

Polislerde Tükenmişlik Sendromu: Kayseri İli Örneği

*

**



Mustafa KOÇER*



Mehmet TABAK**

Öz

* Prof. Dr., Erciyes Üniversitesi,
İletişim Fakültesi,
mkacur@erciyes.edu.tr
ORCID: 0000-0002-7380-6684

** Yüksek Lisans Öğrencisi,
Erciyes Üniversitesi, Sosyal
Bilimler Enstitüsü,
m.tabak_78@hotmail.com
ORCID: 0000-0003-3919-8985

Gönderilme/ Received

15.02.2023

Kabul Tarihi/ Accepted

26.09.2023

Yayın Tarihi/Published

02.10.2023

Polislik, çalışma saatlerinin düzensizliği, görevlerin yoğunluğu, zorlu koşullarda stres altında çalışma ve gerektiğinde canını ortaya koymayı gerektiren, özverili ve disiplinli olmayı zorunlu kılan bir meslektir. Emniyet ve güvenlik hizmetini yerine getiren polislerin mesleki sorumluluklarını gerçekleştirmeye çalışırken yaşadıkları zorluklar, riskler, fiziki ya da psikolojik baskılar zaman içinde yıpranmalarına, enerji/güçlerini kaybetmelerine ve kendilerini tükenmiş hissetmelerine neden olmaktadır.

Bu çalışma Kayseri’de görev yapan polislerin tükenmişlik düzeyini belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışmada tükenmişlik sendromu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi alt boyutları itibarıyla tespit edilmektedir. Araştırmaya Kayseri Emniyet Müdürlüğüne bağlı Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü ve Çocuk Şube Müdürlüğünde görev yapan 53 polis katılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin kullanıldığı çalışmada, polislerin duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin yüksek, duyarsızlaşma düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Polislik, Tükenmişlik, Tükenmişlik Sendromu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Kayseri

*Bu çalışma Erciyes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu’nun 484 başvuru numarası 29/11/2022 tarihli kararı ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

This study was found ethically appropriate with the decision of Erciyes University Social and Human Sciences Ethics Committee dated 29/11/2022 with application number 484.

**Bu makale intihal tespit yazılımlarıyla taranmıştır. Benzerlik tespit edilmemiştir.

This article has been scanned by plagiarism detection softwares. No similarity detected.

***Bu çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması belirtilen kurallara uyulmuştur.

In this study, the rules stated in the “Higher Education Institutions Scientific Research and Publication Ethics Directive” were followed.

****Yazarların çalışmadaki katkı oranları eşittir.

Authors' contribution rates in the study are equal.

*****Çalışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.

There is no conflict of interest with any institution or person within the scope of the study.

Kaynak gösterme / To cite this article: Koçer, M., & Tabak, M. (2023). Polislerde Tükenmişlik Sendromu: Kayseri İli Örneği. *İletişim ve Toplum Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 190-208. doi:10.59534/jcss.1251654



Burnout Syndrome in Police Officers: The Case of Kayseri Province



Mustafa KOÇER*



Mehmet TABAK**

* Prof. Dr., Erciyes University,
Faculty of Communication,
mkacur@erciyes.edu.tr
ORCID: 0000-0002-7380-6684

**MA Student, Erciyes
University, Institute of Social
Sciences,
m.tabak_78@hotmail.com
ORCID: 0000-0003-3919-8985

Gönderilme/ Received

15.02.2023

Kabul Tarihi/ Accepted

26.09.2023

Yayın Tarihi/Published

02.10.2023

Abstract

Policing is a profession that requires regularity of working hours, intensity of tasks, working under stress in difficult conditions and putting your life on the line when necessary, making it mandatory to be selfless and disciplined. The difficulties, risks, physical or psychological pressures experienced by the policemen who fulfill their safety and security services while trying to fulfill their professional responsibilities cause them to wear out, lose their energy/strength, and feel exhausted over time.

This study aimed to determine the burnout level of police officers working in Kayseri. In the study, burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization and low personal achievement feeling are identified in terms of sub-dimensions. 53 police officers working in the Traffic Supervision Branch Directorate and Children's Branch Directorate affiliated to Kayseri Police Department participated in the research. In the study using the Maslach Burnout Scale, it was concluded that the emotional exhaustion and low sense of personal achievement levels of the policemen were high and the depersonalization levels were low.

Keywords: Policing, Burnout, Burnout Syndrome, Maslach Burnout Scale, Kayseri.

Giriş

Polis, kamusal düzenin korunması, kollanması, suç ve suç işleyenlerin tespiti, yakalanması ve bu amaçlarla ilgili kurum ve kuruluşlara işbirliği yapılması anlamında kullanılan, kolluk kuvveti olarak sınıflandırılan görevlileri ifade eden bir kavramdır (Dündar, 1988, s. 13-19). 2559 sayılı Polis Vazife ve Selahiyet Kanunu'nun 1. maddesine göre; (1) asayiş amme, şahıs, tasarruf emniyetini ve mesken masuniyetini korumak, (2) halkın ırz, can ve malını muhafaza ve ammenin istirahatini temin etmek, (3) yardım isteyenlerle yardıma muhtaç olan çocuk, alil ve acizlere muavenet etmek, (4) kanun ve nizamnamelerin kendisine verdiği vazifeleri yapmakla görevlidir (Resmi Gazete, 1934, s. 4140).

Polislerin hizmet verdiği bireyler büyük çoğunlukla ya suçtan zarar gören ya da suç işleyen kişilerdir. Dolayısıyla polisler sürekli çatışma, kriz ve acil durumlar gibi olay ve olgularla karşılaşmaktadır. Polislerin çok uzun süre fedakâr şekilde, riski ve stresi yüksek faaliyetler içeren görevlerde bulunmaları, çalışma koşulları gereği nöbet sisteminin ötesinde gece ve gündüz her an göreve hazır olmaları, organizasyon yapısı itibariyle ast-üst ilişkilerindeki keskin hiyerarşik yapının varlığı gibi unsurlar zamanla polislerin duygusal, fiziksel ve zihinsel olarak etkilenmesine, zor durumlar karşısında enerji ve güçlerini yitirmelerine, yıpranmışlığa ve tükenmişlik hissine kapılmalarına neden olmaktadır. Bu durum polislerin çalışma ortamlarından ve sosyal hayatlarından zevk almalarını oldukça zorlaştırmaktadır. Çalışma, bu tür konular üzerinde odaklanma gerekliliğinden doğmaktadır. Araştırmanın temel amacı, polislerin yaşadıkları tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi alt boyutları kapsamında incelemek ve tükenmişlik envanterinde yer alan ifadelerin polislerin sosyo-demografik özellikleri itibariyle farklılıklarını tespit etmektir.

