

Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma

An Emperical Study on Bornout Syndrome in Police Force

Öznur AZİZOĞLU*, Kubilay ÖZYER **

* Yrd. Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Beytepe 06500 Ankara
E-posta: nur@hacettepe.edu.tr

** Arş. Gör., Gaziosmanpaşa, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Tokat
E-posta: kozyer@yahoo.com

MAKALE BİLGİLERİ

Makale işlem bilgileri:

Gönderilme tarihi: 17 Nisan 2009

Birinci düzeltme : 31 Mayıs 2009

Kabul : 12 Temmuz 2009

Anahtar sözcükler:

Tükenmişlik

Duygusal tükenme

Duyarsızlaşma

Kişisel başarı duygusunda azalma

Demografik değişkenler

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted : 17 April 2009

Resubmitted : 31 May 2009

Accepted : 12 July 2009

Key words:

Burnout

Emotional exhaustion

Depersonalization

Reduced personal accomplishment

Demographic variables

ÖZ

Bu araştırmada polislerde tükenmişlik sendromu ve bu sendrom üzerinde etkisi olabileceği düşünölen yaş, cinsiyet, medeni durum, ücret tatmini, meslekte çalışma süresi, ünvan gibi bazı değişkenler incelenmiştir. Çalışmaya Ankara'da görev yapan 312 polis katılmıştır. Kişisel bilgiler için kişisel bilgi formu'ndan ve tükenmişlik düzeyini belirlemek için ise Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden yararlanılmıştır. Polislerde tükenmişlik sendromu; genel tükenmişlik ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç alt boyutta ele alınmış ve bu boyutlar üzerinde demografik değişkenlerin etkilerine yer verilmiştir. Çalışmada, yaşça büyük çalışanların gençlere göre, bekar çalışanların evlilere göre ve kariyerinde ilerlemiş çalışanların kariyerinin başında olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Diğer yandan, cinsiyet, ücret tatmini ve ünvan tükenmişlik açısından fark yaratmamıştır.

ABSTRACT

This study investigates burnout syndrome among police officers and the affects of personel factors such as age, gender, marital status, work experiences, position and satisfaction with pay. 312 police officers working in Ankara participated in this study. A personal information form is used to get personal information and Maslach Burnout Inventory was used to assess the burnout level. Burnout in the police force is analysed in one composite general burnout measure consisting of three dimensions namely, emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal accomplishment and the impact of demographic variables over these dimensions is examined. The study shows that relatively older employees and employees who are at a higher career stage experience more burnout than relatively younger employees and employees who are at the beginning stage of their career. The study also depicts that single employees have more burnout than married employees. The study found no significant effects of gender, satisfaction with pay, and position on bornout level.

GİRİŞ

Günümüzde insanlar, her alanda zorluklarla dolu bir yaşam sürmektedirler. Özellikle çoğu birey, iş hayatında çok çeşitli zorluklarla karşı karşıya gelmektedir. Farklı alanlarda çalışan profesyoneller işlerinde yaşadıkları zorluklara genellikle değişik tepkiler verebilirler. Bu tepkilerden önemli bir tanesi de tükenme olarak kendini göstermektedir. Tükenmişlik, doğrudan insana hizmet eden, hizmet kalitesinde insan etmeninin çok önemli olduğu alanlarda daha sıklıkla görünmektedir. Böyle durumlarda hizmetin kalitesi doğrudan etkilenmektedir.

Polislik, insana doğrudan hizmet eden mesleklerin en önemlilerinden bir tanesi olması nedeniyle bu çalışmaya konu olarak seçilmiştir. Polislerde tükenmişliğin araştırıldığı birtakım çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalar, genellikle, tükenmişliği tek boyutlu olarak ele almışlardır (bkz. Maslach, Schaufeli ve Laiter 2001; Golembiewski, ve diğ. 1992). Oysa tükenmişliğin farklı seviyelerde ortaya çıktığı bilinmektedir. Tükenmişliği tek boyutlu olarak ele almak, bu sorunun çözümü için ortaya konabilecek seçenekleri de azaltacaktır. Bu çalışmada tükenmişliğin alt boyutları da ele alınıp incelenmiş ve buna uygun çözüm önerileri dile getirilmeye çalışılmıştır.

şılmıştır. Bu bağlamda, çalışmada önce tükenmişlik sendromu alt boyutları ile ele alınmış ve daha önceki çalışmalar özetlenmiştir. Bir sonraki aşamada alan araştırması sonuçları detaylı bir şekilde ortaya konulmuştur. Son bölümde ise, araştırmanın sonuçlarına ilişkin muhtemel nedenler ve çözüm önerileri sıralanmıştır.

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Kişinin işinden soğuması, yaptığı işe eskisi kadar değer vermemesi diğer bir ifade ile tükenmişlik yaşaması, işteki performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Tükenmişliğin, işten ayrılma niyeti, devamsızlık ve işi bırakmaya neden olduğu; işte çalışmaya devam edenlerde ise düşük verimliliğe, iş tatminine ve işe bağlılığa yol açtığı belirtilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001).

İlk kez Freudenberger tarafından ortaya atılan tükenmişlik kavramı, genelde mesleki stres ile birlikte meslek stresinin bir türü ya da bir sendrom olarak ele alınmıştır (Girgin ve Baysal 2006). Meslekten kişilerin, mesleğin özgün anlamı ve amacından kopması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu ya da aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak kişinin kendisini psikolojik olarak işinden geri çekmesi olarak tanımlanan tükenmişlik, daha çok doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir (Kaçmaz 2005).

Çalışan kişinin sağlığı ile çalışma yaşamı arasındaki ilişkiler yoğun bir etkileşim içerisindedir. Çünkü kişilerin çalışma yaşamında karşılaştığı şeyler onların sağlıklarını etkilemekte, diğer taraftan sağlıkları da çalışma yaşamlarını etkilemektedir. Farklı alanlarda çalışan profesyoneller, işlerinde yaşadıkları zorluklara karşı tepkiler verebilirler ve bu tepkilerin genellikle "işe ilişkin stres", "işe ilişkin bıkkınlık" ve "tükenme" olarak kendini göstermesi beklenir. Bazı kaynaklar tükenmişlik sendromunun kronik stres sonucu oluşan bir hastalık olduğu ve sıklıkla yorgunluk, uyku sorunları ve kişilik bozuklukları ile birlikte seyrettiği üzerinde durmaktadır (Güdük vd. 2005).

