

EMNİYET GÖREVLİLERİNİN TÜKENMİŞLİK DURUMLARI

Police Officers' Burnout Levels

Mehmet MURAT*

Özet

Bu çalışma; emniyet görevlilerinin tükenmişlik düzeylerini yordamada kullanılabilecek bağımsız değişkenler ile emniyet görevlileri için sorun olan durumları belirlemek ve bulgular doğrultusunda önerilerde bulunma amacıyla planlanmıştır.

Araştırma Diyarbakır A. Gaffar Polis Meslek Yüksek Okulu'nda görevli 79 emniyet görevlisi üzerinde yapılmış betimsel bir çalışma olup veri toplama aracı olarak "Kişisel Bilgi Formu" ile "Maslach Tükenmişlik Envanteri" kullanılmıştır. Verilerin istatistiksel analizi "t" testi ve varyans analizi (one-way) ve LSD teknikleri ile yapılmıştır.

Emniyet görevlilerinin genel olarak duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt boyutlarında orta düzeyde, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik alt boyutunda ise düşük düzeyde bir tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Unvanlarına ve mesleği yapıyor olma nedenlerine göre emniyet görevlileri arasında duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik puanları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Her iki alt boyutta da duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik puanları arasında ise anlamlı fark bulunmamıştır. Üstlerinden takdir görme durumuna göre emniyet görevlilerinin tükenmişlik puanları arasında duygusal ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik alt boyutlarında anlamlı fark bulunurken kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt boyutunda anlamlı fark bulunmamıştır. Emniyet görevlilerini en çok rahatsız eden, sorun olan durumların başında sırasıyla; ekonomik sorunlar, üstlerinden (amirlerinden) memnuniyetsizlik ve siyasi müdahaleler gibi sorunların geldiği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Emniyet Görevlileri, Tükenmişlik

Abstract

This study is planned to investigate the predictive value of some variables for determining police officer's burnout levels. This study is conducted on 79 police officers in Diyarbakır A.Gaffar Police Vocational School. A demographics form and Maslach Burnout Scale were used as measurement tools. Data analysis is done with t test, Anova and LSD techniques.

The results showed that Police officers have moderate degree of emotional burnout and personal accomplishment type of burnout, and a low degree on depersonalization type of burnout. There is no significant difference on emotional type and personal accomplishment type of burnout in terms of titles and causes of being a police officer. There is no direct link with depersonalization type of burnout. Being appreciated by their higher rank of-

* Yard. Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü

ficers has significant relationship with emotional and depersonalization type of burnout. Personal accomplishment type of burnout does not vary with being appreciated or not. Among most distressful events of Police officers are financial difficulties, dissatisfaction with higher rank officers, and interventions by politicians to security affairs

Keywords: Police Officers, Burnout

Giriş

Hukuk devletinin kurulması, işletilmesi ve hukuk devletinde yaşayan insanların geleceğe umutla bakabilmeleri için olmazsa olmaz koşulların başında güçlü, kararlı ve dinamik bir emniyet teşkilatının olması gelmektedir. Güçlü bir emniyet teşkilatı da bir çok faktörün yanında ruh ve beden sağlığı yerinde amaçlarına kilitlenmiş, ülkesini ve insanları seven, onlara hizmet etmekten mutluluk duyan polisler gereksinim duymaktadır. Emniyet teşkilatını oluşturan polislerin bir hukukçu kadar hukuk adamı, bir asker kadar disiplinli ve ülkesi için şehit olabilecek kadar fedakar olabilmelerinde aldıkları eğitim büyük önem taşımaktadır. Polisler eğitimi veren meslek yüksek okullarında görev yapan kişilerinin üstlendikleri iş bu bakımdan büyük önem taşımaktadır.

Öğrenciler meslekleri ile ilgili temel bilgi ve becerileri kazanmak üzere geldikleri polis meslek yüksek okullarında onları karşılayan ve yetiştirmeleri için emek harcamaya gönüllü olan polis memurları ve amirlerinin sağlık durumları özellikle ruh sağlıklarının yerinde olmasının önemi büyüktür. Öğrenciler ilk olarak okula geldiklerinde bu kadar içli dışlı oldukları polis memurları ve amirlerinden meslekleri ile ilgili ilk izlenimlerini edinmektedirler. Edindikleri ilk izlenimler ya onların mesleklerini severek okumaları ya da kuşku ve endişelerle okullarına devam etmelerini sağlayacaktır. Belki de öğrenciler beğendikleri polis memuru ağabeylerini kendilerine model alacaklar daha öğrenimleri sırasında bile onlara benzemeye çalışacaklardır.

İyi polis yetiştirmede; iyi bir seçim ile polis olabilecek kişilerin polis meslek yüksek okullarına alınmalarının yanında onların iyi bir eğitime tabi tutulmalarının önemi de büyüktür. Eğitim sürecinde rol alan kişilerin tükenmişlik durumlarının onların verdikleri hizmetin niteliğini etkileyeceği düşüncesinden hareketle, bu kişilerin tükenmişlik durumlarının ve tükenmişlik durumlarını etkileyen bağımsız değişkenlerin belirlenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

İnsanlarla yüz yüze iletişimi kurmayı gerektiren meslek elemanlarında tükenmişlik kavramıyla açıklanan ve çeşitli alt boyutları olan psikolojik bir tanımlama söz konusudur. Freudenberg tarafından 1974 yılında ortaya atılan bu kavram yine Freudenger tarafından; enerji, güç, veya kaynaklar üzerindeki aşırı istek ve taleplerden dolayı tükenmeye başlamak olarak tanımlanırken (Akt. Tümkeya,

1996:10), Maslach ve Jackson tarafından; fiziksel bitkinlik, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, olumsuz benlik kavramı gelişimi, işe, yaşama ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumları içeren fiziksel, duygusal ve mental bir tükenme sendromu olarak tanımlanmıştır (Akt. Özer, 1998:9).

