

T.C.
ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

ANKARA İLİNDE ÇALIŞAN POLİSLERİN TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Osman Şamil KAYA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Adana-2010

T.C.
ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

ANKARA İLİNDE ÇALIŞAN POLİSLERİN TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Osman Şamil KAYA

Danışman: Prof. Dr. Banu İNANÇ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Adana-2010

Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı'nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Prof.Dr. Banu İNANÇ
(Danışman)

Üye :Prof. Dr. Turan AKBAŞ

Üye :Yrd. Doç. Dr. Oğuz KUTLU

ONAY

Yukarıda imzaların adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

.../.../2010

Prof. Dr. Azmi YALÇIN
Enstitü Müdürü

Not: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, tablo, çizelge, şekillerin kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

ÖZET

ANKARA İLİNDE ÇALIŞAN POLİSLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Osman Şamil KAYA

Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Banu İNANÇ

Ocak 2010, 72 Sayfa

Bu çalışmanın amacı, Ankara ilinde çalışan polislerin tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, rütbe, görev yaptıkları şube, mesleki kıdem, çalışılan birimde geçen süre ve günlük çalışma sistemi) açısından farklılaşım farklılaşmadığına bakmaktır.

Çalışmaya 2009 yılında Ankara Emniyet Müdürlüğünde görevli olan kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemiyle seçilmiş 397 polis katılmıştır. Tükenmişlik düzeylerini belirlemek için “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ve kişisel bilgiler için de “Kişisel Bilgi Formu” kullanılmıştır. Verilerin analizi için Pearson Korelasyon, tek örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, örnekleme giren polislerin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, eğitim, çalışılan şube ve rütbelerine göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Yaş, mesleki kıdem, çalışılan birimde geçen süre günlük çalışma sistemi ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır.

Anahtar Sözcükler: Polis, Tükenmişlik, Maslach Tükenmişlik Ölçeği.

ABSTRACT**EXAMINING THE BURNOUT LEVELS OF POLICE IN ANKARA WITH SOME
VARIABLES****Osman Şamil KAYA****Master Thesis, Department of Education Sciences****Supervisor: Prof. Dr. Banu İNANÇ****January 2010, 72 Pages**

The purpose of this study is to examine the levels of burnout for police officers working at Ankara Police Department in terms of some demographic variables (age, gender, marital status, educational status, rank, branch of their duties, professional seniority, working time at the current branch and daily operation system).

This study was started in 2009 at Anakara Police Department with a total of 397 police officers and supervisors, all selected using a simple random selection method. To determine the levels of burnout "Maslach Burnout Inventory" and for personal information "Personal Information Form" were used. Data was analyzed by Pearson Correlation, one-sample independent t-test and one-way analysis of variance.

As a result of analysis, burnout levels of the police officers participating in this study were found to vary according to gender, marital status, education, rank and branch of their duties. Age, professional seniority, working time at the current branch and daily operation system did not reveal significant difference between levels of burnout.

Keywords: Police, Burnout, Maslach Burnout Scale.

ÖNSÖZ

Bu çalışmada polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri bazı değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Bu çalışmanın planlanmasında ve gerçekleşmesinde yardımcı olanlara teşekkür ederim. Başta bu çalışmanın gerçekleşmesinde değerli katkılarından dolayı Danışmanım Prof. Dr. Banu İNANÇ'a teşekkürü borç bilirim. Ayrıca araştırmam boyunca anket ve ölçeklerin uygulanmasında bana yardımcı olan arkadaşlarıma ve meslektaşlarıma teşekkür ederim.

O. Şamil KAYA
Ankara, Ocak 2010

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
TABLolar LİSTESİ.....	vii

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1. Problem.....	4
1.2. Araştırmanın Amacı.....	5
1.3. Araştırmanın Önemi.....	6
1.4. Sayıtlılar.....	8
1.5. Sınırlılıklar.....	8
1.6. Tanımlar.....	8

BÖLÜM II

KURAMSAL TEMELLERLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Tükenmişlikle İlgili Kuramsal Açıklamalar	10
2.1.1. Freudenberger'in Tükenmişlik Kuramı	10
2.1.2. Maslach'ın Tükenmişlik Yaklaşımı	11
2.1.3. Meier'in Tükenmişlik Yaklaşımı	13
2.1.4. Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Yaklaşımı.....	15
2.1.5. Suran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Yaklaşımı	16
2.1.6. Cherniss Tükenmişlik Modeli	18
2.1.7. Edelwich Tükenmişlik Modeli.....	19

2.1.8. Pines Tükenmişlik Modeli.....	19
2.1.9. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli.....	20
2.2. İlgili Araştırmalar.....	20
2.2.1. Yurt İçinde Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Araştırmalar.....	20
2.2.2. Yurt Dışında Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Araştırmalar.....	31

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli.....	36
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	36
3.3. Veri Toplama Araçları.....	42
3.3.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği(MBI):	42
3.4. Verilerin Toplanması.....	43
3.5. Verilerin Analizi.....	44

BÖLÜM IV

BULGULAR

4.1. Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Yaşlarına Göre Pearson Korelasyon ile İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	45
4.2. Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre t-Testi ile İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	46
4.3. Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre t-Testi ile İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	47
4.4. Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Görev Yaptıkları Birimlere Göre Tek Yönlü Varyans ile İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	48
4.5. Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre ANOVA ile İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	49
4.6. Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Rütbelere	

Göre t-Testi ile İncelenmesine Yönelik Bulgular	51
4.7. Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Meslekte Geçirdikleri Sürelere Göre Pearson Korelasyon ile İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	52
4.8. Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Birimde Geçirdikleri Sürelere Göre Pearson Korelasyon ile İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	53
4.9. Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Görev Yaptıkları Vardiya Sistemine Göre ANOVA ile İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	54

BÖLÜM V

TARTIŞMA VE YORUM	55
--------------------------	-----------

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1. Sonuç.....	60
6.2. Öneriler.....	60
6.3. Uygulamaya Yönelik Öneriler.....	60
6.3.1 Araştırmacılara Yönelik Öneriler.....	61
KAYNAKÇA.....	62
EK.....	70
ÖZGEÇMİŞ.....	72

TABLOLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1: Polislerin Yaşlarının N ve % Değerleri.....	37
Tablo 2: Polislerin Cinsiyetlerinin N ve % Değerleri.....	37
Tablo 3: Polislerin Medeni Hallerinin N ve % Değerleri.....	38
Tablo 4: Polislerin Birimlerinin N ve % Değerleri.....	38
Tablo 5: Polislerin Eğitim Durumlarının N ve % Değerleri.....	39
Tablo 6: Polislerin Meslekteki Çalışma Sürelerinin N ve % Değerleri.....	39
Tablo 7: Polislerin Meslekteki Çalışma Sürelerinin N ve % Değerleri.....	40
Tablo 8: Polislerin Vardiyalarının N ve % Değerleri.....	41
Tablo 9: Polislerin Birimdeki Çalışma Sürelerinin N ve % Değerleri.....	41
Tablo 10: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Yaşları arasındaki İlişkiye Ait n ve r Değerleri.....	45
Tablo 11: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Cinsiyetlerinin N, X ve Standart Sapma Değerleri.....	46
Tablo 12: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Cinsiyetlerine Ait t-Testi Değerleri.....	46
Tablo 13: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Medeni Durumlarının N, X ve Standart Sapma Değerleri.....	47
Tablo 14: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Medeni Durumlarına Ait t-Testi Değerleri.....	47
Tablo 15: Polislerin Çalıştıkları Birimleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Puanlarının ANOVA Sonuçları.....	48
Tablo 16: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Çalıştıkları Birimlere Ait F, Standart Sapma ve Standart Hata Puanları.....	48
Tablo 17: Polislerin Eğitim Durumları ile Tükenmişlik Düzeyleri Puanlarının ANOVA Sonuçları.....	49
Tablo 18: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Eğitim Durumlarına Ait F, Standart Sapma ve Standart Hata Puanları.....	50
Tablo 19: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Rütbelerinin N, X ve Standart Sapma Değerleri.....	51

Tablo 20: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Medeni Durumlarına Ait t-Testi Değerleri.....	51
Tablo 21: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Meslekte Geçen Süre arasındaki İlişkiye Ait n ve r Değerleri.....	52
Tablo 22: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Birimde Geçen Süre arasındaki İlişkiye Ait n ve r Değerleri.....	53
Tablo 23: Polislerin Çalışma Sistemleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Puanlarının ANOVA Sonuçları.....	54
Tablo 24: Polislerin Çalışma Sistemleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Puanlarına Ait Scheffe-f Testi Sonuçları.....	54

BÖLÜM I

GİRİŞ

İletişim ve bireyler arası ilişkiler bağlamında her gün biraz daha köy haline gelen dünyamızda bireyler ekonomik ve psikolojik ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla daha yoğun ve fakat daha az doyumun olduğu işlerle uğraşmak zorunda kalmaktadır. İş yoğunluğunun ve mekanik ilişkilerin arttığı, iş, yaşam, evlilik vb. doyumların azaldığı davranış örüntüleri daha sıklıkla sergilenmektedir. Çağımızda özellikle büyük kentlerde teknolojik gelişmenin getirdiği değişimleri yaşayan birey, bu gelişmenin yarattığı evrensel çatışmaların, gelişmelerin olumsuz etkisiyle zorlanırken, yaşadığı çevrenin doğal, toplumsal kaynaklı zararlı etkenlerini de yüklenmek zorunda kalmıştır(Şanlı,2006).

Özellikle ilk çağlarda fiziksel olarak görülen savaş ya da kaç tepkisi günümüzde psikolojik olarak kendisini göstermektedir. Yaşam olaylarında bireylerin karşılaştığı olduğu stresli ilgili olarak yapılan araştırmalarında son yıllarda stres kaynaklarının algılanış biçiminde bir değişim olduğu dikkati çekmektedir(Çakır,2006). Önceki araştırmalar, stresin daha çok temel yaşam değişikliklerine veya yaşam olaylarına bağlı olduğunu vurgularken; son yıllardaki görüşler ise daha çok günlük ve küçük olaylara odaklanmaktadır (örn. Dohrenwend ve Dohrenwend, 1974; Akt. Şahin, 1997).

Günümüzde yaşanan hızlı değişim yukarıda da belirtildiği gibi çalışanların iş ve yaşama ortamlarının gelecekteki durumuyla ilgili belirsizliği artırmakta ve onları strese sokmaktadır. Bunlara ek olarak kentsel kirlenme, çalışanların sağlıklarını olumsuz etkilerken; ulaşım sorunu gibi birçok sorun da fiziksel ve psikolojik olarak tükenmelerine yol açmaktadır(Ekinci ve Ekici, 2003).

Modern çağın sorunlarından biri haline gelen stres devamında Tükenmişlik kavramını da literatürümüze sokmuştur. Çalışma yaşamındaki yukarıda bahsedilen olumsuz etkenler çalışanların iş verimini, sağlığını ve sosyal yaşantısını etkilemekte, bu etkilenim de çalışanların iş doyumunda azalmaya ve tükenmişlik sendromunun oluşmasına neden olabilmektedir (Özbek ve Girgin, 1993).

Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ilişki içinde olan meslek elemanlarında daha çok görülen bir durumdur(Gökçakan ve Özer,1999).

Amerikan Stres Enstitüsü'nün yaptığı araştırmadan elde edilen sonuçlara göre çeşitli özellikleri sebebiyle insanların yaşam sürelerini kısaltma ihtimali olan ve günlük yaşam problemleri ile etkili şekilde başa çıkmayı zorlaştıran meslekler; polislik, öğretmenlik ve hava trafik kontrol memurluğudur(Baltaş, 1996).

Güven ve düzen, insanoğlunun biyolojik gereksinimlerinin karşılanmasından sonra beliren ve doyurulması gereken ihtiyaçlarından başlıcalarıdır. Kendini yaşadığı toplumda güven ve huzur içinde bulan bireyler, kişisel ve sosyal gelişim için çaba sarf edip daha kolay değişebilirler. Toplumsal yaşantıda bu ihtiyaçların giderilmesi için gerekli ortamın hazırlanmasında ve korunmasında kuşkusuz başlıca rol polislere düşmektedir.

Üyelerinin özgür ve sorumlu vatandaşlar olarak toplumsal yaşama katıldığı demokratik ve gelişmiş ülkelerde polis teşkilatlarının çalışma koşulları daha rahat olurken; bizim gibi gelişmekte olan ülkelerde gerek toplumsal, ekonomik ve hukuki faktörlerden, gerekse polis mesleğini icra edenlerin seçimi, eğitilmesi ve denetimi gibi faktörlerden kaynaklanan etmenlerden emniyet problemleri daha yoğun hissedilebilmektedir. Tüm bunların üstüne polis memurlarının yoğun ve düzensiz çalışma saatleri, düşük gelir, rol belirsizliği, ast-üst ilişkilerindeki problemler eklenince sağlıklı ve kaliteli bir hizmet sunmak güçleşebilmektedir(Gündüz, Erkan, Gökçakan, 2007).

Polisler görevli oldukları süre içerisinde çoğu zaman sanık, mağdur, şikayetçi, tanık gibi bir suçun taraflarını oluşturan kişilerle karşılaşmakta ve çoğu zaman olaylara fiziksel olarak müdahale etmek, duyuşsal ve zihinsel olarak olaya karışmak durumunda kalmaktadırlar. Bunun yanında yardıma ihtiyacı olan kişilere yardım etmek onların yasal görevleri arasında yer almaktadır. Diğer taraftan polisler, toplumsal olaylarda önleyici görev almakta ve yasa dışı toplanmış veya yasal sınırları aşmış olan toplulukların dağıtılmasında güç kullanma zorunluluğuyla karşı karşıya gelmektedirler. Ayrıca bütün bu görevlerin yerine getirilmesinde, yapılan işi niteliği gereği çoğu zaman kapalı bir mekanda çalışma olanağı bulamamakta, genellikle sokakta her türlü mevsim koşulları altında, gece gündüz dönüşümlü bir şekilde çalışmaktadırlar(Taşdöven, 2005).

Bir devlet memuru yılda 119 gün tatil yaparken polis 52 gün tatil yapmakta ve 67 gün fazla çalışmaktadır. Polis dışındaki diğer memurlar günde 8 saat, polis ise 12 saat çalışmakta ve yine diğer memurlar yılda 1968 saat, polis ise 3756 saat görev yapmaktadır(Çakır, 2006).

Çoğunlukla gerilimli bir ortamda mutsuz ve mağdur insanlarla karşı karşıya bulunan meslek çalışanlarının, yoğun biçimde sorun yaşayan diğer bireylere hizmet sunması onun beklenti ve sorunlarına çözüm bulması oldukça güç, hatta bazen olanaksız hale gelmektedir. Polislerin büyük çoğunluğu meslek yaşamları 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 yükleyen meslek çalışanlarının, kendilerini daha yoğun olarak sıkıntılı hissettikleri bilinmektedir. Günümüz çalışma hayatındaki hızlı tempo, karmaşa, insanların kendilerini bunalmış hissetmelerine neden olmaktadır(Çakır,2006).

Bütün bu güç koşullar polislerin tükenmişlik açısından büyük risk altında bulunmalarına neden olmaktadır. Polislerin tükenmişliği konusunda Batı ülkelerde önemli araştırmalar yapılmakta, eğitim çalışmaları düzenlenmekte ve yeni yöntemler geliştirilmeye çalışılmaktadır. Oysa daha zor şartlarda görev yapan ülkemiz polisinin, çalışma şartlarının iyileştirilmesi yönünde bir takım çalışmalar yapılmakla birlikte bunların yeterli olduğunu söylemek oldukça güçtür. Bu alanda henüz yeni yeni bilimsel çalışmalar yapılmaya başlanmıştır.

Tükenmişlik hem duygusal hem de fiziksel sonuçları olan bir duygusal durumdur. Bıkkınlık, umutsuzluk, doyumsuzluk, tatminsizlik, mesleki motivasyon eksikliği, duyarsız olma, umursamama, yılgınlık, zorlanma, çalışmaya karşı isteksizlik, yaşama sevincinde azalma, iç sıkıntısı, tükenmişlikle birlikte görülen duygusal belirtilerdir. Yorgunluk, kronik yorgunluk, güçsüzlük, yıpranma, hastalıklara karşı hassas olma, sık sık baş ağrısı, enerji kaybı, dikkat azlığı, işe geç kalma gibi şikayetler de tükenmiş insanlarda gördüğümüz, fiziksel kaynaklı belirtilerdir (Ersoy, Yıldırım ve Edirne, 2001)

Maslach, tükenmişliği, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, olumsuz benlik kavramının gelişmesi, iş, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen fiziksel, mental ve duygusal bir tükenme hali olarak tarif etmiştir (Özyurt, 2004). Maslach ve Jackson (1981) tükenmeyi,

bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması biçiminde tanımlamıştır. Tükenme, ne yaparsa yapsın, ne denli çabalarsa çabalasın durumda bir değişiklik yaratamadığı algısının kişide yarattığı bir yılgınlıktır. Tükenme sonucunda yaratıcılık yok olur ve daha iyisi için uğraş verilmez. Kişi işinde ilerlemediğini, hatta gerilediğini düşünür, harcadığı çabanın bir işe yaramadığına inanır, gizilgücünün (potansiyel) yetersizliğini görüp yılgınlığa düşer (Torun, 1996). Duygusal tükenmişlik, bireyde yaşam enerjisinin azalması ve bireyin duygusal kaynaklarının tükendiği duygusuna kapılmasıyla belirginleşir. Duyarsızlaşma, bireyin hizmet verdiği kişileri insan gibi değil de bir nesne gibi görmesi ve bu şekilde davranması olarak tanımlanabilir. Kişisel başarının azalması ise, iş gereği kurulan kişisel ilişkilerde yeterlilik ve başarı duygusunda azalma ile kendini gösterir (Ekerbiçer, Çelik, Aral ve Buğdaycı, 2001). Bir çeşit iş stresi olarak da tanımlanan tükenmişlik, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır (Izgar, 2001).

Gerek nitelikli polis yetiştirme gayreti gerekse, güvenlik hizmetlerinde fiziksel ve psikolojik sağlığı istendik düzeyde personel temini amacıyla tükenmişlik konusunun Emniyet Örgütü bağlamında ele alınması gereği ortaya çıkmıştır. Konuya ilişkin yapılan literatür taramasında yurt dışı çalışmalarına nazaran yurt içi çalışmalarının azlığı da ülkemizde bu konuda Emniyet Örgütü bağlamında çalışma yapılmasına olan gerekliliği kuvvetlendirmiştir.

1.1. Problem

Cherniss (1980), tükenmişliği yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak bireyin kendini psikolojik olarak işinden soğuması olarak özetler. İş stresine cevap olarak güdüsel, duygusal, tutumsal ve davranışsal değişiklikleri oluşturan tüm olguların bileşkesine eşdeğer bir baskı olduğunu ve baskının geçici bir yorgunluk ve zorlanma olmadığını kabul eder (Avşaroğlu ve ark., 2005).

