

POLİSLERİN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Hüriyet BİLGE¹
Buket AYDİLEK²

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, İzmir ili Karabağlar ilçesinde görev yapan polislerin tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, meslekteki toplam çalışma süresi, çalışılan birim) açısından farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymaktır. Çalışmaya 2014 yılında Karabağlar İlçe Emniyet Müdürlüğü'nde çalışan ve kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemiyle seçilmiş 153 polis katılmıştır. Kişisel Bilgiler için "Kişisel Bilgi Formu", tükenmişlik düzeylerini belirlemek için de "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Verilerin analizi için "t testi" ve "Tek yönlü varyans analizi" uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda, araştırmaya katılan polislerin tükenmişlik düzeylerinin "yaş" ve "meslekteki toplam çalışma süresi (kıdem)" değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Polis, Tükenmişlik, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Faktör Analizi.

A RESEARCH TO DETERMINE THE BURNOUT LEVELS OF THE POLICEMEN IN TERMS OF DEMOGRAPHIC VARIABLES

ABSTRACT

The aim of this study is to determine whether there is a differentiation of burnout levels of policemen in terms of some demographic variables (sex, age, marital status, education level, working hours in the profession, rank, work unit) This study is conducted on 153 policemen of Karabağlar Police Department in 2014 by using easily accessible sampling method. The information concerning the independent variables was collected through "Personal Information Form". The information concerning the burnout levels of police, which serves as the dependent variable in this study, was collected by using "Maslach Burnout Scale". "t Test" and "one way analysis of variance(ANOVA)" were conducted for data analysis. According to the results

¹Yrd. Doç. Dr., Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler YO, Bankacılık Finans Bölümü, Manisa, Türkiye, hurriyet.bilge@gmail.com.

²Yüksek Lisans Öğrencisi, Celal Bayar Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Manisa, Türkiye, buketaydilek@gmail.com.

of the study, there is a significant difference in the burnout levels of the policemen in terms of age and the total time spent in the job (seniority).

Keywords: *Police, Burnout, Maslach Burnout Scale, Factor Analysis.*

I. Giriş

Kamu kurumlarında çalışanların yaptıkları işe ve iş çevresine ilişkin tutum ve davranışları hem kendileri hem de kurumları açısından önemli sonuçlar ortaya koymaktadır. Polislik mesleğinde çalışanların yoğun ve uzun bir tempo ve mesleki çok kaynaklı stres altında çalışmaları sebebiyle tükenmişlikle karşı karşıya kalan çalışanların işlerinden ve yaşamlarından haz almaları da zorlaşabilecektir.

Çağımızda özellikle büyük kentlerde teknolojik gelişmelerin yaratmış olduğu değişimleri yaşayan birey, bu gelişmelerin ve değişimlerin yarattığı çatışmaların, negatif etkisiyle zorlanırken, yaşadığı çevrenin doğal ve toplumsal kaynaklı zararlı etkilerini de yüklenmek zorunda kalmaktadır (Şanlı, 2006: 1). Küreselleşen dünyamızdaki bu hızlı değişim, çalışanların iş yaşamlarında geleceğe yönelik belirsizlikleri arttırmakta ve bireyleri strese sokmaktadır. Bunların yanında kentsel kirlenme, gürültü, trafik vb. sorunlar çalışanların fiziksel ve psikolojik olarak tükenmelerine yol açmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 1). Modern çağın önemli bir sorunu haline gelen stres, devamında “tükenmişlik” kavramını da literatürümüze katmıştır. Çalışma yaşamındaki yukarıda bahsedilen olumsuz etkenler çalışanların iş verimini, sağlığını ve sosyal yaşantısını etkilemekte, bu etkilenmede de çalışanların iş tatmininde azalmaya ve tükenmişlik sendromunun da oluşmasına neden olabilmektedir (Özbek ve Girgin, 1993: 1). Tükenmişlik sendromu, görevleri gereği yoğun ve sık kişisel ilişki gerektiren mesleklerde çalışanlar, sosyal hizmet alanındaki görevliler, müşteri hizmet temsilcileri, öğretmenler ve hemşireler en yüksek duygusal tükenmişliği yaşayan meslek gruplarıdır (Birdir ve Tepeci, 2003: 95) Tükenmişliğin ortaya çıkmasında tek bir faktör etkili değildir. Kişisel, örgütsel, ekonomik ve çevresel faktörler bir araya gelerek bireyde tükenmişliğin ortaya çıkmasına yol açabilmektedir (Sat, 2011: 26).

Tükenmişlik sendromu çalışanlar için, etkileşim halinde oldukları kişiler ve daha büyük kurumlar için çok ciddi ve potansiyel bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik sendromu olgusu, çalışanların sağlamış olduğu sorumlulukların ya da hizmetlerin kalitesinde bozulma olabileceğini göstermektedir. Bu durum iş devir hızı, devamsızlık ve düşük moral gibi sonuçlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca tükenmişliğin fiziksel yorgunluk, uykusuzluk, alkol ve uyuşturucu kullanımının artması, evlilik ve aile

