



**PSİKOLOJİK DANIŞMANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ve
PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİNİN İNCELENMESİ**

YALÇIN ÇINAR

YÜKSEK LİSANS TEZİ

EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

REHBERLİK ve PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

NİSAN, 2016

TELİF HAKKI ve TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren 6 (altı) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Yalçın

Soyadı : ÇINAR

Bölümü : Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı

İmza :

Teslim tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı : Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi

İngilizce Adı : An Investigation Of The Burnout Levels And Problem Solving Skills Of Psychological Counsellors

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı: Yalçın ÇINAR

İmza:

Jüri Onay Sayfası

Yalçın ÇINAR tarafından hazırlanan “Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Mehmet GÜVEN

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Başkan: Doç. Dr. İlhan YALÇIN

Eğitimde Psikolojik Hizmetler Anabilim Dalı, Ankara Üniversitesi.....

Üye: Yrd. Doç. Dr. Safiye SARICI BULUT

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 28/04/2016

Bu tezin Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olması için şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürü

Prof. Dr. Tahir ATICI.....

TEŞEKKÜR

Yüksek lisansım boyunca ve tezimin her aşamasında beni destekleyen, farklı bakış açıları ile bana rehberlik eden, bilgisiyle ufkumu genişleten tez danışmanı hocam Prof. Dr. Mehmet Güven'e,

Tezimin geliştirilmesinde katkıları olan jüri üyesi hocalarım Doç. Dr. İlhan Yalçın ve Yrd. Doç. Dr. Safiye Sarıcı Bulut'a,

Verileri toplama aşamasında bana destek veren Keçiören İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ve Keçiören Rehberlik ve Araştırma Merkezi yöneticilerine ve çalışmamı yürüttüğüm diğer kurumlara,

Çalışmama katılan tüm psikolojik danışmanlara,

Beni yüksek lisans yapmaya teşvik eden ve bu konuda bana her türlü desteği sunan Gülçin Yılmaz ve Engin Kaya'ya,

Bu süreçte bana karşı desteklerini esirgemeyen Nurcan Selvi'ye ve tüm arkadaşlarıma,

Varlıklarıyla beni her zaman motive eden, yanımda olan ve bugünlere gelmemde büyük katkıları olan sevgili aileme sonsuz teşekkürler.

Yalçın ÇINAR

**PSİKOLOJİK DANIŞMANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ve
PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİNİN İNCELENMESİ
(Yüksek Lisans Tezi)**

Yalçın ÇINAR

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

Nisan, 2016

ÖZ

Bu araştırma ile psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerini ve problem çözme becerilerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve tükenmişlik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Var olan durumun belirlenmesine çalışıldığı için betimsel bir çalışma modeli uygulanmıştır. Çalışma grubunu, 2014-2015 eğitim öğretim yılı içerisinde, Ankara ili, Çankaya, Keçiören ve Yenimahalle ilçelerinde ilkokul, ortaokul, lise ve rehberlik araştırma merkezlerinde (RAM) çalışan 315 psikolojik danışman oluşturmaktadır. Araştırmada, psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacı ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği, problem çözme becerilerini ölçmek amacı ile Problem Çözme Envanteri ve araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde SPSS 16 programı kullanılarak t-testi, Tek Yönlü Varyans Analizi, Tukey HSD testi, Kruskal Wallis H testi ve Pearson Momentler Çarpımı Korelasyonu tekniklerinden yararlanılmıştır. Psikolojik danışmanların problem çözme becerileri arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri azalmakta, kişisel başarı puanları ise, artmaktadır. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve problem çözme beceri puanları cinsiyetlerine, yaşlarına ve çalışma yılına göre farklılık göstermezken, kişisel başarı puanları farklılık göstermektedir. Kadınların erkeklere göre, 20-30 yaş aralığında; çalışanların 31-40 yaş aralığında çalışanlara göre, 1-5 yıl arasında çalışanların ise, 11-15 yıl arasında çalışanlara göre tükenmişlik düzeylerinin kişisel başarı boyutunda daha fazla olduğu bulunmuştur. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve problem çözme beceri puanları medeni durumları, eğitim düzeyleri ve çalıştıkları ilçelere göre farklılık göstermemektedir.

Psikolojik danışmanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları çalıştıkları kurumlara göre farklılık göstermezken, kişisel başarı ve problem çözme becerileri farklılık göstermektedir. Rehberlik ve araştırma merkezinde çalışan psikolojik danışmanların ortaokulda çalışanlara göre kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu, problem çözme becerilerinin ise daha yüksek olduğu bulunmuştur. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve problem çözme becerisi puanları işinden memnuniyet düzeylerine göre farklılık göstermektedir. İşinden kısmen memnun olduğunu belirten psikolojik danışmanların, işinden memnun olduğunu belirtenlere göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında tükenmişlik düzeyleri daha yüksek bulunurken, problem çözme becerileri daha düşük bulunmuştur.



Bilim Kodu :

Anahtar Kelimeler : Psikolojik danışman, tükenmişlik, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı, problem çözme becerisi.

Sayfa Adedi : 85

Danışman : Prof. Dr. Mehmet GÜVEN

**AN INVESTIGATION OF THE BURNOUT LEVELS AND PROBLEM
SOLVING SKILLS OF PSYCHOLOGICAL COUNSELLORS
(M.S Thesis)**

Yalçın ÇINAR

GAZI UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES

April, 2016

ABSTRACT

This study focused on the factors affecting the burnout levels and the problem solving skills of the psychological counsellors, and the relation between burnout and problem solving skills. Descriptive study model was applied in order to define the already existing situation. Study group consisted of 315 psychological counsellors working in primary, secondary and high schools, and counselling and research centres of the 3 districts of Ankara - Çankaya, Keçiören and Yenimahalle during the period of 2014-2015 education year. In the study Maslach Burnout Inventory (MBI) was used to measure the burnout levels of psychological counsellors and Social Problem Solving Inventory (SPSI) and a self-reported questionnaire prepared by the researcher were used to measure the problem solving skills of the psychological counsellors. t-test, Oneway Anova, Tukey HSD test, Kruskal Wallis H test and Pearson Moments Correlation Coefficient techniques were utilized for data analysis by using SPSS 16 programme. It was seen that in psychological counsellors the more problem solving skills improved, the less emotional exhaustion and depersonalization levels were, but the more personal achievement scores were. It was determined within the scope of the research that emotional exhaustion, depersonalization and problem solving skills of psychological counsellors were not different from each other considering their sex, age and professional experience; on the other hand personal achievement scores were different from each other. It was found out that the burnout levels in personal achievement were more in women, the ones aged 20-30, and the ones having 1-5 years of professional experience when compared to (respectively) men, the ones aged 31-40, and the ones having 11-15 years of professional experience. There was no difference in

emotional exhaustion, depersonalization, personal achievement and problem solving skills of psychological counsellors considering their marital status, education backgrounds, and working districts. Regarding their working places no difference was seen in emotional exhaustion, depersonalization of psychological counsellors, on the other side personal accomplishment levels and problem solving skills changed in line with their working places. The burnout levels in personal accomplishment were lower among the ones working in counselling and research centres when compared to the ones working in secondary schools; but problem solving skills were higher among the ones working in counselling and research centres when compared to the ones working in secondary schools. It was found out that emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment levels and problem solving skills of psychological counsellors changed in relation to their satisfaction with their jobs. While the level of depersonalization and personal success burnouts of psychological counsellors partially satisfied at their job were found out higher comparing to the psychological counsellors satisfied at their job, problem solving skills were found out at lower levels.

Science Code :

Key Words : Psychological counsellor, burnout, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, problem solving skills

Page Number : 85

Supervisor : Prof. Dr. Mehmet GÜVEN

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKKI ve TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI	ii
Jüri Onay Sayfası	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZ.....	v
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
BÖLÜM 1.....	1
GİRİŞ.....	1
1. Tükenmişlik.....	4
1.1. Tükenmişliğin Boyutları.....	5
1.1.1. Duygusal Tükenme.....	5
1.1.2. Duyarsızlaşma.....	5
1.1.3. Azalan Kişisel Başarı.....	6
1.2. Tükenmişliğin Belirtileri.....	7
1.2.1. Fiziksel Belirtiler.....	7
1.2.2. Psikolojik Belirtiler.....	7
1.2.3. Davranışsal Belirtiler.....	8

1.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler.....	8
1.3.1. Bireysel Faktörler.....	8
1.3.1.1. Demografik Değişkenler.....	9
1.3.1.2. Kişilik Özellikleri.....	9
1.3.1.3. İşe Yönelik Tutumlar.....	9
1.3.2. Örgütsel Faktörler.....	10
1.3.2.1. İş Yüğü.....	10
1.3.2.2. Kontrol.....	10
1.3.2.3. Ödüller.....	10
1.3.2.4. Aidiyet Duygusu.....	10
1.3.2.5. Adalet.....	11
1.3.2.6. Değerler.....	11
1.4. Tükenmişliğin Sonuçları.....	11
1.5. Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri.....	12
1.5.1. Bireysel-Merkezli Yaklaşımlar.....	12
1.5.1.1. Kendini Tanıma.....	12
1.5.1.2. Gerçekçi Hedefler Belirleme.....	13
1.5.1.3. Psikolojik Geri Çekilme.....	13
1.5.1.4. İşe Ara Verme.....	13
1.5.1.5. Kendi Kendine Diyalog Kurma.....	13
1.5.1.6. Olumlu Yanları Görme.....	13
1.5.1.7. Sorunları İçselleştirmeme.....	14
1.5.1.8. Zaman Yönetimi.....	14
1.5.1.9. Stres Yönetimi.....	14
1.5.1.10. Mizahın Kullanımı.....	14
1.5.1.11. İş Değiştirme.....	14

1.5.2. Örgütsel-Merkezli Yaklaşımlar.....	14
1.6. Tükenmişlik ile İlgili Araştırmalar.....	15
2. Problem Çözme.....	18
2.1. Problem.....	18
2.2. Problem Çözme	20
2.3. Problem Çözme Becerisi.....	20
2.4. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler.....	21
2.5. Problem Çözme Süreci.....	22
2.5.1. Problemi Tanımlama.....	23
2.5.2. Verileri Toplama.....	23
2.5.3. Verileri Analiz Etme.....	24
2.5.4. Çözümler Geliştirme.....	24
2.5.5. Karar Verme.....	24
2.5.6. Kararı Uygulama.....	24
2.5.7. Çözümü Değerlendirme.....	25
2.6. Problem Çözme Becerisi ile İlgili Araştırmalar.....	25
3. Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi ile İlgili Araştırmalar.....	27
4. Araştırmanın Amacı.....	30
5. Araştırmanın Önemi.....	30
6. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	32
7. Varsayımlar.....	32
BÖLÜM 2.....	33
YÖNTEM.....	33
1. Araştırma Modeli.....	33
2. Çalışma Grubu.....	33
3. Veri Toplama Araçları.....	35

3.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	35
3.1.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Geçerliği.....	36
3.1.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenirliği.....	36
3.1.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Puanlanması.....	37
3.2. Problem Çözme Envanteri.....	37
3.2.1. Problem Çözme Envanterinin Geçerliği.....	38
3.2.2. Problem Çözme Envanterinin Güvenirliği.....	39
3.2.3. Problem Çözme Envanterinin Puanlanması.....	39
3.3. Kişisel Bilgi Formu.....	40
4. Verilerin Toplanması.....	40
5. Verilerin Çözümlemesi.....	40
BÖLÜM 3.....	41
BULGULAR ve YORUM.....	41
BÖLÜM 4.....	69
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	69
1. Sonuçlar.....	69
2. Öneriler.....	70
KAYNAKLAR.....	73
EKLER.....	81
EK-1: Kişisel Bilgi Formu.....	82
EK-2: Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	83
EK-3: Problem Çözme Envanteri.....	85
EK-4: Araştırma İzin Belgesi.....	88

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Psikolojik Danışmanların Cinsiyete Göre Çalışma Grubu Sayı ve Yüzdeleri.....	34
Tablo 2. Psikolojik Danışmanların Yaşlarına Göre Çalışma Grubu Sayı ve Yüzdeleri.....	34
Tablo 3. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Çalışma Grubu Sayı ve Yüzdeleri.....	34
Tablo 4. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kurumlara Göre Çalışma Grubu Sayı ve Yüzdeleri.....	35
Tablo 5. Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik ve Problem Çözme Puanları Arasındaki İlişki.....	41
Tablo 6. Psikolojik Danışmanların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları, Standart Sapmaları, t ve p Puanları.....	43
Tablo 7. Psikolojik Danışmanların Yaşlarına Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	46
Tablo 8. Psikolojik Danışmanların Yaşlarına Göre Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları.....	47
Tablo 9. Psikolojik Danışmanların Duygusal Tükenme ve Problem Çözme Becerileri Puanlarının Yaşlarına Göre Kruskal Wallis H Testi Sonuçları.....	47
Tablo 10. Psikolojik Danışmanların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	49
Tablo 11. Psikolojik Danışmanların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının t ve p Değerleri.....	50

Tablo 12. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kurumlara Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	52
Tablo 13. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kuruma Göre Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve Problem Çözme Becerisi Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları.....	53
Tablo 14. Psikolojik Danışmanların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	55
Tablo 15. Psikolojik Danışmanların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının t ve p Değerleri.....	56
Tablo 16. Psikolojik Danışmanların Çalışma Yılına Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	58
Tablo 17. Psikolojik Danışmanların Çalışma Yılına Göre Kişisel Başarı ve Problem Çözme Becerisi Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları.....	59
Tablo 18. Psikolojik Danışmanların Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma Puanlarının Çalışma Yılına Göre Kruskal Wallis H Testi Sonuçları.....	60
Tablo 19. Psikolojik Danışmanların İşinden Memnuniyet Düzeylerine Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları...	62
Tablo 20. Psikolojik Danışmanların İşinden Memnuniyet Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının t ve p Değerleri.....	63
Tablo 21. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	65
Tablo 22. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve Problem Çözme Becerisi Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları.....	66

BÖLÜM 1

GİRİŞ

İnsanlar, varoluşları gereği sürekli birbirleriyle iletişim ve etkileşim hâlinde olurlar. İnsanlar arasındaki iletişim ve etkileşimin sonucu her zaman olumlu olmayabilir. Örneğin, sabah güne başlayan bir insanın gün içerisinde karşılaşacağı durumlar ile duygu durumu ve davranışları etkilenebilir. Olumlu durumlarla karşılaşan insanlar güne olumlu devam ederken, olumsuz durumlarla karşılaşan insanlar olumsuz bir şekilde güne devam etmek zorunda kalabilirler. İnsanların duygu durumlarının ve davranışlarının değişmesini sadece dışarıdan gelen uyarıcılarla sınırlandırmak doğru değildir. İnsanın daha önceki yaşantılarını da göz önünde bulundurmak gerekir.

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

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

Tükenmişlik her alanda ortaya çıkabileceği gibi meslekî anlamda da ortaya çıkabilir. Her işin kendine özgü zorlukları vardır ve bu zorluklar bireyde zaman zaman yorgunluğa, bıkkınlığa yol açabilir. Bu duygular kişinin sorumluluklarını engellemeyecek boyutta olduğunda, kişi bu durumun üstesinden daha kolay gelebilir. Ancak bu kısa süreli duygular

giderek artarsa ve birey baş edemeyecek duruma geldiğinde, tükenmişlik yaşanmaya başlanır. Tükenmişlik, uzun sürdüğü takdirde psikolojik sorunlara neden olabilir, bireyin meslekî yaşamına ve sosyal kaynaklarına zarar verebilir (Capel, 1991).

Meslekî tükenmişlik, iş yerindeki stres yaratan etkenlere bağlı olan psikolojik bir sendromdur. Özellikle, yapılan iş ve çalışanlar arasında uyumsuzlukla sonuçlanan süregelen bir gerilimi içermektedir (Maslach, 2003). Yaşanan bu gerilim, yapılan işi, iş ortamını etkilemekle beraber aynı zamanda kişisel sorunlara da yol açabilmektedir.

Özellikle insanlarla yüz yüze yapılan mesleklerde tükenmişliğin daha fazla olduğu söylenebilir. En önemli mesleklerden biri de psikolojik danışmanlıktır. Psikolojik danışmanlar öğrenci, veli, okul idaresi ve öğretmenler arasındaki ilişkide çok önemli rol oynamaktadır. İnsanlarla bu kadar ilişki içinde olan kişiler zaman zaman kendilerinden taviz verebilirler, zaman zaman da bu dörtlü arasında iletişimi sağlayan tek kişi olabilirler. Bu kadar zorlukla karşılaşabilen okul psikolojik danışmanlarının tükenmişlik yaşama olasılıklarının yüksek olabileceği düşünülmektedir.

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

Maslach tükenmişliği, üç faktörlü bir yapı olarak ele almaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olarak ifade edilmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun en açık şekilde gözlenebilen alt boyutudur. İnsanlar kendilerinin ya da başkalarının enerji kaybı, yıpranma, bitkinlik ya da yorgunluklarını ifade etmek için duygularından yararlanırlar. Duyarsızlaşma alt boyutunda, kendinden ve işinden uzaklaşan çalışanlar işe yönelik çalışma heveslerini kaybederler. Hizmet verilen kişilere karşı olumsuz tepkilerde bulunma, aldırış etmeme sıklıkla görülen duyarsızlaşma alt boyutuna yönelik davranış biçimleridir. Kişisel başarının azalması alt boyutuna göre ise, fiziksel ve duygusal olarak tükenen, kendine ve hizmet verdiği insanlara yönelik negatif bir tutum içinde olan kişiler, yaptıkları işlerin gerekliliklerini yerine getirmekte

zorluk çekmekte ve bunun sonucunda da kişisel yeterlik duyguları azalmaktadır (Maslach vd., 2001; Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach ve Gomes 2006).

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

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

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

Psikolojik danışmanların karşılaştıkları sorunları etkili biçimde çözebilmeleri için problem çözme becerilerinin gelişmiş olması gerekmektedir. Okul psikolojik danışmanları okullarda daha çok problem çözücü olarak merkezde yer almaktadır. Öğrenciler, veliler, öğretmenler ve okul idaresi arasında meydana gelebilecek her türlü sorunda başrolde psikolojik danışmanlar bulunmaktadır. Bu kadar önemli ve etkili bir rolde yer alan psikolojik danışmanların problem çözme becerilerinin araştırılması ve nedenlerinin ortaya konması önemlidir.

Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, problem çözme becerisi ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki vardır (Akın Kösterelioğlu, 2007; Luk vd. 2010; Tavlı 2009; Yıldız, 2009). Problem çözme becerisine sahip psikolojik danışmanlar sorunla karşılaştıklarında uygun çözüm yollarını bulmakta zorluk çekmeyeceklerdir. Böylelikle tükenmişlik durumunu oluşturan sorunlara daha uygun biçimde yaklaşarak tükenmişlik yaşamayacakları ya da daha az yaşayacakları düşünülmektedir. Bu iki kavram arasındaki ilişkinin belirlenmesinin psikolojik danışmanların daha etkili ve verimli çalışabilecekleri için yapılacak çalışmalara destek sunabileceği düşünülmektedir.

Konunun daha iyi anlaşılması amacıyla aşağıda tükenmişlik düzeyi ve problem çözme becerisi ile ilgili kuramsal bilgilere ve yapılan araştırmalara, tükenmişlik düzeyi ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara yer verilmiştir.

1. Tükenmişlik

İnsanların çalıştıkları işleriyle aralarında kurdukları ilişki ve bu ilişkide bir sorun ortaya çıktığında oluşabilecek olan sıkıntılar, uzun bir süreçte modern dönemlerde ortaya çıkabilecek türden önemli bir olgu olarak tanımlanmıştır. Bu olgu için kullanılan tükenmişlik terimi, 1970’li yıllarda Amerika’da, özellikle insanî hizmetler sektöründe çalışan insanlar arasında, düzenli olarak kullanılmaya başlanmıştır. Tükenmişlik, ilk olarak Greene tarafından 1961 yılında “A Burn-Out Case” (Bir Tükenmişlik Olayı) isimli romanında kullanılmıştır. Yaşadığı hayal kırıklıkları ve ruhsal çöküntü sebebiyle işini ve yaşadığı yeri terk edip Afrika Ormanları’na kaçan mimarın hayatını konu edinen romanda, tükenmişlik kavramı “Büyük bir bıkkınlık yaşanması, kişinin işine duyduğu bağlılık ve idealizmin sönmesi” biçiminde tanımlanmıştır. Tükenmişliğin araştırmacılar tarafından önemli bir çalışma konusu olmadan önce uygulayıcılar ve sosyal eleştirmenler tarafından sosyal problem olarak görülmesi önemlidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Bu konudaki literatür incelendiğinde, tükenmişliğin birçok kişi tarafından çeşitli şekillerde tanımlandığı görülmektedir:

Freudenberger (1974), tükenmişlik kavramını literatürde ilk kez tanımlamış ve "başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı ya da yerine getirilemeyen istekler sonucu kişinin iç kaynaklarında tükenme durumu" olarak belirtmiştir.

Bir başka kaynakta ise tükenmişlik; insani hizmetler sektöründe çalışan insanlar arasında görülen, hizmet alanlara karşı sürekli taviz gerektiren ve duygu yüklü ilişkilerin sonucunda bir çeşit meslekî strese verilen tepki olarak tanımlanmaktadır (Demerouti, Bakker, Nacheiner ve Schaufeli, 2000).