Tükenme, iş ortamında kronik hale gelen baskı veya stresten kaynaklanan fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme duygusu olarak tanımlanmakta ve bireyin işine ve hayata karşı olumsuz duygular hissetmesi ile karakterize edilmektedir. Mesleki baskılara daha fazla tahammül edemeyen ve

iş stresinden tamamıyla ezildiğini hisseden bireyler, tükenme basamağına gelmektedirler (Pines, Aranson ve Kafry, 1981).

Kavla'ya göre (1998), tükenmişlik, negatif bir deneyimdir ve kişi ile çevresi arasında olan karşılıklı etkileşim ile sonuçlanır. Kronik iş stresine bir tepkidir. Bireylerde oluşan tükenmişliğin düzey, şekil ve durumlarının tanımlanmasına göre farklı şekillerde gruplandığı görülmektedir. Tükenmişliğin, iş doyumunu, stres, yaşam doyumunu ve yaşam kalitesi kavramlarıyla ilişkisi bulunmaktadır. Bu kavramların birbiriyle ilişkili olduğunu, kişilerin yaşam şartlarındaki değişik tepki ve tutumlarında görebilmekteyiz. Stres faktörlerinin yoğun olduğu ve iş doyumunu sağlanamayan ortamlarda çalışan bireylerin, yaşam doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin olumsuz yönde etkilenebileceği söylenebilir.

Tükenmede bazı sosyodemografik ve işle ilgili değişkenlerin önemli olduğu belirlenmiştir. Evli, yaşlı ve çocuklulara göre genç, bekar ve çocuksuz kişilerde, daha uzun süredir çalışan ve daha deneyimlilere göre meslekte yeni ve deneyimsiz olanlarda tükenmenin daha yüksek düzeylerde yaşandığı bildirilmektedir (Olkinuora, Asp, Juntunen, 1990). İş yükünün ağır, günlük çalışma süresinin uzun olup çalışma koşullarının olumsuz olarak algılanması da tükenmeyi etkilemektedir (Aslan, Ünal ve Aslan, 1996a). Kadınlarda, bekarlarda, meslekte daha yeni ve deneyimsiz olanlarda tükenme daha yüksek düzeylerde yaşanmaktadır (Aslan, Ünal ve Aslan, 1996a; Aslan, Gürkan ve Alparslan, 1996b). Öte yandan cinsiyet konusundaki araştırmalar tutarlı sonuçlar ortaya koymamıştır (Torun, 1998). Kimi çalışmalar kadınlarda, kimileri erkeklerde iş stresi ve tükenmenin daha yoğun yaşandığını bildirirken, kimilerinde cinsiyetler arası farklılık bulunamamıştır (Sutherland ve Cooper, 1993).

Ankara ilinde Çevik Kuvvet, Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele birimlerinde ve ile Polis Merkezi Amirliği'nde 2009 yılında görevli personelin tükenmişlik düzeylerinin çalışma süresi, cinsiyet, rütbe gibi bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı sorusuna bu araştırmada cevap aranacaktır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın genel amacı polislerin tükenmişlik düzeylerinin çalıştıkları birim, rütbe, cinsiyet ve çalışma sistemine göre farklılık gösterip göstermediğinin

incelenmesidir. Bu genel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. Polislerin tükenmişlik düzeyleriyle yaşlarının ilişkisi var mıdır?
2. Polislerin tükenmişlik düzeyleriyle cinsiyetleri arasında ilişki var mıdır?
3. Polislerin tükenmişlik düzeyleriyle medeni durumları arasında ilişkisi var mıdır?
4. Polislerin tükenmişlik düzeyleriyle eğitim seviyeleri arasında ilişkisi var mıdır?
5. Polislerin tükenmişlik düzeyleriyle rütbeleri arasında ilişki var mıdır?
6. Polislerin tükenmişlik düzeyleriyle çalışma saatleri arasında ilişki var mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Tükenmişlik bireyin tüm yaşamını olumsuz olarak etkileyen bir durumdur. İş yaşantısında bireyin verimliliğini, aile yaşantısında evlilik doyumunu, öğrenim yaşamında ise eğitim yaşantısında akademik başarısını etkileyen bir husustur. Özellikle iş yaşantısında tükenmişlik, kazalardan daha çok vakit kaybına neden olmaktadır. Tükenmişliğin stresle ilişkisi göz önünde bulundurulduğunda da yapılan bir araştırma da iş yaşantısındaki stres etkisi daha net olarak karşımıza çıkacaktır. ABD’de ülke çapında Blue-Cross Shield(1990; Ertekin,1993) tarafından yapılan bir araştırmada kendilerine soru sorulan 6 işçiden 5’i iş yaşamlarındaki en büyük sorunun stres olduğunu söylemişlerdir. Çalışanların ayrıca işten doyum sağlayamama ve özgüven duygusunun düşüklüğünü de stresle ilişkilendirmişlerdir.

Yapılan başka bir araştırmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır (Pastore,1999).

- Amerika Birleşik Devletleri Ulusal İş Güvenliği ve Sağlık Enstitüsünün yaptığı araştırmaya göre iş gücü kaybının en hızlı artan sebebi, strese bağlı rahatsızlıklardır.
- İş stresine bağlı iş gücü devir oranının, yaklaşık %40 olduğu belirtilmiştir.

- Xerox şirketine göre Amerika'da üst düzey bir yöneticinin işten ayrılarak yerine yenisinin ikamesi 1-1.5 milyon dolara, ortalama bir işçinin yerine yenisinin ikamesi ise 2-13 bin dolara mal olmaktadır.
- Dünya Sağlık Örgütü (WHO) iş stresini, "dünyaya yayılmış salgın (world wide epidemic)" olarak tanımlamıştır.
- İş stresinin Amerikan endüstrisine, işe devamsızlık, verim düşüklülüğü, iş gücü devri, kazalar, sağlık giderleri, sigorta ve yasal prim ödemeleri gibi sebeplerden dolayı yıllık 200 ile 300 milyar dolara mal olduğu tahmin edilmektedir.
- Amerika Birleşik Devletleri İşçi İstatistikleri Bürosu, "strese karşı sinirsel tepkinin" iş yeri kazalarında sakatlığa yol açan nedenler arasında dördüncü sırada olduğunu belirtmiştir.
- 1993 yılında iş stresinden şikayet eden çalışanlar, bir işçi için strese bağlı nedenlerden dolayı yılda ortalama 25 iş günü kaybının olduğunu belirtmiştir.
- ABD Ulusal İş Güvenliği ve Sağlık Enstitüsü'ne göre, eğitim yoklaması yapılan kişilerden %25'i, hayatlarında en yüksek stres kaynağı olarak kendi işlerini göstermişlerdir.
- Psikolojik tedavi için yapılan müracaatların %75-90'ı, strese bağlı şikâyetlerdir.
- Japonya'da aşırı çalışma sonucu ölüm ve kısmi felç olaylarının, yüksek tansiyon ve iş stresinin ölümcül bir birleşiminden kaynaklandığı söylenmektedir.
- Amerika'da iş stresi nedeniyle, tecavüz, cinsel taciz ve fiziksel zarar gibi saldırı olaylarında artışlar meydana gelmektedir.
- Stres yönetim programları için harcanan kaynaklar gün geçtikçe işletmelerin devamlılığını tehdit edecek boyutlara ulaşmaktadır.

Amerika'da yapılan bir araştırmada polislerdeki intihar olaylarının genel popülasyondan 6 ve intihar olayı sonucu hayatını kaybeden polis sayısının bir olay esnasında hayatını kaybeden polis sayısından 8,3 kez daha fazla olduğu bulunmuştur (Violanti,1996).

Yine Amerika'da 2000 yılında yapılan bir çalışmada, polislerin intihar etme oranının toplumda en yüksek olan gruptan biri olduğu ortaya konulmuştur. Polislerin boşanma oranları ise, toplumda ikinci sırada olacak

kadar yüksektir. Ayrıca genel popülasyon içinde iki kat daha problemlili alkol kullanıcıları oldukları da belirtilmektedir(Constant, 2000).

Türkiye’de poliste tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmaların oldukça az olduğu görülmektedir. Bu çalışmayla Emniyet Örgütü çalışanları için tükenmişlik açısından bilimsel bulguları ortaya koymak ve gerek göreve ilişkin düzenlemelerin yapılması gerekse eğitim programlarının düzenlenerek tükenmişliğin olumsuz etkilerinin azaltılması amaçlanmaktadır. Tükenmişlikle başa çıkma eğitimlerinin verilmesinde hazırlanacak eğitim programlarında da bu araştırma bulgularının ışık tutması beklenmektedir.

1.4. Sayıtlılar

Araştırmaya katılan polislerin ölçekleri yanıtlarken içten davrandıkları varsayılmıştır.

Örnekleme evreni temsil eder.

1.5. Sınırlılıklar

1. Bu araştırmada elde edilen veriler, Ankara İl Emniyet Müdürlüğü Çevik Kuvvet, Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Şube Müdürlükleri ve Polis Merkezi Amirliklerinde 2009 yılında görevli polis memurları ve Komiser Yardımcısı, Komiser, Başkomiser, Emniyet Amiri, 4. ve 3. Sınıf Emniyet Müdürü rütbesindeki personelden elde edilen bilgilerle sınırlıdır.
2. Araştırma kapsamına İl Emniyet Müdürü ve Emniyet Müdür Yardımcıları dâhil edilmemiştir.
3. Bu araştırmada, toplanacak veriler, “Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)” ve Kişisel Bilgi Formundan elde edilen verilerle sınırlı kalacaktır.

1.6. Tanımlar

Polis: Bu kavram ile Ankara İl Emniyet Müdürlüğü’nde 2009 yılında görev yapan polis memurları ve amirleridir (komiser yrd., komiser, başkomiser, emniyet amiri, emniyet müdürleri).

Tükenmişlik (Burnout): İşi gereği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromudur (Maslach, 1982).

Yaş: Deneklerin yaşları direkt sürekli bir değişken olarak alınmış bilahare kategorik değişkene dönüştürülmüştür.

Rütbe: Emniyet teşkilatında rütbeler polis memuru, komiser yardımcısı, komiser, başkomiser, emniyet amiri ve emniyet müdürü şeklinde sıralanmaktadır. Bu itibarla rütbe kategorik bir değişkendir. Fakat araştırma sonucunda her kategoriye göre yeteri sayıda denek bulunamadığından rütbe memur ve amir şeklinde dikotom şeklinde ele alınmıştır.

Cinsiyet: Cinsiyet kadın ve erkek şeklinde iki kategoride ölçülmüştür. Bu itibarla cinsiyet nominal ve aynı zamanda dikotom bir değişkendir.

Görev Yeri: Deneklerin görev yerleri kategorik bir değişkendir.

Kıdem: Kıdem 5 değişik kategoride ölçülmüştür. Bu kategoriler arasında rakamsal bir hiyerarşi vardır ve dolayısı ile bu değişken ordinal bir değişkendir. Hatta kıdemi gösteren kategoriler arası mesafeler eşit olduğundan dolayı bu değişkene aralık/oran değişkeni olarak da bakılabilir.

Medeni Durum: Medeni durum evli, bekâr ve boşanmış şeklinde üç kategoride ölçülmüştür. Fakat boşanmış kategorisinde yeterince denek olmadığından bu kategorideki denekler bekâr kategorisinde değerlendirilmişlerdir.

Eğitim: Emniyet teşkilatı giriş şartları son zamanlarda kimi değişikliklere uğradığından teşkilat mensupları arasındaki eğitim seviyeleri de farklı farklıdır. Halen sadece lise mezunu polisler olduğu gibi, 4 yıllık polis akademisi mezunu olanlar, 2 yıllık polis meslek yüksek okulunu bitirenler, üniversitelerin 4 veya 2 yıllık programlarından mezun polisler bulunmaktadır.

BÖLÜM II

KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde tükenmişlik ile ilgili kuramsal açıklamalara ve gerek yurt dışında gerekse yurt içinde konuyla ilişkin yapılan araştırmalara yer verilmiştir.

2.1. Tükenmişlikle İlgili Kuramsal Açıklamalar

2.1.1. Freudenberger'in Tükenmişlik Kuramı

Alman asıllı Freudenberger tarafından ilk olarak 1974'te kullanılan tükenme kavramı günümüzde ABD'de popüler olmuştur.

Tükenmişlik kelimesi psikoloji literatürüne Freudenberger'in(1974) "Journal of Social Issues" da yayınladığı makalesiyle girmiştir(Örmen, 1992). Freudenberger, tükenme belirtilerini ücretsiz kliniklerde çalışan bireyler üzerinde gözlemlemiştir(Perlman ve Hartman, 1982). Freudenberger'e göre tükenme başarısızlık, yıpranma veya enerji güç ve potansiyel üzerinde aşırı isteklerde ortaya çıkan bir durumdur ve bu tam olarak, kurumdaki personelin herhangi bir sebepten dolayı yüklendiği ve çalışamaz duruma gelip, amaca hizmet edemediği zamanı göstermektedir. Genellikle birey bir kurumda çalışmaya başladıktan bir yıl sonra ortaya çıkar. Çünkü bu süre içerisinde bazı faktörler etkili olmaya başlamaktadır. Tükenmenin, bitkinlik ve yorgunluk hissi, başarısızlıklarından dolayı acı çekme, mide ve bağırsak rahatsızlıkları, nefes alma güçlükleri gibi fiziksel belirtileri bulunmaktadır. Çabuk öfkelenme, anlık kırgınlıklar, engellenme duygusuna kapılma en belirgin davranışsal göstergeleridir. Güvensizlik, paranoya ve değişime tahammül edememe durumları ilerleyen aşamalarda görülmektedir.

2.1.2. Maslach'ın Tükenmişlik Yaklaşımı

Kişisel, toplumsal, sosyal ve örgütsel nedenlere dayanan tükenme, çalışma yaşamında kronik duygusal ve kişiler arası stres yapıcılara karşı sürekli bir tepkidir (Maslach vd., 2001; 397).

Maslach tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarı duygusunun azalması olmak üzere üç boyutlu olarak kuramsallaştırmıştır. Bu üç boyuta ilişkin tükenmişliği ölçebilmek için 22 maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” geliştirilmiştir (Maslach ve Jackson, 1986). Örgütsel tükenmenin, duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve azalan kişisel başarı (reduced personal accomplishment) olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır (Maslach vd., 2001; 397).

Duygusal Tükenme: Örgütsel tükenmenin ilk boyutu olan duygusal tükenme, kişinin yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve tüketilmiş olma duyguları ve bitmiş duygusal kaynakların ve enerji eksikliğini hissedilmesi şeklinde tanımlanmıştır. Bu şekilde çalışanlar, psikolojik bir durum içinde kendilerini işe verme noktasında yetersiz hissederler (Lingard, 2003: 70). Tükenmişliğin bu boyutu daha çok insanlarla yoğun ve yüz yüze ilişkinin kaçınılmaz olduğu meslek çalışmalarında görülmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşenidir. Tükenmişlik sendromunun başlangıç ve merkezi olan duygusal tükenme, duygusal yönden yoğun çalışma temposunda olan kişilerin kendisini zorlaması ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmesi karşısında bir tepki olarak ortaya çıkar (Işıkhan, 2004; 51). Çünkü Maraşlı'ya (2005) göre duygusal tükenme yaşayan kişi, insanlara yardım ederken, kendisinden istenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden enerji eksikliği ve duygusal kaynakların bittiği duygusuna kapılır. Bu duygusal yoğunluktaki kişi hizmet verdiği kişilere daha önceki kadar verici ve sorumlu davranmadığını, yetersiz olduğunu düşünür. Gerginlik ve engellenmişlik duyguları yaşar. Ertesi gün işe gitme zorunluluğu büyük sıkıntı yaratır (Aydın, 2004; 16).

Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Duygusal tükenme, depresyon, ümitsizlik ve kapana sıkışma hali şeklinde bireyin kendisini hissetmesi durumunda ortaya çıkar (Weisberg vd., 1999: 334). İkinci boyut olan duyarsızlaşma, bir kimsenin işinden soğuması ve negatif yüklü bir tutum içine girmesi şeklinde kendisini gösterir. Azalan kişisel

başarı ise, çalışanların kendilerini olumsuz bir şekilde değerlendirme eğilimine girmeleri ve işlerindeki başarı durumlarından tatmin olmamaları haliyle ilişkilidir (Lingard, 2003:70). Duygusal tükenme, özellikle yoğun kişiler arası etkileşimleri gerektiren mesleklerde görülür.

Duyarsızlaşma: Kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesini içermektedir. Bu davranış katı, soğuk ve ilgisiz şekillerde kendini belli eder. Duygusal tükenme yaşayan kişi, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hisseder ve duyarsızlaşmaya bir kaçış yolu olarak kullanır. İnsanlarla olan ilişkilerini işin yapılabilmesi için gerekli olan en az düzeye indirir (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach'a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu en problemlili boyut olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma, Maslach tarafından hizmet verilen kişilere karşı uzaklaşma, insandan çok nesnelermiş gibi muamele etme eğilimi, hatta insancıl olmayan bir yanıt olarak tanımlanmıştır. Uzaklaşmanın artmasıyla, diğerlerinin gereksinmelerine aldırmayen bir tutum ve duygularına aldırmama durumu meydana gelmektedir (Garden, 1987). Duyarsızlaşma, müşterilere şeklinde ortaya çıkar. Bu şekilde bireyler meslektaşlarına, müşterilerine ve örgütlerine karşı katı, duygusuz, özensiz ve olumsuz bir tutum içine girerler(Şanlı, 2006).

Azalan Kişisel Başarı: Kişisel başarı; sorunun üstesinden başarı ile gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarı duygusunda azalma ise, kişinin kendini işinde yetersiz ve başarısız olarak algılamasıdır. Diğer insanlar hakkında geliştirilen olumsuz düşünceler sonucunda birey, kendisi hakkında da olumsuz düşünceler geliştirir. Suçluluk, sevilmememe hissi ve başarısızlık duyguları, kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sokabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Bir kimsenin kendisini olumsuz olarak değerlendirme eğilimi şeklinde ortaya çıkar. Bu tükenme boyutunda, bireyler artık eylemleriyle bir şeyleri değiştirebilecekleri inancını yitirir ve sonuçta bırakıp giderler (Huarng, 2001; 15–16).

Beemsterboer ve Baum (1984), Maslach, Tükenmişlik olgusunu üç bileşenli sendrom olarak kavramlaştırmıştır ve üç düzeyde ifade etmiştir. Bunlar;

1. Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi,
2. İş ve hizmet verilenlerden soğuma,
3. Kendi kendinden şüphelenmeye varan ruhsal yorgunluk.

2.1.3. Meier'in Tükenmişlik Yaklaşımı

Meier'in (1983) kuramı, Bandura'nın (1977) çalışmasını temelinde tükenmişlik kavramında yeni boyutlarla donatılmış bir yaklaşımdır.

Tükenmişlik, bireylerin işlerinden anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya bireysel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum olarak tanımlanmaktadır(Meier, 1983).