1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik ilk kez Freudenberger tarafından 1974 yılında “gönüllü sağlık çalışanları” üzerinde yapılan çalışmada sağlık görevlilerinin durumunu tarif etmek için kullanılan bir kavramdır. Çalışanların iş ortamında başarısız olma, yıpranma, efor kaybı veya çözüm bulunamayan istekleri sonucu psikolojik olarak tükenmesi olarak tanımlanmaktadır (Freudenberger, 1974, s. 159). Kavram birçok bilim insanı tarafından irdelenmiştir. Maslach, Schaufeli ve Leiter'e göre tükenmişlik iş yaşamı ile ilgili kronik uyumsuzluklarla açıklanmaktadır. İşyükü, kontrol, ödül, toplum, adalet ve değerler alanındaki etkileşim dolayısıyla bireyin işinden soğuması, çalıştığı işine eskiden olduğu gibi kıymet vermemesi, işe karşı bakış açısının değişmesi anlamına gelmektedir (2001, s. 414). Maslach çalışanların çoğunun yaşadığı iş stresinin tükenmişliğe sebep olduğunu, işinde uzman kişilerin mesleklerinden soğuduklarını, ilgilendikleri vatandaşlar ile aralarına mesafe koyduklarını belirtmiştir (1976, s. 197). Edelwich ve Brodsky ise tükenmişlik kavramını coşku, durgunluk, hayal kırıklığı ve ilgisizlik aşamaları ile oluşturdukları modelde, hedeflere ulaşmak için gerekli enerjinin ve amaçlara doğru ilerleme isteğinin kaybolması olarak tanımlamaktadır (1980).

Tükenmişlik işe bağlı stres yoğunluğu olan her meslekte görülebilmekle birlikte insanlarla yüzyüze iletişimin yüksek olduğu meslek gruplarında bu oran

daha yüksek olabilmektedir (Erdemoğlu, 2007, s. 3). İnsanlarla bire bir, yüzyüze çalışmayı gerektiren meslek gruplarının başında polislik gelmektedir. Polislik, aktif silahlı görevinin olması, düzensiz çalışma saatleri, nöbet/vardiya sistemleri, hiyerarşik yapıdan kaynaklanan ast-üst çatışmaları, görevin getirdiği risk/sorumluluklar ve her tür suç olgusu ve suçlularla iç içe olma gibi koşullarla birlikte mutsuz ve mağdur insanlarla birlikte sürekli yüz yüze gelmeyi zorunlu kılan bir meslektir (Cerrah & Semiz, 2000, s. 109-113). Bu bağlamda değerlendirildiğinde polislik mesleğinde tükenmişlik sendromu araştırılmaya değer bir alandır. Çünkü tükenme hisseden bir çalışan ne kendisine ne de örgütüne yeterince yararlı olabilmektedir (Aykan, 2007, s. 162). Polislerdeki tükenmişlik düzeyini tespit etmek yöneticilere erken tedbir alma konusunda fayda sağlayacaktır.

2.Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Boyutları

Literatürde tükenmişliğin en çok kabul edilen ve yaygın olarak kullanılan tanımı Maslach tarafından yapılmıştır. Buna göre tükenmişlik kavramı, çalışan kişilerin işlerinde hizmet ettikleri insanlara karışı duyarsız davranmaları, kendilerini duygusal olarak tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarılarında azalma hissi yaşamaları olarak tanımlanmaktadır. Kavram duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma başlıklarıyla 3 alt kategoride incelenmektedir (Maslach, 1982; Ergin, 1992, s. 144). Maslach Tükenmişlik Ölçeği adı verilen ve 22 maddeden oluşan ölçekteki hesaplamalarla katılımcıların duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı puanları ile tükenmişlik düzeyleri hesaplanabilmektedir (Maslach & Jackson, 1986, s. 193).

2.1. Duygusal Tükenme

Duygular, bireyin gereksinimlerini doyurma şeklinin belirtisi olarak ele alınmaktadır. Eğilimleri (beğenilen/beğenilmeyen) ve yoğunlukları (yüksek uyarılma/düşük uyarılma) olmak üzere iki kritere göre tasnif edilebilmektedir. Bu tasnife göre olumlu duygular; durgunluk gibi az uyarılma ile ya da heyecan gibi çok uyarılma ile ortaya çıkmaktadır (Basinska, Wiciak, & Daderman, 2014, s. 668). Olumsuz duygular ise can sıkıntısı gibi düşük uyarılma veya bezginlik gibi yüksek uyarılma ile ortaya çıkar (Van Katwyk, Fox, Spector, & Kellowey, 2000, s. 219). Basinska Wiciak, & Daderman'a göre son dönemlerde bazı meslek gruplarında olumsuz duyguların ilk sırada yer alması iş ve stres arasında duygusal reaksiyon oluşturmada ve duygusal tükenmeyi tetiklemektedir (2014, s. 668-669).

Duygusal tükenme tükenmişlik kavramının birinci evresidir. Kişinin duygusal açıdan yıpranması, tahammül gücünün kritik biçimde düşmesi ya da bitmesiyle birlikte duygusal olarak tükenmişlik hissi yaşaması anlamındadır. Duygusal uyum çabaları biten kişinin enerjisi azalmata ve psikolojik olarak derinden etkilenmeye başlamaktadır. Bu durum kişinin çalıştığı iş yerinde iş yükünün fazla olduğunu hissetmesi, kendini duygusal olarak işlerine verememesi sonucunu doğurmaktadır. Duygusal tükenme en çok yüz yüze çalışan uzman olarak hizmet veren polis ve sağlık personeli çalışanlarında görülmektedir (De la Fuente Solana, Extramera, Pecino, & De La Fuente, 2013, s. 488). Ascari ve diğerlerine (2016) göre tükenmişliğin birinci everesi olan duygusal tükenme diğer evreleri de harekete geçirmektedir. Bu nedenle tükenmişlik sendromunun

merkezinde yer almaktadır. Çalışanların iş ortamında yüksek seviyede iş yüküne maruz kalması ve iş yerinde yüz yüze geldiği bireylere olumsuz duygular beslemesi duygusal tükenmenin tipik özellikleri arasında yer almaktadır.

Yoğun iş temposu içinde çalışan ve duygusal olarak bitkinleşen bireylerin diğer insanların istek ve taleplerini karşılayamadıkları ayrıca septomun içinden çıkamadıkları ifade edilmektedir (Köse, 2014, s. 21). Bununla birlikte duygusal olarak biten ve sinirlilik hali içinde olan kişilerde diğer fiziksel belirtilerin ortaya çıktığı görülmektedir.

2.2. Duyarsızlaşma

Maslach duyarsızlaşma evresini; kişinin çalıştığı kurum/kuruluşa ve görev gereği hizmet verdiği insanlara duygusuz davranışlar göstermesi olarak tanımlamaktadır. Bu evrede kurumda çalışan görevliler hizmet almaya gelen insanlara ilgisiz ve alakasız davranışlar ve çok ters tavırlar sergilemekte, hizmetin gereği yapılacak işi en kısa zamanda çözümlenmeyip işin uzatılması yönünde eğilim göstermektedirler (Maslach & Jackson, 1981, s. 110). Hizmet gereği yüz yüze geldikleri insanlardan sıkılan çalışanlarda işlerinden ve insanlardan yavaş yavaş kendilerini geri çekme arzusu oluşmaktadır. Çalışanların yaşamış olduğu duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma evreleri kişinin şahsi durumu iken, iş yerinde yaşadığı duyarsızlaşma çalıştığı kurum ve yüz yüze geldiği insanlarla olan iletişimlerine yansımaktadır.