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

Tüm bu tanımlara bakıldığında tükenmişliğin genel olarak kişide enerji ve güç kaybına, meslekî strese ve umutsuzluğa neden olduğu görülmektedir.

1.1. Tükenmişliğin Boyutları

Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı olarak üç boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar, tükenmişliği yaşayan kişinin hayatında oluşan değişiklikleri ifade etmektedir. Bu durumda kişide ortaya çıkan değişiklikler; kronikleşmiş yorgunluk hissetme, içine kapanma, işinden uzaklaşma ve giderek artan bir şekilde işinde başarısız olduğunu hissetmesi şeklinde kendini göstermektedir (Maslach ve Leiter, 1997).

1.1.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme; yaptığı iş nedeniyle bireye çok fazla yüklenilmesi ve tüketilmiş olma durumu olarak tanımlanır. Tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu daha çok insanlarla yoğun ve yüz yüze ilişkinin yoğun olduğu meslek çalışanlarında görülmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşenidir (Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenme, duygusal açıdan yoğun çalışan kişilerin kendilerini zorlaması ve diğer bireylerin duygusal talepleri altında ezilmesi sonucu olarak meydana gelmektedir. Bu duruma maruz kalan kişilerde, diğerlerine yardım ederken kendilerinden istenilen duygusal taleplerin çok olmasından kaynaklanan enerji eksikliği oluşmakta ve kendilerini çaresiz hissetmektedirler (Ogresta, Rusac ve Zorec, 2008). Duygusal tükenme boyutu, tükenmişliğin bireysel stres boyutunu göstermekte ve bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarındaki azalmayı ifade etmektedir (Maslach vd., 2001; Maslach ve Schaufeli, 1993). Bu boyut, tükenmişliğin temelini oluşturmakta ve sendromun en net belirtisi olarak kabul edilmektedir (Maslach, 1982).

1.1.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma; kişinin bakım ve hizmet verdiği kişilere karşı, duygusuz bir biçimde tutum ve davranışlar sergilemesini içermektedir. Bu davranışlar soğuk, katı ve ilgisiz biçimlerde kendini gösterir. Duyarsızlaşma, duygusal tükenmenin çok fazla artması sonucunda gelişmektedir. Duygusal tükenme yaşayan birey, kendisini diğerlerinin problemlerini

çözmede güçsüz hisseder ve duyarsızlaşmayı bir kaçış olarak kullanır (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil eden duyarsızlaşma boyutunda kişi işine ve iş yerlerindeki insanlara karşı uzak ve mesafeli bir tutum sergiler, işinden soğuduğunu hissettirir ve işindeki ilişkilerini en aza indirir (Maslach ve Leither, 1997). Duyarsızlaşma tükenmişliğin boyutları arasında en sorunlu boyut olarak nitelendirilir (Garden, 1987) ve bu boyutta birey diğer kişilere genelde nesne gibi davranır, onları nesne isimleriyle adlandırır (Cordes ve Dougherty, 1993).

1.1.3. Azalan Kişisel Başarı

Kişisel başarının azalması, kişinin kendisini olumsuz olarak değerlendirme eğilimine girmesi (Cordes ve Dougherty, 1993) ve kişinin işinde başarılı ve yeterli olduğuna dair inancının azalması olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Schaufeli 1993). Başarısızlık hissi yaşayan kişiler yetersiz olduklarını hissederler ve hiçbir işi başaramayacağını düşünürler. Kişi yaptığı işleri önemsiz olarak değerlendirir, küçümser ve kendi yeteneklerine güven duymaz. Kabiliyetlerine ve başarabileceklerine olan inancını yitirmesi sonucunda, etrafındaki insanların da kendisine olan inancı kalmamaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). Bu azalan öz yeterlilik hissi, bireyin depresyona eğilimli olmasına ve çalıştığı yerdeki isteklerle başa çıkamamasına sebep olabilmektedir. Suçluluk, düşük üretkenlik, iş verimliliğinde azalma, düşük moral, başarısızlık duyguları ve sevilmemeye hissi kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sokabilmektedir. Kişisel başarı boyutu, bireyin kendini değerlendirme boyutunu göstermekte ve kişinin kendine olan inancını etkilemektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Maslach (2003), tükenmişliğin üç boyutunun, çalışılan yer değişkenleri ile çeşitli şekillerde ilişkili olduğunu belirtmektedir. Genellikle, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, sosyal çatışma ve iş yükünün fazlalığında ortaya çıkma eğilimindedir. Bununla birlikte iş esnasında kullanılması gereken kaynakların eksikliği (bilgi eksikliği, malzeme eksikliği, yetersiz zaman vb.) durumunda da yetersizlik hisleri ortaya çıkmaktadır. Bu üç boyuttaki farklı kombinasyonların, iş yaşamında tükenmişlik riskine yol açabildiğini ileri sürmektedir.

Tükenmişliğin üç boyutunun sonuçlarına bakıldığında kişi, sürengen bir yorgunluk yaşar, işinden uzaklaşır, kabuğuna çekilir, yavaş yavaş kendini işinde yetersiz hisseder. Enerji

duygusal tükenmeye, aidiyet duyarsızlaşmaya, yeterlilik ise yetersizliğe dönüşür (Maslach ve Leiter 1997).

1.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliğin belirtilerinin genellikle yavaş ve sinsice başladığı bilinmektedir. Tükenmişlik, aniden ortaya çıksa da tükenme devamlı gelişen bir durumdur. Daha önce hiçbir uyarıda bulunmadan ani bir belirtinin ortaya çıkması kişinin tükendiğini gösterir. Kişide tükenme durumu görülmeden kısa bir süre önce meydana gelen iş veya sınav baskısı, aile üyelerinden birinin hastalığı, arka arkaya gelen kaygı artırıcı durumlar gibi bazı çevresel olaylara rastlanır. Bazen tükenmişlik çok nadir de olsa herhangi bir olay olmadan, aniden de ortaya çıkabilir. Birey tükenmişliğin başladığı ilk zamanlarda kendi içinde olup bitenlerin farkında değildir. Tükenmiş kişi dışarıdan izlendiğinde sempatik biri olarak değerlendirilmez. Bu kişi eleştiren, sert, kızgın, garip, yorumlara kapalı ve diğer kişilerle arasına mesafe koyan bir tutuma sahiptir (Freudenberger ve Richelson, 1981). Tükenmede duygular ve davranışlar ile ilgili belirtiler diğer belirtilerden daha önce ortaya çıkar ve daha kolay tanınır. Ani öfke patlamaları, yardımsızlık, sürekli kızgınlık, yalnızlık, çaresizlik, umutsuzluk, engellenmişlik en fazla dile getirilen şikâyetlerdir (Baltaş ve Baltaş, 2015).

Tükenmişliğin sonuçları ile benzer olan belirtiler; fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olarak üç başlık altında toplanabilir:

1.2.1. Fiziksel Belirtiler

Bitkinlik ve yorgunluk hissi, geçmeyen grip / soğuk algınlıkları, baş ağrıları, bağırsak, mide ağrıları, yüksek tansiyon, yüksek kolesterol, kas gerilmeleri, kronik yorgunluk, uyku bozuklukları, alerji, solunum bozuklukları, aşırı kilo değişimleri, deri şikâyetleri, uyuşukluk, ülser, diyabet, kalp rahatsızlıkları, genel ağrı ve sızılar gibi şikâyetler tükenmişliğin habercisidir (Gürşimşek ve Girgin, 2000).

1.2.2. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişliğin psikolojik belirtilerine bakıldığında, engellenmişlik, sinirlilik, negatif tepkiler, yetersizlik hissi, insanlara karşı olumsuz tepki, diğerlerine karşı daha saldırgan,

daha suçlayıcı olma, çevrelerine düşmanlık besleme, işe karşı duyarsızlaşma, yaratıcılığın azalması, korku ve kaygı, alınganlık, duygusuz, ilgisiz görünüm, paranoya, özgüven ve özsaygıda azalma, suçluluk hissi, başarısızlık hissi gibi ruhsal durumu etkileyen davranışlar gözlemlenebilmektedir (Sürgevil, 2006).

1.2.3. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler başkaları tarafından fark edilebilir ve gözlemlenebilir. Bu davranışlara; çabuk öfkelenme, gözyaşlarını tutamama, ani sinir patlamaları, yalnız kalma isteği, aşırı alınganlık, işe geç gitme / gitmeme, işe gitmek istememe, işi yavaşlatma ya da iş üzerinde oyalanma, örgütlenme güçlüğü, zararlı alışkanlıklara başlama ya da artırma, ilaç kullanımı, yeme alışkanlığındaki aşırı değişiklikler, aile çatışmaları, evlilik çatışmaları ve boşanma, içe kapanma, arkadaş çevresi ve aileden soyutlanma, çevre ile ilgili sorunlar, unutkanlık, konsantre bozukluğu, güvensizlik, az hareket etme, hizmet sunulan kişilere tek tip davranma, onları küçümseme, alay etme, değişime direnç gösterme, iş arkadaşlarıyla tartışmaktan kaçınma, suçlayıcı ve alaycı olma gibi örnekler verilebilir (Gürşimşek ve Girgin, 2000).

1.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Çalışma hayatında genellikle karşılaşılabilecek bir olgu haline gelen tükenmişliğin oluşmasına etki eden çok fazla faktör bulunmaktadır. Bu faktörler hakkında sahip olunan bilgiler, araştırmaların bulguları ve araştırmacıların gözlemleri sonucunda elde edilmiştir. Bu araştırmalardan bir kısmı kişilerin kendilerinden kaynaklanan bireysel faktörler olarak ele alınırken, diğer kısmı ise kişinin dışında meydana gelen ve yaşadığı çevreden kaynaklanan örgütsel faktörler olarak ele alınmaktadır (Okutan, 2010).

1.3.1. Bireysel Faktörler

Tükenmişlik sadece iş ortamından kaynaklanmaz. Demografik değişkenler, kişilik özellikleri ve işe yönelik tutumlar gibi bazı bireysel özellikler de tükenme üzerinde etkilidir (Maslach vd., 2001).

1.3.1.1. Demografik Değişkenler

Demografik değişkenler yaş, deneyim, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeylerini kapsamaktadır. Tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalarda en tutarlı sonucu veren değişken yaş faktörüdür. Genç yaştaki çalışanların tükenmişlik düzeyi 30 veya 40 yaş üzeri çalışanlardan daha yüksektir (Kaya, 2009; Tavlı, 2007; Yazıcı, 2011). Deneyim ile yaş faktörü karıştırılmakta, deneyim faktörü ile yorum yapabilmek için daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Cinsiyet güçlü bir belirleyici olmamasına rağmen, kadınlar erkeklere göre daha fazla tükenmişlik göstermekte, erkekler duyarsızlaşma bölümünde, kadınlar ise, duygusal tükenme bölümünde yüksek puan aldığı bilinmektedir (Akten, 2007; Antoniou, Polychroni ve Vlachakis, 2006; Aydemir, 2014; Yıldız, 2011). Medeni durumu ile ilgili olarak, evlenmemiş olanlar evli olanlar ile karşılaştırıldığında tükenmişliğe daha yatkın görünmektedir (Aydemir, 2014; Tavlı, 2009). Eğitim düzeyi yüksek olan kişiler, düşük olan kişilere göre daha çok tükenmişlik yaşamaktadır (Yıldız, 2011). Bunun nedeni ise, fazla iş yükü ya da fazla beklenti olabileceği tahmin edilmektedir.

1.3.1.2. Kişilik Özellikleri

Kişinin tükenmişlik yaşamasında kişilik özelliklerinin önemli bir etkisi vardır. Dış kontrol odaklı, karşılanması güç beklentileri olan (Cordes ve Dougherty, 1993), A tipi kişilik yapısına sahip (Freudenberger, 1974), öz yeterliliğe sahip olmayan bireyler ve empati kuramayan bireyler (Lee, Song, Cho, Lee ve Daly, 2003) daha fazla tükenme riski altındadırlar.

1.3.1.3. İşe Yönelik Tutumlar

Kişinin tükenmişlik yaşamasında işe yönelik tutumu oldukça önemlidir. İdealist ve gerçekçi olmayan aşırı beklentili kişiler, tükenmişlik yaşama açısından risk faktörü taşımaktadır. Bu tarz kişiler, daha fazla çalışacaklar, daha çok yorulacaklar ve beklenen düzeye ulaşamadığında ise tükenmişliğe yol açacaktır (Maslach vd., 2001). Diğer bir yandan ise kişi ile iş arasındaki uyumsuzluğun bir sonucu olarak tükenmişlik ortaya çıkabilir. Kişi ile iş arasındaki boşluk ya da uyumsuzluk ne kadar fazla ise, kişinin tükenme olasılığı da o kadar fazladır (Leither ve Maslach, 2000).

1.3.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörlerde, iş yerinin talepleri ile kişinin beklentileri arasına dikkat çekilmektedir. Bu uyumsuzluğun ise tükenmişliği artırabileceği düşünülmektedir. Uyumsuzluğun olabileceği 6 alan, iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet duygusu, adalet ve değerlerdir. Her bir uyumsuzluk alanının tükenmişlikle ayrı bir ilişkisi vardır. Bu altı alan aşağıda açıklanmıştır (Leither ve Maslach, 2000; Maslach vd., 2001):

1.3.2.1. İş Yüğü

İşin çok yoğun olması, bireyin işine çok fazla zaman ayıracak olması ve aynı anda çok fazla işin verilmesi işlerin daha fazla karmaşıklaşmasını sağlar. Verilen çok fazla işler, bireyin sınırlarını aşmaktadır. İnsanlarla yüz yüze yapılan mesleklerin çoğunda bu problem görülebilmektedir. Ortaya çıkabilecek tükenmişlik iş kalitesini ve meslektaşlar arası ilişkileri bozabilmektedir.

1.3.2.2. Kontrol

İnsanlar seçim yapma, karar verme fırsatına sahip olmak ister. Bir başka deyişle karar verme sürecinde gerekli bilgilere sahip olmak isterler. Katı kurallar ve sıkı denetimler uyumsuzluk meydana getirebilir ve ortaya çıkması muhtemel uyumsuzluk da tükenmişliği ortaya çıkarabilir.

1.3.2.3. Ödüller

Bireyleri motive etmede ya da tükenmişliklerini önlemede ödüllerin de rolü bulunmaktadır. Ödüllerdeki eksiklik, çalışan kişinin performansını, işin kalitesini ve iş doyumunu düşürebilir. Ödüllerin dış kaynaklı (ücret, sosyal ödül gibi) olanları daha etkilidir. Ancak içsel ödüller de önemli rol oynar.

1.3.2.4. Aidiyet Duygusu

Aidiyet duygusundaki eksiklik, kişinin iş arkadaşlarıyla olan olumlu iletişimlerinin bozulmasıyla ortaya çıkmaktadır. Kişiler, saygı duydukları ve sevdikleri kişilerden

rahatlık, övgü, eğlence ve mutluluğu paylaştıkları zaman daha başarılı olabilmekte, daha iyi çalışabilmektedirler. Aksi durumlarda ise tükenmişliğe neden olabilmektedir.

1.3.2.5. Adalet

İş yerinde adalet olmadığı zaman uyumsuzluk meydana gelmektedir. Ücrette ya da iş yükünde eşitsizlik olduğunda, uygun olmayan yükselme fırsatı ya da takdir sunulduğunda adaletsizlik ortaya çıkabilmektedir.

1.3.2.6. Değerler

Bazı durumlarda insanlar, etik olmayan ve kendi değerleri ile uyum içinde olmayan şeyler yapmak zorunda olabilirler. Örneğin, yalan söylemek, aldatmak, gerçeği gizlemek gibi. Bu tarz ikilemlerde kalmak tükenmişliğe yol açabilmektedir.

1.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin etkileri tahmin edildiğinden daha büyük ve daha önemli bir sorun olarak karşımızda çıkmaktadır. Sağlık sorunları, psikolojik bozukluklar, özsaygıda azalma ve iş ile ilgili doyumsuzluk şeklinde görülebilen tükenmişliğin etkileri kişiyi aşmaktadır. Tükenmişlik, hizmet alan kişileri düşük nitelikli hizmet alma ve insancıl olmayan tavırlara maruz kalma şeklinde etkilerken, örgütleri de çalışanlarda görülen düşük performans, işe devamsızlık ve yüksek iş gücü kaybı gibi sorunlarla uğraşmak zorunda bırakarak olumsuz etkilemektedir. Bunlara ek olarak tükenmişlik, sürekli çatışmalara maruz kalan ve duygusal olarak birbirinden giderek uzaklaşan aileleri de etkilemektedir. Aslında tükenmişliğin maliyeti toplumun her kesimi için çok yüksektir (Maslach, 1982).

Tükenmiş bir kişinin enerjisindeki azalma en belirgin ve en önemli sonuçlarından biridir. Kişinin enerjisi eskiye göre fark edilebilecek şekilde azalmışsa, yolunda gitmeyen şeyler var demektir (Freudenberger ve Richelson, 1981). Bu sıkıntılar kaygı, depresyon, önyargının artması, alınganlık, çaresizlik gibi duygusal sorunlara yol açabilir (Maslach vd., 2001).

Tükenmişlik yaşayan kişilerde uykusuzluk, yorgunluk, baş ağrıları, iştahsızlık, sindirim sorunları gibi fiziksel sorunlar çoğunlukla görülmektedir (Maslach vd., 2001). Bu sorunları

çözmek amacıyla uyku ilaçları, ağrı kesiciler, sakinleştiriciler, uyuşturucu ve alkol kullanımı başlayabilir (Maslach, 1982).

Freudenberger'e (1974) göre tükenmişlik, hayal kırıklığı ve işi bırakma ile ortaya çıkan bir sendromdur. Tükenmişlik; devamsızlık, işgücü kaybı ve işi bırakma gibi değişik türleri ile sonuçlanmaktadır. Kişi işine devam etse bile, iş yerinde verimin ve etkililiğin azalmasına neden olmaktadır. Bunların sonucu olarak işe ve örgüte karşı bağlılığın ve iş doyumunun azalması söz konusu olabilmektedir. İş performansındaki değişim tükenmişliğin gözlemlenebilen sonuçlarından bir tanesidir. Tükenmişlik yaşayan kişilerin motivasyonları azalmış, engellenmişlik hisleri artmıştır, yaptıkları işi umursamazlar ve çaba göstermezler. Sonuç olarak da kötü bir iş ortaya çıkar (Maslach, 1982).

1.5. Tükenmişlikle Baş Etme Yöntemleri

Tükenmişlik, örgütler ve bireyler üzerinde oluşturduğu negatif etkilerin ortaya çıkmasıyla birlikte, önemli bir araştırma alanı olmuştur. Tükenmişlik çalışma hayatını sürekli tehdit eden bir olgudur ve bu etkileri en aza indirgeyebilmek için, hem bireysel hem de örgütsel müdahalelere gerek vardır. Tükenmişlik yaşayan kişilerin, tükenmişlik yaşama ihtimali olan kişilerin bulunduğu örgütlerin tükenmişlikle mücadelede kullanabilecekleri bireysel ve örgütsel yöntemler çok çeşitlidir (Sürgevil, 2006).

1.5.1. Bireysel-Merkezli Yaklaşımlar

İş yaşamında tükenmişliği önlemek amacıyla yapılabilecek bireysel müdahale yöntemleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Izgar, 2001; Maslach, 1982; Selçukoğlu, 2001; Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006):

1.5.1.1. Kendini Tanıma

Tükenmişlikle mücadelede en önemli adımlardan biri kendini tanımadır. Birey kendisinde olan değişimi fark etmeli ve bu değişimlerin nedenlerini araştırmalıdır. Kişi hangi sorunların kendini strese soktuğunu, ne hissettiğini ve stresle nasıl başa çıkabileceğini bu şekilde görebilecektir. Bu değerlendirme yapılırken, yapıcı olmaya dikkat edilmelidir.

1.5.1.2. Gerçekçi Hedefler Belirleme

Bireyin kendini tanıması, zayıf ve güçlü yönlerini bilerek gerçekçi ve ulaşılabilir somut hedef belirlemesi, genellikle bireylerin hayal kırıklığına uğrama olasılıklarını azaltmaktadır.

1.5.1.3. Psikolojik Geri Çekilme

Psikolojik geri çekilme bireyin, diğer insanlarla olan etkileşimlerinde katılımın en aza indirilmesi şeklinde ifade edilir. İnsanlara çok fazla yaklaşmama, göz temasından kaçma, diğerleriyle alt düzeyde etkileşim kurma, fiziksel olarak uzak durma gibi çeşitli şekillerde psikolojik geri çekilme uygulanabilir.

1.5.1.4. İşe Ara Verme

Tükenmişliğe neden olan aşırı iş yükünün olumsuz etkilerini azaltmak için bireylerin yaptıkları işlere belirli zamanlarda ara vermeleri, duygusal olarak rahatlatır ve yapılan işin verimliliğini artırır. Bu ara vermeler hem gün içinde öğle arası, çay molası gibi olabilirken hem de hafta sonu tatilleri, yıllık izinler gibi de olabilir.

1.5.1.5. Kendi Kendine Diyalog Kurma

Birey kaygılı olduğu durumlarla mücadele ederken, kendi kendine konuşması, durumu değerlendirmesi, kendisine olumsuz şeyler yerine olumlu ve mantıklı şeyler söylemesi kendini telkin etmesi açısından oldukça faydalıdır. Bunun yanı sıra kendini olumsuz bir duruma hazırlaması da bu gruba girmektedir.