Çalışkur'a (2005) göre, bu sendrom, ilk olarak gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma ile kendini gösteren bir durumu tanımlamak için ortaya atılmıştır. Tükenmişliği, örgütsel kökenli diğer stres kaynaklarından ayıran özellik, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkile-

şimler sonucunda ortaya çıkmasıdır. Stres yapıcı örgütsel koşullar altında sürekli tükenme hissine sahip olması halini belirten bu olgu, insan yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilir.

Tükenmişlik, bazen tek boyutlu bir yapı olarak ele alınsa da genellikle çok boyutlu olduğu kabul edilmektedir. Maslach vd. (2001:399) bu durumu şu şekilde açıklamaktadırlar: "tükenmişlik; kronik, duygusal ve kişilerarası stres etkenlerine verilen tepkidir ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma (yabancılaşma) ve kişisel başarı duygusunda azalma boyutlarından oluşur. Bu karmaşık sendromun en önemli tezahürü duygusal tükenme boyutudur; tükenmişliğin stresle ilişkisini gösterir ve merkezini bu boyut oluşturur. İnsanlar kendilerini ya da bir başkasını tükenmiş olarak nitelendirdiklerinde, kast ettikleri çoğunlukla duygusal tükenmedir. Duygusal tükenme, yalnızca tecrübe edilen bir şey değildir, aynı zamanda ağır iş yüküyle baş edebilmenin bir yolu olarak, kişinin duygusal ve zihinsel olarak işinden uzaklaşmasını sağlayacak hareketleri teşvik eder. İnsanlara hizmet veren işlerde çalışanlar için işin duygusal talepleri, kişinin bu işin içinde olma ve sorumluluğunu taşıma kapasitesini tüketebilir. En çok analiz edilen boyut da bu boyuttur ama yine de tek başına tükenmişlik sendromunu açıklamakta yeterli olduğu söylenebilir. Duyarsızlaşma boyutu ise, kişinin kendisiyle hizmet bekleyenler arasına mesafe koyma teşebbüsüdür. Diğer bir ifade ile çalışan kişi, müşteri taleplerini, işinin sadece gayrişahsî nesnel parçaları olarak kabul etmekte ve onları yapılması gereken işler haline dönüştürmektedir. Kişisel başarı duygusunda azalma boyutu ise, diğerlerinden biraz daha karmaşıktır. Tükenme, duyarsızlaşma ya da her iki sebepten dolayı, mütemediyen büyük talepleri olan işe karşı kişinin verimlilik duygusundaki aşınmadır. Başarı duygusu yaşamak, yoğun bir tükenme altında ya da işten öte bir şey ifade etmeyen insanlara yardım ederek çok zordur".

Duygusal tükenme, tükenmiş duygusal kaynakları ve enerjiyi ifade ederken, duyarsızlaşma, hizmet verilenlere karşı olumsuz davranış ve duyguları gösterir. Duyarsızlaşmayı yaşayan çalışanlar, hizmet ettikleri kişiler sanki hayatlarından bir parça koparmak istiyormuş gibi hissedebilirler. Kişisel başarı duygusunda azalma ise kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimidir. Bu kişiler, işlerindeki başarılarından tatmin olamaz ve her türlü gelişmelerini olumsuz olarak algırlarlar (Wright ve Bonett 1997).

TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ÇALIŞMALAR

Tükenmişlikle ilgili yapılan ilk çalışmaların, hemşirelik, sosyal hizmet uzmanlığı, öğretmenlik gibi işi gereği başkalarına yardım etmekle yükümlü meslek gruplarını kapsadığı belirtilmektedir. Daha sonraları; polislik, subaylık, gardiyanlık, kütüphanecilik, yöneticilik gibi insanlarla sık iletişim kurulan diğer meslek grupları da risk gruplarına dâhil edilmiştir (Çalışkur 2005).

Bartz ve Maloney (1996), araştırmalarında yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik sendromu ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Yaş, cinsiyet, askeri statü, eğitim seviyesi, hemşirelikte çalışma süresi tükenmişliğin üç boyutundan en az birisiyle ilişkili görülmüştür. Lisans düzeyinden daha düşük eğitim seviyesindeki, sivil, bayan ve yaşları yüksek yoğun bakım hemşirelerinin tükenmişlik sendromuna daha az eğilimli olduğu görülmüştür. Carson ve arkadaşları (1999) ise, hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada genel bulguların tersine önemli bir tükenmişlik seviyesi saptamamışlardır.

Güdük ve diğ. (2005), Ankara'da bir tıp fakültesinde okuyan son sınıf öğrencilerinde tükenmişlik sendromunu incelemiş ve tıp eğitimini altı yılda bitiremeyen öğrencilerin duygusal tükenmişlik puanlarının daha yüksek olduğu, ayrıca, son sene eğitimlerinden memnun olmayan öğrencilerin tükenmişlik puanlarının son sene eğitiminden memnun olan öğrencilerin tükenmişlik puanlarına göre daha yüksek olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

Grunfeld ve diğ. (2005) kanserle ilgilenen çalışanlar üzerine yaptıkları araştırmada, tükenmişliğin en büyük kaynağının hastayla ilgilenmek ve hastalarla temas olduğu belirlenmiştir. Artan iş yükünün iş stresine aynı zamanda hasta bakımının kalitesinde ve çalışanların morallerinde azalmaya neden olduğu saptanmıştır.

Özyurt ve diğ. (2006) 598 doktor üzerinde yaptıkları çalışmada, iş tatmininin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı duygusunda azalma ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca bu çalışmaya göre; devlette çalışan, tatile az çıkan ve çok sık vardiyası olan doktorlar daha çok tükenmişlik riski altındadırlar.

