tekniklerini uygulamanın tükenmişlikle mücadelede etkili olduğu bilinmektedir ancak kurum bazlı yöntemlerin daha etkin sonuçlar vereceği düşünülmektedir. Nitekim, örgüt düzeyinde yapılan düzenlemeler tükenmişliği tanımayı ve önemi hakkında bilgilenmeyi sağlar<sup>93</sup>.Rogers (1984), tükenmişlik belirtilerini azaltmak için kurum yöneticilerinin uygulayabileceği yöntemleri açıklamıştır. Bunlar; işin yoğunlaştığı zamanlarda yedek eleman temin etmek, çalışana karar verme hakkı sunarak hakimiyet duygusu kazandırmak, başarıları takdir ederek ödül sistemini aktive etmek, bireysel dinlenme ve kişisel gelişim için ayrılan zamana önem vermek, iş gereği edinilen sorumluluklarıadaletli dağıtmak ve çalışanlara yeni görev ve ilerleme olanakları sunmak olarak ifade edilmektedir.<sup>94</sup>

İşin durumuna göre, alınacak olan personelin kişiliği, kariyer geçmişi, sosyal hayatı gibi unsurların değerlendirilmesi daha en baştan tükenmişliği önlemeye yönelik önemli adımları oluşturur. Bunun yanında, işe yeni katılan kişinin adaptasyon sürecinin desteklenmesi ve ileri görüşlülüğünün sağlanması örgütsel düzeyde tükenmişlikle başa çıkma yöntemleri arasında gösterilebilir.<sup>95</sup>

## 2.2. REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK

Rehberlik; yol gösterme, kılavuzluk etme, öğrencilerinin sorunlarının çözümüne yönelik yardımda bulunma olarak tanımlanmaktadır.<sup>96</sup>Rehberlik hizmetleri yönetmeliğinde rehber öğretmen, eğitim kurumlarındaki rehberlik servisleri ile rehberlik ve araştırma merkezlerinde rehberlik hizmetlerini yürüten personel olarak

---

<sup>91</sup>Veysel Alkın, Hemşire Adaylarında Gönüllü Meslek Seçimi İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya ,2018, s.10.(**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>92</sup>Çintiriz, a.g.e., s.24.

<sup>93</sup>Sürgevil.a.g.e.,s.119

<sup>94</sup>Rogers, D.P., **Helping employee scope with burnout**. Business 1984, vol.3 p. 3-7.

<sup>95</sup> Dudu Dağcı Kekeç Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, 2018, s14.(**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

<sup>96</sup>[www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr).(Erişim 12/04/2020)

geçmektedir.<sup>97</sup> Psikolojik Danışma ve Rehberlik (PDR) uzmanı bireyin kendini ve çevresini tanımasına, problem çözme becerilerini kazanmasına, mevcut ve potansiyel seçeneklerifarkına varmasına, kapasitesini kendine uygun olarak geliştirmesine, çevresine sağlıklı ve dengeli bir uyum sağlamasına yardım eden profesyonel meslek elemanı şeklinde tanımlanmaktadır.<sup>98</sup>

Psikolojik danışmanlık ve rehberlik , bireyin kendisini tanımasını sağlama, bireyin potansiyellerini maksimum düzeyde kullanmasına aracılık etme, bireye yol göstererek kendini gerçekleştirmesine yardımcı olma süreci olarak tanımlanmaktadır.<sup>99</sup> Rehberlik ve psikolojik danışmanlık özellikle öğrencilerin yetişkin yaşamına ve çalışma hayatına hazırlanmasını ele alan,onlarınvarolan potansiyellerini tam olarak anlamalarına yardımcı olmayı amaçlayan, bireysel problemlerden, kişiler-arası ilişkilerden, aile içi çatışmalardan ve akademik yaşantılardan kaynaklanan çeşitli ruhsal ve sosyal sorunlarla başa çıkmasınıyardım eden profesyonel bir meslektir. Psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri farklı iş sahalarında icra edilen bir meslek olarak konumlansa da yoğunlukla okullarda uygulanma alanı bulmaktadır.<sup>100</sup>

Rehberlik ve Psikolojik Danışma duygusal/zihinsel, akademik ve sosyal olarak öğrencilere yardım sunma, ilk, orta ve lise öğrenimi sonrası için kritik bir destek birimi olma özelliği taşımaktadır ve Türk eğitim sisteminin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. 21. yüzyıla uyum sağlayacak bireyleri yetiştirebilmek için eğitim kurumlarının bilişsel alan yanında sosyal ve ruhsal yönden de öğrencilerin gelişimlerini sağlamaları, eksiklerini tamamlamaları büyük önem arz etmektedir. Hızla değişen toplumsal yapıyı anlama ve uyum sağlama, insanın yalnızlaşması, iç ve dış göç mesleklerin ssayılarının artması ve farklılaşmasından dolayı bireye uygun meslek seçme zorluğu gibi sebepler, okullarda rehberlik çalışmalarının önemi göstermektedir.

101

### 2.2.1.Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlığın Türkiye’de Gelişimi

<sup>97</sup>Milli Eğitim Bakanlığı Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği.T.C. Resmi Gazete: sayı, 30236,10/11/2017

<sup>98</sup>Hill,a.g.e.p35.

<sup>99</sup>SmilyneMiraclevd.,**BurnoutAmongPsychiatricCounsellors**,Decolonising Social WorkEducationand Practice,Vol. 68 No. 46 (2020)

<sup>100</sup>Parmaksız,a.g.e.,s.260

<sup>101</sup> Yusuf Sayın vd. “ Uluslararası Göç Olgusu ve Yol Açtığı Etkiler: Suriye Göçü Örneği”. **KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**,2016 18(31), s. 1-13.

Ülkemizde rehberlik çalışmaları 1950'li yıllarda Türk-Amerikan işbirliği anlaşması bünyesinde ülkemize davet edilen Amerikalı uzman eğitimcilerin öncülüğünde başlamıştır. Bu uzmanlar eğitim sistemimizi gözlemleyerek mevcut eksiklikler üzerine raporlar hazırlayıp yeni uygulama için eğitim ve seminerler düzenleyerek ülkemizde rehberlik çalışmalarında ilk uygulamaları başlatmışlardır.<sup>102</sup>

IX. Milli Eğitim şurasında ülke düzeyinde orta dereceli okul programlarında rehberlik çalışmaları "rehberlik saati" adı altında iki saatlik zaman diliminin ayrılması kararlaştırılmıştır. 1974-75 öğretim yılında bütün orta dereceli okullarda rehberlik çalışmaları başlatılmıştır.<sup>103</sup>

Bugün itibarıyla ülkemizde rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmetleri 10 Kasım 2017 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Milli Eğitim Bakanlığı Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği" hükümleri çerçevesinde yürütülmektedir. Yönetmeliğin dördüncü maddesinde rehberlik hizmetinin amaçları: Türk Millî Eğitiminin genel amaçları doğrultusunda kendini tanıyan, kendisine sunulan eğitsel ve mesleki seçenekleri değerlendirebilen, sorumluluk sahibi bireyler yetiştirilmesini ve bireylerin toplum içinde sağlıklı bir birey olarak yaşamlarını sürdürerek kendini gerçekleştirmelerini amaçlar şeklinde ifade edilmiştir.<sup>104</sup>

Türkiye'de ilköğretim, orta öğretim okullar, liseler ile Rehberlik ve Araştırma Merkezi (RAM) ve Milli Eğitim Müdürlüklerinde olmak üzere 2 Ekim 2017 tarihli Milli Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS)'in baz alındığı yanıtta göre 31 bin 320 rehber öğretmenin görev aldığı bilinmektedir.<sup>105</sup>

### 2.2.2. Rehber Öğretmenlerin Görevleri

Rehber öğretmen, öğrencilerin enerjilerini kendilerine sunulan birçok öğrenme fırsatına dağıtmalarına yardımcı olur. Her öğrencinin ana eğitim planını ve eş-müfredat faaliyetlerini planlamada yardıma ihtiyacı vardır. Rehberlik ve danışmanlık,

<sup>102</sup>Binnur Yeşilyaprak, **Eğitimde Rehberlik Hizmetleri**. Nobel Yayıncılık, Ankara, 2015. s.21

<sup>103</sup>Yeşilyaprak, a.g.e.s.22

<sup>104</sup>Milli Eğitim Bakanlığı Rehberlik Hizmetleri Yönetmeliği. T.C. Resmi Gazete: sayı, 30236, 10/11/2017

<sup>105</sup><https://www.kamupersoneli.net/ogretmen/ihtiyac-duyulan-ve-kadro-ogretmen-sayisi-aciklandi-h39242.html>. (Erişim; 13.04.2020)

bireyin çevre etkilerine karşı ortaya çıkardığı davranış biçimlerinin farkında olmasına yardımcı olma süreci olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca, bu davranışlar bireyin kendisine, kişisel bir anlam yaratmada ve gelecekteki davranışlarına yönelik değer geliştirmede yardımcı olur.<sup>106</sup>

Rehber ve psikolojik danışmanlar, öğrenme güçlüğü, düşük gelirli bir aileden gelme, madde kullanımığıbı sorunları tanımlamak ve ele almak için ebeveynler, öğretmenler, müdürler, tıp uzmanları ve sosyal hizmet uzmanları ile işbirliğiiçinde çalışarak öğrencilere profesyonel psikolojik danışma hizmeti verir.Bunun yanında ölçme ve bireysel planlama yoluyla öğrencilerin yetenek ve ilgi alanlarını değerlendirmek, devamsızlık gibi okul performansını etkileyen sorunları belirlemek,öğrencilerin sınıf rehberlik dersleri ve danışmanlık yoluyla sosyal veya davranışsal sorunları anlamalarına ve aşmalarına yardımcı olmak okul rehber ve psikolojik danışmanlarının başlıca görevlerindendir.<sup>107</sup>

Rehber öğretmenlerin görevleri öğrencilere danışmanlık yapmak ve ebeveynlere/velilere çocuklarının öğrenme ve davranışsal sorunlarıyla ilgili olarak eğitimleri hakkında bilinçli kararlar vermeleri için yardımcı olmayı içerir.<sup>108</sup>Rehber öğretmenler, okullara ve ebeveynlere/velilere karşılaşılan engellerin değerlendirilmesinde yardım sunar ve okullar, öğretmenler, öğrenciler ve ebeveynler için en iyi desteği sağlamak için dış kurumlara işbirliği halinde çalışırlar<sup>109</sup>Bunun yanında öğrenci ve okul ihtiyaçları temelinde birey ve küçük gruplara danışmanlık yapmak, öğrencilerin yeteneklerini ve etkili çalışma alışkanlıkları gibi becerilerini geliştirmek için öğrencilerle çalışmak, öğrencilere ve okul personeline zorbalık, uyuşturucu bağımlılığı ve mezuniyet sonrası eğitim veya kariyer planlaması gibi belirli konular hakkında eğitim vermek ,olası ihmal veya istismar vakalarını rapor etmek ve öğrencileri ve velileri ek destek için okul dışındaki kaynaklara yönlendirmekrehber öğretmenlerin görevleri arasında sıralanabilir.<sup>110</sup>

---

<sup>106</sup>Nkechi, a.g.e.,s.32

<sup>107</sup>GertaBardhoshi, AmySchweinle, KellyDuncan, UnderstandingtheImpact of School Factors on School CounselorBurnout: A Mixed-MethodsStudy, The Professional Counselor Volume,2014, 4, Issue 5, Pages 426–443.s.435

<sup>108</sup>SmilyneMiracle vd. **Burnout Among Psychiatric Counsellors**, Decolonising Social Work Education and Practice,Vol. 68 No. 46 ,2020.s.25

<sup>109</sup>KolodinskyPit Dravesvd.,”Reportedlevels of satisfactionandfrustrationby Arizona schoolcounselors: A desireforgreaterconnectionswithstudents in a data-drivenera”. **Professional School Counseling**,2009, s.195

<sup>110</sup> MullenPatrick vd. School CounselorsPerceivedStress, Burnout, andJobSatisfaction. **Professional School Counseling**, 2017,21(1),p.26

### 2.2.3 REHBER ÖĞRETMENLERİN YAŞADIKLARI SORUNLAR VE REHBER ÖĞRETMENLERDE TÜKENMİŞLİK

Eğitmcilerin; insanlarla yüz yüze çalışılan diğer meslek gruplarında çalışan kişilerden daha fazla strese maruz kaldıkları genel kabul görmektedir. Eğitim ve öğretim hizmetlerinde tükenmişliğe neden olabilecek birçok sorun sıralanabilir. Bu sorunların en fazlasının da rehberlik alanında yaşandığını söylemek mümkündür. Okullarda öğrencilerin kişisel, eğitsel ve mesleki problemlerinin çözümünde esas rolü oynayan rehber öğretmenler, görevlerini yerine getirirken öğrenciler, aileler, öğretmenler ve yöneticilerle yoğun ve yüz yüze bir ilişki kurarak bu mesleği icra etmektedirler. Farklı insan grupları ile aynı anda yoğun ilişki içinde olan ve bir yardım mesleği olarak görülen rehberlik ve psikolojik danışmanlık mesleğindeki kişilerin tükenmişlikle karşı karşıya kalması oldukça muhtemeldir. Özellikle Psikolojik danışmanların öğrencilerle geliştirdikleri empatik ve samimi ilişkilerinden dolayı tükenmişliğe karşı daha savunmasız oldukları bilinmektedir.<sup>111</sup>

Rehber öğretmenler öğrencilere eğitsel, kişisel, mesleki ve sosyal destek sağlamakla birlikte, öğrencilerin depresyon, intihar girişimi, madde bağımlılığı, şiddet ve istismar gibi kriz durumlarının üstesinden gelmeleri için uğraşmaktadırlar. Tüm bu uğraşların yanında aileler, öğretmenler ve idare ile birlikte çalışmalarını yürütmeye çalışmaktadırlar. Bu yoğun iş taleplerine rehber öğretmenlerindanışmanlık zamanının etkili kullanılmaması, yönetici ve öğretmen desteğinin yetersizliği, yoğun öğrenci sayısı ve denetim eksikliği, kişisel yaşamda bozulma gibi birçok olumsuz durum eklendiğinderehber öğretmenlerde tükenmişlik olgusu ortaya çıkmaktadır.<sup>112</sup>

Rehber öğretmenlerin en sık karşılaştığı sorunlar arasında maruz bırakıldıkları rol karmaşası olduğunubildiren birçok araştırma bulunmaktadır.<sup>113</sup> Bu rol karmaşasına katkıda bulunan kişiler, danışmanın hem bir lider hem bir savunucu hem de temel hizmetler ve müfredat geliştirmede rol oynayan biri olmasını talep etmektedirler. Bu kişiler ayrıca rehberlik uzmanlarından öğle yemeğinde öğrencilere yardım etmelerini ,yedek öğretim hizmetlerinde görev almalarını, disiplin uygulamalarını yürürlüğe

---

<sup>111</sup>Bardhoshi, a.g.e.s.430

<sup>112</sup>Bardhoshi, a.g.e.s.432

<sup>113</sup>Kolodinsky vd., Reported Levels of Satisfaction and Frustration by Arizona School Counselors: A Desire for Greater Connections With Students in a Data-driven Era, **Professional School Counseling**, 12, 2009, p.196.

koymalarını, özel eğitim hizmetlerinde görev dışı işler yapmalarını ve okul servislerinde öğrencilere yardımcı olmalarını beklemektedirler.<sup>114</sup>Bunlar rehberlik uzmanlarına zorunlu ek iş olarak verilirken, onların asıl görevlerini ihmal etmelerine, rol karmaşası yaşamalarına ve esas görevlerini yerine getirememelerine neden olmaktadır. Tüm bu danışmanlık dışı görevler okul danışmanlarının rollerine müdahale eder ve iş stresi ve memnuniyetsizlik kaynağı olarak değerlendirilmektedir.