sorunları da dahil olmak üzere kişisel sıkıntıların ortaya çıkması ile ilişkili olduğu gözükmemektedir (Babakus vd., 2011: 18; Maslach ve Jackson, 1981, 100; Tuğrul ve Çelik, 2002: 3; Izgar, 2001: 21; Çam, 1991: 48). Ülkemizde emniyet çalışanlarının çalışma koşulları, çalışma süreçlerindeki iş yoğunluklarına karşılık aldıkları ücret ve iş süreçlerindeki motivasyonları bilinmemektedir. Bu çalışmada, daha çok polislik mesleğinde tükenmişliğin alt boyutları tespit edilmekte ve bu bağlamda polislerin tükenmişlikleri konusunda da durum tespiti yapılmaktadır. Bu çalışmanın sonucunda polislik mesleğinde çalışanların tükenmişlik sendromlarının daha çok hangi değişkenlere bağlı olabileceği öngörülebilecektir. Öncelikle emniyet çalışanlarının tükenmişlikle ilgili tutumlarını oluşturan faktörler Açıklayıcı Faktör Analizi ile belirlenmiş ve daha sonra belirlenmiş bazı demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, meslekteki toplam çalışma süresi ve çalışılan birim) ile aralarındaki ilişkiler araştırılmıştır.

II. Literatür Taraması

İşe bağlı stres her meslekte görülebilmekle beraber insanlarla yüz yüze iletişimin yüksek olduğu meslek gruplarında daha sık görülebilmektedir (Erdemoğlu Şahin, 2007: 3). İnsanlarla bire bir çalışma gerektiren mesleklerin başında gelen polislikte çalışanlara oldukça fazla sorumluluk düşmektedir (Cerrah ve Semiz, 2000: 109).

Polislik aktif silahlı görev, düzensiz çalışma saatleri, nöbet ve vardiya sistemleri, görevin riskleri ve sorumlulukları, hiyerarşik yapıdan kaynaklanan ast-üst çatışmaları, her tür suç olgusu ve suçlularla iç içe olma gibi koşulların, birlikte ya da ayrı ayrı yarattığı olumsuzluklarla sürekli yüz yüze gelmek durumunda olan bir meslektir. Polis, genellikle gergin bir ortamda mutsuz ve mağdur insanlarla karşı karşıyadır. Bu nedenle sorunlu bir bireyin, yoğun biçimde sorun yaşayan diğer bir bireye hizmet sunması, onun beklenti ve sorunlarına çözüm bulması oldukça güç, hatta imkânsızdır. Polis memurlarının büyük bir çoğunluğu, meslek hayatları boyunca gün boyu süren çalışma, insanın doğal dengesine ters düşen uyku ve beslenme düzeni, yeterli zaman ayrılamayan aile ve sosyal yaşam tehdidi ile karşı karşıyadır. Çok fazla sorumluluk yüklenen meslek çalışanlarının, kendilerini daha yoğun olarak sıkıntılı hissettikleri bilinmektedir. Günümüz çalışma hayatındaki hızlı tempo ve karmaşa, insanların kendilerini bunalmış hissetmelerine neden olmaktadır (Cerrah ve Semiz, 2000: 109-113).

Tükenmişlik kavramı ilk kez, örgütsel stres üzerinde uzun yıllar çalışmış olan klinik psikolog Herberg Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır. Freudenberger, 1974 yılında yayınladığı makalesi "Journal of Social Issues" da tükenmişliği, insanların aşırı çalışma

sonucu artık işin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelişlerini ifade eden duygusal tükenme durumu olarak tanımlamıştır (Leiter, 1991: 32). Maslach ve Jackson (1981) tarafından tanımlanan ve geliştirilen tükenmişlik kavramı üç alt boyuttan oluşmakta ve en çok kabul gören tükenmişlik boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma şeklindedir. Maslach ve Jackson (1981) ve Maslach vd. 2001' e göre; a) duygusal tükenme: tükenmişliğin stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayla birlikte, kişinin diğer kişilerle ilişkiye geçmesini tüketmesi ya da daha çok fazlalaştırması, b) duyarsızlaşma: kişinin genellikle hizmetinde ya da sorumluluğundaki müşterisi ya da yakın çevresinde olan bu insanlara karşı bir tepki olarak hissizleşmesi ve duygusunu kaybetmesi, c) kişisel başarı: yeteneklerini algılamada ve birlikte çalıştığı ya da müşterileri ile olan ilişkisinde başarılı olması, çalışanın bir anlamda farkındalığı olarak tanımlanabilir.

Kaya, (2010: 3)'e göre bir devlet memuru yılda 119 gün tatil yaparken bir polis memuru 52 gün tatil yapmakta ve 67 gün fazla çalışmaktadır. Polis memurları dışındaki diğer memurlar günde 8 saat, polis memurları ise 12 saat çalışmakta ve yine diğer memurlar yılda 1968 saat, polis memurları ise 3756 saat göre yapmaktadır (Çakır, 2006: 14). Bütün bu zorlu şartlar altında çalışan polisler tükenmişlik konusunda en riskli gruptan birini oluşturmaktadır. Polislerin tükenmişliği mevzusunda Batı ülkelerinde önemli araştırmalar yapılmaktayken ülkemizde bu alanda yeni yeni bilimsel çalışmalar yapılmaya başlanmıştır