Bu yaklaşımda tükenmişlik, iş deneyimlerinin tekrarı ile sonuçlanan durum olarak ele alınmış ve üç aşamada açıklanmıştır. Bireyin;

1. İşle ilgili olumlu pekiştireç davranışı beklentisinin düşük ve ceza beklentisinin yüksek olması,
2. Varolan pekiştireçleri kontrol etme ile ilgili beklentisinin yüksek olması,
3. Pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli davranışları göstermede, kişisel yeterlik beklentisinin düşük olması.

Böyle düşük seviyelerde beklentisi olan bireyler sıklıkla korku ve anksiyete gibi olumsuz duyguları yaşamaktadırlar.

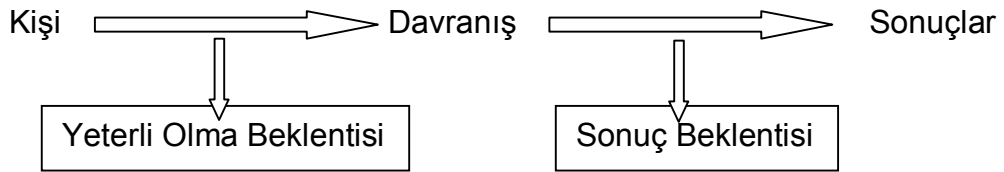
Bu yaklaşımın dört boyutu bulunmaktadır (Meier, 1983). Bunlar;

1. Pekiştirme Beklentileri: Belli iş yaşantılarının kişinin gizli ya da açık amaçlarını karşılayıp karşılamayacağı ile ilgili beklentileridir. İş yaşantısı sonuçları, bireyin affettiği değer ve anlama göre bireyden bireye değişir. Şöyle ki, bir öğretmen sınıfta sürekli soru soran öğrencilerle çalışmak isterken diğer bir öğretmen sessizce dinleyen öğrencileri tercih edip bu şekilde doyum sağlayabilir. Her ikisi de bu şekilde işlerinden memnuniyet duyarken, tam tersi bir durum her ikisi için de doyumsuzlukla sonuçlanabilir.

2. Sonuç Beklentileri: Belli sonuçlara yol açan davranışlar hakkındaki betimlemeler olarak tanımlanmaktadır(Bandura, 1977). Pekiştirme beklentileri, belli sonuçların istenen amaçları karşılayıp karşılamadığını tanımlarken, sonuç beklentileri hangi davranışların o sonuçları elde etmede gerekli olduğunu tanımlamaktadır. Örneğin; Bir öğretmen “Öğrenciler bu konuyu öğrenemezler” şeklindeki beklentisini destekleyen yaşantıları nedeniyle bezginlik yaşayabilir.

3. Yeterli Olma Beklentileri: Verimli davranışı yapmada kişisel yeterlik beklentisine işaret eder(Bandura, 1977). Yeterli olma beklentisi ve sonuç beklentileri arasındaki farka dikkat çekmiştir. Aşağıdaki şekilde bu fark gösterilmiştir. Bu bilme (sonuç beklentisi) ve yapma (yeterlik beklentisi) arasındaki farktır(Meier, 1983).

Yeterlik beklentisi, bireyin sonuçları üretmede gerekli davranışları başarılı bir şekilde yapma kabiliyetidir (Bandura, 1977).



(Meier, 1983)

Örneğin öğretmen, öğrenciler materyali öğrenmediği için tükenmişlik yaşayabilir (sonuç beklentisi) ya da öğretmek için kişisel yeterlikten yoksun olduğunu hissedebilir (yeterlik beklentisi).

4. Bağlamsal İşleme Süreci: Bu süreç tükenmişlik yaklaşımının en geniş kategorisidir. Çünkü bu kategoride insanın beklentileri nasıl öğrendiği, sürdürdüğü ve değiştirdiğiyle ilgili açıklama yapılmaktadır. Bağlamsal işleme, insanın bağlamda bilgi işleme süreçlerine işaret etmektedir. Sosyal guruplar örgütsel yapı, öğrenme tarzı ve kişisel inançlar buna örnek olarak gösterilebilir.

Meier'e (1983) göre bu kavram Bandura'nın(1977) yeterli olma beklentilerini bilişsel süreçlere bağlamasıyla ilgilidir. Bandura'ya göre çevresel olaylarda yer alan yeterli olma bilgisi birey tarafından bilişsel süreçlerden geçirilerek filtre edilir. Böylece iki ayrı kişinin yaşadığı benzer başarı deneyimi yeterli olmayı farklı etkiler, çünkü; bireyler başarılarını farklı düşünmektedirler.

Bandura'ya (1977) göre bilişsel süreçler, yeni davranış kalıplarının akılda tutulmasında ve kazanılmasında önemli rol oynamaktadır.

2.1.4. Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Yaklaşımı

Perlman ve Hartman (1982), tükenmişlik çalışmalarını inceleyerek bir özet çıkartmışlardır. Berkeley planlama derneği, Maslach ve Jackson (1981); Perlman ve Hartman, (1982) tükenmişliği üç boyutlu olarak kavramsallaştırmış ve ölçümlerin toplam bir puanla sonuçlanmadığının belirtmişlerdir.

Perlman ve Hartman'ın (1982) yaklaşımı, kişisel değişkenler ve bireyin çevresini yorumlayan bilişsel bir odağa sahiptir. Bu modele göre, tükenmenin üç boyutu, stresin üç temel semptom kategorisini yansıtmaktadır. Bunlar:

1. Fiziksel semptomlar üzerinde odaklaşan fizyolojik boyut (fiziksel tükenme),
2. Tutum ve duygular üzerinde odaklaşan duygusal-bilişsel boyut (duygusal tükenme),
3. Semptomatik davranışlar üzerinde odaklaşan davranışsal boyuttur (duyarsızlaşma ve düşük iş verimi).

Yaklaşım, bireysel özelliklerin ve kuramsal/sosyal çevrenin, tükenmenin etkisi ve algılanmasında önemli olduğunu göstermektedir. Stresi, etkin ve etkin olmayan başa çıkma yolları etkilemektedir. Yaklaşımın dört aşaması bulunmaktadır.

1. Aşama: Durumun strese iletkenliğini göstermektir. Stresin oluşumunda iki temel durum mevcuttur. Bireyin beceri ve yetenekleri, algısal ve gerçek organizasyonel talepleri karşılamak için yetersiz olabilir ya da iş, bireyin istek, ihtiyaç ve değerleri ile örtüşmeyebilir.

2. Aşama: Bireyin algıladığı stres düzeyini içermektedir. Strese yol açan birçok durum, bireyin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanır.

3. Aşama: Strese verilen üç temel tepki kategorisini içerirken,

4. Aşama: Stresin sonuçlarını temsil etmektedir.

2.1.5. Suran ve Sheridan'ın Tükenmişlik Yaklaşımı

Bu yaklaşım gözlem ve deneyimlere dayanmaktadır. Erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren dört basamağın detaylı olarak incelenmesi konusunda girişimde bulunan yaklaşımdaki basamaklar şunlardır;

1. **Basamak;** kimlik, rol karmaşası,
2. **Basamak;** yeterlilik, yetersizlik,
3. **Basamak;** verimlilik, durgunluk,
4. **Basamak;** yeniden oluşturma, hayal kırıklığı.

Her bir basamak, tükenmişliğin oluşumunda etkili olan hayat tarzını içermektedir. Suran ve Sheridan'a (1984) göre tükenmişlik her basamakta yaşanma ihtimali bulunan çatışmaların doyumsuz kalmasıyla ortaya çıkmaktadır. Yaklaşım, Erikson'un (1950) kişilik gelişimi kuramını temel almaktadır.

1. **Basamak;** kimlik, rol karmaşası;

Profesyonel gelişim ile ilgili konuların etkin olarak dikkate alınması, lisenin son sınıfında ve üniversitenin ilk yıllarında başlamaktadır. Kişisel ve mesleki kimlik rollerinin olduğu bu zaman dilimi, psikolojik gelişim açısından kritik bir dönemdir.

Ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışmaların kararlılığı, mesleki seçim ile profesyonel ve bireysel hedeflerin belirlenmesinde ağırlık kazanmaktadır. Ebeveyn, aile ve yaşantılar, destek, yönlendirme ve kendine saygı konularında önemli kaynaklar oluşturmaktadır. Temel sorun nasıl bir profesyonel olacak mı? sorusunu içermektedir.

Bu sorunun yanıtı meslek seçimi yönünü ve meslek labirentinde bireye yol gösteren ilk duygulara dayanmaktadır. Mesleki gelişimin anlamlı bir şekilde tamamlanamaması, gelecekte bireyi rol karmaşası ile karşı karşıya bırakmaktadır. Böylece, bireylerin tükenmişlik tohumları atılmıştır. Kimlik, tüm benliğimle ben kimim? sorusuna yanıt bulma sürecidir.

2. Basamak; yeterlilik, yetersizlik;

Profesyonelin kimlik süreci, bireyin içindeki yeterlilik duygusunu elde etmesi ve kişisel-sosyal yaşamını etkili bir şekilde birleştirmesi ile tamamlanmaktadır. Bu sürede birey becerileri geliştirerek bağımsızlaşmaktadır. Deneyim esnasında birey, insanların gözünde profesyonel kimlik geliştirir ve bunu yapmak için duyulan kaygının çoğu azalır. Bundan sonra gelen soru “yaptığım işte ne kadar iyiyim?” sorusudur. Bu sorunun en tutulan çözümü, kendini diğer eş düzeydeki profesyonellerle karşılaştırmak ya da birkaç yıl sonraki pozisyonda kendini görmeye çalışmaktır. Kendini başkalarıyla kıyaslama, “birçok profesyonelin yaptığı kadar ya da onlardan daha iyi olabilirim” hissine yol açmaktadır. Bu dönem yirmili yaşların başlarında oluşmaktadır. Bu tür bir karşılaştırmının sonucu olumsuzsa, birey kişisel yetersizlik ve mesleki aşağılık duygusu ile baş başa kalmaktadır. Meslekle ilgili katı beklentileri olan bireyin tükenme riski olabilir. Yeterlik ise kişinin yapmayı seçtiği işte kendini değerli hissetmeyi öğrenme sürecidir.

3. Basamak; verimlilik, durgunluk;

Çıraklığın tamamlanmasıyla profesyonel birey sistemden özgür hale gelmekte ve meslek süreci başlamaktadır. Bu süreç otuzlu yaşlar ile başlayan ve otuzlu yaşların sonlarına kadar süren bir süreçtir. İlk kararlar; yer ve tarz (profesyonel küçük bir kolejde mi, büyük bir üniversitede mi çalışmak istiyor; yalnız bir pratisyen mi yoksa bir enstitü üyesi mi olmak istiyor?) belirlemeyi içermektedir. Özel ilgi, eğilim ve kabiliyetler açık hale gelmektedir. Beceriler özelleşmeye başlamakta ve bir tanesi özel kabiliyet ve ilgi için belirgin hale gelmektedir. Bu noktada profesyonel birey, kariyerinin amacını ilk kez sorgulamaktadır. Bu durum evlilik ve çocuk sahibi olmayı erteleyen bireyler için daha zor bir zamandır. Kariyer ve kişisel mutluluk ilişkisi incelenir ve belki sorumluluğu seçme ihtiyacı ortaya çıkabilir. Bu durum, çocuk sahibi olmak isteyip, kariyerine de ara verme çatışması yaşayan kadınlar için daha zordur.

Bu aşama profesyonelin odaklandığı ve üretici olduğu bir aşamadır. Bireyin hayatını sağlamlaştırıp, yeteneklerine imkan verme duygusu, enerjisini işte verimli olma ve yaratıcı bir yaşam tarzı geliştirme üzerine çevirebilmektedir. Ancak profesyonelin stil ve ilgi geliştirememesi, bir amaç ve hedefsizlikle sonuçlanmaktadır. Yetenekleri yaratıcı olarak kullanabilecek bir ortam

olmayınca, daha önceki başarılar da anlamlı görünmeyecektir. Kişi ne yapacağını bilemez hale gelmektedir. “hepsi bu muymuş?” duygusu hakim olmaya başlamakta ve tükenmişlik kaçınılmaz bir son haline gelmektedir. Verimlilik ise “yaratıcı olmayı, bireyin kendisini olduğu gibi ifade etmeyi ve öyle davranmayı öğrenme” sürecidir.

4. Basamak; yeniden oluşturma, hayal kırıklığı;

Orta ve ileri otuzlu yaşlardan, orta ve ileri kırklı yaşlara kadar geçen zaman bireyin erken seçimlerini sorguladığı dönemdir. Bireyin iş ile ilgili doyumsuzluğu olabilir. Bireyin yeteneklerini kullanmasından yıllar sonra, sıkılma ve muhtemelen tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Stres, gerginlik ve yorgunluk bireyin hayatında baskın duruma geçmektedir. Bu dönemde incinme ve fanilik duygusu hakim olmaktadır. Orta yaşta ortaya çıkan meslekle ilgili hayal kırıklığı duygusu, mesleğin amaçlarını yeniden değerlendirmede, olumlu bir uyarıcı rolü de oynamış olabilir. Yeniden oluşturma ise, kişinin kişisel ve profesyonel yaşamında olmak istediği kişi olması için yeni bir neden keşfetme sürecidir.

Bu kuramda elli yaşa kadar olan tükenme durumu ele alınmış, tükenmenin daha ileri yaşlarda da ortaya çıkabileceği belirtilmiştir. Ancak bu durum basamak olarak incelenmemiştir.

2.1.6. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss modeli, tükenmişliğin kökünde stresin olduğunu vurgulayarak; stresin, taleplerin başa çıkma kaynaklarını aşması sonucunda ortaya çıktığını belirtmektedir(Yıldırım, 1997). Tükenmişlik, zamana yayılı bir süreç sonunda ortaya çıkan bir durumdur. İş ortamındaki oryantasyon, iş yoğunluğu, müşteri ilişkileri, özerklik ve kurumsal hedefler gibi bir dizi özellikler, belirli mesleki özelliklerle işe giren farklı talep ve destekleri beraberinde getiren bireylerle etkileşim içindedir. Bu faktörler hep birlikte değişik derecelerde yaşanan stres kaynaklarına neden olmaktadır. Bireyler bu stres kaynaklarıyla farklı şekillerde baş etmektedirler. Bazıları problemleri aktif olarak çözme yoluna giderken bazıları da olumsuz tutumlarını değiştirerek sorunla baş etmeyi tercih etmektedirler (Ok, 2002).

Gerek çevreden gelen gerekse bireyin kendisinin yarattığı talepler bireyin baş edebilme gücünü aşılırsa stres oluşmaktadır. Bu durumda birey, stresle başa çıkma için ilk olarak stres kaynağını ortadan kaldırmayı seçmektedir. Eğer başarılı olmazsa stresle başa çıkma tekniklerine baş vurarak rahatlama yoluna gidebilir. Eğer yine birey başarısız olmazsa, bu kez duygusal yükünü azaltmak için, işle olan psikolojik ilişkisini kesmektedir. Stresle başa çıkma teknikleri olumsuz durumun iyileşmesinde etkili olmuşsa, bireyde olumlu davranış değişikliği ortaya çıkar. Bu teknikler etkili olmamışsa, olumsuz tutum değişiklikleri görülmektedir (Ok, 2002).

2.1.7. Edelwich Tükenmişlik Modeli

Edelwich modelinde, büyük umutlarla mesleğe başlamak ve beklenti düzeyinde umutlarının karşılanmamış olması, zamanla çalışanlarda tükenmişliğe neden olmaktadır.

Edelwich modeline göre tükenmişlik birbirini takip eden dört aşamada ortaya çıkmaktadır.

1. İdealistik coşku: Bu dönemde kişide enerji, umut ve beklenti düzeyi yüksektir.

2. Durgunlaşma: Kişinin enerji düzeyi düşmeye başlar ve işi yavaşlatma düşünceleri ortaya çıkar.

3. Engellenme: Kişi zaman ilerledikçe mesleğinin amaçlarını başarma gayretlerinin engellendiğini düşünür.

4. Apati (duyarsızlaşma, ilgisizleşme): Artık ilgisizlik ve duyarsızlık kişinin her yerine yansır. İşe geç gelme, işten erken ayrılma, bazen işe gelmeme görünür(Çam, 1989).

2.1.8. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines modeline göre tükenmişlik, fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu modele göre tükenmişliğin temelinde bireyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları vardır. Ancak bu iş ortamları sadece işe güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişliğe yol açabilir (Baysal, 1995).

Kronik yorgunluk, enerji azalması, bezginlik ve zafiyet bedensel bitkinliğin, çaresizlik, umutsuzluk, aldanmış olma duygusu ve hayal kırıklığı duygusal bitkinliğin, işe yaramama, değersizlik, suçluluk duyguları ve kendine karşı olumsuz tutumlar içinde olma ise zihinsel bitkinliğin belirtileridir (Ok, 2002).

Güdülenme düzeyi yüksek olan bireyler, iş çevresini destekleyici olarak algırlarlar. Böylece bu bireyler, beklentilerini ve dolayısıyla kendini gerçekleştirme şansını da beraberinde yakalamaktadırlar. Ancak, iş çevresinde stres boyutunun yüksek, destek ve ödül boyutunun düşük olduğu durumlarda, yaşanan başarısızlık, tükenmişliğin en önemli nedenini oluşturmaktadır. Bir kez tükenmişlik yaşandığında güdülenme düzeyleri giderek azalmaktadır. Bu durum bazı bireylerde işten ayrılma veya iş değişikliği ile sonuçlanmaktadır (Ok, 2002).

2.1.9. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliğin ilk aşamasını oluşturan duygusal tükenmişlik, sürecin en önemli boyutudur. Bu boyut, diğer boyutlarla (duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalmayla) ardışık bir süreç oluşturmaktadır (Gaines ve Jermier, 1983).

Duygusal tükenmişlik, fiziksel yorgunluk, kaygı, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımı, kişiler arası ilişkilerden geri çekilme, eş ve/veya çocuklarla olan zayıf ilişkiler ve benzeri gerilimlerle ilgilidir. Aynı zamanda duygusal tükenmişlik, kronik ve iş deneyiminin yaygın ve etkili özelliklerinin her ikisini de kapsayan birkaç gerilim kavramından biri olarak tanımlanır (Gaines ve Jermier, 1983).

2.2. İlgili Araştırmalar

2.2.1. Yurt İçinde Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Torun'un (1995) tükenmişlikle aile yapısı ve sosyal destek ilişkilerini öğretmenler, satış elemanları, laborantlar ve trafik polisleri üzerinde incelediği çalışmasında, duygusal tükenmişlik, canlılık ve katılım tüm aile yapısı boyutları ile başkalarına ilginin de ahenkli aile başları ile ilişkili oluşunu, duygusal tükenmişlik ve katılım arttıkça ailedeki olumlu yönlerin azaldığı saptanmıştır. Ayrıca tükenmişlik ile en çok ilgisi olan boyutun duygusal destek olduğunu, en az ilgisi olan boyutun ise bilgi ve maddi destek olduğu gözlenmiştir.

