

VAN EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ KADROSUNDA ÇALIŞAN POLİSLERİN TÜKENMİŞLİK, İŞ DOYUMU VE YAŞAM DOYUMLARI ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

An Evaluation of the Relationship between Burn Out, Job Satisfaction and Life Satisfaction Among Police Officers in Van Police Department

Betül Dilara ŞEKER*
Gürol ZIRHLIOĞLU**

Özet

Bu çalışmada Van Emniyet Müdürlüğünde çalışan polislerin tükenmişlik, iş doyum ve yaşam doyum düzeylerinin belirlenmesi, bunlar aralarındaki ilişkiler ortaya konulması amaçlanmıştır. Aynı zamanda bu kavramlara etki eden bazı demografik değişkenler de saptanmaya çalışılmıştır. Bu amaçla 1121'i bay, 93'ü bayan olmak üzere toplam 1214 polis memur ve amir katılımcıya Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Yaşam Doyum Ölçeği ve Minnesota İş Doyum ölçekleri uygulanmıştır. Katılımcıların yaş, eğitim durumu, medeni durum, eşinin çalışma durumu, meslekte çalışma süresi, üslerce yazılı olarak takdir edilme, çalışılan birim, mesleği seçme nedenleri, çalışma şartlarını yeterli bulma, değiştirme imkânı olsa mesleğini değiştirme gibi değişkenlerle uygulanan ölçekler ve tükenmişliğin üç boyutu (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusu), iş doyum ve yaşam doyum arasındaki ilişki düzeylerini incelemek için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular; uygulanan ölçeklerin farklı demografik değişkenlere göre farklılaştığını ve yaşam doyum, tükenmişlik alt boyutları ile iş doyum arasında ilişkinin bulunduğunu göstermiştir. Buna göre, yaşam doyum yüksek olan katılımcıların yaşam doyum düşük olanlara göre daha az duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda

* Yrd. Doç. Dr., Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü,
dilaraseker@hotmail.com

** Yrd. Doç. Dr., Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi.
PBD, 11(4) 2009, ss.1-26

azalması yaşadıkları saptanmıştır. Ayrıca çalışmada yaşam doyumu ile iş doyumu arasında da anlamlı bir ilişki ortaya konmuştur. Yaşam doyumu yüksek katılımcıların işlerinde de daha doyumlu oldukları gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusu, İş Doyumu, Yaşam Doyumu.

Abstract

This study examines the relationship between the police officer's burn out, job satisfaction and life satisfaction levels who works in Van Police Department. In addition, the relationship between these concepts and the demographic variables are examined. A survey was conducted to 1121 male, 93 female, total 1214 police officers and supervisors. In this survey, Maslach Burn out Scale, Life Satisfaction Scale, and Minnesota Job Satisfaction Scale were applied. One way variance analyses was used to explain and scale relations between job satisfaction and daily life. Applicants also were grouped in terms of their ages, educational status, marital status career of wife of husbands, work span, appreciation of superiors, work unit, reason of choosing the job, satisfaction of career or work. Also, in the study these rates were variables of special scales. Moreover, three dimensions of burn out (emotional burn out, feeling of personal success and desensitization) were defined and explained clearly. Results showed a relationship between the variables. People having much more feeling of life satisfaction had satisfaction of career; their anxiety, burn out and sense of personal success declined. Orientation and satisfaction of such people in terms of work were in high level.

Key Words: Burn Out, Emotional Burn Out, Desensitization, Feeling of Personal Success, Life Satisfaction, Job Satisfaction.

Giriş

Günlük yaşamda insanlar ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak zorundadırlar, ancak çalışan insanın günlük yaşamının önemli bir kısmını geçirdiği iş ortamında sorunlar ortaya çıkmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe insanlara doğrudan hizmet veren ve yüz yüze ilişki içinde sıklıkla bulunan çalışanların, işleri ile ilgili yaşadıkları olaylar onların genel yaşam

doyumunu ve iş doyumunu etkilediği bilinmektedir (Keser, 2005). İşten sağlanan doyum, bireyin diğer yaşam alanlarına olumlu bir şekilde yansırken, çalışma yaşamındaki mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik de yaşamdan alınacak doyuma yansımaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005). Normal koşullarda yaptığı işe ilişkin tutumu olumlu olan bir çalışan, daha mutlu ve kendinden daha memnundur. Diğer taraftan işine karşı olumsuz bir tutuma sahip çalışan duygusal ruhsal ve fiziksel anlamda pek çok sorunla karşı karşıya kalabilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997). İş ortamında karşılaşılan her farklı durum birey için sorun haline gelebildiği gibi, bireyin gelişimine katkı da sağlayabilir. İnsanlarla çalışmayı gerektiren mesleklerde; duygusal süreçlerin yoğunluğu, sürekli insanlarla ilişki ve etkileşimin gerekliliği, kişilik özelliklerinin çalışmaları etkilediği bilinmektedir (Ergin, 1992).

İnsanlarla sürekli etkileşim içinde hizmet veren polislerin iş yaşamlarındaki yoğunluk ve çalışma şartları nedeniyle tükenmişlik yaşayabilecekleri, bununla bağlantılı olarak; iş ve yaşam doyumlarında azalmalar olabileceği düşünülmektedir. Çalışmada ele alınan kavramlarla ilgili çalışanların mevcut durumlarının ortaya konması yolu ile çalışanların yaşayabilecekleri olumsuzluklarla ilgili düzenlemeler yapılabilir. Bu amaçla, Van ilinde polislik mesleğinde çalışanların mevcut tükenmişlik, iş ve yaşam doyum düzeyleri belirlenerek, bunlar aralarındaki ilişkiler ortaya konulmuş ve aynı zamanda bu kavramlara etki eden bazı demografik değişkenler de saptanmaya çalışılmıştır.

1. Tükenmişlik Kavramı ve Boyutları

Meslekle ilgili olarak yaşanan olumsuzluklar, yoğun ve sürekli hale geldiğinde bir dizi davranışsal, fiziksel veya psikolojik istenmeyen sonuç ortaya çıkabilmektedir. Davranışsal sonuçlar; işten kaçınma, yorgunluk, alkol ve uyuşturucu kullanımı ve saldırganlık gibi olumsuz davranışları, fiziksel sonuçlar; kardiyovasküler hastalıklar, ülser, solunum rahatsızlıkları gibi sağlık sorunlarını, psikolojik sonuçlar ise iş doyumsuzluğu, depresyon, kaygı ve engellenme, tükenmişlik duygularını içermektedir (Ross ve Altmaier, 1994). Bu bağlamda tükenmişlik kavramının anlaşılması öncelikle çalışanların yaşam ve iş doyumlarının artmasında ve daha verimli çalışmalarında etkili olacağı düşünülmektedir. İş yerinde yaşanan tükenmişlik kavramı bireyin genel yaşamdan doyumunu da etkilediği

bilinmektedir. Hizmet sektöründe çalışan kişiden yaptığı işe tümüyle kendini vermesi, hizmet verdiği kişiye zaman ayırması ve yoğun ilgi göstermesi beklenir. Böyle bir hizmet mesleki açıdan doyurucu olmakla birlikte, hizmet alan kişilerin beklentilerini tamamıyla karşılamak pek mümkün olmamaktadır. Aynı zamanda çalışmalarının karşılığında hizmet alan kişilerin beklentilerini karşılayamamak hizmet veren profesyonellerde hayal kırıklığı ve engellenme yaratmaktadır (Özgüven ve Haran, 2000).

