

POLİS VE EMNİYET GÖREVLİLERİNDE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

Yrd. Doç Dr. Ali YILMAZ

GİRİŞ

Mesleki tükenmişlik, ilk kez 1970 li yılların ortalarında, sosyal hizmet uzmanlığı gibi hizmet üreten mesleklere has bir sendromu ifade eden bir kavram olarak kullanılmaya başlanmıştır (Cherniss, 1980). İlk kez Freudenberg (1974 ve 1975) tarafından ortaya konan tükenmişlik kavramı, daha sonra Maslach ve Jackson (1981,1982 ve 1986) tarafından tanımlanmıştır. Maslach ve Jackson (1986) tükenmişlik kavramının işe vuruk tanımını yaparken duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliğine ilişkin duyguları sınıflandırdıkları üç ayrı kategori ortaya koymuşlardır” (Ergin,1992). “*Duygusal Tükenme*” (emotional exhaustion) çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri gibi duygulardaki artış olarak tanımlanmaktadır. “*Duyarsızlaşma*” (depersonalization) başkalarına karşı olumsuz ve alaycı tutumları ifade etmektedir. Üçüncü kategori ise kişinin kendisini olumsuz değerlendirmesi ve “*kişisel başarı*” (personal accomplishment) noksanlığı olarak tanımlanmaktadır.

Tükenmişliğin özünde “duygusal tükenme” boyutunun bulunduğu, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” noksanlığının buna eşlik eden değişkenler olduğu ileri sürülmektedir (Ergin,1992; Örmən, 1993). Bu araştırmada kendi adı ile anılan envanteri kullanılan Maslach (1982) tükenmişlik kavramını; “fiziksel tükenme, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik hisleri negatif bir benlik kavramının gelişmesi ile iş, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen fiziksel duygusal ve mental bir tükenme sendromu” olarak tanımlamıştır (Örmən, 1993). Bir diğer görüşe göre, tükenmişlik bir stres denklemi, ilerleyici bir stres sürecidir (Mc Carty,1985; Wilson &Kneist, 1979; Ergin, 1992). Maslach` (1982) a göre tükenmişlik; a) “duygusal tükenme”, b) “insanlara karşı duyarsızlaşma” ve c) “kişisel başarı ve yeterlik duygularının azalması” olmak üzere üç boyutlu bir sendrom olup, daha çok insanlarla yüz yüze olmayı gerektiren mesleklerde görülür. Tükenmişlikten hangi meslek gruplarının ne ölçüde etkilendiğini kesin bir biçimde gösteren bulgulara literatürde henüz rastlanmamaktadır. Ancak üzerinde çok çalışılmış bir grup olan öğretmenlerde, meslek grubunun yaklaşık %20’sinin bu sorunla yüz yüze olduğu

ve insanlarla ilgili mesleklerde çalışan diğer kesimlerde de hiç küçümsenmeyecek bir oranla karşılaşılabilceği tahmin edilmektedir. Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ilişkiyi gerektiren meslek adamlarının bu ilişkilerinde birtakım problemlerle karşılaşmaları sonucu oluşan sürekli stres durumunun doğal bir sonucu olarak değerlendirilmektedir. Bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde ortaya çıkan bir semptom örüntüsüdür. Kesin etiolojisinin bilinmediği, sinsi bir süreçtir. Tükenmişliğin semptomları, üst üste eklenmişliği ve birbirine geçmişliği ile fenomenin kompleks bir görüntüsünü sağlar. Semptomların çeşitliliğine karşın, bu çeşitlilik sinsi gelişen tükenmişlik sürecini ayrıntılı olarak açıklayan bir bütünlük gösterir. Tükenmişlik ters giden birşeylerin bulunduğu ve bireyin buna inanmayı reddeder olduğunda gelişir. Bu durum kişisel kaynakların sona dayandığı, normal günlük olaylar karşısında sürekli ümitsizlik ve negativizmin yer aldığı, enerjinin bir tükenişidir. Buna göre tükenmişlik; değişimi imkansız görünen durumların insan ruhuna çizdiklerinin birikimi ile oluşan bir durumdur. Bu bir "mesleksi otizm"dir" (Çam,1992). Tükenme, yavaş ve sinsi başlar. Ortaya çıkışı ne kadar ani olsa da tükenme sürekli gelişen bir durumdur. Tükenmiş kişiler zayıf yönlerini gizleyebilen, becerikli ve yeterli insanlar oldukları için, çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında değillerdir (Şahin, 1994).

Yapılan son araştırmalar, tükenmişliğin düşünüldüğünden çok daha ciddi bir problem olduğunu ortaya koymuştur. Bu sendroma yakalanan şahıslar sağlık problemleri, psikolojik sorunlar, kendilerine güvensizlik ve işlerine karşı gittikçe büyüyen bir hoşnutsuzlukla iç içedirler. Tükenmişliğin duygusal yorgunluğu fiziksel yorgunluğu da beraberinde getirir. Bu durumdaki şahıslar kendilerini yorgun ve boşlukta hissettiklerini, sabah kalkıp yeni bir güne başlamanın çok zor geldiğini anlatmışlardır. Yorgunluklarının nedeni gerginliktir. Devam eden duygusal gerginlik uyumayı veya derin uyumayı engellediğinden uykusuzluk önemli bir problem haline gelebilir. Kötü rüyalar ve kabuslar kişinin hayatını altüst edebilir. Kişi kendini kötü hisseder ve olayları karamsar şekilde değerlendirir. Sonuçta kendini diğer insanlardan izole eder ve katılımcı olamazlar (Torun, 1995; Tevruz, 1996).

Tükenmişliğin zarar verici etkileri bu kadarla kalmaz, şahısların kendilerini aşar; Düşük nitelikli hizmet ve moral değerler dışı davranışlarla muhatap olan alıcılar; düşük performans ve yüksek maliyetlerle çalışan kurumlar, sürekli çekişme ve tartışmaların yaşandığı aileler de tükenmişliğin olumsuz etkilerinden paylarını alırlar (Örmen, 1993). Goppelt ve Maslach gibi araştırmacılar tükenmişliğin etkisinin en çok görüldüğü durumun kişinin iş performansındaki düşüş olduğunu iddia ederler (Küçükaslan, 1994; Torun 1995). Düşüş işin niceliğinde olmasa da niteliğinde ve kalitesinde kendini gösterir. Kişi düşüncesiz, saygısız, kaba ve alıcının duygularına karşı hassasiyetsiz bir yaklaşımla hizmet sunabilirler. Kararlarını verirken dikkatli olmazlar; sonuçlarını da önemsemeyizler (Örmen, 1993). Birçok insanla çalışmanın yarattığı duygusal gerginlik hizmet sunan kişileri psikolojik olarak çekingenliğe ve insanlarla minimum kontak kurmaya itebilir.

Pek çok farklı tanımları yapılmış olmakla birlikte, mesleki tükenmişliğe (burnout) ilişkin semptomların teşhisi oldukça kolaydır. Duygusuzluk, çözülme, kişiler arası

ilişkilerde soğukluk, yalnızlık ve duygusal olarak tükenmişlik bu semptomların en belirginlerindedir. Tükenmişliği yaşayan kişi, genelde, kişisel mesleki doyumsuzluk ve yorgunluğun karmaşık bir duygulanımını yaşadığının farkına varır. Ancak bu duyguların dile getirilmesinin acı oluşu ve belirgin belirtilerin olmayışı, bu durumun sıklıkla gözardı edilmesine neden olur. Araştırmalar tükenmişliğin bireysel düzeyde yaşanan bir olgu olduğunu, olumsuz bir duygusal yaşantıyı içerdiğini ve kronik, kesintisiz süren bir duyguya dayandığını göstermektedir (Küçükaslan, 1994). Bunun bedeli ise gittikçe artan bir şekilde işten soğuma ve insan ruhunun çöküşüdür (collapse). İşe gitmeyi istememe, yüklenmişlik, tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme kendi imajına uygun olmayan şekillerde davranma görülür. Tükenmişliğin üzücü yönlerinden biri bunu yaşayan bireyin insanlara uygunsuz davranmasından rahatsızlık duymuyor olmasıdır.