Murat (2003) 79 Emniyet görevlilerinin tükenmişlik düzeylerini Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, genel olarak duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt boyutlarında orta düzeyde, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik alt boyutunda ise düşük düzeyde bir tükenmişlik yaşadıklarını gözlemlemiştir. Unvanlarına ve mesleği yapıyor olma nedenlerine göre emniyet görevlileri arasında duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik puanları arasında anlamlı fark saptanmıştır. Duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik puanları arasında ise anlamlı fark saptanmamıştır. Üstlerinden takdir görme durumuna göre emniyet görevlilerinin tükenmişlik puanları arasında duygusal ve duyarsızlaşma şeklindeki alt boyutlarında anlamlı fark bulunurken, kişisel başarı alt boyutunda anlamlı fark saptanmamıştır. Emniyet görevlilerini en çok rahatsız eden durumların başında ekonomik yetersizlik, üstlerinden memnuniyetsizlik ve siyasi müdahaleler gibi sorunların geldiği gözlenmiştir.

Çam (1989) hemşirelerin tükenmişliklerini çeşitli değişkenlere göre Atatürk Sağlık Sitesi Devlet Hastanesi ve Ege Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde çalışan 276 hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, yaş, hizmet süresi, çalışılan hastane, çalışma şekli, hastadan alınan destek durumu, çalışma ortamından beklenen memnuniyet, iş verimi ve mesleki gelecek algısı gibi değişkenler ile ortamından beklenen memnuniyet, iş verimi ve mesleki gelecek algısı gibi değişkenler ile Maslach Tükenmişlik Envanterinin (MBI) üç alt bölümü arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Hastanede üstlenilen görev, meslektaş desteği, medeni durum ve eğitim durumu değişkenlerinin ise, MBI'in üç alt ölçeğinde de anlamlı etkisi saptanmamıştır. Çocuk sahibi olma ile duygusal tükenmişlik alt ölçeği ile arasında çalışma süresi ve üstlerinden destek görme durumu ile ise duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık alt ölçekleri arasında anlamlı ilişkiler gözlenmiştir.

Ergin (1992) doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması altı farklı meslekten 235 kişilik örneklem grubuyla incelediği çalışmasında, elde edilen bulgular sonucunda ölçeğe son şekli verilmiştir. İkinci aşamada Ankara'daki 114 sağlık kuruluşundan seçilen 297 hemşire ve 255 doktora MBI ile birlikte demografik özellikleri ile iş yaşamlarına ilişkin değerlendirmelerini kapsayan bir soru formu uygulanmış. Araştırmanın

sonucunda ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik değerleri ve tükenmişliğin düzeyini yordayan bazı değişkenler saptanmıştır. Bunların en önemlileri cinsiyet, çalışma süresi, medeni durum, iş doyumunu, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği ve aile hayatının etkilenmesi gibi değişkenlerdir.

Baysal (1995) lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörleri, İzmir ili metropolitan alan dışında bulunan genel lise ve mesleki teknik liselerde hizmet veren 551 öğretmen üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, mesleğin gereklerini yerine getirmedeki verimlilik, geleceğe ilişkin düşünceler, meslektaş desteği ve aile desteği gibi değişkenler ile MBI'in üç alt bölümü arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Çalışılan genel lisenin metropol alanda olması yada olmaması, medeni durum, çocuk sayısı, branş, sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı, öğretmenlerin sosyo ekonomik düzeyi, aylık gelir, mesleği isteyerek seçip seçmeme durumu, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulmaması, mesleki gelişime katkıda bulunacak bir çalışmanın olup olmaması durumu şeklindeki değişkenlerin ise MBI'in üç alt ölçeğinde de anlamlı etkisine rastlanmıştır. Envanterin alt ölçekleri açısından; öğretmenlerin çalışmış oldukları teknik liselerin metropol alan içinde olup olmaması, yaş, çocuk sahibi olup olmama, hizmet süresi, halen çalışılan kurumdaki hizmet süresi, çalışma ortamından memnun olup olmama, mevcut eğitim sisteminden memnuniyet durumu değişkenlerine göre gruplar arasındaki farkın anlamlı düzeyde olduğu MBI alt ölçekleri, "duygusal" ve "duyarsızlaşma" şeklindeki tükenmişlik alt ölçekleridir. Öğretmenlerin çalışmış oldukları kurumların genel lise yada mesleki teknik lise olması, metropol alan içindeki kurumlarda bulunan öğretmenlerin genel lise yada mesleki-teknik lisede çalışıyor olmaları değişkenlerine göre gruplar arasındaki farkın anlamlı düzeyde olduğu alt ölçek ise "duyarsızlaşma" alt ölçeğidir. Metropol alan dışı kurumlarda çalışan öğretmenlerin, genel lise yada mesleki teknik lisede çalışmaları, çalışılan kurumun bulunduğu sosyo-ekonomik düzey, cinsiyet, öğretmenlerin mesleki gelecekleri konusundaki görüşleri, mevcut eğitim sisteminden memnun olmama nedenleri gibi değişkenlere göre gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu alt ölçek "duygusal tükenmişlik" alt ölçeğidir. Uygunluk derecesi ve üstlerden takdir görüp görmeme değişkenlerine göre gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu iki alt ölçek ise "duygusal tükenmişlik" ve "kişisel başarısızlık" alt ölçekleri olarak saptanmıştır.

Girgin (1995), ilkokul öğretmenlerinde meslekten tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisini, İzmir ilinde farklı sosyo-ekonomik düzeylerden 23, metropol dışında 15 olmak üzere toplam 38 okulda kadın ve 146 erkek olmak üzere toplam 401 ilkokul öğretmeni üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanterinin öğretmen formunu uygulayarak incelediği çalışmasında, duygusal tükenmişliği; okuldaki konum, mesleği sürdürme nedeni, mesleği isteyerek seçip seçmeme, meslektaşlardan destek görme, üstlerden takdir görme durumu, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulmadığı kanısı, eğitim sisteminden memnun olup olmama değişkenlerinin etkilediği, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişliği; cinsiyet, çalışma yılı, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulmadığı konusunda kanılar eğitim sisteminden memnuniyet durumu, metropolde alışılan sosyo-ekonomik düzey değişkenlerinin etkilediği, kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliği ise; çalışma yılı, okullardaki konum, mesleği sürdürme nedeni, üstlerden takdir görme durumu, çalışılan sosyo-ekonomik düzey değişkenlerinin etkilediği saptanmıştır. Tükenmişliğin üç alt alanı ile yaş, mesleği kendine uygun bulma, mesleki geleceğe bakış, çalışılan ortamdan memnuniyet gibi bağımsız değişkenler arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Ayrıca Maslach Tükenmişlik Envanterinin öğretmen formunun uygulanabilir olduğu kansına da varılmıştır.

Demir (1995) hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişliği etkileyen bazı faktörlerin incelenmesini Van ilinde değişik hastanelerde çalışan 131 hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, duygusal tükenmişliğin hemşirelerin yalarından etkilenmezken, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişliğin genç yaş grubunda, kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin ise ileri yaş grubunda yüksek olduğunu; evli ve çocuğu olanların daha fazla tükendikleri, 14 yıl ve daha fazla çalışanların daha az tükendikleri saptanmıştır. Ayrıca doğum evinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik puanlarının daha düşük olduğunu, melseğini isteyerek seçen hemşirelerin ise daha az duygusal tükenmişlik yaşadıkları da saptanmıştır.

Üstün (1995) hemşirelerin atılganlık ve tükenmişlik düzeylerini Ankara ili belediye sınırları içinde çalışan 206 hemşirelik yüksek okulu mezunu ve 156 sağlık meslek lisesi mezunu hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, duygusal tükenmişliği; çalışılan hastane, çalışma saatleri ve nöbete girme durumu değişkenlerinin etkilediği, kişisel

başarısızlık şeklindeki tükenmişliği; çalışılan hastane, servis ve gündüz bakım verilen hasta sayısı değişkenlerinin etkilediği, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişliği ise; çalışılan hastane, 35 haftalık çalışma süresi, gece bakım verilen hasta sayısı ve nöbet sayısı gibi değişkenlerin etkilediği saptanmıştır.

Aslan, Ünal ve Aslan (1996a) hekimlerdeki tükenme düzeylerinin cinsiyete göre sosyodemografik ve işle ilgili değişkenlerle ilişkisini Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde çalışan 176 tıpta uzmanlık öğrencisi ile Adana ili merkez sağlık ocaklarında çalışan 101 pratisyen hekim üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, erkek hekimlerde yaşla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, çalışma yılıyla duyarsızlaşma puanları arasında negatif korelasyon bulunmuştur. Evli erkek hekimlerin evli kadın hekimlere göre kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Gelecekte beklenmesi olmayan, karamsar ve umutsuz kadın hekimlerin duygusal tükenme puanları gelecekte beklenmesi olmayan erkek hekimlere göre daha yüksektir. Cinsiyete göre, güç gelen yaşam olayı "iş" ya da diğerlerinin oranları ile ölçek puanları arasında fark saptanmamıştır. Bekar kadın ve erkek hekimler karşılaştırıldığında ise ölçek puanlarında farklılık gözlenmemiştir.

Tümkiye (1996) öğretmenlerde tükenmişlik, görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışlarını ilköğretim, ortaokul ve lise öğretmenlerinden toplam 720 öğretmen üzerinde Seidman ve Zager (1986-87) tarafından geliştirilen Öğretmen Tükenmişlik ölçeği ile Derogatis ve arkadaşları tarafından geliştirilen Psikolojik Belirti Tarama Testi uygulayarak incelediği çalışmasında; erkek öğretmenlerin daha çok tükenmişlik yaşadıkları, medeni durum açısından fark olmadığı, öğrencilere yönelik tutumlar açısından daha çok dört yıllık yüksek okul yada fakülte mezunu öğretmenlerin tükenmişlik gösterdikleri, okul tiplerine göre "görülen idari destek" alt ölçeğinde ilköğretim okullarında ve "öğrencilere yönelik tutumlar" alt ölçeğinde ise liselerde görev yapan öğretmenlerin daha fazla tükendikleri, "işe bağlı stresle başa çıkma" da müdür yardımcılarının en fazla tükendiği, hizmet süresi arttıkça iş doyumu ve öğrencilere yönelik olumlu tutumların da arttığı, öğretmenlerin tükenmişliklerinde branş açısından fark olmadığı, sosyo-ekonomik düzey arttıkça tükenmişliğin azaldığı, yaş ile ilgili faktörlerin sadece "somatizasyon" alt ölçeğinde önemli olduğu, eğitim düzeyi arttıkça olumsuz stres tepkilerinin azalmakta olduğu saptanmıştır.

Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) ilkokul oğretmenleri ile özel eğitim oğretmenlerinin tikenmişlik dizeyleri arasında fark olup olmadığını ve oğretmenlerdeki tikenmişliğe etki eden etmenleri, 199 özel eğitim oğretmeni ve 112 ilkokul oğretmeni üzerinde Maslach Tikenmişlik Olđeđi uygulayarak incelediği çalışmasında, iki grup oğretmenin toplam tikenmişlik puanları arasında anlamlı fark olmadığını, ancak ilkokul oğretmenlerinin kişisel başarisızlık puanlarının özel eğitim oğretmenlerinden daha fazla olduğunu saptamışlar. Ayrıca tikenmişlik cinsiyet, yaş ve çalışılan sfire değişkenleri açılarından değerlendirilmiş ve bu değerkenlerin alt olek puanlarında etkili değerkenler oldukları saptanmıştır.

Yıldırım (1997) 240 banka çalışanlarını tikenmişlik dizeylerini Maslach Tikenmişlik Olđeđi uygulayarak incelediği çalışmasında, tikenmişlik duyarsızlaşma şeklinde görülmüştür. Duyarsızlaşma boyutunda cinsiyet değerkeninin etkili olmadığı, kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tikenme göstermekte oldukları saptanmıştır.

Tümkaya (1997) Çukurova niversitesi oğretim elemanlarının akademik tikenmişlik dizeyleri konulu çalışmasında; 23 kadın, 69 erkek toplam 92 oğretim elemanı örnekleme oluşturmuştur. alışmasında Seidman ve Zager'in geliştirdiği "Oğretmenlerde Tikenmişlik Olđeđini" kullanmıştır. Sonuçta oğretim elemanlarındaki tikenmişliğin idari destek, akademik unvan ve cinsiyete göre farklılaştığını saptamıştır.

Özer (1998) rehber oğretmenlerin tikenmişlik dizeyi nedenleri ve çeşitli değerkenlere göre Türkiye'nin 67 ilindeki Rehberlik araştırma merkezlerinde ve okullarında görev yapan 595 rehber oğretmen üzerinde Maslach Tikenmişlik Olđeđi uygulayarak incelediği çalışmasında, rehber oğretmenlerin en çok kişisel başarisızlık şeklinde tikenmişlik yaşadıklarını, en az da duyarsızlaşma şeklinde tikenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Rehber oğretmenlerin karşılaştıkları glklr ve sorunlar; rehber oğretmenlerin mesleklerinde üretken olma arzularına rağmen yönetici ve oğretmenlerden destek görmemeleri, hatta engellenmeleri, görev ve sorumluluklarını düzenleyen yönetmelik ve genelgelerin hizmetlerin gereği yönünden yetersiz olması, meslek elemanlarının uygulamada unvan ve rol karmaşası yaşamaları olarak görülmektedir.

Haran (1998) hastanenin dahiliye kliniklerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tikenmişlik dizeylerini Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbni Sina

ve Cebeci Hastaneleri'nde çalışan 56 doktor ve 109 hemşire ile Ankara Numune Hastanesi'nde çalışan 61 doktor ve 50 hemşire olmak üzere toplam 276 kişi üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmada, kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı bir fark saptanmamıştır.

Çıtak (1998) Hemşirelik Yüksek Okulu öğretim elemanlarının empatik beceri ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesini Türkiye'de çeşitli üniversitelere bağlı hemşirelik yüksek okullarında görev yapan 332 öğretim elemanı üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmada, Hemşirelik Yüksek Okulu öğretim elemanlarının empatik beceri ve duygusal tükenme puan ortalamaları, sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür. Hemşirelik Yüksek Okulu öğretim elemanları ve sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarının çalıştıkları ve mezun oldukları yüksekokul/fakültele göre empatik beceri puanları arasında fark istatistiksel olarak anlamlı iken, tükenmişlik alt ölçek puanları arasında fark anlamlı çıkmamıştır. Sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarından 5 yılın altında çalışanların kişisel başarısızlık puanları 5 yılın üstünde çalışanlara göre yüksek, hem hemşirelik yüksek okulu, hem de sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarından Ar./Öğr.Görevlisi olan grubun kişisel başarısızlık puanlarının öğretim üyelerinden yüksek, sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarından 30 yaş grubunun üstünde olanlardan yüksektir. Her iki grupta da iletişimle ilgili ders/konferans alanların empatik beceri puanlarının yüksek olduğu saptanmıştır. Sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarının iletişimle ilgili ders/konferans alanların kişisel başarısızlık puanları daha düşük olduğu görülmüştür.

Gökçakan ve Özer (1999) Doğu Karadeniz Bölgesinde görev yapan Rehber öğretmenlerdeki tükenmişlik düzeyleri, nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre 49 rehber öğretmen üzerinde Maslach tükenmişlik ölçeği uygulayarak incelediği çalışmada, rehber öğretmenlerin %20'sinde duygusal tükenmişlik, %37'sinde kişisel başarısızlık ve %2'sinde de duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik saptamışlardır. Ayrıca cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, çalışılan kurum, mesleği isteyerek seçip seçmeme gibi değişkenlerin rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde ayırıcı bir etki yapmadıklarını

belirlerken, mesleki işlevini yerine getiremeyenlerde tükenmişliğin daha çok olduğunu saptamışlardır.

Gündüz (2000) hemşirelerde stresle başa çıkma ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerini Trabzon ilinde değişik hastanelerde çalışan 265 hemşire üzerinde Maslach tükenmişlik ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, hemşirelerin %24'i duygusal tükenmişlik, %15'i kişisel başarısızlık, %2'si duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Duygusal tükenmişlik ile iyimser yaklaşım arasında anlamlı ve negatif, boyun eğici yaklaşım arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulunduğu, kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişlik ile iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunduğu, hizmet süresi ve öğrenim düzeyi ne olursa olsun hemşirelerin tükenmişlik yaşama riski taşıdıkları saptanmıştır. Sağlık personeli ile ilgili yapılan çalışmaların sonucunda yaş, hizmet süresi, çalışılan hastane, çalışma şekli, hastadan alınan destek durumu, çalışma ortamından beklenen memnuniyet, iş verimi ve mesleki gelecek algısı gibi değişkenler ile ortamından beklenen memnuniyet, iş verimi ve mesleki gelecek algısı gibi değişkenler ile Maslach Tükenmişlik Envanterinin (MBI) üç alt bölümü arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Murat (2000) sınıf öğretmenlerinde 10 yıllık meslek sürecinde tükenmişliğin gelişiminin haritalanması ve bazı değişkenlere göre ilişkisini 2401 sınıf öğretmeni üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışması, haritalama amaçlı ilk çalışma olması açısından öncü bir araştırmadır. Tükenmişlik 4. Yıldan itibaren ortaya çıkmaya başladığı ve tümünde de 8.yılda düşmüş olduğunu araştırma sonucunda saptanmıştır. Sınıf öğretmenlerini en çok zorlayan sorunların: sosyoekonomik yetersizlik, sınıfların kalabalık olması, araç ve gereç eksikliği, velilerin ilgisizlikleri, öğrencilerin Türkçe dilini iyi kullanamaması ve köylere ulaşım zorlukları olduğu saptanmıştır.

Seğmenli (2001) rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini Ankara il merkezinde çalışan 560 rehber öğretmen üzerinde Maslach tükenmişlik ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, 23-30 yaş grubundaki rehber öğretmenlerin duyarsızlaşması şeklinde tükenmişlik yaşadıkları, çalışma süresi 5 yıl olanların kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, çalışılan kurum, mesleği isteyerek seçip seçmeme gibi değişkenlerin rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri

üzerinde ayırıcı bir etki yapmadığı saptanmıştır. Mesleki işlevlerini yerine getirmeyenlerde tükenmişliğin daha çok olduğu görülmüştür. Rehber öğretmenlerin tükenmişliklerinin en önemli sebebi olarak, yönetici ve öğretmenlerden destek görmemelerini belirttikleri saptanmıştır.