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1970'li yıllarda Freudenberger (1974) tarafından bir klinikte gönüllü olarak çalışanlar arasında gözlemlendiği duygusal tükenmişlik, bağlılık ve güdülenme düzeyinde azalma gibi belirtileri açıklamak amacıyla kullanılmaya başlanmıştır. Tükenmişlik başta belirsiz bir kavram olarak ortaya çıkmış, ne olduğu ve onunla ilgili ne yapılabileceği konusunda çok çeşitli fikirler olmasına rağmen, standart bir tanımı yapılmamıştır (Maslach ve Goldberg, 1998). Cox vd.'ne (1993) göre, tükenmişliğin bilimsel bir kavram olarak önem kazanmaya başlaması Maslach ve arkadaşlarının çalışmalarına dayanmaktadır ancak Maslach ve Jackson'un (1981) tükenmişliğin psikolojik bir olgu olduğu görüşü genel bir kabul görmektedir. Kavram olarak tükenmişlik, insanlara hizmet veren kişilerde duygusal tükenmişlik ve duyarsız olma şeklinde gözlenen ayrıca başarı duygusunun düşmesine de neden olan bir fenomen olarak ortaya konmuştur (Watson vd., 2008).

İlgili literatürde tartışılan bir diğer konu, tükenmişliğin ne tür mesleklerin doğurduğu bir sonuç olduğu konusudur. Tükenmişlik konusunda çalışan ilk araştırmacılar tükenmişliğin sadece insanlarla yüz yüze ilişki içinde hizmet vermeyi gerektiren mesleklerde gözlenen bir belirti olduğunu öne sürmüşlerdir (Freudenberger, 1974; Maslach, 1982; Maslach ve Jackson, 1981). Ancak, daha sonraları tükenmişlik insanlara yüz yüze bir ilişki içinde hizmet vermeyi gerektirmeyen iş kollarında, hatta politik gruplar ve aile gibi iş ile ilgili olmayan ortamlarda da incelenmeye başlanmıştır (Maslach ve Schaufeli, 1993). Tükenmişliğin, insanlar birlikte çalıştıkları kişiler için bütün duygularını kaybettiklerinde ve farklı veya hatta insancıl olmayan şekillerde davrandıklarında gerçekleştiği, meslek sahibi olan kişinin, çok fazla kişi için sorumluluk almaya zorlandığında yaşandığı ortaya konmuştur (Maslach, 1982). Tükenmişliğin anahtar özellikleri bitkinlik, engellenme hissi, kızgınlık, duyarsızlaşma, etkisizlik ve başarısızlık hisleridir. Tükenmişlik özellikle olumlu beklenti, heves ve kendini insanlara yardıma adanma hisleriyle mesleğe başlayanlar için tra-

jik bir son olarak ortaya çıkar (Maslach ve Goldberg, 1998). Demirtaş ve Güneş (2002) tükenmişlik kavramını, “öznel olarak yaşanan, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik duygusu, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, işe, işyerine, çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi” olarak ifade ederler. Maslach vd.’ne (2001) göre ise tükenmişlik insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren meslekteki kronik, duygusal ve kişilerarası stres etkenlerine verilen uzun süreli tepkidir ve duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunun azalması olmak üzere üç boyutta tanımlanır. Bunlardan; duygusal tükenme, tükenmişlik kavramının merkezindedir, tükenmişliğin stres boyutunu ifade eder ve çalışanın stresle başa çıkma konusundaki başarısıyla ilişkili olarak ortaya çıkar. İnsanlar tükenme hissettiklerinde, hem duygusal hem fiziksel olarak bitkin hissederler. Değerlerini kaybettiklerini, kullandıklarını, düzeliş iyileşemeyeceklerini hissederler. Duygusal tükenme için gerekleri ya da büyük değişikliklerin stresine karşı ilk tepkidir (Maslach ve Leiter, 1997). Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. Dolayısıyla işe gitmeme, işyerine saatinde gelmeme, psikosomatik şikâyetler nedeniyle işe devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından verimsiz bir durum ortaya çıkmaktadır (Çalışkur, 2008).

Tükenmişlik kavramının ikinci boyutu olan duyarsızlaşma; çalışanların hizmet verdikleri kişilere insan değil de nesne gibi davranmalarıyla kendisin gösterir. Çalışanlar etkileşimde buldukları kişilere ve örgüte karşı mesafeli, umursamaz ve hatta alaycı bir tavır takınabilirler (Maslach ve Jackson, 1986). Aşağılayıcı bir dil kullanma, insanları karakterize etme, katı kurallara göre iş yapma ve başkalarından sürekli kötülük geleceğini sanma duyarsızlaşmanın diğer belirtileri arasındadır (Maslach vd., 2001). Kişiyi tükenme ve hayal kırıklığından koruma girişimi olarak duyarsızlaşma boyutunda, insanlar özellikle belirsiz bir gelecekte, farklı olmama ya da sorunların çözümlenemeyeceği düşüncesinin daha güvenli bir durum olduğunu ifade ederler (Maslach ve Leiter, 1997). Kişisel başarı duygusu boyutu ise tükenmişlik kavramının üçüncü boyutunu oluşturmaktadır. Bu boyutta; çalışanların kendileriyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanması ve aynı zamanda iş, iş gereği karşılaşılan kişilerle ilişkilere bağlı başarı ve yeterlilik duygularında azalma gözlemlenmektedir (Maslach ve Jackson, 1986). İnsanlar kendilerini etkisiz

hissettiklerinde, giderek artan bir yetersizlik hissederler. Her yeni proje bunaltıcı görünür; ilerlemek için yaptıkları her girişime karşı dünya onlara karşı koyuyormuş gibi görünür ve başardıkları her şey onlar için önemsiz gibi görünebilir. Değişiklik yapma yeteneklerinde güvenlerini kaybederler, ayrıca kendilerine olan güvenlerini kaybettiklerinde, diğerleri de onlara olan güvenlerini kaybederler (Maslach ve Leiter, 1997). Bu üç tükenmişlik belirtisini günlük hayatta destekleyen nedensel delil eksiklikleri olmasına rağmen duygusal tükenmenin duyarsızlaşmaya yol açtığı, sonuçta da kişisel başarı duygusunu etkilediği ifade edilmektedir (Leiter ve Maslach, 1988).

Tükenmişlik kavramı ile yorgunluk, yıpranma, iş doyumsuzluğu gibi kavramları ile karıştırılmamalıdır. Bireylerde tükenmişlik, işleri gereği karşılaştıkları insanlara duyarsızlaşma, duygusal yönden tükenmiş hissetme, kişisel başarı ve yeterli duygularında azalma şeklinde ortaya çıkmaktadır (Ergin, 1992). Yoğun bir tükenmişlik durumu, bireylerde belli psikosomatik rahatsızlıklara neden olmakta, işten ayrılma, iş doyumsuzluğu, evlilik ve aile yaşantısında problemler, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımında artış gibi sorunlara, işi bırakma eğilimi, devamsızlık, daha az çaba ve daha düşük kalitede bir kişisel hayata yol açabilmektedir (Ergin, 1992; Akbaba, 2004; Schwab vd., 1986). Aynı zamanda bulgular, tükenmişliğin çalışanlar tarafından sağlanan hizmetin ya da bakımın kalitesinde azalmaya neden olduğunu göstermiştir (Maraşlı, 2003).

Benzer şekilde, Çin’de hemşirelerle yapılan bir çalışmada, iş arkadaşları ve üstlerle ilişkiler gibi bazı çevresel faktörler de yapılan düzenlemelerle çalışanların yaşadığı tükenmişliğin arttırılabileceği veya azaltılabileceği de ortaya konmuştur (Lin vd., 2008).

2. İş Doyumu Kavramı

İş doyumu kavramı işin özellikleri ile bireyin kendinde bulduğu özelliklerin uyum içinde olması olarak tanımlanabilir (Bilge vd., 2007). İş doyumu, kişinin işini veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucundaki memnuniyeti veya olumlu duygusal durumu olarak ortaya çıkar. Ayrıca iş doyumu bireyin işine duyduğu saygıyla oluşan olumlu tutumlarını kapsar. Bir diğer deyişle iş doyumu kişinin işini veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda ortaya koyduğu memnuniyeti veya olumlu duygusal

durumunu ifade etmektedir (Sparks vd., 2005; Diener, 2000; Wari 1999; Brief, 1998). Dinamik bir kavram olan iş doyumunun, örgütte bir kez sağlanması sürekli aynı seviyede kalacağı anlamını taşımamaktadır. İşyerindeki fiziksel (ışıklandırma, kalabalık, gürültü vb), bireysel (sorumluluk, iş yükü, rol belirsizliği vb.), kişilerarası ilişkiler (üst ve akran ilişkileri) ve kurumsal faktörlerin (yapılanma düzeyi, belirsizlik) çalışanların iş doyumlarının artması veya azalması ile yakından ilişkili olduğu düşünülmektedir (Batıgün ve Şahin, 2006).