Mesleki tükenmişliğin nedenleri hususunda araştırmacılar arasında bir birliklilik sağlanmış değildir. Bazı araştırmacılar, iş koşullarının ağırlığını tükenmişliğin ana nedeni olarak görürlerken, diğer bir kısmı bireysel mizacın doğal özelliği olarak nitelendirmektedirler. Bu araştırmada, mesleki tükenmişlik sadece kişilik özelliklerine bağlı bir sonuç olarak değil, daha çok çalışma şartları ve iş koşulları ile ilgili bir oluşum olarak değerlendirilmektedir. Aslında, mesleki tükenmişlik ile, mesleğin ifasında yüz yüze bulunan insanların duygusal talepleri (Lewinson, Conley & Blessing-Moore, 1981) ve insanlarla yüz yüze bulunan zaman arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Cronin-Stubbs & Brophy, 1985). Bunun da ötesinde, bazı araştırmalar bu tür mesleklerde çalışan meslek adamlarının mesleki tükenmişliği üzerinde, iş yükü fazlalığı (Landsbergis, 1988), yetersiz mesleki yardımlaşma (Firth, McIntee, McKeown, & Britton (1986), rol kargaşası ve belirsizliği (Mor & Laliberte, 1984) ve mesleki deneyim fazlalığı (Hack, 1988) gibi faktörlerin önemli etkilere sahip olduğunu ortaya koymuştur. Yine bazı araştırmalar, düşük motivasyon düzeyi (Topf, 1989), memnuniyetsizlik (Dolan, 1987), fiziksel rahatsızlıklar (Firt & Britton, 1989) ve ölüm anksiyetesi (Mallett, Price, Jurs & Slenker, 1991) gibi bazı bireysel faktörlerin de mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu belirtmektedir. Ancak, mesleki tükenmişlik üzerinde, işin niteliği ile ilgili faktörlerin, bireysel faktörlerden daha fazla etkili olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Tükenmişliği oluşturan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme boyutlarının izlediği sıra, konu üzerindeki kuramsal tartışmaların odak noktalarından birini oluşturur. Tipik olarak, duygusal tükenme, mesleki tükenmişliğin bağımsız değişkenlerden en çok etkilenen alt boyutu olup, sırasıyla kişisel başarıdaki azalma ve duyarsızlaşma onu izlemektedir. Lerter ve Maslach'a göre (1988), öncelikle aşırı iş yükünün bireylerin duygusal kaynaklarını bitirmesiyle duygusal tükenme ortaya çıkar. Aşırı iş yükü ile başa çıkmak için insanlardan uzaklaşmaya çalışmak, tükenmişliğin ikinci aşaması olan duyarsızlaşmayı doğurur. Son aşamada bu mesafeli tutumların, çalıştıkları kuruma ve topluma katkılarını kısıtladığını algılayan işgören, iş başarıları ve insan ilişkileri ile ilgili bir yetersizlik duygusu içine girer.

Golembrewski ve arkadaşlarının (1986) tükenmişlik modelinde ise sürecin duyarsızlaşma ile başladığı, bunun kişisel başarıda düşmeye yol açtığı ve en sonunda duygusal tükenmenin ortaya çıktığı görülmektedir (Lee ve Ashforth, 1993). Öte yandan

Schwab ve Lwanicki (1982 a) gibi araştırmacılar, tükenmişlikte belirli bir sıranın izlenmediği, tükenmişlik boyutlarından birinin, diğerinin kaçınılmaz bir sonucu olmadığını belirtmişlerdir” (Torun, 1995).

Tükenmişlik önceleri başkalarına sosyal yardımda bulunmakla yükümlü mesleklerle ilgili bir olgu olarak kavramlaştırılmış, daha sonra çerçeve genişletilerek iş gereği insanlarla etkileşimde bulunan diğer mesleklerinde tükenmişlik tehlikesi ile karşı karşıya olduğu kabul edilmiştir. Türkiye’de yapılan tükenmişlik araştırmaları yeni başlatılmış olup meslekler arasındaki yaygınlıkla ilgili ip uçları vermekten henüz uzaktır. Tükenmişlikle ilgili olarak ilk yapılan çalışmalarda, hemşirelik, sosyal hizmet uzmanlığı ve öğretmenlik gibi meslekler üzerinde durulmuştur. Daha sonraları subaylık, polislik, gardiyanlık, kütüphanecilik, yöneticilik gibi işleri gereği diğer kişilerle sıkı etkileşim gerektiren meslek grupları da tükenmişlik araştırmaları kapsamına alınmıştır (Ergin, 1992, Örmen, 1993; Küçükaslan, 1994; Torun, 1995; Kalkan, 1996).

Ülkemizde tükenmişlikle ilgili araştırmalar çok yeni olmakla birlikte, özellikle Batı’da 1980’li yıllardan başlayan sistemli ve görgül çalışmalar, tükenmişlik kavramının açıklık kazanmasına katkıda bulunmuştur. Yine bu yıllarda tükenmişliğin ölçülmesi için standardizasyonu yapılmış ve psikometrik özellikleri sınanmış ölçme araçları geliştirme çabaları artmıştır. “Ancak bu dönemde de Chermis (1980 a) Edelwich ve Brdosky (1980), Pines & Aronson (1988), Maslach (1982 a, 1982 b), Golembiowski ve Jark (1983) gibi araştırmacıların tükenmişliği farklı biçimde tanımladığı ve ölçtüğu görölmüştür” (Tevrüz, 1996). Özellikle 1980’lerden sonra tükenmişlik konusuna duyuulan ilginin artması, konuyu çalışma ortamları dışında kalan alanlarda da ele alınmasına yol açmıştır. Shirom (1989)’un konuyla ilgili taramasında tükenmişliğin, üstün yetenekli çocukların potansiyellerinin değerlendirilememesi (Solinc, 1987), üniversite öğrencilerinde motivasyon kaybı (Meiner-Schmeck, 1985), şizofreni hastalarında patolojinin ağırlaşması (Mc Ginness, 1987) ve evlilik ilişkilerinde samimiyet ve sevginin yakalanması (Pines, 1988) gibi olayları açıklamak için kullandığı araştırmalara rastlanmaktadır.

Bu olgunun daha önce incelenmiş doktor, hemşire, banka yöneticisi, telefon operatörü ve öğretmenlik gibi meslekler (Çam, 1992; Ergin, 1992; Küçükaslan, 1994; Örmen, 1993; Kalkan, 1996) ve aile destek ilişkileriyle bağlantısı (Torun, 1995) gibi araştırmaların dışında, insanlarla ilgili görev yapan diğer mesleklerde de araştırılması, konuyla ilgili bilgilerin genişletilmesine yardımcı olabilir.

Polis ve emniyet görevlilerindeki mesleki tükenmişliği konu alan bu çalışmada, yaş, mesleki kıdem, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve eşinin çalışıp çalışmaması gibi bağımsız değişkenler ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmektedir. Yaşlı olanların genç olanlara, mesleki kıdeminin yüksek olanların, meslekte yeni olanlara, evli olanların bekar olanlara ve eğitim düzeyi düşük olanların eğitim düzeyi yüksek olanlara oranla mesleki tükenmişlik açısından daha dezavantajlı olacakları düşünölmektedir. Bunlara ek olarak aşağıda açıklanan ve stres yaratıcı olarak nitelendirilen şu üç faktörün de mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olacağı düşünölmektedir. Bunlardan birincisi, düşünce ve duyguların netleştirilmemiş olması durumunu ifade eden “belirsizlik” tir. İlk bakışta polis ve

emniyet görevlilerinin görev ve sorumluluk sınırları net olarak belirlenmiş gibi düşünülse de, görevlerin yerine getirilmesindeki belirsizlik bu birinci faktörü etkili kılmaktadır. Yetki ve sorumluluk sınırlarının belirsizliği, özellikle hizmet sektöründe çalışan meslek adamlarında önemli bir stres kaynağı olarak görülmekte ve mesleki tükenmişliğe yol açmaktadır (Cherniss, 1980).

Stres yaratan ve dolayısıyla mesleki tükenmişliğe neden olan ikinci faktör ise, hizmet vermek için harcanan çaba ve alınan karşılık arasındaki dengesizliktir. Sosyal Değişim Teorisi (Walster, Walster & Berscheid, 1978)'nin de ortaya koymuş olduğu gibi, hizmet verdiği insanlardan memnuniyet ve minnettarlık gibi karşılık beklemek, insan doğasının bir gereğidir. Ancak, emniyet mensupları çoğu zaman bu beklentilerinin karşılığını bulamamaktadırlar. Bunun sonucu olarak, polis ve emniyet mensupları, hizmet verdikleri insanların, verdikleri hizmetin değerini takdir etmediklerini düşünmektedirler. Genellikle zor şartlar altında verilen hizmet ve alınamayan karşılık arasındaki bu dengesizlik, mesleki tükenmişliğin üç alt boyutu ile de ilişkili bulunmuştur (Van Yperen, Buunk & Schaufeli, 1992).

Üçüncü stres kaynağı ve pek çok stres teorisine göre, çalışanların ruh ve biyolojik sağlığını olumsuz etkilemek suretiyle tükenmişliğe neden olan faktör ise, iş çevresindeki etkenlerin kontrolündeki güçlüklerdir (Sauter, Hurrell & Cooper, 1989). Takdir edilmelidir ki, polis ve emniyet mensupları, diğer mesleklerle kıyaslandığında, oldukça güç çalışma şartları altındadırlar.

Yukarıda açıklanan faktörlere ek olarak bazı kişilik özelliklerinin de mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olacağı düşünülmektedir. Özellikle kişisel başarının azalması ile düşük özgüven arasında yakın bir ilişki vardır. Araştırmalar, meslekle ilgili özgüven azlığının, geçici olsa bile, kişisel başarının azalmasında önemli bir etken olduğunu ortaya koymuştur (Caron, Corcaran & Simcoe, 1983). İçsel ve dışsal uyaranlara gösterilen tepkinin yoğunluğu, mizacın bir boyutu olan tepkiselliği ifade eder. Tepkisel bir mizaca sahip kişilerin, aynı şiddetteki içsel ya da dışsal uyaranlara karşı gösterdiği fizyolojik stres tepkisi, mizacı gereği tepkisel olmayan bireylere göre çok daha yüksektir. Araştırmalar, tepkisel insanların, tepkisel olmayan insanlara oranla, mesleki tükenmişliğin üç alt boyutunda da daha dezavantajlı olduklarını göstermektedir (Noworol & Marek, 1994).