Adana'da 2006 yılında yapılan bir çalışmada, polislerin tükenmişlik düzeylerini belirleyerek bazı demografik değişkenler (yas, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, rütbe, görev yaptıkları şube, mesleki kıdem, günlük çalışma sistemi, alınan takdir ve taltif, ekonomik durumlarını algılama) açısından farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir(Şanlı, 2006). Araştırmaya kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemiyle seçilmiş 355 polis katılmış ve veri toplamada Tükenmişlik düzeylerini belirlemek için "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" ve kişisel bilgiler için de "Kişisel Bilgi Formu" kullanılmıştır. Verilerin analizi için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, örnekleme giren polislerin duygusal tükenmişlik düzeyinin, cinsiyet, görev yapılan şube ve ekonomik durumlarını algılamalarına; duyarsızlaşma düzeyinin cinsiyet, görev yapılan şube, günlük çalışma sistemi, mesleki kıdem ve ekonomik durumlarını algılamalarına; kişisel başarı duygusunda azalma düzeyinin ise yas, cinsiyet, takdir, taltif, görev yapılan şube ve mesleki kıdeme göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Rütbe, medeni durum, öğrenim durumuna göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır(Şanlı, 2006).

Taşdöven'in(2005) polislerin umutsuzluk düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar Emniyet Müdürlüğü il merkezinde görevli polislerin oluşturduğu bir çalışma yapmıştır. Basit tesadüfî örnekleme yöntemi ile belirlenen 167 polise, ölçme araçları olarak, kişisel bilgi formu, Beck Umutsuzluk Ölçeği ve Problem Çözme Becerisi Ölçeği uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizinde, bağımsız örneklem t testi, varyans analizi, faktör analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre; 21-30 ve 31-40 yaş grubundaki polislerin problem çözme becerisi, 41 ve üzeri yaş grubuna göre daha yüksektir. Yaş gruplarına göre umutsuzluk düzeyinde anlamlı bir farklılık yoktur. Polislerin problem çözme becerilerinin, umutsuzluk düzeyi ile ilişkili olduğu belirlenmiştir. Umutsuzluk düzeyi yükseldikçe problem çözme becerisi azalmaktadır.

Beden eğitimi öğretmenlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılığını belirlemek amacıyla Gençay(2007) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada Beden öğretmenlerin iş doyumları, İş Doyumu Ölçeği (Hackman ve Oldham, 1975), tükenmişlikleri Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach ve Jackson, 1981), kullanılarak belirlenmiştir. Araştırmada 93 Beden eğitimi öğretmenine (78 erkek, 15 bayan) anket uygulanmıştır. Öğretmenlerin demografik değişkenleri ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$). Beden eğitimi öğretmenlerini günlük çalışma süreleri ile iş doyumları ve tükenmişlikleri arasında ilişki bulunmuştur ($p<0.05$). Benzer şekilde çalışma ortamından memnun olmaları ile iş doyumları arasında ilişki belirlenmiştir ($p<0.05$). Araştırma sonucunda, öğretmenlerin iş doyumu ve tükenmişlikleri arasında negatif ilişki belirlenmiştir ($p<0.05$).

Otacioğlu(2008) devlet ve özel kurumlarda görev yapmakta olan müzik öğretmenlerinin tükenmişlik sendromu düzeylerinin, belirlenen bazı bağımsız değişkenlerle olan ilişkisini ve ilişkili olabilecek sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye çalışmıştır. Araştırma evrenini 40 müzik öğretmenin oluşturmuş tükenmişlik düzeyleri Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak belirlenmiştir. Araştırmanın sonucunda öğretmenlerinin Tükenmişlik puanları; “cinsiyet, yaş, çalışılan kurum, alınan takdir, mesleki kıdem ve ekonomik durumu algılama” değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterirken, tükenmişlik ölçeği alt boyut puanlarının çalışılan kurum değişkenine göre fark yaratıp yaratmadığı da ortaya konmuştur.

Araştırma bulgularında müzik öğretmenlerinin tükenmişlik puanları “cinsiyet, yaş, çalışılan kurum ve alınan takdir” değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterirken ($p<.05$), medeni durum değişkenleri açısından anlamlı biçimde farklılaşmamaktadır ($p>.05$). Aritmetik ortalamalara bakıldığında ise erkek öğretmenlerin bayanlara, 26-35 yaş grubunda olan öğretmenlerin, 36-45 yaş grubundaki öğretmenlere, özel okullarda görev yapan öğretmenlerin devlet okullarında görev yapan öğretmenlere oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıkları, işlerinde hiç takdir almamış öğretmenlerin alanlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.

“Cinsiyet” değişkeni açısından erkek öğretmenlerin bayanlara oranla daha fazla, 26–35 yaş grubunda olan öğretmenlerin, 36-45 yaş grubundaki öğretmenlere kıyasla, beklenmedik bir şekilde, işlerinde daha fazla, takdir değişkeni ele alındığında, çalıştıkları okullarda hiç takdir almamış öğretmenlerin işlerinde daha çok tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Mesleki kıdem ve ekonomik durumu algılama değişkenleri açısından da müzik öğretmenlerinin tükenmişlik algılarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu, “Ekonomik durumu algılama” değişkeni incelendiğinde, “hiç tatmin etmiyor” cevabını veren müzik öğretmenlerinin diğer kategorilerde cevap veren meslektaşlarına (oldukça, kısmen, biraz) oranla daha fazla, özel kurumlarda çalışan öğretmenlerin, duygusal tükenme alt boyut puan ortalamalarına göre, devlet kurumlarında görev yapan öğretmenlere kıyasla bu boyutta daha çok tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.

Cemaloğlu ve Kayabaşı(2007) yaptıkları araştırmada, öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile sınıf yönetiminde kullandıkları disiplin modelleri arasındaki ilişkiyi saptamaktır. Araştırma random tekniği ile seçilen ilköğretim okullarında görev yapan 155 öğretmen üzerinde yapılmıştır. Araştırmada Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Disiplin Modelleri Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayısı (r) ve Çoklu regresyon analizi tekniklerinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda, öğretmenlerin en fazla Akıl-sonuç en az da Glasser modelini kullandığı; öğretmenlerin duyarsızlaşma, kişisel başarı ve duygusal tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu; öğretmenlerin disiplin modelleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu; disiplin modelleri ile duygusal tükenmişlik arasında negatif bir ilişkinin olduğu; Duygusal tükenmişlik ile Kounin ve Glasser modeli arasında negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu; Kişisel başarı alt boyutunda tükenmişlik düzeyi arttıkça öğretmenlerin daha çok “Canter ve Kounin” modellerini tercih ettikleri; öğretmenlerin kişisel başarı alt boyutu puanları ile duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu; Duygusal tükenme yaşayan öğretmenlerin Glasser modeli’ni daha çok uyguladıkları saptanmıştır.

2.2.2. Yurt Dışında Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Araştırmalar

Gaines ve Jermier (1983) polis merkezlerindeki 169 polisin duygusal tükenmişliğini stres ve çeşitli değişkenler (kişisel özellikler, kişilerarası özellikler, örgütsel faktörler ve büro değişkenleri) açısından Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, polislerin medeni durumlarının ve mesleki deneyim sürelerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi olmadığı, birimler arasına göre araştırma biriminde çalışanların tükenmişlik derecelerinin masa başı görevi bulunanlardan daha düşük olduğu saptanmıştır. Meslekte ilerleme ve ücret değişkenlerinin ise, anlamlı yönde etkileyen en belirgin faktörler olduğunu göstermektedir.

Alcorn ve Petrie (1997) tükenmişlik, kadına yönelik tutum ve aile içi şiddeti 133 kadın ve 602 erkek polis üzerinde incelediği çalışmasında, polislerin insanlara hizmet veren diğer meslek çalışanlarına yakın düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymuştur.

Ancak, polislerin duyarsızlaşma alt boyutunda, insanlara hizmet veren diğer mesleklerdekinden daha yüksek, buna karşın kişisel başarı boyutunda ise daha düşük tükenmişlik bildirdikleri saptanmıştır. Kadın polislerin tükenmişlik düzeyleri duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında erkeklerinkinden farklılık göstermemiş ancak kişisel başarı boyutunda erkeklerden daha az tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Kadın polisler, düşük rütbeli polisler ve az alkol kullananların diğer gruptakilere göre daha olumlu davrandıkları tespit edilmiştir.

Kop, Euwema ve Schaufeli (1999) 358 Hollanda polisi ile yaptıkları çalışmada özellikle polislerin yerine getirdikleri hizmet esnasında sivillerle olan ilişkilerinin karşılıklı olmaması (girdi-çıkı dengesinde olmaması) konusuna odaklanarak polis mesleğindeki stres kaynaklarını inceledikleri çalışmalarında, örgütsel stres kaynaklarının, görevle ilgili stres kaynaklarından daha yaygın olduğunu saptamışlardır. İnsanlara hizmet veren diğer meslek gruplarıyla karşılaştırıldığında, polisler Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin her üç boyutunda düşük düzeyde duygusal tükenme, orta düzeyde bir duyarsızlaşma ve yüksek düzeyde kişisel başarı yaşadıkları görülmüştür. Polislerin tükenmişlik düzeyleriyle, sivillerle ve meslektaşlarıyla olan ilişkilerinde girdi ve çıkı dengesinin olmaması ile ilişki saptanmıştır. Tükenmişlik şiddet kullanmaya

ilişkin tutumla ve memurun görevi sırasında şiddet kullanmasıyla pozitif yönde ilişkilidir.

Euwema, Kop, Bakker (2004) tükenmişliğin, baskın davranışlarda azalma ile ilişkili olduğu ve bunun çatışma durumlarında daha etkin sonuçlara yol açabileceği düşüncesinden ve mesleklerin uygulanmasında tükenmişliğin sonuçlarına ilişkin bilgi eksikliğinden hareketle bu dinamikleri daha iyi anlamak amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Bu çalışma polisler tükenmişlik ölçeğinin uygulanmasının yanı sıra sivillerle olan etkileşimdeki davranışlarının incelendiği birden fazla metot içeren tek araştırma özelliği taşımaktadır. Çalışmada, polislerin talep-ödül dengesizliği, mesleki tükenmişlikleri ve çatışma durumlarındaki davranışları baskın davranışlar ve verimlilik açısından incelenmiştir. Ölçekler aracılığıyla 358 Hollanda polisinin tükenmişliği ve ödüllendirme durumu incelenmiş ve buna ek olarak sivillerle olan etkileşimleri 122 gün boyunca gözlenmiştir. Araştırma sonuçları, talep-ödül dengesizliğinin tükenmişliğin (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında) yordayıcısı olduğunu göstermiştir. Bulgulardan, azaltılmış başatlığın çatışma durumlarındaki mesleki davranış için olumlu sonuçlar doğurabileceği kanısına varılmıştır. Bu sonuçlara dayanılarak, bu tür durumlarda baskın davranışların azaltılmasının faydalı olduğu konusunun polis eğitiminde ele alınması gerektiği sonucuna varılmıştır.

Etzion ve Pines (1986) İsrail ve Amerikan insan servislerinde çalışan bireylerin cinsiyet ve kültür farklarını karşılaştırmalı olarak tükenme ile başa çıkma stratejilerinin de ele alındığı, 503 kişi üzerinde incelediği çalışmada, kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Araştırmanın sonuçlarında kültürel farklılıkların cinsiyet farklılıklarından daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Byrne (1991) Maslach Tükenmişlik Envanterinin ortaokul, lise ve üniversite öğretim elemanları üzerindeki geçerliliğini 163 ortaokul, 163 lise öğretmenleri ile 218 üniversite öğretim elemanları üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulayarak incelediği çalışmada, MBI'nın ortaokul ve liselerdeki öğretmenlerde geçerliliğin yüksek, ancak üniversite öğretim elemanları için geçerliliğin düşük olduğunu saptanmıştır.

Hipps ve Holpin (1991) Devlet okullarında görev yapan 58 yönetici ve 219 öğretmenin memnuniyetsizlik ve tükenmişlik düzeylerini ve yaygın eğitimin

yönetici ve öğretmenler üzerinde meydana getirdiği stresi incelediği çalışmalarında, meselenin zor olması, öğrencilerle ilişkilerdeki eksiklik, yaşlıları ile ilişkiler, maaş ve ücret durumları ve saygınlık standartları gibi konuların öğretmenler ve yöneticilerin tükenmişlikleri üzerinde etkili oldukları saptanmıştır.

Friedman (1991) öğretmenlerin tükenmişliklerinin cinsiyet değişkeni ile ilişkisini ve öğretmenin tükenmesine neden olan okuldan kaynaklanan faktörleri belirlemek için 78 okuldan 1597 öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlerden daha yüksek tükenmişlik yaşadıklarını ve araştırmaların çevresel faktörlerin tükenmişliğin etkisi üzerinde yoğunlaştırılması gerektiği sonucu saptanmıştır. Araştırma tükenmeye yol açan nedenleri iki değişik bakış açısıyla ele almaktadır. Birincisi kişisel özelliklerin ele alındığı (yaş, cinsiyet, medeni durum) ve deneyimler, ikincisi örgütsel bakış açısı; çalışılan ortam, iş yerindeki sosyal ve profesyonel destek, rol çatışması, iş yükü, rol belirsizliği gibi faktörleri içermektedir.

Fennick (1992), öğretmenlerin çoğunun mesleği ilk beş yıl içinde bıraktıkları, genellikle yüksek performanslı öğretmenlerin mesleklerinin bırakmaya eğilimli olduklarını, stajyer ve yeni başlayan öğretmenlerin büyük ideallere ve amaçlara eğilimli olduklarını belirtirken buna karşılık çok fazla güç harcamanın genç öğretmenlere zarar verdiğini belirtmiştir.

Abu-Hilal ve Salameh (1992) Maslach Tükenmişlik Envanterinin batılı olmayan bir yerleşim merkezinde geçerliğinin ve güvenilirliğinin sınanmasını Ürdünlü 233 öğretmen üzerinde uygulayarak incelediği çalışmasında, Maslach Tükenmişlik Envanterinin kabul edilebilir geçerliğinin ve güvenilirliğinin olduğu ve batılı olmayan ülkelerde de kullanılabileceğini önermişlerdir.

Geller ve Hobfoll (1994) cinsiyet değişkeni ile ilgili 61'i erkek, 55'i kadından oluşan 116 bireyi incelediği çalışmasında, erkeklerle kadınlarda iş stresi benzer çıkmıştır. İş stresinin azaltılmasında sosyal desteğin önemi vurgulanmıştır. Ayrıca kadınlarda bezginlik oranının erkeklerinkinden fazla olduğu saptanmıştır.

Kelly (1994) antrenörlerin tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmasında; duygusal tükenme, engellenme, çaresiz kalma gibi yüksek stres belirtileri kadın antrenörlerde daha çok ortaya çıkmıştır. Bu araştırmaların sonucunda cinsiyete göre kadınların tükenmişlik düzeyleri erkeklere göre daha fazla olduğu saptanmıştır.

Sultana (1996) özel eğitim veren öğretmenlerin yıpranmaları ve bu durumun nedenlerini 98 öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, öğretmenlerin yıpranmalarında en önemli nedenlerin; uzun süren bürokratik işlemler, saygı görmeme ve diğer öğretmenlerle ortak çalışma yapma eksikliği olduğu saptanmıştır. Ayrıca, öğrencilerin gelişimlerdeki eksiklik, ağır çalışma ve ailelerdeki ilgi eksikliklerinin de öğretmenlerin yıpranmalarında neden olarak gösterilebileceğine dikkat çekmiştir.

Terry (1997) öğretmenlerde tükenmişliğin gerçekliğini ve bunun engellenebilirliğini incelediği çalışmasında, uzun süreli stresin vücudun psikolojik yapısını değiştirebileceği, uygun bir müdahale mekanizması kurulmadığında bunun tükenmişliğe yol açabileceği saptanmıştır. Amerika'da çalışan öğretmenlerin %40'ına yakınının emekli oluncaya kadar öğretmeye devam edemeyeceklerini tahmin ettiklerini açıklamıştır. Terry, öğretmenin eğer yıllarca zevkle öğretmeye devam etmesi bekleniyorsa, tükenmelerini engelleme yöntemlerinin uygulanması gerektiğini, bunun için de öğretmenin kendi kendisini takdir etmesi, stresini azaltması, özel diyet uygulaması, dinlenmesi ve egzersiz yapması gerekmekte olduğunu rapor etmiştir.

Öğretmenler stresle başa çıkmaya gereksinim duymasalar bile, bu ödüllendirici fakat aynı zamanda yok edici meslekten hoşlanmaları için onunla fiziksel ve psikolojik olarak nasıl baş edebileceklerini öğrenmeleri gerektiğini açıklamıştır.

Weisberg ve Sagie (1999) İsrail'de çalışan bayan öğretmenlerin tükenmişlik durumlarını 28 bayan öğretmen üzerinde incelediği çalışmalarında, memnuniyet değişkeni ile hem tükenme hem de işi bırakma niyeti arasında olumsuz ve anlamlı boyutta bir ilişki saptamışlardır. Zihinsel tükenme daha az etkili iken, duygusal tükenmenin etkili olmadığı ortaya çıkmıştır. Öğretmenlerin tükenmişlik yaşamalarına neden olan değişkenler disiplin, çok fazla bürokratik iş, bürokratik engeller, düşük ücret, öğretmenin kendisine ve mesleğine karşı yapılan saygısızlıklar, mesleğin zor olması, öğrencilerle ilişkilerdeki eksiklik, yaşlılar ile ilişkilerdir. Öğretmenlerin stres ve tükenmişlikle başa çıkabilmeleri ile ilgili yapılan çalışmalarda; bireysel ve okula dayalı stratejiden bahsedilmektedir. Bireysel stratejileri, ileriye bakmak, sabah iş programı yapmak, beslenmeye dikkat etmek, rahatlamak, öğrenciyi ilgilendiren şeylere yanıt verebilmek, kendini övmek. Kendi kendini hipnotize etmek, üstün adam/kadın hayallerinden

uzak durmak, uymak, sosyal destek aramak, kendine ve okula zaman ayırmak olarak tanımlanırken, okula dayalı stratejiler ise; idari destek, davranışsal konsültasyon, okul içi eğitimin iyice yerleşmesi, danışmanlık, örgütsel gelişim, yeniden yapılanma, yeniden biçimlenme, öğretmen yardımcı ekipleri, öğretmen merkezleri ve öğretmen çalışma grupları şeklinde gruplanmıştır.

Örgütsel tükenmenin son boyutu olan azalan kişisel başarı ise bir kimsenin kendisini olumsuz olarak değerlendirme eğilimi şeklinde ortaya çıkar. Bu tükenme boyutunda, bireyler artık eylemleriyle bir şeyleri değiştirebilecekleri inancını yitirir ve sonuçta bırakıp giderler (Huang, 2001: 15–16).

Yukarıda belirtilen gerek yurt içi gerekse yurt dışında tükenmişlikle ilgili çalışmalarda değişik meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerine farklı değişkenler açısından etkileri araştırılmıştır. Bu çalışmada da bağımsız değişken olarak ele alınan yaş, cinsiyet, çalışma yılı(kıdem), medeni durum, rütbe ve birim içerisindeki çalışma süreleri gibi değişkenler ele alınarak araştırmalar tamamlanmıştır. Araştırma bulgularının değerlendirilmesinde yukarıda özetlenen araştırmalardan da yararlanılacaktır.