1.5.1.6. Olumlu Yanları Görme

Tükenmişlik yaşama eğiliminde bulunan kişiler, yaşamlarında genellikle olumsuz olayları görme eğilimindedirler. Ancak hayatlarındaki olumlu giden durumların farkında olmaları tükenmişlikle mücadelede büyük önem taşımaktadır.

1.5.1.7. Sorunları İçselleştirmeme

İş gereği karşılaşılan kişilerin sorunlarını içselleştirme, onları kendi sorunlarıymış gibi algılama yoğun bir duygusal yorgunluk yaratmaktadır. Duygusal olarak hassas olan bireylerin işe profesyonel bir şekilde yaklaşmaları ve iş yerindeki problemleri normal hayatlarına taşımamaları gerekmektedir.

1.5.1.8. Zaman Yönetimi

Zaman yönetimi insanın kendini yönetmesidir. Zamanın yanlış kullanılması kişide gerginlik yaratan nedenlerdendir. İş planlaması yapmak, zamanı iyi yönetebilmeyi sağlar.

1.5.1.9. Stres Yönetimi

Tükenmişlikle mücadele yöntemlerinden biri de stres yönetimidir. Beslenme, egzersiz, sosyal aktivite, uyku, meditasyon, ödüllendirme, sosyal destek gibi konuları içeren stres yönetimi programları tükenmişliği azaltmada etkilidir.

1.5.1.10. Mizahın Kullanımı

Tükenmişlikle baş etmede önemli bir sosyal teknik olan mizahın kullanımı, stresli olaylar hakkında şakalar yapmak, gülmek, çalışan kişinin hissettiği kaygıyı azaltmanın bir yoludur.

1.5.1.11. İş Değiştirme

Tükenmişliğin yaşanması ve yapılan mücadelede başarısız olunması halinde yapılacak olan şey, artıları ve eksileri düşünülerek iş değiştirme yöntemidir. İş değişikliği her zaman olumlu sonuçlanmayabilir. Böyle durumlara hazırlıklı olunmalı ve beklentiler gerçekçi belirlenmelidir.

1.5.2. Örgütsel-Merkezli Yaklaşımlar

Yöneticiler çalışanlarının tükenmişlik yaşama ihtimallerini en aza indirebilmek amacıyla çeşitli yönetsel değişiklikler yapabilirler. İşin yoğun olduğu zamanlarda yardımcı

personel ve ek donanım sağlamak, serbest karar verme olanaklarını ve kararlara katılımı artırmak, başarıları takdir etmek, ödöl dağıtımını gözden geçirmek, kişisel gelişme ve dinlenme için tanınan süreleri çoğaltmak, kişilerarası temasların düzenini değiştirmek, üst yönetimin desteğini sağlamak, iletişim süresini azaltıp kalitesini yükseltmek, işe göre sorumluluk miktarını ayarlamak ve kişileri yeni görevlere atamak gibi örgütsel tutum ve değişiklikler örnek olarak gösterilebilir (Özgüven, 2003).

1.6. Tükenmişlik ile İlgili Araştırmalar

Alanyazın incelendiğinde tükenmişlik ile ilgili birçok farklı meslek grupları üzerinde araştırmalar yapıldığı görülmüştür. Ancak bu araştırma psikolojik danışmanlar ile ilgili olduğu için, okul psikolojik danışmanları (rehber öğretmenler) ve öğretmenler üzerine yapılan tükenmişlikle ilgili araştırmalar incelenmiştir. İnceleme yapılırken genellikle bu araştırma için seçilen bağımsız değişkenler göz önünde bulundurulmuştur. Aşağıda, tükenmişlik ile ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmalar kronolojik sıraya göre incelenmiştir:

Gökçakan ve Özer'in (1999) Doğu Karadeniz bölgesinde görev yapan rehber öğretmenlerin tükenmişliği ile ilgili yaptıkları araştırmada; cinsiyet, hizmet süresi, medeni durum, çalışılan kurum, haftalık çalışma süresi, mesleği isteyerek seçip seçmeme değişkenlerine göre öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Ancak meslekî işlevini yerine getirmeyenlerde daha fazla tükenmişlik yaşandığı görülmüştür.

Seğmenli'nin (2001) Ankara'da bulunan ilköğretim ve liselerde çalışan 200 rehber öğretmenin tükenmişlik düzeylerini incelemek amacıyla yaptığı araştırmada; cinsiyet, yaş, çalışma süresi, algılanan ekonomik düzey, mezun olunan alan ve çalışılan okul türü değişkenlerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. İşinden memnun olmayanlar memnun olanların tükenmişlik puanları daha yüksektir.

Hastings ve Bham'ın (2003) öğretmen tükenmişliği ve öğrenci davranışları arasındaki ilişkiyi incelemek için İngiltere'de 100 ilköğretim öğretmeni ile yaptığı araştırmada öğrencinin sınıftaki olumsuz davranışları tükenmişliği artırmaktadır. Saygısız davranışlar duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmayı artırırken, sosyal olma eksikliği ise duyarsızlığı artırırken kişisel başarıyı azaltmaktadır.

Başören'in (2005) Zonguldak'ta bulunan 96 rehber öğretmenin tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmasında; tükenmişlik seviyesinin alt düzeyde olduğu bulunmuştur. Cinsiyet, çalışılan kurum, hizmet süresi, medeni durum ve mezun olunan alan değişkenlerine göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Ancak Yunanistan'da Antoniou, Polychroni ve Vlachakis (2006) tarafından ilkokul ve ortaokulda bulunan 493 öğretmenin tükenmişliklerini inceleyen araştırmada cinsiyet farklılıklarının öğretmenlerdeki tükenmişliğin 3 boyutunu da etkilediği görülmektedir. Kadınlar erkeklere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında daha fazla tükenmişlik yaşarlarken, erkeklerin kadınlara göre kişisel başarısızlık boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.

Akten (2007) 304 rehber öğretmenle yaptığı çalışmasında meslekî tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Bu çalışmada medeni durum değişkeninin tükenmişlik durumunu etkilemediği bulunmuştur. Kadınlar erkeklere göre, kıdem yılı 2-5 yıl olanlar diğerlerine göre, mesleği isteyerek seçmeyenler isteyerek seçenlere göre duygusal tükenmişlik boyutunda daha fazla puan almışlardır. Özel kurumlarda çalışan kişiler resmi kurumda çalışanlara göre duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Haftalık çalışma saati 30 saatin üzerinde olanların, daha az olanlara göre, mesleği isteyerek seçmeyenlerin isteyerek seçenlere göre kişisel başarısızlık boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür.

İstanbul'da görev yapan 260 rehber öğretmenin tükenmişlik düzeylerini inceleyen Kaya (2009) rehber öğretmenlerin kişisel başarı boyutunda tükenmişlik yaşadıklarını bulmuştur. Bu araştırmaya göre cinsiyet, mezun olunan bölüm ve algılanan ekonomik durum değişkenlerine göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı fark bulunmamıştır. Kıdem yıllarına bakıldığında 0-5 yıl arası çalışan öğretmenler daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Bunun yanı sıra 31-40 yaş arası rehber öğretmenler diğer yaştakilere göre daha az tükenmişlik yaşamışlardır. İlköğretimde çalışanların duyarsızlaşma boyutunda, ortaöğretim ve rehberlik araştırma merkezinde çalışanların ise kişisel başarısızlık boyutunda tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur.

Yavuz (2009) ilköğretim okulları ve liselerde çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini araştırdığında; cinsiyet, tecrübe, sınıf mevcudu ve okul türüne göre tükenmişlik durumları farklılaşmaktadır. İlkokulda çalışan öğretmenlerin lisede çalışanlara göre duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları daha yüksektir. Erkeklerin ise kadınlara göre duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükendikleri bulunmuştur. Ancak Antoniou ve

diğerlerinin (2006), öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmasında kadınların erkeklere göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür.

Rehber öğretmenlerin tükenmişlik durumunu inceleyen Yıldız (2011) İstanbul'da çalışan 196 rehber öğretmene ulaşmış ve rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu bulmuştur. Yaş ve medeni durum değişkenlerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Lisans mezunlarının yüksek lisans mezunlarına göre, sosyoloji mezunlarının psikolojik danışmanlık ve rehberlik mezunlarına göre, 0-5 yıl arasında çalışanların 21-25 yıl arasında çalışanlara göre, resmi okullarda çalışanların özel okullarda çalışanlara göre, çalıştıkları bölgelerde düşük sosyo-ekonomik düzeyli olanların ise yüksek sosyo-ekonomik düzeyde olanlara göre kişisel başarısızlık alanında daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Kadınlar erkeklere göre duygusal tükenmişlik kategorisinde daha fazla tükenmişlik yaşamışlardır. Çalışılan ortamdaki memnun olmayanların memnun olanlara göre, yöneticilerinden takdir görmeyenlerin takdir görenlere göre, yaptığı işte kendini verimli görmeyenlerin verimli olduğunu düşünenlere göre, işini isteyerek yapmayanların isteyerek yapanlara göre, manevi doyum almayanların ise manevi doyum alanlara göre tükenmişliğin üç boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur.

Antoniou, Ploumpi ve Ntalla'nın (2013) ilk ve orta dereceli okullardaki öğretmenlerin yaşadıkları meslekî stres ve profesyonel tükenmişlik durumlarını inceledikleri araştırmalarında kadınların erkeklere göre daha düşük kişisel başarıya sahip oldukları bulunmuştur. 11-15 yıl arasında çalışanların 1-10 yıl arasında ve 15 yıldan fazla çalışanlara göre duygusal tükenmişlikleri daha fazla olduğu bulunmuştur.

Aydemir (2014) yılında yaptığı çalışmasında rehber öğretmenlerin kişisel başarısızlık boyutunda tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmiştir. Yaş, eğitim düzeyi, çocuk sahibi olup olmama, çalışma yılı değişkenlerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Bekar olan rehber öğretmenlerin ise duygusal tükenmişlik boyutunda evli olanlara göre daha fazla puan aldıkları bulunmuştur. Yıldız'ın (2001) İstanbul'da yaptığı çalışmasında bulunduğu gibi kadınların erkeklere göre duygusal tükenmişlik ve genel tükenmişlik boyutuna göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür.

Tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında tükenmişliğin çeşitli değişkenlere göre incelendiği görülmüştür. Bu araştırmalarda cinsiyet, yaş, çalışma yılı, çalışılan kurum, medeni durum, kıdem, haftalık çalışma süresi, okul türü, sınıf mevcudu gibi değişkenler

ele alınmıştır. Bazı araştırmalarda ise bu değişkenlerin yanı sıra tükenmişlik düzeyleri ile birlikte öğrenci davranışları, meslekî stres, sınıf yönetimi ve liderlik tarzları arasındaki ilişki incelenmiştir.

İncelenen araştırmalar değerlendirildiğinde birçok araştırmada cinsiyete göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmazken; kadınların erkeklere göre duygusal tükenmişlik düzeyinde daha fazla tükendikleri de çarpıcı bir sonuç olarak çıkmaktadır. Yaş değişkenine göre bakıldığında 20'li yaşlardaki çalışanların diğerlerine göre daha fazla tükendikleri görülmektedir. Bekarların evlilere göre duygusal tükenmişliklerinin daha fazla olduğunu gösteren çalışmalar bulunsa da sonuçların çoğu medeni durumun tükenmişlik durumunda anlamlı bir fark oluşturmadığına işaret etmektedir. Çalışma yılları 0-5 yıl arasında olanların diğerlerine göre genelde tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olduğu bulunmuştur. Tükenmişlik düzeyinin çalışılan kurum ve eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. Bu sonuçların yanı sıra olumsuz öğrenci davranışlarının ve meslekî stresin tükenmişliği artırdığı; sınıf yönetimi ve liderlik tarzlarının ise tükenmişlikle ilişkili olduğu söylenebilir.

2. Problem Çözme

2.1. Problem

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

Karasar'a (2013) göre bireyi fiziksel ya da düşünsel yönden rahatsız eden, kararsızlık ve birden çok çözüm yolu olasılığı görülen her durum problem olarak tanımlanır. Cüceloğlu

(2002) problemi, düşünülerek çözümlenmesi gereken ve bireyin hedefe gitmesine ket vuran engeller sonucunda ortaya çıkan durum olarak tanımlar. Yıldırım'a (1998) göre problem, bir şeylerin aksaması ve rahatsızlık yaratmasıdır.

John Dewey (1910) problemi, insan zihnini karıştıran, ona meydan okuyan ve inancını belirsizleştiren her şey olarak tanımlarken; Adair (2000) kişinin önüne çıkmış, onu engelleyen bir durum olarak tanımlamaktadır.

D'Zurilla ve Goldfried'e (1971) göre problem, kişinin işlevselliğini sürdürebilmesi amacıyla yanıt veya tepki vermesi gereken belirli bir durum veya birbiriyle ilişkili durumlar bütünüdür. Bingham'a (2004) göre ise problem, bireyin bir hedefe ulaşmasında topladığı mevcut güçlerin karşısında çıkan engeldir. Problemlerin üç ortak özelliği vardır. Birincisi, bireyin belirlemiş olduğu bir amacının olması; ikincisi, belirlenen amaca giden yolda kişinin karşısına çıkan engelin olması; üçüncüsü ise, kişinin amaca varmak için bir itici gücünün olmasıdır.

Problem; uyumlu bir işlevsellik sağlamak amacıyla birtakım tepkilerin gerekli olduğu, ancak bu durumlarla karşı karşıya kalan kişi tarafından belirsizlik, çatışan ihtiyaçlar, kaynakların yetersizliği gibi engeller nedeniyle etkili bir başa çıkma tepkisi verilemeyen, olması beklenen veya olan durumlardır. Ayrıca problem kavramı kişinin içinde bulunduğu durum ile olmasını istediği durum arasındaki farklılık olarak tanımlanabilir. Kişinin karşılaştığı engeller nedeniyle amacına ulaşamaması durumu, problem olarak ifade edilmiştir (Nezu vd., 2007).

Problem; belirsizlik, çatışma, tereddüt, performans becerilerinin eksikliği, yardım kaynağının olmaması, yenilik gibi birtakım engeller sebebiyle kişinin başa çıkma süreçlerini zora sokan durum olarak tanımlanmaktadır. Genel olarak problemler var olan durum ile istenen durum arasındaki farktan kaynaklanmaktadır. Problemi ortaya çıkaran durumlar kişisel ya da çevresel nedenlerden kaynaklı, kronik ya da geçici olabileceği gibi zaman sınırlı, ilişkili ya da benzer olaylar serisi şeklinde de olabilir. Problem tek başına çevrenin ya da kişinin özelliği olarak görülmez. Sürekli değişim içerisinde bulunan çevresel değişkenler ve kişi arasındaki karşılıklı ilişkinin bir sonucu olarak meydana gelmektedir. Problem kavramı herkes için farklı olabileceği için aynı olaya farklı kişiler farklı tepkiler gösterebilirler. Dolayısıyla, bir kişi için problem olarak tanımlanan bir durum, diğer bir kişi için aynı anlama gelmeyebilir (D'Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004).

Problem temel olarak kişinin hedefe ulaşmasında engellenmeyle karşılaştığı çatışma durumudur. Engellenme hedefe ulaşmayı zorlaştırmaktadır. Böyle durumlarda problem çözme, var olan engelleri aşmanın en iyi yolunu bulabilmektir (Morgan, 1999).

2.2. Problem Çözme

Kişiler günlük hayatlarında problem çözmeye yönelik birçok durumla karşılaşmaktadırlar. Günlük hayatlarında karşılaştıkları bu problemlerde kişiler genellikle kişisel deneyimlere, geleneklere veya otoritelere başvurarak çözüm aradıkları görülmektedir (Karasar, 2005).

Heppner ve Krouskopf'a (1987) göre problem çözme, kişilerin günlük hayatlarında içsel ve dışsal değişikliklerin sonucunda ortaya çıkan ihtiyaçlarını karşılamak ve tekrar hayata uyum sağlamak için amaca yönelik olan, davranışsal, bilişsel ve duygusal tepkilerin tümüdür. Cooper'a (1986) göre ise, çözümün hemen bilinmediği zamanlarda çözüme ulaşabilmek amacıyla yapılması gereken eylemler dizisidir.

Problem çözme; istenmeyen bir durumla başa çıkabilmek amacıyla etkili olabilecek tepki seçenekleri oluşturma ve bunlardan en uygun olanını tercih etmeyi içeren bilişsel ve davranışsal süreç olarak tanımlanmıştır (D'Zurilla ve Goldfried, 1971). Bingham'a (2004) göre ise problem çözme, belli bir amaca ulaşmak için karşılaşılan güçlükleri ortadan kaldırmaya yönelik bir dizi çabayı gerektiren süreçtir.

Problemlerin çözümü, problemlerin türüne, karmaşıklığına göre değişir. Problemlerin bazıları mantık yoluyla, bazıları duygusal olgunlukla, bazıları da yeni bakış açısıyla çözülebilir. Ancak hepsindeki ortak yan ise amaca ulaşmaya ket vuran engeli ortadan kaldırmaktır (Cüceloğlu, 2002).

2.3. Problem Çözme Becerisi

Bir kişinin hayatını etkili bir şekilde devam ettirebilmesi için karşılaştığı problemleri çözme becerisinin olması gerekir. Kişinin günlük hayatta karşılaştığı problemlerin çözümü problemin türüne ve karmaşıklığına göre değişir. Bazı problemler mantık yoluyla çözülürken bazıları ise mantığın yanında sağlıklı duygusal tepkiler vererek ve bakış açısını, algıyı değiştirerek çözülür. Nasıl bir gereklilik olursa olsun problemin çözümündeki ortak yol, kişinin amacına ulaşmasını engelleyen durumların ortadan kaldırılmasıdır (Cüceloğlu, 1992).

Problem çözme becerileri büyük oranda kişinin sosyal yeterliğine ve psikolojik iyi oluşuna katkıda bulunan kaynaklardır. Bu beceri bireyin stres yüklü günlük problemlerle başa çıkmasını ve bu problemleri çözmesini sağlar. Ayrıca bu beceriler ile kişinin bireysel ve sosyal işlevselliği arasında güçlü bir bağlantı vardır (Nezu vd., 2007).

Problem çözme becerisi, kişilerin yaşadıkları birtakım sorunlar ile başa çıkmaya çalışırken temel bilişsel-davranışçı eylemleri kullanmalarını ifade etmektedir. Problem çözme becerileri akılcı problem çözme, dürtüsel-dikkatsiz yaklaşım ve kaçınan yaklaşım olmak üzere üç yaklaşımdan oluşmaktadır. Akılcı problem çözme, akla uygun ve etkili problem çözme becerilerinin bilinçli ve sistemli şekilde kullanılmasıdır. Bir diğer tarz dürtüsel-dikkatsiz yaklaşım, kişinin problem çözme tekniklerini işlevsel olmayan biçimde uygulamasıdır. Kaçınan yaklaşım ise bireyin problem çözme sürecindeki erteleme eğilimini ve pasif tutumunu göstermektedir (D’Zurilla vd., 2004).

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

Kişilerin problem çözme becerisine verdiği değer eğitsel ve meslekî problemleri çözme yaklaşımı, fiziksel sağlık ve psikolojik uyum sağlama durumları ile ilgilidir. Örneğin problem çözme becerisinde daha pozitif yaklaşımı olan insanlar kendi yeterlilikleriyle ilgili daha pozitif bir öz-kavrama sahip olmaya daha yatkındırlar. Aynı zamanda daha düşük seviyede depresyon, kaygı, intihara yatkınlık, sosyal uyumsuzluk ve batıl inançlar konusuna sahiptirler (Heppner, 2010a).

2.4. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler

Bir problemin başarılı bir şekilde çözülebilmesi kişiden kişiye ve problemin ele alınış biçimine göre değişiklik göstermektedir. Burada kişinin problemle başa çıkmadaki becerisi kadar kişilik özellikleri ve yaşam koşulları da önemli derecede rol oynamaktadır. Kişinin problemi çözmedeki yetersizliği çevresinde gittikçe artan problemler, kaygı ve depresyon gibi istenmeyen sonuçlara da yol açabilmektedir (D’zurilla ve Goldfried, 1971).

Bireyin yaşantılarının toplamı, onun şimdiki kişiliğini meydana getirir. Bir kimsenin bilgisi, değerleri, inançları, duyguları, kullandığı kelimeler, hareketleri ve yaptığı işler gibi belirgin özellikleri, o kişinin önceki yaşantılarının sonucudur. Kişinin problem karşısındaki

tutumu, o kişinin değer sistemiyle ayarlanır. Bireyin özgüveni, zekası (Morgan, 1999), bireysel farklılıkları, sorumluluk duygusu, problem hakkındaki bilgi düzeyi, duyguları, geçmiş yaşantıları, deneyimleri ve diğer sosyal öğrenmeleri problem çözme becerisini etkileyen faktörler arasındadır (Bingham, 2004).

Problem çözme becerisi kişilerin kaygı seviyelerini azaltarak daha huzurlu bir iç dünyalarının olmasını sağlar. Yapılan araştırmalar, kişilerin problem çözme becerileri ile kaygı düzeylerinin ters orantılı olduğunu göstermektedir. Problem çözme becerileri yükseldikçe kaygı seviyelerinin azaldığı, problem çözme becerileri azaldığında ise kaygı düzeylerinin yükseldiği görülmüştür. Problem çözme becerisi hem bireylerin kaygı düzeylerini hem de bireysel ve bireylerarası problemleri azaltmaktadır (Heppner ve Baker 1997; Bell ve D’Zurilla, 2009).