Polislerde tükenmişlik konusunu inceleyen ilk araştırmacılar olan Gaines ve Jermier (1983) polis merkezlerindeki polislerin duygusal tükenmişliğini stres ve çeşitli değişkenler açısından ele alıp incelemişlerdir. 169 kişinin katıldığı araştırmada duygusal tükenmişlik, kişisel özellikler, kişiler arası özellikler, örgütsel faktörler ve büro değişkenleri açısından ele alınmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgular, çalışanlardaki duygusal tükenmişliği anlamlı yönde etkileyen en belirgin faktörün ücret olduğunu göstermiştir. Araştırmada, çalışanlar ve çalışılan birimler arasında tükenmişlik dereceleri de yordanmıştır. Araştırmanın bulguları, çalışanların medeni durumlarının duygusal tükenmeyi etkileyen bir değişken olmadığını göstermiştir. Diğer taraftan, meslekte ilerleme imkânları duygusal tükenme üzerinde etkili olan tek değişkendir. Birimler, tükenmişlik düzeyleri açısından karşılaştırılmış ve araştırma birimlerinde çalışan polislerin tükenmişlik derecelerinin masa başı görevi bulunan polislerden daha düşük olduğu görülmüştür.

Azizoğlu ve Özyer (2010), Ankara'da 312 polis üzerinde yapmış oldukları araştırmada, yaşça büyük polislerin gençlere göre, bekâr çalışanların evlilere göre ve kariyerinde ilerlemiş polislerin kariyerinin başında olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları; cinsiyet, ücret tatmini ve unvan gibi demografik değişkenlerin tükenmişlik açısından fark oluşturmadığı belirlenmiştir.

Golembiewski vd.'nin (1992) yaptıkları araştırmada 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. Benzer olarak 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.

Murat'ın (2003) Diyarbakır A. Gaffar Okan Polis Meslek Yüksek Okulunda görev yapan polis memurlarının ve amirlerinin tükenmişlik durumlarını incelediği araştırmada, polis memurlarının ve amirlerinin duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarının her ikisinde de orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında polis memurları ve amirleri arasında fark olduğu ve bu farkın da amirlerin lehinde olduğu; duyarsızlaşma alt boyutunda ise emniyet görevlileri arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür. Araştırma sonuçları üstlerinden takdir görme durumuna göre; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından anlamlı fark olduğunu, üstlerinden takdir görmediğini ifade edenlerin tükenmişlik düzeylerinin, her iki boyutta da takdir gördüğünü söyleyenlerden daha yüksek olduğunu göstermiştir.

Soysal (2009), Kahramanmaraş Emniyet Müdürlüğü'nde çeşitli birimlerde görev yapan 192 polisin yaş, cinsiyet, medeni durum, rütbe, meslekte çalışma süresi, öğrenim durumu, çalışma sistemi, takdir ve taltif alma ve mesleğin ekonomik açıdan tatminkarlığı değişkenlerine göre tükenmişlik düzeylerini istatistiksel olarak incelemiştir. Araştırma sonucunda, polislerin tükenmişlik düzeyleri ile yaş, medeni durum, meslekte çalışma süresi, öğrenim durumu, çalışma sistemi, takdir belgesi alma, taltif alma ve mesleğin ekonomik tatminkarlığı arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Şanlı (2006), polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik değişkenler açısından farklılaşp

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. Unvan, medeni durum, öğrenim durumu ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır.

Taşdöven'in (2005), Ankara Emniyet Müdürlüğü karakolları ile trafik, çevik kuvvet, pasaport/yabancılar şubeleri ve Emniyet Genel Müdürlüğünde görev yapan 260 erkek polis amir ve memurlarından oluşan araştırma gurubu ile yaptığı çalışmada, polislerin tükenmişlik düzeyleri ile çalıştıkları birimler arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür.

III. Araştırmanın Yöntemi

A. Yöntem

Bu çalışmada; polislerin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, meslekteki toplam çalışma süresi ve çalışılan birime göre farklılaşıp farklılaşmadığı amaçlanmaktadır.

Araştırmanın *bağımlı değişkeni*; polislerin tükenmişlik düzeyidir. Araştırmanın *bağımsız değişkenleri*; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, meslekteki toplam çalışma süresi, rütbe ve çalışılan birimdir.

B. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, İzmir ili Karabağlar ilçesinde 2014 yılında görev yapan polis memurları ve amirlerden oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini, Karabağlar İlçe Emniyet Müdürlüğü, İlçe Emniyet Müdürlüğü'ne bağlı 2 adet Polis Merkezi Amirliği, İdari Büro, Organize Suçlar Şube Müdürlüğü, Çocuk Şube Müdürlüğü, Asayiş Şube Müdürlüğü, Terörle Mücadele birimlerinde görev yapan polis memurları ve amirlerinden oluşmaktadır. Çalışmanın örneklemini "kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemi" kullanılarak ulaşılan 153 polis oluşturmaktadır. Ölçme aracı anketler polisler elden dağıtılmış olup, dağıtılan 250 anketten eksik bilgiler içermesi nedeniyle 7 anket değerlendirmeye alınmamış ve 90 ankete ise cevap verilmemiştir. Anketlerin geri dönüşüm oranı yaklaşık olarak % 61,2 dir.

C. Veri Toplama Araçları

Çalışmada veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu

bağımsız değişkenlere ait bilgileri elde etmek için araştırmacı tarafından geliştirilen bir veri toplama aracıdır. Bu formda araştırma grubuna yönelik cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, meslekteki toplam çalışma süresi, rütbe, çalıştıkları birim ile ilgili sorular yer almaktadır.