BÖLÜM 3

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analizlerinde kullanılan istatistiksel teknikler hakkında bilgi verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma, polislerin tükenmişlik düzeyleri ile çalışılan birim, rütbe, medeni durum, eğitim durum, cinsiyet ve çalışma sistemine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemeyi amaçlayan betimsel bir çalışmadır. Çalışma karşılaştırma türü ilişkisel tarama modeliyle yapılmıştır. Araştırmanın bağımlı değişkeni tükenmişlik düzeyleri bağımsız değişkenleri ise çalışılan birim, rütbe, medeni durum, cinsiyet ve çalışma sistemidir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın genel evrenini Türkiye’de görevli tüm polisler oluşturmaktadır. Çalışma evreni ise Ankara İl Emniyet Müdürlüğü’nde il merkezinde görevli tüm polislerle sınırlandırılmıştır. Ankara Emniyet Müdürlüğü Personel Şube Müdürlüğü ile yapılan görüşmelerde 2009 yılı Ağustos ayı itibarıyla Ankara Emniyet Müdürlüğü personel sayısının 15,213 olduğu öğrenilmiştir.

Araştırma evreninin geniş olması ve bu evrende bulunan her bir kişiye anket uygulanması hem zaman hem de finansal kaynaklarının kısıtlılığından dolayı mümkün olmamıştır. Bu nedenle ölçek çalışma evrenini temsil eden 397 denekten oluşan bir gruba uygulanmıştır. Örneklem Ankara Emniyet Müdürlüğü bünyesinde çalışan Çevik Kuvvet, Polis Merkezi ve Kaçakçılık ve Organize Suçlar Şube müdürlüğünde çalışan polisler arasından seçilmiştir. Bu araştırma tükenmişlik düzeylerinin çalışılan birim, rütbe, medeni durum, eğitim durum, cinsiyet ve çalışma sistemine göre değişip değişmediğini ölçtüğünden örneklem alınırken bütün yaş, cinsiyet, rütbe ve vardiya gruplarının temsili sağlanmaya çalışılmıştır.

Araştırmaya Katılan Polisler Ait Kişisel Bilgiler

Tablo 1: Polislerin Yaşlarının N ve % Değerleri

YAŞ		
	N	%
20–25	97	24,4
26–30	53	13,4
31–35	78	19,6
36–40	107	27,0
41–45	32	8,1
46 ve Üzeri	28	7,1
Toplam	395	99,5
Kayıp Veri	2	,5
Toplam	397	100,0

Tablo-1’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 397 polisin 97’si (% 24,6) 20–25 yaş grubunda, 53’ü (% 13,4) 26–30 yaş grubunda, 78’i (% 19,6) 31–35 yaş grubunda, 107’i (% 27,0) 36–40 yaş grubunda, 32’i (%8,1) 41–45 yaş grubunda, 28’i (% 7,1) 46 ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır. Buna göre örneklem grubunda yaş değişkenine göre en büyük grubu 36–40 yaş grubundakiler, en küçük grubu ise, 46 ve üzeri yaş grubundakiler oluşturmaktadır.

Tablo 2: Polislerin Cinsiyetlerinin N ve % Değerleri

Cinsiyet		
	N	%
Kadın	48	12,1
Erkek	349	87,9
Toplam	397	100,0

Tablo-2'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 397 polisin 349'u (%88) erkek, 48'i (% 12) kadın polisten oluşmaktadır. Buna göre örneklem grubunun büyük çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır.

Tablo 3: Polislerin Medeni Hallerinin N ve % Değerleri

Medeni Hal		
	N	%
Bekâr	112	28,2
Evli	284	71,5
Toplam	396	99,7
Kayıp Veri	1	,3
Toplam	397	100,0

Tablo-3'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 397 polisin 284'ü (% 85.i) evli, 112'i (% 14,4) bekârlardan oluşmaktadır. Bu örneklem grubunun büyük çoğunluğu evlilerden oluşmaktadır.

Tablo 4: Polislerin Birimlerinin N ve % Değerleri

Birim		
	N	%
Şube	87	21,9
Karakol	179	45,1
Çevik	113	28,5
Toplam	379	95,5
Kayıp Veri	18	4,5
Toplam	397	100,0

Tablo-4'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 397 polisin 87'si (% 21,9) KOM Şubesi'nde, 179'u (% 45,1) Karakollarda, 91'i (% 25.i), 113'ü (28,5) de

Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görev yapmaktadırlar. Buna göre örneklem grubumuz içinde görev yapılan birim değişkenine göre en büyük grubu Karakollarda çalışanlar, en küçük grubu ise KOM Şube Müdürlüğü'nde çalışanlar oluşturmaktadır.

Tablo 5: Polislerin Eğitim Durumlarının N ve % Değerleri

Eğitim		
	N	%
Polis Okulu	71	17,9
2 Yıllık	199	50,1
4 Yıllık	122	30,7
Toplam	392	98,7
Kayıp Veri	5	1,3
Toplam	397	100,0

Tablo-5'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 397 polisin 71'i (% 17,9) Polis Okulu mezunu, 199'u (% 50,1) 2 Yıllık Yüksek Okul mezunu ve geri kalan 122'si (% 30,7) 4 Yıllık Fakülte mezunudur. Buna göre örneklem grubumuz içinde öğrenim durumu değişkenine göre, en büyük grubu 2 Yıllık Yüksek Okul mezunu olanlar, en küçük grubu ise polis okulu mezunu olanlar oluşturmaktadır.

Tablo 6: Polislerin Meslekteki Çalışma Sürelerinin N ve % Değerleri

Rütbe		
	N	%
Memur	347	87,4
Amir	27	6,8
Toplam	374	94,2
Kayıp Veri	23	5,8
Toplam	397	100,0

Tablo-6'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 397 polisin 347'si (% 87,4) Polis Memuru, 27'si (% 6,8) Polis amiridir. Buna göre örneklem grubumuz içinde rütbelere göre en büyük grubu Polis Memurları, en küçük grubu ise Polis Amirleri oluşturmaktadır.

Tablo 7: Polislerin Meslekteki Çalışma Sürelerinin N ve % Değerleri

Meslekteki Süre		
	N	%
0-5 Yıl	137	34,5
6-10 Yıl	40	10,1
11-15 Yıl	123	31,0
16-20 Yıl	58	14,6
21 Yıl ve Üzeri	38	9,6
Toplam	396	99,7
Kayıp Veri	1	,3
Toplam	397	100,0

Tablo-7'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 397 polisin 137'si (% 34,5) 5 yıl ve daha az, 40'ı (% 10,1) 6- 10 yıl, 123'ü (% 31,0) 11-15 yıl, 58'i (% 14,6) 16-20 yıl, 38'i (% 9,6) 21 yıl ve daha fazla mesleki kıdeme sahiptir. Mesleki kıdem değişkenine göre, en büyük grubu 0-5 yıl, en küçük grubu 21 yıl ve daha fazla yıl kıdeme sahip olanlar oluşturmaktadır.

Tablo 8: Polislerin Vardiyalarının N ve % Değerleri

Vardiya		
	N	%
12-12	77	19,4
12-24	28	7,1
12-36	130	32,7
08-17	161	40,6
Toplam	396	99,7
Kayıp Veri	1	,3
Toplam	397	100,0

Tablo-8'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 397 polisin 77'si (% 19,4) 12/12 çalışma sistemi, 28'i (% 7,1) 12/24 çalışma sistemi, 130'u (% 32,7) 12/36 çalışma sistemi, 161'i (% 40,6) 08.00- 17.00 çalışma sistemine göre çalışmaktadırlar. Buna göre örneklem grubumuz içinde günlük çalışma sistemi değişkenine göre, en büyük grubu 08-17, en küçük grubu ise 12/24 sistemine göre çalışanlar oluşturmaktadır.

Tablo 9: Polislerin Birimdeki Çalışma Sürelerinin N ve % Değerleri

Birimdeki Süre		
	N	%
0-3 Yıl	271	68,3
4-6 Yıl	69	17,4
7-9 Yıl	26	6,5
10 Yıl ve Üzeri	24	6,0
Toplam	390	98,2
Kayıp Veri	7	1,8
Toplam	397	100,0

Tablo-9'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 397 polisin 271'i (% 68,3) 3 yıl ve daha az, 69'u (% 17,4) 4–6 yıl, 26'sı (% 6,5) 7–9 yıl, 24'ü (% 6,0) 10 yıl ve üzeri kendi birimlerinde çalışma sürelerine sahiptir. Birimdeki çalışma süresi değişkenine göre, en büyük grubu 0–3 yıl, en küçük grubu 10 yıl ve üzeri çalışmış olanlar oluşturmaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları

İnsanların herhangi bir konudaki tutum ve davranışlarını anlamının birkaç yolu vardır. Araştırmacılar başta gözlem olmak üzere anket ve mülakat gibi bilimsel yöntemlerle kişilerin kimi konularda ne düşündüklerini ve nasıl davrandıklarını tespit edebilirler. Ancak bu yöntemlerin hiçbirisi tek başına tutum ve davranışları ölçmede ideal değildirler. Örneğin, sokak çeteleri üzerine araştırma yapan İngiliz araştırmacılar çete üyelerinin davranışlarını anlayabilmek için bir sokak çetesinin içerisine bizzat girip çete üyelerinin davranışlarını gözleme yolunu tercih etmişlerdir. Bu konuda anket yapmayı tercih eden diğer bazı araştırmacılar ise çete üyelerinin kendi davranışları ile ilgili vermiş oldukları cevaplarla yetinmek zorunda kaldıklarını itiraf ederek topladıkları bilgilerin güvenilirliğinin sorgulanır olduğunu kabul etmişlerdir. İş doyumunu ise bir davranıştan ziyade kişilerin çalıştıkları işe ait tatmin düzeyleri ile ilgili olduğu için araştırmacılar bireyin iş doyumuna erip ermediği mülakat ve anket metotları ile ölçmüşlerdir.

Bu nedenle bu çalışmada Ankara Emniyet Müdürlüğünde çalışan polislerin iş doyumunu düzeyleri anket tekniği ile ölçülecektir. Yukarıda belirtildiği gibi anket tekniği tükenmişlikle ilgili araştırmalarda en çok kullanılan iki teknikten birisidir. Öte yandan görüşme tekniği bu çalışmada kullanılmamıştır. Çünkü bu metot araştırmacılara deneklerle birebir görüşme imkânı ağlamasına rağmen çok uzun zaman almaktadır. Ayrıca araştırmacıya finansal yönden daha fazla yük getirmektedir.

3.3.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği(MBI):

Araştırmada polislerin algıladıkları tükenmişliği belirlemek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) kullanılmıştır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek

tükenmişliği Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion), Duyarsızlaşma (Depersonalization) ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma (Personal Accomplishment) olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir. Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olmayı ifade etmektedir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde yer almaktadır. Bunlar 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., ve 20. maddelerdir. Duyarsızlaşma alt ölçeği, bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlar. Altı maddeden oluşan duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5, 10, 11, 15, 21, ve 22. maddeler yer almaktadır. Kişisel Başarı Duygusunda Azalma alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar. Bu ölçek 8 maddeden oluşmakta ve 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18. ve 19. maddelerini içermektedir (Çam, 1992). Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı duygusunda azalma boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle her alt boyutun puanı ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan puanların yüksek olması, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeğinden alınan puanın ise düşük olması tükenmişliği göstermektedir (Çam, 1992). Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevrilmiş ve ölçeğin 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis v.b.) bir grupta yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçeğin özgün formunda hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün şeklinde 7 basamaklı olan cevap seçeneklerinin, hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde beşli dereceleme olarak düzenlenmesine karar verilmiştir. Bu çalışmada ölçeğin beş seçenekli şekli kullanılmıştır (Ergin, 1992).

3.4. Verilerin Toplanması

Araştırmanın çalışma evreni olarak belirlenen Ankara Emniyet Müdürlüğü'nden anket tekniği ile veri elde etmek amacıyla 10.07.2009 tarihinde talepte bulunulmuş ve emniyet genel müdürlüğü makamının 07.09.2009 tarihli

onay yazısı ile gerekli resmi onay alınmış ve tüm birim amirlerine araştırmacı tarafından iletilerek araştırma hakkında bilgilenmeleri sağlanmıştır.

Ölçeklerin uygulanmasına 2009 Ağustos ayı başında başlanmış ve uygulama 2010 Ocak ayının ilk haftasında tamamlanmıştır. Ölçeklerin güvenilir bir şekilde doldurulmasının sağlanması için birimlerin görev yoğunlukları, çalışma saatleri, izin ve istirahat durumları göz önünde bulundurulmuştur. Ölçeklere verilecek yanıtların güvenilirliğini ciddi biçimde etkilemeyecek günler belirlenerek veriler önceden planlama yapılıp toplanmıştır.

Veri toplamanın geçerliği ve güvenilirliğini sağlamak için örnekleme dahil olan polislerin çalıştıkları günler uygulama için tercih edilmiş ve genelde ülke gündemini, özelde Ankara gündemini meşgul eden olaylar göz önünde bulundurularak ölçekler uygulanmıştır. Bu tür bir uygulama ile olağan çalışma sisteminin dışına çıkan Emniyet Örgütü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olacağı ve bu durumun çalışmanın sonuçlarını etkileyebileceği düşünölmüştür.

Araştırmada örnekleme dahil olan toplam polis sayısı 397'dir. Ölçekler uygulanırken polislerin çalıştıkları zamanlar dikkate alınarak istirahat dönemlerinde bu tür bir uygulama ile vakit kaybetmeleri ve bunun sonucu olarak soruları cevaplandırırken daha istekli olmaları hedeflenmiş ve uygulanmıştır. Ölçekler uygulanacak polislere araştırmacı tarafından sunulmuş ve uygulama hakkında bilgilenmeleri sağlanarak sağlıklı verilere ulaşılması amaçlanmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Elde edilen veriler, SPSS 11.05 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analizlerde önce bağımsız değişkenlere göre oluşturulan alt grupların her bir alt ölçek puanı için aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Daha sonra gruplar arasında ki farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını belirlemek için varyans analizi ve t testi tekniği kullanılmıştır. Farkın olması durumunda farkın kaynağını bulmak için LSD ve Scheffe-f testinden yararlanılmıştır. Sonuçların yorumlanmasında 0,05 güven düzeyi ölçüt olarak benimsenmiştir.

BÖLÜM 4

BULGULAR

Bu bölümde polislerin tükenmişlik düzeylerinde; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı birim, birimde çalıştığı süre, rütbe, mesleki kıdem ve günlük çalışma sistemleri (vardiya) ile ilgili farklılaşma olup olmadığına yönelik elde edilen bulgular sunulmuştur. Bulguların sunumunda araştırmada belirlenen alt amaçlara yönelik sıra takip edilmiştir. Her bir analize yönelik önce polislerin Tükenmişlik Ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları ve standart sapma değerleri verilmiş, sonra da uygulanan varyans analizi sonuçları sunulmuştur.

4.1 Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Yaşlarına Göre Pearson Korelasyon ile İncelenmesine Yönelik Bulgular

Tablo 10: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Yaşları arasındaki İlişkiye Ait n ve r Değerleri

		Yaş	Tükenmişlik
Yaş	Pearson Korelasyon	1,000	,049
	Sig. (Çift-Yönlü)		,332
	N	397	397
Tükenmişlik düzeyi	Pearson Korelasyon	,049	1,000
	Sig. (Çift-Yönlü)	,332	
	N	397	397

Yaşla tükenmişlik düzeyi arasında herhangi bir ilişki olup olmadığı incelendiğinde Tablo-10'da görüldüğü gibi, yaş ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür [$r=,049$, $p>0.01$].

4.2 Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre t-Testi ile İncelenmesine Yönelik Bulgular

Tablo 11: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Cinsiyetlerinin N, X ve Standart Sapma Değerleri

Cinsiyet		N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata
Tükenmişlik Düzeyi	Kadın	48	2,3949	,50897	,07346
	Erkek	349	1,9893	,55994	,02997

Tablo 12: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Cinsiyetlerine Ait t-Testi Değerleri

	Levene Testi		t-testi						
	F	Sig.	t	df	Sig. (Çift-Yönlü)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	95% Güvenilirlik Aralığı	
								En Alt	En Üst
Tükenmişlik Varyans Eşit	,205	,651	4,755	395	,000	,40558	,08530	,23787	,57328
Varyans Eşit Değil			5,112	63,711	,000	,40558	,07934	,24706	,56410

Tükenmişlik düzeyinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla t-Testi uygulanmıştır. Tablo 11’de görüldüğü gibi kadın ($X=2,3949$) ve erkek ($X=1,9893$) polislerin tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır. Tablo 12’de görüldüğü üzere bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır [$t=4.755$, $p>.01$].

4.3 Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre t-Testi ile İncelenmesine Yönelik Bulgular

Tablo 13: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Medeni Durumlarının N, X ve Standart Sapma Değerleri

Medeni	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata
Tükenmişlik Bekâr	112	1,9152	,62909	,05944
Evli	284	2,0863	,53801	,03193

Tablo 14: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Medeni Durumlarına Ait t-Testi Değerleri

	Levene Testi		t-testi						
	F	Sig.	t	df	Sig. (Çift-Yönlü)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	95% Güvenilirlik Aralığı	
								En Alt	En Üst
Tükenmişlik Varyans Eşit	6,442	,012	-2,71	394	,007	-,17102	,06306	-,29500	,04705
Varyans Eşit Değil			-2,53	178,445	,012	-,17102	,06747	-,30417	,03787

Polislerin medeni durumlarının tükenmişlik düzeyinde fark yaratıp yaratmadığını anlamak için t-Testi uygulanmıştır. Tablo 14'de görüldüğü gibi evli ($X=2,0863$) ve, bekâr ($X=1,9152$) polislerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır [$t=-2,71$, $p<.01$].

4.4 Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Görev Yaptıkları Birimlere Göre Tek Yönlü Varyans ile İncelenmesine Yönelik Bulgular

Tablo 15: Polislerin Çalıştıkları Birimleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Puanlarının ANOVA Sonuçları

Varyansın Kaynağı					
	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Gruplar arası	3,434	2	1,717	5,231	,006
Grup İçi	123,400	376	,328		
Toplam	126,834	378			

Tablo-15'de görüldüğü gibi, polislerin görev yaptıkları birimlere göre Tükenmişlik [$F=5,231$, $p<0.01$] düzeyleri arasında anlamlı farklılık saptanmıştır.