Luthans (1992), iş doyumunu kavramının üç önemli yönü olduğunu ifade eder:

- İş doyumunu, duygusal yönü ağır basan bir kavramdır. Çünkü görülemez ve sadece hissedilebilir.
- İş doyumunu, genellikle çıktılarının beklentileri ne derece karşıladığı ile ifadelendirilebilir.
- İş doyumunu, birbiriyle ilgili birçok tutumu da beraberinde getirir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb. tutumlardır.

Çalışanların yüksek iş doyumuna sahip olması, iş çevrelerinde kendilerini daha sorumlu ve yaratıcı hissetmelerini sağlamaktadır. İş doyumunun yüksek olması çalışanların işten ayrılmasını ve iş devamsızlığını azaltır, ayrıca bu durum örgütsel maliyeti düşürür. İş doyumunun yüksek olması aynı zamanda çalışanların sağlıklı ve uzun süre işte kalmasına katkı sağlamaktadır (Lindfors vd., 2007). İş doyumunu kavramı ile yapılan çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşıldığı gözlenmiştir. Malatya ilinde yapılan bir çalışmada, mesleğinde altı yılın üzerinde çalışma süresi olanlarda iş doyumunun daha yüksek olduğu saptanmış ve bu durum mesleki bilgi ve becerinin artması ile açıklanmıştır; farklı çalışmalarda da benzer sonuçlar bir diğer ifade ile çalışma süresi artıkça iş doyumunun da arttığı saptanmıştır (Karlıdağ vd., 2000; Bodur ve Güler 1997; Aksu vd., 2002). Ancak Kılıç vd., (2004) tarafından yapılan bir çalışmada ise çalışma süresi ile iş doyumunu arasında ilişki bulunamamıştır. Yaş değişkeni ve iş doyumunu kavramı arasındaki ilişkiye bakıldığında genellikle gençlerin işlerinden yaşlılara göre daha düşük doyum aldıkları, iş doyumunun yaşın artması ile birlikte arttığı söylenebilir (Schultz ve Schultz, 1998; Aksu vd., 2002). Cinsiyet değişkenine göre iş doyumunun farklılaşıp farklılaşmadığı araş-

tırıldığında, tutarsız ve çelişkili sonuçlar gözlenmiştir. Yapılan bazı çalışmalarda cinsiyetle iş doyumunu arasında bir ilişki gözlenmemiştir (De Vaus ve McAlliter ,1991; Siu ,2002; Bender vd., 2005; Şahin, 2003; Güven vd., 2002). Ancak bazı çalışmalarda ise kadınların iş doyumlarının erkeklerden daha düşük olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca kadın çalışanlarda iş doyumunu etkileyen asıl faktörün çalışma saatleri olduğu belirtilmiştir. (Piyal vd., 2000; Çarıkçı, 2004; Kılıç vd., 2004). Ataklı vd. (2004), çalışmalarında iş doyumunu etkileyen bir diğer değişkenin ise eğitim olduğunu ifade etmiştir. Tütüncü (2000), Çelikkanat (2002), Erdil vd., (2004) yaptıkları çalışmalarda, çalışanların iş yerlerindeki ilişkilerin, iletişimlerinin ve takdir edilme duygusunun iş doyumunu arttırdığını ortaya koymuşlardır.

3. Yaşam Doyumu Kavramı

Yaşam doyumunu kavramı ise ihtiyaç ve yaşamsal beklentilerin hangilerinin hangi derecede karşılandığını yansıtan bilişsel sürecin ürünüdür. Yaşam doyumuna, kişisel deneyimler dışındaki normların, yaşamla ilgili yargıların ve başarıların karşılaştırılması sonucunda ulaşılır (Lindfors vd., 2007). Yaşam doyumunu kavramı öznel iyi olmanın bilişsel bileşenini oluşturmaktadır (Yetim, 1991). Yaşam doyumunu, bireyin iş yaşamı dışındaki tepkisidir, bir diğer deyişle bireyin hayata karşı genel tutumudur. Bir başka tanımda yaşam doyumunu, genel olarak kişinin kendi yaşamından duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir (Telman ve Ünsal, 2004). Genel olarak yaşam doyumunu, kişinin, iş, boş zaman ve diğer iş dışı zaman olarak tanımlanan yaşama gösterdiği tepki olarak tanımlanabilir (Sung-Mook ve Giannakopoulos, 1994). Diğer bir yaklaşıma göre, yaşam doyumunu, bireyin yaşamında yer alan olgulara dayanarak, öznel iyi olma ve yaşam kalitesi hakkında ulaştığı yargıları temsil eder (Dikmen, 1995).

Bireylerin yaşam doyumunu etkileyen unsurlar şu şekilde sıralanmaktadır; günlük yaşamdan mutluluk duymak; yaşamı anlamlı bulmak; amaçlara ulaşma konusunda uyum; olumlu bireysel kimlik; bedensel olarak bireyin kendisini iyi hissetmesi; ekonomik güvenlik; sosyal ilişkilerdir (Keser, 2005).

İş ve yaşam doyumunu kavramları birbirinden bağımsız olarak düşünülmemesi gereken kavramlardır. İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında

yakın ilişki göze çarpmaktadır. Çünkü yaşam doyumunda etkili olan faktörlerin başında bireyin genel yaşamında oldukça önemli yer tutan iş yaşamı gelmektedir. Bu bağlamda iş yaşamından elde edilen doyum ile yaşam doyumunu arasında bir etkileşim olduğu yerleşmiş bir kanıdır. Sonuçta, kişinin mutluluğu tüm yaşam alanlarını içeren bir olaydır. Buna göre, çalışanlar genel olarak doyuma ulaşmış, ya da yaşamın bütünü içinde doyuma ulaşmamış olacaktır. Böylelikle, işten sağlanan doyumunu, yaşam alanlarının tümünü içeren, yaşam doyumundan ayırmak mümkün değildir. Bursa'da otomotiv sanayinde çalışanlarla yapılan bir çalışmada, iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Keser, 2005).

4. Polislik, Tükenmişlik ve İş Doyumu Kavramları ile İlgili Yapılan Çalışmaların Değerlendirilmesi

İnsanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerin başında gelen polislik mesleğinde çalışanların sorumlulukları oldukça fazladır. Bu açıdan bakıldığında, polislik mesleği sürekli insanlarla ilişki kurmayı ve onlara hizmet vermeyi amaçladığı gibi aynı zamanda günümüz hızla değişen toplumunda suç ve suçlularla mücadele etmeyi, suç çeşitlerinin değiştiği ortamda asayışı ve huzuru sağlamayı amaçlamaktadır. Polis bu hizmeti verirken insanlarla yüz yüze yakın ilişki içinde, çoğu zaman fazla mesai yaparak, uygun olmayan koşullarda görev yapmak zorunda kalmaktadırlar. Polislik mesleği, düzensiz çalışma saatleri, nöbet ve vardiya sistemleri, görevin riskleri ve sorumlulukları, hiyerarşik yapıdan kaynaklanan ast-üst çatışmaları, her tür suç olgusu ve suçlularla iç içe olma gibi koşulların, birlikte ya da ayrı ayrı yarattığı olumsuzluklarla sürekli yüz yüze gelmek durumunda olan bir meslek grubudur. Polis memurlarının büyük çoğunluğu, meslek yaşamları boyunca gün boyu süren çalışma, insanın doğal dengesine ters düşen uyku ve beslenme düzeni, yeterli zaman ayırlamayan aile ve sosyal yaşam tehdidi ile karşı karşıyadır. Çok fazla sorumluluk yüklenen meslek çalışanlarının, kendilerini daha yoğun olarak sıkıntılı hissettikleri bilinmektedir (Cerrah ve Semiz, 2000). Bu anlamda toplumla iç içe çalışan bu meslek grubunun yaşadığı tükenmişlik düzeyinin öğrenilmesi onların yaşam ve iş doyumunu üzerinde olumlu etkilerinin olacağı, yapılacak bazı çevresel düzenlemelerle çalışanların daha etkili ve verimli çalışabilecekleri düşünülmektedir. Polis memurları belli bir çoğ-