115

Kepçeoğlu(2010) rehber öğretmenlerin esas görevleri olmamasına rağmen okula yeni başlayan öğrencilerin kayıtlarını yapma, etkinlik ve çevre gezileri organize etme, öğrenci notlarının sisteme geçirme, devamsızlık durumlarını takip etme, özel eğitime ihtiyacı olan öğrencileri tarama, ders dağılım çizelgeleri hazırlama, nöbet çizelgeleri hazırlama, okula gelen ziyaretçilere yardım ve rehberlik etme, nöbetçilik yapma, gözcülük yapma, yönetim işlerine yardımcı olma, okul disiplin işlerini yürütme, boş geçen derslerde sınıflara girme ve yıllara göre okulun öğrenci istatistiklerini takip etme gibi görevler yüklenmek zorunda kaldıklarını, yöneticileri tarafından öğrenciler hakkında özel ve kişisel bilgileri açıklama gibi beklentilerle karşılaştıklarını, öğrencilerin gönüllülük esasına bakılmadan rehberlik hizmetlerinden yararlanmaya zorlanabildiklerini belirtmektedir.<sup>116</sup>

Amerikan Okul Psikolojik Danışmanları Derneğine (ASCA) göre psikolojik danışma ve rehberlikle ilgili olmayan işler arasında; sınavlarda gözetmenlik yapmak, disiplinle ilgilenmek, gelmeyen öğretmenler yerine derse girmek, koridor ve salonlarda gözetmenlik yapmak gibi görevler yer almaktadır<sup>117</sup>. Okul rehber öğretmeninden beklenen görev dışı iş talepleri rehber öğretmenler üzerinde büyük bir iş yükü ve rol karmaşasına sebep olmasının yanı sıra tükenmişliğe zemin oluşturmaktadır.

Eğitim ortamlarında yer alan rehberlik servislerindeki fiziksel koşulların eksikliği ve rehber öğretmenin gerçekleştireceği etkinlik ve uygulamaların eksikliği, rehber öğretmenlerin yaşadığı en önemli problemlerden biri olup tükenmişlikte etkili olduğu gözlenmiştir. Yapılan araştırmalarda rehber öğretmenlerin görüşmelerini

<sup>114</sup>Gerta Bardhoshivd., Understanding the Impact of School Factors on School Counselor Burnout: A Mixed-Methods Study, **The Professional Counselor Volume**, 2014, 4, Issue 5, Pages 426–443. s.432

<sup>115</sup>Yıldız, a.g.e., s.30

<sup>116</sup>Kepçeoğlu, a.g.e., s. 260

<sup>117</sup>American School Counselor Association. (2014). Careers/Roles. Retrieved from <http://www.schoolcounselor.org/schoolcounselors-members/careers-roles> (Erişim tarihi; 13/04/2020)

kütüphanelerde yaptıkları, aynı odayı birden fazla kişiyle paylaştıkları ,grup çalışmaları için gerekli şartların sağlanmadığı görülmüştür. Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyini etkileyen diğer faktörlere bakıldığında, üstlerinden takdir görmeme, mesleğe karşı olumsuz algı, ödüllendirme sisteminin olmayışı unvan karmaşıklığı, öğretmen norm kadrolarının yetersizliği, alan dışı atamalarla öğretmenlik yapanlar, olarak tespit edilmiştir.<sup>118</sup>

Çalışmalar büyük vaka yüklerinin okul danışmanlarında daha fazla tükenmişlik ile ilişkili olduğunu bildirmiştir. Amerikan Okul Danışmanları Derneği danışmanlara (ASCA) 250: 1 oranında öğrenci önerir.<sup>119</sup> Yüksek danışman-öğrenci oranları, okul danışmanlarının öğrencilere doğrudan danışmanlık hizmetleri sunma konusunda zaten sınırlı olan sürelerini daha da azaltır.<sup>120</sup> Ülkemize bakıldığında rehber öğretmenlerin 1500 kişilik okullarda tek rehber olarak çalıştığı görülmektedir. Bu sayı rehber öğretmenin üzerinde ağır bir yük oluşturmanın yanı sıra gerek bireysel danışma gerekse grupta danışma olanaklarını yetersiz kılmakta ve okuldaki öğrencilerin sadece küçük bir azınlığının bu hizmetlerden faydalanabilmesine neden olmaktadır.<sup>121</sup>

Rehber öğretmenlerin yaşadığı önemli tükenmişlik sebepleri arasında başka okullarda görevlendirmeler de sayılmaktadır. Birden fazla okulda görevli olmak, yapılan işin verimini ve kalitesini düşürmektedir. Görevlendirmeler iş yükünü ve sorumluluklarını artırdığı için, yetersizlik, yorgunluk, çökkünlük duygularına sebebiyet vermektedir. Bunun yanı sıra çalıştıkları kurum türü (ilkokul, ortaokul, lise, RAM) de okul psikolojik danışmanlarının tükenmişlik düzeylerinde etkili bir faktördür. Bu farklılığın sebebi; okullarda meslektaş dayanışmasının değişkenlik göstermesi, her kademe beklenen hizmetlerin farkı, yaş düzeylerine göre alınan geribildirimlerin çeşitliliği gibi sebeplerdir.<sup>122</sup>

Gerta Bardhoshi ve ark. (2014) öğretmenleri etkileyen ve tükenmişliğe neden olan okula ilişkin faktörler arasında zaman eksikliği, finansal kaynak sorunu, örgütsel

---

118 Birol Alver, Okul Psikolojik Danışmanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *International Journal of Education Technology and Scientific Researches*, 2018, 3.7: 176-187.

119 American School Counselor Association. (2014). Careers/Roles. Retrieved from <http://www.schoolcounselor.org/schoolcounselors-members/careers-roles>

120 Mullen Patrick vd. "School counselors' perceived stress, burnout, and job satisfaction". *Professional School Counseling*, 2017 21(1) p.25

121 Öztürk, a.g.e.s.18

122 Alver, a.g.e., s.178

destek yetersizliği, yetki azlığı, olumsuz bir okul ortamı ve lokasyon olarak kötü bir bölgede çalışmayı bildirmişlerdir.<sup>123</sup>

Alver (2018) Rehber öğretmenlerin yaşadığı diğer önemli bir sorun olarak idarecilerin rehberlik hizmetleri alanındaki akademik bilgi yetersizliğine dikkat çekmiştir. Yönetiminlerin rehberlik hizmetlerine karşı olumsuz tutumları, rehberlik hizmetleri içinde yer alan bireyi tanıma tekniklerinin zamanında ve sağlıklı biçimde uygulanmaması ve verilerin yerinde ve zamanında kullanılmaması tükenmişliğe neden olan faktörler arasındadır.<sup>124</sup>

Rehber öğretmenlerin hizmet süresi de tükenmişlik yaşamaları açısından önemli bir etkidir. Çelik 2017 de yaptığı araştırmada; rehber öğretmenlerin mesleki kıdem derecesi ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir fark bulmuştur. Buna göre meslekte uzun süre görev yapan rehber öğretmenler, mesleğe yeni başlayan rehber öğretmenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Çelik (2017) bunun yanı sıra mesleği istemeyerek seçenlerin isteyerek seçenlere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını bildirmiştir.<sup>125</sup>

---

<sup>123</sup>Bardhoshi ,a.g.e.p.433

<sup>124</sup>Alver,a.g.e.,s.120

<sup>125</sup> Çelik a.g.e.,s.18



## ÜÇÜNÇÜ BÖLÜM

### YÖNTEM

Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin sosyodemografik değişkenlere göre karşılaştırılmasının amaçlandığı bu araştırma kesitsel olarak planlanmış bir tarama çalışmasıdır. Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir.<sup>126</sup>

#### 3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul ili Avrupa Yakasında görev yapan rehber öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan rehber öğretmenler gönüllük esasına göre belirlenmiş olup çalışma için kullanılan veri toplama araçları internet formu oluşturularak uygulanmıştır. Bu çalışmada 293'ü kadın (%77,1) ve 87'si erkek (%22,9) olmak üzere toplam 380 rehber öğretmene ulaşılmıştır.

#### 3.2. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada Rehber Öğretmenlerden demografik bilgilerinin edinilmesi için "Kişisel Bilgi Formu" ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi için "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır.

##### 3.2.1. Kişisel Bilgi Formu

Kişisel bilgi formu katılımcılardan cinsiyet, yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, hizmet süresi, sorumlu olduğu öğrenci sayısı, hizmet verdiği okuldaki öğrencilerin ailelerinin genel sosyo ekonomik düzeyi, görev yaptığı kademe, istismar olgusu izleme ve bununla ilgili bildirim yapma sıklığı, hizmet verdiği okulda öğrenim gören yurtdışı göçmen öğrenci sayısı, üstlerinden takdir görme ve meslek içi eğitimlerin yeterliliği gibi bilgilerin edinilmesi üzere araştırmacı tarafından oluşturulan bir formdur.

---

<sup>126</sup> Çelik, a.g.e., s.30

### 3.2.2.Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Günümüz dünyasında Tükenmişlik kişilerin sosyal yaşamında ve iş yaşamında olumsuzluklara, yaşam kalitesinin düşmesine, psikolojik ve fiziksel hastalıklara neden olan en önemli sendromlardan sayılır. Buna bağlı olarak araştırmacılar bu durumu tespit etmek ve boyutları ile ilgili rasyonel, bilimsel veriler üretebilmek adına 1981 yılında bu ölçeği geliştirmişlerdir. Özellikle insanlarla birebir iletişim halinde çalışanların tükenmişlik düzeylerine ilişkin yordama yapabilmek için (MTÖ) Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin 22 maddeden oluşan 3 alt ölçeği bulunmaktadır. Bu alt ölçekler (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Düşük Başarı Hissi) olmak üzere, kişinin tükenmişliğini tanımlamaya çalışan maddelerdir. “1,2,3,6,8,13,14,16,20” maddeleri duygusal tükenmeyi ölçmeye yönelik, “4,7,9,12,17,18,19,21” maddeleri kişisel düşük başarı hissini ölçmeye yönelik, “5,10,11,15,22” maddeler duyarsızlaşmayı ölçmeye yöneliktir. 5’ lilerde tipi bir ölçek olup “her zaman, çoğu zaman, bazen, çok nadir, hiçbir zaman” şeklindeki cevaplardan oluşur. Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ni Türkçe’ye Canan Ergin 1992’de uyarlamıştır. Duygusal tükenme boyutu 9, duyarsızlaşma boyutu 8 ve kişisel başarı boyutu 5 sorudan oluşur. Ölçekte kişisel başarı soruları olumlu ifadeler olup alınan yüksek puanlar yüksek kişisel başarıyı ifade eder. Bu ölçekte duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanlar ve kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puanlar yüksek düzeyde tükenmişliği belirtmektedir.<sup>127 128</sup>

### 3.3.Etik

Araştırma için İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Etik kurulundan (25.10.2019 tarih ve 2020.01.15 no) izin alınmıştır. Ölçek İstanbul ili Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerce internet ortamında doldurulmuş ve katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

### 3.4.Verilerin Analizi

Araştırma verilerinin analizinde SPSS24 veri analiz programı kullanılmıştır. Araştırma değişkenlerinin dağılımları yüzde ve frekans olarak belirtilmiştir. Verilerin analizlerinde

<sup>127</sup>Maslach Christina and Jackson Susan E., *Maslach Burnout Inventory*, Consulting Psychologists Press, CA, 1986.

<sup>128</sup> Sezgin Sarıhan, Lise Düzeyindeki özel Okullarda ve Devlette Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Yaşam Doyumunun Bu Okullardaki öğrencilerin Başarılarına Etkisi, Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2019, s.59. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)

değişkenlere göre karşılaştırmalar yapılmış, bu kapsamda araştırma verilerinin normal dağılım göstermesi nedeniyle t testi ve anova testleri uygulanmıştır.



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR

**Tablo1:** Katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, aylık gelir düzeyi ve hizmet süresi değişkenlerine göre dağılımları

	Değişkenler	Frekans (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	293	77.1
	Erkek	87	22.9
Yaş Ortalaması	Kadın	31	
	Erkek	29.10	
Medeni Durum	Bekar	178	46.8
	Evli	186	48.9
	Boşanmış	16	4.2
Aylık Gelir Düzeyi	3000-5000 TL	160	42.1
	6000-10000 TL	172	45.3
	10000 TL üzeri	48	12.6
Hizmet süresi	1-5 yıl	148	38.9
	6-10 yıl	160	42.1
	11 ve üzeri yıl	72	18.9
	Toplam	380	100.0

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre dağılımları incelendiğinde %77.1'inin kadın, %22.9'unun erkek oldukları görülmektedir. Katılımcıların yaş ortalamasına göre dağılımları kadınlarda 31 erkeklerde ise 29,1'dir. Katılımcıların medeni durum değişkenine göre dağılımları incelendiğinde %46.8'inin bekar, %48.9'unun evli ve %4.2'sinin boşanmış oldukları görülmektedir. Katılımcıların aylık gelir düzeyi değişkenine göre dağılımları incelendiğinde %42.1'inin 3000-5000 TL, %45.3'ünün 6000-10000 TL aralığında, %12.6'sının ise 10000 TL üzeri gelire sahip oldukları görülmektedir. Hizmet süresi değişkeni bakımından incelendiğinde ise %38.9'unun 1-5 yıl, %42.1'inin 6-10 yıl, %18.9'unun özel 11 ve üzeri yıl hizmet verdiği görülmektedir.

**Tablo2:** Katılımcıların görev yaptıkları kademe ve öğrencilerin ailelerinin sosyoekonomik düzeyi değişkenlerine göre dağılımları

	Değişkenler	Frekans (N)	Yüzde (%)
Görev yapılan Kademe	Anaokulu	13	3.4
	İlkokul	116	30.5
	Ortaokul	151	39.7
	Lise	100	26.3
Öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeyleri	Düşük	173	45.5
	Orta	174	45.8

	Yüksek	33	8.7
	Toplam	380	100.0

Katılımcıların görev yapılan kademe değişkenine göre dağılımları incelendiğinde %3.4'ünün anaokulu, %30.5'inin ilkokul, %39.7'sinin ortaokul ve %26.3'ünün ise lise kademesinde görev yaptıkları görülmektedir. Katılımcıların hizmet vermekle yükümlü olduğu öğrencilerin ailelerinin sosyal ekonomik düzeye göre dağılımları incelendiğinde %45.5'inin düşük, %45.8'inin orta ve %8.7'sinin ise yüksek sosyo ekonomik düzeye sahip oldukları görülmektedir.

**Tablo3:** Katılımcıların öğrencileri istismar olgusu izleme ve istismar bildirim yapma sıklıklarına ve istismar olguları ile çalışmaya dair ruhsal etkilenme düzeylerine göre dağılımları

		Frekans (N)	Yüzde (%)
Görev yaptığınız kurumda istismar olgusu izliyor musunuz?	Nadiren	295	77.6
	Bazen	75	19.7
	Oldukça sık	10	2.6
İstismar bildirim yapmanız gerekiyor mu?	Nadiren	301	79.2
	Bazen	62	16.3
	Oldukça sık	17	4.5
İstismar olguları ile çalışmak sizi ne kadar etkiliyor?	Hiç etkilenmiyorum	21	5.5
	Biraz etkileniyorum	194	51.1
	Çok etkileniyorum	165	43.4
	Toplam	380	100.0

Katılımcıların "rehberlik hizmeti verirken ne sıklıkta psikiyatrik/psikolojik tedavi için yönlendirme yapmanız gerekiyor?" sorusuna verdikleri yanıtlar incelendiğinde %29.5'inin nadiren, %55.8'inin bazen, %3.4'ünün sık, %11.3'ünün da oldukça sık yanıtını verdikleri tespit edilmiştir. Katılımcıların Görev yaptığınız kurumda istismar olgusu izliyor musunuz? Sorusuna verdikleri yanıtlar incelendiğinde %77.6'sının nadiren, %19.7'sinin bazen, %2.6'sının oldukça sık yanıtını verdikleri tespit edilmiştir. Katılımcıların İstismar bildirim yapmanız gerekiyor mu? Sorusuna verdikleri yanıtlar incelendiğinde %79.2'sinin nadiren, %16.3'ünün bazen, %4.5'inin oldukça sık yanıtını verdikleri tespit edilmiştir. Katılımda sorulan İstismar olguları ile çalışmak sizi ne kadar etkiliyor? Sorusuna verdikleri yanıtlar incelendiğinde %5.5'inin hiç etkilenmiyorum, %51.1'inin biraz etkileniyorum, %43.4'ünün çok etkileniyorum yanıtını verdikleri görülmektedir.