Tablo 16: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Çalıştıkları Birimlere Ait F, Standart Sapma ve Standart Hata Puanları

(I) Birim	(J) Birim	Ortalama Farkları (I-J)	Std. Hata	Sig.	95% Güvenilirlik Aralığı	
					En Alt	En Üst
Şube	Karakol	-,18026*	,07487	,050	-,3603	-,0002
	Çevik	,01766	,08171	1,000	-,1788	,2142
Karakol	Şube	,18026*	,07487	,050	,0002	,3603
	Çevik	,19792*	,06883	,013	,0324	,3634
Çevik	Şube	-,01766	,08171	1,000	-,2142	,1788
	Karakol	-,19792*	,06883	,013	-,3634	-,0324

*. Farklar 0.05 seviyesinde anlamlı

Birimler arasındaki farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla Bonferroni testi uygulanmıştır. Tablo-16'da görüldüğü gibi, Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik düzeyi ($X=1,9395$) ile

KOM Şubede çalışanların tükenmişlik düzeyi ($X=1,9572$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir [$p>,05$]. Öte yandan KOM Şubede çalışan polislerin tükenmişlik düzeyi ($X=1,9572$) ile karakollarda çalışan personelin tükenmişlik düzeyi ($X=2,1374$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür [$p<,05$]. Yine karakollarda çalışan personelin tükenmişlik düzeyi ($X=2,1374$) ile Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik düzeyi ($X=1,9395$) arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür [$p<,05$].

4.5 Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre ANOVA ile İncelenmesine Yönelik Bulgular

Tablo 17: Polislerin Eğitim Durumları ile Tükenmişlik Düzeyleri Puanlarının ANOVA Sonuçları

	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Gruplar arası	2,267	2	1,134	3,523	,030
Grup İçi	125,192	389	,322		
Toplam	127,459	391			

Polislerin eğitim durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında fark olup olmadığını anlamak için Tek Yönlü Varyans Analizi yapıldı. Tablo-17’de görüldüğü gibi, polislerin eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık saptanmıştır [$F=3,523$, $p<0.05$].

Tablo 18: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Eğitim Durumlarına Ait F, Standart Sapma ve Standart Hata Puanları

(I) Eğitim	(J) Eğitim	Ortalama Farkları (I-J)	Std. Hata	Sig.	95% Güvenilirlik Aralığı	
					En Alt	En Üst
Polis Okulu	On Lisans	-,20605*	,07842	,027	-,3946	-,0175
	Lisans	-,17518	,08468	,118	-,3788	,0284
On Lisans	Polis Okulu	,20605*	,07842	,027	,0175	,3946
	Lisans	,03087	,06523	1,000	-,1260	,1877
Lisans	Polis Okulu	,17518	,08468	,118	-,0284	,3788
	On Lisans	-,03087	,06523	1,000	-,1877	,1260

*. Farklar 0.05 seviyesinde anlamlı

Eğitim durumları arasındaki farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla Bonferroni testi uygulandı. Tablo-18'da görüldüğü gibi, Polis Okulu mezunu polislerin tükenmişlik düzeyi ($X=1,8789$) ile 2 yıllık fakülte mezunu polislerin tükenmişlik düzeyi ($X=2,0849$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür [$p<,05$]. Ancak benzer bir fark polis okulu mezunu polislerin tükenmişlik düzeyi ($X=1,8789$) ile 4 yıllık fakülte mezunu polislerin tükenmişlik düzeyleri ($X=2,0849$) arasında görülmemiştir [$p>,05$]. Yine 2 yıllık fakülte mezunu polislerin tükenmişlik düzeyi ($X=2,0849$) ile 4 yıllık fakülte mezunu polislerin tükenmişlik düzeyi ($X=2,0541$) arasında da anlamlı bir fark görülmemiştir [$p>,05$].

4.6 Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Rütbelerine Göre t-Testi ile İncelenmesine Yönelik Bulgular

Tablo 19: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Rütbelerinin N, X ve Standart Sapma Değerleri

	Rütbe	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata
Tükenmişlik	Memur	347	2,0530	,57587	,03091
	Amir	27	1,7121	,44500	,08564

Tablo 20: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Medeni Durumlarına Ait t-Testi Değerleri

	Levene Testi								
	F	Sig.	t	df	Sig. (Çift-Yönlü)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı	95% Güvenilirlik Aralığı	
								En Alt	
Tükenmişlik Varyans Eşit	3,740	,054	3,005	372	,003	,34086	,11343	,11782	,56389
Varyans Eşit Değil			3,744	33,175	,001	,34086	,09105	,15565	,52606

Rütbenin tükenmişlik düzeyi üzerine herhangi bir etkisinin olup olmadığını anlamak için tek örneklem t-Testi uygulandı. Tablo 19'de görüldüğü gibi polis memurlarının ($X=2,0530$) ve polis amirlerinin ($X=1,7121$) tükenmişlik düzeyleri arasında fark vardır. Tablo 20'de görüldüğü üzere bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır [$t=3,005$, $p<.01$].

4.7 Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Meslekte Geçirdikleri Sürelere Göre Pearson Korelasyon ile İncelenmesine Yönelik Bulgular

Tablo 21: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Meslekte Geçen Süre arasındaki İlişkiye Ait n ve r Değerleri

		Meslek Süresi	Tükenmişlik
Meslek Süresi	Pearson Korelasyon	1,000	,033
	Sig. (Çift-Yönlü)		,507
	N	396,000	396
Tükenmişlik	Pearson Korelasyon	,033	1,000
	Sig. (Çift-Yönlü)	,507	
	N	396	397,000

[r=,033, p>0.05]

Meslekte geçirilen süre değişkeni her ne kadar ordinal olarak ölçülmüşse de, meslek süreleri arasındaki mesafeler eşit olarak kabul edilebilir. Bu anlamda bu değişkeni aralık/oran olarak ölçülmüştür. Bu nedenle polislerin tükenmişlik düzeyi ile meslekte geçen süre arasında herhangi bir ilişki olup olmadığı Pearson Korelasyonu hesaplanarak analiz edildi. Tablo-21’de görüldüğü gibi, meslekte geçirilen süre ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmemiştir.

4.8 Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Birimde Geçirdikleri Sürelere Göre Pearson Korelasyon ile İncelenmesine Yönelik Bulgular

Tablo 22: Polislerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Birimde Geçen Süre arasındaki İlişkiye Ait n ve r Değerleri

		Birimde Çalışma Süresi	Tükenmişlik
Birimde Çalışma Süresi	Pearson Korelasyon	1,000	,043
	Sig. (Çift-Yönlü)		,396
	N	397,000	390
Tükenmişlik	Pearson Korelasyon	,043	1,000
	Sig. (Çift-Yönlü)	,396	
	N	390	390,000

[r=,043, p>0.05]

Birimde geçirilen süre değişkeni de aynen meslekte geçirilen süre değişkeni gibi aralık/oran olarak ölçülmüş kabul edildi. Bu ilişkide Pearson Korelasyonu hesaplanarak analiz edildi. Tablo-22'de görüldüğü gibi, birimde geçirilen süre ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmemiştir.

4.9 Araştırmaya Katılan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Görev Yaptıkları Vardiya Sistemine Göre ANOVA ile İncelenmesine Yönelik Bulgular

Tablo 23: Polislerin Çalışma Sistemleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Puanlarının ANOVA Sonuçları

	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	Sig.
Gruplar arası	1,892	3	,631	1,962	,119
Grup İçi	125,990	392	,321		
Toplam	127,882	395			

Polislerin çalıştıkları vardiya sisteminin tükenmişlik düzeyi üzerine herhangi bir etkisinin olup olmadığını anlamak için Tek Yönlü Varyans Analizi yapıldı. Tablo-23'te görüldüğü gibi, polislerin görev yaptıkları birimlere göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık saptanmıştır [F=1,962, p>0.119].

Tablo 24: Polislerin Çalışma Sistemleri ile Tükenmişlik Düzeyleri Puanlarına Ait Scheffe-f Testi Sonuçları

Vardiya	N	Sig. = 0.05	
			1
Scheffe 08–17	161		1,9750
12–36	130		2,0388
12–24	28		2,0768
12–12	77		2,1635
Sig.			,318

Çalışma saatleri arasındaki farkların her ne kadar tükenmişlik üzerinde anlamlı bir fark meydana getirmemesine rağmen, Tablo-24'teki Scheffe çoklu karşılaştırma testinden de anlaşılacağı üzere, tükenmişlik düzeyi en yüksek grup 12–12 vardiya sistemine göre çalışanlardır (X=2,1635). En düşük tükenmişlik düzeyi ise 08–17 vardiya sistemine göre çalışanlardır (X=1,9750).

BÖLÜM V

TARTIŞMA VE YORUM

Bu bölümde, araştırma sonucunda elde edilen bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır. Tartışma ve yorumlar bulgular bölümündeki sıraya uygun olarak yapılmıştır. Literatür incelendiğinde yurt içinde polislerin tükenmişlik durumları ile az sayıda araştırma olduğu görülmüştür. Bu nedenle araştırma sonuçları yorumlanırken bu sınırlılık dikkate alınmıştır.

Yaş değişkenine göre, polislerin yaşları ile tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu bulgu benzer araştırma sonuçları ile çelişmektedir. Bu çelişkinin temelinde uzmanlaşan polislerin artması, işe göre personel seçiminin daha etkili bir şekilde uygulamaya başlanması sayesinde yaş temelli tükenmişlik düzeylerinde ki farklılaşmanın olmadığı değerlendirilmektedir. Geçmiş döneme oranla meslek içi eğitimlere ağırlık verilerek personelin uzmanlaşması sağlanmaktadır. Uzmanlaşan polislerin eğitim aldıkları alanda çalışma olanakları da bu sayede artmıştır. Alınan bu eğitimlerle uzmanlaşan polislerin kişisel başarı duygularında yaşadıkları tatminden dolayı olası tükenmişlik durumlarıyla olumlu bir şekilde baş ederek tükenmişliği problem olmaktan çıkarmaktadırlar.

Cinsiyet açısından, erkekler polisler kadın polislere göre daha az tükenmişlik yaşamaktadırlar. Benzer çalışmalarda, Friedman (1991) öğretmenlerde tükenmişlik, Tümkaya (1997) öğretim elemanlarında tükenmişlik, Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu (2000) sağlık çalışanlarında iş doyumu ve tükenmişlik konulu çalışmalarında, erkeklerin tükenmişliği daha fazla yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Emniyet teşkilatında eskiye nazaran daha aktif rol almaya başlayan bayan polislerin tükenmişlik düzeyi erkek polislerden daha yüksek çıkması da beklenen bir sonuçtur. Teşkilat içerisinde daha önce masa başı görevlerde çalışan bayan polisler genellikle aktif görevlerde çalışmazlardı. Kadınlar daha çok 08.00 – 17.00 günlük mesaisi olan işlerde çalışır ve mesai harici ek görevlere çıkmazlardı. Değişen şartlar dolayısıyla artık daha aktif rol almaya başlayan kadın polisler başta Çevik Kuvvet Şubesi ve Özel Harekât Şubeleri de olmak üzere operasyonel tüm birimlerde aktif olarak çalışmaktadırlar. Bu

birimlerdeki bu yoğun çalışma ortamıyla birlikte evde ki anne, eş gibi rolleri nedeniyle tamamen farklı alanlarda farklı uğraşlar içerisinde bulmak zorundadırlar. Bununla birlikte toplumun geleneksel olarak kadınlardan beklentileri değişmediği için erkeklere nazaran daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları düşünülmektedir.

Medeni duruma göre evli polislerin bekar polislerle göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı saptanmıştır. Literatür incelendiğinde Gaines ve Jermier (1983) polislerin duygusal tükenmişliğini bazı değişkenler açısından incelediği çalışmasında, medeni duruma göre anlamlı bir farkın olmadığını saptamıştır. Gaines ve Jermier (1983), Güler (1990), Tümkiye(1994), Gökçekan ve Özer (1999), Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu (2000); Ekerbiçer, Çelik, Aral ve Buğdaycı (2001); Torun (1998); Musal, Ergin ve Elçi (1995) yaptıkları tükenmişlikle ilgili çalışmalarında medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı bir fark saptanamamıştır. Bu durum bizim yaptığımız araştırma bulguları ile çelişmektedir. Ankara ilinin yoğun çalışma yapısı, iş ve insan hareketliliğinin diğer illere göre daha fazla oluşu, ekonomik ve ailesel sorunları da daha fazlaca yaşama ihtimalini artırmaktadır. Özellikle evli polislerin bu sorunları daha fazla yaşıyor olmaları tükenmişlik düzeylerinin bekârlara göre daha yüksek oluşunun nedenlerinden olabilir.

Polislerin görev yaptıkları birimler açısından incelendiğinde tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele(KOM) Şubesinde çalışanların tükenmişlik düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmezken, KOM Şubede çalışan polislerin tükenmişlik düzeyi ile karakollarda çalışan personelin tükenmişlik düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür. Yine Polis Merkezlerinde çalışan personelin tükenmişlik düzeyi ile Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde çalışanların tükenmişlik düzeyi arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür.

Gaines ve Jermier (1983) araştırma biriminde çalışan polislerin tükenmişlik düzeylerinin masa başı görevi bulunan polislerden daha düşük olduğunu saptamışlardır. Üstün (1995), hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada çalışılan hastanenin duygusal tükenmişliği, duyarsızlaşmaya ve kişisel başarı duygusunda azalmayı etkilediğini belirtmektedir. Tümkiye (1997) ise,

öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmasında çalışılan okulla tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki saptamıştır.

Maslach ve Jackson'a (1981) göre duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme bu durumda bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır.

Er'e (1996) göre Çevik Kuvvet biriminde görev yapan memurların geneli genç ve mesleki tecrübeden yoksundur. Çevik Kuvvet biriminde çalışan polisler henüz mesleğin başında olduklarından dolayı henüz mesleğe ait beklentileri tam oluşmamıştır ve karşılaştıkları her olay onlar için yeni bir deneyim olmaktadır. Bunun heyecanı içerisindeki yeni polis memurunun tükenmişlik düzeyi polis merkezlerinde çalışanlara nazaran daha düşük çıkmıştır. Polis Merkezinde çalışanların daha yüksek tükenmişlik yaşamaları ise, iş yoğunluğu, yıpratıcı çalışma sistemi, sürekli olumsuz ve gergin çalışma ortamı, çalışma saatleri dışında ek göreve çağırılma ve bundan hiçbir ek gelir elde edememe (fazla mesai ücreti gibi), gibi etkenlerle açıklanabilir.

KOM Şube Müdürlüğü'nde çalışanların tükenmişlik düzeylerinin daha düşük çıkmasında bireysel olarak çalışma imkânlarının olması ve bunun sonucunda elde edilen başarı; takdir ve taltifle ödüllendirilmeleri ve uzman oldukları alanda çalıştırılıyor olmaları gibi etkenler etkili olabilir.

Polislerin öğrenim durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Polis Meslek Yüksek Okulu mezunu polislerin ön lisans ve lisans mezunlarına göre daha az tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Polis Meslek Yüksek Okulu öğrencileri polislik mesleğini istedik düzeyde ya da değil benimseyerek okula girmektedirler. Özellikle giriş sınavları öncesi sırası ve sonrasında ciddi fiziksel ve zihinsel zorlanmaları göze alıp baş ederek seçilmektedirler. 2009 yılı genelinde Polis Meslek Yüksek Okulu Giriş Sınavı'na ilk aşamadaki müracaatın yaklaşık 50.000 kişi olduğu ve bunlardan yalnızca ülke genelinde 5.000 öğrenci alındığı göz önünde bulundurulduğunda Meslek Yüksek Okuluna giren öğrencilerin ne denli istekli ve başarma arzusu yaşadıkları anlaşılacaktır. Polislik mesleği açısından bir hazır bulunuşluk söz konusudur. İki yıllık teorik ve pratik eğitimden geçen ve sonrasında mezun olan polislerin mesleği bilinçli olarak seçmeleri, mezun olduktan sonra da ne kadar yoğun çalışsalar bile isteyerek bu işi yapıyor olmalarından kaynaklı olarak

tükenmişlik düzeylerinin daha düşük çıktığı değerlendirilmektedir. Ön lisans ve lisans mezunu polisler ise polisliği en son meslek olarak görmeleri hatta işsizlik sebebiyle mecburiyetten bu mesleği seçmiş olmaları, mesleki doyum açısından olumsuz etkenleridir. Bu şekilde mesleğe başlayan polislerin de meslek yaşantısı içerisinde tükenmişliği diğer bağımsız değişken gruplarına göre daha fazla yaşamaları sonucunun yorumu olabilir. Bu amaçla meslek içi eğitimlerde mesleksi bilgi, beceri ve deneyimi artırıcı programlara ağırlık verilmesi etkili olacağı söylenebilir.

Rütbe açısından tükenmişlik düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. Polis amirlerinin($x=1,7121$), memurlara göre($x=2,0530$) daha düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Literatür incelendiğinde benzer sonuçlara rastlanmıştır. Sertçe (2002) polislerle ilgili araştırmasında ast rütbede olanların üst rütbelere oranla daha az doyum yaşadıklarını elde edilen bulgulardandır. Bu sonucun ortaya çıkmasında en önemli etken olarak örgütün hiyerarşik yapısı ve rütbeli personelinin eğitimleri gösterilebilir. Özellikle polis yöneticileri gerek meslek öncesi gerekse meslek içerisinde kaliteli ve uzun süreli eğitimlerden geçmektedirler. Bu eğitimler esnasında özellikle yöneticilik bağlamında da eğitimler almaktadırlar. İyi bir yöneticide bulunması gereken temel zihinsel ve fiziksel donanımlar bu eğitimler sırasında sıklıkla vurgulanmakta ve psikolojik boyutu ele alınmaktadır. Bu tür donanımlarla meslek yaşantısına başlayan rütbeli personelin tükenmişliğe neden olabilecek etkenlerle daha öncesinden baş etmesi polis memurlarına göre daha az düzeyde tükenmişlik yaşamalarında etken bir rol oynamaktadır.

Meslekte geçen süre açısından tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir farka rastlanmamıştır($p>0,05$). Gaines ve Jermier (1983) polislerin mesleki kıdemlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir farkın olmadığını saptamıştır.

Günlük çalışma sistemi açısından tükenmişlik düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmıştır. Tükenmişlik düzeyi en fazla olan çalışma sisteminin 12-12 ($x=2,1635$) en düşük olan ise 08.00-17.00 ($x=1,9750$) çalışma sistemi olduğu bulunmuştur. Aslan (1997) iş yükünün ağır, günlük çalışma süresinin uzun olarak algılanması da tükenmeyi etkilemektedir. Çakır(2006) çalışmasında 12-12 çalışma sistemine göre çalışan polislerin daha yüksek düzeyde iş stresi yaşadıkları ve bununla birlikte stresle olumsuz baş etme

mekanizmalarını daha fazla kullandıkları sonucuna ulaşmıştır. Cımbız (2000) Danimarka polisinin çalışma şartları içerisinde en önemli unsur, personelin çalışma saatlerine gösterilen saygıdır. Özel yaşamına daha fazla vakit ayırabilen düzenli bir sistemde çalışan polisler tükenmişliği daha az yaşamaktadırlar. 12-12 çalışma sistemi gerek Dünya Sağlık Örgütü gerekse iç hukukumuzda yer alan kanunlara göre önerilen bir çalışma sistemi değildir. Emniyet Örgütü içerisinde özellikle kritik önemi haiz gün ve haftalarda yetersiz personel sayısı nedeniyle çalışma saatleri 12-12 gibi bir vardiya şeklinde ayarlanabilmektedir. Bir de bu personelin göreve gelme ve görev sonrası eve dönme süreleri göz önünde bulundurulduğunda bu tür bir çalışma sisteminde kendisine ve ailesine toplam 9-10 saat ayırdığı anlaşılacaktır. Bu sürede yemek, uyku varsa çocuklarla ilgilenme gibi faaliyetlerin ne kadarını yapacağı/yapabileceği de ayrı bir tükenmişlik nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır.