Polis memurları toplum içinde farklı psikolojik, sosyal ve duygusal problemleri bulunan bireylerdir. Emniyet Müdürlüğü'nün açıklamalarına göre yılda ortalama 30 polis intihar ediyor (Saygı, 1995). Sözlü ve yazılı basında sık sık polislerin içinde buldukları sorunlar dile getirilmektedir. Bir TV haber programında polisin temel sorunları sıralanırken "yetersiz ücretler" birinci sırayı; "ağır çalışma koşulları" ikinci sırayı; "kendilerini anlaşılmamış hissetmeleri" üçüncü sırayı; "siyasi baskılara dayalı sorunlar" da dördüncü sırayı almaktadır (Altaylı, 1996). Polisin fazla çalışması sonucunda evine hakimiyeti azalmış ve evindeki huzursuzluk işine yansımaya başlamıştır.

Polis memurlarının problemlerinin çözülebilmesi için bu problemlerin neler olduğu bilinirse çözüm daha kolaylaşır. Bu çalışmada Samsun Emniyet Müdürlüğü'ne bağlı emniyet birimlerinde görev yapan polislerin psikolojik durumlarına etki eden bazı faktörler

incelenmiştir. Böylece, polislerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörlerin ortaya çıkarılabilmesi açısından araştırma önem kazanmaktadır.

Sauter ve ark. (1989)'na göre stres düzeyi yüksek mesleklerin başında gelen mesleklerden birisi de polisliktir. Bu anlamda polislik gibi zor bir mesleği icra eden bireylerin ülkemizin şartları içerisindeki durumlarını inceleyen Görgülü, (1990) ilginç bulgular elde etmiştir. Görgülü'nün bu çalışmasında, güvenlik sorununa genel bakışı, polislerin sorunlarının kaynağını göstermesi bakımından incelenebilir. Söz konusu araştırma bulgularına göre; polis atamalarının polis kaynaklı kişilere yaptırılması emniyet içinde klikeşmeye ve dolayısıyla bölünmeye yol açabilmektedir. İllere ne kadar polis memuru verileceği belli olmadığı için yığılma ve boşluk, iş ve çalışma hayatına aksetmekte ve bazı illerde 18 saate yakın çalışan polis memurları varken bazılarında normal mesai saatlerinin altında görev yapan lar da vardır. Ülkemizde polisin sayısal açıdan genel nüfusa oranı %1 iken dünya genelinde bu oran %3 tür. Polisin orta derecede iyi yetişmiş amir (komiser-komiser yardımcısı) sıkıntısı vardır. Yaygın ve geniş bir eğitim yapılmadığından polisin yıllık emniyet kurumunda eğitim kapasitesi 10.000 civarındadır. Polis, merkezde rasyonel biçimde kullanılmadığı için bu alanda büyük personel israfı göze çarpıyor. Buralarda polis memuru çalıştırılması söz konusudur. Son yıllarda polis halk nazarında itibarını ve saygınlığını kaybetmiştir. Terör olaylarının önlenememesinde suç polise yüklenmiş ve polis hakemediği bir saldırı ile karşılaşmıştır. Polis herşeyden önce insandır ve bu iş yoğunluğunda bir takım psikolojik bunalımların içinde bulunmaktadır. Onun ekip amirinden başka daha üst mevkilerde bulunan amirleri ile konuşma ve dertleşme şansı yoktur. Kısaca polis, iyi bir amir-memur ilişkisi içinde değildir (Görgülü, 1990).

YÖNTEM

Bu çalışmada Samsun Emniyet Müdürlüğü'ne bağlı il ve ilçe karakollarında, Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde ve Özel Harekat Şube Müdürlüğü'nde görev yapmakta olan polislerin tükenmişlik düzeyleri çeşitli değişkenler açısından incelenmektedir. Araştırmanın evrenini, 1996 yılında Samsun ili sınırları içinde yer alan Emniyet Müdürlüğü bünyesinde görev yapan polis memurları oluşturmaktadır. Örneklem ise Şehit Ahmet KAYA, Atakent, Merkez Polis, İlyasköy, 19 Mayıs, Çarşı, Unkapanı ve Yeni karakolları ile Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü ve Özel Harekat biriminde çalışan polisler arasında random tekniği ile seçilen 144 kişidir. Örneklem kapsamına giren birimler ve polis sayıları Tablo-1'de verilmiştir.

Şube veya Karakol Adı	Örneklem		Toplam
	Kız	Erkek	
Şehit Ahmet Kaya Karakolu	1	14	15

Merkez Polis Karakolu	2	8	10
İlyasköy Karakolu	-	10	10
19 Mayıs Karakolu	-	7	7
Atakent Karakolu	1	14	15
Bilgi İşlem Şubesi	1	7	8
Çarşı Karakolu	1	5	6
Unkapanı Karakolu	-	8	8
Yeni Karakol	1	11	12
Çevik Kuvvet Şubesi	-	20	20
Özel Harekat	-	12	12
Değirmendere K. (Çarşamba)	-	8	8
İlçe Emniyet Müd. (Çarşamba)	1	12	13
Toplam	8	136	144

Tablo-1: Örneklem Kapsamına Giren Birimlerin ve Polislerin Sayısı

Araştırma boyunca cevap aranacak sorular şunlardır:

1. Eşi çalışan polislerin duygusal tükenme düzeyi ile eşi çalışmayan polislerin duygusal tükenme düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?
2. Eşi çalışan polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile eşi çalışmayan polislerin duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?
3. Eşi çalışan polislerin kişisel başarı düzeyi ile eşi çalışmayan polislerin kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?
4. Cinsiyetler açısından erkek polislerin duygusal tükenme düzeyi ile bayan polislerin duygusal tükenme düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?
5. Cinsiyetler açısından erkek polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile bayan polislerin duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?
6. Cinsiyetler açısından erkek polislerin kişisel başarı düzeyi ile bayan polislerin kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?
7. Yaşları 20-25 arasında olan polislerin duygusal tükenme düzeyi ile yaşları 26-35 ve 36 üstü olan polislerin duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

8. Yaşları 20-25 arasında olan polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile yaşları 26-35 ve 36 üstü olan polislerin duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

9. Yaşları 20-25 arasında olan polislerin kişisel başarı düzeyi ile yaşları 26-35 ve 36 üstü olan polislerin kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

10. Evli polislerin duygusal tükenme düzeyi ile bekar polislerin duygusal tükenme düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

11. Evli polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile bekar polislerin duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

12. Evli polislerin kişisel başarı düzeyi ile bekar polislerin kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

13. Akademi ve üniversite mezunu olan polislerin duygusal tükenme düzeyi ile lise polis okulu mezunu polislerin duygusal tükenme düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

14. Akademi ve üniversite mezunu olan polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile lise-polis okulu mezunu polislerin duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

15. Akademi ve üniversite mezunu olan polislerin kişisel başarı düzeyi ile lise-polis okulu mezunu olan polislerin başarı düzeyi arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada, araştırmanın bağımlı değişkeni olan bireyin tükenmişlik düzeyinin ölçülmesinde Maslach tarafından geliştirilmiş bir araç olan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği"nin, Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan formu kullanılmıştır. Araştırmada bağımsız değişkenler olarak ele alınan bireyin tükenmişlik düzeyini etkileyen faktörlere ilişkin bilgilerin toplanması için araştırmacı tarafından bir "Kişisel Bilgi Formu" geliştirilmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach tarafından geliştirilmiş bir araç olan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" üç alt ölçekten meydana gelmektedir. Bunlardan birincisi 9 maddeden oluşan "Duygusal Tükenme", ikincisi 5 maddeden oluşan "Duyarsızlaşma" ve üçüncüsü ise 8 maddeden oluşan "Kişisel Başarı" alt ölçekleridir. Duygusal tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği ya da işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olan duyguları içerir. Duyarsızlaşma alt ölçeği; Kişinin hizmet bakım ve eğitim verdiklerine karşı, onların insan olduklarını dikkate almaksızın ve duygudan yoksun olarak davranımları tanımlar. Kişisel başarı, alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsenin kendisini yeterli ve başarılı hissetmesini tanımlar. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki yüksek puan ve kişisel başarı alt ölçegindeki düşük puan tükenmişliğin yüksekliğini gösterir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış, güvenilirlik ve geçerlik çalışması yapılmıştır. Ölçeğin önce Türkçe çevirisi yapılmış, birden fazla karşılık önerilen bazı maddeler için çeşitli meslek sahiplerinden oluşan 15 yargıcıya başvurularak üzerinde en fazla uzlaşa sağlanan ifadeler seçilmiş ve görünüş geçerliği sağlanmıştır. Daha sonra öğretmenler, doktorlar, hemşireler, avukatlar, polisler ve memurlardan oluşan 235 kişilik bir denek grubuna ölçeğin ön uygulaması yapılmış ve veriler değerlendirilirken madde analizi ve her maddenin ayırdedicilik özelliği incelenmiş ve ifadelerde gerekli düzeltmeler yapılmıştır (Ergin, 1992).