rafik alanda yaşam kalitesi, kamu güvenliği konuları ile ilgili daha fazla sorumluluk ve geri bildirim alarak çalışırlar. İş doyumunu geleneksel profesyonel polislik alanından, toplum destekli polislik alanına dönüşerek çok fazla mesleki değişiklikle birlikte artmaktadır: Güçlenmiş tanıma, katılımcılık, özerklik, sorumluluk ve kendini geliştirme. Böylelikle topluma verilen hizmetin kalitesi artmaktadır, ayrıca polis memurları arasında iş doyumunun artmasının bir diğer nedeni toplumun olumlu değerlendirmelerinin artmasıdır (Şeker, 2009).

Pines ve Kainen (2004) tarafından İsraili polislerin tükenmişlik ve stres düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş, araştırma verileri sonucunda tükenmişlik ile stres arasında düşük bir ilişki bulunmuştur. Murat'ın (2003), emniyet çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmasında, genel olarak duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt boyutlarında orta düzeyde, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik alt boyutunda ise düşük düzeyde bir tükenmişlik yaşadıkları gözlenmiştir. Ünvanlarına ve mesleği yapıyor olma nedenlerine göre emniyet görevlilerinin yaşadıkları duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı duygusunun azalması alt boyutları arasında anlamlı fark olduğu saptanmıştır. Üstlerinden takdir görme durumuna göre emniyet görevlilerinin tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı ortaya konmuştur. Serçe (2002) tarafından, İzmir ilinde yapılan çalışmada; fiziksel özelliklere, ücrete, özendirilmeye, karara katılmaya, iletişime göre karakolda çalışan polislerin, şubelerde çalışan polislere göre daha fazla iş doyumсуuzluğu yaşadıkları gözlenmiştir. Burke (1989) ise polislerin iş doyumunu ile meslekte çalışma süresinin ilişkisini incelediği çalışmasında, 6-15 yıl hizmet veren polislerin iş ortamını daha olumsuz bulduğunu ve bu gruptaki çalışanların iş doyumlarının daha az olduğunu ifade etmiştir.

5. Yöntem

5.1. Örneklem

Araştırma Van il Emniyet Müdürlüğü merkez teşkilatında görev yapan tüm polis memur ve amir katılımcılar ile yürütülmüştür. Araştırmaya katılan 1214 katılımcının 1121'i erkek, 93'ü bayandır.

5.2. Veri Toplama Araçları

5.2.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin (Maslach Burnout Inventory), dokuz tanesi duygusal tükenme, beş tanesi duyarsızlaşma, sekiz tanesi kişisel başarı boyutunu ölçen toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Değişik araştırmacılar tarafından Türkçe'ye uyarlanan (Çam, 1993; Ergin, 1993) Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin bu araştırmada kullanılan formunun uyarlaması, Ergin (1993) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin Türkçe formunda orijinalinden farklı olarak maddeler 7'li yerine 5'li Likert tarzında (0= Hiçbir zaman; 4= Her zaman) değerlendirilmektedir. Ölçeğin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarından alınabilecek en düşük puan (minimum puan), 0'dır. Belirtilen alt ölçeklerden alınabilecek en yüksek puanlar (maksimum puan) ise sırasıyla; 36,20 ve 32'dir. Ölçeğin Türkçe formunun faktör yapısının İngilizce orijinaline uygun olduğu saptanmış ve iç tutarlık katsayıları duygusal tükenme boyutu için .83, duyarsızlaşma boyutu için .65, kişisel başarı boyutu için .72 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan test-tekrar test güvenilirlik katsayıları ise sırasıyla .83, .72, .67'dir. Ölçekten her biri bir boyut için olmak üzere üç ayrı toplam puan elde edilmekte, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında yüksek, kişisel başarı boyutunda düşük puan daha fazla tükenmişlik yaşandığına işaret etmektedir.

5.2.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği

Weiss vd., tarafından iş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilen ve ilk kez Oran, tarafından Türkçeye çevrilen 20 maddeden oluşan ölçektir (Oran, 1989). Kişinin işinden duyduğu hoşnutluk derecesini tanımlayan her bir madde 5'li Likert tarzında (1=Hiç hoşnut değilim;5=Çok hoşnutum) değerlendirilmektedir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan (maksimum puan) 100, en düşük puan (minimum puan) 20 olup, puanların 20'ye yaklaşması doyum düzeyinin düştüğünü, 100' e yaklaşması ise yükseldiğini göstermektedir. Yurt içinde yapılan araştırmada güvenilirlik katsayısının .90 (Yıldırım, 1996), yurt dışında yapılan araştırmada ise, güvenilirlik katsayısının .82 ile .92 arasında değiştiği bulunmuştur (Erdwins vd., 2001).

5.2.3. Yaşam Doyumu Ölçeği

Yaşam Doyumu Ölçeği, Diener vd. (1985) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek Yetim tarafından Türkçe 'ye uyarlanmıştır (Yetim, 1996). Katılımcılardan ölçeği oluşturan 5 maddeye katılım düzeylerini 7'li Likert tarzda (1=Hiç uygun değil; 7=Çok uygun) değerlendirmeleri istenmiştir. Ölçekten alınacak toplam puan 5-35 arasında değişir. Toplam puan azaldıkça yaşam doyumu azalır. Magnus vd., (1993) ölçeğin dört yıllık süredeki güvenirliğini .58 olarak bulmuştur. Yetim (1996) ölçeğin güvenirliğini .78 olarak bulmuştur.

5.3. İşlem

Ölçekler katılımcılara çalıştıkları birimlerde bireysel olarak uygulanmıştır. Uygulama tamamlandıktan sonra katılımcıların tükenmişlik, yaşam doyumu ve iş doyumu ölçeklerinden aldıkları toplam puanlar SPSS 15 programı ile hesaplanmıştır. Söz konusu ölçeklerin değişik alt ölçeklerinde yer alan madde sayılarının eşit olmaması nedeniyle toplam puanlar hesaplanırken her bir alt ölçeğin toplamı o ölçeğe ait madde sayısına bölünmüştür. Ölçekler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için korelasyon analizi yapılmıştır. Uygulanan ölçeklerle demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

5.4. Bulgular

Bu bölümde çalışmaya katılan polisler için kişisel bilgiler ile polislerin tükenmişlik, yaşam doyumu ve iş doyumu ölçeklerinden aldıkları puanlar ortaya konulmuştur. Aynı zamanda ölçekler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için korelasyon analizi sonuçlarına ve ölçeklerden alınan puanların bazı demografik değişkenlere göre tek yönlü varyans analiz sonuçları yer verilmiştir.