Gökçakan (2003) ise psikolojik danışmanlarda tükenmişlik sendromu üzerine yaptığı çalışmasında, en çok kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik görüldüğü, onu duygusal tükenmişliğin takip ettiği ve çok az bir oranda duyarsızlaşma şeklinde tükenmişliğin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Avşaroğlu ve diğ. (2005) teknik öğretmenlerde yaşam doyumu, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerini inceledikleri araştırmalarında, öğretmenlerin cinsiyetlerine göre yaşam doyumu, tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumu puan ortalamalarında anlamlı düzeyde farklılaşma bulunmamıştır. Yaş değişkenine göre, öğretmenlerin yaşam doyumları, kişisel başarısızlık ve iş doyumu puanları anlamlı düzeyde farklılaşmazken, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puan ortalamalarına göre anlamlı düzeyde farklılaşma görülmüştür. İş deneyimi değişkenine göre yaşam doyumları, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık ve iş doyumu puanları anlamlı düzeyde farklılaşmamıştır. Diğer taraftan, iş deneyimine göre duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı düzeyde farklılaşma görülmüştür. Öğretmenlerin yaşam doyumu ile duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık arasında negatif yönlü, yaşam doyumu ile iş doyumu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yaşam doyumu ile duyarsızlaşma arasında ise anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Ayrıca, öğretmenlerin iş doyumu düzeyleriyle duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş doyumu ile duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık arasında anlamlı düzeyde bir ilişkinin olmadığı saptanmıştır.

Girgin ve Baysal (2006), zihinsel engelli öğrencilere eğitim veren öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenler açısından incelemişlerdir. Yapılan çalışmanın sonucunda, özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik sendromunu, cinsiyet, sosyo-ekonomik düzey algısı, iş arkadaşlarından destek görme, mesleklerinin toplumda hak ettikleri yeri bulup bulmaması, üstlerinden takdir görme değişkenlerine bağlı olarak, değişen ağırlıklarla özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında yaşadıkları görülmüştür.

Kahn ve diğ. (2006) 339 lise öğretmenine anket uygulamışlardır. Duygusal sosyal desteğin tükenmişliğin tüm boyutları için belirleyici olduğu araştırmanın sonucunda görülmüştür. Pozitif sosyal destek arttığında, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmakta, kişisel başarı duygusu ise artmaktadır.

Seğmenli (2001) araştırmasında, 200 rehber öğretmenin tükenmişlik düzeyini Maslach tükenmişlik envanteri ile ölçmüştür. Araştırmanın sonuçlarına göre 23-30 yaş grubundaki rehber öğretmenler duyarsızlaşma şeklinde tükenmişliği yaşarken, çalışma süresi beş yıl olan grupta kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik olduğu ortaya çıkmıştır.

Ayrıca işten memnuniyet durumu değişkeni ile tükenmişliğin duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutları arasında anlamlı fark bulunmuştur.

Burke (1993), 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.

Golembiewski ve diğ. (1992) yaptıkları çalışmada polislerde akıl sağlığı ile tükenmişlik sendromu ilişkisini araştırmış ve 213 kişilik bir örneklemeden yararlanmışlardır. Beklenildiği gibi, tükenmişlik sendromu yaşayan polislerin çok yüksek bir oranının düşük sağlık seviyelerinde oldukları görülmüştür.

Şanlı'nın (2006) polisler üzerinde yaptığı, polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik değişkenler açısından farklılaşmış farklılaşmadığını araştırdığı çalışmasının sonucunda örnekleme giren polislerin iş doyumlarının, görev yapılan şube, günlük çalışma sistemi ve ekonomik durumlarını algılamalarına göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Duygusal tükenmişlik düzeyinin ise, cinsiyet, görev yapılan şube ve ekonomik durumlarını algılamalarına göre, duyarsızlaşma düzeyinin cinsiyet, görev yapılan şube, günlük çalışma sistemi, mesleki kıdem ve ekonomik durumlarını algılamalarına göre, kişisel başarı duygusunda azalma düzeyinin ise yaş, cinsiyet, takdir, taltif, görev yapılan şube ve mesleki kıdeme göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Ünvan, medeni durum, öğrenim durumu ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır.

Thompson ve diğ. (2005), iş stresinin bayan polislerin aile hayatına olan etkilerini, tükenmişliğin boyutlarından biri olan duygusal tükenme aracılığıyla incelemiştir. Stres kaynakları, rol belirsizliği ve aşırı rol yüklemesi olarak tayin edilmiştir. Amirlerin işle ilgili desteğinin rol stresini ve duygusal tükenmeyi azalttığı ve aile işleyişiyle ilgili algılamayı geliştirdiği görülmüştür. 421 kadın polise uygulanan anket, aileye stres transferinin duygusal tükenmeyle olduğunu göstermiştir. Kadın polislerde stresi azaltmaya yönelik müdahaleler, amirlerin sosyal destek üzerine eğitilmelerini içermelidir. İş stresinin aile yaşantısına duygusal tükenme ve azalmış

aile bağı ve şaşırtıcı bir şekilde azalmış aile içi çatışma olarak yayıldığı görülmüştür. Duygusal tükenme yoluyla iş stresi, aile hayatını olumsuz etkilemektedir. Amirin desteği, işte stres yaratan aşırı rol yüklemesi ve rol belirsizliğini azaltmakta; bu da duygusal tükenmede azalmaya neden olmaktadır.

Wright ve Bonett (1997), tükenmişlik sendromunun iş performansını düşürdüğünün çoğunlukla kabul ediliyor olmasına rağmen bunu destekleyen yeterli araştırma olmaması nedeniyle, hizmet personelinde iş performansı tükenmişlik ilişkisini ölçen bir araştırma yapmışlardır. Duygusal tükenme ile iş performansı arasında olumsuz bir ilişki olduğu bulunmuştur fakat başarı duygusunda azalma ve duyarsızlaşmanın iş performansı ile ilişkisi bulunamamıştır. Bu araştırma, duygusal tükenme boyutunun tükenmişlik sendromu içinde önemli bir yeri olduğunu bir kez daha ortaya koymuştur.

Ahola ve diğ. (2005), Finlandiya'da genel nüfusta ki tükenmişliği araştırmışlar ve seçilen örnekleme yaşla birlikte tükenmişlik sendromunun arttığını tespit etmişlerdir. Ayrıca, kadınlarda tükenmişliğin eğitim ve iş tecrübesiyle, erkeklerde ise medeni halle ilişkili olduğu görülmüştür. Düşük eğitim seviyesi ve düşük sosyal statü kadınlarda tükenmişlik sendromu görülme riskini artırırken, bekâr, boşanmış ya da dul olmak da erkeklerde tükenmişlik sendromu riskini arttırmıştır.

Bir başka çalışmada duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönlü, kişisel başarı duygusuyla iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuş ayrıca tükenmişliğin toplam üç boyutunun da iş tatmini ile anlamlı bir ilişkide olduğu görülmüştür (Brewer ve Clippard 2002) .