Ölçeğin güvenilirliği iki yöntemle incelenmiştir. Bunlardan birincisi, ölçeğin her üç alt boyutu için iç tutarlılığın hesaplanmasıdır. Toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan denek grubundan elde edilen verilerin söz konusu üç alt boyuta ilişkin Cronbach Alpha katsayıları şu şekildedir: Duygusal tükenme .83; Duyarsızlaşma .65; Kişisel başarı .72'dir. Ölçeğin güvenilirliği bir de test-tekrar-test yöntemiyle incelenmiştir. İlk uygulamadan 2-4 hafta sonra 99 denekten elde edilen verilerin tekrar test güvenilirlik katsayıları şu şekildedir: Duygusal tükenme .83; Duyarsızlaşma .72; Kişisel başarı .67'dir (Ergin, 1992).

Çam (1992) tarafından da ölçeğin güvenilirliği incelenmiştir. 276 hemşireden oluşan denek grubunun verdikleri yanıtlara dayanarak Kuder-Richardson 20 formülüne göre elde edilen güvenilirlik katsayıları; duygusal tükenme için .89; Duyarsızlaşma için .71; Kişisel başarı için .72 bulunmuştur. Ölçeğin yarıya bölme tekniği ile saptanan korelasyon katsayılarının Sperman-Brown düzeltilmesi yapıldıktan sonra elde edilen güvenilirlik katsayıları ise; Duygusal tükenme için .84; Duyarsızlaşma için .78 ve Kişisel Başarı için .72'dir (Çam, 1992).

Ergin (1992)'in çalışmasında ölçeğin yapı geçerliği faktör yapısının incelenmesi yoluyla ele alınmıştır. Bu amaçla yapılan faktör analizi önce beş doğal faktör ortaya koymuşsa da, bunların üç faktörde yığıldığı görülmüştür. Bu nedenle Varimax rotation yapılarak yeniden değerlendirilmiş ve üç temel faktör elde edilmiştir. Bu da ölçeğin Türkçe uyarlamasının, özgün İngilizce ölçek ile tutarlı olduğunu göstermiştir. Geçerliğe ilişkin diğer analizde, deneklerin sosyal beğenirlik yönünde davranıp davranmadıkları incelenmiştir. Bu amaçla Kazan (1983)'in "Sosyal Beğenirlik Ölçeği" 99 deneğe verilmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin üç alt boyutunun, sosyal beğenirlik ölçeği ile gösterdiği korelasyon katsayıları şu şekildedir: Duygusal tükenme -.32; duyarsızlaşma -.48; kişisel başarı .36. Söz konusu korelasyon katsayıları manidar olmakla birlikte yüksek değildir (Ergin, 1992).

Çam (1992) tarafından yapılan geçerlilik çalışmasında *birlikte geçerlik* (Convergent Validity) tekniği kullanılmıştır. Bu amaçla deneklerin kendi değerlendirmeleri ile arkadaşlarının değerlendirmeleri arasında fark incelenmiş ve anlamlı bir fark bulunmamıştır (Çam, 1992).

Ölçeğin Puanlanması

Puanlama, ölçeğin her alt boyutu için ayrı ayrı yapılmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenler puanlama sırasında, kişisel başarı boyutundaki sorular tersine puanlanabilir.

Ancak, her alt boyutun puanı ayrı ayrı kullanıldığı ve bu ölçekten birleşik bir puan elde edilemediği için bu işlem gerekli değildir (Ergin, 1992).

“Tükenmişlik bir süreç olduğu ve değişik fonksiyonları içerdiği için tek bir puanla ifade edilmez. Bir bireyde var veya yok denilemez. Her üç alt ölçeğin birlikte değerlendirilmesi ile mevcut durum anlaşılır.” (Çam, 1992).

Kişisel Bilgi Anketi

Emniyet memurlarının tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi olabileceği düşünülen değişkenleri belirlemek amacı ile, araştırmacı tarafından geliştirilen Kişisel Bilgi Anketi kullanılmıştır. Anketin hazırlanmasında benzer araştırmalarda kullanılan anketlerden yararlanılmıştır. Bu anketle deneklerin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, meslekteki çalışma süresi, gelir düzeyi, medeni durumu ile evli deneklerin eş durumu hakkında bilgi toplanmaya çalışılmıştır. Bunun dışında mesleğe bakış açıları ve duygularının etkilenmesi, iş doyumunu ve mesleki sorunların neler olduğu hususuna da bu ankette sorulan sorularla cevap aranmıştır.

Bilgilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma verilerinin toplanabilmesi için öncelikle Samsun İli Emniyet Müdürlüğünden gerekli resmi izin alınmıştır. Araştırma örneklem grubuna giren emniyet memurlarına Maslach tükenmişlik ölçeği ve kişisel bilgi anketi birlikte asistanlar aracılığıyla verilmiştir. Cevaplama işlemine başlamadan önce araştırmacının amacı hakkında kısaca bilgi verilmiş ve ölçeklerin nasıl cevaplanacağı açıklanmıştır. Uygulama yaklaşık olarak 20-30 dakikalık bir sürede tamamlanmıştır. Bilgi toplama işlemi bitirildikten sonra ölçeklerden elde edilen bilgiler SPSS uygulamasına uygun biçimde kodlanarak istatistiksel işlemler yapılmak üzere hazır hale getirilmiştir.

Araştırma ile cevap bulunmaya çalışılan her bir problemin özelliğine göre, değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve gruplar arasındaki farkı incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Ayrıca araştırmacı tarafından mesleki düşüncelerle ilgili olarak oluşturulan “Kişisel Bilgi Formu” ndaki sorular için de yüzde oranları hesaplanmıştır.

BULGULAR

Örnekleme giren polis ve emniyet görevlilerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, eş durumu ve eğitim düzeylerine ilişkin bağımsız değişkenler ile bu değişkenlerin polislerin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koyabilmek için önce, ele alınan her bağımsız değişkenin “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” puanlarına göre ayrı ayrı denek sayıları, puanların aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları

hesaplanarak tablolar halinde verilmiştir. Gruplar arasındaki farklılığı ortaya koymak amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmış ve F değerleri tablolarla gösterilmiştir. Ayrıca örnekleme giren polislerden kişisel bilgi anketi yoluyla, mesleki düşüncelerle ilgili toplanan verilere ilişkin bulgular yüzde oranları ile aşağıda verilmiştir.

1. Örnekleme giren polislerin kendi kişilik özellikleriyle icra etmekte oldukları meslek arasındaki uyuma ilişkin görüşlerin dağılımı şu şekildedir: Deneklerin %50'si (72 kişi) yetenek-ilgi, %22,2 (32 kişi) mizaç-karakter, %20,13'ü (30 kişi) sosyal güç-statü, %3,47'si (5 kişi) aile mesleği oluşu, %4,16'sı (6 kişi) parasal gücü açısından meslekle kendisi arasında uyumlu alan olduğunu ifade etmektedirler.

2. Örnekleme giren polislerin meslekle kişilik yapısını uyumlu görüp görmediğine ilişkin olarak sorulan soruya verdikleri cevapların yüzdesi şu şekildedir; Deneklerin %65,97'si (95 kişi) mesleği ile kişiliğini uyumlu bulurken, %34,03'ü (49 kişi), uyumlu olarak görmemektedir.

3. Örnekleme giren polisler, mesleğin en önemli üç sorununu şu şekilde sıralamaktadırlar: Birinci sırada %47,22 ile (48 kişi) yetersiz maaş; ikinci sırada %23,6 ile (34 kişi) yetersiz yetki; üçüncü sırada ise %27,08 ile (39 kişi) siyasal baskı yer almaktadır.

4. Örnekleme giren polislere sorulan "sağlık açısından kendini dengeli görme durumu" sorusuna verilen cevapların dağılımı şu şekildedir: Kendini sağlık yönünden dengeli görenlerin oranı %40,97 (59 kişi); dengeli görmeyenlerin oranı ise %59,03 (85 kişi)'dir. Bu sonuç tükenmişliğe yakalanma riski yüksek olan bir mesleğin de polislik olduğunu göstermesi açısından incelenebilir bir sonuç olarak bulunmuştur.

Polislerin Eşlerinin Çalışıp Çalışmama Durumu ile Duygusal Tükenme Arasındaki İlişki

Eşi çalışan polislerin duygusal tükenme düzeyi ile eşi çalışmayan polislerin duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-2'de verilmiştir.

Eş durumu	n	\bar{X}	s
Eşi çalışan	19	16,20	6,23
Eşi çalışmayan	80	17,01	6,52
Bekar	45	17,02	7,98

Tablo-2: Eşlerin Çalışıp Çalışmama Durumuna Göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duygusal tükenme puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. Bu uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-3' de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	2	.904	.0452	.1078	Önemsiz
Gruplar içi	141	59,1318	.4194		
Toplam	143	59,2222			

$P < 0,05$

Tablo-3: Eşlerin Çalışıp Çalışmama Durumuna Göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları.