**Tablo4:** Katılımcıların görev yaptıkları kurumda yurt dışından göç eden öğrencilerin sayısı, yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verme ve öğrencilere ve ailelerine verilen rehberlik hizmetlerinde dil engeli ile karşılaşma sıklıkları ve yurtdışından göç eden öğrenciler ve ailelerle çalışmaya dair görüşlerine ve üstlerinden takdir görme ve aldıkları meslek içi eğitimlerin yeterliliğine dair görüşlerine göre dağılımları

		Frekans (N)	Yüzde (%)
Görev yapılan kurumda yurtdışından göç eden öğrencilerin sayısı	1-10 öğrenci	208	54.7
	11-50 öğrenci	59	15.5
	50 öğrenci üzeri	113	29.7
Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verme sıklığınız?	Nadiren	139	36.6
	Bazen	137	36.1
	Sık	82	21.6
	Oldukça sık	22	5.8
Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşıyor musunuz?	Nadiren	142	37.4
	Bazen	94	24.7
	Sık	74	19.5
	Oldukça sık	70	18.4
Yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken dil engeli karşılaşıyor musunuz?	Nadiren	107	28.2
	Bazen	79	20.8
	Sık	98	25.8
	Oldukça sık	96	25.3
Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşıyor musunuz?	Nadiren	140	36.8
	Bazen	128	33,7
	Sık	76	20,0
	Oldukça sık	36	9.5
Yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşıyor musunuz?	Nadiren	141	37.1
	Bazen	109	28.7
	Sık	86	22.6
	Oldukça sık	44	11.6
Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti vermenin güç olduğunu düşünüyor musunuz?	Hiç katılmıyorum	52	13.7
	Biraz katılıyorum	117	30.8
	Katılıyorum	151	39.7
	Kesinlikle katılıyorum	60	15.8
İşinizi yaparken üstleriniz tarafından takdir gördüğünüzü düşünüyor musunuz?	Hiç	92	24.2
	Bazen	210	55.3
	Sıklıkla	64	16.8
	Her zaman	14	3.7

Aldığımızı meslek içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	Meslek içi eğitim almıyorum	22	5.8
	Hiç katılmıyorum	115	30.3
	Biraz katılıyorum	187	49.2
	Katılıyorum	47	12.4
	Kesinlikle katılıyorum	9	2.4
	Toplam	380	100.0

Katılımcıların “Görev yaptığınız kurumda yurtdışından göç eden öğrencilerin sayısı?” İfadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %54.7’sinin “1-10 öğrenci”, %15.5’inin “11-50 öğrenci”, %29.7’sinin “50 öğrenci üzeri” yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verme sıklığınız?” İfadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %36.6’sının nadiren, %36.1’inin “bazen”, %21.6’sının “sık”, %5.8’inin ise “oldukça sık” yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.

Katılımcıların Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşılıyor musunuz? ifadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %37.4’ünün “nadiren”, %24.7’sinin “bazen”, %19.5’inin “sık”, %18.4’ünün ise oldukça sık yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.

Katılımcılara sorulan Yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşılıyor musunuz? İfadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %28.2’sinin “nadiren”, %20.8’inin “bazen”, %25.8’inin “sık”, %25.3’ünün ise “oldukça sık” yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşılıyor musunuz?” ifadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %38.8’inin “nadiren”, %33.7’sinin “bazen”, %20’sinin “sık”, %9.5’inin “oldukça sık” yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşılıyor musunuz?” ifadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %37.1’inin nadiren, %28.7’sinin “bazen”, %22.6’sının “sık”, %11.6’sının “oldukça sık” yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.7

Katılımcıların “Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti vermenin güç olduğunu düşünüyor musunuz?” ifadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %13.7’sinin “hiç katılmıyorum”, %30.8’inin “biraz katılıyorum”,

%39.7'sinin "katılıyorum", %15.8'inin "Kesinlikle katılıyorum" yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.

Katılımcıların "Rehberlik hizmetleri ile ilişkili rapor düzenleme işlemleri için gün içinde ayırmanız gereken süre" ifadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %38.7'sinin "0-1 saat", %56.8'inin "1-3 saat", %4.5'inin "3-5 saat" olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların "İşinizi yaparken üstleriniz tarafından takdir gördüğünüzü düşünüyor musunuz?" ifadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %24.2'sinin hiç, %55.3'ünün bazen, %16.8'inin "sıklıkla", %3.7'sinin "her zaman" yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.

Katılımcıların "Aldığınızı meslek içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?" ifadesine verdikleri yanıtlar incelendiğinde %5.8'inin meslek içi eğitim almıyorum, %30.3'ünün "hiç katılmıyorum", %49.2'sinin "biraz katılıyorum", %12.4'ünün "katılıyorum", %2.4'ünün "Kesinlikle katılıyorum" yanıtını verdikleri tespit edilmiştir.

**Tablo5:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının cinsiyete göre t testi analizi sonuçları

	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	sd	p
Duygusal Tükenme	Kadın	293	26.0375	8.90409	1.879	378	.061
	Erkek	87	23.9885	9.03030			
Duyarsızlaşma	Kadın	293	9.0102	3.36021	-1.203	378	.230
	Erkek	87	9.5172	3.75054			
Kişisel Başarı	Kadın	293	28.8805	4.32135	.510	378	.610
	Erkek	87	28.5977	5.21951			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar cinsiyet değişkenine göre t testi ile analiz edildiğinde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ile katılımcıların cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ( $p > .05$ ) tespit edilmiştir.

**Tablo6:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının yaşa göre anova testi analizi sonuçları

	Yaş	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	22-25 yaş	58	25,2931	8,81985	4	.495	.739
	26-30 yaş	184	25,9185	9,59046			
	31-35 yaş	56	25,7321	8,48848			
	36-40 yaş	34	26,1176	6,36165			



	41 ve üzeri yaş	48	23,9792	8,89774			
	Toplam	380	25,5684	8,96272			
Duyarsızlaşma	22-25 yaş	58	10,0345	3,08343	4	5.050	<b>.001</b>
	26-30 yaş	184	9,5543	3,69275			
	31-35 yaş	56	7,8929	3,11407			
	36-40 yaş	34	7,8235	2,31557			
	41 ve üzeri yaş	48	8,7500	3,40525			
	Toplam	380	9,1263	3,45493			
Kişisel Başarı	22-25 yaş	58	28,1724	4,58119	4	1.361	.247
	26-30 yaş	184	29,1359	4,41656			
	31-35 yaş	56	27,9107	4,51372			
	36-40 yaş	34	28,7059	4,40062			
	41 ve üzeri yaş	48	29,5000	4,97654			
	Toplam	380	28,8158	4,53689			

Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar yaş değişkenine göre anova testi ile analiz edildiğinde duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p>.05$ ), buna karşılık duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p\leq.05$ ) tespit edilmiştir. Meydana gelen anlamlı farklılığın hangi kategoriler içerisinde gerçekleştiğini tespit etmek amacıyla tukey testi yapılmıştır. Yaşları 22-25 olanların duyarsızlaşma düzeyleri yaşları 31-35, 36-40 ve 41 ve üzeri olanlara göre daha yüksektir. 26-30 yaş aralığında olanların duyarsızlaşma düzeyleri ise yaşları 31-35, 36-40 ve 41 ve üzeri olanlara göre daha yüksektir.

**Tablo7:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre anova testi analizi sonuçları

	Medeni Durum	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Bekar	178	26.2135	9.19527	2	1.302	.273
	Evli	186	24.8280	9.06627			
	Boşanmış	16	27.0000	2.06559			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Bekar	178	9.7697	3.45230	2	6.826	<b>.001</b>
	Evli	186	8.6505	3.46432			
	Boşanmış	16	7.5000	1.54919			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Bekar	178	28.2809	4.02391	2	3.059	<b>.048</b>
	Evli	186	29.3978	5.02241			
	Boşanmış	16	28.0000	3.09839			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar medeni durum değişkenine göre anova testi ile karşılaştırıldığında duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p>.05$ ), buna karşılık duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p\leq.05$ ) tespit edilmiştir. Meydana gelen anlamlı farklılıklar tukey testi incelenmiştir.

Tukey testi sonuçlarına göre bekar olanların duyarsızlaşma düzeyleri evli olanlara göre ve boşanmış olanlara göre daha yüksektir. Evli ve boşanmış olanlar arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

Evli olanların algıladıkları kişisel başarıları düzeyleri bekar olan katılımcılara göre daha yüksektir. Boşanmış olanlar ile evli ve bekar olanlar arasında bu açıdan fark yoktur.

**Tablo 8:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının gelir düzeyi değişkenine göre anova testi analizi sonuçları

	Gelir Düzeyi	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	3000-5000TL	160	26.0375	8.48297	2	.489	.614
	6000-10000TL	172	25.3779	9.44805			
	10000TL üzeri	48	24.6875	8.82491			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	3000-5000TL	160	9.7313	3.31515	2	5.429	.005
	6000-10000TL	172	8.8663	3.61602			
	10000TL üzeri	48	8.0417	2.96761			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	3000-5000TL	160	28.2625	4.25964	2	2.169	.116
	6000-10000TL	172	29.2907	4.96388			
	10000TL üzeri	48	28.9583	3.61415			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar gelir düzeyi değişkeni bakımından anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında gruplar arasında anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p>.05$ ) tespit edilmiştir. Buna karşılık

duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ) tespit edilmiştir. Meydana gelen farklılığın hangi alt kategoriler arasında gerçekleştiğinin tespit edilmesi amacıyla tukey testi yapılmıştır.

Araştırmada 3000-5000TL gelire sahip olanların 6000-10000TL gelire sahip olanlara göre duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksektir. 3000-5000TL gelire sahip olanların 10000TL üzeri gelire sahip olanlara göre duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksektir. 6000-10000TL gelire sahip olanlar ile 10000TL üzeri gelire sahip olanlar arasında fark yoktur.

**Tablo9:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının hizmet süresi değişkenine göre anova testi analizi sonuçları

	Hizmet süresi	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	1-5 yıl	148	25.9122	9.45374	2	.219	.804
	6-10 yıl	160	25.4625	8.79529			
	11 ve üzeri yıl	72	25.0972	8.36855			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	148	10.1486	3.78030	2	11.932	<b>.000</b>
	6-10 yıl	160	8.6500	3.15670			
	11 ve üzeri yıl	72	8.0833	2.83216			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	1-5 yıl	148	28.7230	4.70319	2	4.358	<b>.013</b>
	6-10 yıl	160	28.2938	4.59367			
	11 ve üzeri yıl	72	30.1667	3.78656			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar hizmet süresi değişkeni bakımından anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p > .05$ ), buna karşılık duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları arasında hizmet süresi değişkeni bakımından anlamlı farklılık meydana geldiği tespit edilmiştir ( $p \leq .05$ ). Meydana gelen anlamlı farklılığın hangi alt gruplar arasında gerçekleştiğini tespit etmek amacıyla tukey testi yapılmıştır.

Duyarsızlaşma alt boyutunda hizmet süreleri karşılaştırıldığında; hizmet süresi 1-5 yıl arasında olanların duyarsızlaşma düzeyi hizmet süresi 6-10 yıl ve 11 ve üzeri yıla göre daha yüksektir. Hizmet süresi 6-10 yıl ve 11 ve üzeri yıl olanlar arasında ise fark yoktur. Araştırmada kişisel başarı puanları hizmet sürelerine göre

karşılaştırıldığında hizmet süresi 11 yıl ve üzeri olanların algıladıkları kişisel başarı düzeyi, 1-5 yıl ve 6-10 yıl olanlara göre daha yüksektir. Hizmet süresi 1-5 yıl ve 6-10 yıl olanlar arasında fark yoktur. Dolayısıyla hizmet süresi 11 yıl ve üzeri olan katılımcıların algıladıkları kişisel başarı düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

**Tablo10:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının görev yapılan kademe değişkenine göre anova testi analizi sonuçları

	Görev Yapılan Kademe	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Anaokulu	13	18.7692	3.65499	3	7.839	<b>.000</b>
	İlkokul	116	23.3103	9.05674			
	Ortaokul	151	26.4238	8.97807			
	Lise	100	27.7800	8.39021			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Anaokulu	13	7.7692	2.45472	3	2.898	<b>.035</b>
	İlkokul	116	8.6983	3.37567			
	Ortaokul	151	9.7152	3.65035			
	Lise	100	8.9100	3.24145			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Anaokulu	13	28.3077	7.48760	3	.927	.428
	İlkokul	116	28.9138	4.43223			
	Ortaokul	151	28.4238	4.79088			
	Lise	100	29.3600	3.71869			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar görev yapılan kademe değişkenine göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ), buna karşılık kişisel başarı alt boyutunda anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p > .05$ ) tespit edilmiştir. Meydana gelen farklılığın hangi alt kategoriler arasında gerçekleştiğinin tespit edilmesi amacıyla tukey testi yapılmıştır.

Duygusal tükenme alt boyutunda lise kademesinde görev yapan katılımcıların duygusal tükenme düzeyi anaokulu, ilkokul ve ortaokul kademesinde görev yapan katılımcılardan daha yüksek bulunmuştur. Ortaokul kademesinde görev yapanların duygusal tükenme düzeyleri anaokulu ve ilkokul kademesinde görev yapanlara göre daha yüksektir. İlkokul kademesinde görev yapanların duygusal tükenme düzeyleri de anaokulu kademesinde görev yapanlara göre daha yüksektir. Buna göre katılımcıların görev yaptıkları kademelerin yükselmesi ile duygusal tükenme düzeyleri arasında pozitif yönlü istatistiksel bir ilişki olduğu söylenebilir.

Duyarsızlaşma alt boyutunda görev yapılan kademeler karşılaştırıldığında, ortaokul kademesinde görev yapanların duyarsızlaşma düzeyleri anaokulu ve ilkokul kademesinde görev yapanlara göre daha yüksektir. Lisede görev yapanların duyarsızlaşma düzeyleri de anaokulu kademesinde görev yapanlara göre daha yüksektir. Anaokulu ve ilkokulda görev yapanlar ve ortaokul ve lisede görev yapanlar kendi içlerinde karşılaştırıldıklarında grupların kendi içlerinde duyarsızlaşma açısından farklılaşmadıkları görülmektedir.

Kişisel başarı puanları bakımından anaokulu, ilkokul, ortaokul ve lise kademelerinde görev yapanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

**Tablo11:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarının öğrencilerin sosyo ekonomik düzeyleri değişkenine göre anova testi analizi sonuçları

	Öğrencilerin Sosyo Ekonomik Düzeyi	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Düşük	173	25.6590	8.95106	2	.444	.642
	Orta	174	25.2414	8.96940			
	Yüksek	33	26.8182	9.14281			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Düşük	173	9.6590	3.69072	2	3.841	<b>.022</b>
	Orta	174	8.6667	3.25120			
	Yüksek	33	8.7576	2.86171			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Düşük	173	28.5260	4.70350	2	.842	.432
	Orta	174	29.1437	4.33524			
	Yüksek	33	28.6061	4.70996			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar öğrencilerin sosyo ekonomik düzeyi değişkenine göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme ve kişisel başarı alt

boyutlarında anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p > .05$ ), buna karşılık duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ) tespit edilmiştir. Meydana gelen anlamlı farklılığın hangi alt gruplar arasında gerçekleştiğini tespit etmek amacıyla tukey testi yapılmıştır.

Duyarsızlaşma boyutunda; düşük sosyo-ekonomik düzey öğrenciye sahip olanların tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Orta sosyo-ekonomik düzey öğrencisi olanlar ile yüksek sosyo-ekonomik düzey öğrencisi olanlar arasında fark yoktur.