Tablo 1: Çalışmaya Katılan Polislere Ait Demografik Bilgiler

Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Erkek	1121	92.0
	Bayan	93	8.0
Yaş	25 ve altı	86	7.0
	26-30	241	19.8
	31-35	697	57.3
	36-40	138	11.3
	41 ve üstü	49	4.0
Eğitim	Polis Meslek Yüksek Okulu	343	28.2
	Polis Akademisi	38	3.1
	Polis Meslek Yüksek Okulu ve Üniversite	284	23.3
	Polis Meslek Eğitim Merkezi	152	12.5
	Diğer	383	31.5
Medeni Durumu	Bekâr	87	7.1
	Evli	1102	90.6
	Esi Vefat	7	0.5
	Boşanmış	10	0.8
Eş Çalışıyor mu	Ayrı Yaşıyor	2	0.1
	Hiçbiri	14	1.1
	Evet	286	23.5
	Hayır	833	68.5
Çocuk sayısı	Cevap Yok	14	1.1
	Çocuk Yok	107	8.8
	1 Çocuk	453	37.2
	2 Çocuk	449	36.9
	3 Çocuk	86	7.0
Çalışma Süresi	4 ve Üstü Çocuk	33	2.7
	0-5 Yıl	183	15.0
	6-10 Yıl	696	57.2
	11-15 Yıl	262	21.5
	16-20 Yıl	41	3.3
Üstler tarafından yazılı takdir edilme	21 Yıl ve üzeri	31	2.5
	Evet	634	52.1
Mesleği seçme nedenleri	Hayır	571	46.9
	Ailem istediği için	80	6.5
	Prestijli olduğu için	111	9.1
	Başka bir şansım kalmadığı için	449	37.7
	Ekonomik koşulları iyi olduğu için	309	25.2
Değiştirme imkânınız olsa mesleğinizi değiştirir misiniz?	Diğer	147	12.1
	Evet	484	39.8
	Hayır	534	43.9
Değiştirme imkânınız olsa mesleğiniz ile ilgili hangi hususu değiştirmek isterdiniz?	Yorum Yok	193	15.8
	Çalışma Saatleri	305	25.1
	Ekonomik Koşullar	453	37.2
	Arkadaş ve ast-üst ilişkileri	229	18.9
	Toplumun Polise Bakışı	102	8.3
	Hiç bir şeyi Değiştirmedim	11	1.0

Tablo 1’de araştırmaya katılan polislerin yaş, eğitim, medeni durum, eşin çalışması, meslekte çalışma süresi, üstler tarafından yazılı olarak takdir edilme, neden bu mesleği seçtikleri, çalışma şartlarını değerlendirme gibi değişkenlerin dağılımları hesaplanmıştır. Çalışmaya katılanların % 92’sini erkekler (n=1121), %8’ini ise bayanlar (n=93) oluşturmaktadır. Katılımcıların yaşlarının en fazla 31-35 yaş aralığında olduğu (%57, n=697) gözlenmiştir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %31’inin polis okulu (n=383), %28’inin Polis Meslek Yüksek Okulu (n=343), %23’ünün iki yıllık Polis Meslek Yüksek Okulundan sonra üniversite bitirdiği ortaya konulmuştur (n=284). Katılımcıların mesleklerinde çalışma süreleri incelendiğinde %57’sinin 6-10 yıl; %22’sinin 11-15 yıl ve %15’inin 0-5 yıl çalıştığı gözlenmiştir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde; %91’inin evli, %7’sinin ise bekâr olduğu saptanmıştır. Geri kalan %2’sini ise boşanmış, ayrı yaşayan veya eşi vefat etmiş katılımcılar oluşturmaktadır. Evli katılımcıların %69’unun eşinin çalışmadığı gözlenmiştir. Katılımcıların çocuk sayıları incelendiğinde; %74’ünün 1 veya 2 çocuğu olduğu; %7’sinin ise 3 çocuğu olduğu ortaya konulmuştur. Katılımcıların polislik mesleğini seçme nedenleri incelendiğinde; başka şansım kalmadığı için (%37, n=449), ekonomik koşulları iyi olduğu için (%25; n=309) seçeneklerinin işaretlendiği saptanmıştır. Katılımcıların %40’ı imkânı olsa mesleğini değiştireceğini (n=484), %44’ü mesleğini değiştirmeyeceğini ve %16’sı da bu konuda fikir beyan etmek istememişlerdir. Mesleklerinde değiştirme imkânları olsa neyi değiştirmek istedikleri sorulduğunda; ilk sırada ekonomik koşullar (%37; n=453), ikinci sırada çalışma saatleri (%25; n=305) değiştirmek istediklerini belirtmişlerdir. Bunlardan sonrada ast-üst ve arkadaş ilişkilerini (%19; n=229) değiştirmek istedikleri saptanmıştır. Katılımcıların %67’si (n=808) çalışma şartlarını yetersiz bulurken, %33’ü ise çalışma şartlarını yeterli bulduğunu ifade etmiştir.

Katılımcıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Yaşam Doyumu Ölçeklerinden aldıkları en düşük ve en yüksek değerler ile ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2: Ölçeklerden Alınan En Düşük ve En Yüksek Değerler, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Min	Max.	Ortalama	St. Sapma
Yaşam Doyumu	1201	5	35	20,23	6,468
İş Doyumu	1176	20	100	61,31	14,974
Duygusal Tükenme	1194	0	36	15,69	7,617
Duyarsızlaşma	1191	0	20	6,25	4,412
Kişisel Başarı	1191	0	32	21,17	5,119

Tablo 3: Yaşam Doyumu, Maslach Tükenmişlik ve Minnesota İş Doyum Ölçeklerinin Analiz Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5
1.Yaşam doyumu	-	,428(**)	-,370(**)	-,228(**)	-,105(**)
2.İş Doyumu		-	-,630(**)	-,438(**)	-,238(**)
3.Duygusal Tükenme			-	,674(**)	,162(**)
4.Duyarsızlaşma				-	,121(**)
5.Kişisel Başarı					-

Çalışmada kullanılan ölçekler arasındaki ilişkileri ortaya koymak için ölçekler arasındaki korelasyon analizine bakılmıştır. Analiz sonuçları; yaşam doyumu ile iş doyumu ölçekleri arasında ($r=.42$) pozitif yönde anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir ($p<0.01$). Yaşam doyumu ölçeği ile tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından duygusal tükenme ($r=-.37$; $p<0.01$), duyarsızlaşma ($r=-.22$; $p<0.01$) ve kişisel başarı ($r=.10$; $p<0.01$) arasında negatif yönde zayıf bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. İş doyum ölçeği ile duygusal tükenme ($r=-.63$; $p<0.01$), duyarsızlaşma ($r=-.43$; $p<0.01$) ve kişisel başarı ($r=-.23$; $p<0.01$) alt ölçekleri arasında negatif

yönde ilişkili olduğu görülmüştür. Maslach tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından duygusal tükenme ile duyarsızlaşma ($r=.67$; $p<0.01$) ve kişisel başarı ($r= .16$; $p<0.01$) arasında pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğu ortaya konmuştur. Ölçeğinin alt boyutlarından duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında da pozitif ilişki ($r=.12$; $p<0.01$) olduğu gözlenmiştir.

Yapılan çalışmada uygulanan ölçekler ile bazı demografik değişkenler arasındaki ilişkiye de bakılmıştır. Yaşam doyumu ile yaş ($F_{2,1196}=5,703$; $p<0.01$) ve mesleğinde çalışma süresi ($F_{2,1198}=7,887$; $p<0.01$) değişkenleri arasında anlamlı ilişki olduğu gözlenmiştir. Yaşam doyumu ile diğer değişkenler arasında ise anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Bir diğer ifade ile yaşam doyumu yaşa ve meslekte çalışma süresine göre farklılık göstermektedir. Yaşam doyumu ile iş doyumu arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu ($F_{2,1163}= 31,956$; $p<0.01$) gözlenmiştir. Buna göre yaşam doyumunun iş doyumuna göre farklılık gösterdiği ifade edilebilir. Yaşam doyumu ile tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları olan duygusal tükenme ($F_{2,1180}= 29,266$; $p<0.01$), duyarsızlaşma ($F_{2,1177}= 13,476$; $p<0.01$) ve kişisel başarı duygusu ($F_{2,1177}= 3,377$; $p<0.01$) arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu gözlenmiştir. Bir diğer deyişle yaşam doyumunun duygusal tükenmeye, duyarsızlaşmaya ve kişisel başarı duygusuna göre farklılaştığı saptanmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların yaşlarına, eğitim durumlarına, medeni durumlarına, eşlerinin çalışmasına, çalışma sürelerine, üstleri tarafından yazılı olarak takdir edilmeleri ve bu mesleği seçme nedenlerine bağlı olarak iş doyumu ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları açısından gruplar arasında farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. İş doyumu ile yaş değişkenleri arasındaki ilişkinin ($F_{2,1170}= 11,597$; $p<0.01$) olduğu gözlenmiştir. Buna göre iş doyumu yaşa göre farklılık göstermektedir. İş doyumu ile medeni durum ($F_{2,1168}= 7, 764$; $p<0.01$), meslekte çalışma süresi ($F_{2,1172}= 17,123$; $p<0.01$), üstler tarafından yazılı olarak takdir edilme ($F_{2,1166}= 14,606$; $p<0.01$), mesleği seçme nedenleri ($F_{2,1170}= 18,914$; $p<0.01$) arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu saptanmıştır. Bir diğer deyişle iş doyumunun; medeni durum, çalışma süresi, üstler tarafından takdir edilme, mesleği seçme nedenlerine göre farklılaştığı ortaya konmuştur. Diğer değişkenlerle iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir.