Araştırmada polislerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için Maslach ve Jackson(1981) tarafından geliştirilen ve Ergin(1992) tarafından Türkçe'ye çevrilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin özgün formunda 7 basamaklı cevap seçeneği olup, polislerde yapılan bu çalışmada 5'li Likert tipi cevap seçeneği kullanılmıştır.

Toplam 22 sorudan oluşan ölçek, tükenmişliği Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion), Duyarsızlaşma (Depersonalization) ve Kişisel Başarı (Personal Accomplishment) olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir. Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olmasını ifade etmektedir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 soru yer almaktadır. Bunlar 1., 2., 3.,6.,8.,13.,14. ve 16. sorulardır. Duyarsızlaşma alt ölçeği, çalışanın bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlar. Altı sorudan oluşan duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5, 10, 11, 15.ve 22. sorular yer almaktadır. Kişisel Başarı alt ölçeği ise, bireyin çevresindeki kişilerle olan ilişkisini yönetebilmesi ve başarıyla üstesinden gelme duygusunu tanımlamaktadır. Bu ölçek 8 sorudan oluşmakta ve 4.,7.,9.,12.,17.,18.,19. ve 21. soruları içermektedir. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır.

IV. Bulgular

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

DEĞİŞKENLER	SAYI	YÜZDE	DEĞİŞKENLER	SAYI	YÜZDE
Cinsiyet			Yaş		
Kadın	41	26,8	20-30	28	18,3
Toplam	153	100	31-40	36	23,5
Medeni Durum			41-45	42	27,5
Bekâr	19	12,4	46-50	16	10,5
Evli	118	77,1	50 yaş üstü	31	20,3
Boşanmış	16	10,5	Toplam	153	100
Toplam	153	100	Eğitim Seviyesi		
Meslekteki			PMYO	22	14,4

Süre					
0-5	13	8,5	2 Yıllık	91	59,5
6-10	15	9,8	4 Yıllık	40	26,1
11-15	26	17,0	Toplam	153	100
16-20	42	27,5			
21 yıl ve üzeri	57	37,3	Çalışılan Birim		
Toplam	153	100	Karakol	51	33,3
			İlçe Emn. Müd.	26	17,0
			Özel Şube Çal.	76	49,7
			Toplam	153	100

Tablo 1’de ankete cevap veren emniyet görevlilerinin kişisel bilgilerine ilişkin yüzde-frekans dağılımları yer almaktadır. Buna göre araştırmaya katılan 153 polisin; *Yaş değişkenine göre* 40 yaş ve üzeri grubundakiler %58,3; 20-30 yaş aralığındakilerin oranı ise %18,3 tür. *Cinsiyet değişkenine göre*, örneklem grubunun büyük çoğunluğu %73,2 erkeklerden oluşmaktadır. *Medeni Durum değişkenine göre*, örneklem grubunun çoğunluğu evlilerden (%77,1) oluşmaktadır. *Eğitim Seviyesi değişkenine göre*, en büyük grubu 2 yıllık üniversite mezunları, en küçük grubu ise Polis Meslek Yüksek Okulu mezunları grubu oluşturmaktadır. *Meslekteki Toplam Süre (Kıdem) değişkenine göre*, en büyük grubu 21 yıl ve üzeri, en küçük grubu ise 0-5 yıl grubu oluşturmaktadır. *Çalışılan Birim değişkenine göre*, örneklem grubunun çoğunluğu Özel Şube Çalışanları oluşturmakta, daha sonra Karakol çalışanları ile İlçe Emniyet Müdürlüğü gelmektedir.

MTE için en yüksek varyansı açıklayan (19,856) ile Faktör I (Kişisel Başarı), 4 maddenin bir araya gelmesiyle oluşmuştur. Bu dört madde polislerin hizmet verdiği kişilerle ilişkilerinin iyi olduğu ve onlara yardımcı olabildikleri olarak değerlemek mümkündür. Faktör II (Duygusal Tükenme) varyansın (17,338)’ini açıklayıp yine 4 maddeden oluşmuştur. Bu maddeler polislerin günlük yaptığı işleri daha fazla yapamayacakları yönünde kabul edilebilir. Faktör III (Duyarsızlaşma) varyansın (15,209)’unu açıklayıp 5 maddeden oluşmakta ve bu maddeler polislerin mesleğe başlamalarından itibaren çevresindeki insanlara karşı çok sertleşmeleri olarak değerlendirilebilir. MTE için toplam varyans (61,970) olarak elde edilmiştir.

Çalışmanın ölçeğini oluşturan soruların, açıklayıcı faktör analizi uygulamasını yapmadan önce güvenilirliğini (iç tutarlılık) belirlediğimizde, Cronbach Alpha değeri: 0,71 olarak elde edilmiştir. Ölçeğimizin güvenilirliğini (iç tutarlılık) arttırmak için T12, T15, T18