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma bulguları doğrultusunda elde edilen sonuçlar ve öneriler üzerinde durulmuştur.

6.1 Sonuç

Bu araştırma sonucunda, polislerin tükenmişliklerinin cinsiyet, görev yapılan birim, günlük çalışma sistemi gibi bağımsız değişkenleri ile anlamlı farklılığa sahip oldukları saptanmıştır. Kadın polislerin, Polis Memurlarının, bekar polislerin, Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde çalışan görevlilerin ve 12-12 çalışma sistemine göre görev yapanların tükenmişlik düzeylerinin diğer polislere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yaş, mesleki kıdem, birimde geçen süre bağlamında ise tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

6.2 Öneriler

Araştırma bulguları sonucunda faydalı olabileceği düşünülen uygulamaya ve sonraki dönemlerde bu konuya ilişkin yapılacak araştırma ve araştırmacılara yönelik öneriler aşağıda belirtilmiştir.

6.3 Uygulamaya Yönelik Öneriler

1. Polislik Mesleğini seçecek bireylerin örgütsel bağlamda yapılan iş ve işleyişlerle ilgili gerek yazılı gerekse görsel basın yayın kuruluşlarının da katkısı ile profesyonel bildirimlerle bilgilendirilmeleri yararlı olacaktır.
2. Personel seçiminde örgütsel gereksinimlerin temel olarak belirlendiği teorik ve pratik ölçme değerlendirmelerin yapılması işe göre personel seçme ilkesine uygun bir değerlendirme yararlı olacaktır.
3. Seçilen personelin fiziksel yeterliliklerinin tespitinden daha öncelikli olarak psikolojik yeterliliklerinin tespit edilmesi önemlidir.

4. Polisler ile yöneticiler arasında iletişim çatışmalarının ortadan kaldırılması ve objektif ve sağlıklı ilişkilerin kurulması esas olmalıdır.
5. Personel sayısının yetersizliği göz önünde bulundurulduğunda personel alım politikalarının gözden geçirilmesi gerekmektedir.
6. Eşit işe eşit ücret evrensel anlayışının emniyet örgütü bağlamında da değerlendirilmesi tükenmişliğin önünde önemli bir engel olacaktır.
7. Mesai saatlerinin Dünya Sağlık Örgütü (WHO) standartlarına (Haftada 40 sat çalışma) çekilmesi faydalı olacaktır.
8. Meslek içi eğitim programlarında profesyonel ve uzmanlar tarafından stresle başa çıkma, iletişim becerileri gibi konuların seminerlerden daha çok beceri kazandırma eğitimleri formatında planlanması tükenmişlikle başa çıkmada etkili olacaktır.

6.3.1 Araştırmacılara Yönelik Öneriler

1. Emniyet Örgütüne ilişkin yapılacak araştırmalarda örgütsel kültürün öncelikle göz önünde bulundurulması bilimsel çalışmaların alanda uygulanmasına önemli derece katkı sağlayacaktır. Bu nedenle özellikle örgüt dışından araştırmacıların bu noktaya dikkat etmeleri gerek bireysel bağlamda gerekse örgütsel bağlamda önemlidir.
2. Araştırma konusu ile ilgili olarak araştırmacıların özellikle tükenmişlikle başa çıkma bağlamında deneysel çalışmalar yapmaları Emniyet Örgütünde istendik davranış değişikliklerinin gerçekleşmesini sağlayacaktır.
3. Emniyet Örgütünün akademik çalışmalar bağlamında dışa dönüklük noktasında açıklığın son yıllarda gerek örgütsel gerekse bireysel bağlamda artmasına karşın halen devam eden yönlerinin de bulunduğu akademisyenler tarafından göz önünde bulundurulmalıdır.
4. Yapılacak çalışmalarda kullanılacak ölçme değerlendirme araçları belirlenirken örgütsel yapıya uyumluluğu da dikkate alınmalıdır.

KAYNAKÇA

- Abu-Hilal, M. M ve Salameh, K. M. (1992), "Validity and Reliability of the Maslach Burnout Inventory for a Sample of Non Western Teachers", *Educational and Psychological Measurement*, 52(1), 161-169.
- Alcorn ve Petrie (1997), "Police Burnout and Attitudes to Women and Domestic Violence", *Second Australasian Women and Policing Conference*.
- Aslan, H., Ünal, M. ve Aslan, O. (1996a), "Pratisyen Hekimlerde Tükenme Düzeyleri", *Ankara: Düşünen Adam*, 9(3):48-52.
- Aslan, H., Gürkan, B. ve Alparslan, N. (1996b), "Tıpta Uzmanlık Öğrencisi Hekimlerde Tükenme Düzeyleri", *Türk Psikiyatri Dergisi*, 7(1), 39-45 Ankara
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005), "Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi". *S.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14, 115–129.
- Bandura, A. (1977), "Self-Efficacy:Toward A Unifying Theory Of Behavioral Change", *Psychological Review*, 84, 2, 191-215.
- Baltaş, A. (1996), "Stres ile Başa Çıkma Yolları ve İş Hayatında Stres", *IX. Ulusal Psikoloji Kongresi*, İstanbul
- Baysal, A. (1995), "Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Beemsterboer, J. ve Baum, B.H. (1984), "Burnout: Definitions and Health Care Nurses", *Research in Nursing and Health*, 9-2, 147-153.
- Byrne, B. M. (1991), "The Maslach Burnout Inventory: Validating Factorial Structure and Invariance Across Intercediate, Secondary, and University Educators", *Multivariate Behavioral Research*, 26(4), 583-605.
- Cemaloğlu, N., Kayabaşı, Y., (2007), "Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyi ile Sınıf Yönetiminde Kullandıkları Disiplin Modelleri Arasındaki İlişki" *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(2), (2007) 123-155

- Cherniss, C. (1980), "Professional Burnout in Human Service Organizations",
Newyork: Praeger Press.
- Constant,T.(2000), Not So Obvious Police Stress <http://www.tearsofacop.com/police/articles/constant.html>.Ziyaret Tarihi: 26.011.2009.
- Çakır, 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. (1989), "Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çam, O. (1991), "Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çam, O (1992), "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliliğinin Araştırılması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları (22-25 Eylül) Hacettepe Üniversitesi VII.Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, 155-159, Ankara.*
- Çam, O (1995), *Tükenmişlik*, Saray Medikal Yayıncılık San. ve Tic. Ltd, s.11, İzmir.
- Çıtak, G. (1998), "Hemşirelik Yüksek Okulu Öğretim Elemanlarının Empati Beceri ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Demir, A. (1995), "Hemşirelerin Tükenmişlik (Burnout) Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi", *Yüksek Lisans Tezi*, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Ekerbiçer, H., Çelik, M., Aral, M. ve Buğdaycı, R. (2001), "Kahramanmaraş'ta Çalışan Hekimlerde Mesleksi Tükenmişlik Düzeyi ve Bazı Kişisel Özelliklerle İlişkisi", [www.dicle.edu.tr/halks/Yedi % 207.htm-134k](http://www.dicle.edu.tr/halks/Yedi%207.htm-134k). Ziyaret Tarihi: 26.11.2009

- Ekinci, H. Ve Ekici, S. (2003), "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27,1, 109-120.
- Ergin, C. (1992), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını, s.143-154.
- Ergin, C. (1997), "Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak "İş Betimlemesi Ölçeği"; Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ersoy, F., Yıldırım, C., ve Edirne, T., Tükenmişlik Sendromu, *Sürekli Tıp Eğitim Dergisi*, Şubat.
- Etzion, D., ve Pines, A. (1986), "Sex And Culture In Burnout And Coping Among Human Service Professionals", *Journal Of Cross-Cultural Psychology*, 17,2, 191-209.
- Euwema M, Kop N, ve Bakker A. B. (2004) "The Behaviour of Police Officers in Conflict Situations: How Burnout and Reduced Dominance Contribute to Better Outcomes", *Taylor and Francis*, 18 (1) 23 - 38
- Fennick, R. (1992), "Combating New Teacher Burnout: Providing Support Networks For Personel And Professional Growth", *Speeches Or Meeting Papers* (150), Information Analyses General (070), Illinois.
- Freudenberger, H.J. (1974), "Staff Burn-Out." *Journal Social Issues*, 30:159-165.
- Friedman, I. A ve Lotan, J. (1985), "Teacher Burnout In Israel In Elementary Education", *Henrietta Szold Institute: Summary*.
- Gaines J. ve Jermier J. (1983) "Emotional Exhaustion In A High Stress Organization", *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.
- Garden, A. M. (1987), "Depersonalization: A Valid Dimension Of Burnout", *Human Relations*, 60, 9, 545-560.
- Geller, P. A. ve Hobfoll, S. E. (1994), "Gender Differences In Job Stress", Tedium and Social Support In The Workplace, *Journal Of Social and Personel Relationships*, 11, 1, 555-572.
- Girgin, G. (1995), "İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi",

- Yayımlanmamış Doktora Tezi*, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gökçakan, Z., Özer, R., (1999), *Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik*, Rize Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Yayınları No:9,1 Rize
- Gündüz, B. (2000), "Hemşirelerde Stresle Başa Çıkma Biçimleri İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon
- Gündüz, B., Erkan, Z., ve Gökçakan, N., (2007), "Polislerde Tükenmişlik ve Görülen Psikolojik Belirtiler", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 16, Sayı 2, s.283-298
- Hackman, J. R., and Oldham, G. R. (1975), Development of the job diagnostics survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Haran, S. (1998), "Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Ankara Numune Hastanesi'nde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyleri", *Kriz Dergisi*,6,1, 75-84.
- Hipps, E. S. ve Halpin, G. (1991), "Job Stres Related To Performance Based Accreditation, Locus Of Control, Age, And Gender As Related To Jop Satisfaction and Burnout In Teachers And Principals", *Speeches Or Meeting Papers 150*, Report Research 143 U.S. Alabama.
- Huang, A.S. (2001); "Burnout Syndrome Among Information System Professionals", *Information Systems Management, Spring*, Vol. 18(2), 15–20.
- Işıkkhan, V. (2004), *Çalışma hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Ankara: Sandal Yayınları
- Izgar, H. (2001), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nedenleri*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kavla, İ. (1998), "Hemşirelerde İş Doyumu ile Tükenmişlik İlişkisi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Kelly, B. F. (1994), "A Model Of Stress And Burnout In Collegiate Coaches: Effects Of Gender And Time Of Season", *Research Quarterly For Exercise And Sport*, 65,1, 45-48.

- Kop N., Euwema M. ve Schaufeli W. (1999) "Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers", *Taylor and Francis*, 13 (4) 326 – 340
- Kulaksızoğlu, A., Dilmaç, B., Aydın, A.,(2003), "Özel Eğitim Alanında çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Duygusu Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma", *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 3, No:24, 15-24
- Lingard, H. (2003);"The Impact of Individual and Job Characteristics on Burnout Among Civil Engineers in Australia and the Implications for Employee Turnover", *Construction Management and Economics*, 21, 69 – 80.
- Maraşlı, M. (2005), "Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri", *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 23 (3), 27-33.
- Maslach, C. (1982), "Burnout, The Cost Of Caring", Englewood Cliffs, N.,J:Prentice Hall
- Maslach C, ve Jackson S. E. (1981), "The Measurement Of Experienced Burnout", *Journal Of Occupation Behaviour*, 2, 99-113.
- _____ (1986), "Maslach Burnout Inventory Manual", 2, Ed, Palu Alot, CA:Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Eiter, M. P. (2001), "Job Burnout", *Annual of Review Psychology*, 52, 397 – 422.
- Meier, S. T. (1983), "Toward A Theory Of Burnout", *Human Relations*, 36, 10, 899-910.
- Murat, M. (2003), "Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Durumları", *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:5 Sayı:2.
- Murat, M. (2000), "Sınıf Öğretmenlerinde 10 Yıllık Meslek Sürecinde Tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon
- Ok, S. (1995), "Banka İş Görenlerinin İş Doyumunun Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

- Olkinuora M., Asp S., Juntunen J. (1990), "Stress Symptoms, Burnout And Suicidal Thoughts in Finnish Physicians", *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol.*
- Örmen, U. (1992), "Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özbek, K. ve Girgin 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.*
- Özer, R. (1998), "Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon
- Özyurt, A. (2004), "İstanbul Hekimlerinin İş Doyum ve Tükenmişlik Düzeyleri", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul
- Pastore, J. (1999), <http://www.jobstresshelp.com/EAP.htm>
- Perlman, B. ve Hartman, A. E (1982), "Burnout: Summary And Future Research", *Human Relations*, 35, 283-305..
- Pines, A. M., Aranson, E. ve Kafry, D. (1981), "Burnout: From Tedium To Personal Growth", Free Press, New York.
- Seğmenli, S. (2001), "Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sucuoğlu, B. ve Kuloğlu, N. (1996), "Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", *Türk Psikoloji Dergisi*, Sayı 10-36, 44,60, Ankara.
- Sultana, G. (1996), "Special Education Teachers Attrition in Kentucky and Its", *Reports Research (143), Test For Questionnaires (160), Speeches or Meeting Papers (150)* U. S. Kentucky.
- Suran, B. G. Ve Sheridan, E. P. (1984), "Management Of Burnout: Training Psychologists In Professional Life Span Perspectives", *Professional Psychology: Research And Practice*, 15,6, 741-752.

- Sutherland V. J. ve Cooper C. L. (1993), "Identifying Distress Among General Practitioners", Predictors Of Psychological Ill-Health And Job Dissatisfaction, Soc Sci Med; 37.
- Şahin, N. ve Durak, A., (1997), "Bir Özel Hastane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres", *Türk Psikoloji Dergisi*, 12(39), 57-71
- Şanlı, 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), "Ankara İlindeki Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin ve Gereksinim Örüntülerinin İncelenmesi", *Polis Bilimleri Dergisi*, 7(3), 43-58
- Terry, P. M. (1997), "Teacher Burnout: Is It Real? Can We Prevent It?", Reports Research 143, *Speeches or Meeting Papers 150*, Indiana ABD
- Torun, A. (1995), "Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- _____ (1996), "Stres ve Tükenmişlik", Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Torun, P. (1998), "Türkiye'de ve İngiltere'de Farklı Pozisyonlarda Görev Yapan Hekimlerin İş Doyumuna İlişkin Karşılaştırmalı Bir Çalışma", *Uzmanlık Tezi*, KATÜ Tıp Fakültesi, Trabzon
- Tümkaya, S. (1996), "Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana
- Tümkaya, S. (1997), "Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Akademik Tükenmişlik Düzeyleri", *4. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi* 10-12 Eylül, Eskişehir.
- Üstün, B. (1995), "Hemşirelerin Atılma ve Tükenmişlik Düzeyleri", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Violanti, J. (1996) *Police Suicide: Epidemic in Blue*. Springfield: C. Thomas. Last updated: 02/24/01

- Weisberg, J., Sagie, A. (1999); "Teachers' Physical, Mental, and Emotional Burnout: Impact on Intention to Quit", *The Journal of Psychology*, Vol. 133, Num. 3, 333–339.
- Yıldırım, F. (1996), "Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Ek : İzin Yazısı

**T.C.
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
Emniyet Genel Müdürlüğü**

Sayı : B.05.1.EGM.0.09.09.01/(91273)347925

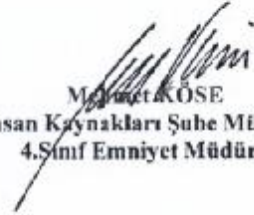
11/09/2009

Konu : Akademik Çalışma

TADOC ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 10.09.2009 tarih ve B.05.1.EGM.0.72.02.03.1168-3680 sayılı yazı.

Şube Müdürlüğünüzde görevli, 183289 sicil sayılı Emniyet Amiri Osman Şamil KAYA'ya ekte gönderilen ilgi yazının tebliğ edilerek bilgilendirilmesi hususunda; Gereğini arz ederim.


Mehmet KÖSE
İnsan Kaynakları Şube Müdürü
4.Sınıf Emniyet Müdürü

Ekl: İlgili Yazı Fot.

T.C.
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI
Emniyet Genel Müdürlüğü



Sayı : B.05.1.EGM.0.72.02.03/
Koru : Anket Çalışması

...../08/2009

GENEL MÜDÜRLÜK MAKAMINA

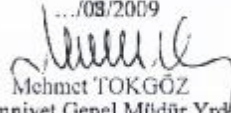
Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim dalında Yüksek Lisans yapmakta olan Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Dairesi Başkanlığı kadrosunda görevli 183289 sicil sayılı Emniyet Amiri Osman Şamil KAYA, tez çalışmasında kullanmak üzere Ankara Emniyet Müdürlüğü Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Şubesi, Çevik Kuvvet Şubesi ile Polis Merkezlerinde görev yapan yaklaşık 200 personele yönelik anket uygulama talebinde bulunduğu 10.07.2009 tarih ve 265959 sayılı yazısıyla bildirilmiştir.

Adı geçen yüksek lisans çalışması kapsamında Ankara Emniyet Müdürlüğü Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Şubesi, Çevik Kuvvet Şubesi ile Polis Merkezlerinde görev yapan yaklaşık 200 personele yönelik anket uygulaması yapılması hususunu onaylarınıza arz ederim.

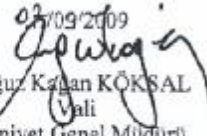

Mustafa ÇANKAL
Eğitim Dairesi Başkanı
1.Sınıf Emniyet Müdürü

Uygun Görüşle Arz Ederim.

.../08/2009


Mehmet TOKGÖZ
Emniyet Genel Müdür Yrd.
1.Sınıf Emniyet Müdürü

OLUR

07/09/2009

Oğuz Kağan KÖKSAL
Vali
Emniyet Genel Müdürü

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Osman Şamil KAYA
Doğum Yeri ve Yılı : Ankara 1970
Adres : Yüce-tepe Mah. Necatibey Cad. No:108
Telefon : 0 312 412 75 00
E-mail : samilkaya@yahoo.com

EĞİTİM DURUMU

Yüksek Lisans : Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Adana
Lisans : Polis Akademisi, Ankara.
Lise : Kırıkkale Lisesi, Kırıkkale.
İlköğretim : Kaletepe İlköğretim Okulu, Kırıkkale.

İŞ DURUMU

ÇALIŞMA HAYATI :

1995.....: Adana Emniyet Müdürlüğü T.E.M Şb. Md.
2001.....: Adana Emniyet Müdürlüğü K.O.M Şb. Md.
2004.....: Diyarbakır Emniyet Müdürlüğü K.O.M Şb. Md.
2008.....: Ankara K.O.M Daire Başkanlığı TADOC Şb. Md