Escriba ve diğ. (2006) yaptıkları çalışmada, psiko-sosyal iş çevresinin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkileri incelenmiş ve psiko-sosyal risk faktörlerinin tükenmişlik sendromu görülme ihtimalini artırdığı bulunmuştur.

Tanner ve diğ. (2002), Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanarak tükenmişliğin üç boyutunu incelemiştir. Bu çalışmanın amacı, tükenmişlik sendromu üzerine pek çok çalışma yapılmış olmasına karşın halen bir fikir birliği ve uzun dönemli bir analizin olmaması, tükenme sekiz yıl boyunca sürer mi ya da sekiz yıl sonra da duygusal tükenme duyarsızlaşmayı ve kişisel başarı duygusunda azalmayı tahmin eder mi gibi sorulara cevap arama isteğidir. Bu amaçla 415 beyaz yaka ve 298 mavi yaka Finli çalışana anket uygulanmıştır. Üç boyut arasındaki bağ duygusal tükenmişliğin, duyarsız-

laşmayı ve duyarsızlaşmanın da başarı duygusunda azalmayı tahmin ettiği bir model kurularak incelenmiştir. Ayrıca, yapılan inceleme sekiz yıl sonra tekrarlanmıştır. Tükenmeye neden olduğu düşünülen stres faktörlerinden yararlanılmıştır. Tükenme semptomlarının zaman süresince devam ettiği, tükenme sürecinde iki grup arasında bir fark olmadığı ve her iki grupta da stres yapan yani tükenmeye neden olan faktörlerin aynı olduğu görülmüştür.

Westman ve diğ. (2001), iş güvencesinin yokluğu ve özdenetimle, tükenmişlik sendromu ilişkisini ve evli çiftler arasında stres transferi olup olmadığını araştırmışlardır. Eleman azaltmaya giden bir şirkette çalışan 98 evli çiftin incelendiği araştırma sonucunda, kocadan eşine tükenmişliğin geçtiği ve tükenmişliğin erkeklerde iş güvencesiyle ilişkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca kontrol duygusunun tükenme üzerinde olumsuz etkisi görülmüş ve bunun eşlerin de tükenme düzeyini azaltıcı etkisi olduğu bulunmuştur.

Yan ve Tang (2003) Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanarak, yaşça büyük gönüllülerden yararlandıkları çalışmalarında, iki faktörlü tükenme (duygusal tükenme ve kişisel başarı duygusunda azalma) yapısı bulmuşlardır. Demografik faktörler, bireysel, bireylerarası ve örgütsel faktörler, kişisel başarı duygusunda azalmanın anlamlı birer belirleyicisi olarak görülmüştür. İşteki başarı duygusunu arttıran başlıca şeyler işe, tatmin edici kişisel fayda, uzun süredir isteyerek çalışıyor olmak ve iş tatmini olarak bulunmuştur. Duygusal tükenmede yalnızca demografik faktörler ve bireysel faktörler anlamlı belirleyiciler olmuştur. Duygusal tükenmeyi yüksek yaş, kısa süreli çalışma tecrübesi ve sağlıklı olmanın azalttığı da görülmüştür.

ARAŞTIRMA MODELİ

Bu araştırma polislerin tükenmişlik düzeylerinin, yaşlarına, cinsiyetlerine, medeni hallerine, ünvanlarına, meslekte çalışma sürelerine ve ücret tatminlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemektedir. Bağımlı değişkenler tükenmişlik sendromunun üç boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma iken bağımsız değişkenler yaş, cinsiyet, medeni hal, ünvan, meslekte çalışma süresi ve mesleğin ekonomik açıdan tatmin edip etmediğine ilişkin ücret tatmini algılarıdır.

ANKET FORMU VE ÖLÇÜM

Polislerde tükenmişlik olgusunu incelemeye yönelik olarak hazırlanmış olan bu çalışmada Maslach

Tükenmişlik Ölçeği (Envanteri) kullanılmıştır. Söz konusu ölçek, 5'li Likert tipinde, tükenmişliğin üç boyutunu ölçen 22 sorudan oluşmaktadır. Her bir soru tükenmişlik sendromunun üç boyutundan birini ölçmeye yöneliktir. 1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 ve 20. sorular duygusal tükenme boyutunu ölçmekte ve "iş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum" benzeri ifadeler bulunmaktadır. 5, 10, 11, 15, 21 ve 22. sorular duyarsızlaşma boyutunu ölçmekte ve "bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim" şeklinde ifadeler bulunmaktadır. Son olarak 4, 7, 9, 12, 14, 17, 18 ve 19. sorular ise kişisel başarı duygusunda azalma boyutunu ölçmeye yöneliktir ve "işim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım" şeklinde ifadeler yer almaktadır.

Duygusal tükenme boyutundan alınabilecek en az puan 8 iken en fazla puan 40'tır. Duyarsızlaşma boyutunda alınabilecek en az puan 6 iken en fazla puan 30'dur. Kişisel başarı duygusunda azalma boyutunda ise alınabilecek en az puan 8 iken en fazla puan 40'tır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadan alınan yüksek puanlar, kişisel başarı duygusunda azalmada ise alınan düşük puanlar tükenmişliğin göstergesi olarak kabul edilmektedir. Toplam tükenmişlik düzeyini analiz edebilmek için her üç ölçeğin toplam değeri göz önüne alınmıştır. Bu yapılırken kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunda elde edilen skorlar ters skorlar olarak düşünülmüştür.

Ölçeğin güvenilir ve geçerli olduğuna dair dünyada yapılan çalışmaların (örn., Monte, 2005) yanında, Şanlı (2006: 62), söz konusu ölçeğin ülkemizdeki güvenilirliği üzerine aşağıdaki bilgileri vermektedir. "Maslach Envanteri'ni ülkemize uyarlama çalışmaları Ergin tarafından yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenilirliği iki yöntemle incelenmiştir. Bunlardan birincisi, ölçeğin iç tutarlılığının toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan gruptan elde edilen verilerle hesaplanmasıdır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları Sucuoğlu ve Kuloğlu tarafından da ilkökul öğretmenleri ile özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine yapılmıştır. Çam da zamanda geçerlik yöntemini kullanarak Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geçerliğini incelemiştir. Bu çalışmaların sonuçlarına dayanarak Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliğinin araştırmalarda kullanmak için yeterli düzeyde olduğu ve tükenmişliği ölçmede kullanılabilceği kanısına varılmıştır."