ve T21 soruları ölçekten çıkarıldıktan sonra Cronbach Alpha değeri 0,78'e yükselmiştir. Faktörleri belirleme sürecinde T5, T6 ve T8 soruları aynı anda üç faktöre yükleme yaptıkları için ve değer olarak birbirlerine çok yakın olduklarından ölçekten çıkarılmışlardır. Emniyet çalışanlarının iş yoğunluğu ve stresi dolayısıyla sorulara verdikleri cevaplar faktör oluşumlarında çok az da olsa, bazı sorular bir başka faktör altında toplanmışlardır. Duyarsızlaşma faktörü altında, duygusal tükenmenin 2 sorusu duyarsızlaşmaya benzer olduğu için burada toplanmışlardır. Maslach ve Jackson (1981) orijinal ölçeği geliştirdikleri çalışmalarında üç faktör yerine dört faktör oluşmuş ve bir kaç farklı soru bir araya gelmiştir. Çalışmada ayrıca dördüncü faktör altında sadece 2 soru olduğu için (T4 ve T22) araştırmaya dâhil edilmemiştir. Açıklayıcı faktör analizi sonucu aşağıda Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
	Kişisel Başarı	Duygusal Tüken.	Duyarsızlaşma
Soru9	,769		
Soru17	,758		
Soru19	,704		
Soru7	,704		
Soru1		,872	
Soru2		,774	
Soru3		,678	
Soru14		,580	
Soru11			,698
Soru16			,697
Soru10			,673
Soru20			,557
Soru13			,543

Anket yardımıyla elde edilen verilere faktör analizinden önce güvenilirlik testi yapılmıştır. İlk olarak 22 ifadeye ilişkin güvenilirlik testi uygulanmış daha sonra da güvenilirliği bozduğu düşünülen 7 ifade analizden çıkarılmıştır. Geriye kalan 15 ifadenin analiz sonucunda yeterli güvenilirliği sağladığı belirlenmiştir.

Faktör analizine uygunluğunun sınanması için Bartlett Sınaması ve Kaiser – Mayer – Olkin (KMO) ölçütüne bakılmıştır. Bartlett sınaması bir küresellik sınaması olup, verilerin birbirleriyle ilişkili olup olmadığını göstermektedir. Bartlett Sınaması Değeri =

812.086, $p = 0,000$ olarak hesaplanmıştır. Kaiser – Mayer – Olkin(KMO) testi ise örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygunluğunu sınamaktadır (Bilge ve Bal, 2012: 140; Yılmaz vd., 2009: 131-132) . KMO değeri =0,782; $p = 0.000$ olarak hesaplanmıştır. Sosyal bilimler alanındaki araştırmalarda genellikle KMO değerinin 0,60'dan büyük olması örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Hesaplanan istatistiklerin doğrultusunda verilerin faktör analizi çalışmasına uygun olduğu görülmüştür. Çalışmanın betimleyici istatistik analizi sonuçları;

Faktörler	Ortalama	Standart Sapma	Cronbach Alpha
<i>Kişisel Başarı</i>	2,090	0,126	0,780
<i>Duygusal Tükenme</i>	3,188	0,607	0,779
<i>Duyarsızlaşma</i>	3,237	0,389	0,726

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 3 faktör elde edilmiştir. Açıklayıcı faktör analizi sonucu faktörler ve içerdikleri ifadeler;

Faktör 1: Kişisel Başarı

Soru 7: İşim gereği insanların sorunlarına olası en uygun çözüm yolları bulurum.

Soru 9: Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.

Soru 17: İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda sıcak bir hava yaratırım.

Soru 19: İşimde başarılı olduğuma inanıyorum.

Faktör 2: Duygusal Tükenme

Soru 1: İşimden soğuduğumu hissediyorum.

Soru 2: İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.

Soru 3: Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.

Soru 14: İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.

Faktör 3: Duyarsızlaşma

Soru 10: Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.

Soru 11: Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.

Soru 13: İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.

Soru 16: İnsanlarla uğraşmak bende gerginlik oluşturur.

Soru 20: Kendimi yolun sonuna gelmiş gibi hissediyorum.

A. Cinsiyet ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki İçin t Testi Analizi

Tablo 3: Cinsiyet ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki İçin Tanımlayıcı İstatistikler

		N	Ortalama
Kişisel Başarı	Kadın	41	1,97
	Erkek	112	2,13
Duygusal Tükenme	Kadın	41	3,04
	Erkek	112	3,24
Duyarsızlaşma	Kadın	41	3,24
	Erkek	112	3,23

Tablo 3'te görüldüğü gibi araştırmaya katılan erkek emniyet görevlilerinin sayısı kadın emniyet görevlileri sayısının yaklaşık olarak üç katı oranındadır.

Tablo 4: Cinsiyet ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki İçin t Testi Analizi Sonuçları

	t	Serbestlik derecesi	P
Kişisel Başarı	-1,448	151	,150
Duygusal Tükenme	-1,250	151	,213
Duyarsızlaşma	0,74	151	,941

Tablo 4'te cinsiyetin tükenmişliğin tüm alt boyutları üzerindeki etkisini ölçmek için uygulanan t testinde cinsiyetin tükenmişliğin alt boyutları üzerinde istatistiksel olarak farklılık oluşturmamaktadır.

B. Emniyet Görevlilerin Yaşı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Emniyet Görevlilerinin Yaşlarının Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisinin Varyans Analizi Testi Sonuçları

	F	P
Kişisel Başarı	2,718	,028
Duygusal Tükenme	2,475	,215
Duyarsızlaşma	2,229	,000

Tablo 5'deki analiz sonuçları incelendiğinde yaş değişkeni "kişisel başarı" ($p=0,028<0,05$) ve "duyarsızlaşma" ($p=0,000<0,05$) alt boyutlarını 0,05 anlamlılık düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturmaktadır. Gruplar arasında fark olduğu için Tukey testine geçmeden önce varyansların homojenlik testi yapılmıştır; kişisel başarı faktörünün $p=0,693>0,05$ ve duygusal tükenme $p=0,319>0,05$ ve $p=0,290>0,05$ olduğundan varyanslar homojen dağılmıştır. Tablo 5'deki analiz sonuçlarına göre anlamlı bulunan faktörlere ilişkin ikili karşılaştırmalar (TUKEY Testi) yapılmıştır.