**Tablo12:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların istismar olgusu izleme sıklığı değişkenine göre anova testi sonuçları

	Görev yaptığınız kurumda istismar olgusu izliyor musunuz?	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Nadiren	295	25.4271	8.67050	2	1.109	.331
	Bazen	75	26.5467	9.12569			
	Oldukça sık	10	22.4000	14.91606			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Nadiren	295	8.8678	3.27942	2	4.261	<b>.015</b>
	Bazen	75	10.1600	3.91477			
	Oldukça sık	10	9.0000	3.77124			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Nadiren	295	28.8441	4.48081	2	1.382	.252
	Bazen	75	29.0133	4.11488			
	Oldukça sık	10	26.5000	8.08634			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar istismar olgusu izleme sıklığı değişkenine göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana gelmemiştir ( $p > .05$ ).

Duyarsızlaşma alt boyutunda "Görev yaptığınız kurumda istismar olgusu izliyor musunuz?" değişkenine göre anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ) tespit edilmiştir. Buna göre görev yapılan kurumda *bazen* istismar olgusu izlemek zorunda kaldığını belirten grubun duyarsızlaşma düzeyleri *nadiren* ve *oldukça sık* izlediğini belirten gruplara göre daha yüksektir.

**Tablo13:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların istismar bildirim yapma sıklığı değişkenine göre anova testi sonuçları )

	İstismar bildirim yapmanız gerekiyor mu?	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Nadiren	301	25.1628	8.86022	2	1.509	.222
	Bazen	62	27.2258	8.49188			
	Oldukça sık	17	26.7059	11.86784			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Nadiren	301	8.8040	3.20803	2	6.753	<b>.001</b>
	Bazen	62	10.2097	3.84169			
	Oldukça sık	17	10.8824	4.87189			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Nadiren	301	28.8738	4.66733	2	.295	.745
	Bazen	62	28.4355	4.12756			
	Oldukça sık	17	29.1765	3.66120			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar istismar bildirim yapma sıklığı değişkenine göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p > .05$ ), buna karşılık duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ) tespit edilmiştir. Buna göre bazen ve oldukça sık olarak istismar bildirim yapmak zorunda kaldığını belirtenlerin duyarsızlaşma düzeyleri nadiren bildirmek zorunda kaldığını belirtenlere göre daha yüksektir.

**Tablo14:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların istismar olguları ile çalışmaya dair ruhsal etkilenme düzeylerine göre anova testi sonuçları

	İstismar olgularıyla çalışmaya dair ruhsal etkilenme durumu	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Hiç etkilenmiyorum	21	26.9048	13.66713	2	6.122	<b>.002</b>
	<b>Biraz etkileniyorum</b>	194	24.0155	8.64887			
	<b>Çok etkileniyorum</b>	165	27.2242	8.30615			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	<b>Hiç etkilenmiyorum</b>	21	10.8095	5.04598	2	3.449	<b>.033</b>

	<b>Biraz etkileniyorum</b>	194	8.8196	3.16611			
	Çok etkileniyorum	165	9.2727	3.49104			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Hiç etkilenmiyorum	21	24.8095	5.57332	2	9.127	<b>.000</b>
	Biraz etkileniyorum	194	28.9588	4.14608			
	Çok etkileniyorum	165	29.1576	4.62094			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar istismar olguları ile çalışmaya dair ruhsal etkilenme düzeylerine göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ) tespit edilmiştir.

Duygusal tükenme boyutunda istismardan çok etkilenenlerin duygusal tükenme düzeylerinin biraz etkilenenlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma boyutunda istismardan hiç etkilenmeyenlerin duyarsızlaşma düzeyleri, biraz etkilenenlere göre daha yüksektir. Kişisel Başarı boyutunda istismardan hiç etkilenmeyenlerin, biraz ve çok etkilenenlere göre kişisel başarı düzeyleri daha yüksektir.

**Tablo15:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların görev yapılan kurumdaki yurtdışından göç eden öğrenci sayısına göre anova testi sonuçları

	Görev yaptığınız kurumda yurtdışından göç eden öğrencilerin sayısı	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	1-10 öğrenci	208	26.7019	9.42797	2	4.727	<b>.009</b>
	11-50 öğrenci	59	25.5085	8.89280			
	50 öğrenci üzeri	113	23.5133	7.74264			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	1-10 öğrenci	208	9.1587	3.52888	2	.598	.551
	11-50 öğrenci	59	8.6949	3.42030			
	50 öğrenci üzeri	113	9.2920	3.34526			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	1-10 öğrenci	208	29.2260	4.19937	2	2.768	.064



	11-50 öğrenci	59	28.9492	4.88638			
	50 öğrenci üzeri	113	27.9912	4.86697			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar görev yapılan kurumdaki yurtdışından göç eden öğrenci sayısı değişkenine göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p>.05$ ) tespit edilmiştir. Buna karşılık duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p\leq.05$ ) tespit edilmiştir. Buna göre çalıştığı kurumda 50 ve üzerinde yurtdışından göç eden öğrenci bulunan katılımcıların duygusal tükenme düzeyleri kurumlarında 1-10 ve 11-50 arasında göç eden öğrenci bulunan katılımcılara göre daha düşüktür.

**Tablo16:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşma değişkenine göre anova testi sonuçları

	Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşıyor musunuz?	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Nadiren	142	26.7113	9.77229	2	2.548	.056
	Bazen	94	25.7234	8.36712			
	Sık	74	23.1892	8.77055			
	Oldukça sık	70	25.5571	7.84568			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Nadiren	142	9.1690	3.64949	2	3.613	<b>.013</b>
	Bazen	94	9.0426	3.20589			
	Sık	74	8.2297	3.41049			
	Oldukça sık	70	10.1000	3.21748			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Nadiren	142	28.7958	4.46823	2	.099	.961
	Bazen	94	29.0213	4.38467			
	Sık	74	28.6622	4.64427			
	Oldukça sık	70	28.7429	4.84150			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşma değişkenine göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p>.05$ ), buna karşılık duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p\leq.05$ ) tespit edilmiştir. Araştırmada yurtdışından göç eden

öğrencilerle çalışırken dil engeli ile oldukça sık karşılaştığını belirtenlerin duyarsızlaşma düzeyleri nadiren ve sık karşılaştığını belirtenlere göre daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo17:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşma değişkenine göre anova testi sonuçları

	Yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşılıyor musunuz?	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Nadiren	107	26,1402	9,65582	2	1.024	.382
	Bazen	79	26,5949	8,70826			
	Sık	98	25,1837	9,16892			
	Oldukça sık	96	24,4792	8,10845			
	Toplam	380	25,5684	8,96272			
Duyarsızlaşma	Nadiren	107	9,1869	3,80201	2	.753	.521
	Bazen	79	9,2025	3,42457			
	Sık	98	8,7041	3,34975			
	Oldukça sık	96	9,4271	3,18134			
	Toplam	380	9,1263	3,45493			
Kişisel Başarı	Nadiren	107	28,5794	4,60524	2	.450	.718
	Bazen	79	28,5949	4,14642			
	Sık	98	29,2449	4,70153			
	Oldukça sık	96	28,8229	4,63396			
	Toplam	380	28,8158	4,53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşma değişkenine göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşma sıklığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık meydana gelmediği ( $p > .05$ ) tespit edilmiştir.

**Tablo18:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken kültürel engellerle karşılaşma değişkenine göre anova testi sonuçları

	Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşılıyor musunuz?	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
--	--	---	--------------------	----------------	----	---	---

Duygusal Tükenme	Nadiren	140	26.5286	9.59200	2	1.188	.314
	Bazen	128	24.6719	7.82295			
	Sık	76	25.8553	9.45685			
	Oldukça sık	36	24.4167	9.08806			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Nadiren	140	8.9429	3.54168	2	2.254	.082
	Bazen	128	8.7422	3.29936			
	Sık	76	9.6316	3.63627			
	Oldukça sık	36	10.1389	3.05336			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Nadiren	140	28.5429	4.33552	2	3.798	<b>.010</b>
	Bazen	128	29.7578	4.39174			
	Sık	76	27.6447	4.45632			
	Oldukça sık	36	29.0000	5.39841			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşma değişkenine göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p > .05$ ), buna karşılık kişisel başarı alt boyutunda anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ) tespit edilmiştir. Buna göre yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken sık olarak kültürel engellerle karşılaştığını belirtenlerin kişisel başarı düzeyleri nadiren, bazen ve oldukça sık olarak karşılaştığını belirtenlere göre daha düşüktür.

**Tablo19:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller karşılaşma durumuna göre anova testi sonuçları

	Yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşıyor musunuz?	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	<b>Nadiren</b>	141	26.6312	9.52996	3	3.399	<b>.018</b>
	<b>Bazen</b>	109	23.7706	7.51250			
	<b>Sık</b>	86	26.9651	9.01430			
	Oldukça sık	44	23.8864	9.55332			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Nadiren	141	9.0567	3.58922	3	3.568	<b>.014</b>
	<b>Bazen</b>	109	8.4037	3.36132			
	<b>Sık</b>	86	9.9767	3.37456			

	Oldukça sık	44	9.4773	3.07646			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Nadiren	141	28.8723	4.74771	3	1.664	.174
	Bazen	109	29.2110	3.85639			
	Sık	86	27.9186	4.59466			
	Oldukça sık	44	29.4091	5.15489			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşma durumuna göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ), buna karşılık kişisel başarı alt boyutunda meydana gelmediği ( $p > .05$ ) tespit edilmiştir.

Duygusal tükenme boyutunda yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken *nadiren* ve *sık* kültürel engeller ile karşılaşan katılımcıların bazen karşılaşanlara göre duygusal tükenme düzeyleri daha yüksektir. Duyarsızlaşma boyutunda yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken kültürel engellerle *sık* karşılaşan katılımcıların, bazen karşılaşanlara göre duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksektir.

**Tablo20:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti vermenin güçlüğüne dair algılarına göre anova testi sonuçları

	Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti vermenin güç olduğunu düşünüyor musunuz?	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Hiç katılmıyorum	52	27.8462	8.43751	2	1.862	.136
	Biraz katılıyorum	117	24.3846	8.22826			
	Katılıyorum	151	25.8013	9.22606			
	Kesinlikle katılıyorum	60	25.3167	9.86947			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Hiç katılmıyorum	52	8.8462	3.53905	2	3.218	<b>.023</b>
	Biraz katılıyorum	117	8.5556	3.25217			
	Katılıyorum	151	9.2384	3.20979			
	Kesinlikle katılıyorum	60	10.2000	4.11611			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Hiç katılmıyorum	52	29.4038	4.22996	2	3.517	<b>.015</b>

	Biraz katılıyorum	117	29.6239	4.40166			
	Katılıyorum	151	27.9338	4.26875			
	Kesinlikle katılıyorum	60	28.9500	5.35969			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti vermenin güçlüğüne dair algılarına göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p > .05$ ), buna karşılık duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ) tespit edilmiştir.

Analizler sonucunda “Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti vermenin güç olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna kesinlikle katılıyorum yanıtını verenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Kişisel başarı alt boyutunda “Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti vermenin güç olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna “kesinlikle katılıyorum” yanıtını verenlerin kişisel başarı düzeyleri daha yüksektir.

**Tablo21:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların katılımcıların işlerini yaparken üstleri tarafından takdir görüp görmediklerine dair algılarına göre anova testi sonuçları

	İşinizi yaparken üstleriniz tarafından takdir gördüğünüzü düşünüyor musunuz?	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Hiç	92	28.1522	8.99687	2	6.435	<b>.000</b>
	Bazen	210	25.6524	8.69406			
	Sıklıkla	64	22.694	8.45646			
	Her zaman	14	20.8571	9.96036			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Hiç	92	10.3370	3.84673	2	5.810	<b>.001</b>
	Bazen	210	8.8810	3.30146			
	Sıklıkla	64	8.2188	2.98923			
	Her zaman	14	9.0000	3.23443			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Hiç	92	28.2935	4.74987	2	4.455	<b>.004</b>
	Bazen	210	28.4476	4.76828			
	Sıklıkla	64	30.2344	3.17101			
	Her zaman	14	31.2857	2.70124			
	Toplam	380	28.8158	4.53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar “İşinizi yaparken üstleriniz tarafından takdir gördüğünüzü düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ) tespit edilmiştir.

Üstleri tarafından hiç takdir görmeyen katılımcıların, duygusal tükenme düzeyleri bazen, sıklıkla ve her zaman takdir gördüğünü belirten katılımcılara göre daha yüksek bulunmuştur.

Üstleri tarafından hiç takdir görmediğini belirten katılımcıların duyarsızlaşma düzeyleri, bazen, sıklıkla ve her zaman takdir gördüğünü belirten katılımcılara göre daha yüksek bulunmuştur.

Üstleri tarafından sıklıkla ve her zaman takdir gördüğünü belirten katılımcıların kişisel başarı düzeyleri hiç takdir görmediğini ve bazen takdir gördüğünü belirten katılımcılara göre daha yüksektir.

**Tablo22:** Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Envanteri alt boyutlarından aldıkları puanların alınan meslek içi eğitimlerin yeterliliğine dair görüşlerine göre anova testi sonuçları

	Aldığınızı meslek içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p
Duygusal Tükenme	Meslek içi eğitim almıyorum	22	28.5455	8.55641	2	4.590	<b>.001</b>
	Hiç katılmıyorum	115	27.2609	9.57527			
	Biraz katılıyorum	187	25.0481	8.42122			
	Katılıyorum	47	21.5319	8.51559			
	Kesinlikle katılıyorum	9	28.5556	7.97043			
	Toplam	380	25.5684	8.96272			
Duyarsızlaşma	Meslek içi eğitim almıyorum	22	10.2727	3.29764	2	2.107	.079
	Hiç katılmıyorum	115	9.5130	3.83283			
	Biraz katılıyorum	187	9.0267	3.28966			
	Katılıyorum	47	8.0851	2.81942			
	Kesinlikle katılıyorum	9	8.8889	4.22624			
	Toplam	380	9.1263	3.45493			
Kişisel Başarı	Meslek içi eğitim almıyorum	22	27.0000	5.38074	2	2.777	<b>.027</b>
	Hiç katılmıyorum	115	28.3304	4.72158			
	Biraz katılıyorum	187	28.9786	4.16457			
	Katılıyorum	47	29.5957	4.84840			

	Kesinlikle katılıyorum	9	32,0000	3,87298			
	Toplam	380	28,8158	4,53689			

Katılımcıların tükenmişlik envanteri alt boyutlarından aldıkları puanlar “Aldığınızı meslek içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlara göre anova testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılık meydana gelmediği ( $p > .05$ ), buna karşılık duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana geldiği ( $p \leq .05$ ) tespit edilmiştir.

Bu soruya “Meslek içi eğitim almıyorum” yanıtını verenlerin, duygusal tükenme düzeyleri, meslek içi eğitimlerin yeterli olduğu görüşüne “hiç katılmıyorum”, “biraz katılıyorum” ve “katılıyorum” yanıtını verenlere göre daha yüksektir. Ayrıca bu soruya “Biraz katılıyorum” yanıtını verenlerin duygusal tükenme düzeyleri, “katılıyorum” verenlere göre daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca alınan mesleki içi eğitimden memnuniyetin artmasına bağlı olarak duygusal tükenme puanlarının azaldığı da söylenebilir.

Katılımcılardan meslek içi eğitimlerin yeterli olduğu görüşüne “Katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” yanıtını verenlerin kişisel başarı düzeyleri meslek içi eğitim almadığını belirtenlere ya da meslek içi eğitimlerin yeteli olduğuna dair görüşe “hiç katılmıyorum” ve “biraz katılıyorum” yanıtını verenlere göre daha yüksek bulunmuştur.

## SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırmanın amacı rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, hizmet süresi, sosyo-ekonomik düzey, görev yaptığı kademe, istismar olgusu izleme ve bu olgularla ilgili istismar bildirimi yapma sıklığı ve bu olgularla çalışırken duygusal etkilenme düzeyleri , çalışılan kurumdaki yurtdışından göç eden öğrenci sayısı, bu öğrenciler ve aileleri ile çalışırken dil ve kültürel engellerle karşılaşma sıklığı, üstlerinden takdir görme ve meslek içi eğitim yeterliliği değişkenlerine göre incelenmesidir.