Maslach tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme alt boyutu ile yaş ($F_{2,1188} = 17,749$; $p < 0.01$), eğitim ($F_{2,1177} = 6,377$; $p < 0.01$), medeni durum ($F_{2,1185} = 3,541$; $p < 0.05$), meslekte çalışma süresi ($F_{2,1190} = 8,418$; $p < 0.01$), üstler tarafından yazılı olarak takdir edilme ($F_{2,1184} = 27,178$; $p < 0.01$), çalışma şartlarını yeterli bulma ($F_{2,1187} = 65,448$; $p < 0.01$) ve mesleğini değiştirmek isteme ($F_{2,1188} = 34,150$; $p < 0.01$) değişkenleri arasında anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir. Duyarsızlaşma ile yaş ($F_{36,1154} = 2,508$; $p < 0.01$), eğitim ($F_{36,1143} = 1,675$; $p < 0.01$), meslekte çalışma süresi ($F_{36,1156} = 1,801$; $p < 0.01$), üstler tarafından yazılı olarak takdir edilme ($F_{36,1156} = 2,427$; $p < 0.01$), mesleği seçme nedenleri ($F_{36,1156} = 1,624$; $p < 0.01$) ve mesleğini değiştirmek isteme ($F_{36,1154} = 3,997$; $p < 0.01$) değişkenleri arasında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Kişisel başarı duygusu ile cinsiyet ($F_{30,1159} = 2,568$; $p < 0.01$), yaş ($F_{30,1157} = 2,569$; $p < 0.01$), medeni durum ($F_{30,1143} = 2,266$; $p < 0.01$), eşin çalışması ($F_{30,1081} = 2,307$; $p < 0.01$), meslekte çalışma süresi ($F_{30,1159} = 1,956$; $p < 0.01$), üstler tarafından yazılı olarak takdir edilme ($F_{30,1152} = 2,167$; $p < 0.01$) ve mesleğini değiştirmek isteme ($F_{30,1157} = 1,472$; $p < 0.05$) değişkenleri arasında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Bir diğer ifade ile Maslach tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarının yukarıda belirtilen değişkenlere göre farklılık gösterdikleri ortaya konmuştur. Maslach tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları ile diğer değişkenler arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir.

İş doyumunun yaş ($r = .123$; $p < 0.000$), meslekte çalışma süresi ($r = .181$; $p < 0.000$) ve üstler tarafından takdir edilme arttıkça attığı saptanmıştır.

Duygusal tükenmişlik yaş arasındaki ilişki incelendiğinde yaş ($r = -.141$; $p = 0.000$), eğitim durumu ($r = -.60$; $p < 0.38$), meslekte çalışma süresi ($r = -.122$; $p < 0.000$), üstler tarafından takdir edilme ($r = -.218$; $p < 0.000$) arttıkça duygusal tükenmişliğin azaldığı ortaya konmuştur.

Duyarsızlaşma alt ölçeği ile yaş değişkeni arasındaki ilişki incelendiğinde yaş arttıkça duyarsızlaşma düzeyinin azaldığı ($r = -.079$; $p < 0.007$) saptanmıştır. Benzer şekilde eğitim düzeyi ($r = -.063$; $p < 0.031$), meslekte çalışma süresi ($r = -.070$; $p < 0.016$), üstler tarafından yazılı olarak takdir edilme ($r = -.129$; $p < 0.0007$) arttıkça duyarsızlaşma düzeyinin azaldığı saptanmıştır.

Kişisel başarıda azalmanın, yaş ($r = .191$; $p < 0.000$) ve meslekte çalışma süresi uzadıkça ($r = .125$; $p < 0.000$) arttığı ortaya konmuştur. Üstler tara-

findan yazılı olarak takdir edilme ($r=-.104$; $p<0.000$) arttıkça kişisel başarıda azalma olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların yaşam doyumları arttıkça duygusal tükenmişlik ($r=-.372$; $p<0.000$), duyarsızlaşma ($r=-.215$; $p<0.000$) ve kişisel başarının ($r=-.107$; $p<0.000$) azaldığı; yaşam doyumunu arttıkça iş doyumunun da ($r=.413$; $p<0.000$) arttığı saptanmıştır.

Sonuç ve Öneriler

Yaşam doyumunu ile iş doyumunu kavramları arasında ilişki olduğu önceki çalışmalarda gösterilmiştir (Keser, 2005; Sevimli ve İşcan, 2005). Sunulan çalışma bulgularında da yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasındaki ilişki ortaya konmuştur. Bu da çalışanların iş ve yaşam doyumlarında birbirine paralel bir artış veya azalmanın olabileceğini göstermektedir. Çalışmalarda iş doyumunu arttıkça yaşam doyumunun arttığı belirlenmiştir. Yaşam doyumunu oluşturan bileşenlerden bir tanesi de iş doyumudur ve bireyin yaşam doyumunun, iş yaşamındaki memnuniyetini etkilediği düşünülmektedir. Bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olması yaşam doyumunu içerisinde iş doyumunun önemli bir yeri olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, benzer çalışmalardan elde edilen sonuçlarla uyumludur (Keser, 2005; Karlıdağ vd., 2000). Yaşam doyumunun katılımcıların yaşına ve meslekte çalışma sürelerine göre farklılaştığı ortaya konmuştur. 31-35 yaş arasındaki katılımcıların yaşam doyumlarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Evli katılımcıların yaşam doyumlarının, bekâr yada eşleri ile ayrı yaşayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Evlilik kurumunun çalışanların yaşam doyumunu arttırmada bir sosyal destek sağladığı düşünülmektedir. Aynı zamanda 31-35 yaş arasındaki katılımcıların hayatlarını iş, gelir, eğitim, evlilik ve çocuk sahibi olma gibi yaşam doyumunu olumsuz etkileyebilecek konularda düzene koydukları düşünülmektedir. Kişilerin bu yaşlarda günlük ve iş yaşamlarının düzene girmiş olduğu varsayılmaktadır.

Katılımcıların yaşam doyumlarını tükenmişliğin olumsuz etkilediği ortaya konmuştur. Tükenmişlik alt boyutları arttıkça kişilerin yaşam doyumları azalmaktadır. Bireyler duygusal tükenmişlik yaşadıklarında fiziksel ve duygusal yönden kendilerini bitkin hissedebilirler, kişisel değerlerini yitirirler, gün içinde yaşadıkları gerginlik ve kaygı duygusunu aşamazlar.