Tablo-3'deki varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasındaki farkın önemsiz olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre, eşin çalışıp çalışmama durumu ile polislerin duygusal tükenme düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Polislerin Eşlerinin Çalışıp Çalışmama Durumu ile Duyarsızlaşma Arasındaki İlişki

Eşi çalışan polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile eşi çalışmayan polislerin duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-4'te verilmiştir.

Eş Durumu	n	\bar{X}	s
Eşi çalışan	19	4,526	2,502
Eşi çalışmayan	80	4,862	3,784
Bekar	45	4,822	3,345

Tablo-4: Eşlerin Çalışıp Çalışmama Durumuna Göre Duyarsızlaşma Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duyarsızlaşma puanı ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. Bu uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-5'te verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	2	0,0394	0,0197	0,805	önemsiz
Gruplar içi	141	34,5162	0,2448		
Toplam	143	34,5556			

P<0,05

Tablo-5: Eşlerin Çalışıp Çalışmaması Durumuna Göre Duyarsızlaşma Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları.

Tablo-5'teki varyans analizi sonuçlarına bakıldığında ortalamalar arasındaki farkın önemsiz olduğu görülmüştür. Buna göre eşin çalışma durumu ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Polislerin Eşlerinin Çalışıp Çalışmama Durumu ile Kişisel Başarı Arasındaki İlişki.

Eşi çalışan polislerin kişisel başarı düzeyi ile eşi çalışmayan polislerin kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-6' da verilmiştir.

Eş Durumu	n	\bar{X}	s
Eşi çalışan	19	4,526	2,502
Eşi çalışmayan	80	4,862	3,784
Bekar	45	4,822	3,345

Tablo-5: Eşlerin Çalışıp Çalışmama Durumuna Göre Kişisel Başarı Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların kişisel başarı puanı ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmıştır. Bu uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-7'de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	2	1,4879	0,7440	2,7415	Önemsiz
Gruplar içi	141	38,2621	0,2714		
Toplam	143	39,75			

$P < 0,05$

Tablo-7: Eşlerin Çalışıp Çalışmama Durumuna Göre Kişisel Başarı Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-7'deki ANOVA sonuçlarına bakıldığında ortalamalar arasındaki farkın önemsiz olduğu görülmüştür. Buna göre eşin çalışma durumu ile kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Polislerin Cinsiyetleri ile Duygusal Tükenme Düzeyi Arasındaki İlişki.

Erkek polislerin duygusal tükenme düzeyi ile bayan polislerin duygusal tükenme düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-8 'de verilmiştir.

Cinsiyet	n	\bar{X}	s
KIZ	8	16,875	11,07
ERKEK	136	16,919	6,692

Tablo-8: Polislerin Cinsiyetlerine göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duygusal tükenme puanı ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-9'da verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	1	0,0016	0,0016	0,0039	Önemsiz
Gruplar içi	142	59,2206	0,4170		
Toplam	143	59,2222			

P<0,05

Tablo-12: Polislerin Cinsiyetlerine Göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları.

Tablo-12'deki ANOVA sonuçlarına bakıldığında ortalamalar arasındaki farkın önemsiz olduğu görülmektedir. Buna göre cinsiyet ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Polislerin Cinsiyetleri ile Duyarsızlaşma Düzeyi Arasındaki İlişki

Erkek polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile bayan polislerin duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-10'da verilmiştir.

Cinsiyet	n	\bar{X}	s
KIZ	8	4,25	2,815
ERKEK	136	4,83	3,52

Tablo-10: Polislerin Cinsiyetlerine Göre Duyarsızlaşma Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duyarsızlaşma puanı ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-11'de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	1	0,0261	0,0261	0,1075	önemsiz
Gruplar içi	142	34,52	0,2432		
Toplam	143	34,55			

$P < 0,05$

Tablo-11: Polislerin Cinsiyetlerine Göre Duyarsızlaşma Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-14'de ANOVA sonuçlarına bakıldığında ortalamalar arasındaki farkın önemsiz olduğu görülmüştür. Buna göre cinsiyetler ile duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Polislerin Cinsiyetleri Kişisel Başarı Düzeyi Arasındaki İlişki.

Erkek polislerin kişisel başarı düzeyi ile bayan polislerin kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-12'de verilmiştir.

Cinsiyet	n	\bar{X}	s
KIZ	8	18,62	6,093
ERKEK	136	22,96	4,113

Tablo-12: Polislerin Cinsiyetlerine Göre Kişisel Başarı Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların kişisel başarı puanı ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-13'de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	1	1,4706	1,4706	5,4552	önemli
Gruplar içi	142	38,2794	0,2696		
Toplam	143	39,75			

P<0,05

Tablo-13: Polislerin Cinsiyetlerine Göre Kişisel Başarı Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-13'deki ANOVA sonuçlarına bakıldığında ortalamalar arasındaki farkın önemli olduğu görülmüştür. Buna göre cinsiyetler ile kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Polislerin Yaşları ile Duygusal Tükenme Düzeyleri Arasındaki İlişki

Yaşları 20-25 arasında olan polislerin duygusal tükenme düzeyi ile yaşları 26-35 ve 35'in üstü olan polislerin duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-14'de verilmiştir.

YAŞ DURUMU	n	\bar{X}	s
20-25	61	17,50	7,556
26-35	55	16,56	6,548
36 üstü	28	16,32	6,423

Tablo-14: Polislerin Yaş Durumuna Göre Duygusal Tükenme Düzeylerine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duygusal tükenme puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ait sayısal bilgiler Tablo-15'de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	2	0,3702	0,1851	0,4434	önemsiz
Gruplar içi	141	58,85	0,4174		
Toplam	143	59,22			

P<0,05

Tablo-15: Polislerin Yaş Durumlarına Göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-15'deki varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasındaki farkların önemsiz olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre, yaş ile polislerin duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Polislerin Yaşları ile Duyarsızlaşma Düzeyleri Arasındaki İlişki

Yaşları 20-25 arasında olan polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile yaşları 26-35 ve 35'in üstü olan polislerin duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-16'da verilmiştir.

YAŞ DURUMU	n	\bar{X}	s
20-25	61	5,049	3,11
26-35	55	4,80	3,45
36 üstü	28	4,28	4,21

Tablo-16: Polislerin Yaş Durumuna Göre Duyarsızlaşma Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-17'de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	2	0,1208	0,0604	0,2474	önemsiz
Gruplar içi	141	34,4347	0,2442		
Toplam	143	34,5556			

P<0,05

Tablo-17: Polislerin Yaş Durumuna Göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-17'deki varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasındaki farkların önemsiz olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre, yaş ile polislerin duygusal tükenme düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Polislerin Yaşları ile Kişisel Başarı Düzeyleri Arasındaki İlişki

Yaşları 20-25 arasında olan polislerin kişisel başarı düzeyi ile yaşları 26-35 ve 35'in üstü olan polislerin kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-18'de verilmiştir.

YAŞ DURUMU	n	\bar{X}	s
20-25	61	21,59	3,891
26-35	55	23,27	4,498
36 üstü	28	24,10	4,458

Tablo-18: Polislerin Yaş Durumlarına Göre Kişisel Başarı Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların kişisel başarı puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-19'da verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	2	3,5104	1,7552	6,8291	Önemli
Gruplar içi	141	36,2396	0,2570		
Toplam	143	39,750			

P<0,05

Tablo-19: Polislerin Yaş Durumlarına Göre Kişisel Başarı Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-19 daki varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasındaki farkların önemli olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre yaş ile polislerin kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Polislerin Medeni Durumu ile Duygusal Tükenme Düzeyi Arasındaki İlişki

Evli Polislerin duygusal tükenme düzeyi ile bekar polislerin duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-20'de verilmiştir.

Medeni Durum	n	\bar{X}	s
Evli	99	16,78	6,629
Bekar	45	17,02	7,981

Tablo-20: Polislerin Medeni Durumuna Göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duygusal tükenme puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-21'de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	1	0,0020	0,0020	,0048	Önemsiz
Gruplar içi	142	59,2202	0,4170		
Toplam	143	59,2222			

P<0,05

Tablo-21: Polislerin Medeni Durumuna Göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-21'deki varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasındaki farkların önemsiz olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre, medeni durum ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Literatürde de bu konuda yapılan çalışmalarda belirgin bir fark olmadığı görülmektedir. Ayrıca Ergin'in (1992) çalışmasında hemşireler arasında da bu bağımsız değişken açısından fark bulunamamıştır. Bu durumun ortaya çıkmasında etkili olabilecek faktörlerin, örgütsel kaynaklı olduğu ve aile-sosyal destek sistemlerinin tükenmeyi engelleyici değişkenler olduğu araştırmacılar tarafından kabul edilmektedir (Örmen, 1993; Küçükaslan, 1994; Torun, 1995).

Polislerin Medeni Durumu ile Duyarsızlaşma Düzeyi Arasındaki İlişki

Evli polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile bekar polislerin duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-22'de verilmiştir.