Duyarsızlaşmanın oluşumu bireyin kendi kişiliği ile ortaya çıkmaktadır. Bireyin sert ve çok sinirli yapıda oluşu hizmet verdiği insanlarla olan ilişkilerine zarar vermektedir. Bu durumda onun yapısından dolayı hizmet alan insanlar düşük seviyede kalmakta ve üzerindeki iş yoğunluğu ve baskısı azalmaktadır. Kişiliği bu şekilde olan çalışanlar kendilerinden hizmet almaya gelen insanlarla duygudaşlık kuramamakta ve zihinlerinde karşısındaki insanlar adına duygusal çöküntü yaşamaktan ziyade tamamen şahsi olarak duyarsızlaşma hissini yaşamaktadırlar (Ugokwe-Ossai & Ucheagwu, 2010, s. 97).

2.3. Kişisel Başarıda Azalma

Kişisel başarı, sonuçları kendimiz ve bütün insanlar için faydalı olacak isteklerimizi etik kurallar kullanarak gerçekleştirmemiz sonucunda hissettiğimiz tatmin duygusu olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarıda azalma ise, bireyin çalıştığı ortamda yapmış olduğu işte kendi performansını olumsuz değerlendirmesi sonucu işinde kendini yetersiz görmesi biçiminde ifade edilmektedir (Köse, 2014, s. 22). Düşük kişisel başarı hissi içinde olan çalışanların karşılaştıkları kişilerle olan ilişkilerinde başarısızlık hissine kapılmaları sonucu motivasyon düşmektedir. Çalıştıkları ortamlarda harcadıkları eforun boş olduğu, değerinin azaldığı ve yeteneklerinin yavaş yavaş kaybolduğu hissine kapıldıkları için kendilerini iş dışı konulara yönelterek depresyona girme potansiyellerini arttırmaktadırlar (Maslach & Jackson, 1981, s. 99-113).

Tükenmişlik genellikle; (1) kas yorgunluğu olarak da adlandırılan fiziksel yorgunluk ve bezmişlik sezgisi, (2) çalıştığı işten ve hizmetten soğuma ve (3) psikolojik yorgunluk belirtileri ile ortaya çıkmaktadır (Beemsterboer & Baum, 1984, s. 147-153). Yetersiz maaş, uzun çalışma saatleri, kariyer çıkmazları, takdir

eksikliği, güçsüzlük ve eğitim eksikliği gibi faktörler tükenmişliğin en yaygın nedenleri arasında yer almaktadır (Edelwich & Brodsky, 1980).

3. Polislerde Mesleki Tükenme

Polislerde tükenmişlik konusunu inceleyen ilk araştırmacılardan olan Gaines ve Jermier (1983) polis merkezlerindeki polislerin duygusal tükenmişliğini stres ve çeşitli değişkenler açısından ele alıp incelemişlerdir. 169 kişinin katıldığı araştırmada duygusal tükenmişlik, kişisel özellikler, kişiler arası özellikler, örgütsel faktörler ve büro değişkenleri açısından ele alınmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgular, çalışanlardaki duygusal tükenmişliği anlamlı yönde etkileyen en belirgin faktörün ücret olduğunu göstermiştir.

Golembiewski, Lloyd, Scherb, & Munzenride (1993) yaptıkları araştırmada polislerde akıl sağlığı ile tükenmişlik sendromu ilişkisini araştırmış ve 213 kişilik bir örneklemeden yararlanmışlardır. Araştırma sonucunda tükenmişlik sendromu yaşayan polislerin çok yüksek bir oranının düşük sağlık seviyelerinde oldukları görülmüştür (1992). Benzer olarak Burke, 828 polisten toplanan veriler ışığında, polislerin iş tatminleri ile duygusal ve fiziksel sağlıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İşte stres yaratan etmenlerin ve tükenmişliğin duygusal ve fiziksel sağlıkla anlamlı bir ilişkisinin olduğu ve şaşırtıcı bir şekilde iş-aile çatışmasının, işteki davranışlar ile fiziksel ve duygusal sağlığa ilişkin ölçütlerle anlamlı bir ilişkisinin olmadığı görülmüştür.

Mostert & Joubert (2005) tarafından Güney Afrika'da 340 polis üzerinde yapılan çalışmada, polislerin iş stresi ve tükenmişlik seviyeleri arasında bir ilişki bulunduğu, polislerin iş arkadaşlarından ve ailelerinden duygusal anlamda destek alanların tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğu belirlenmiştir.

Ugokwe-Ossai & Ucheagwu tarafından (2010) kişiliğin tükenmişlik üzerine etkisini incelemek amacıyla Nijerya'da 105 polis üzerinde yapılan araştırmada; sınırlı kişiliğe sahip polislerde tükenmişliğin yüksek olduğu, sınırlı kişilik tipi dışında kalan diğer kişilik tiplerinde ise tükenmişliğe rastlanmadığı tespit edilmiştir.

Queiros, Pereira, & Martins tarafından (2012) Portekiz'de devriye ve kriminal birimlerinde görev yapan evli ve çocuğu olan 78 polis (erkek) ile yapılan araştırmaya göre, polislerin ev-iş etkileşimleri ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, tükenmişliğin aile ve iş yaşamları arasında yaşadıkları sıkıntılardan ortaya çıktığı, duygusal tükenmişliğin iş yaşamının aile içerisindeki olumsuz durumundan kaynaklandığı, duyarsızlaşmanın ise aile ve iş yaşamının negatif etkilerinden dolayı ortaya çıktığı sonucuna ulaşılmıştır.

Houdmont tarafından (2013) İngiltere'de görev yapan polisler üzerinde yapılan çalışmaya göre, polislerin yarısının tükenmişliğe maruz kaldığı, psikolojik baskı altında kalmanın tükenmişlik sendromuna sebep olduğu, ast-üst ilişkisinin ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeye neden olduğu belirlenmiştir.

Briones Mella & Kinkead Bouti (2013) Şili'de görev yapan 338 polis (erkek) üzerinde evlilik ve kıdemin tükenmişliğe etkisini araştırmışlardır. Araştırmanın sonucunda evliliğin ve kıdemin tükenmişliğe etkisinin olmadığını, tükenmişlik ile başa çıkma yöntemlerinin psikolojik, duygusal ve sosyal destek olduğunu belirlemişlerdir.

Russell'in (2014) Amerika'da görev yapan 379 polis ile stres ve tükenmişlik ilişkisini araştırmak amacıyla yaptığı araştırmaya göre; tükenmişlik sendromunun stres ile bağı olduğu, stres ve tükenmişlik arasında döngüsel bir bağ olduğu, amir kesiminin ise stres seviyelerinin düşük olmasından dolayı tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğu belirlenmiştir.

Wang, Zheng, Hu, & Zheng tarafından (2014) Çin'de görev 521 polisin katıldığı araştırmada polislerin iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma kapsamında stres ve tükenmişlik arasında pozitif bir bağ bulunduğu, stresin ve iş doyumunun tükenmişlik tarafından yönetildiği, iş doyumuyla tükenmişlik sendromunun birbirinden etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Ascari tarafından (2016) Brezilya polislerinin tükenmişlik seviyelerinin belirlenmesi üzerine 127 polisin katılımıyla yapılan araştırmada polislerde tükenmişlik ortaya çıkmamıştır. Ancak tükenmişlik sendromuna yakalanma risklerinin çok yüksek olduğunu belirlenmiştir.