Tüm bunlar bireyin iş yaşamını etkilediği gibi genel yaşam doyumunu da olumsuz şekilde etkilemektedir ve bireyin yaşama memnuniyetini azaltmaktadır. Ergin (1993), cinsiyetin önemli bir tükenmişlik değişkeni olduğunu; duyarsızlaşma alt boyutunun iki cinsiyette farklı olmasa da kadınlarda duygusal tükenmenin daha fazla olduğunu, erkeklerin ise kişisel başarı duygusunda azalmayı daha fazla yaşadığını bildirmektedir. Schweitzer'in (1994) genç doktorlar üzerinde yapmış olduğu bir çalışmada ise cinsiyetler arasında fark gözlenmemiştir. Bu konudaki genel görüş, kadınların cinsiyet rolleri gereği karşılarındaki insanları daha fazla gözetmeleri ve önem vermelerinin, duygusal tükenmelerini arttırdığı şeklindedir. Ancak, bizim çalışmamızda kadın ve erkek katılımcılar arasında duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma bakımından bir fark bulunamamıştır. Bu durumun bayan memur sayısının az olmasından da kaynaklandığı düşünülmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan bireyler işlerine karşı umursamaz bir tutum takınabilirler, belirsizlik ve sorunların gelecekte devam edeceğine dair düşünceleri var ise bireylerin yaşam doyumları da yaşadıkları tükenmişlik oranında azalacaktır. Kişiler işyerlerinde kendilerini etkisiz hissettikleri düzeyde iş ve yaşam doyumları paralel olarak azalacaktır. Daha önce de belirtildiği gibi bu üç tükenmişlik belirtisinin günlük yaşamda nedensel delil eksiklikleri olmasına rağmen sırası ile önce duygusal tükenmişlik, sonra duyarsızlaşma son olarak da kişisel başarı duygusunda azalma şeklinde yaşanmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988). Bu noktadan bakıldığında bireylerden kişisel başarı duygusunda sorun yaşayanların iş ve yaşam doyumlarının daha düşük olması beklenir.

İş doyumunun farklı demografik değişkenler ile ilişkisi incelendiğinde yaş, meslekte çalışma süreleri arttıkça iş doyumunun da arttığı belirlenmiştir. Yaş ve çalışma süresi ile birlikte bireyler mesleğin gereklerini öğrenirler bu da bireylerin iş doyumunu arttırmaktadır. Bu çalışmada bireylerin beklenti düzeyleri üzerinde çalışılmamıştır ancak bireylerin beklenti düzeylerinin de iş doyumunu üzerinde etkisi olabileceği düşünülmektedir.

Benzer şekilde iş doyumunu kavramı üzerinde de beklentilerin etkili olduğu ifade edilmiştir (Luthans, 1992). Bu bağlamda da yaşam doyumunu tükenmişlik ve iş doyumunu üzerinde çalışanların beklenti düzeyinin etkili olabileceği düşünülmektedir, ancak çalışmada bu kavram üzerinde çalışılmamıştır.

Çalışmada iş doyumunu ve tükenmişlik arasında negatif bir ilişki ortaya konmuştur. İş doyumunun yüksek olması çalışanların kendilerini işlerine karşı sorumlu ve yaratıcı hissetmelerini sağlar bunun sonucu çalışanların uzun süreler ruhsal ve fiziksel sağlık içinde mesleklerini yapabildikleri ortaya konmuştur (Lindfors vd., 2007).

Daha önce yapılan çalışmalarda belirtildiği gibi (Karlıdağ vd., 2000; Bodur ve Güler, 1997; Aksu vd., 2002) çalışmada meslekte çalışma süresi arttıkça, çalışanların iş doyumunun da arttığı bulunmuştur. İş doyumunun yaşla birlikte arttığı diğer çalışmalara benzer şekilde bulunmuştur (Schultz ve Schhultz, 1998; Aksu vd., 2002). Bu durum çalışanların uzun süreler mesleklerini yapmalarından dolayı yaptıkları işi öğrenmelerini ve alanlarında profesyonelleşmeyi beraberinde getirmektedir. Yine benzer şekilde çalışma süresi arttıkça iş doyumunu kavramının temelini oluşturan 5 alt boyuttan biri olan ücrette artmaktadır. Aynı zamanda bu süreçte; çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler de düzene girmektedir. Bu iki durumdaki düzelme ve artışların çalışanların iş doyumunu üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

İş doyumunu ve cinsiyet arasında konu ile ilgili yapılan çalışmalarda da ifade edildiği gibi ilişki gözlenmiştir (De Vaus ve McAlliter, 1991; Siu, 2002; Berder vd., 2005; Şahin, 2003).

Çalışanların üstleri tarafından takdir edilmelerinin de tükenmişlik ve iş doyumunu üzerinde etkili olduğu gözlenmiştir. Çalışanlar üstleri tarafından takdir edildiğinde, tükenmişlik düzeylerinin azaldığı ve iş doyumlarının da arttığı gözlenmiştir. Çalışanlara yaptıkları çalışmalarla ilgili bir geri bildirim verme yolu olarak değerlendirilebilecek olan yazılı takdir edilme, çalışanın üstleri tarafından değerli görüldüğünü ifade etmektedir, farklı çalışmalarda da benzer sonuçlara ulaşılmıştır (Tütüncü, 2000; Çelikkanat, 2002; Erdil vd., 2004).

Ülkemizde polisin son dönemlerde artan şekilde toplumu da içine alan projeleri çalışmada ele alınan kavramlar bağlamında işgörenlerin kendilerini daha iyi hissetmelerine katkı sağlayacak bir ortamın oluşturulması açısından önem taşımaktadır. Özellikle çalışanların tükenmişlik düzeylerini azaltmak ve iş doyumlarını arttırmak için takım çalışması teşvik edilmelidir. Çalışma ortamında ast-üst, ast-ast ilişkilerinin profesyonel ilişkiler bağlamında, çeşitli eğitimler yoluyla düzenlenmesinin hem verilen hizmet kalitesini arttırılacağı, hem de tükenmişliği azaltarak iş ve yaşam

doyumunu arttıracacağı ifade edilebilir. Bu süreçte çalışanların kendilerini daha değerli hissederek, iş performanslarını arttıracacağı öngörülmektedir. Zaman zaman çalışanların üstleri tarafından sözlü veya yazılı olarak olumlu değerlendirilmesinin de iş ve yaşam doyumunu arttıracacağı düşünülmektedir. Çalışanların çalışma şartlarına uygun ücret politikası ile ekonomik olarak kendileri daha rahat hissedecekleri, iş doyumlarının artacağı ve bağlantılı olarak yaşam doyumlarının da artacağı ifade edilebilir.

Kaynakça

- Aksu, G.; Acuner, A.M. ve Tabak, R.S., (2002), “Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği)”, *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Cilt 55,Sayı, 4, ss. 271-282.
- Akbaba, S., (2004), *Psikolojik Sağlık Koruyucu Rehberlik ve Psikolojik Danışma*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Ataklı, A.; Dikmentas E. ve Altınışık S., (2004), “Üniversite Hastanelerinde Çalışan Yönetici ve Klinik Sekreterlerinin İş Doyumu”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt 6, Sayı. 2, ss. 157-166.
- Batıgün, A. D. ve Şahin, N. H., (2006), İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu, *Türk Psikiyatri Dergisi*; Cilt 17, Sayı. 1, ss.32-45.
- Bender, K.A.; Donohue, S.M. ve Heywood, J.S., (2005), “Job Satisfaction and Gender Segregation”, *Oxford Economic Papers*, Vol.57, pp. 479-496.
- Bilge, F., Akman, Y. ve Kelecioğlu, H., (2007), “Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt:32, ss. 32-41.
- Brief, A. P., (1998), *Attitudes in and Around Organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bodur, S. ve Güler, S., (1996), “Sağlık Yöneticilerinin İş Doyumu”, *Genel Tıp Dergisi*, Cilt: 7, Sayı:1, ss. 12-4.