Ayrıca bu çalışma için, soruların güvenilirlik düzeyi hem toplam hem de alt boyutlar bakımından ayrı ayrı test edilmiştir. Bu maksatla yapılan analiz sonucunda ölçeğin genel Cronbach Alpha değeri 0,87 olarak elde edilmiştir. Alt boyut skorları ise; duygusal tükenme boyutunda 0,91; duyarsızlaşma boyutunda 0,81 ve kişisel başarı duygusunda azalma boyutunda ise 0,90 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlar kullanılan ölçeğin iç güvenilirlik düzeyinin istatistik analizler uygun olduğunu bir kere daha ortaya koymaktadır.

ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Tükenmişlik sendromunun 30-40 yaşın üstündeki çalışanlarda genç çalışanlara göre, kariyerinin başındaki çalışanlarda, uzun yıllardır çalışma hayatının içinde olan çalışanlara göre daha sık görüldüğü önceki araştırmalarda ortaya çıkmıştır. Cinsiyet çok iyi bir gösterge olarak görülmemekle birlikte, bazı araştırmalarda kadınlarda, bazılarında erkeklerde daha sık tükenmişlik sendromu görüldüğü sonucuna varılmış, bazı araştırmalarda ise cinsiyetin sendrom üzerinde anlamlı etkisi bulunamamıştır. Bekârların evlilere göre daha çok risk altında olduğu yine daha önce yapılmış araştırmalarda ortaya çıkan bulgulardır (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001).

Araştırmada literatürde yapılmış çeşitli çalışmaların ışığında aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H₁: Yaşlı çalışanlar, genç çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik hissetmektedirler.

H₂: Bekâr çalışanlar, evli çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik hissetmektedirler.

H₃: Kariyerinin başında olan çalışanlar kariyerinde uzun yıllardır bulunanlara göre tükenmişlik olgusunu daha fazla hissetmektedirler.

Yukarıdaki hipotezlerin yanı sıra daha fazla bilgi elde edebilmek amacıyla literatürde çok fazla çalışılmamış veya net sonuçlar elde edilmemiş bazı konularda da araştırma soruları oluşturulmuştur. Bu araştırma soruları aşağıdaki gibidir:

Araştırma Sorusu 1: Cinsiyet, çalışanların tükenmişlik seviyesi bakımından bir fark yaratmakta mıdır?

Araştırma Sorusu 2: Ücret tatmini, çalışanların tükenmişlik seviyesi bakımından bir fark yaratmakta mıdır?

Araştırma Sorusu 3: Çalışanların ünvanları tükenmişlik seviyesi bakımından bir fark yaratmakta mıdır?

ÖRNEKLEM

Araştırma Ankara'da çalışan 312 polis üzerine yapılmıştır. Polislerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için, Maslach tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden ve demografik bilgileri elde edebilmek için kişisel bilgi formundan yararlanılmıştır.

Araştırmaya dahil olan katılımcıların % 83,33'ü erkek, % 16,67'si ise kadındır. Araştırmaya katılan polislerin % 23,10'u 30 yaşından küçük, % 33'ü 30 - 35 yaş arasında % 16,40'ı 36 - 40 yaş arasında, % 12,50'si 41 - 45 yaş arasında iken % 15'i ise 45 yaşından büyüktür (bkz. Tablo 1).

Araştırmada yer alan katılımcılardan % 61,85'i evli iken, % 38,15'i bekarıdır. Araştırmaya katılan katılımcıların ünvanlarına bakıldığında; % 75,60'ının Polis memuru, % 10,90'ının Komiser Yardımcısı, % 7,10'unun Komiser ve % 6,40'ının de Başkomiser olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 2).

Çalışma süresine bakıldığında ise; anketi cevaplayan katılımcıların % 14,10'unun 5 yıl veya daha az süredir, % 31,70'inin 6-10 yıl arasında bir süredir, % 26,60'ının 11-15 yıl arasında bir süredir, % 10,25'inin 16-20 arasında bir süredir ve % 17,35'inin ise 21 yıldan fazla bir süredir hizmet verdiği görülmektedir (bkz. Tablo 3).

Katılımcılar, aldıkları ücretlere ilişkin tatminlerini ölçmeye yönelik soruları % 25,97'si az tatmin ediyor, % 58,01'i orta derecede tatmin ediyor ve % 16,02'si de iyi derecede tatmin ediyor şeklinde cevaplamıştır (bkz. Tablo 4).

Tablo 1. Katılımcıların Yaşa ve Cinsiyete Göre Dağılımları

	Cinsiyet ve Yaş					Toplam	%
	30'dan az	30-35	36-40	41-45	46'dan büyük		
Kadın	22	19	7	3	1	52	16,67
Erkek	50	84	44	36	46	260	83,33
Toplam	72	103	51	39	47	312	100

Tablo 2. Katılımcıların Medeni Duruma ve Ünvana Göre Dağılımları

	Medeni Durum ve Ünvan					%
	Polis Memuru	Komiser Yrd.	Komiser	Başkomiser	Toplam	
Evli	129	25	21	18	193	61,85
Bekar	107	9	1	2	119	38,15
Toplam	236	34	22	20	312	100

Tablo 3. Katılımcıların Çalışma Süresine Göre Dağılımları

Çalışma Süresi	5'ten az	6 -10 Yıl	11 -15 Yıl	16 – 20 Yıl	21'den fazla	Toplam
Sayı	44	99	83	32	54	312
%	14,10	31,70	26,60	10,25	17,35	100

VERİLERİN ANALİZİ

“Yaşlı çalışanlar, genç çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik hissetmektedirler.” şeklinde olan araştırmanın birinci hipotezini test edebilmek için varyans analizi uygulanmıştır. Tablo 5'te analiz sonuçları görülmektedir.

Tablo 5'den de görüleceği üzere, genel tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında yaş grupları arasında anlamlı bir ilişki varken (sırasıyla; p: 0,031; p: 0,011; p: 0,040), kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunda ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık çıkmamıştır (p: 0,209 > 0,05).

Farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulabilmek için Post Hoc testlerinden LSD testi uygulanmıştır. LSD testi sonuçlarına göre fark 30'dan az ve 36-40, 30'dan az ve 46'dan büyük, 30-35 ve 41-45, son olarak da 30-35 ve 46'dan büyük gruplar arasında çıkmıştır. Farkın hangi grup lehine olduğunu anlamak için ise grup ortalamalarına bakılmıştır. Grup ortalamalarına göre daha yüksek yaş grubunda olan katılımcıların tükenmişlik skorlarının diğer gruba göre yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 6). Dolayısıyla bu sonuç, “yaşlı çalışanlar genç çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik hisseder” şeklindeki birinci hipotezi destekler niteliktedir.