De la Fuente Solana, Extramera, Pecino, & De La Fuente tarafından (2013) Madrid'de görevli polis memurlarının, işyerindeki psikososyal risk faktörlerinin olumsuz algılanması ve tükenmişliklerinin ölçümü üzerine yapılan araştırmaya toplam 223 polis (202 erkek ve 21 kadın) katılmıştır. Çalışma sonucunda polis memurlarının işlerinde aşırı bilişsel talepler ve az ödül aldıkları, orta düzeyde tükenmişlik değerleri ve yüksek düzeyde dayanıklı kişilik sergiledikleri görülmüştür.

Ülkemizde yapılan çalışmalar incelendiğinde Torun'un (1995) trafik polisi, satış elemanı, öğretmen ve laborantlar üzerinde yapmış olduğu araştırmada, aile içinde uyum arttıkça ve sosyal destek çoğaldıkça tükenmişlik sendromunun azaldığı, aile içinde çocuk sayısı arttıkça duyarsızlaşmanın azaldığı, meslek ile aile rolleri arasında denge kuramayan bireylerde ise tükenmişlik sendromuyla çok sık karşılaşıldığı belirlenmiştir.

Murat'ın (2003) Diyarbakır ilinde faaliyet gösteren polis okulunda görevli polislerin tükenmişlik durumları üzerine yapmış olduğu araştırmaya göre, memur ve amirlerin duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda orta seviyede tükenmişlik yaşadıkları, memurların amir kesiminden takdir görmelerine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma kapsamında anlamlı bir ayırım olduğu, amirlerinden takdir görmeyenlerin tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Şanlı'nın (2006) polislerin iş doyumlarını ve tükenmişliklerini belirleyerek demografik değişkenleri arasında farkların olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan araştırmada, örnekleme katılan polislerin iş doyumlarının görev yaptıkları şube, çalışma sistemi ve ekonomik durumlarına göre farklılık gösterdiği, cinsiyet, şube ve ekonomik durumlarının duygusal tükenmişlik düzeyleri üzerine farklılık olduğu, cinsiyet, çalışma sistemi, kıdem, şube ve ekonomik durumlarının duyarsızlaşma düzeyleri üzerine fark gösterdiğini, yaş, cinsiyet, başarı belgesi, para ödülü, şube ve kıdemin kişisel başarı duygusunda azalma düzeyi üzerine farklılık belirlendiği, medeni durumun, öğrenim durumunun, unvan ve iş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasında farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Soysal (2009) Kahramanmaraş ilinde Emniyet Müdürlüğünde görevli 192 polis demografik değişkenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda; bazı demografik değişkenlerin (yaş, öğrenim durumu, medeni durumu, meslekte çalışma süresi, çalışma sistemi, başarı belgesi, para ödülü ve taltif) tükenmişlik düzeyleriyle anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunu belirlemiştir.

Azizoğlu & Özyer'in (2010) Ankara ilinde 312 polis üzerinde yaptığı araştırmada, yaşı büyük olan polislerin genç polisler göre, bekâr polislerin evli polisler göre, kariyer yapmış polislerin kariyerin başında olan polisler göre daha çok tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir.

Bu çalışmada Kayseri Emniyet Teşkilatında hizmet veren polislerin tükenmişlik düzeyleri Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak tespit edilmektedir.

4.Yöntem

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmada temel amaç Kayseri Emniyet Müdürlüğünde görev yapan polislerin Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü ve Çocuk Şube Müdürlüğü örneğinde tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesidir. Çalışmada tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi alt boyutları kapsamında incelenmektedir.

Emniyet ve güvenlik hizmetinde bulunan polislerin görevlerini yerine getirirken çalışma yaşamlarında karşılaştıkları olağanüstü / acil olay ve olgular, çalışma saatlerindeki ani değişim, can güvenliği riskinin varlığı, nöbetler, fiziki şartların yetersizliği, iş yoğunluğu ve ast-üst ilişkilerindeki yapı gibi süregelen stresli faaliyetlerinin olması, polisleri duygusal, fiziksel ve zihinsel olarak etkilemektedir. Bu durum polislerin tükenmişlik sendromuna yakalanmada en riskli iş grupları arasında olmaları sonucunu ortaya çıkarmakta ve mesleğe karşı duyulan ilgi ve motivasyonlarını azaltmaktadır. Aktif silahlı görev yapan, toplumsal olaylara müdahale eden polislerin iş veriminin, performansının ve motivasyonunun artırılması, ruhen sağlıklı olmasını ve tükenmişlikten kurtulmasını gerekli kılmaktadır. Burada ilk aşama mevcut tükenmişlik düzeyinin tespit edilmesidir. Çalışma bu bakımdan önem arz etmektedir. Araştırmada polislerin sosyo-demografik özelliklerine göre mesleki tükenmişlik seviyeleri arasında farklılıklar tespit edilmektedir.

Aşağıda çalışmada cevap aranan araştırma soruları yer almaktadır:

- Araştırma Sorusu 1: Kayseri Emniyet Müdürlüğünde görev yapan polislerin duygusal tükenmişlik düzeyleri nedir?
- Araştırma Sorusu 2: Kayseri Emniyet Müdürlüğünde görev yapan polislerin duyarsızlaşma boyutu ile ilgili tükenmişlik düzeyleri nedir?
- Araştırma Sorusu 3: Kayseri Emniyet Müdürlüğünde görev yapan polislerin düşük kişisel başarı boyutu ile ilgili tükenmişlik düzeyleri nedir?
- Araştırma Sorusu 4: Kayseri Emniyet Müdürlüğünde görev yapan polislerin sosyo-demografik özellikleri itibarıyla tükenmişlikleri farklılaşmakta mıdır?

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Kayseri İl Emniyet Müdürlüğü Trafik Denetleme ve Çocuk Şube Müdürlüğünde görev yapan polis memuru, komiser yardımcısı ile komiserler oluşturmaktadır. Her iki şubeden alınan verilere göre ilgili şubelerde toplam 254 polis memuru görev yapmaktadır. Çalışmaya anketi cevaplamaya gönüllü olan 53 polis memuru katılmıştır. Başkomiser, emniyet amiri ve emniyet müdürleri çalışmaya dâhil edilmemiştir. Örneklem çalışma evreninin yüzde 20,87'sini oluşturmaktadır.

4.3. Ölçme Aracı

Araştırma verilerinin toplanmasında ölçme aracı olarak anket kullanılmıştır. Anketler polisler için yüzyüze uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde sosyo-demografik sorular, ikinci bölümünde Türkçeye uyarlaması Ergin tarafından yapılan ve 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır (1992). Ankette duygusal tükenme alt boyutu ile ilgili 9 ifade, duyarsızlaşma alt boyutu ile ilgili 5 ifade ve düşük kişisel başarı hissi alt boyutu ile ilgili 8 ifade bulunmaktadır.

5. Bulgular

Çalışmaya katılan polislerin verileri analiz edilirken betimleyici istatistik kapsamında öncelikle demografik özelliklere yer verilmiştir. Daha sonra polislerin tükenmişlik düzeyleri Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanlamasına göre belirlenmiş ve demografik özellikler itibarıyla tükenmişlikle ilgili ifadelere verdikleri cevaplar arasındaki farklılıklar araştırma soruları kapsamında incelenmiştir.