- Burke, R. J., (1989), "Career Stages, Satisfaction and Well Being, Among Police Officers", *Psychological Reports*, Vol, 65, No.1, pp. 3-12.
- Cerrah, İ. ve Semiz, E., (2000), *Yirmi Birinci Yüzyılda Polis Temel Sorunlar-Çağdaş Yaklaşımlar*, Ankara: Sibel Matbaası.
- Cox, T.; Kuk, G. ve Leiter, M. P., (1993), "Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness", in W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek, (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor and Francis.
- Çam, O., (1992), *Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması*, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara, Hacettepe Üniversitesi.
- Çalışkur, A., (2008), *Tükenmişlik Sendromu*, www.maltepe.edu.tr/05_haber/reh_sempozyum/aysem_caliskur.doc, (Erişim tarihi: 18.10.2008).
- Çarıkcı, H., (2004), "Hizmet İşletmelerinde Çalışan Kamu ve Özel Sektör Personelinin İş Tatmininin Karşılaştırılması", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt.37, Sayı, 4, ss.83-95.
- Çetinkanat, C., (2000), *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*, İstanbul: Anı Yayıncılık.
- Demirtaş, H. ve Güneş, H., (2002), *Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Diener, E., (2000), "Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index", *American Psychologist*, Vol.55, No.1, pp. 34-43.
- Diener, E., Emmons, R.A.; Larsen R.J. ve Griffin, S., (1985), "The Satisfaction with Life Scale", *Journal of Personality Assessment*, Vol.49, pp.71-75.
- De Vaus, D. ve McAllister, I., (1991), "Gender and Work Orientation: Values and Satisfaction in Western Europe", *Work and Occupations*, Vol.18, No.1, pp.72-93.
- Dikmen, A.A., (1995), "İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi", *Ankara Üniversitesi, S.B.F. Dergisi*, Cilt.50, Sayı.3-4, ss 115-140.

- Ergin, C., (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Envanterinin Uyarlanması”, 7. *Psikoloji Kongre Kitabı*, Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları.
- Erdil, O.; Keskin H.; İmamoglu S.Z. ve Erat S., (2004), “Yönetim Tarzı ve Çalışma Kosulları, Arkadaslık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt.5, Sayı.1, ss.17-26.
- Erdwins, C. J.; Buffardi, L. C.; Casper, W. J. ve O'Brien, A. S., (2001), “The Relationship of Women's Role Strain to Social Support, Role Satisfaction, and Self-efficacy”, *Family Relations*, Vol.50, No.3, pp. 230-238.
- Freudenberger, N.J., (1974), “Staff Bumout”, *Journal of Social Issue*, Vol.30, pp. 159-165.
- Güven, A. ve Yalçınkaya Akyüz, M., (2002), “Okul Yöneticilerinde Kaygı-İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi”, *Eğitim Araştırmaları*, Cilt. 7, ss.178-188.
- Karlıdağ R., Ünal S., Yoloğlu S., (2000), “Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi”, *Türk Psikiyatri Dergisi*, Cilt:11, Sayı:1, ss.49-57.
- Keser, A., (2003), *Çalışmanın Anlamı, İnsan Yaşamındaki Yeri ve Yaşam Doyumu Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa: Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Anabilim Dalı.
- Keser A., (2005), “İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama”, *Çalışma ve Toplum*, Cilt:4, ss. 77-96.
- Kılıç, B.; Ergör, A.; Gürpınar, E. ve Demiral, Y., (2004), “Sağlık Ocaklarında Çalışan Personelin İş Doyumu”, *Sağlık ve Toplum*, Cilt:14, Sayı:2, ss.12-21.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C., (1988), “The Impact Of Interpersonal Environment On Burnout And Organizational Commitment”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol:9, pp.197-308.

- Lin, F.; StJohn, W. ve McVeigh, C., (2008), “Burnout Among Hospital Nurses in China”, *Journal of Nursing Management*, Vol:17, No:3, pp. 294-301
- Luthans, F., (1992). *Organizational Behavior*. 6 th Ed. McGraw Hill.
- Magnus, K.; Diener, E.; Fujita, F. ve Pavot, W., (1993), “Extraversion and Neuroticism As Predictors of Objective Life Events: A longitudinal analysis”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol:65, pp.1046-1053.
- Maslach, C., (1982), “Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon”, in W.S. Paine (Ed.), *Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives*, Beverly Hills, CA:Sage Publications,
- Maslach, C. ve Goldberg, J., (1998), “Prevention of Burnout: New Perspectives”, *Applied and Preventive Psychology*, 7, pp. 63-74.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E., (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Vol: 2, pp. 99–113.
- Maslach, C. ve Leiter, M.P., (1997), *The Truth About Burnout*, San Francisco:Jose-Bass Publishers.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E., (1986), *Maslach Burnout Inventory*; CA:Press Palo Alto.
- Maslach, G. ve Schaufeli, W. B., (1993), “Historical and Conceptual Development of Burnout”, in W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor and Francis.
- Maslach C.; Schaufeli, W.B. and Leiter M.P., (2001), “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology 2001*, pp.397-422.
- Maraşlı, M., (2003), *Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi,.
- Murat M., (2003), “Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Durumları”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:5 Sayı:2.

- Oran, B.N., (1989), *A Study on Job Satisfaction of a Group of Academical Staff in Marmara University*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi,.
- Özgüven, H. D.ve Haran, S., (2000), *Tükenme, Kriz ve Krize Müdahale*, Ankara:Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları.
- Pines, A. M. ve Keinan, G., (2005), “Stress and Burnout: The Significant Difference”, *Personality and Individual Differences*, Vol: 39, pp.625-635.
- Piyal, B. ve Dolunay, A.B., (2003), “Öğretmenlerde Bazı Mesleki Özellikler ve Tükenmişlik”, *Kriz Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 1, ss.35-48.
- Ross, R. R.; Altmaier, E. M. ve Russell, D. W., (1989), “Job stress, social support and burnout among counseling center staff”, *Journal of Counseling Psychology*, Vol:36, No:4, pp.464-470.
- Schaufeli, W. B.; Maslach, C.; Marek, T., (1993), *Professional Burnout: Recent Developments In Theory and Research*, Washington, DC:Taylor & Francis.
- Schultz, D. P. ve Schlultz, S. E., (1990), *Psychology and Industry Today*, Newyork:Macmillan Publishing Company.
- Schwab, R. L.; Jackson, S. J. ve Schuler, R. S., (1985), “Toward An Understanding of the Burnout Phenomen”, *Journal Of Applied Psychology*, Vol: 71, No:4, pp.630-640.
- Sertçe, S., (2002), *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Ekonomi ve Endüstri İlişkiler Ana Bilim Dalı.
- Sevimli, F.; İşcan, Ö.F., (2005), “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, *Ege Akademik Bakış – Ekonomi, İşletme, Uluslar arası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi*; Cilt:5, ss.1-2
- Siu, O.L., (2002), “Experience Before and Throughout The Nursing Career, Predictors of Job Satisfaction and Absenteeism in Two Samples of Hong-Kong Nurses”, *Journal of Advanced Nursing*, Vol:40, No:2, pp. 218-229.

- Sparks, S.; Corcoran, K.; Nabors, L. ve Hovanitz, C., (2005), “Subjective Well-Being and Job Satisfaction in Nurses”, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol:35, No:5, pp.922-938.
- Sung-Mook, H; Giannakopoulos E., (1994), “The Relationship of Satisfaction with Life to Personality Characteristics”, *Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, Vol:128, No:5, pp. 547 .
- Şahin, A., (2003), “Yöneticilerin İş Tatmini ve Memnuniyeti”, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomi Araştırmalar Dergisi*, Cilt:1, Sayı:5, ss.137-157.
- Şeker, G., (2009), *Polisin Kent Güvenlik Uygulaması ve Yönetim Modeli*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı.
- Telman, N. ve Ünsal, P., (2004), *Çalışan Memnuniyeti*, İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Tütüncü, Ö.ve Çiçek, O., (2000), “İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acenteleri Üzerine Bir İnceleme”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:11, ss.124–126.
- Yetim,Ü., (1991), *Kişisel Projelerin Organizasyonu Açısından Yaşam Doyumu*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldırım, F., (1996), *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Watson, R.; Deary, I.; Thompson, D. ve Li, G., (2008), “A Study of Stress and Burnout in Nursing Students in Hong Kong: A Questionnaire Survey”, *International Journal of Nursing Studies*, Vol:45, No:10, pp. 1534-1542.