Medeni Durum	n	\bar{X}	s
Evli	99	4,797	3,565
Bekar	45	4,822	3,345

Tablo-22: Polislerin Medeni Durumlarına Göre Duyarsızlaşma Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler

Tablo-23'de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	1	0,0020	0,0020	0,0083	önemsiz
Gruplar içi	142	34,5535	0,2433		
Toplam	143	34,5556			

$P < 0,05$

Tablo-23: Polislerin Medeni Durumuna Göre Duyarsızlaşma Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-23'deki varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasındaki farkların önemsiz olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre medeni durum ile duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Medeni Durum ile Kişisel Başarı Arasındaki İlişki

Evli polislerin kişisel başarı düzeyi ile bekar polislerin kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-24'de verilmiştir.

Medeni Durum	n	\bar{X}	s
Evli	99	23,393	4,327
Bekar	45	21,244	4,012

Tablo-24: Polislerin Medeni Durumuna Göre Kişisel Başarı Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların kişisel başarı puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-25'te verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	1	0,9284	0,9284	3,3960	önemsiz
Gruplar içi	142	38,8216	0,2734		
Toplam	143	39,7500			

P<0,05

Tablo-25: Polislerin Medeni Durumuna Göre Kişisel Başarıya Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-25'deki varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasındaki farkların önemsiz olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre, medeni durum ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Eğitim Durumu ile Duygusal Tükenme Arasındaki İlişki.

Akademi ve üniversite mezunu olan polislerin duygusal tükenme düzeyi ile lise-polis okulu mezunu polislerin duygusal tükenme düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-26'da verilmiştir.

Eğitim Durumu	n	\bar{X}	s
Lise-P.Okulu M.	130	17,091	6,692
Üniv.-Akademi M.	14	15,285	9,143

Tablo-26: Polislerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duygusal tükenme puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-27'de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	1	0,3302	0,3302	0,7907	önemsiz
Gruplar içi	142	58,8726	0,4175		
Toplam	143	59,2028			

P<0,05

Tablo-27: Polislerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Tükenme Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-27'deki varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasındaki farkın önemsiz olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre, eğitim durumu ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Eğitim Durumu ile Duyarsızlaşma Arasındaki İlişki

Akademi ve üniversite mezunu olan polislerin duyarsızlaşma düzeyi ile lise-polis okulu mezunu polislerin duyarsızlaşma düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-28'de verilmiştir.

Eğitim Durumu	n	\bar{X}	s
Lise-P.Okulu M.	130	4,84	3,54
Üniv.-Akademi M.	14	4,428	2,97

Tablo-28: Polislerin Eğitim Durumlarına Göre Duyarsızlaşma Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların duyarsızlaşma puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-29'da verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	1	0,0413	0,0413	0,1698	önemsiz
Gruplar içi	142	34,5143	0,2431		
Toplam	143	34,5556			

$P < 0,05$

Tablo-29: Polislerin Eğitim Durumuna Göre Duyarsızlaşma Düzeyine Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-29'daki varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasındaki farkların önemsiz olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre, eğitim durumu ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Eğitim Durumu ile Kişisel Başarı Arasındaki İlişki

Akademi ve üniversite mezunu olan polislerin kişisel başarı düzeyi ile lise-polis okulu mezunu polislerin kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı bir fark olup olmadığına ilişkin araştırma problemine ait sayısal bilgiler Tablo-30'da verilmiştir.

Eğitim Durumu	n	\bar{X}	s
Lise-P.Okulu M.	130	22,838	4,123
Üniv.-Akademi M.	14	21,642	6,046

Tablo-30: Polislerin Eğitim Durumuna Göre Kişisel Başarı Düzeyine Ait Sayısal Bilgiler

Grupların kişisel başarı puan ortalamaları arasında görülen farkların önemli olup olmadığını belirlemek için ANOVA uygulanmış ve uygulamaya ilişkin sayısal bilgiler Tablo-31'de verilmiştir.

Varyans kaynağı	Serbestlik derecesi	Kareler toplamı	Kareler ortalaması	F	ÖNEM DÜZEYİ
Gruplar arası	1	0,0413	0,0413	0,1698	önemsiz
Gruplar içi	142	34,5143	0,2431		
	143	34,5556			

$P < 0,05$

Tablo-31: Polislerin Eğitim Durumuna Göre Kişisel Başarıya Ait ANOVA Sonuçları

Tablo-31'de verilen tek yönlü varyans analizi sonuçları incelendiğinde ortalamalar arasında farkların önemsiz olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre, eğitim durumu ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Bu sonuç Torun (1995) ve Küçükaslan (1994)'in bulgularıyla da benzerlik göstermektedir. Bu araştırmacılar da eğitim durumu ile kişisel başarı arasında ilişki bulunmadığını söylemişler; Örmən (1993) ise ters bir ilişki olduğunu bulmuştur. Eğitim düzeyi yüksek olanların kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

TARTIŞMA

Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ilişkiyi gerektiren meslek adamlarının bu ilişkilerinde birtakım problemlerle karşılaşmaları sonucu oluşan sürekli stres durumunun doğal bir sonucu olarak değerlendirilmektedir. Diğer mesleklerle karşılaştırıldığında, görevlerinin stres oluşturu ve duygusallık gerektirmesi nedeniyle polis ve emniyet görevlilerinde **mesleki tükenmişlik**'in (burnout) üst düzeylerde olacağı düşünülmektedir. Polis ve emniyet görevlilerindeki mesleki tükenmişliği konu alan bu çalışmada, yaş, mesleki kıdem, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve eşinin çalışıp çalışmaması gibi bağımsız değişkenler ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmektedir. Araştırma sonucunda cevap bulunmaya çalışılan toplam 15 araştırma problemi beş grupta toplanarak, her bir probleme ilişkin bulgular aşağıda tartışılmıştır.

1. Polis ve emniyet görevlilerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile eşlerinin çalışıyor ya da ev hanımı olması arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu konuda literatürde de fazla bilgi yoktur. Sadece aile hayatıyla tükenmişlik arasındaki ilişki iki eşinde çalıştığı ailelerde yaşanan iş-aile çatışması çerçevesinde incelenmiştir. Mesleki rollerle ailedeki roller arasında bocalayan ve bu iki alan arasında doyurucu bir denge kuramayan bireylerde bu sorunun tükenmişliğe yol açtığı gösterilmiştir. Eşlerin çalışıyor ya da ev hanımı olmalarının aile ekonomisi açısından farklılık oluşturacağı aşikardır. Torun (1995)'un, ailenin gelir düzeyi ile tükenmişlik arasında ilişki olmadığı konusundaki bulguları bulunan sonucu desteklemektedir. Gelir düzeyinin tükenmişlik faktörlerini (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda

azalma) etkilemememesine karşın, aile ve sosyal destek sistemlerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı üzerinde belirleyici iki önemli faktör olduğu da aynı araştırma ile bulunmuştur. Bu sonuç, bireyin başarı düzeyini artırmak için gelir düzeyinden önce sosyal ve aile destek sistemlerinin etkisine daha fazla önem vermek gerektiğini ortaya koymaktadır.

Tükenmişlikle sosyal desteğin ilişkisi incelendiğinde; yakın, devamlı ve ulaşılabilir bir aile, dost ve iş çevresi içinde bulunmak hem bireye güven kazandırmakta ve hayatına olumlu yönler katmakta hem de stres yapıcı bir olayla karşılaştığında bu durumla daha etkili bir biçimde mücadele etmesini sağlamaktadır. Gündüz bakım evleri, ilk ve orta okullar, hastanerler, hukuk acentaları ve ruh sağlığı merkezleri gibi çeşitli kurumlarda yapılan araştırmalarda, sosyal destek kaynaklarından yararlanabilen bireylerde düşük, bu kaynaklardan yoksun kişilerde yüksek düzeyde tükenmişlik bulunduğunu göstermiştir. (Torun, 1995).

Maslach ve Jackson (1982)'ın polisler üzerinde yaptıkları çalışmada, işe karşı geliştirilen olumsuz tutumları, eşlerin de büyük ölçüde paylaştığı görülmüştür. Bu bulgu, tükenmişliğin olumsuz sonuçlarının, çalışan kişinin yakınlarını da etkilediğini ortaya koyması açısından anlamlıdır (Tevrüz, 1996).

2. Polis ve emniyet görevlilerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken, kişisel başarı düzeyleri ile cinsiyetleri, arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ülkemizde yapılan başka çalışmalarda da cinsiyet ile duygusal tükenme arasında ilişki olmadığını gösteren bulgulara rastlanmaktadır. Ergin (1992), Örmən (1993) ve Torun (1995)'da aynı sonucu bulmuştur. Ayrıca Kalekin & Fischman (1986)'ın çalışmasında da duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile cinsiyet arasında manidar bir fark bulunamamıştır. Ancak literatürde farklı sonuçlara da rastlanmaktadır. Sonuçlardaki bu farklılık, çalışılan örneklem grubunun mesleklerinin farklılığı ile izah edilebilir.