5.1. Betimleyici Bulgular

Saha araştırmasına toplam 53 polis katılmıştır. Anketi dolduran polislerden elde edilen veriler betimleyici istatistik kapsamında sosyo-demografik özelliklerine göre Tablo 1'de gösterilmektedir:

Tablo 1. Polislerin Sosyo-Demografik Özelliklerinin Dağılımları

		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	10	18,9
	Erkek	43	81,1
Medeni Durum	Bekâr	12	22,6
	Evli	41	77,4
Eğitim Durumu	Önlisans ve Altı Mezun	16	30,2
	Lisans ve Üstü Mezun	37	69,8
Meslekte Çalışma Süresi	1-10 yıl arası	11	20,8
	11-30 yıl arası	38	71,7
	30 yıl üstü	4	7,5
Çalışma Sistemleri	8/5	30	56,6
	12/12	3	5,7
	12/24	13	24,5
	12/36	6	11,3
	24/24	1	1,9
Yaş Grupları	30 yaş ve altında	4	7,5
	31-45 yaş arası	26	49,1

	45 yaş üstü	23	43,4
Düzenli psikolojik destek alma durumu	Evet	5	9,4
	Hayır	48	90,6
Meslektaşların destek görme durumu	Evet	30	56,6
	Hayır	23	43,3
Ebeveyn- Aile büyükleri gibi kişilerden destek alma durumu	Evet	46	86,8
	Hayır	7	13,2
Amirlerin ilgi durumu	Var	34	64,2
	Yok	19	35,8
Çocuk Sayısı	Hiç çocuğu olmayanlar	12	22,6
	1 çocuğu olanlar	6	11,3
	2 çocuğu olanlar	25	47,2
	2'den çok çocuğu olanlar	10	18,9

Katılımcıların yüzde 81,1'i erkek, yüzde 8,9'u kadındır. Yüzde 22,6'sı bekâr yüzde 77,4'ü evlidir. Eğitim durumu önlisans ve altı ile lisans ve üstü mezunlar olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. En az dörtyıllık fakülte bitirenlerin oranı yüzde 69,8'dir. Örneklem içinde günlük çalışma sistemi değişkenine göre, en büyük grup 8/5, en küçük grup ise 24/24 sistemine göre çalışanlardır.10 yıldan fazla polislik yapanların toplam oranı yüzde 79,2 dir. Otuz yaşından büyüklerle birlikte değerlendirildiğinde ilgili birimlerdeki katılımcıların tecrübeli polislerden oluştuğu söylenebilir. 2 çocuğu olanlar yüzde 47,2 oranla en büyük grubu oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan polislerin destek görmeleri ile ilgili sorulara verilen cevaplar incelendiğinde, yüzde 90,6'sının daha önce düzenli olarak psikolojik destek almadığı, yüzde 56,6'sının meslektaşlarından, yüzde 86,8'inin yakınlarından destek aldıkları görülmektedir. Amirlerin ilgi durumunun yüzde 64,2 olması amir desteğinin yüksekliğini göstermesi bakımından önem arz etmektedir.

5.2. Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri

Polislerin tükenmişlik seviyeleri Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan, orijinali yedili olan ve Türkiye uyarlamasında beşli derecelendirmeye düşürülen Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek tükenmişliği üç alt boyutta değerlendirmektedir. Birinci alt boyut olan “duygusal tükenme” boyutunda 9 madde (1., 2., 3., 6., 8.,13., 14., 16. ve 20.maddeler) ikinci alt boyut olan “duyarsızlaşma” boyutunda 5 madde (5., 10., 11., 15. ve 22. maddeler) ve üçüncü alt boyut olan “düşük kişisel başarı hissi” boyutunda ise 8 madde (4., 7., 9., 12., 17., 18., 19. ve 21.maddeler) yer almaktadır (Maslach & Jackson, 1986). İfadeler “hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman” olmak üzere Beşli Likert Ölçeğine göre derecelendirilmiştir. Puanlama yapılırken Envanterde her bir alt boyut 0-4 arası puanlanmakta (0= hiçbir zaman, 4= her zaman) ve düşük kişisel başarı hissi ölçeğindeki maddeler ters puanlanarak ölçülmektedir (Sucuoğlu & Kuloğlu, 1996, s. 48). Düşük kişisel başarı hissi ifadesi ters girildiği için araştırmada kişisel başarı düzeyi olarak ifade edilmiştir.

Çalışmada öncelikle her bir alt boyutun güvenilirlik değerleri (Cronbach Alpha katsayıları) incelenmiş daha sonra yukarıdaki paragrafta açıklanan puanlama esas alınarak polislerin tükenmişlik düzeyleri tespit edilmiştir.

Tablo 2. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Tükenmişlik Alt Boyutları	Madde Sayıları	Cronbach Alpha Katsayısı
Duygusal Tükenme	9	0,89
Duyarsızlaşma	5	0,84
Kişisel Başarı Düzeyi	8	0,77

Güvenirlilik bireylerin ölçek maddelerine verdikleri cevaplar arasındaki tutarlılık olarak tanımlanabilmektedir. Değerin 0,70 ve daha yüksek olması genel olarak güvenirliliğin yeterli olduğu anlamını taşımaktadır (Büyüköztürk, 2004, s. 163-165). Buna göre her üç alt boyutun güvenirlilik değerleri analizler için uygunluk taşımaktadır.

Tablo 3. Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi

	STANDART PUANLAR			ARAŞTIRMA SONUÇLARI (Ortalama)	
	Yüksek	Orta	Düşük	Sonuç	Seviye
Duygusal Tükenme	18+	17-12	11-0	24,00	Yüksek
Duyarsızlaşma	10+	9-6	5-0	5,34	Düşük
Kişisel Başarı Düzeyi	0-21	22-25	26+	9,42	Yüksek

Kaynak: (Ergin, 1992) ve (Börü & Çiper, 2007)

Duygusal tükenme, bireyin mesleğini yaparken kendini aşırı yüklenmiş ve tüketilmiş hissetmesini; **duyarsızlaşma**, bireyin görevini yerine getirirken hizmet sunduğu kişilere duygusuzca ve umursamaz bir şekilde davranmasını; **kişisel başarı düzeyi** ise, kişinin sorunlarının farkına varma ve bunların üstesinden gelebilme hissini ifade etmektedir (Börü & Çiper, 2007, s. 554). Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek olması, kişisel başarı hissini ise düşük olması tükenmişliği ifade etmektedir. Araştırma sonuçları polislerin duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeyi puanlarının yüksek, duyarsızlaşma puanlarının ise düşük olduğu ortaya koymaktadır. Bu durum Kayseri Emniyet Müdürlüğünde görev yapan polislerin duygusal tükenme boyutu itibariyle tükenmişlik yaşadıklarını ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi boyutu itibariyle tükenmişlik içinde olmadıklarını göstermektedir.

Duygusal tükenme boyutunun yüksek seviyede çıkmasının nedenleri arasında; ekonomik sorunlar, riski yüksek işte çalışma, ast-üst ilişkilerinin diğer mesleklere kıyasla daha keskin olması, fiziki ortam sorunları, motivasyon eksikliği gibi polislik mesleğine özgü sorunların olduğu düşünülmektedir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında tükenmişlik yaşanmaması, polislerin duygusal tükenmişliklerini görevlerini yerine getirirken halka yansıtmadıklarını ve kişisel başarı ile ilgili sorunlarının üstesinden gelebildiklerini göstermektedir.