Farklı değişkenlerle yapılan araştırmalar problem çözme becerisinin kişinin birçok durumunu etkilediğini göstermektedir. Örneğin depresyonla ilgili yapılan araştırmalar depresif bireylerin kişilerarası ya da sosyal problemleri etkili bir şekilde çözme yeterliklerinde eksiklikler olduğunu göstermiştir (Heppner ve Petersen, 1982). Bu değişkenlere ek olarak; yaş (Akpınar, 2015) öğrenim düzeyi (Enç, 1981; Gültekin, 2006; Kaya, 2005; Sesli, 2013), çalışma yılı (Demirtaş ve Dönmez, 2008; Kaya, 2005; Şahin, 2015), anne-babanın eğitim düzeyi (Akpınar, 2014; Demirtaş ve Dönmez, 2008), anne-babanın meslekleri (Akpınar, 2014), problem çözme becerisi eğitimi almak (Şahin, 2015), gelişim ve olgunlaşma düzeyi, yetenek düzeyindeki ayrıcalıklar, güdülenme, sosyo-kültürel çevre (Enç, 1981) problem çözme becerisini etkilemektedir. Ayrıca Heppner (2010b) problem çözme ile sosyal uyum, depresyon, umutsuzluk, intihar potansiyeli, kaygı, alkol kullanımı, kötü yeme alışkanlıkları ve çocukluk travmaları arasında ilişki olduğunu vurgulamıştır.

2.5. Problem Çözme Süreci

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

Problem çözme süreci bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutların beraber kullanımını gerektirdiği için oldukça karmaşıktır (Heppner ve Baker, 1997). Probleme yönelim, kişinin

önceden yaşamış olduğu problemlere yönelik geliştirmiş olduğu tutum, inanç, duygusal tepkiler ve görece kalıcı birtakım bilişsel-duygusal şemalarının tamamını içeren bir süreç olarak tarif edilmektedir (D’Zurilla vd., 2004).

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

Bir problemde karar verme aşamasına gelindiğinde, birey etkili bir problem çözebilmek için problem çözme sürecindeki aşamaları izler. Geleneksel problem çözme süreci iyi bilinen etkili çözüm yoludur. Bu geleneksel model, yedi aşamalı bir işlemdir (Sullivan ve Decker, 2005):

2.5.1. Problemi Tanımlama

Kişiler problem hakkında detaylı bilgiler toplar ve bunları sistematik bir şekilde düzenler. Toplanan bilgiler somut ve anlaşılır hale getirilmelidir (D’Zurilla ve Goldfried, 1971). Başarılı sorun çözücüler ilk adım olarak tüm bilgileri toplarlar, problem konusunda daha fazla bilgiye sahiptirler, problemin özünü anlarlar (Heppner ve Krouskopf, 1987).

Bir problemin tanımlanabilmesi için kişinin şu üç alanla ilgili faktörleri incelemesi gerektiği ileri sürölür: Birincisi, kişinin kendisini, davranışlarını, bilgisini ve duygularını değerlendirmesi; ikincisi problem durumu ile ilişkili çevreyi değerlendirmesi; üçüncüsü ise problem durumunda ne gibi amaçların, beklentilerin ve çatışmaların mevcut olduğunun tanımlaması gerekmektedir (Heppner, 1978).

2.5.2. Verileri Toplama

Problem tanımlandıktan sonra, verilerin toplanması gerekir. Uygun kaynaklar belirlenmeli ve onlardan gerekli yerlerde yararlanılmalıdır. Veri toplandıkça kişinin problemle ilgili önemli sorunları daha iyi özümsemesine yarayacak yeni bilgi, görüş ve anlayışlar ortaya çıkacaktır (Bingham, 2004).

2.5.3. Verileri Analiz Etme

Eldeki bütün veriler açık ve net olanlar da dahil düşünülerek yazılmalıdır. Veriler analiz edilirken gruplandırılması ve sıralanması işi kolaylaştıracaktır. Verilerin güvenilirlik, önemlilik, oluş sırası, neden sonuç ilişkisi, bireysel ya da örgütsel olduğu ve devamlılık bakımından incelenmesi ayrıntılı ve kapsamlı bakımdan değerlendirilmesini sağlayacaktır (Sullivan ve Decker, 2005).

2.5.4. Çözümler Geliştirme

Bir problemde çözüm geliştirme tüm seçeneklerin düşünülmesi aşamasıdır. Problem çözme süreci basamakları arasında en fazla yaratıcılık gerektiren kısımdır. Seçenek oluşturulması amaç yönelimli olduğu için seçim yapmayı gerektirir. (Adair, 2000). Çözüm geliştirme sırasında geçmiş deneyimler, literatürü gözden geçirme, ilgili seminerlere katılma, beyin fırtınası yapma, diğerlerinin geçmiş deneyimlerinden yararlanılabilir (Öğülmüş, 2006).

2.5.5. Karar Verme

Kuzgun'a (1992) göre karar verme, bir güçlüğü gidermek amacıyla herhangi bir seçeneğe yönelmektir ve problem çözme sürecinin en önemli aşamasını oluşturmaktadır. Karar verme basamağının amacı, kişinin kararından memnun olma ihtimalini artıracak eylemlere girmesine yardımcı olabilmektir. Karar verme ihtimalleri değerlendirme ve sonuçları öngörme gibi çok özel davranışları içermektedir.

2.5.6. Kararı Uygulama

Problem çözen kişiler, karar verdikleri çözüm şekillerinin sonuçlarını öngörerek, gözlemde bulunarak ve harekete geçerek deneyebilmeli ve sonuçlarını görebilmelidir. Bu adımda problem çözümünde sarf edilen çabalar bazen ne yapılması gerektiğini değil, ne yapılmaması gerektiğini de gösterebilmektedir (Bingham, 2004).

2.5.7. Çözümü Değerlendirme

Problem çözme davranışının geri dönüt aldığımız ve en önemli kısmıdır. Bu evre kesinlikle atlanmamalı, değerlendirme mutlaka yapılmalıdır. Başarılı olup olmadığımız bu kısımda anlaşılır (Öğülmüş, 2006).

2.6. Problem Çözme Becerisi ile İlgili Araştırmalar

Alanyazın incelendiğinde problem çözme becerisini inceleyen çok sayıda araştırmaya rastlanmıştır. Burada incelenen araştırmalar öğretmenler, öğretmen adayları ve hemşireler üzerinde yapılan araştırmalardır. İnceleme yapılırken genellikle bu araştırma için seçilen bağımsız değişkenler göz önünde bulundurulmuştur. Aşağıda, problem çözme becerisi ile ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmalar kronolojik sıraya göre incelenmiştir:

D’Zurilla, Change ve Sana’nın (2003), 205 üniversite öğrencisi üzerinde yapmış olduğu araştırmada, sosyal problem çözme becerisi ile benlik saygısı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu bulmuşlardır. Benlik saygısı yüksek kişilerde problem çözme becerisi de yüksek bulunmuştur. Bunun yanı sıra düşük benlik saygısına sahip bireylerin probleme olumsuz yaklaştıkları, probleme karşı dikkatsiz ve dürtüsel yaklaşım gösterdikleri ve problemenden kaçınma davranışını daha çok gösterdikleri bulunmuştur.

Kaya (2005), 453 hemşirenin problem çözme becerilerini araştırdığı çalışmasında, hemşirelerin kendilerini orta düzeyde problem çözücü olarak algıladıkları, hemşirelerin çoğunun problem çözme konusunda eğitim almadığı, konu ile ilgili eğitim alan hemşirelerin almayanlara göre problem çözme becerilerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Ön lisans mezunu hemşireler ile 21 yıl ve üstü çalışma deneyimine sahip olan hemşirelerin problem çözme becerilerinin yüksek olduğu bulunmuştur.

Gültekin (2006), problem çözme becerilerini araştırırken 250 psikolojik danışmanlık ve rehberlik öğrencisi üzerinde yaptığı araştırmasında cinsiyete, doğum yerine, algılanan anne tutumuna, algılanan baba tutumuna göre problem çözme becerisinin anlamlı bir farklılık göstermediğini bulmuştur. Ancak Kaya’nın (2005) yaptığı araştırmada olduğu gibi öğrenim düzeyi arttıkça problem çözme becerisi de artmaktadır.

Malatya ilinde ortaöğretimde görev yapan 445 öğretmenin problem çözme becerilerine ilişkin algılarını araştıran Demirtaş ve Dönmez (2008), öğretmenlerin problem çözme beceri düzeylerini orta olarak algıladıkları, problem çözme becerilerine ilişkin algılarında

kıdem, en son mezun olduğu okul, anne ve babanın eğitim düzeyi değişkenlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklar olduğu; cinsiyet, branş, medeni durum ve çocuk sayısı değişkenlerine göre ise istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir.

Udeani ve Adeyoma'nın (2011) öğretmenlerin problem çözme yeterliliklerini araştırdığı çalışmasında, öğretmenlerin problem çözme becerileri ile biyoloji dersinde öğrencilerin akademik başarıları ve öğrencilerin biyoloji dersindeki öğrenme stilleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Bir başka deyişle problem çözme becerileri arttıkça öğrencilerin akademik başarıları artmakta, öğrenme stilleri de olumlu yönde değişmektedir. Bir başka deyişle problem çözme becerisi ile akademik başarı ve öğrenme stilleri arasında ilişki bulunmaktadır.

Sesli'nin (2013) 222 okul öncesi öğretmenleri üzerinde yaptığı çalışmasında problem çözme becerisi ile kıdem, çalışılan okul türü, eğitim verilen yaş grubu, kurumdaki unvan, öğrenci sayıları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Mezun olunan okul ile problem çözme becerisinin alt boyutlarından olan problem çözmede güven ve yaklaşma kaçınma boyutları arasında anlamlı bir ilişki yokken, kişisel kontrol alt boyutuna göre lisans ve yüksek lisans mezunlarının ön lisans mezunlarına göre problem çözme becerileri daha yüksektir. Aynı durum Gültekin'in (2006) yapmış olduğu araştırmasında da görülmektedir. Öğrenim düzeyi arttıkça problem çözme becerisi de artmaktadır.

Akpınar (2014), öğretmen adaylarının problem çözme becerilerini incelemiştir. 269 öğretmen adayı üzerinde yaptığı çalışmada problem çözme becerilerinde, cinsiyet, mezun olduğu orta öğretim programı, baba eğitim durumu, ailelerinin aylık gelir durumu ve ailelerinin yaşadığı yer değişkenlerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. Buna karşılık öğretmen adaylarının problem çözme becerilerinde; yaş, öğrenim gördüğü program, anne eğitim durumu, annelerinin mesleği, babalarının mesleği ve öğrenim görürken kaldıkları yer değişkenlerine göre ise anlamlı düzeyde farklılaşma tespit edilmiştir. Öğretmen adaylarında yaş arttıkça problem çözme becerisi de artmaktadır.

İnan (2015) ortaokul öğretmenlerinin problem çözme becerileri ile duygusal zeka arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. 184 öğretmenin katılmış olduğu çalışmada cinsiyete, yaşa, kıdeme, çalışılan kuruma göre problem çözme becerisinin farklılaşmadığı bulunmuştur. Ortaokul öğretmenlerinin duygusal zeka düzeyleri arttıkça problem çözme becerileri de artmaktadır.

Aydın ilinde 360 hemşirenin katılımı ile gerçekleşen problem çözme becerilerinin incelendiği araştırmada Şahin (2015); yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumunun problem çözme becerisini etkilemediği bulunmuştur. Ancak Sesli'nin (2013) okul öncesi öğretmenlerde ve Kaya'nın (2005) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmalarda da görüldüğü gibi problem çözme eğitimi almanın ve meslekte çalışma süresinin problem çözme becerilerini olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Problem çözme becerisi ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında çeşitli değişkenlere göre incelendiği görülmüştür. Bu araştırmalarda cinsiyet, yaş, çalışma yılı, eğitim düzeyi, medeni durum, benlik saygısı, algılanan anne-baba tutumu, anne-baba eğitim düzeyi, akademik başarı, öğrenme stilleri, okul türü, öğrenci sayısı, problem çözme beceri eğitimi gibi değişkenler ele alınmıştır.

İncelenen araştırmalar değerlendirildiğinde araştırmaların birçoğunda eğitim düzeyi arttıkça problem çözme becerisinin arttığı görülmüştür. Bunun yanı sıra çalışma yılına göre problem çözme becerisinin farklılaşmaktadır. Çalışma yılı arttıkça problem çözme becerisi de artmaktadır. 26-30 yaş aralığında olanların ise problem çözme becerisi diğer yaş gruplarına göre daha düşüktür. Ancak, cinsiyet, medeni durum, çalıştığı kurum, algılanan anne-baba tutumu gibi değişkenler problem çözme becerisini farklılaştırmamaktadır. Bunların yanında benlik saygısı, akademik başarı ve öğrenme stilleri ile problem çözme becerisi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Problem çözme beceri eğitiminin ise problem çözme becerisini geliştirdiği söylenebilir.

3. Tükenmişlik Düzeyi ve Problem Çözme Becerisi ile İlgili Araştırmalar

Alanyazın incelendiğinde tükenmişlik düzeyi ve problem çözme becerisini inceleyen ayrı ayrı çok fazla araştırma olmasına rağmen aynı anda araştıran çok fazla araştırmaya rastlanmamıştır. Ulaşılabilen araştırmalar burada incelenmiştir. İncelenen araştırmalar okul yöneticileri, öğretmenler, hemşireler ve müşteri temsilcileri üzerine yapılmıştır. Aşağıda, tükenmişlik düzeyi ve problem çözme becerisi ile ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmalar kronolojik sıraya göre incelenmiştir:

Akın Kösterelioğlu (2007) okul yöneticilerinin problem çözme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmada 138 kişiye ulaşmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, problem çözme becerisi arttıkça kişisel başarı boyutundaki tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. Bir başka deyişle kişisel başarı düzeyi de artmaktadır. Tükenmişliğin

diğer alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile problem çözme becerisi arasında ilişki bulunmamıştır. Tükenmişlikte; yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, kıdem, branş ve kurum türü değişkenlerine göre anlamlı bir fark bulunamazken; öğrenci sayısı 501'den fazla olan okullardaki yöneticilerin duyarsızlaşma alt boyutunda, personel sayısı 41-60 arasında olan yöneticilerin ise kişisel başarısızlık boyutunda tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür.

Demir (2007) lise öğretmenlerinde iletişim ve problem çözme becerisini artırmaya yönelik müdahale programının tükenmişlik ve meslekî doyum düzeyine etkisini araştırmıştır. Bu araştırmada müdahale grubunda 36, kontrol grubunda ise 52 öğretmen bulunmaktadır. İletişim ve problem çözme becerisini artırmaya yönelik yapılan müdahale programının ön test ve son test sonuçları karşılaştırıldığında tükenmişlik açısından anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur. Bu çalışmada öğretmenlerin yaşları arttıkça duyarsızlaşma puanları azalmaktadır. Çalışma ortamından memnun olmayanların duygusal tükenmişlik puanı diğerlerine göre daha azdır. Mesleğini isteyerek seçenlerde kişisel başarı düzeyleri artarken, mesleğini isteyerek seçmeyenlerde duygusal tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. Mesleğini kendine uygun bulan öğretmenler ise tükenmişlik yaşamamışlardır.

İstanbul'da çalışan lise öğretmenlerinin problem çözme becerileri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi inceleyen Tavlı (2009) 258 öğretmen üzerinde yaptığı çalışmasında, Akın Kösterelioğlu'nın (2007) yaptığı çalışmada olduğu gibi; problem çözme becerisi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ancak, problem çözme becerisi artarken kişisel başarı boyutundaki tükenmişlik azalmaktadır. Bir başka deyişle problem çözme becerisi artarken, kişisel başarı da artmaktadır. Lise öğretmenlerinin tükenmişlik durumları cinsiyetlerine, medeni durumlarına, öğrenim düzeylerine, branşlarına, sınıflardaki ortalama öğrenci sayısına göre farklılaşmazken; yaşlarına, kıdemlerine, haftalık ders yüklerine, yöneticilerinden takdir görmelerine, çalıştıkları ortamdan memnun kalmalarına, yöneticilerin yönetim tarzından memnun olmalarına göre farklılaştığı görülmüştür. Problem çözme becerileri ise cinsiyetlerine, yaşlarına, medeni durumlarına, kıdemlerine, öğrenim düzeylerine, sınıflardaki ortalama öğrenci sayısına, haftalık ders yüklerine, yöneticilerinden takdir görmelerine, yöneticilerinin yönetim tarzını benimsemelerine göre farklılaşmazken, branşlarına ve çalıştıkları ortamdan memnun olmalarına göre farklılaşmaktadır.

Yıldız (2009) hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini ve problem çözme becerilerini incelemiştir. Manisa'da araştırmaya katılan 327 hemşirenin tükenmişlik düzeylerinin

medeni durumlarına göre farklılaşmadığı bulunmuştur. Medeni duruma, eğitim düzeyine ve çalışma süresine göre problem çözme becerileri farklılaşmamaktadır. Hemşirelerin, fiziksel koşullardan memnun olanların; hastaların, hasta yakınlarının davranışlarından memnun olanların; meslektaşlarıyla, hekimlerle ve yöneticilerle ilişkilerinden memnun olanların tükenmişlik düzeyleri düşük ve problem çözme becerileri ise yüksek bulunmuştur. Problem çözme becerisi ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki vardır. Problem çözme becerileri arttıkça, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma azalırken, kişisel başarı artmaktadır.

Luk, Chan, Cheong ve Ko'nun (2010) öğretmenlerin tükenmişlik durumlarını incelediği çalışmada yaşa, medeni duruma, tecrübeye, eğitim seviyesine ve gelir düzeyine göre tükenmişlik düzeyi farklılaşmaktadır. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri normalken, kişisel başarı düzeyleri düşük bulunmuştur. Problem çözme becerisi arttıkça duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma azalmakta, kişisel başarı ise artmaktadır. Aynı sonuç Yıldız'ın (2009) hemşireler ile Tavlı'nın (2009) da öğretmenler ile yaptığı çalışmalarında da görüldüğü gibi problem çözme becerisi ile kişisel başarı arasında ilişki vardır.

Yazıcı'nın (2011) çağrı merkezinde çalışan 288 müşteri temsilcisinin denetim odaklarının, problem çözme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri ile ilişkilerini incelediği çalışmada, problem çözme becerilerinde cinsiyet, medeni durum ve çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. 26-30 yaş arası çalışanlar diğer çalışanlara göre problem çözme becerisinin kaçınma - yaklaşma ve kişisel kontrol alt boyutlarında daha yüksek puan almışlardır. Lisans ve lisansüstü eğitim alanlar ile 6 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olanlar problem çözme becerisinin kişisel kontrol alt boyutunda daha yüksek puan almışlardır. Çalışanların cinsiyete, eğitim düzeyine ve çalışma sürelerine göre tükenmişlik düzeyleri anlamlı düzeyde farklılaşmamıştır. 26-30 yaş arası çalışanlar diğer yaş aralığında çalışanlara göre tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda yüksek puan alırken, kişisel başarı alt boyutunda düşük puan almışlardır.

Tükenmişlik düzeyleri ve problem çözme becerilerinin birlikte ele alındığı çalışmalara bakıldığında bu iki değişken arasındaki ilişkinin çeşitli değişkenlere göre incelendiği görülmüştür. Bu araştırmalarda yaş, cinsiyet, öğrenim düzeyi, çalışma yılı, branş, çalışılan kurum, medeni durum, kıdem, okul türü, okul / sınıf mevcudu gibi değişkenler ele alınmıştır.

İncelenen araştırmalar değerlendirildiğinde tükemişlik ve problem çözme becerisi arasında ilişki olduğu görölmektedir. Bireyin problem çözme becerisi arttıkça kişisel başarı düzeyinin de arttığı; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyinin ise bazı çalışmalarda azaldığı, bazı çalışmalarda ise farklılaşmadığı görölmektedir.

4. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile psikolojik danışmanların tükemişlik düzeylerini ve problem çözme becerilerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve tükemişlik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

- 1- Psikolojik danışmanların tükemişlik düzeyleri ile problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- 2- Psikolojik danışmanların duygusal tükenme düzeyleri; cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan kurum, eğitim düzeyi, çalışma yılı, işinden memnuniyet düzeyi, çalışılan ilçe değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 3- Psikolojik danışmanların duyarsızlaşma düzeyleri; cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan kurum, eğitim düzeyi, çalışma yılı, işinden memnuniyet düzeyi, çalışılan ilçe değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 4- Psikolojik danışmanların kişisel başarı düzeyleri; cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan kurum, eğitim düzeyi, çalışma yılı, işinden memnuniyet düzeyi, çalışılan ilçe değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 5- Psikolojik danışmanların problem çözme becerileri; cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan kurum, eğitim düzeyi, çalışma yılı, işinden memnuniyet düzeyi, çalışılan ilçe değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

5. Araştırmanın Önemi

Tükemişlikle ilgili araştırmalar incelendiğinde insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren meslekler (öğretmenler, psikolojik danışmanlar, psikologlar, sağlık çalışanları, çağrı merkezi çalışanları vb.) tükemişlik yaşama açısından risk grubundadır. Psikolojik danışmanlık da bu mesleklerden biridir. Tükemişlik psikolojik danışmanlarda; duygusal yıpranmalar, hizmet sunulan kesime karşı olumsuz tutum sergilemeleri, kişisel başarı algılarının ve performanslarının azalmasıyla iş kalitesinin düşmesi gibi negatif sonuçlar

doğurabilir. Tükenmişlik ile araştırmada kullanılan değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesinin, literatüre katkının yanı sıra risk grubundaki psikolojik danışmanların özelliklerinin belirlenmesi açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Problem çözme becerisi, bir bireyin yaşamını devam ettirebilmesi için sahip olması gereken bir beceridir. Psikolojik danışmanlar okul ortamında; öğrenci, veli, öğretmen ve idarecilerin bir sorunla karşılaştıklarında başvuracakları ilk kişiler arasındadır. Hem kendi yaşamında hem de meslekî açıdan psikolojik danışmanlar birçok sorunla karşılaşmakta ve hizmet sundukları kişilere de problem çözme konusunda yardımcı olmaktadır. Psikolojik danışmanların daha iyi hizmet verebilmesi amacıyla problem çözme becerilerinin ve ilişkili değişkenlerin incelenmesi önemlidir. Yapılan araştırmanın literatüre katkı sağlaması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Tükenmişlik düzeylerinin ve problem çözme becerilerinin bireylerin tutum ve davranışlarını etkileyebileceği düşünülmektedir. Kurumlarda çalışan kişilerin kendini ruhen ve bedenen sağlıklı hissetmesi tutum ve davranışlar açısından önemlidir. Çünkü psikolojik danışmanlar bireylere doğrudan hizmet veren meslek elemanları arasındadır. Psikolojik danışmanlar kendilerini iyi hissettiklerinde, bu durumun hizmet alan öğrenci, veli, öğretmen ve idareciler üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak etkisinin görüleceği düşünülmektedir. Psikolojik danışmanlar rol model olarak çevresindeki bireylerin gelişimlerine katkı sağlayabilirler. Problem çözme becerisi yüksek kişiler karşılaştıkları problemleri daha kısa sürede çözerek zaman kazanımı açısından da fayda sağlayacaktır. Çünkü olası sorunlar saptandığında ve belirsizlikler ortadan kalktığında önemli bir zaman elde edilecektir. Böylece de kurumun verimliliği artacak ve en yüksek düzeyde fayda sağlanacaktır.

Literatür incelendiğinde tükenmişlik ile problem çözme becerisi arasında ilişki olduğu belirlenmiştir (Akın Kösterelioğlu, 2007; Demir, 2007; Tavlı, 2009; Yıldız, 2009). Bu iki kavram arasındaki ilişki ortaya çıkarılarak psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin azaltılmasına ve problem çözme becerilerinin artırılmasına katkı sağlanacaktır. Tükenmişlik ve problem çözme becerisini inceleyen araştırmalar; okul yöneticileri, lise öğretmenleri ve hemşireler üzerinedir. Psikolojik danışmanlarda ayrı ayrı tükenmişlik ve problem çözme becerisi konularında araştırma varken, tükenmişlik ve problem çözme becerisi ilişkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu konuda literatüre katkı sağlamak ve psikolojik danışmanlara yönelik hizmet içi eğitimlerin planlanmasına veri sağlamak amacıyla da bu çalışma yapılmak istenmiştir.

6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma 2015 yılında ölçme araçlarının uygulamasına gönüllü olarak katılan psikolojik danışmanlar ile sınırlıdır. Bu araştırmanın sonuçlarının genellenebilirliği, araştırma grubunu oluşturan psikolojik danışmanlarla, veri toplama araçları olarak kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Problem Çözme Envanteri'nin ölçtüğü davranış ve özellikler ile sınırlıdır.

7. Varsayımlar

Problem çözme becerisi ve tükenmişlik, bilimsel olarak ölçülebilen kavramlardır. Bu araştırmada kullanılan ölçme araçları, ölçtükleri özellikler bakımından geçerli ve güvenilirlerdir. Araştırmaya katılan psikolojik danışmanların, veri toplama araçlarına içtenlikle cevap verdikleri kabul edilmiştir.

BÖLÜM 2

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplama araçları ve verilerin çözümlenmesine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

1. Araştırma Modeli

Bu araştırma, betimsel bir araştırmadır. Betimsel araştırma, olayı olduğu gibi araştırmaya ve var olan durumu belirlemeye çalışan araştırmalardandır. Bu tür araştırmalarda, ele alınan olaylar ve durumlar ayrıntılı bir şekilde araştırılmakta, daha önceki olaylar ve durumlarla ilişkisi incelenerek, 'ne' oldukları betimlenmeye çalışılmaktadır (Karakaya, 2012).

2. Çalışma Grubu

Çalışma grubu; 2014-2015 eğitim öğretim yılı, Ankara ili, Çankaya, Keçiören ve Yenimahalle ilçelerinde ilkokul, ortaokul, lise ve rehberlik araştırma merkezlerinde (RAM) çalışan psikolojik danışmanlardır. Veri toplama araçları Çankaya, Keçiören ve Yenimahalle ilçelerinde toplam 420 kişiye uygulanmış olup, psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümünden mezun olan 315 kişinin veri toplama araçları işleme alınmıştır. Çalışma grubuna ilişkin cinsiyet (Tablo 1), yaş (Tablo 2), çalışılan ilçeler (Tablo 3) ve çalıştıkları kurumların (Tablo 4) sayısı ve yüzdelerinin bulunduğu tablolar aşağıda verilmiştir.

Tablo 1. Psikolojik Danışmanların Cinsiyete Göre Çalışma Grubu Sayı ve Yüzdeleri

	Sayı (N)	Yüzde (%)
Kadın	233	73,97
Erkek	82	26,03
Toplam	315	100

Tablo 1’de görüldüğü gibi katılımcıların %73,97’si kadın (N=233) iken, %26,03’ü erkektir (N=82).

Tablo 2. Psikolojik Danışmanların Yaşlarına Göre Çalışma Grubu Sayı ve Yüzdeleri

	Sayı (N)	Yüzde (%)
20-30 yaş	59	18,73
31-40 yaş	127	40,32
41+ ve üzeri yaş	129	40,95
Toplam	315	100

Tablo 2’deki bilgilere göre çalışma grubunu 20-30 yaş arasındaki katılımcılar (N=59) %18,73’ü, 31-40 yaş arasındaki katılımcılar (N=127) %40,32’yi, 41 yaş ve üzerindeki katılımcılar (N=129) ise %40.95’i oluşturmaktadır.

Tablo 3. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Çalışma Grubu Sayı ve Yüzdeleri

	Sayı (N)	Yüzde (%)
Çankaya	106	33,65
Keçiören	112	35,56
Yenimahalle	97	30,79
Toplam	315	100

Tablo 3’teki verilere göre çalıştıkları ilçelerin yüzdeleri Çankaya (N=106) %33,65; Keçiören (N=112) %35,56 ve Yenimahalle (N=97) %30,79 olarak yer almaktadır.

Tablo 4. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kurumlara Göre Çalışma Grubu Sayı ve Yüzdeleri

	Sayı (N)	Yüzde (%)
İlkokul	102	32,38
Ortaokul	97	30,79
Lise	80	25,40
RAM	36	11,43
Toplam	315	100

Tablo 4'te görüldüğü gibi katılımcılardan %32,68'i ilkokulda (N=102); %30,79'u ortaokulda (N=97); %25,40'ı lisede (N=80) ve %11,43'ü ise RAM'da (N=36) psikolojik danışman olarak çalışmaktadır.

3. Veri Toplama Araçları

3.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Ek-2), 22 maddeden oluşur ve 7'li Likert tipi bir ölçektir. Özgün formunda "hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün" şeklindeki cevap seçeneklerinden oluşmaktadır. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Azalan Kişisel Başarı olmak üzere toplam 3 alt boyutu bulunmaktadır.

1. *Duygusal Tükenme*: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16. ve 20. maddeler olmak üzere 9 maddeden oluşmaktadır.

2. *Duyarsızlaşma*: 5, 10, 11, 15. ve 22. maddeler olmak üzere 5 maddeden oluşmaktadır.

3. *Azalan Kişisel Başarı*: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19. ve 21. maddeler olmak üzere 8 maddeden oluşmaktadır.

Ergin (1992) uyarılama çalışmasında hemşire, doktor, avukat, öğretmen, memur ve polislerden oluşan 235 kişilik denek grubuna on farklı uygulama sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapmıştır. Ölçekte 7 dereceli olan cevap seçenekleri "hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman ve her zaman" olmak üzere 5'li derecelendirmeye dönüştürülmüştür.

3.1.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Geçerliği

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin özgün formdaki geçerliği (convergent validity) üç farklı şekilde araştırılmıştır. Birinci araştırma, kişinin ölçek puanları ile o kişiyi en iyi tanıyan kişilerin değerlendirmeleri şeklinde yapılmıştır. İkinci araştırma ölçek puanlarının tükenmişliği etkileyeceği belirlenen belirli iş özellikleri ile ilişkilerinin incelenmesi şeklinde yapılmıştır. Son araştırma ise ölçek puanlarının tükenmişlikle ilişkili olduğu düşünülen çeşitli sonuçların ölçümleri ile karşılaştırılması şeklinde yapılmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliği faktör yapısının incelenmesi şeklinde ele alınmıştır. Yapılan çalışmada faktör analizinde 5 doğal faktör ortaya çıkmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç temel faktöre yığıldığı saptanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981).

Ergin (1992), ölçeğin yapı geçerliğini incelemek için faktör analizi uygulamış ve ölçeğin üç boyutlu olduğu ortaya çıkmıştır. Çam (1992) geçerlik çalışmasında, birlikte geçerlik (convergent validity) tekniğini kullanmış hemşirelerin kendilerini değerlendirmelerini ve arkadaşlarının onları değerlendirmesini incelemiştir. Değerlendirme sonuçlarında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. Geçerlik katsayıları, Duygusal Tükenme için 0.46; Duyarsızlaşma için 0.79; Azalan Kişisel Başarı için ise 0.85 olarak bulunmuştur.

3.1.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenirliği

Ölçeğin özgün formunun güvenilirliği Cronbach Alpha iç tutarlık katsayısı ve test tekrar test yöntemi ile hesaplanmıştır. Ölçeğin üç boyutuna ilişkin Cronbach Alpha katsayıları şöyledir: Duygusal Tükenme 0.90; Duyarsızlaşma 0.79; Azalan Kişisel Başarı 0.71. Test tekrar test yöntemi sonuçları ise ($p < .01$) Duygusal Tükenme 0.82; Duyarsızlaşma 0.60; Azalan Kişisel Başarı 0.80 olarak hesaplanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981).

Ergin (1992) ölçeğin güvenilirliğini incelemek amacıyla iki yöntem uygulamıştır. Birinci olarak, ölçeğin her bir boyutu için iç tutarlılığı hesaplanmıştır. 255 doktor ve 297 hemşire olmak üzere toplam 552 kişi olan denek grubundan elde edilen verilerin tükenmişliğin üç boyutuna ilişkin Cronbach Alpha katsayıları şu şekildedir: Duygusal Tükenme 0.83; Duyarsızlaşma 0.65; Azalan Kişisel Başarı 0.72. İlk uygulamadan 2 ile 4 hafta sonra 99 deneğe ulaşılmış ve ölçeğin güvenilirliği ayrıca test tekrar test yöntemi ile de hesaplanmıştır. Ölçeğin üç alt boyutuna ilişkin test tekrar test güvenilirlik katsayıları şu şekildedir: Duygusal Tükenme 0.83; Duyarsızlaşma 0.72; Azalan Kişisel Başarı 0.67. Çam (1992),

276 hemşire üzerinde çalışma yapmış ve ölçeğin güvenirlik çalışmasını yarıya bölme tekniğine ve Kuder-Richardson-20 formülüne göre yapmıştır. Kuder-Richardson-20 formülüne göre güvenirlik katsayıları Duygusal Tükenme için 0.89; Duyarsızlaşma: 0.71; Azalan Kişisel Başarı için ise 0.72 olarak bulunmuştur. Yarıya bölme tekniği ile elde edilen korelasyon katsayılarının Sperman-Brown düzeltmesi yapıldıktan sonra güvenirlik katsayıları Duygusal Tükenme için 0.84; Duyarsızlaşma: 0.78; Azalan Kişisel Başarı için ise 0.72 olarak bulunmuştur.

Bu araştırmada 315 psikolojik danışmandan elde edilen veriler ile yapılan güvenirlik çalışmasında elde edilen Cronbach Alpha güvenirlik katsayıları ise şu şekildedir: Duygusal Tükenme 0.87; Duyarsızlaşma 0.69; Azalan Kişisel Başarı 0.79. Bu sonuçlar ölçeğin özgün formu ve Türkçeye uyarlanan diğer çalışmaların Cronbach Alpha sonuçları ile karşılaştırıldığında yakın sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

3.1.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Puanlanması

Ölçekte bulunan üç alt boyutun her maddesi 0-4 arasındaki rakamlarla puanlanmaktadır. Ölçekteki her alt boyutun toplam puanları madde puanlarının toplanmasıyla elde edilmektedir. Alt ölçeklerden alınabilecek en yüksek ve en düşük puanlar şu şekildedir: Duygusal Tükenme: 0-36; Duyarsızlaşma: 0-20; Azalan Kişisel Başarı: 0-32. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları olumsuz, kişisel başarı alt boyutu ise olumlu ifadeler içermektedir. Bu nedenle duygusal tükenme ile duyarsızlaşma alt boyutlarından yüksek puanlar almak tükenmişliği ifade ederken; kişisel başarı alt boyutundan ise düşük puan almak tükenmişliği ifade etmektedir (Ergin, 1992).

3.2. Problem Çözme Envanteri

Heppner ve Petersen (1982) tarafından geliştirilmiş olan Problem Çözme Envanteri (PÇE) (Ek-3), bireylerin problem çözme ile ilgili tutum ve davranışlarını nasıl algıladıklarını değerlendirmektedir. PÇE, 35 maddeden oluşan 6'lı Likert tipi bir envanter olarak geliştirilmiştir. Envanter; Problem Çözme Güveni, Yaklaşım-Kaçınma ve Kişisel Kontrolünü Sürdürme Yeteneği olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır.

1. *Problem Çözme Güveni*: 5, 10, 11, 12, 19, 23, 24, 27, 33, 34 ve 35. maddeler olmak üzere 11 maddeden oluşmaktadır.

2. *Yaklaşma-Kaçınma*: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 13, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 28, 30 ve 31. maddeler olmak üzere 16 maddeden oluşmaktadır.

3. *Kişisel Kontrol*: 3, 14, 25, 26 ve 32. maddeler olmak üzere 5 maddeden oluşmaktadır.

3.2.1. Problem Çözme Envanterinin Geçerliği

Heppner ve Petersen'in (1982) geliştirmiş olduğu ölçeğin ölçüt bağıntılı geçerlik ve yapı geçerliği çalışmalarını yapmıştır. Ölçüt bağıntılı geçerlik için ölçeğin toplam puanı ve üç alt ölçekten elde edilen puanların, öğrencilerin problem çözme becerilerinin düzeyi ile korelasyonları sırasıyla -0.46, -0.44, -0.29 ve -0.43 olarak bulunmuştur. Ölçeğin, öğrencilerin problem çözme becerilerinden memnuniyet dereceleri ile korelasyonları ise -0.42, -0.42, -0.24 ve -0.39 olarak bildirilmektedir. Ölçeğin SAT (Scholastic Achievement Test) toplam puanı ile korelasyonu -0.28, SAT sözel puanı ile -0.19, SAT matematik puanı ile -0.31 olarak bulunmuştur. Yapı geçerliği için yapılan çalışmalar sonucunda ölçeğin; problem çözme yeteneğine güven (5, 10, 11, 12, 19, 23, 24, 27, 33, 34. ve 35. maddeler, $\alpha=0.85$), yaklaşma-kaçınma (1, 2, 4, 6, 7, 8, 13, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 28, 30. ve 31. maddeler, $\alpha=0.84$) ve kişisel kontrol (3, 14, 25, 26. ve 32. maddeler, $\alpha=0.72$) olmak üzere üç faktörden oluştuğu bulunmuştur.

Taylan (1990) Problem Çözme Envanterinin geçerlik çalışmasını yapmak amacıyla (araştırma grubu II: 60 öğrenci) Sürekli Kaygı ve Kendini Kabul Envanterlerini kullanmış; geçerlikleri Sürekli Kaygı Ölçeği ile Problem Çözme Envanteri için 0.51, Problem Çözme Güveni için 0.56, Yaklaşım-Kaçınma için 0.21, Kişisel Kontrol için 0.35; Kendini Kabul Envanteri ile Problem Çözme Envanteri için -0.44, Problem Çözme Güveni için -0.44, Yaklaşım-Kaçınma için -0.29, Kişisel Kontrol için -0.26 olarak bulunmuştur.

Savaşır ve Şahin (1997) yaptıkları faktör analizi sonucunda ise ölçeğin şu altı faktörden oluştuğunu bulmuştur: “Aceleci Yaklaşım” (13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30 ve 32. maddeler, $\alpha=0.78$); “Düşünen Yaklaşım” (18, 20, 31, 33 ve 35. maddeler, $\alpha=0.76$); “Kaçıngan Yaklaşım” (1, 2, 3 ve 4. maddeler, $\alpha=0.74$); “Değerlendirici Yaklaşım” (6, 7 ve 8. maddeler, $\alpha=0.69$); “Kendine Güvenli Yaklaşım” (5, 23, 24, 27, 28 ve 34. maddeler, $\alpha=0.64$); “Planlı Yaklaşım” (10, 12, 16 ve 19. maddeler, $\alpha=0.59$).

3.2.2. Problem Çözme Envanterinin Güvenirliği

Ölçeğin özgün formunun güvenirligi test-tekrar test yöntemi ve Cronbach Alpha iç tutarlılığı hesaplanarak bulunmuştur. Ölçeğin alt ölçeklerinin test-tekrar test güvenirlilik katsayıları 0.83 ve 0.89 arasında değişmektedir. Yapılan çalışma sonucunda ölçeğin tümü için elde edilen Cronbach Alpha iç tutarlık katsayısı 0.90, alt ölçekler için elde edilen katsayılar ise 0.72 ile 0.85 arasında bulunmuştur (Heppner ve Petersen, 1982).

Taylan (1990) envanterin çeviri güvenirligi çalışmasını yapmak amacıyla (araştırma grubu I: 14 üniversite öğrencisi) İngilizce ve Türkçe formların test-tekrar test uygulamalarından elde edilen veriler arasındaki ilişkileri, toplam test puanı ve alt ölçekler için hesaplamıştır. Güvenirlilik kat sayıları Problem Çözme Envanteri için 0.86, Problem Çözme Güveni için 0.86, Yaklaşım-Kaçınma için 0.64 ve Kişisel Kontrol için 0.73 olarak bulunmuştur. Savaşır ve Şahin (1997) ölçeğin güvenirligini iç tutarlık ve yarıya bölme teknikleri ile incelemiştir. Toplam 224 üniversite öğrencisi üzerinde yapılan çalışmada ölçeğin Cronbach Alfa güvenirlilik katsayısı 0.88 olarak bulunmuştur. Tek ve çift sayılı maddeler ayrılarak yarıya bölme tekniği ile elde edilen güvenirlilik katsayısı ise 0.81 olarak bulunmuştur.

Bu araştırmada 315 psikolojik danışmandan elde edilen veriler ile yapılan güvenirlilik çalışmasından elde edilen Cronbach Alpha güvenirlilik katsayıları ise şu şekildedir: Problem Çözme Envanteri toplam puanı 0.91; Problem Çözme Güveni 0.91; Yaklaşım-Kaçınma 0.77; Kişisel Kontrol 0.41. Bu sonuçlar ölçeğin özgün formu ve Türkçeye uyarlanan diğer çalışmaların Cronbach Alpha sonuçları ile karşılaştırıldığında toplam puan, problem çözme güveni ve yaklaşım-kaçınma değerleri ile yakın sonuçlar elde edilmiştir. Ancak kişisel kontrol puanı daha düşük bulunmuştur.

3.2.3. Problem Çözme Envanterinin Puanlanması

Ölçekteki maddelere verilen cevaplar 1-6 arasında rakamlarla puanlanmaktadır. Ölçeğin puanlanmasında 9. 22. ve 29. maddeler puanlama dışı tutulmaktadır. 1, 2, 3, 4, 11, 13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30. ve 34. maddeler ters olarak puanlanmaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 32 iken, en yüksek puan 192'dir. Ölçekten alınan toplam puanın yüksekliği, bireyin problem çözme becerileri konusunda kendini yetersiz olarak algıladığını göstermektedir.

3.3. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu (Ek-1) psikolojik danışmanların çalıştıkları kurumlara ve bağımsız değişkenlere ilişkin bilgileri içeren 9 maddeden oluşmaktadır. Formda yer alan bağımsız değişkenler literatür taraması yapılarak belirlenmiştir. Daha sonra 2 öğretim üyesi ve 2 psikolojik danışmanın görüşleri alınarak forma son şekli verilmiştir.