“Bekâr çalışanlar, evli çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik hissetmektedirler.” Şeklindeki ikinci hipotezi test edebilmek için tek yönlü bağımsız t-testi uygulanmıştır.

Tablo 4. Katılımcıların Ücret Tatmini Algılarına Göre Dağılımları

Ücret Tatmini	Az	Orta	İyi	Toplam
Sayı	81	181	50	312
%	25,97	58,01	16,02	100

Tablo 7'den de görülebileceği üzere, genel tükenmişlik düzeyinde anlamlı bir farklılık görülmektedir (p : 0,038). Alt boyutlara bakıldığında ise; duygusal tükenme (p : 0,042) ve duyarsızlaşma (p : 0,022) alt boyutlarında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Diğer yandan kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunda ise anlamlı bir farklılık görülmemektedir (p : 0,169 > 0,05).

Genel tükenmişlik ve duygusal tükenme ile duyarsızlaşma alt boyutlarında görülen anlamlı farkın hangi yönde olduğunu belirlemek için grup ortalamalarına bakılmıştır. Tablo 8'den de görülebileceği üzere bekar çalışanların genel tükenmişlik ortalamaları 66,70; duygusal tükenme alt boyutu ortalamaları 25,85 ve duyarsızlaşma alt boyutu ortalamaları ise 11,31 dir. Diğer yandan, evli çalışanların genel tükenmişlik ortalamaları 65,33; duygusal tükenme ortalamaları 24,41 ve duyarsızlaşma ortalamaları da 9,80 dir. Bu sonuçlar, bekar çalışanların evli çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir. Dolayısıyla 2. hipotez doğrulanmıştır.

Daha önceki çalışmalarda da belirtildiği üzere, kariyerinin başında olan çalışanlar, uzun yıllardır çalışmakta olanlara göre daha fazla tükenmişlik hissetmektedirler. Bu hipotezi test edebilmek amacıyla ANOVA uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 9'da görüldüğü gibidir.

Tablo 5. Yaş ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki için ANOVA Sonuçları

Tükenmişlik Boyutu	F	Anlamlılık
Genel Tükenmişlik	2,563	0,031*
Duygusal Tükenme	3,545	0,011*
Duyarsızlaşma	0,987	0,040*
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	1,616	0,209

% 95 Anlamlılık seviyesinde

Tablo 6. Yaşa Göre Tükenmişlik Grup Ortalamaları

Tükenmişlik Boyutu	30'dan az	30-35	36-40	41-45	46'dan büyük
Genel Tükenmişlik	60,01	63,78	65,05	67,33	68,68
Duygusal Tükenme	22,50	22,61	24,44	24,75	26,17
Duyarsızlaşma	9,01	9,89	10,50	9,83	10,88
Kiş. Başarı Duyg. Azalma	28,50	31,28	30,11	32,75	31,63

Tablo 7. Medeni Hal ve Tükenmişlik ile İlgili t- testi Sonuçları

Tükenmişlik Boyutu	t	df	Sd	Anlamlılık
Genel Tükenmişlik	-1,912	310	2,540	0,038*
Duygusal Tükenme	-2,085	312	1,236	0,042*
Duyarsızlaşma	-1,136	310	1,950	0,022*
Kiş. Başarı Duyg. Azalma	-0,882	312	0,910	0,169

* % 95 Anlamlılık seviyesinde

Tablo 9'dan da görülebileceği üzere çalışma süresi ile genel tükenmişlik düzeyinde ($p : 0,032 < 0,05$), duygusal tükenme ($p : 0,021 < 0,05$), duyarsızlaşma ($p : 0,030 < 0,05$) ve kişisel başarı duygusunda azalma ($p : 0,043 < 0,05$) alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır.

Araştırmadaki 5 yaş grubu içerisinde farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını bulabilmek amacıyla Post Hoc testlerinden LSD testi uygulanmıştır. Test sonuçlarına göre, farklılık 1.grup (5 yıldan az) ile 3.grup (11-15 yıl), 1.grup ile 4.grup (16-20 yıl) ve 2.grup (6-10 yıl) ile 5.grup (21+) arasında görülmektedir.

Söz konusu farklılıkların hangi yönde olduğunu anlayabilmek için grup ortalamalarına bakılmıştır. Tablo 10'dan da görüleceği üzere göreceli olarak daha uzun süredir iş hayatında olanların tükenmişlik ve diğer alt boyutlardan aldıkları puanlar daha yüksektir. Dolayısıyla bu sonuç "kariyerinin başında olan çalışanlar kariyerinde uzun yıllardır bulunanlara göre tükenmişlik olgusunu daha fazla hissetmektedirler" şeklinde ortaya konulmuş olan 3. hipotezin reddedildiğini göstermektedir.

Kadınlarla erkekler arasında tükenmişlik açısından bir farklılık bulunmakta mıdır? Şeklinde kurgulanmış olan ilk araştırma sorusunu analiz edebilmek

Tablo 8. Medeni Hale Duruma Tükenmişlik Grup Ortalamaları

Medeni Durum	Genel Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı D.
Evli	65,33	24,41	9,80	31,12
Bekar	66,70	25,85	11,31	29,54

için tek yönlü bağımsız t-testi uygulanmıştır. Tablo 11'den de görüleceği üzere genel tükenmişlik düzeyinde, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır (Sırasıyla; $p : 0,198 > 0,05$; $p : 0,325 > 0,05$; $p : 0,257 > 0,05$). Diğer yandan duygusal tükenme alt boyutunda ise anlamlı bir farklılık görülmektedir ($p : 0,043 < 0,05$).

Farklılığın hangi grup yönünde olduğunu bulabilmek için ise grup ortalamalarına bakılmıştır. Tablo 12'den de görülebileceği üzere kadın katılımcıların grup ortalamaları 20,57 iken, erkek katılımcıların grup ortalamaları ise 25,38 dir. Bu sonuç, erkeklerin kadınlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıklarını ortaya koymaktadır.