Tablo 4. Polislerin Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarına Göre Dağılımları

	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Düzeyi	
	N	Yüzde	N	Yüzde	N	Yüzde
Düşük	0	00,0	30	56,6	0	00,0
Orta	14	26,4	13	24,5	0	00,0

Yüksek	39	73,6	10	18,9	53	100,0
Toplam	53	100,0	53	100,0	53	100,0

Araştırmaya katılan polislerin sendromun alt boyutları itibariyle tükenmişlik seviyeleri derinlemesine incelendiğinde, duygusal tükenmişlik yaşayan polislerin katılımcıların %73,6'sını oluşturduğu, duyarsızlaşma boyutunda bu oranın %18,9 olduğu ve kişisel başarı düzeyinde ise bu oranın sıfır olduğu görülmektedir. Bu durum araştırmaya katılan polislerin büyük çoğunluğunun duygusal açıdan, küçük bir kısmın duyarsızlaşma bakımından tükenmişlik yaşadığını ve hiç kimsenin kişisel başarı düzeyi itibariyle tükenmiş olmadığını ifade etmektedir.

5.3. Demografik Özellikler İtibariyle Tükenmişlik Düzeyleri

Polislerin tükenmişlik ölçeğinde yer alan ifadelerle verdikleri cevapların demografik özellikleri itibariyle farklılıkları, t testi ve tek yönlü varyans analizi yardımıyla tespit edilmiştir. Analizlerde Levene F testinin p değerinin 0,05'ten büyük olması gereklidir (Erdoğan, 2003, s. 323). Grupların varyanslarının homojenlik durumunun incelenmesi bakımından bu test önemlidir (Büyüköztürk, 2004, s.39). Analizlerde Levene F testi değerleri $p > 0.05$ 'ten büyük olanlar dikkate alınmıştır.

Tablo 5. Cinsiyete Göre Tükenmişlik Durumu

Tükenmişlikle İlgili İfadeler	Cinsiyet	N	\bar{X}	SD	t-value	Sig.
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	Erkek	43	3,74	1,071	-2,386	,027
	Kadın	10	4,40	,699		

Polislerin tükenmişlik envanterindeki ifadelerle katılım düzeylerinin cinsiyet itibariyle farklılığı t testi aracılığıyla analiz edilmiştir. Buna göre kadın polisler erkeklere kıyasla kendilerini daha çok şeyler yapabilecek güçte hissettiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 6. Medeni Duruma Göre Tükenmişlik Düzeyi

Tükenmişlikle İlgili İfadeler	Medeni Durum	N	\bar{X}	SD	t-value	Sig.
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım	Bekâr	12	3,42	1,071	-2,574	,013
	Evli	41	4,15	,726		
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim	Bekâr	12	2,50	1,243	-2,673	,010
	Evli	41	3,54	1,164		

Tablo 6 polislerin medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre evli polisler bekâr olanlara kıyasla iş gereği karşılaşılan insanların ne hissettiklerini daha iyi anlamakta ve işlerinde daha çok kayda değer başarı elde ettiklerini düşünmektedir.

Tablo 7. Eğitim Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi

Tükenmişlikle İlgili İfadeler	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	SD	t-value	Sig.
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum	Önlisans ve Altı	12	4,19	,655	2,382	,022
	Lisans ve Üstü	41	3,65	,949		

İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum	Önlisans ve Altı	12	3,69	,946	2,179	,036
	Lisans ve Üstü	41	3,00	1,269		

Tükenmişlik envanterindeki ifadelerin eğitim durumuna göre farklılıkları incelendiğinde önlisans ve altında eğitim alan polislerin lisans ve üstü eğitim alanlara kıyasla iş gereği karşılaşılan kişilerle arasında daha rahat bir hava oluşturdukları ve insanlarla yakın çalışmadan sonra kendilerini daha canlanmış hissettikleri görülmektedir.

Tablo 8. Düzenli Psikolojik Destek Alma Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi

Tükenmişlikle İlgili İfadeler	Psikolojik Destek Alma	N	\bar{X}	SD	t-value	Sig.
İşim gereği karşılaştığım kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum	Evet	5	2,60	2,190	3,791	,000
	Hayır	48	1,21	,593		
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	Evet	5	3,80	,836	6,063	,023
	Hayır	48	2,54	1,255		
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	Evet	5	3,00	1,581	-2,021	,049
	Hayır	48	3,96	,944		

Tablo 8'de düzenli psikolojik destek alma durumu ile ifadeler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Buna göre düzenli psikolojik destek alan polisler almayanlara kıyasla iş gereği karşılaştığı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığının daha çok farkında olduğunu ve yaptığı işten yıldığını daha çok hissettiğini belirtmektedir. Psikolojik destek almayanlar kendilerini daha çok şeyler yapabilecek güçte hissetmektedir. Bu durum düzenli psikolojik destek alanların farkındalık düzeylerinin diğerlerine göre daha fazla arttığını göstermektedir.

Tablo 9. Meslektaşlardan Destek Alma Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyi

Tükenmişlikle İlgili İfadeler	Melektaş Destek Alma	N	\bar{X}	SD	t-value	Sig.
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi yapamayacağımı hissediyorum	Evet	30	1,80	,996	-3,158	,003
	Hayır	23	2,82	1,370		
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	Evet	30	4,13	,860	2,200	,032
	Hayır	23	3,52	1,162		
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	Evet	30	2,73	1,285	-2,100	,041
	Hayır	23	3,52	1,442		
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	Evet	30	1,50	,820	-3,243	,002
	Hayır	23	2,43	1,273		

Meslektaşlardan destek almak iş ortamının iyileşmesinde ve karşılaşılan zorlukların aşılmasında önemli bir unsurdur. Tablo 9 meslektaşlarından destek alan polislerin almayanlara kıyasla daha az tükenmişlik yaşadığını göstermektedir. Sabah kalktığında bir gün daha işini yapamama, çok şeyler yapabilecek güçte olma, işin kendini kısıtlaması ve yolun sonuna gelme hissi ifadelerinde meslektaşlarından destek alan polislerin ortalama değerleri diğerlerine göre istatistiksel olarak pozitif şekilde farklılaşmaktadır.

Tablo 10. Ebeveyn- Aile Büyükleri Gibi Kişilerden Destek Almaya Göre Tükenmişlik Düzeyi

Tükenmişlikle İlgili İfadeler	Ebeveyn/Aile Destek Alma	N	\bar{X}	SD	t-value	Sig.
İşimden soğuduğumu hissediyorum	Evet	46	2,67	1,266	-2,556	,026
	Hayır	7	3,57	,787		
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	Evet	46	2,80	1,240	-2,197	,050
	Hayır	7	3,57	,787		
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım	Evet	46	4,11	,674	2,783	,008
	Hayır	7	3,14	1,676		
İşim gereği karşılaştığım kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum	Evet	46	1,20	,676	-3,357	,001
	Hayır	7	2,29	1,675		
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	Evet	46	2,80	1,025	-2,940	,005
	Hayır	7	4,82	,817		
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	Evet	46	2,54	1,295	-2,505	,028
	Hayır	7	3,43	,787		
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim	Evet	46	2,20	1,025	-3,615	,001
	Hayır	7	3,71	1,112		
Bu işin giderek beni katılaştırmamasından korkuyorum	Evet	46	2,33	1,334	-2,004	,050
	Hayır	7	3,43	1,511		
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim	Evet	46	3,46	1,206	2,415	,019
	Hayır	7	2,29	1,113		

Ebeveyn/aile büyükleri gibi kişilerden destek almak hayatla mücadelede en önemli unsurlar arasındadır. Destek alan polislerin ifadelerine verdikleri cevaplar incelendiğinde genel olarak işten soğuma, kendini ruhen tükenmiş hissetme, yıpranma, insanlara karşı sertleşme, giderek katılma gibi olumsuz ifadelerdeki ortalamaların daha düşük olduğu görülmektedir. İnsanların ne hissettiğini anlama, işte kayda değer başarı elde etme gibi olumlu ifadelerde ise ortamlar destek almayanlara göre daha yüksektir. Bu durum ebeveyn/aile büyükleri gibi kişilerden destek almanın tükenmişlik düzeyini azaltmada önemli olduğu sonucunu ortaya koymaktadır.