Araştırmamız sonucunda rehber öğretmenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma alt boyutu ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. 22-25 ve 26-30 yaş aralığında olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeyleri yaşları 31-35 ve 36-40 aralığında olan ve 41 ve üzeri olanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Buna göre yaşı genç olanlarda duyarsızlaşma düzeyinin daha yüksek olma eğilimi gösterdiği söylenebilir. Her ne kadar yaş ile mesleki tükenmişlik arasında bir ilişki olmadığını bildiren çalışmalar mevcut olsa da<sup>129,130</sup>, literatürde yer alan çalışmaların genelinin araştırmamızla benzer şekilde mesleğin başlarında olmanın tükenmişlik açısından bir risk oluşturduğuna işaret etmektedir. Bu doğrultuda, Ünal ve ark. (2001) tarafından yapılmış olan bir araştırmada erken yaşlarda mesleki tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Yazarlar bu farklılığın bireyin mesleki tecrübesizlik ve yetersizliklerinden kaynaklanmış olabileceğini, bireyin yaşı ilerleyip, tecrübesi arttıkça mesleki tükenmişlik düzeyinin azalabileceğini ifade etmişlerdir.<sup>131</sup> Yine Başol ve Altay (2009) da mesleğe yeni başlayan öğretmenlerde tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğunu saptamışlardır.<sup>132</sup> Uygulamalı psikologlarda tükenmişliği konu alan araştırmalarda da yaş, tükenmişlik açısından bir etken olarak öne çıkmaktadır. Ackerley ve ark. (1988) genç psikologların eski çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Yazarlar bu sonucu psikologların yaşla

---

<sup>129</sup>TuğrulBelma ve Eylem Çelik. "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik." *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 12.12 (2002): 1-11 s.48

<sup>130</sup>Güzin Savran, Etik İklim ve Tükenmişlik Sendromunun Kalite Yönetim Sistemleri Üzerine Etkileri: Bir Laboratuvar Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007, s.39(**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>131</sup> Süheyla Ünal vd. "Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi." *Klinik Psikiyatri*, 2001 4(2), s.115.

<sup>132</sup>Gülşah Başol ve Mehmet Altay, "Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi." *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 2009.15(2),p.198



birlikte duygusal enerjilerini korumayı öğrenmeleri ile açıklamıştır.<sup>133</sup> Genç bireylerin tükenmişliğe daha yatkın oldukları fikri sonraki araştırmalarda desteklenmektedir. Yapılan araştırmalar psikologların yaşları arttıkça duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin düştüğünü göstermektedir.<sup>134</sup> <sup>135</sup> Bu durum; ilerleyen yaşla birlikte olgunlaşan insanların tükenmişliğe karşı daha dirençli hale gelmesi ve genç çalışanların duygusal tükenmeye karşı daha dayanıksız olmaları ile açıklanabilir.<sup>136</sup>

Yapılan çalışmada rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyetleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Rehber öğretmenlerin tükenmişlik alt düzeylerinden duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna varılmıştır. Araştırmamızla paralel şekilde <sup>137</sup>Seğmenli (2001) ve Başören (2005)<sup>138</sup> tarafından yapılan araştırmalarda da rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bildirilmiştir. Bunlara ek olarak Seçer (2011)<sup>139</sup> ve İkiz (2010)<sup>140</sup> tarafından yapılan ve psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin incelendiği araştırmalarda kadın ve erkek psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı olarak fark olmadığı belirtilmiştir. Şeker (2019)'in rehabilitasyon merkezlerinde çalışan meslek elemanlarıyla yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre katılımcıların tükenmişlik düzeyleri duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutunda cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.<sup>141</sup> Bununla birlikte literatür incelendiğinde araştırmamız bulgularıyla çelişen sonuçların da olduğu görülmektedir. Bekiroğlu (2017) tarafından yapılan çalışmada kadın psikolojik

---

<sup>133</sup>Gary Ackerley, D., vd. "Burnout Among Licensed Psychologists". *Professional Psychology: Research and Practice*, 19(6), p.625

<sup>134</sup>Vredenburgh, Larry Dale vd. "Burnout in Counseling Psychologists: Type of Practice Setting and Pertinent Demographics". *Counseling Psychology Quarterly* 1999, 12, 293–302. doi: 10.1080/095150799082540

<sup>135</sup>Fatma Aydın, Psikolojik Danışmanların Mesleki Tükenmişlik ve Yaşam Doyum Düzeyleri, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun, 2019, s.33 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>136</sup>Şeyda Urfalı Aksoy, Eskişehir ili Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2007, s.72. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>137</sup>Sibel Seğmenli, Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2001, s. 49 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans**).

<sup>138</sup> Mehmet Başören, Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (Zonguldak İli Örneği). Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak, 2005, s.63 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>139</sup>Ebru İkiz, Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2010, 11(2), 3s.8

<sup>140</sup>İsmail Seçer, Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2011 s.47 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans**).

<sup>141</sup>Salih Bilal Şeker, Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Karşılaştıkları Güçlükler İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak, 2019, s.58. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin erkeklere oranla daha yüksek olduğu belirtilmiştir.<sup>142</sup> Aydın (2019) ise psikolojik danışmanların mesleki tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerini incelediği çalışmada kadın psikolojik danışmanların duygusal tükenme düzeylerinin erkek psikolojik danışmanlara göre daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşmıştır.<sup>143</sup> Araştırmalar arasındaki çelişkili sonuçların araştırmaların farklı illerde yapılmış olmasından, çalışmaların örneklem sayılarının ve kadın erkek oranlarının farklılık göstermesinden kaynaklanıyor olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmamız sonucunda bekar olan rehber öğretmenlerin tükenmişlik alt boyutlarından olan duyarsızlaşma düzeylerinin evli ve boşanmış olan rehber öğretmenlere göre daha yüksek olduğu bulgusuna erişilmiştir. Buna ek olarak evli rehber öğretmenlerin algıladıkları kişisel başarı düzeyinin bekar olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Yapılan araştırmalar bekarların tükenmişlik açısından daha riskli olduğu görüşünü desteklemektedir. Ahola ve ark. (2006) araştırmaları sonucunda medeni durumun tükenmişlik üzerinde önemli bir etkisinin olduğunu ve evli olmayan bireylerin evlilere nazaran tükenmişlik belirtilerini daha yüksek düzeyde yaşadıklarını belirtmişlerdir.<sup>144</sup> Yardım hizmetlerinde çalışan bireylerde tükenmişlik kavramının incelendiği diğer araştırmalarda da medeni durum evli bireylerin tükenmişlik açısından bekârlara göre daha az risk taşıdıkları sonucu elde edilmiştir.<sup>145</sup><sup>146</sup><sup>147</sup> Ülkemizde yapılan araştırmalara bakıldığında, Akın ve Oğuz (2010)'a göre; mesleki tükenmişlik sendromu bekârlarda daha fazla görülmektedir.<sup>148</sup> Başören (2005) ve Babaoğlu (2006) tarafından yapılan araştırmalarda da bekârların evlilere göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı

---

<sup>142</sup>Çimen Bekiroğlu, Psikolojik Danışmanlık Hizmeti Verenlerde Tükenmişlik Düzeyleri ile Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2017, s.53 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>143</sup>Aydın Fatma, Psikolojik Danışmanların Mesleki Tükenmişlik Ve Yaşam Doyum Düzeyleri, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun, 2019, s.40. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>144</sup>Ahola vd. a.g.e.p.185

<sup>145</sup>Bauer, Joachim vd. "Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers." *International Archives Of Occupational And Environmental Health*, 2006, 79(3), p.200.

<sup>146</sup>FrChuka Mike Ifeagwazi, The influence of marital status on self-report of symptoms of psychological burnout among nurses. *OMEGA-Journal of Death and Dying*, 2006 52(4), p.364

<sup>147</sup> Martin iShahm vd. "Burn out comparison among residents in different medical specialties". *Academic Psychiatry*, 2004, 28(3), 241.

<sup>148</sup>Uğur Akın ve Ebru Oğuz, "Öğretmenlerin İşkoliklik ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi ve Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi." *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 2010 3(3), s.315.

saptanmıştır.<sup>149</sup><sup>150</sup>Aydemir (2014) tarafından yapılan bir araştırmada rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmiş ve medeni durumun tükenmişlik açısından önemli bir değişken olduğu ve bekar rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin evli rehber öğretmenlere oranla daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.<sup>151</sup> Yine Kaya (2009) tarafından gerçekleştirilen bir başka araştırmanın sonucunda bekâr rehber öğretmenlerin kişisel başarı algılarının evli rehber öğretmenlere oranla düşük olduğu bildirilmiştir.<sup>152</sup> Evlilik yaşamının bireylerin kendileri için yaşam hedefleri oluşturmalarına ve daha etkili başa çıkma ve iletişim becerileri geliştirmelerine yardımcı olduğu<sup>153</sup> ve evli bireylerin ilişkisel deneyimlerinin fazla olmasının krizleri çözüme kavuşturmada kendilerine avantaj sağladığı düşünülmektedir.<sup>154</sup> Ancak literatüre bakıldığında çelişkili sonuçların da var olduğu görülmektedir. Haddad (1998) tarafından farklı meslek gruplarında tükenmişlik düzeylerinin incelediği bir araştırmanın sonucunda üzerinde medeni medeni durum ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.<sup>155</sup> Keser (2006) ve Akçamete (2001) tarafından yapılan çalışmalarda mesleki tükenmişlik durumunun evli veya bekar olma ile ilişkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır.<sup>156</sup><sup>157</sup> Koçak (2014) tarafından KKTC'de yapılan bir araştırmada liselerde çalışan psikolojik danışmanlarının tükenmişlik düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ifade edilmiştir.<sup>158</sup> Akten (2007) rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerini incelediği bir çalışmada, benzer şekilde tükenmişliğin hiçbir boyutunun medeni duruma göre farklılaşmadığını ifade etmiştir.<sup>159</sup> Aynı şekilde Seçer (2011) de psikolojik danışmanlarda tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmanın sonucunda tükenmişlik düzeyi ile medeni durum arasında bir ilişki olmadığını bildirmiştir.<sup>160</sup>

---

<sup>149</sup>Emine Babaoğlu, İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre Araştırılması. **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2006 55-67.

<sup>150</sup>Başörena.g.e.,s.65

<sup>151</sup>Aydemir ,a.g.e.s. 53

<sup>152</sup>Tayfur Kaya, Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi (İstanbul İli Örneği).Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009, s.61. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

<sup>153</sup>Esther Green glass vd "BurnoutandGender: TheoreticalandOrganizationalImplications" **Canadian Psychology**,1991 32(4), p.562.

<sup>154</sup>MaslachChristina. and Jackson Susan E. TheRole of Sex and Family Variables in Burnout. **SexRoles**, 1985, 12(7-8), 837-851.p.847

<sup>155</sup>Haddad, Afaf."Sources of Social Support Among School Counsellors in Jordan anditsrelationshipptoburnout. **International JournalfortheAdvancement ofCounselling**, 1998,20(2), p.116.

<sup>156</sup>Aşkın Keser,"Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması." **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**,200611(1), s.115.

<sup>157</sup>Gönül Akçamete vd., **Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik**, Ankara: Nobel Yayınevi.2001 s.107

<sup>158</sup>Koçak ,a.g.e.,s. 67

<sup>159</sup>Akten ,a.g.e.,s.53

<sup>160</sup>Seçer,s.g.e.,s.66)

Yapılan araştırmada rehber öğretmenlerde tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma alt boyutu ile gelir düzeyi değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Buna göre gelir düzeyi düşük olan rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma düzeyleri gelir düzeyi yüksek olan rehber öğretmenlere oranla daha yüksektir.<sup>161</sup>Yağcı (2016) tarafından yapılan bir çalışmada çalışmamız bulguları ile çelişkili bir biçimde kamu ve özel kurumda çalışan psikologların gelir düzeyi ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı bildirilmiştir.<sup>162</sup> Ayrıca, Naktiyok ve Karabey (2005) tarafından yapılan bir çalışmada da gelir düzeyi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bununla beraber Akpolat ve Oğuz (2008) sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerine dair araştırmalarında, araştırmamıza paralel şekilde gelir düzeyi düşük olan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin gelir düzeyi yüksek olan katılımcılara oranla daha yüksek olduğu sonucuna varmışlardır.<sup>163</sup> Araştırmalar arasındaki çelişkili sonuçların çalışmaların farklı meslek gruplarından bireylerle yapılmış olmasından ve meslek gruplarının ortalama gelir düzeylerinin ve kendi ilerinde gelir düzeyi bakımından çeşitliliğinin farklılık göstermesinden kaynaklanıyor olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmamızda elde edilen bulgulara göre rehber öğretmenlerden hizmet süresi düşük olanların tükenmişlikle ilişkili duyarsızlaşma düzeyleri hizmet süresi yüksek olanlara oranla daha fazladır. Yine hizmet süresi yüksek olan rehber öğretmenlerin algıladıkları kişisel başarı düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Aydınlı (2019) psikolojik danışmanların mesleki tükenmişlik ve yaşam doyum düzeylerini incelediği çalışmasında mesleki kıdem yılı düşük olan psikolojik danışmanların duyarsızlaşma düzeylerinin kıdem yılı yüksek olanlarına oranla daha yüksek olduğunu bildirmiştir.<sup>164</sup> Seçer (2011) tarafından gerçekleştirilen bir başka araştırmada, psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri görev süresi açısından incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre meslelerinin ilk yılındaki daha fazla düşük kişisel başarı hissettikleri bildirilmiştir.<sup>165</sup> Literatür gözden geçirildiğinde meslek yaşamlarının ilk yıllarında olan bireylerin daha yüksek düzeyde tükenmişlik bildirdikleri

---

<sup>161</sup>AtılhanNaktiyok ve Canan Nur Karabey, "işkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu"*Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*,2005 2, 184.

<sup>162</sup>Merve Yağcı,Türkiye'de Kamu Kurumlarında ve Özel Sektörde alışan Psikologların İş Doyumu, Mesleki Tükenmişlik Ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2016, s.45 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans**).

<sup>163</sup>Akpolat Mahmut ve Işık Oğuz "Sağlık alışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği"*Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2008 11(2), s.243

<sup>164</sup> Aydınlı, a.g.e.s.75

<sup>165</sup>Seçer ,a.g.e.s.53

görülmektedir<sup>166167168169</sup> Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin mesleğe başladıkları ilk yıllarda daha yüksek olması; beklentilerinin karşılanamaması, problemlerle nasıl baş edebileceklerine bilgilerinin ve deneyimlerinin görece az olması, kendilerini geliştirme fırsatı bulamamaları ve yoğun bir iş yüküyle karşı karşıya kalıp yılgınlık hissetmeleri ile ilişkili olabilir. Bununla beraber literatürde araştırmamız bulgularıyla farklılık gösteren çalışmalar da mevcuttur. Peker (2002) anaokulu, ilköğretim ve lise öğretmenlerinde mesleki tükenmişliği incelediği çalışmasında, öğretmenlerin tükenmişlik puanlarında mesleki kıdem yılına göre anlamlı bir fark olmadığını ifade etmiştir.<sup>170</sup> Koçak (2014) KKTC’de devlete bağlı liselerde çalışan okul psikolojik danışmanlarının tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmasında psikolojik danışmanların mesleki kıdem yılı ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna varmıştır.<sup>171</sup>

Bu araştırmanın sonucunda rehber öğretmenlerin görev yaptıkları kademelerin artması yani hizmet verdikleri öğrencilerin yaşlarının artması ile daha yüksek duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda en yüksek düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşayan katılımcılar lise kademesinde görev yapan rehber öğretmenler iken, en az duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşayan katılımcılar anaokullarında görev yapan rehber öğretmenlerdir.<sup>172</sup> Araştırmamız bulgularına benzer şekilde Peker (2002)’in anaokulu, ilköğretim ve lise öğretmenlerinde mesleki tükenmişliğin incelendiği araştırmasında lise öğretmenlerinin ilköğretim ve anaokulu öğretmenlerine kıyasla anlamlı şekilde daha fazla tükenmişlik gösterdiği ifade edilmiştir.<sup>173</sup> Yine Yüksel (2017)’in psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerini çalıştıkları kurum kademesi açısından incelendiği çalışmasında, lisede çalışan psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyi puanlarının daha yüksek olduğu

---

<sup>166</sup> Bar-Zaselvisky vd., The Link Between Seniority And Dimensions Of Job Satisfaction: A Meta-Analysis., Tel Aviv Üniversitesi, İsrail, 2003, p.81 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>167</sup> Akten, a.g.e.,s:55

<sup>168</sup> Öztürk Duygu, Eğitim Örgütlerinde Okul Kültürü Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki (Bahçelievler İlçesinden Bir Araştırma), Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2015, s.46(**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

<sup>169</sup> Christina Maslach, vd a.g.e.,p.418

<sup>170</sup> Reşat Peker, Anaokulu, İlköğretim ve Lise Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Uludağ Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2002 15(1), s.323

<sup>171</sup> Koçak, a.g.e.s.:64

<sup>172</sup> Habibe Yıldız Yüksel, Psikolojik Danışmanların Algıladıkları Yıldırma Davranışları, Tükenmişlik Düzeyleri ve Psikolojik Danışmadaki Öz Yeterliliklerinin İncelenmesi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep, 2017, s.49.(**Yayımlanmış Yüksek Lisans**).