Tablo 6: Yaşın Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisinin İkili Karşılaştırılması (Post Hoc Tests-Tukey) Testi Sonuçları

	(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farklar (I-J)	P
Kişisel Başarı	31-40	50 +	-,440*	,036
Duyarsızlaşma	20-30	50 +	,785*	,000
	31-40	50 +	,758*	,000

Tablo 6'daki analiz sonuçlarına göre yapılan Tukey testinde, yaş değişkeni "kişisel başarı" faktöründe ($p=0,036<0,05$) farklılık meydana getirmiştir. "Duyarsızlaşma" faktöründe ise sırasıyla ($p=0,000<0,05$), ve ($p=0,000<0,05$) farklılık oluşturmaktadır. 31-40 yaşa aralığındaki polislerin kişisel başarıları 50 yaş üzerinelere göre daha düşüktür. Genç yaştaki polislerin duyarsızlaşmaları 50 yaş üzerindeki polislerden daha fazladır. Duygusal tükenme faktöründe yaş değişkeni açısından bir farklılık oluşmamıştır.

C. Emniyet Görevlilerin Medeni Durumları ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Tablo 7: Araştırmaya Katılan Emniyet Görevlilerinin Medeni Durumlarının Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisinin Varyans Analizi Testi Sonuçları

	F	P
Kişisel Başarı	,803	,450
Duygusal Tükenme	2,871	,060
Duyarsızlaşma	1,568	,212

Tablo 7'deki analiz sonuçları incelendiğinde, araştırmaya katılan emniyet görevlilerinin medeni durumlarının tükenmişlik alt boyutları üzerine 0,05 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmüştür.

D. Emniyet Görevlilerin Aldıkları Eğitim Seviyesi ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Tablo 8: Araştırmaya Katılan Emniyet Görevlilerinin Aldıkları Eğitim Seviyesinin Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisinin Varyans Analizi Testi Sonuçları

	F	P
Kişisel Başarı	3,762	,025
Duygusal Tükenme	,971	,381
Duyarsızlaşma	1,624	,201

Tablo 8'deki analiz sonuçları incelendiğinde araştırmaya katılan emniyet görevlilerinin eğitim seviyelerinin tükenmişlik alt boyutları üzerine 0,05 anlamlılık düzeyine göre sadece kişisel başarı üzerinde anlamlı bir fark oluşturmuştur. Gruplar arasında fark olduğu için Tukey testine geçmeden önce varyansların homojenlik testi yapılmıştır; kişisel başarı faktörünün $p=0,052>0,05$ olduğundan varyanslar homojen dağılmıştır. Tablo 5'deki analiz sonuçlarına göre anlamlı bulunan faktörlere ilişkin ikili karşılaştırmalar (TUKEY Testi) yapılmıştır.

Tablo 9: Eğitimin Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisinin İkili Karşılaştırılması (Post Hoc Tests-Tukey) Testi Sonuçları

	(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farklar (I-J)	P
Kişisel Başarı	pmyo	4 yıllık	,265*	,019

Tablo 9'daki analiz sonuçlarına göre yapılan Tukey testinde, yaş değişkeni kişisel başarı faktöründe ($p=0,019<0,05$) farklılık oluşturmaktadır. PMYO öğrencilerinin 4 yıllık mezun polislerden kişisel başarıları daha fazla olduğu görülmektedir.

E. Emniyet Görevlilerin Meslekteki Çalışma Süreleri(Kıdemleri) ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Emniyet Görevlilerinin Kıdemlerinin Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisinin Varyans Analizi Testi Sonuçları

	F	P
Kişisel Başarı	1,949	,105
Duygusal Tükenme	2,458	,048
Duyarsızlaşma	1,724	,148

Tablo 10'daki analiz sonuçları incelendiğinde kıdemin tükenmişliğin alt boyutlarından "duygusal tükenme" ($p=0,048<0,05$) üzerinde, 0,05 anlamlılık düzeyine göre anlamlı bir fark oluşturduğu görülmektedir. Gruplar arasında fark olduğu için Tukey testine geçmeden önce varyansların homojenlik testi yapılmıştır; kişisel başarı faktörünün $p=0,104>0,05$ olduğundan varyanslar homojen dağılmıştır. Tablo 9'daki analiz sonuçlarına göre anlamlı bulunan faktörlere ilişkin ikili karşılaştırmalar (TUKEY Testi) yapılmıştır. Analiz neticesinde kıdemin duygusal tükenme üzerinde anlamlı fark oluştururken, Tukey Testi analizinde kıdemler arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık meydana gelmemiştir.