Polislerin hizmet verdikleri kişilerin genellikle suçlu insanlardan oluşması onların duygusal tükenme ve duyarsızlaşmalarını, cinsiyetler açısından farklı kılmaya engel olmaktadır. Hizmet verilen kitlenin cinsiyet açısından farklılaşmadığı da bir gerçektir. Bayan polislerin de hergün bu insanlarla çalıştığı düşünüldüğü takdirde bulunan sonuç anlamlı kabul edilebilir.

Ergin'in (1992) çalışmasında da cinsiyet, tükenmişlik faktörlerinden duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile cinsiyet açısından manidar bir farklılık göstermezken, bir diğer tükenmişlik faktörü olan kişisel başarıdaki azalma ile cinsiyet arasında farklılık bulunmuştur. Bir başka ifade ile, kadınların kişisel başarıda düşmeyi erkeklerden daha fazla yaşadıkları görülmüş, ancak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yönünden cinsiyetler arası bir farka rastlanmamıştır. Bu bakımdan, Ergin (1992)'in çalışması ile şimdiki çalışma arasında bir benzerlik vardır. Literatürde de bu konuyla ilgili olarak benzer bulgulara rastlamaktayız (Örmən, 1993). Bayanların kendilerini ispatlama ve kabul ettirebilme çabaları, varılan bu sonucu etkilemiş olabilir. Çünkü ülkemizde polislik zor bir meslek olarak kabul edildiğinden bayanlar için cazip değildir. Bu mesleğe girmiş olan bayanların kendilerini

kabul ettirme çabası içerisinde olacağı gerçeği, bulunan sonucu anlamlı hale getirmektedir.

3. Tükenmişliği etkileyen bir etmen de yaş ve çalışma süresidir. Türkiye’de yapılan bir araştırma da işgörenin yaşlandıkça veya kıdemi arttıkça işinden edindiği deneyimden, örgütünü yararlandırma isteğinin azaldığı anlaşılmıştır. Aynı çalışmada işgörenlerin öğrenin düzeyleri yükseldikçe iş doyumlarının düştüğü bulunmuştur (Tosun 1981). Araştırmalar işgörenlerin yetke sıra dizisinde örgütsel konumu yükseldikçe işten doyumlarında arttığını göstermektedir (Korkut, 1990). “Randal ve Scott (1988); Maslach ve Jackson, (1981); Swab ve Iwanicki, (1982) gibi araştırmacılar da işe yeni başlayanların tükenmişlik düzeylerinin eskilerden fazla olduğunu bulmuşlardır” (Ergin, 1992). Bununla beraber bu çalışmada polis ve emniyet görevlilerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile yaşları ve mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Bu konudaki çalışmalar farklı sonuçlar ortaya koymaktadır. Maslach (1982), duygusal tükenmeyi gençlerin daha fazla yaşadığını belirtirken; Cherniss (1994) bu konuda fark olmadığını ortaya koymaktadır. Ülkemizde ise Küçükaslan (1994) ve Torun (1995)’un bulgularında da belirgin bir farka rastlanmamış ancak Ergin (1992) mesleğe yeni girenlerde duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın daha fazla olduğunu bulmuştur. Bu sonuç, polislerin gelir düzeyi ve çalışma koşullarının aynı olması neticesinde her yaş grubunun aynı şekilde etkilendiğini göstermektedir. Yaş burada belirleyici bir değişken olmamaktadır. Çıkan bu sonuç, polislerin duyarsızlaşma yönünden fark göstermemesinde başka faktörlerin etkisi olabileceğini düşündürmesi açısından önemlidir. Bununla beraber eskiler diyebileceğimiz polislerde kişisel başarı artışı görülmesi bu yaşlardaki bireylerin daha olgun, dengeli ve tükenmişliğe dirençli hale gelmesine bağlanabilir (Örmen, 1993). Bu faktörlerin bütün polisler için aynı etkide bulunması söz konusu olmasa bile büyük çoğunluğu etkilemesi de mümkündür. Bu kişilerde iş değiştirme ihtimalinin düşük olmasının da başarı düzeyini etkileyen bir faktör olabileceği düşünülmektedir.

Cherniss (1980), insanlarla yüz yüze çalışmayı gerektiren mesleklerde, mesleğe yeni giren gençlerin pek çok niteliğe sahip olduğunu, ancak deneyimle elde edilen stresle başa çıkma yolları, sezgi ve iç donanımdan yoksun olduklarını söylemektedir. Randal ve Scott (1988) ise, işe yeni başlayanlarda ortaya çıkan bu tepkinin, meslek hayatına bağlanmanın henüz gelişmemiş olmasıyla açıklanabileceğini düşünmektedir. Ancak araştırmacılar mesleklerde bu durumun görülmesini, tükenmişliğin, yapılan işin ortamına ve kişiye göre değişebilmesiyle bağlamaktadır. (Küçükaslan, 1994).

4. Polis ve emniyet görevlilerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile medenî durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Literatürde de bu konuda benzer sonuçlar vardır. Ergin (1992) hemşirelerde, Örmen (1993) doktorlarda, Küçükaslan (1994) telefon operatörlerinde belirgin bir fark bulamamışlardır. Ancak, bazı araştırmacılar farklı sonuçlar elde etmişlerdir. Mesela, Aryee (1993)’nin Singapur’da yaptığı çalışmada tükenmişliğin evli kadınlarda evli erkeklerden daha yüksek olduğunu bulunmuştur. Araştırmacı bu farklılığı doğu toplumlarında batıya göre kadınlara daha çok sorumluluk yükleyen katı bir cinsiyet rolleri sistemi bulunmasına ve erkeklerin olumsuz bir

sonuç olan tükenmişliği yaşadıklarını ifade etmekten çekinmelerine bağlar. (Torun, 1995). Maslach ve Jackson (1985)'a göre, evli olanların, kişiler arası ilişkiler ve krizler ile başa çıkmada deneyimleri fazla olup, problem çözme becerileri gelişmiştir. (Çam, 1992). Ayrıca ailenin, bireyin iş stresi ile başa çıkabilmesi için sosyal destek ortamı sağlıyor olduğu görüşündedirler. Zaten sosyal desteğin stres ve tükenmişlik durumlarıyla başa çıkmada en önemli etmenlerden biri olduğu bilinmektedir. (Çam, 1992; Torun, 1995).

Literatürde bu konuda farklı bulgular göze çarpmaktadır. Maslach (1982), bekarlarda fazla düzeyde duyarsızlaşma olduğunu söylerken; ülkemizde yapılan çalışmalarda Ergin (1992), hemşirelerde duyarsızlaşmanın fazla olduğunu, diğer araştırmacılar fark olmadığını göstermiştir (Örmen, 1993; Küçükaslan, 1994; Torun, 1995). Bu konuda değişik sonuçların ortaya çıkmasında, üzerinde çalışılan örneklem grubunun ve mesleklerin yapısal özelliklerinin etkili olabildiği gibi, çalışmanın yapıldığı toplumdaki insani ilişkilerin niteliği de önem kazanmaktadır. Ülkemizde aile bağlarının kuvvetli olması, evlilerde ve bekarlarda destek bulma sorununu ortadan kaldırmaktadır. Oysa bu durum tükenmişlik çalışmalarının yapıldığı başka kültürlerde çoğunlukla sağlanamamaktadır.

Bu sonuç, toplumda tükenmişliğe yol açan faktörlerin polisler üzerinde farklı kaynaklardan geldiğini göstermesi açısından ilginçtir. Polislerin evli ya da bekar olmalarına göre kişisel başarı artışı göstermesi arasında belirgin fark olmayışı; mevcut sosyal, ekonomik ve örgütsel şartların tüm polisleri aynı düzeyde etkilemesi ve yükselme imkanının çok kısıtlı olmasıyla bağdaştırılabilir.

5. Tükenmişliği etkileyen bir etmenin de eğitim düzeyinin olduğu bilinmektedir. Ülkemizde kamu yönetiminin sorunlarını araştıran bir çalışmada, kamu yönetiminin en önemli sorunu olarak "bilgi ve beceri yetersizliği" nin %31 ile birinci sırayı aldığı bulunmuştur" (Sencer, 1982). Şimdiki çalışmada ise polis ve emniyet görevlilerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Literatürde de bu konuda benzer bulgulara rastlanmaktadır. Küçükaslan (1994) ve Torun (1995), eğitim düzeyi ile tükenmişlik faktörleri arasında ilişki bulamamışlardır. Bir başka ifade ile şimdiki bulgular Torun (1995) ve Küçükaslan (1994)'ın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Örmen (1993) ise, eğitim düzeyi yüksek olanların duygusal tükenmeyi daha yoğun yaşadığını bulmuştur. Bunun ortaya çıkmasında etkili nedenlerden biri yasal koşulların zorlayıcılığının tüm polisler için aynı olması ve ekonomik teşvik edici faktörlerin sınırlılığıdır. Bu durumun ortaya çıkışında önemli olan başka etkenler de olabilir. Bunlardan birisi yasal koşulları içinde yükselme imkanı çok az olan polislerde, kişisel başarı da bu yönde etkilenmektedir. Yükselme umudu olmayan ve ekonomik çekiciliğe sahip olmayan polislik mesleğinde, gruplar arasında fark bulunmaması normal karşılanması gereken bir durumdur. Ülkemizde üniversite mezunu kişilerin iş bulma zorluğu gözönüne alındığında diğer okul mezunlarıyla aynı sorunu paylaştıkları, dolayısıyla da duygusal tükenmeyi aynı oranda yaşadıkları söylenebilir. Mevcut şartların tüm polisler için aynı düzeyde olması da farkın görülmemesi nedenlerinden birisi olabilir.