<sup>173</sup> Peker a.g.e.,325

saptanmıştır.<sup>174</sup> Orta öğretim kademesini düşündüğümüzde hitap edilen bireyler ergenlerdir. Ergenlik dönemi süreç olarak değerlendirildiğinde, değişim ve gelişimin yoğun miktarda yaşandığı, ruhsal olarak en çalkantılı dönemdir. Birey bu dönemde kimlik oluşturmaya çalışır, toplumsal olaylarla ilgilenmeye başlar ve değer algısı evrensel boyuta ulaşır.<sup>175</sup> Ortaöğretim öğrencileri için rehber öğretmenlik daha çok önem arz eden bir durumdur. Çünkü öğrenciler bu dönemde hem ergenlik problemleri hem de meslek seçimi konusunda kararsızlıklar yaşamaktadır. Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda lise kademesinde görev yapan öğretmenlerin daha büyük güçlüklerle karşılaşmaları ve ilerleyen zamanlarda daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaları beklenir bir durumdur.<sup>176</sup>

Araştırmamızda öğretmenlere görev yaptıkları kurumda ne sıklıkta istismar olgusu izledikleri, bu olgularla ilişkili bildirimde bulunma sıklıkları ve istismar olgularını izlemekle ilişkili ruhsal etkilenme düzeylerine dair sorular sorulmuş ve verdikleri yanıtlar ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Buna göre çalışmamıza katılan rehber öğretmenlerden istismar olguları ile *bazen* karşılaştığını belirtenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin *nadiren ve oldukça sık* karşılaştığını belirtenlere göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca bazen ve oldukça sık olmak üzere istismar bildirimini yaptığini belirten rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin, nadiren yanıtını veren rehber öğretmenlere oranla daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca araştırmamızda öğretmenlerin istismar olguları ile çalışmaya dair ruhsal etkilenme düzeyleri tükenmişlik düzeyleri ile açısından incelenmiştir. Duygusal tükenme boyutunda istismardan çok etkilenenlerin duygusal tükenme düzeylerinin biraz etkilenenlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Duyarsızlaşma boyutunda istismardan hiç etkilenmeyenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin, biraz etkilenenlere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda istismardan hiç etkilenmeyenlerin, biraz ve çok etkilenenlere göre kişisel başarı düzeyleri daha yüksek olduğu görülmektedir. Karaçor (2019)'un rehber öğretmenlerin çocuk ihmal ve istismarına yönelik farkındalık düzeylerini incelediği çalışmasında, rehber öğretmenlerin %60'ı çocuk ihmal ve istismarı ile karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca aynı çalışmada çocuk ihmal ve istismarı ile

---

<sup>174</sup> Habibe Yıldız Yüksel, Psikolojik Danışmanların Algıladıkları Yıldırma Davranışları, Tükenmişlik Düzeyleri ve Psikolojik Danışmadaki Öz Yeterliliklerinin İncelenmesi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep, 2017, s.49. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans**).

<sup>175</sup> Arzu Altunay, Fatma Öz (2006): "HemGirelik Yüksekokulu Öğrencilerinin Benlik Kavramı" Hacettepe Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. Sayı:131, s.51

<sup>176</sup> Serkan Belgi, Lisede çalışan Rehber Öğretmenlerin Mesleki Öz Yeterlilik Algıları ve Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi (İstanbul İli Bahçelievler İlçesi Örneği), Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2016, s.2 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**).

karşılaşan rehber öğretmenlerin farkındalık düzeylerinin çocuk ihmal ve istismarı ile karşılaşmayanlara oranla daha yüksek olduğu görülmüştür.<sup>177</sup>(Tugay (2008) tarafından Öğretmenlerin çocuk istismarı ve ihmaline yönelik farkındalık düzeylerini belirlemek amacıyla yaptığı bir araştırmada öğretmenlerin %90'ı, Kürklü (2011) tarafından yapılan araştırmada ise öğretmenlerin %87'si çocuk ihmal ve istismarı ile karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Karaçor (2019) tarafından yapılan çalışmada rehber öğretmenlerin %95,45 gibi oldukça yüksek bir bölümü çocuk ihmal ve istismarını bildirme yükümlülüğü olduğunu belirtmiş<sup>178</sup>; Tugay (2008) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin %51.2'si çocuk istismarını ve ihmali bildirme konusunda kanunlara göre kendilerinin yükümlü olduğu yanıtını vermişlerdir.<sup>179</sup> Kürklü (2011) tarafından öğretmenlerin çocuk istismar ve ihmaline yönelik farkındalık düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan bir diğer çalışmada ise öğretmenlerin %85.9'u kanunlara göre çocuk ihmal ve istismarını bildirmek zorunda olduklarını belirtmişlerdir.<sup>180</sup> Yukarıda sözü edilen araştırmalara bakıldığında rehber öğretmenlerin istismar ile ilişkili bildirim yapma konusundaki yükümlülüklerine dair farkındalıklarının yüksek olduğu görülmektedir. Bununla beraber ülkemizde çocuk ihmal ve istismarı konusunda yaşanan önemli sıkıntılardan biri bu olguların bildiriminde izlenecek bir yol haritasının bulunmayışıdır. Milli eğitim politikaları içinde çocuğun korunmasına yönelik maddeler yer almasına ve ihmal ve istismar olgularına rastlanması durumunda başvurulacak kurum ve kuruluşların mevcudiyetine rağmen, bildirim sürecine ilişkin etkin ve açık bir uygulama yoktur.<sup>181</sup> Tüm bu unsurlar göz önünde bulundurulduğunda öğretmenlerin istismar olgularıyla karşılaşmaları durumunda nasıl müdahale edeceklerine dair net bir algoritmanın olmayışı ve maruz kaldıkları duygusal yük nedeniyle çaresizlik hisleriyle karşı karşıya kaldıkları ve öğrencilerle aralarına duygusal mesafe koymanın yani duyarsızlaşmanın bir başa çıkma mekanizması olarak ortaya çıktığı düşünülebilir.

Türkiye'de eğitim hayatlarına devam eden sığınmacı çocukların büyük bir kısmı okullarda ekonomik güçlükler, dil problemi, ayrımcılık ve arkadaş edinememe gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu durum sığınmacı çocukların kalıcı ruhsal travma

---

<sup>177</sup>Karaçor Özlem, Rehber Öğretmenlerin Çocuk İhmal ve İstismarına Yönelik Farkındalık Düzeylerinin İncelenmesi (Tarsus İlçesi Örneği), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2019, s.11. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans).**

<sup>178</sup>Karaçor a.g.e.,s.113

<sup>179</sup> Deniz Tugay, Öğretmenlerin çocuk istismarı ve ihmaline yönelik farkındalık düzeyleri, Marmara Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2008, s. 92. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**

<sup>180</sup> Ahu Kürklü, Öğretmenlerin Çocuk İstismar ve İhmaline Yönelik Farkındalık Düzeyleri, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon, 2011, s.49 **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**

<sup>181</sup> Bengü Pala, Geleceğin Öğretmenlerinin Çocuk İstismarı ve İhmali Konusunda Bilgi ve Farkındalık Düzeyleri. Eskişehir Gazi Osman Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir. 2011. s.72 **(Tıpta Uzmanlık Tezi.)**

yaşamalarına zemin hazırlarken bir yandan da yeni kültüre adaptasyonlarına engel olmaktadır.<sup>182</sup> TC İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi'nden alınan resmi istatistiki bilgiler, 2016 yılı itibariyle 2.736.032 Suriyeli sığınmacının ülkemizde yaşadığını göstermektedir. <sup>183</sup> Rehber öğretmenler, Suriyeli sığınmacı öğrencilerin, okul ve çevreye uyum sorunu yaşadıklarını ve bu sorunun çözümünde rehberliğe gereksinim duyduklarını ifade etmişlerdir. Suriyeli öğrencilerin kişisel rehberlik ihtiyaçlarını saptamak amacıyla okul rehber öğretmenleri ile yapılan görüşmelerde, bu alanda temel problemin öğrencilerin kendilerini ifade edememesi ve dil engeli olduğu ortaya konulmuştur.<sup>184</sup> Bu bağlamda araştırmamızda büyük kısmı Suriye'den olmak üzere yurtdışından göç eden öğrencilere hizmet vermenin ve bu olgular ve ailelerine rehberlik ederken karşılaşılan dil ve kültürel engellerin öğretmenlerde yetersizlik hissi ve tükenmişlikle bağlantılı olabileceği düşünülmüş ve araştırmamız soruları içinde yer almıştır. Bulgularımıza göre, yurtdışından göç eden öğrencilere hizmet verirken daha fazla dil engeli ile karşılaşma ile yüksek duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Yine bu öğrencilerle çalışırken sık olarak kültürel engellerle karşılaştığını bildiren grubun algıladıkları kişisel başarı düzeylerinin nadiren, bazen ve oldukça sık olarak karşılaştığını bildiren gruba göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Yapılan analizler sonucunda katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarından aldıkları puanlar ile yurtdışından göç eden olguların ailelerine hizmet verirken dil engeli ile karşılaşma düzeyleri arasında bir ilişki bulunmamış ancak ailelere rehberlik hizmeti verirken kültürel engellerle karşılaşmanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Buna göre, yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken *nadiren* ve *sık* kültürel engellerle karşılaşmalarını bildiren öğretmenlerin duygusal tükenme düzeyleri bazen karşılaşanlara göre daha yüksektir. Duyarsızlaşma boyutunda yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken kültürel engellerle *sık* karşılaşan öğretmenlerin, duyarsızlaşma düzeyleri bazen karşılaşanlara göre daha yüksektir. Öte yandan çalıştığı kurumda 50 ve üzeri yurtdışından göç eden öğrenci bulunan öğretmenlerin duygusal tükenme düzeyleri daha az sayıda göç eden öğrenciye hizmet veren öğretmenlere göre daha düşük bulunmuştur. Bu sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde öğretmenlerin yurtdışından göç eden öğrenciler ve aileleri ile çalışırken dil ve kültürel engeller ile karşılaşmalarının bu

---

<sup>182</sup>Sayın,a.g.e.s.20

<sup>183</sup> Yusuf Sayınoğlu."Uluslararası Göç Olgusu ve Yol Açtığı Etkiler: Suriye Göçü Örneği". **KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**,2016, 18s.11

<sup>184</sup>Yusuf Sayınoğlu."Uluslararası Göç Olgusu ve Yol Açtığı Etkiler: Suriye Göçü Örneği". **KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**,2016, 18s.31



öğrencilere ve sorunlarına karşı duyarsızlaşmalarına neden olduğu düşünülebilir. Öğrenci sayısı fazla olan grupta duygusal tükenme düzeyinin az oluşu ise bu öğrenciler ve aileleriyle iletişim kurmaya dair deneyimlerinin artışı ile birlikte daha az çaresiz hissetmeleri ile bağlantılı olabilir. Yine kültürel engellerle oldukça sık olarak maruz kalanların algılanan kişisel başarı düzeyinin nadiren ve bazen yanıtını veren gruba yakın olması da aynı şekilde deneyim ve yetkinlik kazama ile ilişkili olabilir. Göçe maruz kalan bireyler yeni bir dil öğrenmede ve yabancı bir kültüre uyum sağlama konusunda birçok farklı zorlukla karşılaşabilmektedirler.<sup>185</sup> Beyazova ve Akbaş (2016) tarafından yapılan bir araştırmada Suriyeli çocukların eğitim deneyimleri okul yönetimi ve öğretmenler açısından incelenmiştir. Çalışmaya göre, dil, Suriyeli çocukların okul ortamına uyumundaki en büyük dezavantajlardan biri olarak ortaya çıkmıştır.<sup>186</sup> Suriyeli çocuklara yönelik ayrımcılık ve zorbalık davranışları ve bunun yanı sıra danışmanlar tarafından psikolojik destek verilmemesinin çocukların okula uyumunu azalttığı ortaya konulmuştur. İstanbul'da bulunan Mavi Kalem Derneği İstanbul Balat semtinde okula gidemeyen mülteci çocukları belirlemek amacıyla bir proje yürütmüştür. Projede mülteci çocukların yaşadıkları travmalarının üstesinden gelmeleri için dil ve psikolojik destek sağlanması gerektiği ifade edilmiştir.<sup>187</sup> Göçmen öğrencilerin başarı durumunu etkileyen etmenlerin okul yöneticisi, öğretmen, veli ve öğrencilerin görüşlerine göre değerlendirdiği bir çalışmada öğrencilerin ve velilerin %80'i sosyal, kültürel ve ekonomik farklılıkları nedeniyle geldikleri yeni yerde uyum sorunları yaşadıklarını, bu farklılıklarının geldikleri toplum tarafından kabul görmediğini, çatışmalara neden olduğunu ve ayrımcılığa maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. (bunun kaynağı belirtilmemiştir.) Yapılan araştırmalar kültürel tutumların sığınmacı veya mülteci bireylerin karşılaştıkları sorunların çözümü için başvurabilecekleri ruh sağlığı hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanmalarını da engellediğine işaret etmektedir.<sup>188</sup><sup>189</sup>Sığınmacı ve mülteci bireyler hastalıklarını ifade ederken kullandıkları özgül kültürel ifadeleri, sağlık sorunlarının anlaşılması açısından

---

<sup>185</sup> Mustafa Selim Altınışık, Suriyeli Sığınmacıların Maruz Kaldıkları Stresli Yaşam Olayları Ve Algıladıkları Sosyal Desteğin Psikolojik Yardım Almaya Yönelik Tutumlarına Etkisi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun, 2019, s.45. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans).**

<sup>186</sup> Beyazova Ayşe ve Akbaş Melda, Türkiye'deki Devlet Okullarında Suriyeli Mülteci Çocuklar. A. Kaya, G. Vural ve A. Aydın (der.) Değerler Eğitimi içinde, **İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları**, İstanbul, 2016 s.133.