4. Verilerin Toplanması

Ankara İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nden gerekli izinler alınmıştır (Ek 4). Çankaya ve Keçiören ilçelerinde Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde yapılan sene sonu toplantıları ve eğitimler esnasında gönüllülük esasına dayanılarak yüz yüze uygulanmıştır. Yenimahalle ilçesinde ise elektronik ortamda hazırlanan anketler tek tek okullar aranarak gönüllü psikolojik danışmanların elektronik posta adreslerine anket linki gönderilmiş ve gerekli açıklamalar yapılarak veri toplama araçlarını yanıtlamaları sağlanmıştır.

5. Verilerin Çözümlemesi

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

BÖLÜM 3

BULGULAR ve YORUM

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

Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik ve Problem Çözme Puanları Arasındaki İlişki

Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ve problem çözme becerileri arasındaki ilişki pearson momentler çarpımı korelasyon katsayısı ile hesaplanmış ve analiz sonuçları Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik ve Problem Çözme Puanları Arasındaki İlişki

	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	Problem Çözme Becerisi
Duygusal Tükenmişlik	-			
Duyarsızlaşma	,583*	-		
Kişisel Başarı	-,353*	-,252*	-	
Problem Çözme Becerisi	,217*	,279*	-,216*	-

*p< .01

Analiz sonuçlarına göre; duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r=0.583$, $p<.01$); duygusal tükenmişlik ile kişisel başarı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki

($r = -0.353$, $p < .01$); duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki ($r = -0.252$, $p < .01$) olduğu bulunmuştur.

Duygusal tükenmişlik ile problem çözme puanları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r = 0.217$, $p < .01$). Yani, psikolojik danışmanların problem çözme becerileri arttıkça duygusal tükenme düzeylerinin azaldığı görülmüştür.

Duyarsızlaşma ile problem çözme puanları arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r = 0.279$, $p < .01$). Yani, psikolojik danışmanların problem çözme becerileri arttıkça duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı görülmüştür.

Kişisel başarı ile problem çözme puanları arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur ($r = -0.216$, $p < .01$). Yani, psikolojik danışmanların problem çözme becerileri arttıkça kişisel başarı düzeylerinin de arttığı görülmüştür.

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

Problem çözme becerisi düşük seviyede olan bireylerde yetersizlik, gerginlik ve psikolojik rahatsızlıklar görülebilmektedir (Heppner & Petersen, 1982). Tükenmişliği demografik özellikler, kişilik özellikleri ve işe yönelik tutumlar etkilemektedir. Bu faktörler aynı zamanda tükenmişliği önlemede de etkilidir (Maslach vd., 2001). Problem çözme becerisi bireyin; iş hayatında ve özel hayatında kendisini nasıl değerlendirdiği, karşılaştığı problemlere nasıl yaklaştığı, tükenmişliğe karşı yatkınlığını ya da dayanıklılığını etkileyebileceği düşünülmektedir. Araştırmanın bulguları da bu düşünceyi desteklemektedir.

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

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

Kişiler bir problemle karşılaştıklarında bu problemi başarıyla çözebilirlerse, üstesinden gelebilirlerse kendilerini daha iyi hissedebilirler. Bu iyilik hali kişinin işine daha sıkı sarılmasına ve işinde daha verimli olmasına olanak sağlayabilir. Başarabildiğini gören kişiler kendilerini daha iyi hissederler.

Aynı zamanda elde edilen bulgularda da görüldüğü gibi problem çözme becerisi ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki vardır. Bu yüzden her iki faktörden biri olumlu bir şekilde değiştiğinde diğ erinin de olumlu olarak etkileneceği düşünülmektedir.

Psikolojik Danışmanların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların cinsiyetlerine göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, t ve p değerleri Tablo 6’da verilmiştir.

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

Değişkenler	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Kadın	233	10,6352	5,95746	1,934	,054
	Erkek	82	9,1341	6,29278		
Duyarsızlaşma	Kadın	233	2,7682	2,84929	-,791	,430
	Erkek	82	3,0610	2,97872		
Kişisel Başarı	Kadın	233	23,0429	3,86606	-2,618	,009*
	Erkek	82	24,3537	3,99188		
Problem Çözme Becerisi	Kadın	233	89,4464	21,85232	,817	,415
	Erkek	82	87,1463	22,15441		

*p< .01

Tablo 6’da görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik ve problem çözme becerileri açısından kadın psikolojik danışmanların aritmetik ortalamaları erkek psikolojik danışmanlardan yüksektir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı aritmetik ortalamalarına bakıldığında ise erkek psikolojik danışmanların ortalamalarının kadın psikolojik danışmanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 6’da görüldüğü gibi psikolojik danışmanların cinsiyetlerine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve problem çözme becerilerinin cinsiyete göre farklılaşmadığını göstermektedir. Ancak psikolojik danışmanların cinsiyete göre kişisel başarı puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur ($p<.01$) ve kadınların ($\bar{x}=23,04$) erkeklere ($\bar{x}=24,35$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükendikleri görülmüştür.

Yapılan çalışmadan elde edilen bulgular, erkeklerin kadınlara göre kişisel başarı boyutunda daha az tükendiklerini göstermiştir. Bu bulguyu Antoniou ve diğerlerinin (2013) yapmış oldukları çalışma desteklemektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ise cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. Başören (2005), Gökçekan ve Özer (1999), Kaya (2009), Seğmenli (2001), Tavlı (2009) ve Yazıcı’nın (2011) yapmış oldukları çalışmalarda cinsiyet faktörünün tükenmişliğin alt boyutlarında farklılaşmaya neden olmadığı ortaya koyulmuştur. Ancak Akten (2007), Aydemir (2014) ve Yıldız’ın (2011) çalışmalarına göre kadınların duygusal tükenmişlik düzeyleri erkeklere göre daha yüksektir. Antoniou ve diğerlerinin (2006) yaptığı çalışmada ise kadınlar duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı boyutunda, erkekler ise kişisel başarısızlık boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Erkekler kadınlara göre duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükenmişlerdir (Yavuz, 2009).

Erkekler ile kadınlar arasında tükenmişliğin kişisel başarı boyutunda farklı çıkması ve bu boyutta kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik göstermesi daha önce yapılan çalışmalarda pek rastlanmayan bir durumdur. Kadınların erkeklere göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmiş olmalarının nedeni; kadınların annelik, ev hanımlığı, profesyonel iş kadınlığı gibi birçok role bürünmeleri, erkek egemen çalışma ortamlarında bulunmaları gösterilebilir. Erkeklerin başarılı olma, güçlü durma gibi maskülen tarafları da bu durumu açıklayabilir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında fark

çıkması, iş hayatında herkesin yakın şartlara ve imkanlara sahip olmasından kaynaklanabilir.

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

Problem çözme becerisine cinsiyet faktörü açısından bakıldığında, erkekler ile kadınların aldıkları benzer eğitimler ve karşılaştıkları yakın sorunlar bu konuda fark çıkmamasını açıklayabilir. Erkekler ve kadınlar problemi tanımlama, problemin çözümüyle ilgili bilgi toplama, seçenekleri belirleme, seçenekleri inceleme ve değerlendirme, çözüm için en olumlu ve etkili sonuçlanacak seçeneği tercih etme ve uygulama, sonuçları değerlendirme, gerekirse yeniden seçim yapma ve yapılan seçimle ilgili yakın çevreden geribildirim alma gibi becerileri benzer düzeyde sergiledikleri söylenebilir. Bu sonuç diğer araştırmalar incelendiğinde beklenen bir sonuçtur.

Psikolojik Danışmanların Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların yaşlarına göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 7'de verilmiştir.

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

Değişkenler	Yaş	N	$\bar{X}$	SS
Duygusal Tükenmişlik	20-30	59	9,2034	4,91928
	31-40	127	9,8268	5,81609
	41+	129	11,1318	6,68765
Duyarsızlaşma	20-30	59	2,7627	3,41063
	31-40	127	2,7323	2,53999
	41+	129	2,9922	2,95142
Kişisel Başarı	20-30	59	22,2203	3,27513
	31-40	127	23,8504	4,23905
	41+	129	23,4574	3,82019
Problem Çözme Becerisi	20-30	59	88,2203	16,53634
	31-40	127	89,8740	24,10657
	41+	129	88,1240	21,92958

Tablo 7’de görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik boyutunda 41 yaş ve üzerinde olan psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu 31-40 yaş ve 20-30 yaş arasında olan psikolojik danışmanların izlemektedir. Duyarsızlaşma boyutunda aritmetik ortalama puanlarına bakıldığında yüksekten düşüğe doğru 41 yaş ve üzeri, 20-30 yaş ve 31-40 yaş arasında olan psikolojik danışmanların sıralandığı görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda aritmetik ortalama sıralaması en yüksek olan 31-40 yaş arasında olan psikolojik danışmanlarken, devamında 41 yaş ve üzeri ve 20-30 yaş arasında olan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı 31-40 yaş arasında olan psikolojik danışmanlar alırken, sıralamayı 20-30 yaş ve 41 yaş ve üzeri olan psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Psikolojik danışmanların çalışma yılı değişkenine göre uygun analiz türünü belirlemek amacıyla verilerin özellikleri incelenmiştir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı verilerinin normal dağılım gösterdiği ve homojen olduğu, duygusal tükenmişlik ve problem çözme becerisi verilerinin ise normal dağılım göstermediği ve homojen olmadığı görülmüştür. Normal dağılım gösteren ve homojen olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı verilerinin ikiden fazla boyutu olduğu için parametrik istatistik yöntemlerinden tek yönlü varyans analizi ile analiz yapılmıştır ve analiz sonuçları Tablo 8’de verilmiştir. Normal dağılım

göstermeyen ve homojen olmayan duygusal tükenmişlik ve problem çözme becerisi verilerinin ise parametrik olmayan test yöntemlerinden tek yönlü varyans analizinin karşılığı olan Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır ve analiz sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 8. Psikolojik Danışmanların Yaşlarına Göre Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	4,810	2	2,405	,288	,750
	Grup içi	2602,568	312	8,342		
	Toplam	2607,378	314			
Kişisel Başarı	Gruplar arası	108,212	2	54,106	3,551	,030*
	Grup içi	4754,309	312	15,238		
	Toplam	4862,521	314			

*p< .05

Tablo 8’de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların yaşlarına göre duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duyarsızlaşma durumlarının yaşlarına göre farklılaşmadığını göstermektedir. Ancak psikolojik danışmanların yaşlarına göre kişisel başarı puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur ($p<.05$). Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre 20-30 yaş arasında olanların ($\bar{x}=22,22$) 31-40 yaş arasında olanlara ($\bar{x}=23,85$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükendikleri görülmüştür.

Tablo 9. Psikolojik Danışmanların Duygusal Tükenme ve Problem Çözme Becerileri Puanlarının Yaşlarına Göre Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Yaş	N	SO	Sd	X ²	p
Duygusal Tükenmişlik	20-30	59	142,38	2	3,715	,156
	31-40	127	154,42			
	41+	129	168,67			
Problem Çözme Becerisi	20-30	59	162,22	2	,298	,862
	31-40	127	159,19			
	41+	129	154,90			

Tablo 9’da görüldüğü gibi psikolojik danışmanların yaşlarına göre duygusal tükenmişlik ve problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenmişlik ve problem çözme becerilerinin yaşlarına göre farklılaşmadığını göstermektedir.

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

Psikolojik danışmanlarda yaşları 20-30 olanlar 31-40 olanlara göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmiş olmaları yine bu çalışmada çalışma yılında çıkan sonuçlarla da (1-5 yıl arasında çalışanlar, 11-15 yıl arasında çalışanlara göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlerdir) paralellik göstermektedir. 20-30 yaş aralığında olan kişiler işe başladıklarında ilk heyecanlarıyla çok fazla enerji harcayabilirler ve zamanla da başaramayacaklarını düşünebilirler. Ortaya koydukları hedeflere kısa zamanda ulaşamayacaklarını gören kişilerin heyecanları azalarak kişisel başarı boyutunda tükenmişlik yaşayabilirler. Ayrıca kişiler yaşla birlikte daha dengeli, olgun ve tükenmeye karşı dayanıklı hale gelebilirler. Buna karşılık 20-30 yaş arasındaki kişilerin genç ve tecrübesiz olmaları, yüksek beklenti içinde olmaları ve dayanıksız olmaları tükenmişlik düzeylerini artırabilir. Evrak işlerinin fazla olması, tecrübe farkı, önceden zorlukları görme, beklenti ile yapılan işin uyuşmaması gibi nedenler yaş faktörü için de söylenebilir.

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

Problem çözme becerisinin yaş faktörüne göre değişmemesinin nedeni, psikolojik danışmanların aldıkları eğitimlerin, yaşanmışlıklarının ve tecrübelerinin farklı olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Psikolojik Danışmanların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların medeni durumlarına göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Psikolojik Danışmanların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SS
Duygusal Tükenmişlik	Bekar	37	8,9730	4,57946
	Evli	266	10,2218	5,91892
	Boşanmış	12	14,6667	10,63727
Duyarsızlaşma	Bekar	37	1,9730	2,14070
	Evli	266	2,9135	2,90933
	Boşanmış	12	4,0000	3,74166
Kişisel Başarı	Bekar	37	23,7568	3,89020
	Evli	266	23,4211	3,93573
	Boşanmış	12	21,4167	3,82476
Problem Çözme Becerisi	Bekar	37	87,6486	25,76735
	Evli	266	88,7556	21,31853
	Boşanmış	12	94,5833	23,49645

Tablo 10’da görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve problem çözme becerileri açısından boşanmış psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu evli ve bekar psikolojik danışmanların izlemektedir. Kişisel başarı boyutunda aritmetik ortalama sıralaması en yüksek olan bekar psikolojik danışmanlarken, devamında evli ve boşanmış psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir.

Psikolojik danışmanların medeni durumları incelendiğinde sadece 12 kişinin boşanmış olduğu görülmüştür. İstatistik olarak bu verinin değerlendirmeye alınmaması daha uygun bulunmuştur. Medeni durum verilerinin iki boyutu değerlendirmeye alındığı için t-testi

yapılmıştır ve psikolojik danışmanların medeni durumlarına göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının t ve p değerleri Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Psikolojik Danışmanların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının t ve p Değerleri

Değişkenler	Medeni Durum	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Bekar		
	Evli	-1,232	,219
Duyarsızlaşma	Bekar		
	Evli	-1,895	,059
Kişisel Başarı	Bekar		
	Evli	,487	,627
Problem Çözme Becerisi	Bekar		
	Evli	-,288	,773

Tablo 11’de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların medeni durumlarına göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve problem çözme becerisi durumlarının medeni durumlarına göre farklılaşmadığını göstermektedir.

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

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

Elde edilen bulgular değerlendirildiğinde psikolojik danışmanların evli ya da bekar olmalarının tükenmişlik durumlarını ve problem çözme becerilerini etkilemediği söylenebilir. Daha çok iş ortamı, işle ilgili durumlar ve işte oluşan sıkıntıların bu iki değişkeni etkileyebileceği düşünülebilir. Bireyin evli ya da bekar olmasından daha çok kişiliği ile ilgili olduğu söylenebilir. Bireylerin daha çok iş yerlerinde vakit geçirmeleri çıkan sonucun başka bir nedeni olabilir. Psikolojik danışmanların kendilerini daha iyi tanımaları, iş ile ilgili yaşadıkları problemleri iş yerinde bırakmaları bu durumu açıklayabilir. Tükenmişlik düzeylerinin ve problem çözme becerilerinin medeni durumlarına göre farklılaşmamasının bir başka nedeni ise evli bireylerin eşlerinden aldıkları desteği bekar olanların ise yakın çevresinden sosyal desteği alması olabilir.

Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kurumlara Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların çalıştıkları kurumlara göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kurumlara Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Çalıştıkları Kurum	N	$\bar{X}$	SS
Duygusal Tükenmişlik	İlkokul	102	9,8824	5,57095
	Ortaokul	97	10,5361	6,02609
	Lise	80	11,1750	6,47835
	RAM	36	8,4167	6,39364
Duyarsızlaşma	İlkokul	102	2,5784	2,85781
	Ortaokul	97	3,0515	2,85179
	Lise	80	3,0000	2,92523
	RAM	36	2,6944	2,98395
Kişisel Başarı	İlkokul	102	23,3529	3,87847
	Ortaokul	97	22,7938	3,90229
	Lise	80	23,3875	3,98571
	RAM	36	25,0556	3,74886
Problem Çözme Becerisi	İlkokul	102	86,8627	20,96486
	Ortaokul	97	93,1753	22,25281
	Lise	80	90,0750	22,45264
	RAM	36	80,0833	20,00196

Tablo 12’de görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik boyutunda lisede çalışan psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu ortaokul, ilkokul ve RAM’da çalışan psikolojik danışmanların izlediği bulunmuştur. Duyarsızlaşma boyutunda aritmetik ortalama puanlarına bakıldığında yüksekten düşüğe doğru ortaokul, lise, RAM ve ilkokulda çalışan psikolojik danışmanların sıralandığı görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda aritmetik ortalama sıralaması en yüksek olan RAM’da çalışan psikolojik danışmanlarken, devamında lise, ilkokul ve ortaokulda çalışan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı ortaokulda çalışan psikolojik danışmanlar alırken, sıralamayı lise, ilkokul ve RAM’da çalışan psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Psikolojik danışmanların çalıştıkları kurum değişkenine göre uygun analiz türünü belirlemek amacıyla verilerin özellikleri incelenmiştir ve verilerin homojen olduğu görülmüştür. Verilerin normal dağılım gösterdiği, homojen olduğu ve grupların ikiden

fazla boyutu olduğu için parametrik istatistik yöntemlerinden tek yönlü varyans analizi ile analiz yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kurumlara Göre Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve Problem Çözme Becerisi Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar arası	211,166	3	70,389	1,926	,125
	Grup içi	11367,012	311	36,550		
	Toplam	11578,178	314			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	14,124	3	4,708	,565	,639
	Grup içi	2593,254	311	8,338		
	Toplam	2607,378	314			
Kişisel Başarı	Gruplar arası	134,474	3	44,825	2,948	,033*
	Grup içi	4728,047	311	15,203		
	Toplam	4862,521	314			
Problem Çözme Becerisi	Gruplar arası	5104,287	3	1701,429	3,630	,013*
	Grup içi	145758,399	311	468,677		
	Toplam	150862,686	314			

*p< .05

Tablo 13'te görüldüğü gibi psikolojik danışmanların çalıştıkları kuruma göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma durumlarının çalıştıkları kuruma göre farklılaşmadığını göstermektedir. Ancak psikolojik danışmanların çalıştıkları kuruma göre kişisel başarı ve problem çözme becerisi puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur ($p<.05$). Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre ortaokulda çalışanların ($\bar{x}=22,79$) RAM'da çalışanlara ($\bar{x}=25,06$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükendikleri görülmüştür. Problem çözme becerisi açısından bakıldığında ise RAM'da çalışanların ($\bar{x}=80,08$) problem çözme becerisi ortaokulda çalışanlara ($\bar{x}=93,18$) göre daha yüksektir.

Rehberlik ve araştırma merkezlerinde çalışan psikolojik danışmanların kişisel başarıları ortaokulda çalışanlara göre daha yüksektir. Ortaokulda çalışan psikolojik danışmanların kişisel başarı boyutunda RAM'larda çalışanlara göre daha fazla tükendiklerinin bulunması

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

Kişisel başarı düzeyinin RAM'larda yüksek olmasının nedeni RAM'ların ortaokullarda bulunan öğrencilere / velilere de hizmet veriyor olması ve RAM'larda çalışan psikolojik danışmanların ortaokulda çalışan psikolojik danışmanların sorularına cevap verebilecek yeterlikte görülmeleri olabilir. Ortaokul ile ilkokulun birbirinden yeni ayrılmış olmasından kaynaklanan belirsizlikler ve psikolojik danışmanların her iki kurumun da resmi ya da gayri resmi rehberlik hizmetlerini yürütmek zorunda kalmaları, ortaokul psikolojik danışmanlarının kendi kademelerinde bulunan işlere odaklanamaması tükenmişlik seviyelerini artırabilir. Ortaöğretime geçiş sisteminin sürekli değişiyor olmasından kaynaklı öğrencilerin / velilerin değişen sistemden ötürü kaygıları psikolojik danışmanlara artı bir yük yüklediği için psikolojik danışmanların kişisel başarı boyutunda tükenmişlik seviyeleri daha yüksek olabilir.

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

RAM'da çalışan psikolojik danışmanların ortaokulda çalışan psikolojik danışmanlara göre problem çözme beceri düzeylerini yüksek olması RAM'da çalışanların daha fazla sorunla karşılaşmaları, işbirliği yapabilecek meslektaşlarının fiziksel olarak yakınlarında ve sayıca daha fazla olması gösterilebilir. RAM'da çalışan psikolojik danışmanların kurumlarında hem kendi problemleriyle hem de diğer kademelerde bulunan psikolojik danışmanlardan gelen problemlerle karşılaşmaları problem çözme becerilerinin daha yüksek olmasını açıklayabilir. Bir diğer neden ise ortaokulda çalışan psikolojik danışmanların RAM'da çalışanlara göre problem çözme sürecinde daha etkisiz oldukları söylenebilir.