Tablo 11. Amirlerin İlgisine Göre Tükenmişlik Durumu

Tükenmişlikle İlgili İfadeler	Amirlerin İlgisi	N	\bar{X}	SD	t-value	Sig.
İşimden soğuduğumu hissediyorum	Var	34	2,50	1,107	-2,387	,021
	Yok	19	3,31	1,336		
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	Var	34	2,65	1,152	-2,147	,037
	Yok	19	3,37	1,212		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi yapamayacağımı hissediyorum	Var	34	1,88	1,212	-2,989	,004
	Yok	19	2,89	1,286		
İşim gereği karşılaştığım kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum	Var	34	1,12	,427	-2,602	,012
	Yok	19	1,74	1,327		
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	Var	34	2,38	1,231	-2,210	,032
	Yok	19	3,16	1,214		
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	Var	34	2,79	1,297	-2,016	,049
	Yok	19	3,58	1,464		
İşimde çok fazla çalıştığımı	Var	34	3,62	,921	-2,330	,024

hissediyorum	Yok	19	4,26	1,046			
Yolun sonuna geldiğimi Var	Yok	34	1,53	,748			
hissediyorum		19	2,58	1,387	-3,591		,019

Amir ilgisi iş ortamının iyileşmesi, kişinin kendini iyi hissetmesi ve örgüt ikliminin oluşması gibi birçok unsura etki eden önemli bir faktördür. Tablo 11’de belirtilen tüm ifadeler t testi ile analiz edildiğinde amirlerin ilgisinin var olduğunu düşünen polislerin tükenmişlikle ilgili ifadelere verdikleri cevapların ortalamalarının amirlerin ilgisinin olmadığını düşünenlere göre farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. Sonuçlar incelendiğinde amir ilgisinin tükenmişlik hissini azalttığı ifade edilebilir.

Polislerin meslekte çalışma sürelerine göre tükenmişlik ifadelerine verdikleri cevaplar arasında fark olup olmadığı Anova analizi yardımı ile belirlenmiştir.

Tablo 12. Polislerin Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Tükenmişlik Durumları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	Grup İçi	9,465	2	4,732	3,179	,050
	Grup Dışı	74,422	50	1,488		
	Toplam	83,887	52			
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum	Grup İçi	4,208	2	2,104	3,770	,030
	Grup Dışı	27,906	50	,558		
	Toplam	32,113	52			
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum	Grup İçi	12,680	2	6,340	3,581	,035
	Grup Dışı	88,528	50	1,771		
	Toplam	101,208	52			
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	Grup İçi	8,688	2	4,344	4,583	,015
	Grup Dışı	47,388	50	,948		
	Toplam	56,075	52			

Analiz sonucunda meslekte çalışma süreleri ile Tablo 12’de belirtilen tükenmişlik ifadeleri arasında en az iki değişkene göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Değişkenler arasında hangi gruplar arasında anlamlı farklılıklar olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Scheffe Testi sonuçlarına göre meslekte çalışma süresi 11-30 yıl arası olan polislerin ($X=2,92$) 1-10 yıl arası olanlara kıyasla ($X=1,91$) yaptığı işten daha çok yıldığı belirlenmiştir. 1-10 yıl arası meslekte çalışanlar ($X=4,73$) 11-30 yıl arası olanlara kıyasla ($X=4,03$) yaptığı iş sayesinde insanların yaşamına daha çok katkı sağladığını düşünmektedir. 11-30 yıl tecrübesi olanların ($X=2,76$) 30 yıl üstü tecrübesi olanlara kıyasla mesleklerinin kendilerini giderek katılaştırmasından korktuğunu belirtmiştir. Son olarak yapılan test sonucunda 1-10 yıl arası polislik yapanların ($X=4,64$) 11-30 yıl arası yapanlara kıyasla ($X=3,63$) kendilerini daha çok şeyler yapabilecek güçte oldukları ortaya çıkmıştır.

Tablo 13. Polislerin Çocuk Sayılarına Göre Tükenmişlik Durumları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim	Grup İçi	12,776	3	4,259	3,051	,037
	Grup Dışı	68,393	49	1,396		
	Toplam	81,170	52			

Tablo 13 çocuk sayılarına göre tükenmişlik ifadeler arasında farklılık olup olmadığını göstermektedir. Yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre iki çocuğu olanların ($X=3,44$) çocuğu olmayanlara kıyasla ($X=2,50$) işlerinde daha çok kayda değer başarı elde ettiklerini düşündükleri belirlenmiştir. Yapılan analizlere göre diğer değişkenlerle tükenmişlik ifadeleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir.

Sonuç

Maslach Tükenmişlik Envanteri uluslararası alanda kabul gören, birçok bilimsel araştırmada özellikle zorlu çalışma koşullarına sahip olan meslek gruplarındaki kişilerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesinde kullanılan önemli bir ölçektir. Polislik, her an acil bir durumla karşılaşma olasılığının yüksek olduğu, görev gereği suçlu ve mağdurlarla yüzyüze iletişim gerektiren, nöbet sistemi, hiyerarşik yapısı ve fiziksel şartlar nedeniyle baskı altında çalışmayı gerektiren risk potansiyeli yüksek meslek grupları arasında yer almaktadır. Bu nedenle araştırmaya değer bulunmuştur. Kayseri’de daha önce böyle bir çalışma yapılmaması araştırmanın diğer araştırmalardan farkını ortaya koymaktadır. Çalışmada, Kayseri İl Emniyet Müdürlüğü Trafik Denetleme ve Çocuk Şube Müdürlüğünde çalışan polislerin tükenmişlik seviyesi, tükenmişlik sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi kapsamında, araştırma soruları doğrultusunda, Ergin tarafından Türkiye uyarlaması yapılan ölçeğin kullanılmasıyla tespit edilmiştir. Ölçekte “düşük kişisel başarı hissi” ifadeleri ters girildiği için puanlar “kişisel başarı hissi” sonuçlarını göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, Kayseri İl Emniyet Müdürlüğü Trafik Denetleme ve Çocuk Şube Müdürlüğünde çalışan polislerin duygusal tükenme puanı: 24,00 (yüksek), duyarsızlaşma puanı: 5,34 ve kişisel başarı puanı: 9,42 olarak belirlenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği dikkate alındığında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek, kişisel başarı hissini düşük olması tükenmişliği göstermektedir. Bu kritere göre, araştırmaya katılan polislerin ortalama puanları incelendiğinde, duygusal tükenme içinde oldukları ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini itibariyle tükenmişlik düzeylerinin kabul edilebilir sınırlarda olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tükenmişlik sendromunun alt boyutları itibariyle toplam puan dağılımları değerlendirildiğinde, Kayseri’de görev yapan polislerin büyük çoğunluğunun duygusal açıdan tükenmiş olduğu, yaklaşık %20’sinin duyarsızlaştığı görülmektedir. Kişisel başarı hissi itibariyle tüm katılımcıların yüksek ortalamasının olması dikkat çekicidir.