F. Emniyet Görevlilerin Çalıştıkları Birim ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Tablo 11: Araştırmaya Katılan Emniyet Görevlilerinin Çalıştıkları Birimin Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisinin Varyans Analizi Testi Sonuçları

	F	P
Kişisel Başarı	1,949	,088
Duygusal Tükenme	2,458	,417
Duyarsızlaşma	1,724	,696

Tablo 11'deki analiz sonuçları incelendiğinde araştırmaya katılan emniyet görevlilerinin çalıştıkları birimlerin, tükenmişlik alt boyutları üzerine 0,05 anlamlılık düzeyine göre sadece duyarsızlaşma faktörü üzerinde anlamlı bir fark oluşturmuştur. Duyarsızlaşma faktörünün homojenlik testi değeri ($p=0,238>0,05$) olduğundan bu faktör homojen dağılmıştır. Tablo 9'daki analiz

sonuçlarına göre anlamlı bulunan faktöre ilişkin ikili karşılaştırmalar (TUKEY Testi) yapılmıştır.

Tablo12: Çalışılan Birimin Tükenmişlik Alt Boyutlarına Etkisinin İkili Karşılaştırılması (Post Hoc Tests-Tukey) Testi Sonuçları

	(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farklar (I-J)	P
Duyarsızlaşma	karakol	Özel şube çal.	-,344*	,031

Tablo 12’deki analiz sonuçlarına göre yapılan Tukey testinde, çalışılan birim değişkeni duyarsızlaşma faktöründe ($p=0,031<0,05$) farklılık oluşturmaktadır. Özel şube çalışanlarının karakolda çalışan polislerden duyarsızlaşmaları daha fazla olduğu görülmektedir.

G. Tükenmişlik Alt Boyutlarının Birbirleriyle Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Tablo 13: Tükenmişlik Alt Boyutlarının Kendi Aralarındaki İlişkileri İçin Korelasyon Analiz Testi Sonuçları

		Kişisel Başarı	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma
Kişisel Başarı	Korelasyon	1		
	Önem			
	N	153		
Duygusal Tükenme	Korelasyon	-,007*	1	
	Önem	,931		
	N	153	153	
Duyarsızlaşma	Korelasyon	-,337**	,451**	1
	Önem	,000	,000	
	N	153	153	153

*. Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

**Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 13’deki analiz sonuçlarına göre; “Kişisel Başarı” alt boyutu ile “Duyarsızlaşma” arasında negatif ($-0,337$) ve istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,000<0,05$) bir ilişki vardır. Çalışanların kişisel başarıları arttıkça duyarsızlaşmaları azalacaktır. “Duygusal Tükenme” alt boyutu ile “Duyarsızlaşma” arasında pozitif ($0,451$) ve istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,000<0,001$) bir ilişki vardır.

Polislerin iş ortamlarında duyarsızlaşmaları arttığında buna bağlı olarak duygusal tükenmeleri de artacaktır.

VI. Sonuç ve Tartışma

Tükenmişlik emniyet teşkilatında çalışan polislerin iş ve özel hayatları için çok önemlidir. Çalışma, İzmir merkez Karabağlar ilçesi emniyet çalışanlarında (Polisler) uygulanmış ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- Cinsiyetin, çalışanların tükenmişliğin alt boyutları üzerinde anlamlı farklılıklar oluşturmadığı gözlenmiştir. Benzer olarak Gündüz vd., (2007) Mersinde yaptıkları çalışmada cinsiyetin tükenmişlik üzerinde anlamlı farklılık oluşturmadığını elde etmişlerdir. Polislik mesleğinde tükenmişlik ve kişisel başarı noktasında kadın ve erkekler arasında fark olmadığından, emniyet üst yöneticileri bu konuda özel çalışma yapmaları önemli olmayacaktır.

- Yaş değişkenin, kişisel başarı ve duyarsızlaşma faktörleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar meydana getirmiştir. İkili karşılaştırmada, genç polislerin daha yaşça büyük polisler göre duyarsızlaşmaları-çevresindekilere hissizleşmeleri ve ilişkilerini tüketmeleri çok daha fazla olduğu belirlenmiştir. Azizoğlu ve Özyer (2010) bu bulguların paralelinde genç polislerin ve mesleğe yeni başlayanların daha fazla tükendiklerini belirlemişlerdir.

- Polislerin aldıkları eğitimin sadece kişisel başarı noktasında farklılık meydana getirdiği ve pmyo'nun 4 yıllık okuldan mezun olanlara göre daha çevresindeki insanlara karşı daha anlayışlı, yardımsever ve kendilerini daha başarılı görmekteler.

- Medeni durum değişkeni tükenmişliğin alt boyutları üzerinde anlamlı farklılık oluşturmamıştır. Önemli bir bulgu polislerin çalıştıkları birimin duyarsızlaşma üzerinde farklılık oluşturduğu yönündedir. Özel şube çalışanları karakolda çalışanlara göre daha çok duyarsızlaştıkları görülmektedir; sonucun nedenleri arasında karakollardaki iş yoğunluğunun özel şubelere oranla daha az olmasına bağlanabilir. Şanlı (2006) aynı şekilde eğitim, ve medeni durum değişkenleri açısından anlamlı farklar elde edememiş ve benzer sonuç, Gaines ve Jermier (1983) tarafından da medeni durumun tükenmişlikle ilişkili olmadığını belirlerken; buna karşılık polislerin çalıştıkları birimlerinin tükenmişliklerini etkilediğini ve masa başı çalışanların, araştırma birimlerinde çalışanlara göre daha fazla tükendiklerini elde etmişlerdir. Azizoğlu ve Özyer (2010) çalışmalarında rütbenin tükenmişlik üzerinde farklılık meydana getirmediğini; Murat (2003) Diyarbakır'da yaptığı çalışmada üst rütbeli polislerin daha az tükendiklerini elde etmiştir. Taşdöven (2005) Ankara'da yaptığı çalışmada ise çalışılan birimlerin,

tükenmişliğin alt boyutları üzerinde anlamlı farklılıklar ortaya koyduğu belirlenmiştir.