<sup>187</sup> Bölükbaş, a.g.e., 29

<sup>188</sup> Ellis Heidi, vd. "New directions in Refugee Youth Mental Health Services: Overcoming Barriersto Engagement" **Journal of Child ve Adolescent Trauma**, 2011 .4(1), p.73

<sup>189</sup> Baltacı a.g.e., s.124

olumsuz etki oluşturmakta ve anlayamadıklarını düşündükleri için kendini açıklamada isteksizlik sergilemektedirler.<sup>190</sup>

Bu araştırmanın sonucunda rehber öğretmenlerin idarecileri tarafından takdir görmediklerine dair algılarının artmış duygusal tükenme ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Buna ek olarak, üstleri tarafından takdir görmeyen yüksek kişisel başarı düzeyi ile ilişkili olduğu belirlenmiştir. Aydın (2019) 'nın psikolojik danışmanların mesleki tükenmişlik ve yaşam doyumu düzeylerinin incelendiği çalışmasında, çalışmamıza benzer şekilde idarecilerinden takdir görmediğini ifade eden katılımcıların duygusal tükenme düzeyinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu bildirilmiştir. Bununla beraber aynı çalışmada çalışmamızla çelişen biçimde idarecilerinden takdir görmediğini belirten katılımcıların kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeyleri de daha yüksek bulunmuştur.<sup>191</sup> Dinç (2008)'a göre; takdir edilme ve onaylanma duygusu mesleki tükenmişlik sendromunu azaltan bir etkidir. Takdir edilme ve onaylanma bireyin özellikle mesleğinin ilk yıllarında motivasyonu yükseltici bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır.<sup>192</sup> Mesleki tükenmişlik direkt olarak depresyonla ilgili olup, primitif efektif etkenlerin depresyonun gelişmiş bir modeli olduğu destekleyen tanımlara bakıldığında takdir edilme ve onaylanma bireyin örgütüne ve çevresine bağlılığını artırarak, yalnızlaşmasını engelleyen bir faktör olarak analiz edilebilir.<sup>193</sup>

Bu araştırmanın sonucunda aldığı meslek içi eğitimin yeterli olmadığını düşünen rehber öğretmenlerin duygusal tükenme düzeylerinin yüksek, algıladıkları kişisel başarı düzeylerinin ise düşük olduğu görülmüştür. Bu sonuç doğrultusunda rehber öğretmenlerin tükenmişlik yaşamaları mesleki anlamda kendilerini yetersiz görmelerinden kaynaklı olabilir. Literatür incelendiğinde rehber öğretmenlerin aldığı eğitimin yeterliliğini konu alan çalışmaların kısıtlı olduğu görülmüştür. Gündüz (2012) Okul psikolojik danışmanlarında yetkinlik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında yetkinlik algısı yüksek olan danışmanların daha az tükenmişlik yaşadığını ifade etmiştir. Bu sonuç araştırmamız bulgusunu desteklemektedir.<sup>194</sup> Üniversiteden mezun olduktan sonra psikolojik danışmanların çoğu okul psikolojik danışmanı olarak okullarda çalışmakta ve farklı alanlarda öğrenci

---

<sup>190</sup>Kirmayer Laurence vd..“Common Mental Health Problems in ImmigrantsandRefugees: General Approach in PrimaryCare”. *Cmaj*,2011, 183(12), 959-967.

<sup>191</sup>Aydın, a.g.e.,s.77

<sup>192</sup>Kadriye Dinç,Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara,2008.s.46.(**Dönem Projesi,**)

<sup>193</sup>Çelik, a.g.e.,s.72

<sup>194</sup> Gündüz, B. Okul psikolojik danışmanlarında yetkinlik inancı ve tükenmişlik kuram ve uygulamada eğitim bilimleri. Mersin Üniversitesi. Educational Sciences, Theory & Practice,2012. 12(3), 1749-1767. s.1753

sorunları ile karşılaşmaktadırlar. Bu karşılaştıkları sorunları çözmeye bazen yetersiz hissetmekte ve bu konuda yardıma ihtiyaç duyabilmektedirler. Psikolojik danışmanların karşılaştıkları vakalar içerisinde cinsel istismar, aile içi şiddet, uyuşturucu kullanımı ve çeteleşme gibi sorunlarla baş etme konusunda aileden ve çevreden yardım almada sorun yaşamaları ve çocuğun bulunduğu ortamın bu sorunların kaynağı olması gibi durumlar psikolojik danışmanı bazen çaresiz bırakabilmektedir.<sup>195</sup> Bu bulgular YÖK (2007) tarafından belirlenen programda çocuklarla psikolojik danışmaya ilişkin derslerin az oluşu ve rehber öğretmenlerin lisans öğrenimindeki bu eksiklikleri mesleki yaşantılarında fark etmeleri ile ilişkilendirilebilir.<sup>196</sup> Okul psikolojik danışmanları tarafından, giderek daha karmaşık sorunlar yaşayan danışanların ihtiyaçlarına yanıt verilebilmesi için hizmet içi eğitimlere ihtiyaç duyulmaktadır.<sup>197</sup> Yapılan araştırmalarda, okul psikolojik danışmanlarının yeterli algılarının alınan eğitimlerle artırılacağı saptanmıştır.<sup>198</sup> <sup>199</sup>Buna ek olarak psikolojik danışmanlar belirli konularda hizmet içi eğitime ihtiyaç duyduklarını belirtmektedir.<sup>200</sup>

### Öneriler

Bu çalışmanın sonuçları mevcut sınırlılıkları bağlamında dikkatle ele alınmalıdır. Çalışmamız örneklemini İstanbul İli Bakırköy, Bahçelievler ve Esenyurt İlçelerinde görev yapan rehber öğretmenlerle sınırlıdır. Her ne kadar araştırmamıza dahil olan rehber öğretmen sayısı görece yüksek olsa da sonuçlarımızın genellenebilirliği kısıtlıdır. Bunun yanı sıra öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri anket yöntemi ile belirlenmiş, herhangi bir klinik görüşme yapılmamıştır. Gelecekteki araştırmalarda tükenmişlik düzeylerine dair değerlendirmelerin klinik görüşmeler ile desteklenmesi sonuçların geçerliliğini artıracaktır.

Rehber öğretmenlerin ve kurum yöneticilerinin tükenmişlik konusunda bilgilendirilmeleri, bu konuya ilişkin önleyici çalışmaların artırılması rehber

<sup>195</sup> Özer, R). Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon. . 1998 s.74

<sup>196</sup> YÖK. (2007). Öğretmen Yetiştirme ve Eğitim Fakülteleri (1982-2007) (Öğretmenin Üniversitede Yetiştirilmesinin Değerlendirilmesi). Ankara: Yüksek Öğretim Kurulu Yayını.

<sup>197</sup> Arman, J. F. ve Scherer, D. Service learning in school counselor preparation: A qualitative analysis. Journal of Humanistic Counseling Education and Development, .2002,41, 69-86. p.81

<sup>198</sup> Aksoy, V. ve Diken, İ. H. Examining school counselors' sense of self-efficacy regarding psychological consultation and counseling in special education. Elementary Education Online, 2009. 8(3), 709-719. P.713

<sup>199</sup> Barbee, P. W., Scherer, D. ve Combs, D. C. (2011). Prepracticum service-learning: Examining the relationship with counselor self-efficacy and anxiety. Counselor Education and Supervision, 43(2), 108-119. p.111

<sup>200</sup> Pamuk, M. (2012). Psikolojik danışmanların psikolojik danışma uygulamalarına ve uygulamada kendi yeterliklerine ilişkin algıları. İnönü Üniversitesi, Malatya. S.63(**Yayımlanmamış doktora tezi**).

öğretmenlerin yaşayabileceği tükenmişlik sendromunun önüne geçilmesinde yararlı bir adım olabilir.



## KAYNAKÇA

### KİTAPLAR

BARON Perlman ve HARTMAN Alan, "**Burnout: Summary and Future Research**", Human Relations, C. 34, S.4, 1982, s.297

CHERNISS Cary, **Professional Burnout in Human Service Organizations**, Praeger, New York, 1980.

ÇAM Olcay, **Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması. 7.Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı**, Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara,1992

EDELWICH Jerry and BRODSKY Archie, **Burn-out "Stages Disillusionment in The Helping Professions**, Human Sciences Press, Newyork, 1980.

ERGİN Canan, "**Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması**", **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, 1992, Cilt: 22, Sayı: 25, 143-154..

FAWZY I., WELLISCH ,CARRY CHERNIS **Burnout in the Health Professionals**, (Editors: F. K. Judd et al.), Handbook of Studies on General Hospital Psychiatry, Amsterdam, 1991, 119- 130,

GÖKTEPE KAYA Ayşe, **Tükenmişlik sendromu**, Nesil Yayınları, İstanbul,2016.

KEPÇEOĞLU Muharrem, **Psikolojik Danışma ve Rehberlik**, İstanbul.2010: Alkım Yayınevi.

MASLACH Christina and JACKSON Susan E., **Maslach Burnout Inventory**, Consulting Psychologists Press, CA, 1986.

MASLACH Christina , **Annual Review of Psychology**, 2001, Volume: 52, Issue: 1, 397- 422.

MASLACH Christina. and ZIMBARDO Philip, **Burnout – The Cost of Caring**, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.1982.p.45

MEB, 2524 Sayılı Tebliğler Dergisi; **MEB Yayınları**, Ankara, 2001, s.11.

MEIER Scott, **The Construct Validity of Burnout**, Journal of Occupational Psychology, 1984

PATRICK Mullen, "School counselors' perceived stress, burnout, and job satisfaction" **Professional School Counseling**, 21(1) p.10

PINES Ayala Malakh, ARONSON Elliot and KAFRY Ditsa, **Burnout: From Tedium to Personal Growth**, The Free Press, New York, 1981.

- ROGERS, D.P. (1984 ). **HelpingEmployeesCopeWithBurnout**. Business (OctoberDecember), ss. 3-7.
- SCHAUFELI Wilmar B. and DIRK Enzman, **TheBurnout Companion toStudyandPractice: Acritical Analysis**,(Editors: TomCoxand Amanda Griffiths), Francis, London, 1998.
- SURAN Bernard and SHERIDAN Edward, "Management of Burnout: Pyschologists in Professional Life SpanPerspectives," **Professional PyschologyResearchandPractice**, XVI, 6: 741-752, p.12.
- SÜRGEVİL DALKILIÇ Olga,**Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**, Nobel Yayınları,Ankara, 2014
- TAN Hasan, **Psikolojik Yardım İlişkileri**, MEB Yayınları, Ankara, 1992.
- VIII. Milli Eğitim Şurası, 28 Eylül- 3 Ekim 1970, Ankara, s.8.
- YEŞİLYAPRAK Binnur, **Eğitimde Rehberlik Hizmetleri**, Nobel Yayıncılık,Ankara,2015.
- ZIOMEK-DAIGLEJolie,**Counseling Children and Adolescents**, Working in School andClinicalMentalHealth Settings,2017
- HERBERT J. Freudenberger, "StaffBurn-Out", **Journal of SocialIssues**, 1974, Cilt: 90, Sayı: 1, 159-165

## MAKALELER

- ACKERLEYGaryD., Burnout Among Licensed Psychologists. **Professional Psychology: ResearchandPractice**, 19(6), 624-631.
- AKÇAMETE Gönül .**Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik**, Ankara: Nobel Yayınevi.2001
- AKIN Uğur ve OĞUZ Ebru , Öğretmenlerin İşkoliklik ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi ve Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**,2010 3(3), 309-327.
- AKPOLAT Mahmut ve IŞIK Oğuz, Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri, Bir Kamu Hastanesi Örneği. **Hacettepe Sağlık İdaresi dergisi**, 2008.11(2), 229-253.
- ALVERBİROL ,“Okul Psikolojik Danışmanlarının Tükrnmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”,**InternationalJournal of EducationTechnologyandScientificResearches**, 2018, 3.7: 176-187

- AŞKIN Keser, Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**,2006 11(1), 100-119.
- BABAOĞLAN Emine, İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre Araştırılması. **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**,2006 55-67.
- BAŞOL Gülşah ve ALTAY Mehmet,“Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi.” **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi**,2009 15(2),191-216.
- BAUER Joachim Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. **International Archives Of OccupationalAndEnvironmentalHealth**, 2006,79(3), 199-204.
- BEYAZOVA Ayşe ve AKBAŞ Melda,Türkiye’deki Devlet Okullarında Suriyeli Mülteci Çocuklar. A. Kaya, G. Vural ve A. Aydın (der.) Değerler Eğitimi içinde, **İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları**, İstanbul, 2016,127-146.
- BÖLÜKBAŞ Fatma, “Suriyeli Mültecilerin Dil İhtiyaçlarının Analizi” İstanbul örneği. **Journal of International SocialResearch**,2016 9(46). P.21-31
- CANO-GARCÍA, F. J., Padilla-Muñoz, E. M., &Carrasco-Ortiz, M. Á. (2005). Personalityandcontextualvariables in teacherburnout. **PersonalityandIndividualDifferences**, 38(4), 929-940.
- CARLSON Joseph ,Correctional officer burnout and stress: does gender matter?. **ThePrison Journal**,2003 83(3), 277-288. S.280
- CHRİSTINAMaslach ,Schaufeli W. B. andLeiter, M. P. (2001). Jobburnout. **Annualreview of psychology**, 52(1), 397-422.
- DİNÇ Kadriye, “Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu” Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.2008 Dönem Projesi,
- ELLİS Heidi .Newdirections in refugeeyouthmentalhealthservices: Overcomingbarrierstoengagement. **Journal ofChild ve AdolescentTrauma**, 2011 .4(1), 69-85.
- GAİNES Jeannie and JERMİER John, “EmotionalExhaustion in a High StressOrganization”. **Academy of Management Journal**, 26(4), 1983, 567-586.
- GERTA Bardhoshi,“UnderstandingtheImpact of School Factors on School CounselorBurnout”: A Mixed-MethodsStudy, **The Professional Counselor Volume**,2014, 4, Issue 5.

- GREENGLASS Esther, Burnout and Gender: Theoretical and Organizational Implications. *Canadian Psychology*, 1991 32(4), p.562.
- HADDAD Afaf "Sources of social support among school counsellors in Jordan and its relationship to burnout." *International Journal for the Advancement of Counselling*, 1998 20(2), 113-121.
- HILL Michelle, Examining Burnout in Community Mental Health Clinicians From a Job Demands-Resource Perspective, Walden University, 2020
- Human Relations**, 1982, vol. 34, S.4,
- IFEAGWAZI Fr Chuka Mike, The influence of marital status on self-report of symptoms of psychological burnout among nurses. *OMEGA-Journal of Death and Dying*, 2006 52(4), 359-373.
- İKİZ Ebru, "Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi" *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2010 11(2), 25-43.
- JAMSHİDİRAD, M., Mukundan, J. and Nimehchisalem, V. Language teachers' burnout and gender. *International Journal of Applied Linguistics and English Literature*, 2012 1(4), 46-52. p.49
- JENSEN Natasja Koitzsch, et al. "How do general practitioners experience providing care to refugees with mental health problems? A qualitative study from Denmark." *BMC family practice* 14.1 (2013): 17.
- KENNY Mauren "Teachers Attitudes Toward and Knowledge of Child Maltreatment. *Child Abuse And Neglect*, 2004 28, 1311-1319.
- KIRMAYER Laurence , Christina Maslach .Common mental health problems in immigrants and refugees: general approach in primary care. *Cmaj*, 2011, 183(12), 959-967.
- KOÇTÜRK Nilüfer, "Çocuk ihmalini ve istismarını önlemede okul çalışanlarının sorumlulukları". *MSKU Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2018 5(1), 38-47.
- KOLODINSKY Pit , Susan Jackson "Reported Levels of Satisfaction and Frustration By Arizona School Counselors: A Desire For Greater Connections With Students In a Data-driven Era. *Professional School Counseling*, 2009 12, 193-199.
- LAI-YEUNG Susanna Wai Ching, The Need for Guidance and Counselling Training for Teachers, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 113:36-43 113 ( 2014 ) 36 - 43
- MANDIRACIOĞLU Aliye and CAM Olcay , "Violence Exposure and Burn-out Among Turkish Nursing Home Staff", *Occupational Medicine* 2006;56:501-503



- MASLACH Christina and LEITER Micheal, "EarlyPredictors of JobBurnoutandEngagement". *J ApplPsychol*2008;93(3):498-512.
- NAKTİYOK Atılhan ve KARABEY Canan Nur,"İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu",*Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*,2005 2, 179-198.
- NIKECHI Ebizie Elizabeth,The Role of GuidanceandcounsellingInEffective Teachingand Learningin School,International *JounalMulti disciplinary Studies*,Volume.1No.2 ,2016
- ÖZTABAK Muhammet, "Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlere ve Faktörlere Göre İncelenmesi." *FSM İlmî Araştırmalar İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*,vol.12 ,2018
- PATRICK Mullen School Counselors' PerceivedStress, Burnout, AndJobSatisfaction.*Professional School Counseling*,Volume: 21 issue: 1,2017
- SAYIN Yusuf .Uluslararası Göç Olgusu ve Yol Açtığı Etkiler: Suriye Göçü Örneği. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*,2016, 18(31),
- SHAHM Martini . BurnoutComparisonAmongResidents in DifferentMedicalSpecialties. *Academic Psychiatry*,200428(3),240-242.
- TEODORESCU, D. S., Heir, T., Hauff, E., Wentzel-Larsen, T., ve Lien, L.Mentalhealthproblemsand post-migrationstressamongmulti-traumatizedrefugeesattendingoutpatientclinicsuponresettlementtoNorway. *ScandinavianJournalof Psychology*, 2012 53(4), 316-332.
- TUĞRUL Belma,ve ÇELİK Eylem. "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik." *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 12.12 (2002): 1-11.
- ÜNAL Süheyla "Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi." *Klinik Psikiyatri*,2001 4(2), 113-118.
- VREDENBURGH, L. D., Carlozzi, A. F. ve Stein, L. B. Burnout in Counseling Psychologists: Type of PracticeSettingandPertinentDemographics. *CounselingPsychology Quarterly*,1999, 12, 293–302.
- YILDIZ Ebru,"Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma" *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,sayı.33 2020/2
- PEKER Reşat,Anaokulu, İlköğretim ve Lise Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Uludağ Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, 2002 15(1), 319-331.