Sosyo-demografik özellikler itibariyle tükenmişlik ölçeğinde yer alan ifadeler arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar t testi ve tek yönlü varyans analizi yardımıyla tespit edilmiştir. Aşağıda sonuçlardan bazıları sıralanmıştır:

- Kadın polisler erkeklere göre kendilerini daha çok şeyler yapabilecek güçte hissetmektedir.
- Evli polisler bekâr olanlara göre iş gereği karşılaşılacak insanların ne hissettiklerini daha iyi anlamakta ve işlerinde daha çok kayda değer

başarı elde ettiklerini düşünmektedir.

- Düzenli psikolojik destek alan polisler almayanlara göre iş gereği karşılaştığı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığının daha çok farkındadır.
- Meslektaşlarından, ebeveyn/aile büyükleri gibi kişilerden destek alan polisler almayanlara göre daha az tükenmişlik yaşamaktadır.
- Amirlerin ilgisi tükenmişlik düzeylerinin azalmasında önemlidir.
- Meslekte çalışma süresi ve çocuk sayısı ile tükenmişlikle ilgili bazı ifadeler arasında anlamlı farklılıklar vardır.

Türkiye’de polisler görevleri gereği yoğun stres altında çalışmaktadır. Bu nedenle, polislerde tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi tedbirlerin alınması ve polislerin kişisel sağlıklarının iyileştirilerek mesleklerini en iyi şekilde yerine getirme potansiyeline kavuşması bakımından önem arz etmektedir. Böylece topluma verilen hizmet kalitesinin artırılması amacına daha kolay ulaşılması mümkün olacaktır. Bu araştırmada incelenmeyen iş tatmini, örgütsel destek gibi konularla tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, teşkilatın etkinlik ve verimliliğin daha üst basamaklara taşınması bakımından araştırmaya değer görülmektedir. Çalışmanın anakütlesinin genişletilerek tüm Türkiye’ye uygulanması araştırma kısıtlarının aşılmasına ve genelleme yapılabilmesine olanak sağlayacaktır.

Kaynakça

- Ascari, R., Dumke, M., Dacol, P., Junior, S., Antonio, D., & Lautert, L. (2016). Prevalence of Risk for Burnout Syndrome Among Military Police. *Cogitate Enferm*, 21(2), s. 1-10.
- Aykan, E. (2007). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Güven ve Tükenme Davranışı Arasındaki ilişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *15. Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, s. 159-170. Sakarya: Sakarya Üniversitesi.
- Azizoğlu, Ö., & Özyer, K. (2010). Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi Dergisi Prof. Dr. Hasan Işın Definer Özel Sayısı*, 21(1), s. 137-147.
- Basinska, B., Wiciak, I., & Daderman, A. (2014). Fatigue and Burnout İn Police Officers: The Mediating Role Of Emotions. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 37, s. 665-680.
- Beemsterboer, J., & Baum, B. (1984). Burnout: Definitions and Health Care Nurses. *Research in Nursing and Health*, 9(2), s. 147-153.
- Börü, D., & Çiper, A. (2007). Tükenmişlik Sendromunun Çalışanın Performansına Etkisi. *15. Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, s. 147-153. Sakarya.
- Briones Mella, D., & Kinkead Boutin, A. (2013). Burnout and Coping Strategies in Male Staff from National Police in Valparaíso, Chile. *Iran J. Public Health*, 42(9), s. 950-959.

- Burke, R. (1993). Work Family Stress, Conflict, Coping and Burnout in Police Officers. *Stress Medicine*, 9(3), s. 171-180.
- Büyüköztürk, Ş. (2004). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Cerrah, İ., & Semiz, E. (2000). *Yirmi Birinci Yüzyılda Polis Temel Sorunlar-Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Sibel Matbaası.
- De la Fuente Solana, E., Extramera, R., Pecino, C., & De La Fuente, G. (2013). Prevalence and Risk Factors of Burnout Syndrome Among Spanish Police Officers. *Psicothema Granada University*, 25(4), s. 488-493.
- Dündar, A. (1988). *Emniyet Teşkilatı ve Hizmetleri*. Ankara.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. United States of America: Human Sciences Press.
- Erdemoğlu, Ş. (2007). *Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri*. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Erdoğan, İ. (2003). *Pozitivist Metodoloji*. Ankara: Erk Yayınları.
- Ergin, C. (1992). Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması. *7.Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*,s. 143-154. Ankara: Psikoloji Derneği.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, s. 159-165.
- Gaines, J., & Jermier, J. (1983). Emotional Exhaustion in a High Stress Organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), s. 567-586.
- Golembiewski, R., Lloyd, M., Scherb, K., & Munzenrider, R. (1992). Burnout and Mental Health Among Police Officers. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2, s. 424-439.
- Houdmont, J. (2013). UK Police Custody Officers Psychosocial Hazard Exposures And Burnout. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 36(3), s. 620-635.
- Köse, G. (2014). *Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Maslach, C. (1976). Burn-Out. *Human Behavior*, 5, s. 197-220.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), s. 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto : Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, s. 397-422.
- Mostert, K., & Joubert, A. (2005). Job Stress, Burnout and Coping Strategies in the South African Police Service. *Sajems*, 8(1), s. 39-53.
- Murat, M. (2003). Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Durumları. *Polis Bilimleri Dergisi*, 5(2), s. 95-108.
- Queiros, C., Pereira, A., & Martins, J. (2012). *The influence of work-home interaction on burnout among portuguese police officer*. 08 15, 2023 tarihinde Open Repository of the University of Porto: <https://hdl.handle.net/10216/62337> adresinden alındı.
- Resmi Gazete. (1934, 07 14). 2559 Sayılı Polis Vazife ve Salâhiyet Kanunu. s. 4140. 02 15, 2023 tarihinde Kanunlar: <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/2751.pdf> adresinden alındı.
- Russell, L. (2014). An Empirical Investigation Of High-Risk Occupations Leader Influence On Employee Stress And Burnout Among. *Management Research Review*, 37(4), s. 367-384.
- Soysal, A. (2009). Çalışanlarda Tükenmişlik Düzeyinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: K. Maraş Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma. s. 290-309. Kahraman Maraş : Kamu Yönetimi Forumu.
- Sucuoğlu, B., & Kuloğlu, N. (1996). Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Derneği*, 10(36), s. 44-60.
- Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı Ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ugokwe-Ossai, R., & Ucheagwu, V. (2010). Personality Types and Work Burnout Among Police Officers in Anambra State. *Multidisciplinary Journal of Research Development*, 15(5), s. 92-99.
- Van Katwyk, P., Fox, S., Spector, P., & Kellowey, E. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to Investigate Affective Responses to Work Stressors. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 5(2), s. 219-230.
- Wang, Y., Zheng, L., Hu, T., & Zheng, Q. (2014). Stress, Burnout, and Job Satisfaction: Case of Police Force in China. *Public Personnel Management*, 43(3), s. 325-339.