Psikolojik Danışmanların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların eğitim düzeylerine göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14. Psikolojik Danışmanların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{X}$	SS
Duygusal Tükenmişlik	Lisans	242	9,9876	5,96148
	Yüksek Lisans	69	10,8406	5,86772
	Doktora	4	15,5000	13,17826
Duyarsızlaşma	Lisans	242	2,6860	2,87653
	Yüksek Lisans	69	3,2609	2,76880
	Doktora	4	5,2500	4,11299
Kişisel Başarı	Lisans	242	23,3347	3,73271
	Yüksek Lisans	69	23,5507	4,51317
	Doktora	4	23,5000	6,24500
Problem Çözme Becerisi	Lisans	242	89,6364	21,82769
	Yüksek Lisans	69	85,4493	21,83867
	Doktora	4	99,7500	26,98611

Tablo 14’te görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında doktorasını tamamlamış psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu yüksek lisans ve lisans mezunu psikolojik danışmanlar izlemektedir. Kişisel başarı boyutunda, en yüksek puanı yüksek lisansını bitiren psikolojik danışmanlar alırken, devamında doktora ve lisansını tamamlayan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı doktora mezunu psikolojik danışmanlar alırken, sıralamayı lisans ve yüksek lisansını tamamlayan psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Psikolojik danışmanların eğitim düzeyleri incelendiğinde sadece 4 kişinin doktora yaptığı görülmüştür. İstatistik olarak bu verinin değerlendirmeye alınmaması daha uygun bulunmuştur. Eğitim düzeyi verilerinin iki boyutu değerlendirmeye alındığı için t-testi

yapılmıştır ve psikolojik danışmanların eğitim düzeylerine göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının t ve p değerleri Tablo 15’te verilmiştir.

Tablo 15. Psikolojik Danışmanların Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının t ve p Değerleri

Değişkenler	Eğitim Düzeyi	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Lisans	-1,052	,294
	Yüksek Lisans		
Duyarsızlaşma	Lisans	-1,476	,141
	Yüksek Lisans		
Kişisel Başarı	Lisans	-,404	,686
	Yüksek Lisans		
Problem Çözme Becerisi	Lisans	1,405	,161
	Yüksek Lisans		

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

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

Eğitim düzeyi yüksek olan psikolojik danışmanlardan beklentinin fazla olması ve diğer psikolojik danışmanların da bu süreçte kendilerini yetiştirmiş olmaları tükenmişlik düzeylerinde fark çıkmamasına neden olmuş olabilir. Yüksek lisans yapmış olan psikolojik danışmanlar ile lisans mezunu psikolojik danışmanlar aynı işleri yürüttükleri için sorumluluklarında herhangi bir artış olmaması ise bir başka nedendir. Bu durumun da bireylerde tükenmişlik düzeyini etkilemeyeceği düşünülmektedir. Yüksek lisans boyunca alınan eğitimlerin tükenmişlik düzeyinde fark oluşturacak nitelikte olmadığı söylenebilir.

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

Problem çözme becerisi duygular, geçmiş yaşantılar, sosyal öğrenme, deneyimler, problem hakkındaki bilgi düzeyi gibi faktörlerden etkilenebilmektedir (Bingham, 2004). Eğitim düzeyi bu faktörlere katkı sağlayabilir, ancak bulguların da gösterdiği gibi tek başına problem çözme becerisini etkilememektedir. Eğitim seviyesinin yüksek olması bilgi düzeylerini artırırken, problem çözme becerisinde bir etkiye sahip olmadığı söylenebilir. Psikolojik danışmanların problem çözme becerilerinin aldıkları eğitimin yanı sıra karşılaştıkları problemlerle de ilgili olduğu düşünülebilir.

Psikolojik Danışmanların Çalışma Yılına Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların çalışma yılına göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16. Psikolojik Danışmanların Çalışma Yılına Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Çalışma Yılı	N	$\bar{X}$	SS
Duygusal Tükenmişlik	1-5 yıl	52	8,7115	4,09848
	6-10 yıl	38	11,0263	6,10045
	11-15 yıl	87	10,2759	6,96451
	16-20 yıl	78	10,0128	6,30294
	21+ yıl	60	11,3333	5,66484
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	52	2,2885	2,34593
	6-10 yıl	38	3,5000	4,10504
	11-15 yıl	87	2,9885	2,78072
	16-20 yıl	78	2,7308	2,58705
	21+ yıl	60	2,8500	2,87494
Kişisel Başarı	1-5 yıl	52	22,3654	3,78350
	6-10 yıl	38	22,7632	3,25854
	11-15 yıl	87	24,3448	3,93206
	16-20 yıl	78	22,9487	4,42219
	21+ yıl	60	23,8333	3,51349
Problem Çözme Becerisi	1-5 yıl	52	91,2692	19,89099
	6-10 yıl	38	84,8947	17,70904
	11-15 yıl	87	88,3333	23,96396
	16-20 yıl	78	87,0128	21,04756
	21+ yıl	60	92,3833	23,88113

Tablo 16’da görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik boyutunda 21 yıl ve üzeri çalışan psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu 6-10 yıl, 11-15 yıl, 16-20 yıl ve 1-5 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanların izlemektedir. Duyarsızlaşma boyutunda aritmetik ortalamalarına bakıldığında yüksekte düşüğe doğru 6-10 yıl, 11-15 yıl, 21 yıl ve üzeri, 16-20 yıl ve 1-5 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanların sıralandığı görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda, en yüksek puanı 11-15 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanlar alırken, devamında 21 yıl ve üzeri, 16-20 yıl, 6-10 yıl ve 1-5 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı 21 yıl ve üzeri çalışan psikolojik

danışmanlar alırken, sıralamayı 1-5 yıl, 11-15 yıl, 16-20 yıl ve 6-10 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Psikolojik danışmanların çalışma yılı değişkenine göre uygun analiz türünü belirlemek amacıyla verilerin özellikleri incelenmiştir. Kişisel başarı ve problem çözme becerisi verilerinin normal dağılım gösterdiği ve homojen olduğu, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma verilerinin ise normal dağılım göstermediği ve homojen olmadığı görülmüştür. Normal dağılım gösteren ve homojen olan kişisel başarı ve problem çözme becerisi verilerinin ikiden fazla boyutu olduğu için parametrik istatistik yöntemlerinden tek yönlü varyans analizi ile analiz yapılmıştır ve analiz sonuçları Tablo 17’de verilmiştir. Normal dağılım göstermeyen ve homojen olmayan duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma verilerinin ise parametrik olmayan test yöntemlerinden tek yönlü varyans analizinin karşılığı olan Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır ve analiz sonuçları Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 17. Psikolojik Danışmanların Çalışma Yılına Göre Kişisel Başarı ve Problem Çözme Becerisi Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Kişisel Başarı	Gruplar arası	175,811	4	43,953	2,907	,022*
	Grup içi	4686,709	310	15,118		
	Toplam	4862,521	314			
Problem Çözme Becerisi	Gruplar arası	1934,372	4	483,593	1,007	,404
	Grup içi	148928,314	310	480,414		
	Toplam	150862,686	314			

*p< .05

Tablo 17’de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların çalışma yılına göre kişisel başarı puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur (p<.05). Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre 1-5 yıl arasında çalışanların ($\bar{x}=22,37$) 11-15 yıl arasında çalışanlara ($\bar{x}=24,34$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri bulunmuştur. Ancak psikolojik danışmanların çalışma yılına göre problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (p>.05). Bu bulgu, psikolojik danışmanların problem çözme becerisi durumlarının çalışma yıllarına göre farklılaşmadığını göstermektedir.

Tablo 18. Psikolojik Danışmanların Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma Puanlarının Çalışma Yılına Göre Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Çalışma Yılı	N	SO	Sd	X ²	p
Duygusal Tükenmişlik	1-5 yıl	52	139,46	4	5,485	,241
	6-10 yıl	38	168,95			
	11-15 yıl	87	153,68			
	16-20 yıl	78	155,51			
	21+ yıl	60	176,62			
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	52	142,88	4	2,205	,698
	6-10 yıl	38	162,43			
	11-15 yıl	87	165,70			
	16-20 yıl	78	157,46			
	21+ yıl	60	157,84			

Tablo 18’de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların çalışma yılına göre duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma durumlarının çalışma yılına göre farklılaşmadığını göstermektedir.

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

Çalışma yılı 1-5 yıl arası olan psikolojik danışmanların 11-15 yıl arası olanlara göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik göstermelerinin bir sebebi teorik eğitimden direkt uygulamaya geçmelerinden kaynaklı psikolojik danışmanların adaptasyon sürecinde olmaları olabilir. Öğrencilik rolünden çıkıp çalışan rolüne geçen kişilerin yaşadığı uyumdan kaynaklanan sorunlar tükenmişliği artırabilir. Yeni mezun olan psikolojik

danışmanların çalışma hayatında karşılaşacakları işler ile beklentilerinin farklı olması tükenmişlik yaşamalarının diğer bir nedeni olabilir. İlk kez evrak işiyle karşılaşmaları, bu konuda kendilerini yetersiz hissetmeleri ve yapamayacaklarını düşünmeleri gibi nedenler tükenmişliklerini açıklayabilir. Bunların yanı sıra tükenmişlik ile yaş arasındaki ilişkinin de paralel olduğu düşünüldüğünde, yaş için açıklanan nedenler çalışma yılı değişkeni için de düşünülebilir.

Yapılan bu çalışmanın bulgularında olduğu gibi Tavlı (2009), Sesli (2013) ve İnan'ın (2015) yaptığı çalışmalarda da çalışma yılına göre problem çözme becerileri açısından anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur. Buna karşılık, Kaya'nın (2005) yaptığı araştırmaya göre 21 yıl ve üzeri çalışanlar diğerlerine göre problem çözme becerileri daha yüksekken, Demirtaş ve Dönmez (2008) ve Şahin'in (2015) yaptığı çalışmada çalışma yılı arttıkça problem çözme becerileri de artmaktadır.

Psikolojik danışmanların aldıkları eğitimler, geçmiş yaşantıları ve tecrübe farkı çalışma yılı değişkenine göre problem çözme becerilerinde fark olmamasının nedenleri arasında sayılabilir. Çalışma yılı daha fazla olan psikolojik danışmanların karşılaştıkları problemlerin daha fazla olma ihtimalleri düşünüldüğünde bile bu ihtimallerin problem çözme becerisini etkilemediği söylenebilir.

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

Psikolojik danışmanların memnuniyet düzeylerine göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 19'da verilmiştir.

Tablo 19. Psikolojik Danışmanların İşinden Memnuniyet Düzeylerine Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Memnuniyet Düzeyi	N	$\bar{X}$	SS
Duygusal Tükenmişlik	Memnunum	198	8,0455	5,10628
	Kısmen Memnunum	110	13,4909	5,35312
	Memnun Değilim	7	21,4286	7,36788
Duyarsızlaşma	Memnunum	198	2,2172	2,45328
	Kısmen Memnunum	110	3,8182	3,25430
	Memnun Değilim	7	5,2857	2,69037
Kişisel Başarı	Memnunum	198	24,4495	4,01709
	Kısmen Memnunum	110	21,7545	3,01430
	Memnun Değilim	7	18,8571	2,34013
Problem Çözme Becerisi	Memnunum	198	85,4798	22,20959
	Kısmen Memnunum	110	95,0364	20,23800
	Memnun Değilim	7	86,8571	20,65130

Tablo 19’da görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında işinden memnun olmadığını belirten psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu işinden kısmen memnun olduğunu belirten ve işinden memnun olduğunu belirten psikolojik danışmanlar izlemektedir. Kişisel başarı boyutunda, en yüksek puanı işinden memnun olduğunu belirten psikolojik danışmanlar alırken, devamında işinden kısmen memnun olan ve işinden memnun olan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı işinden kısmen memnun olan psikolojik danışmanlar alırken, sıralamayı işinden memnun değilim ve işinden memnunum diyen psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Psikolojik danışmanların işinden memnuniyet düzeyleri incelendiğinde sadece 7 kişinin memnun değilim şikkını işaretlediği görülmüştür. İstatistik olarak bu verinin değerlendirmeye alınmaması daha uygun bulunmuştur. İşinden memnuniyet düzeyi verilerinin iki boyutu değerlendirmeye alındığı için t-testi yapılmıştır ve psikolojik

danışmanların işinden memnuniyet düzeyleri göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının t ve p değerleri Tablo 20’de verilmiştir.

Tablo 20. Psikolojik Danışmanların İşinden Memnuniyet Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının t ve p Değerleri

Değişkenler	Memnuniyet Düzeyi	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Memnunum	-8,814	,000*
	Kısmen Memnunum		
Duyarsızlaşma	Memnunum	-4,869	,000*
	Kısmen Memnunum		
Kişisel Başarı	Memnunum	6,193	,000*
	Kısmen Memnunum		
Problem Çözme Becerisi	Memnunum	-3,733	,000*
	Kısmen Memnunum		

*p<.001

Tablo 20’de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların işinden memnuniyet düzeyine göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve problem çözme becerisi puanları arasında anlamlı farklılık olduğu bulunmuştur ($p<.001$). İşimden kısmen memnun olduğunu belirtenler ($\bar{x}=13,49$) işimden memnun olduğunu belirtenlere ($\bar{x}=8,05$) göre duygusal tükenmişlik boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri görülmüştür. İşinden kısmen memnun olduğunu belirtenler ($\bar{x}=3,82$) işinden memnun olduğunu belirtenlere ($\bar{x}=2,22$) göre duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri; işinden kısmen memnun olduğunu belirtenler ($\bar{x}=21,75$) işinden memnun olduğunu belirtenlere ($\bar{x}=24,45$) göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik gösterdikleri bulunmuştur. Çalıştıkları işten kısmen memnun olduğunu belirtenler ($\bar{x}=95,04$) ise işinden memnun olduğunu belirtenlere ($\bar{x}=85,48$) göre problem çözme becerisi açısından daha yetersiz oldukları bulunmuştur.

Çalışmanın bulgularına göre, tükenmişliğin alt boyutlarında en fazla işimden kısmen memnun olduğunu belirtenlerin tükendiği bulunmuştur. Çalıştığı işten memnun olduğunu belirtenler, kısmen memnun olduğunu belirtenlere göre daha az tükendikleri bulunmuştur. Bu sonuçta olduğu gibi Yıldız’a (2011) göre de yaptığı işten memnun olduğunu

belirtenlerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında daha az tükendikleri bulunmuştur. Kısmen memnun olduğunu belirtenlerin, işinden memnun olduğunu belirtenlere göre kendilerini problem çözme becerilerinde daha yetersiz algıladıkları bulunmuştur.

Psikolojik danışmanların yaptıkları işten memnun olmadığını belirtmesi, yaptığı işi sevmemesi daha az çaba göstermelerine neden olabilir. Memnuniyetsizlik; yöneticiler, diğer öğretmenler, ortam, veli ve öğrenci profili, aile desteği gibi birçok sebepten olabilir. Bu sebepler psikolojik danışmanın tükenmişliğini artırabilir. Yaptıkları işten memnun olmayan psikolojik danışmanların karşılaştıkları problemleri çok fazla önemsemedikleri, çözüm için çaba göstermedikleri, bunun sonucunda da problem çözme becerilerinin düşük olduğu söylenebilir. Başka açıdan bakıldığında problem çözme becerisi düşük olan psikolojik danışmanların kendini yetersiz görmeleri yaptıkları işten memnuniyet düzeylerini etkileyebilir. Psikolojik danışmanların çalışma hayatında karşılaştıkları bazı sorunları arasında görev tanımlarının belli olmaması, yöneticiler tarafından görevleri dışında işlerin verilmesi, evrak işlerinin fazla olması, aynı anda birden fazla kurumda görevlendirilmeleri, çalışma ortamlarının fiziksel olarak uygun olmaması gibi durumlar yer almaktadır. Bu durumların memnuniyet düzeyini etkileyebileceği düşünülmektedir. Psikolojik danışmanların bu tür memnuniyetsizlikleri tükenmişlik durumlarını tetikleyebilir ve problem çözme becerisinde yetersiz olmalarını hissettirebilir.

Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri

Psikolojik danışmanların çalıştıkları ilçelere göre tükenmişlik ve problem çözme becerisi puanlarının aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 21’de verilmiştir.

Tablo 21. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerisi Puanlarının Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Değişkenler	Çalıştıkları İlçe	N	$\bar{X}$	SS
Duygusal Tükenmişlik	Çankaya	106	10,2170	5,66359
	Keçiören	112	10,6339	6,05083
	Yenimahalle	97	9,8247	6,54473
Duyarsızlaşma	Çankaya	106	2,5377	2,45017
	Keçiören	112	3,0625	3,27502
	Yenimahalle	97	2,9278	2,83302
Kişisel Başarı	Çankaya	106	23,9623	3,59345
	Keçiören	112	22,8482	3,86532
	Yenimahalle	97	23,3711	4,30678
Problem Çözme Becerisi	Çankaya	106	85,3585	21,47654
	Keçiören	112	89,1161	20,78016
	Yenimahalle	97	92,3505	23,27644

Tablo 21’de görüldüğü gibi duygusal tükenmişlik boyutunda Keçiören’de ($\bar{x}=10,63$) çalışan psikolojik danışmanların aritmetik ortalamalarının en yüksek olduğu; bunu Çankaya ($\bar{x}=10,22$) ve Yenimahalle’de ($\bar{x}=9,82$) çalışan psikolojik danışmanlar izlemektedir. Duyarsızlaşma boyutunda aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında yüksekten düşüğe doğru Keçiören ($\bar{x}=3,06$), Yenimahalle ($\bar{x}=2,93$) ve Çankaya’da ($\bar{x}=2,54$) çalışan psikolojik danışmanların sıralandığı görülmektedir. Kişisel başarı boyutunda, en yüksek puanı Çankaya’da ($\bar{x}=23,96$) çalışan psikolojik danışmanlar alırken, devamında Yenimahalle ($\bar{x}=23,37$) ve Keçiören’de ($\bar{x}=22,85$) çalışan psikolojik danışmanların yer aldığı görülmektedir. Problem çözme becerileri açısından ise en yüksek puanı Yenimahalle’de ($\bar{x}=92,35$) çalışan psikolojik danışmanlar alırken, sıralamayı Keçiören ($\bar{x}=89,12$) ve Çankaya’da ($\bar{x}=85,36$) çalışan psikolojik danışmanlar takip etmektedir.

Psikolojik danışmanların çalıştıkları ilçe değişkenine göre uygun analiz türünü belirlemek amacıyla verilerin özellikleri incelenmiştir ve verilerin normal dağılım gösterdiği ve

homojen olduğu görülmüştür. Verilerin normal dağılım gösterdiği, homojen olduğu ve ikiden fazla boyutu olduğu için parametrik istatistik yöntemlerinden tek yönlü varyans analizi ile analiz yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 22’de verilmiştir:

Tablo 22. Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları İlçelere Göre Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve Problem Çözme Becerisi Puanlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Değişkenler	Varyansın Kaynağı	KT	Sd	KO	F	p
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar arası	34,157	2	17,078	,462	,631
	Grup içi	11544,021	312	37,000		
	Toplam	11578,178	314			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	15,971	2	7,986	,961	,383
	Grup içi	2591,406	312	8,306		
	Toplam	2607,378	314			
Kişisel Başarı	Gruplar arası	67,613	2	33,806	2,200	,113
	Grup içi	4794,908	312	15,368		
	Toplam	4862,521	314			
Problem Çözme Becerisi	Gruplar arası	2488,735	2	1244,367	2,617	,075
	Grup içi	148373,951	312	475,558		
	Toplam	150862,686	314			

Tablo 22’de görüldüğü gibi psikolojik danışmanların çalıştıkları ilçelere göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>.05$). Bu bulgu, psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerilerinin çalıştıkları ilçelere göre farklılaşmadığını göstermektedir.

Araştırmanın yapıldığı Ankara ilinin en büyük nüfuslu 3 ilçesi olan Çankaya, Keçiören ve Yenimahalle’de görev yapan psikolojik danışmanların ilçelere göre tükenmişlik düzeyleri ve problem çözme beceri ortalamalarının yakın düzeyde olduğu söylenebilir. Bunun nedenlerinden biri ilçelerin benzer çalışma şartlarına sahip olabileceği gösterilebilir. Bu ilçelerde çalışan psikolojik danışmanların gerek okul içindeki ihtiyaçlarına gerekse de sosyal yaşamlarındaki ihtiyaçlarına ulaşabilme ihtimallerinin benzer olması fark çıkmamasının diğer bir nedeni olabilir. İlçelerde yöntemsel olarak ve uygulamalar arasında

farklılıklar olmadığı söylenebilir. Son olarak da psikolojik danışmanların benzer sorunlarla karşılaştıkları söylenebilir.





BÖLÜM 4

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırmada, psikolojik danışmanların tükenmişlikleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi ve tükenmişlik düzeyleri ve problem çözme becerilerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu bölümde araştırmanın sonuçlarına ve önerilere yer verilmiştir.

1. Sonuçlar

1. Psikolojik danışmanların problem çözme becerileri arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri azalmaktadır. Buna karşılık psikolojik danışmanların problem çözme becerileri artarken kişisel başarıları da artmaktadır.
2. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma düzeyleri ve problem çözme becerileri cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir. Ancak kişisel başarı düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir. Kadın psikolojik danışmanlar, erkek psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlik göstermektedir.
3. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma düzeyleri ve problem çözme becerileri yaşlarına göre farklılık göstermemektedir. Ancak kişisel başarı düzeyleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir. 20-30 yaş aralığında çalışan psikolojik danışmanlar, 31-40 yaş aralığında çalışan psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenmişlerdir.

4. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri medeni durumlarına göre farklılık göstermemektedir.
5. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri çalıştıkları kurumlara göre farklılık göstermemektedir. Ancak kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri çalıştıkları kuruma göre farklılık göstermektedir. Ortaokulda çalışan psikolojik danışmanların, RAM’da çalışan psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeyleri daha yüksek, problem çözme becerileri daha düşüktür.
6. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri eğitim düzeylerine göre farklılık göstermemektedir.
7. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma düzeyleri ve problem çözme becerileri çalışma yılına göre farklılık göstermemektedir. Ancak kişisel başarı puanları çalışma yılına göre farklılık göstermektedir. 1-5 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanlar, 11-15 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir.
8. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri işinden memnuniyet düzeylerine göre farklılık göstermektedir. Çalıştıkları işten kısmen memnun olduğunu belirtenler, işinden memnun olduğunu belirtenlere göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında tükenmişlik düzeyleri daha yüksek, problem çözme becerileri daha düşüktür.
9. Psikolojik danışmanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeyleri ve problem çözme becerileri çalıştıkları ilçelere göre farklılık göstermemektedir.

2. Öneriler

1. Problem çözme becerisi ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olduğu için, problem çözme becerisini artırmaya yönelik psikolojik danışmanlara çeşitli etkinlikler ve eğitimler verilebilir.
2. Kadın psikolojik danışmanların kişisel başarı boyutunda erkek psikolojik danışmanlara göre daha fazla tükenmiş olmaları araştırmalarda çok karşılaşılan bir

durum değildir. Bundan sonra araştırma yapacak araştırmacılar bu sonuçlara dikkat ederek nedenlerini araştırabilirler.

3. 20-30 yaş aralığında bulunan psikolojik danışmanlar 31-40 yaş aralığında bulunan psikolojik danışmanlara göre kişisel başarı boyutundaki tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu düşünüldüğünde; genç psikolojik danışmanların tecrübeli meslektaşlarından yararlanabilecekleri bir platform ve/veya paylaşım grupları oluşturulabilir.
4. RAM’da çalışan psikolojik danışmanların, ortaokulda çalışanlara göre kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeylerinin düşük, problem çözme becerilerinin yüksek olduğundan; psikolojik danışmanların meslekî beklentileri araştırılarak çalıştıkları kurum bazında değişiklikler yapılabilir. Örneğin, çalışmak istediği kitle, yaş grubu, çalışma saatleri gibi değişkenler göz önünde bulundurularak bir araştırma yapılabilir. Bu araştırmanın sonuçları aday psikolojik danışmanların hangi kurumda çalışacaklarını seçmelerine yardımcı olabilir.
5. 1-5 yıl arasında çalışan psikolojik danışmanlar 11-15 yıl arasında çalışanlara göre kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu düşünüldüğünde mesleğe yeni başlayan psikolojik danışmanların ilk yıllarını deneyimli psikolojik danışmanlar ile geçirmeleri sağlanabilir, oryantasyon çalışmaları yapılabilir, süpervizyon almaları sağlanabilir.
6. Psikolojik danışmanların çalıştıkları işten memnuniyetlerine göre tükenmişlik ve problem çözme becerileri farklılaşmaktadır. Tükenmişlik durumunu tetikleyen ve problem çözme becerisinde yetersiz olmalarını hissettiren nedenlere bakıldığında, görev tanımlarının net olmaması, görevleri dışında işler verilmesi, çalışma ortamlarının uygunsuzluğu, evrak işlerinin fazlalığı, aynı anda farklı kurumlarda görevlendirilmeleri örnek sayılabilir. Bu gibi durumların ortadan kaldırılması memnuniyet düzeyleriyle birlikte tükenmişlik ve problem çözme becerilerini olumlu yönde etkileyebilir.
7. Bu çalışma Ankara merkezde çalışan psikolojik danışmanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Farklı yerleşim birimlerinde çalışan psikolojik danışmanların karşılaştırılmasına yönelik araştırmalar yapılabilir.
8. Bu araştırmada psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ile problem çözme becerileri, cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan kurum, eğitim düzeyi, çalışma yılı,

işinden memnuniyet düzeyi, çalışılan ilçe değişkenleri açısından incelenmiştir. Tükenmişlik ile mizah, mezun oldukları alan, özel okul ya da devlet okulunda çalışması gibi değişkenlerle ilişkisini ele alan çalışmalar yapılabilir.

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



KAYNAKLAR

- Adair, J. (2000). *Karar verme ve problem çözme*. (N. Kalaycı, Çev.). Ankara: Gazi.
- Akçamete, G., Kaner, S. & Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumu ve kişilik*. Ankara: Nobel.
- Akın Kösterelioğlu, M. (2007). *Okul yöneticilerinin problem çözme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Akpınar, Ş. (2014). *Öğretmen adaylarının problem çözme ve sosyal becerilerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Akten, S. (2007). *Rehber öğretmenlerin meslekî tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Antoniou, A. S., Polychroni, F., & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 682-690.
- Antoniou, A. S., Ploumpi, A. & Ntalla M. (2013). Occupational stress and professional burnout in teachers of primary and secondary education: The role of coping strategies. *Scientific Research*, 4(3A), 349-355.
- Aydemir, S. (2014). *Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı çalışan rehber öğretmenlerin yöneticilerinin liderlik tarzını algılamaları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baltaş, Z. & Baltas, A. (2015). *Stres ve basıya çıkma yolları* (19. Baskı). İstanbul: Remzi.

- Başören, M. (2005). *Çeşitli değişkenlere göre rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi (Zonguldak ili örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Bell, A. C. & D’Zurilla, T. J. (2009). Problem-solving therapy for depression: A meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 29, 348-353.
- Bingham, A. (2004). *Çocuklarda problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi* (6. Baskı). A. Ferhan Oğuzkan (Çev.). İstanbul: MEB.
- Capel, A. S. (1991). A longitudinal study of burnout in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 61, 36-45.
- Cooper, T. (1986). *Problem solving*. Queensland: Mathematics Education, Brisbane College of Advanced Education.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout, *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cüceloğlu, D. (1992). *Psikolojiye giriş*. İstanbul: Remzi.
- Cüceloğlu, D. (2002). *İnsan ve davranışı* (11. Baskı). İstanbul: Remzi.
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenirliğinin araştırılması. Yurdal Topsever & Melek Göregenli (Ed.), VII. *Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları* içinde (s. 155-160). Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Demir, F. (2007). *Lise öğretmenlerinde iletişim ve problem çözme becerisini artırmaya yönelik bir müdahale programının tükenmişlik ve meslekî doyum düzeyine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Demir, S. (2010). *Ankara üniversitesi tıp fakültesi hastaneleri çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Demirtaş, H. & Dönmez, B. (2008). Ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin problem çözme becerilerine ilişkin algıları. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(16), 177-198.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nacheiner, F. & Schaufeli W. B. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32(2), 454-464.
- Dewey, J. (1910). *How we think*. Boston: Heath.

- D’Zurilla, T. J., Chang, E. & Sana, I. J., (2003). Self-esteem and social problem solving as predictors of aggression in college students. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 22(4), 424-448.
- D’Zurilla T. J. & Goldfried M. R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78(1), 107-126.
- D’Zurilla, T. J., Maydeu-Olivares, A. & Kant, G. L. (1998). Age and gender differences in social problem-solving ability. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 241-252.
- D’Zurilla, T. J., Nezu, A. M. & Maydeu-Olivares, A. (2004). What is social problem solving?: Meanings, models, and measures. E. C. Chang, T. J. D’Zurilla ve L.J. Sanna, (Ed.), *Social problem solving: Theory, research, and training* içinde (s. 11-27). Washington: American Psychological Association.
- Enç, M. (1981). *Eğitim ruhbilimi*. İstanbul: İnkılap ve Aka.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. Yurdal Topsever & Melek Göregenli (Ed.), *VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları* içinde (s. 143-154). Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J. & Richelson G. (1981). *Burnout: How to beat the high cost of success*. New York: Bantam.
- Garden, A. M. (1987). Depersonalization: a valid dimension of burnout? *Human Relations*, 40(9), 545-559.
- Gökçakan, Z. & Özer R. (1999). *Doğu Karadeniz bölgesindeki görevli rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeyi nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi*. IV. Ulusal Eğitim Bilimler Kongresi’nde sunulmuş bildiri, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Güçlü, N. (2003). Lise müdürlerinin problem çözme becerisi. *Milli Eğitim Dergisi*, 160. 13 Aralık 2014 tarihinde http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/160/guclu.htm sayfasından erişilmiştir.

- Gültekin, A. (2006). *Psikolojik danışmanlık ve rehberlik öğrencilerinin problem çözme becerilerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Gürşimşek, I., & Girgin, G. (2000, Mayıs). *İzmir örnekleminden okulöncesi Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullarda hizmet veren öğretmenlerde görülen tükenmişlik (burnout) düzeyi*. II. Ulusal Öğretmen Yetiştirme Sempozyumu'nda sunulmuş bildiri, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Hastings, P. R. & Bham, M. S. (2003). The relationship between student behaviour patterns and teacher burnout. *School Psychology International*, 24(1), 115-127.
- Heppner, P. P. (2010a). *Problem solving appraisal and psychological adjustment in a global context*. Abstracts of the 27th International Congress of Applied Psychology'de sunulmuş bildiri. Melbourne Convention and Exhibition Centre, Australia.
- Heppner, P. P. (2010b). *A literature review of the problem solving inventory: Conclusions, implications, and future directions*. Abstracts of the 27th International Congress of Applied Psychology'de sunulmuş bildiri. Melbourne Convention and Exhibition Centre, Australia.
- Heppner, P. P. (1978). A review of the problem-solving literature and its relationship to the counseling process. *Journal of Counseling Psychology*, 25, 366-375.
- Heppner, P. P. & Baker, C. E. (1997). Applications of the problem solving inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 29(4), 229-241.
- Heppner, P. P. & Krauskopf, K. (1987). An information processing approach to personal problem solving. *The Counseling Psychologist*, 15, 371-447.
- Heppner, P. P., & Petersen, C. (1982). The development and implications of a personal problem-solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29 (1), 66-75.
- Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Ankara: Nobel.
- İnan, G. (2015). *Ortaokul öğretmenlerinin problem çözme becerileri ve duygusal zeka ilişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Karakaya, İ. (2012). Bilimsel araştırma yöntemleri. Abdurrahman Tanrıöğen (Ed.), *Bilimsel araştırma yöntemleri içinde* (s. 55-84). Ankara: Anı.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar, ilkeler ve teknikler*. Ankara: Nobel.
- Karasar, N. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (25. Baskı). Ankara: Nobel.
- Kaya, E. (2005). *Hemşirelerin problem çözme becerilerini etkileyen bazı faktörlerin belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Kaya, T. (2009). *Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi (İstanbul ili örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kuzgun, Y. (1992). Karar stratejileri ölçeği: Geliştirilmesi ve standardizasyonu. VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, (s. 161-170). Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Lee, H., Song, R., Cho, Y. S., Lee, G. Z., & Daly, B. (2003). A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5), 534-545.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (2000). Burnout and health. Andrew Baum, Tracey A. Revenson, Jerome Singer (Ed.). *Handbook of health psychology içinde* (415-426). London: Lawrence Erlbaum.
- Luk, A. L., Chan, B. P. S., Cheong, S. W. & Ko, S. K. K (2010). An exploration of the burnout situation on teachers in two schools in Macau. *Social Indicators Research*, 95, 489-502.
- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring, engelewood cliffs*. N.J.: Prentice Hall.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *American Psychological Society*, 12 (5), 189-192.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. & Gomes, M. E. (2006). *Overcoming burnout: Working for peace: a handbokk of practical psychology and other tools*. California: Impact.

- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior, II*, 99-113.
- Maslach, C. & Leither M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek, (Ed.), *Professional burnout: Recent development in theory and research* içinde (1-16). Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Morgan, C. T. (1999). *Psikolojiye giriş*. (H. Arıcı vd., Çev.). Ankara: Meteksan.
- Nezu, A. M., Nezu, C. M. & D' Zurilla, T. J. (2007). Solving life's problems: A 5 step guide to enhanced well-being. *Springer Publishing Company*.
- Ogresta, J., Rusac, S. & Zorec, L. (2008). Relationship between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. *Croatian Medical Journal*, 49(3), 364-374.
- Okutan, E. (2010). *Kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisi: Bir örnek olay incelemesi*. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya
- Oruç, S. (2007). *Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Öğülmüş, S. (2006). *Kişilerarası sorun çözme becerileri ve eğitimi* (3. Baskı). Ankara: Nobel.
- Özgüven, İ. E. (2003). *Endüstri psikolojisi*. Ankara: Pdrem.
- Savaşır, I. & Şahin, N. (1997). *Bilişsel-davranışçı terapilerde değerlendirme: Sık kullanılan ölçekler*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
- Seğmenli, S. (2001). *Rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma görevlilerinde tükenmişlik düzeyi ile yalnızlık düzeyi ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

- Sesli, S. (2013). *Okul öncesi öğretmenlerinin problem çözme becerileri ile disiplin anlayışlarının incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Simoni, P. S. & Paterson, J. J. (1997). Hardiness, coping, and burnout in the nursing workplace. *Journal of Professional Nursing*, 13(3), 178-185.
- Sullivan, E. J. & Decker, P. J. (2005). *Effective leadership & management in nursing* (6. Edition). New Jersey: Pearson Education.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel.
- Şahin, P. (2015). *Hemşirelerin problem çözme becerilerinin çeşitli demografik özellikleri ile ilişkisi: Adnan Menderes Üniversitesi uygulama ve araştırma hastanesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tavlı, O. (2009). *Lise öğretmenlerinin problem çözme becerileri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen S. & Aydın N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100-108.
- Taylan, S. (1990). *Heppner'in problem çözme envanterinin uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışmaları*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Udeani, U. & Adeyemo, S. A. (2011). The relationship among teachers problem solving abilities, student's learning styles and students achievement in biology. *International Journal of Educational Research and Technology*, 2(1), 82-87.
- Yavuz, M. (2009). An investigation of burn-out levels of teachers working in elementary and secondary educational institutions and their attitudes to classroom management. *Educational Research and Reviews*, 4, 642-649.
- Yazıcı, H. (2011). *Çağrı merkezinde çalışan müşteri temsilcilerinin denetim odaklarının, problem çözme becerileri ve tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldırım, R. (1998). *Öğrenmeyi öğrenmek*. İstanbul: Sistem.

Yıldız, E. (2011). *Eğitimcilerde tükenmişlik (Rehber öğretmenler üzerinde bir araştırma)*.

Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Yıldız, H. (2009). *Hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin ve problem çözme becerilerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.



EKLER



EK-1: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Sayın Psikolojik Danışman,

Gazi Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı'nda yapmakta olduğum yüksek lisans tez çalışmamla ilgili olarak sizlerin mesleğinizi ve kendinizi algılayışınızla ilgili bir araştırma yürütmekteyim. Sizden istenilen, aşağıdaki sorulardan uygun olan seçeneği işaretlemenizdir. Cevaplarınız gizli tutulacak ve başka bir amaçla kullanılmayacaktır. İlgi ve katkılarınız için teşekkür ederim.

Yalçın ÇINAR

1. Çalıştığınız kurum:

- ☐ 1. İlkokul
- ☐ 2. Ortaokul
- ☐ 3. Lise
- ☐ 4. Rehberlik ve Araştırma Merkezi

2. Medeni durumunuz:

- ☐ 1. Bekar
- ☐ 2. Evli
- ☐ 3. Boşanmış
- ☐ 4. Diğer (yazınız)

3. Meslekî eğitim düzeyiniz:

- ☐ 1. Lisans
- ☐ 2. Yüksek Lisans
- ☐ 3. Doktora

4. Çalışma yılınız:

- ☐ 1. 1-5 yıl
- ☐ 2. 6-10 yıl
- ☐ 3. 11-15 yıl
- ☐ 4. 16-20 yıl
- ☐ 5. 21 yıl ve üzeri

5. Yaşınız:

- ☐ 1. 20-30
- ☐ 2. 31-40
- ☐ 3. 41 ve üzeri

6. Cinsiyetiniz:

- ☐ 1. Kadın
- ☐ 2. Erkek

7. Yaptığınız işten memnuniyet düzeyiniz:

- ☐ 1. Memnunum
- ☐ 2. Kısmen memnunum
- ☐ 3. Memnun değilim

8. Çalışılan ilçe:

- ☐ 1. Çankaya
- ☐ 2. Keçiören
- ☐ 3. Yenimahalle

9. Mezun olduğunuz alan:

- ☐ 1. Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik
- ☐ 2. Psikoloji
- ☐ 3. Diğer (Yazınız)

EK-2: MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Bu ölçekte kişilerin psikolojik durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler yer almaktadır. Her cümlenin sonunda o cümlede belirtilen durumun hangi sıklıkla hissedildiğinin işaretleneceği boşluklar bırakılmıştır. Ölçekte toplam 22 cümle bulunmaktadır. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyunuz. Cümlede belirtilen durumun sizi ne kadar yansıttığını, uygun ifadenin karşısına (X) işareti koyarak belirtiniz. İlginiz ve katkılarınız için teşekkürler.

Örnek Maddeler	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
5.İşim gereği bazı insanlara sanki bir objeymiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
13.İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
17.İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
21.İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	1	2	3	4	5

EK-3: PROBLEM ÇÖZME ENVANTERİ

Bu envanterin amacı, günlük yaşantınızdaki problemlerinize (sorunlarınıza) genel olarak nasıl tepki gösterdiğinizizi belirlemeye çalışmaktır. Bu problemler kendini karamsar hissetme, arkadaşlarla geçinememe, bir mesleğe yönelme konusunda yaşanan belirsizlikler ya da boşanıp boşanamama gibi kararların verilmesi zor konularda ve hepimizin başına gelebilecek türde sorunlardır. Lütfen aşağıdaki maddeleri elinizden geldiğince samimiyetle ve bu tür sorunlarla karşılaştığınızda tipik olarak nasıl davrandığınızı göz önünde bulundurarak cevaplandırın. Cevaplarınızı bu tür problemlerin nasıl çözülmesi gerektiğini düşünerek değil, böyle sorunlarla karşılaştığınızda gerçekten ne yaptığınızı düşünerek vermeniz gerekmektedir. Bunu yapabilmek için kolay bir yol olarak her soru için kendinize şu soruyu sorun: 'Burada sözü edilen davranışı ben ne sıklıkla yaparım?'

Yanıtlarınızı aşağıdaki ölçeğe göre değerlendirin;

1. Her zaman böyle davranırım.
2. Çoğunlukla böyle davranırım.
3. Sık sık böyle davranırım.
4. Arada sırada böyle davranırım.
5. Ender olarak böyle davranırım.
6. Hiçbir zaman böyle davranmam.

Örnek Maddeler						
1.Bir sorunu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırırım.	1	2	3	4	5	6
6.Bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım.	1	2	3	4	5	6
11.Karşılaştığım sorunların çoğu, çözebileceğimden daha zor ve karmaşıktır	1	2	3	4	5	6
16.Bir sorunla karşılaştığımda başka konuya geçmeden önce durur ve sorun üzerinde düşünürüm.	1	2	3	4	5	6
21.Bir soruna yönelik olası çözüm yollarını düşünürken çok fazla seçenek üretmem.	1	2	3	4	5	6
26.Ani kararlar verir ve sonra pişmanlık duyarım.	1	2	3	4	5	6
31.Bir konuyla karşılaştığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, durumu gözden geçirmek ve konuyla ilgili olabilecek her türlü bilgiyi dikkate almaktır.	1	2	3	4	5	6

EK-4: ARASTIRMA İZİN BELGESİ



T.C.
ANKARA VALİLİĞİ
Milli Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 14588481-605.99-E.5230844
Konu: Araştırma İzni

21.05.2015

.....İLÇE MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: a) MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğünün 2012/13 nolu Genelgesi.
b) Gazi Üniversitesinin 07/05/2015 tarihli ve 1786 sayılı yazısı,

Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi Yalçın ÇINAR'ın "Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi" konulu tezi kapsamında ilçenize bağlı rehber öğretmeni olan okullarda ve rehberlik araştırma merkezlerinde uygulama yapması Müdürlüğümüzce uygun görülmüştür.

Uygulama formunun (6 sayfa) uygulama yapılacak sayıda araştırmacı tarafından çoğaltılarak, araştırmanın ilgi (a) genelge çerçevesinde, ilçe milli eğitim müdürlüklerinin sorumluluğunda okul ve kurum yöneticileri de uygun gördüğü takdirde gönüllülük esasına göre uygulanmasını rica ederim.

Ali GÜNGÖR
Müdür a.
Şube Müdürü

EK:
I-Uygulama formu (6 sayfa)
DAĞITIM:
Keçiören-Çankaya-Yenimahalle

Konya yolu Başkent Öğretmen Evi arkası Beşevler ANKARA
e-posta: isticatistik06@meb.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için
Tel: (0 312) 221 02 17/135

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 8589-06c9-3560-a45a-83ae kodu ile teyit edilebilir.



GAZİ GELECEKTİR..