• Kıdem değişkeni sadece duygusal tükenme alt faktörü üzerinde anlamlı farklılık oluşturmuş fakat kıdemler arasında herhangi bir farklılık elde edilmemiştir.

• Tükenmişliğin alt boyutlarının kendi aralarındaki ilişkilere baktığımızda, istatistiksel olarak hepsi anlamlı ve sonuçlar beklenildiği yönde çıkmıştır. Sadece duyarsızlaşma ile kişisel başarı ve duygusal tükenme faktörleri arasındaki ilişkilere daha kuvvetli çıkmıştır.

Çalışmada genç ve kıdemi düşük polislerin dayanıklılıklarının, yaşça daha büyük olan polislere göre zayıf olması önemli bir sonuçtur. Bu bulgunun önemli olduğu ve literatüre katkı yapacağı öngörülmektedir. Elde edilen bu bulgunun daha da güvenilirliğini pekiştirmek ve önemini ortaya koymak için daha kapsamlı ve farklı bölgelerde de çalışmalar yapılmalıdır. Emniyet teşkilatı üst düzey yöneticilerinin daha genç polislere bireysel destek programlarıyla dayanıklılıklarını arttırmaları yönünde çözümler, iş motivasyonlarını yükseltmeleri konusunda adımlar ve onların tükenmişliklerini azaltacak ve kişisel başarılarını yükseltecek çözüm yolları aramaları önemlidir. Emniyet teşkilatı genç çalışanlarının kişisel başarılarını arttıracak uygulamalar belirlemeleri ve yönetsel olarak bunları hayata geçirmeleri halinde gençlerin motivasyonlarını arttırebileceklerdir.

Emniyet çalışanlarına yönelik çalışmalar daha kapsamlı, farklı bölgelerde ve farklı ölçme araçlarıyla ve modellemelerle yapılarak çıkarımların yapılması literatüre önemli katkılar sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

AZİZOĞLU, Ö., ÖZYER, K., (2010), "Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma", *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, (Prof. Dr. Hasan Işın Definer Özel sayısı), 21(1), 137-147.

BİLGE, H. VE BAL, V., (2012), " Girişimcilik Eğilimi: Celal Bayar Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, Sayı:16, 131-148.

BİRDİR, K. VE TEPECİ, M., (2003), "Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkisi", *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14/2, 93-106.

BURKE, R. J. (1993), "Work Family Stress, Conflict, Coping and Burnout in Police Officers", *Stress Medicine*, 9: 171-180.

CERRAĞ, İ., SEMİZ, E., (2000), *Yirmi Birinci Yüzyılda Polis Temel Sorunlar-Çağdaş Yaklaşımlar*, Sibel Matbaası, Ankara.

ÇAKIR, İ., (2006), "Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.*

ÇAM, O., (1991), " Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması", *Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı, İzmir.*

EKİNCİ, H., EKİCİ, S., (2003), "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma", *Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 27, 1, 109-120.

ERDEMOĞLU ŞAHİN, D., (2007), "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.*

ERGİN, C., (1992), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uygulanması", *7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 143-154.

GAINES, J., JERMİER, J., (1983), "Emotional Exhaustion in a High Stress Organization", *Academy of Management Journal*, 26, pp. 567-586.

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.

GÜNDÜZ, B., ERKAN, Z., ve GÖKÇAKAN, N., (2007), "Polislerde Tükenmişlik ve Görülen Psikolojik Belirtiler", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 283-298.

IZGAR, H., (2001), "Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik.", *Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.*

KAYA, Ş. O., (2010), "Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.*

LEITER, M., (1991) , "The Dreams Denied: Professional Burnout and the Constraints of Human Service Organizations", *Canadian Psychology*, 32(4).

MASLACH, C., JACKSON, S. E., (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol: 2, 99-113.

MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B. ve LEITER, M.P. (2001), "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

MURAT, M., (2003), "Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Durumları", *Polis Bilimleri Dergisi*, 5 (2), 95- 108.

ÖZBEK, K., GİRGİN, G. (1993), "Sağlık Bakanlığı İzmir İl Teşkilatında Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması", *Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Ruh Sağlığı Bülteni*.

SAT, S., (2011), "Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerine Bir İnceleme", *Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana*.

SOYSAL, A., (2009), "Çalışanlarda Tükenmişlik Düzeyinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: K. Maraş Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma.", VII. Kamu Yönetimi Forumu (KAYFOR) 2. Kitap, 290-309.

ŞANLI, S., (2006), "Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana*.

TAŞDÖVEN, H., (2005), "Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Çalıştıkları Birimler Açısından İncelenmesi", *Polis Bilimleri Dergisi*, 7, 3: 43-58.

TUĞRUL, B. ve ÇELİK, E., (2002), "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 3-15.

YILMAZ, V., AKTAŞ, C. VE ARSLAN, M.S.T., (2009), "Müşterilerin Kredi Kartına Olan Tutumlarının Çoklu Regresyon ve Faktör Analizi İle İncelenmesi", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12/22, 127-139.