## TEZLER

- AKTEN Serkan, Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2007. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**
- ALKIN Veysel, Hemşire Adaylarında Gönüllü Meslek Seçimi İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya,2018.**(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- AYDEMİR Sinem, Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Çalışan Rehber Öğretmenlerin Yöneticilerinin Liderlik Tarzını Algılamaları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Maltepe Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul,2014. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- BAŞÖREN Mehmet, Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin incelenmesi, Karaelmas Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak,2005.**(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**
- BAYSAL Asuman, Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1995.**(Yayımlanmamış Doktora Tezi).**
- BECET Aslı, Öğretmenlerde Tükenmişlik Sendromu Ve Sigara İçme Arzusu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Üsküdar Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul,2019. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- BELGİ Serkan, Lisede Çalışan Rehber Öğretmenlerin Mesleki Yeterlilik Algıları ve Mesleki Tükenmişliklerinin incelenmesi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul,2016. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- CANDAŞ Eda Nevra, Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dalında Görevli Araştırma Görevlisi ve Uzman Hekimlerinde Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Verilerle İncelenmesi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul,2018.**(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**
- ÇELİK Mehmet, Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Toros Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,Mersin,2017. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- ÇERİ Cengiz, Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas,2017. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- ÇINTRİZ Şükran, Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde Kültür Dersi Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Tespiti, Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul,2016.**(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**

- DÖNMEZ Beril, Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, 2008. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.
- DURSUN Salih, Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçmi, Cinsiyet,Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordalayıcı İlişkilerin İncelenmesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,Trabzon.2000**(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.
- ELGİN Fatma Rida, Kocaeli Tıp Fakültesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Sağlık Personelinde Anksiyete, Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeyi, Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul,2017. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.
- ER Ayşe Ceren, Özel Eğitimde Çalışan Öğretmenlerin Otomatik Düşüncelerinin Tükenmişlik Düzeyi ve İş Doyumu ile İlişkisi, Arel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi,İstanbul,2018. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.
- ERDOĞAN CENİK Elif, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Fakültesi Tıpta Uzmanlık Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeyi VE Etkileyen Faktörler, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü,Samsun,2017.**(Tıpta Uzmanlık Tezi)**.
- GÜL Ahmet Murat, Yoğun Bakımda Çalışan Doktor ve Yardımcı Personelin Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi, Ufuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü,Ankara,2017. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.
- ONUR Nükhet, Lise Öğrencilerinin bağlanma Stilleri ile Atılganlık Düzeyleri Arasındaki İlişki, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2006.**(Yayımlanmış Yüksek Lisans)**.
- GÜLHANSultan Esra, İş Hayatında Stres ve Tükenmişlik Sendromu, Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ,2019. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.
- GÜRSES İsmail, Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler açısından İncelenmesi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sakarya, 2006,**(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.
- KARAHAN Haydar, Acil Servis Alt Birimlerinde Çalışan Sağlık Personellerinde Tükenmişlik Sendromu Görülme Sıklığı Ve Demografik Özellikleri, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi,Acil tıp Anabilim Dalı,İzmir,2019.**( Tıpta Uzmanlık Tezi)**.
- KAYA Osman Şamil, Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana,2010. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

- KAZAZ Remziye, Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde alışan Hemşirelerin İş Ve Yaşam Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki, Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, 2019. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- KEMERÖZ KARAKAYA Hülya, Psikiyatri Kliniğinde alışan Hemşirelerde İş doyumunu, Tükenmişlik Düzeyi ve İlişkili Değişkenlerin İncelenmesi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2017. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- KIRMIZIGÜL Yusuf, Tıp Fakültesinde alışan Tıp Doktorları Ve Tıp Öğrencilerinde Tükenmişlik Sendromu Ve İlişkili Faktörler, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, 2018. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- KOÇYİĞİT Bülent, Özel Ve Devlet Hastanesinde alışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromu ve Algılanan Stres Düzeyi Arasındaki İlişki, Beykent Üniversitesi, sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2019. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- KÖSE Gözde, Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Hacettepe üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2014, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**
- KÜRKLÜ Ahu, Öğretmenlerin Çocuk İstismar ve İhmaline Yönelik Farkındalık Düzeyleri, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon, 2011, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- ÖRMEN Uğur, Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1992, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**
- POLATÇI Sema, Tükenmişlik sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler , Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat, 2007. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).**
- SARAÇ Işıl Hazal, Özel Eğitim Alanında alışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyinin incelenmesi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2018. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- SARIHAN Sezgin, Lise Düzeyindeki Özel Okullarda ve Devlette alışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Yaşam Doyumunun Bu Okullardaki Öğrencilerin Başarılarına Etkisi, Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2019. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- SAYGAZ Feyza, Sağlık Kurumlarında alışan Kadınların Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin İş Doyumuna Etkisi , Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep, 2018. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**

- SILIĞ Aylin, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2003, **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.
- ŞAHAN Harun, İlçe Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Tatmini Düzeylerine Etkileri Üzerine Bir Çalışma, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,, Gaziantep,2015. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.
- TELTİK Hilal, Okul öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Yeterlilik Algılarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleriyle İlişkinin Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul,2009. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.
- TORUN Alev, "Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme", , Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1995,s.48.**(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**
- TOSUN Yeliz, Hekimlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi İle İş Doyumu Arasındaki İlişki ,Sağlık Bilimleri Üniversitesi,Ankara,2019.**(Tıpta Uzmanlık Tezi)**.
- UĞURLUOĞLU OK Sibel, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, İş Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2002,**(Yayımlanmamış doktora tezi)**.
- GÖRGÜLÜ Sena, Çalışan Bireylerin Tükenmişlikleri Üzerine Bir Çalışma,Üsküdar Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul,2014**(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**
- VIZLI Cihat, Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerle Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2005. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**.
- VURAL Dursun, Tükenmişlik Sendromu Bağlamında Hakkari Şark Hizmeti Yapan Kamu Personeli Üzerine Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,İstanbul,2015 . **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.
- YAVUZEKİNCİ Mehmet Ali, Ameliyathanede Çalışan Anestezi Doktorları Ve Anestezi Tekniklerinin Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi, Ufuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.2018.**(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.
- YILDIRIM Fatma, Banka Çalışanlarında İş doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,Ankara1995. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

- YÜKSEL Esra, Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleri ile İlişkisi ,Munzur Üniversitesi,Sosyal Bilimler Üniversitesi,Tunceli,2017. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- TORUN Alev, Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 1995, **(Yayımlanmış Doktora Tezi).**
- BAR-Zaselvisky, T., The Link Between Seniority And Dimensions Of Job Satisfaction: A Meta-Analysis., Tel Aviv Üniversitesi, İsrail, 2003, s. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- PALA Bengü, Geleceğin Öğretmenlerinin Çocuk İstismarı ve İhmali Konusunda Bilgi ve Farkındalık Düzeyleri, Eskişehir Gazi Osman Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.2011.**(Tıpta Uzmanlık Tezi)**
- SAVRAN Güzin, Etik İklim ve Tükenmişlik Sendromunun Kalite Yönetim Sistemleri Üzerine Etkileri: Bir Laboratuar Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007, s. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- YILDIZ YÜKSEL Habibe, Psikolojik Danışmanların Algıladıkları Yıldırma Davranışları, Tükenmişlik Düzeyleri Ve Psikolojik Danışmadaki Öz Yeterliliklerinin İncelenmesi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep, 2017, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans).**
- BEKİROĞLU Çimen, Psikolojik Danışmanlık Hizmeti Verenlerde Tükenmişlik Düzeyleri İle Yaşam Doyumları arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2017, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- TUGAY Deniz, Öğretmenlerin Çocuk İstismarı ve İhmaline Yönelik Farkındalık Düzeyleri, Marmara Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2008, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- ÖZTÜRK Duygu, Eğitim Örgütlerinde Okul Kültürü Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki (Bahçelievler İlçesinden Bir Araştırma),Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2015, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- TORUN Nimet, Fen ve Teknoloji öğretmenlerinin Eleştirel Düşünme Eğilimleri ile Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişki. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2011, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi).**
- KARAÇOR Özlem, Rehber Öğretmenlerin Çocuk İhmal ve İstismarına Yönelik Farkındalık Düzeylerinin İncelenmesi (Tarsus İlçesi Örneği) , Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2019, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans).**

ŞEKER Salih Bilal, Rehabilitasyon Merkezlerinde Çalışan Meslek Elemanlarının Karşılaştıkları Güçlükler İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak, 2019, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

AKTEN Serkan, Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 2007, s. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans)**.

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

AYDEMİR Sinem, Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Çalışan Rehber Öğretmenlerin Yöneticilerinin Liderlik Tarzını Algılamaları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

URFALI AKSOY Şeyda, Eskişehir İli Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2007, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

KAYA Tayfur, Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi (İstanbul İli Örneği). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

ÖZDEMİR Yalçın, Sınıf Yönetiminde Öz Yeterliğin, Medeni Durumun Cinsiyetin Ve Öğretmenlik Deneyiminin Öğretmen Tükenmişliğindeki Rolü. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2003, **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**.

## **İNTERNET KAYNAKLARI**

<http://okulweb.meb.gov.tr/25/06/491387/rehberliktanım.htm>, 01.04.2011 (Erişim Tarihi: 04.05.2020)

American School Counselor Association. (2014). Careers/Roles. Retrieved from <http://www.schoolcounselor.org/schoolcounselors-members/careers-roles> (Erişim :13/04/2020)

<https://www.kamupersoneli.net/ogretmen/ihtiyac-duyulan-ve-kadrolu-ogretmen-sayisi-aciklandi-h39242.html> (Erişim tarihi :09/04/2020)

[https://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en/](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/) (Erişim tarihi:09/04/2020)

MEB. (2001). Milli Eğitim Bakanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Yönetmeliği. Ankara: [mevzuat.meb.gov.tr/html/68.htm](http://mevzuat.meb.gov.tr/html/68.htm) (Erişim tarihi .08/04/2020)

Resmi Gazete Ulusal Meslek Standartları Tebliği,Sayı : 30227 Kasım 2017  
(Erişim Tarihi: 08/04/2020)





## EKLER

**Kişisel Bilgi Formu**

Sayın katılımcılar;

Aşağıda sizi tanımamıza yönelik bazı sorular bulunmaktadır. Sorulara içtenlikle cevap vermeniz araştırmanın güvenilirliği açısından önem taşımaktadır. Test üzerinde kimliğinizi belirten herhangi bir soru bulunmamaktadır. Bu nedenle her soru için size uyan cevabı işaretleyiniz. Katılımınız için teşekkür ederim.

1) Yaşınız: .....

2) Cinsiyetiniz: Kadın ( ) Erkek( )

3) Medeni durumunuz: Bekar ( ) Evli ( ) Boşanmış ( ) Dul ( )

4) Kaç çocuğunuz var?.....

5) Ev halkının toplam aylık geliri (rakam olarak yazınız): .....

6) Meslekte hizmet yılınız:

0-5 ( ) 6-10 ( ) 11 ve üstü ( )

7) Görev yaptığınız kademe

Anaokulu ( ) İlkokul ( ) Ortaokul( ) Lise ( )

8) Görev yaptığınız kurumda eğitim alan öğrencilerin ailelerinin genel sosyoekonomik düzeyi:

düşük ( ) orta ( ) yüksek ( )

9) Rehberlik hizmeti verirken ne sıklıkta psikiyatrik/psikolojik tedavi için yönlendirme yapmanız gerekiyor?

nadiren ( ) bazen ( ) sık ( ) oldukça sık ( )

10) Görev yaptığınız kurumda istismar olgusu izliyor musunuz?

nadiren ( ) bazen ( ) sık ( ) oldukça sık ( )

11) İstismar bildirimini yapmanız gerekiyor mu?

nadiren ( ) bazen ( ) sık ( ) oldukça sık ( )

12) İstismar olguları ile çalışmak sizi ne kadar etkiliyor?

Hiç etkilenmiyorum ( )

Biraz etkileniyorum ( )

Etkileniyorum ( )

Çok etkileniyorum ( )

Bu nedenle bu işi yapmak istemediğim zamanlar oluyor ( )

13) Görev yaptığınız kurumda yurtdışından göç eden öğrencilerin sayısı:

0-10 ( ) 10-50 ( ) 50 ve üstü ( )

14) Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verme sıklığınız:

nadiren ( ) bazen ( ) sık ( ) çok sık ( )

**15)** Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşılıyor musunuz?

nadiren ( ) bazen ( ) sık ( ) çok sık ( )

**16)** Yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken dil engeli ile karşılaşılıyor musunuz?

nadiren ( ) bazen ( ) sık ( ) çok sık ( )

**17)** Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşılıyor musunuz?

nadiren ( ) bazen ( ) sık ( ) çok sık ( )

**18)** Yurtdışından göç eden öğrencilerin ailelerine rehberlik hizmeti verirken kültürel engeller ile karşılaşılıyor musunuz?

nadiren ( ) bazen ( ) sık ( ) çok sık ( )

**19)** Yurtdışından göç eden öğrencilere rehberlik hizmeti vermenin güç olduğunu düşünüyor musunuz?

hiç katılmıyorum ( ) biraz katılıyorum ( ) katılıyorum ( ) kesinlikle katılıyorum ( )

**20)** Rehberlik hizmetleri ile ilişkili rapor düzenleme işlemleri için gün içinde ayırmanız gereken süre:

0-1 saat ( ) 1-3 saat ( ) 3-5 saat ( ) 5 saat ve üzeri ( )

**21)** İşinizi yaparken üstleriniz tarafından takdir gördüğünüzü düşünüyor musunuz?

hiç ( ) bazen ( ) sıklıkla ( ) her zaman ( )

**22)** Aldığınızı meslek içi eğitimlerin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

meslek içi eğitim almıyorum ( ) hiç katılmıyorum ( ) biraz katılıyorum ( ) katılıyorum ( ) kesinlikle katılıyorum ( )

## TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

		Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş gününün sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bu işi bir gün daha kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4	Öğrencilerin neler hissettiklerini hemen anlarım.					
5	Öğrencilere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı.					
7	Öğrencilerimin sorunlarıyla çok etkin bir şekilde ilgilenirim.					
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9	İşim sayesinde insanlara faydalı olduğumu hissediyorum.					
10	Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı daha katı oldum.					
11	Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.					
12	Kendimi çok şeyler başarabilecek güçte hissediyorum.					
13	Mesleğimin beni hayal kınklığına uğrattığını hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15	Bazı öğrencilere ne olduğu umurumda değil.					
16	Doğrudan insanlarla ilgili bir işte çalışmak beni yıpratıyor.					
17	Öğrencilerle aramda rahat bir hava oluştururum.					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi neşeli hissederim.					
19	Bu meslekte kayda değer pek çok iş başardım.					
20	Kendimi çaresiz hissediyorum.					
21	İşimdeki sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.					
22	İşyerimdeki bazı insanların sorunlarından dolayı beni suçladıklarını hissediyorum.					