Araştırma bulgularındaki farklılıkların muhtemel kaynakları; tükenmişliğe maruz

kalan meslekler, tükenmişlik olgusunun çalışma yaşamı dışında ele alınması, tükenmişliği oluşturan boyutların (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme) ortaya çıkış sırası ve tükenmişlik ölçeklerinin puanlama biçimi konuları üzerinde yoğunlaşmaktadır. Ayrıca üçlü bir tepki örüntüsü olarak ele alınan tükenmişlik olgusuyla ilgili bireysel farklılıklar incelendiğinde, bazı demografik değişkenlerin de etkili olduğu belirlenmiştir. Genç, bekar, çocuksuz bireylerde yaşlı, evli ve çocuklulara göre; üniversite mezunu olanlarda, üniversiteye devam etmemiş veya bitirmemiş olanlara göre; iş deneyimi bir kaç yıllık olanlarda bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişliğe rastlanmıştır.” (Ergin, 1992; Örmen, 1993; Torun, 1995). Öte yandan kişilik ve beklentilerin tükenmişlikle ilgili önemli bir faktör olduğu anlaşılmıştır. Başlarına gelen olaylardan kendileri dışındaki güçlerin sorumlu olduğuna inanan, dış kontrol odaklarında ve çalıştıkları kurum, meslek ve kişisel yeterlilikleriyle ilgili gerçekçi olmayan, karşılaması güç beklentiler geliştirenlerde daha fazla tükenmişlik görüldüğü bulunmuştur (Örmen, 1993; Küçükaslan, 1994; Torun, 1995). Doyumun ve aile yapısının uyumlu olarak algılanmasının düşük düzeyde tükenmişlikle ilişkili olduğu bulunmuştur (Torun, 1995).

Bunların yanında tükenmişliği etkileyen iş ortamının niteliğiyle ilgili çatışmalar da literatürde önemli yer tutmaktadır. Bu çalışmalarda tükenmişliğin üç boyutunun farklı demografik değişkenlerle anlamlı ilişkiler gösterdiği ve meslekten ve ortamdaki memnuniyet, iş doyumunu, işin önemi, iş-aile çatışması, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği, iş-yetenek uyumu, iş yükü, endişe, görevde belirsizlik, izin alma, geç kalma, aile yapısı ve sosyal destek gibi değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. İş yerinde kişiler arası çatışma, çalışma saatlerinin esnek olmaması, vardiyalı çalışma düzeni, terfi imkanlarının kısıtlı oluşu, örgüt politikalarının adil ve eşitlikçi olarak algılanmayışı ve monotonluk, tükenmişliğe katkıda bulunan etkenler olarak belirlenmiştir (Aryee, 1983; Cordes ve Dougherty, 1993; Kandolin, 1993).

SONUÇ

Elde edilen bulgulara göre eşin çalışma-çalışmama durumu ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Cinsiyetler açısından ise tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında belirgin bir fark olmamasına karşın, kişisel başarı boyutunda erkeklerde bayanlara göre daha fazla gerileme görüldüğü bulunmuştur. Yaş durumu ile tükenmişlik arasındaki sonuçlarda da duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında görülen farkın önemsiz olmasına karşın, kişisel başarı alt ölçeğinde önemli düzeyde farklılık görülmüştür. Bunun dışında medeni durum ve eğitim durumu ile tükenmişlik arasında ilişki olmadığı görülmüştür. Ayrıca polislerin %60'ının sağlığının bozulduğu görülmüş ve dışsal kaynaklı sorunlardan rahatsızlık hissettiklerini söylemişlerdir.

KAYNAKLAR

- Akalın, Ş. (1988). "Polis ve Stres"; Ankara, TODAİE, Yayınlanmamış Uzmanlık Çalışması.
- Aldemir, C. (1983). "Yöneticilerin Güç Tipleri ile İşe Yabancılaşma ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiler" Ankara, TODAİE Yayınları.
- Ataylı, F. "Teke Tek Programı", 30.01.1996, SHOW TV.
- Aydın, B. (1990). "Sağlıklı Yaşam İlkelerine Uyum ve Depresyon" İzmir, V. Ulusal Psikoloji Kongresi Bildirileri, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, sayı 8.
- Balta,ş, A & Baltaş, (1990). *Stresle Başa Çıkma Yolları*. İstanbul, Remzi Kitabevi 10. Basım.
- Caron, C., Corcaran, K. J. & Simcoe, F. (1983). Interpersonal correlates of burnout: The role of locus of control in burnoutand self-esteem. *The Clinical Supervisor*, 1, 53-62.
- Cherniss, C. (1980 a). *Staff burnout*. Beverly Hills, CA: Sage
- Cherniss, C. (1980 b). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Çam, O., (1992). "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenirliliğinin Araştırılması" VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ed.R.Bayraktar ve İ. Dağ. Ankara: Türk Psikolog Derneği Yayınları.
- Doğan, H., (1986). *İş Psikolojisi*. İstanbul, Devlet Kitapları Milli Eğitim Basımevi.
- Ergin, C., (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması" VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ed.R.Bayraktar ve İ. Dağ. Ankara: Türk Psikolog Derneği Yayınları.
- Firt, H., & Britton, P. (1989). "Burnout"absence and turnover amongst British nursing staff *Journal of Occupational Psychology*, 62, 55-60
- Freudenberger, N. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- Freudenberger, N. J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12 (1), 73-82.

- Görgülü, F. (1990). Güvenlik Sorununa Genel Bakış, *Anne İdaresi Dergisi* . TODAİE Yayınları, 1 (13).
- Kalkan, M. (1996). Lise Öğretmenlerin Öğrenci Eğitiminin Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenler ile İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Korkut, H. (1990). *Üniversitelerde Akademik Olmayan Personelin İş Doyumu ve Örgütle Özdeşleşmesi*. Ankara YÖK Matbaası.
- Küçükaslan, A. (1994). İstanbul Telefon Başmüdürlüğünde Çalışan Telefon Operatörlerinin Stres-İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Lerter, M. (1995). The Dreams Denred: Professional Burnout and The Constraints of Human Service Organizations. *Canadian Psychology*, 32, No:4.
- Mallett, K., Price, J. H., Jurs, S. G., & Slenker, S. (1991). Relationships among burnout, death anxiety, and social support in hospice and critical care nurses. *Psychological Reports*, 68, 1347-1359.
- Maslach, C. (1982 a). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (1982 b). Burnout: A social psychological analysis. In J. W. Jones (Ed.) *The burnout syndrome: Current research, theory and interventions* (pp. 30-53). Park Ridge: London House Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1985). The rôle of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12 (7-8), 837-851.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd. Ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Mc Carty, P. (1985). Burnout in psychiatric nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 10 (4). 305-310.
- Müdürrisoğlu, D., (1984). Adalet ve Norm Tercihleri ve İş Tatmini. *III. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*. Boğaziçi Üniversitesi., İstanbul, Psikologlar Derneği Yayınları.
- Noworol, C., Marek, T. (1994). *Burnout among scientists*. Manuscript submitted for publication.
- Örmen, U., (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Pines, A., Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York, Free Press.
- Randall, M., Scott, W.A.(1988). Burnout, job satisfaction and job performance. *Australian Psychologist*, 23 (3), 335-347.

- Saygı, Ö. (1995). Sabah Gazetesi. 8-9 Kasım.
- Sauter, S. L., Hurrell, J. J., & Cooper, C. L. (Eds.). (1989). *Job control and worker health*. Chichester: Wiley.
- Schwab, R.L., Iwaicki, E.F. (1982). Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 7 (2), 5-16.
- Sencer, M., (1982). Kamu Görevlilerinde İş Doyumu ve Moral. *Amme İdaresi Dergisi*, Ankara: 1 (15).
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C.L. Cooper & I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. (p. 25-48) Chister: Wiley.
- Şahin, H., (1994). *Stresle Başa Çıkma*. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.
- Tevrüz, S.(1996). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi: Stres ve Tükenmişli.*, Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Kalite Derneği Yayınları, Ankara .
- Torun, A., (1995). Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Ünal, M. (1989). Bir Grup Poliste MMPI Testi Sonuçları . *XXV. Ulusal Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Türkiye Ruh Sağlığı ve Tedavi Vakfı Yayınları 1, Ankara.
- Van Yperen, N. W., Buunk, A. P., & Schaufeli, W. B. (1992). "Communal orientation and the burnout syndrome among nurses". *Journal of Applied Social Psychology*, 22,173-189.
- Walster, E., Walster, G. W., & Berscheid, E. (1978). *Equity: Theory and resresearch*. Boston: Allyn & Bacon.
- Wilson. H.S., Kneist, C.R. (1979). Burnout as a consequence of empathy, *Psychiatric Nursing*. Ca: Addison-Wesley Publishing Co. 58-59.