İkinci araştırma sorusu ücret tatmininin tükenmişlik üzerinde herhangi bir etkisi olup olmadığını anlamaya yönelikti. Bunu test edebilmek için ANOVA uygulanmıştır. Aşağıdaki Tablo 13'den görüleceği üzere ücret tatmini kişilerin hem genel tükenmişlik seviyeleri hem de tükenmişliğin üç alt boyutu üzerinde bir farklılık ortaya çıkarmamıştır (Sırasıyla p

Tablo 9. Çalışma Süresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki İçin ANOVA Sonuçları

Tükenmişlik Boyutu	F	Anlamlılık
Genel Tükenmişlik	1,212	0,032*
Duygusal Tükenme	0,351	0,021*
Duyarsızlaşma	0,859	0,030*
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	1,069	0,043*

* % 95 Anlamlılık seviyesinde

Tablo 10. Çalışma Süresine Göre Tükenmişlik Grup Ortalamaları

Tükenmişlik Boyutu	5 Yıldan Az	6 - 10 Yıl	11 – 15 Yıl	16 – 20 Yıl	21 Yıldan Fazla
Genel Tükenmişlik	59,94	63,67	66,36	68,67	70,11
Duygusal Tükenme	23,22	24,85	25,77	26,08	26,91
Duyarsızlaşma	7,71	8,62	9,26	10,55	10,76
Kiş. Başarı Duyg. Azalma	29,01	30,20	31,33	32,04	32,44

Tablo 11. Cinsiyet ve Tükenmişlik ile İlgili t-testi Sonuçları

Tükenmişlik Boyutu	t	Df	sd	Anlamlılık
Genel Tükenmişlik	1,203	310	0,951	0,198
Duygusal Tükenme	-0,951	312	1,353	0,043*
Duyarsızlaşma	1,005	310	2,004	0,325
Kiş. Başarı Duyg. Azalma	1,563	312	1,852	0,257

* % 95 Anlamlılık seviyesinde

Tablo 12. Cinsiyete Göre Tükenmişlik Grup Ortalamaları

	Genel Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kiş. Başarı Duyg. Azalma
Kadın	61,26	20,57	10,77	29,92
Erkek	66,72	25,38	10,34	31,00

değerleri şu şekildedir: $0,767 > 0,05$; $0,861 > 0,05$; $0,542 > 0,05$; $0,701 > 0,05$).

Son araştırma sorusu, ünvanın tükenmişlik seviyesi bakımından fark yaratıp yaratmadığını araştırmak amacıyla sorulmuştur. Bu araştırma sorusunu test edebilmek için varyans analizi kullanılmıştır. Tablo 14'ten de görüleceği üzere analiz sonucunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Tükenmişlik kişilerin iş ve özel hayatlarını olumsuz yönde etkileyen önemli bir sendromdur. Bu çalışmada tükenmişlik kavramı alt boyutları ile birlikte incelenmiş ve özetle aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Yaşça büyük çalışanların, genç çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik hissettikleri görülmüştür. Alt boyutlara bakıldığında, duygusal tükenme

ve duyarsızlaşma yaşça daha büyük çalışanlarda görülürken, kişisel başarı duygusunda azalma yaşla ilişkili değildir.

- Bekar çalışanlar, evli çalışanlara göre daha fazla genel tükenmişlik, daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissetmektedirler. Kişisel başarı duygusunda azalma medeni durumla ilişkili çıkmamıştır.
- Kariyerinde ilerlemiş çalışanlar kariyerinin başında olanlara göre hem genel tükenmişlik, hem de 3 alt boyutta daha yüksek puanlar almışlardır.
- Kadınlarla erkekler arasında genel tükenmişlik ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma boyutlarında fark görülmemiştir. Ancak erkekler kadınlara göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadırlar.
- Ücretin tükenmişlik üzerinde etkisi bulunmamıştır.
- Ünvanın tükenmişlik üzerinde etkisi görülmemiştir.

Tablo 13. Ücret Tatmini ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki İçin ANOVA Sonuçları

Tükenmişlik Boyutu	F	Anlamlılık
Genel Tükenmişlik	1,414	0,767
Duygusal Tükenme	1,886	0,861
Duyarsızlaşma	1,552	0,542
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	1,545	0,701

Tablo 14. Ünvan ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki İçin ANOVA Değerleri

Tükenmişlik Boyutu	F	Anlamlılık
Genel Tükenmişlik	1,003	0,651
Duygusal Tükenme	0,152	0,928
Duyarsızlaşma	0,367	0,777
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	1,484	0,230

Yukarıdaki sonuçlar değerlendirildiğinde, öncelikle yaşça büyük çalışanların gençlere göre daha fazla tükenmişlik hissetmeleri ile kariyerinde ilerlemiş olanların tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek çıkması beraber yorumlanabilecek iki sonuçtur. Yaşça daha büyük olan çalışanların, kariyerlerinde ilerlemiş oldukları ya da uzun zamandır çalışma hayatında oldukları düşünülecek olunursa iki sonucun benzer çıkması mantıklı görünmektedir. Polislik gibi sürekli stresli olaylarla ve insanlarla uğraşmak zorunda olunan, sosyal ilişkilerin ve etkilenmelerin üst seviyede olduğu bir meslekte çalışma hayatında geçirilen süre uzadıkça tükenmişlik seviyesinin de artması normal olarak kabul edilebilir.

Medeni durum ile tükenmişlik arasındaki ilişki, tükenmişlik sendromunun çözümüne ilişkin ipuçlarını da içinde barındırmaktadır. Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerin bu olumsuz ve yıpratıcı duyguyla baş edebilmeleri için destek almaları şarttır. Bu desteğin, profesyonel bir destek olması tercih edilmelidir. Evli çalışanların, bekar çalışanlara göre daha az tükenmişlik yaşaması, ailelerinden aldıkları az ya da çok desteğin bunun yerini almış olabileceği şeklinde yorumlanabilir. Dolayısıyla bu sonuç tükenmişlik sendromu görülen bir takım mesleklerde (polislik, hemşirelik, öğretmenlik v.b.) çalışanlara sürekli destek verilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Cinsiyette genel olarak farklılık çıkmamış sadece erkeklerin daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları görülmüştür. Bu durum, erkeklerin daha dayanıklı olabilecekleri yönünde olan yaygın inanışın tam tersi bir sonucu göstermektedir. Bunun iki türlü yorumu olabilir. Birincisi, bahsedilen genel inanışın doğru olmadığı ya da tam tersine olabileceği, ikincisi ise, mesleğin icrası esnasında bayan polislerin daha rahat olabilecek görevlere verilmesi ve/veya kültürümüzün bir uzantısı olarak, erkeklerin aynı görevde bile olsalar kadın meslekdaşlarını koruyucu şekilde davranarak, kendilerine daha fazla yüklenmeleri ve dolayısıyla daha fazla tükenmeleri olabilir.

Bir diğer sonuç ücretin tükenmişlik üzerinde etkisi olmadığıdır. Bunun muhtemel nedeni, tükenmişliğin daha çok içsel veya psikolojik yollarla etkilenebileceğidir. Ücret gibi dışsal ya da maddi faktörlerin etkileri polislik mesleği için sınırlı olabilir.

Son olarak, ünvan da tükenmişlikte bir fark yaratmamıştır. Polisliğin mesleki gereklerinden dolayı bütün seviyelerinde zor ve yıpratıcı bir meslek olması bunun bir nedeni sayılabilir. Zaten sonuçla-

ra bakıldığında genel olarak tüm ünvanlarda benzer ortalamalar göze çarpmaktadır.

Ülkemizde polisler çok zor şartlar altında hizmet sunmakta ve yoğun stres altında çalışmaktadırlar. Bu sebeple, tükenmişlik sendromunun polislik mesleğinde sıklıkla görülmesi doğaldır. Bu sendromun, çalışanlara hem fiziksel hem de ruhsal yönden olumsuz etkileri olduğu bunun da iş performansını ve verimi kötü yönde etkilediği yapılan pek çok araştırmayla ortaya konulmuştur. Polislerin topluma verdiği hizmetin önemini büyüklüğü bir gerçektir. Gerek bireysel sağlıkları ve gerekse mesleklerini en iyi şekilde yerine getirip toplumsal refaha yüksek düzeyde katkıda bulunabilmeleri için tükenmişlik sendromunu önlemeye yönelik tedbirlerin alınması bu meslek için özellikle önemlidir.

KAYNAKÇA

- Ahola, K. Honkonen, T. Isometsa, E. Kalimo, R. Nykyri, E. Koskinen, S. Aromaa, A. ve Lönnqvist, J. (2005). Burnout in General Population Results From the Finnish Health 2000 Study, *Social Psychiatry Epidemi*, 41 (1): 11 – 17.
- Avşaroğlu, S. Deniz, E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14: 115 – 130.
- Bartz, C. ve Maloney, J.P. (1996). Burnout Among Intensive Care Nurses, *Research in Nursing and Health*, 9:147-153.
- Brewer, E. W. ve Clippard, L. F. (2002). Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Services Personnel, *Human Resource Development Quarterly*, 13 (2): 169 – 186.
- Burke, R. J. (1993). Work Family Stress, Conflict, Coping and Burnout in Police Officers, *Stress Medicine*, 9: 171-180.
- Carson, J. Maal, S. Roche, S. Fagin, L. Villiers, N. O'Malley, P. Brown, D. Leary, J. ve Holloway, F. (1999). Burnout In Mental Health Nurses: Much Ado About Nothing? *Stress Medicine*, 15, 127-134.
- Çalışkur, A. (2005). Tükenmişlik Sendromu, Maltepe Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü, www.maltepe.edu.tr/05_haber/reh_sempozyum/aysem_calikur.doc
- Escriba, A. Baena, M. ve Hoyos, P. (2006). Psychosocial Work Environment and Burnout Among Emergency Medical and Nursing Staff, *International Archives Occupation Environment Health*, 80: 127-133.
- Girgin, G. ve Baysal, A. (2006). Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Bazı Değişkenler (İzmir Örneği), *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18: 1 – 10.
- Golembiewski, R. T. Lloyd, M. Scherb, K. ve Munzenrider, R. F. (1992). Burnout and Mental Health Among Police Officers, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2: 424-439.
- Gökçakan, Z. (2003). Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik Sendromu, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Yöret Postası*, 19.
- Grunfeld, E. Zitzelsberger, L. Coristine, M. Whelan, T. J. Aspelund, F. ve Evans, W. K. (2005). Job Stress And Job Satisfaction of Cancer Care Workers, *Psycho-Oncology* 14: 61-69.

- Güdük, M. Erol, Ş Yağcıbulut, Ö. Uğur, Z. Özvarış, Ş. B. ve Aslan, D. (2005). Ankara'da Bir Tıp Fakültesi'nde Okuyan Son Sınıf Öğrencilerde Tükenmişlik Sendromu, *Türk Tabipleri Birliği Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 14 (8): 169 – 173.
- Kaçmaz, N. (2005), Tükenmişlik Sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1): 29 – 32.
- Kahn, J. H. Schneider, K. T. Henkelman, T. M. ve Moyle, L. L. (2006). Emotional Social Support And Job Burnout Among High-School Teachers: Is it All Due to Dispositional Affectivity? *Journal of Organizational Behaviour*, 27: 793–807.
- Maslach, C. Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P, (2001). Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52: 397 – 422.
- Monte, P. R. G. (2005). Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) Among Spanish Professionals, *Revista de Saude Publica*, 39 (1): 1-8
- Özyurt, A. Hayran, O. ve Sur, H. (2006). Predictors of Burnout and Job Satisfaction Among Turkish Physicians, *Q J Med* 99:161–169.
- Seğmenli S. (2001). Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (*Yüksek Lisans Tezi*), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Şanlı, S. (2006). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, (*Yüksek Lisans Tezi*) Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana-bilim Dalı.
- Tanner, S. T. Kalimo, R. ve Mutanen, P. (2002). The Process of Burnout In White-Collar and Blue-Collar Jobs: Eight-Year Prospective Study of Exhaustion, *Journal of Organizational Behavior*, 23: 555 – 570.
- Thompson, B. M. Kirk, A. ve Brown, D. F. (2005). Work Based Support, Emotional Exhaustion and Spillover of Work Stress to the Family Environment: A Study of Policewomen, *Stress and Health*, 21: 199–207.
- Wright, T. A. ve Bonett D. G. (1997). The Contribution of Burnout to Work Performance, *Journal of Organizational Behavior*, 18: 491-499.
- Westman, M. Etzion, D. ve Danon E. (2001). Job Insecurity And Crossover of Burnout In Married Couples, *Journal of Organizational Behavior*, 22: 467-481.
- Yan, E. C. ve Tang, C. S. (2003). The Role Of Individual, Interpersonal, and Organizational Factors in Mitigating Burnout Among Elderly Chinese Volunteers, *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 18: 795–802.