Tükenmişliği değişik bakış açılarından değerlendiren araştırmacılar, kendi bakış açılarına göre farklı modeller ortaya koymuşlardır. Cherniss Modeli; tükenmişliğin kökünde stresin olduğunu vurgulayarak; stresin, taleplerin başa çıkma kaynaklarını aşması sonucunda ortaya çıktığını belirtmektedir (Yıldırım, 1996:4-5).

Pines modeli; tükenmişliği 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, 1995:5-6).

Edelwich modeli; bu modelde büyük umutlarla mesleğe başlamak ve beklenti düzeyinde umutlarının karşılanmamış olması zamanla çalışanlarda tünenmişliğe 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 işinin her yerine yansır. İşe geç gelme, işten erken ayrılma, bazen işe gelme görülür (Çam, 1989:20-22).

Maslach modeli'nde ise tükenmişliğin üç ayrı durum halinde ortaya çıktığı belirtilmektedir. Bunlar; duygusal, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik sendromlarıdır (Maslach ve diğ., 1986). Duygusal tükenme, çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmelerini, kişinin işinde aşırı yüklenmiş olma duygularını belirtir. Kişisel başarı, kişinin kendini işinde yetersiz ve başarısız olarak değerlendirdiğini gösterir. Duyarsızlaşma, kişinin işinde hizmet verdiklerine karşı onların kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın ve duygudan yoksun bir şekilde davranmasını içerir. Tükenmiş kişi hizmet verdiği insanlara karşı saygısızca ve aşağılayıcı bir şekilde davranabilmektedir.

Bu araştırmanın amacı; polis meslek okullarında görev yapan polis memurlarının ve amirlerinin tükenmişlik durumlarını belirlemektir. Bu kişilerin tükenmişliklerinde etkili olan bağımsız değişkenlerin yanında onları rahatsız eden, sorun

olan durumları da saptamak araştırmanın diğer bir amacıdır. Bu amaçlar doğrultusunda araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

1. Emniyet görevlilerinin genel olarak Maslach Tükenmişlik Envanterinden aldıkları puan ortalamaları nasıldır?
2. Unvanlarına göre emniyet görevlilerinin duygusal, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
3. Bu görevi yapıyor olmanın en önemli nedenlerine göre emniyet görevlilerinin duygusal, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
4. Amirlerinden takdir göreme durumuna göre emniyet görevlilerinin duygusal, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?
5. Emniyet görevlilerinin kendilerini en çok rahatsız eden, sorun olan durumların yoğunluklarına göre sıralaması nasıldır?

Varsayımlar

1. Emniyet görevlileri “Kişisel Bilgi Formu” ve “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ne içten, objektif ve durumlarını tam olarak yansıtacak şekilde yanıt vermişlerdir.
2. Maslach Tükenmişlik Envanteri emniyet görevlilerinin tükenmişliklerini belirlemede yeterlidir.

Sınırlılıklar

1. Bu araştırmada elde edilen veriler, Diyarbakır A. Gaffar Okan Polis Meslek Yüksek Okulu’nda çalışan polis memurları ve amirlerinden elde edilen bilgilerle sınırlıdır.
2. Polis memurlarının ve amirlerinin tükenmişlikleri “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ile elde edilen bilgilerle sınırlıdır.

Tanımlar

Emniyet görevlisi: emniyet görevlisi kavramı ile Diyarbakır A. Gaffar Okan Polis Meslek Yüksek Okulu’nda 2002 yılında görev yapan polis memurları ile amirleri (komiserler, emniyet amirleri, emniyet müdürleri) anlatılmak istenmektedir.

Tükenmişlik (burnout) : Fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk, ümitsizlik ve çaresizlik sonucu kronik bitkinlik hisleri, işe, yaşama ve diğer insanlara karşı geliştirilen olumsuz benlik kavramı ve negatif tutumlar olarak tanımlanmaktadır (Croucher, 2000).

Yöntem

Bu araştırmada betimsel yöntem kullanılmıştır. Betimsel çalışmalar; olayların, objelerin, varlıkların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu açıklamaya çalışır (Kaptan, 1989:34).

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni; Diyarbakır A. Gaffar Okan Polis Meslek Yüksek Okulu'nda görev yapan polis memurları ve amirlerinden (komiserler, emniyet amirleri ve müdürler) oluşmaktadır. Örneklem okulun her biriminde çalışan polis memurları ve amirlerinin araştırmaya gönüllü olarak katılmak isteyenlerinden oluşmaktadır. Ayrım yapılmaksızın her isteyene ölçme araçları verilmiştir. Evrene ve örnekleme ilişkin veriler Tablo 1'de izlenmektedir.

Tablo 1: Evren ve Örneklemi Oluşturan Polislerin ve Amirlerin (komiserler, emniyet amirleri ve müdürler) Frekansları ve Yüzdeleri

	Unvan	Polis Memuru	Amir	Toplam
Evren	Sayı	92	38	130
	%	59.78	63.15	60.76
Örneklem	Sayı	55	24	79
	%	59.78	63.15	60.76

Tablo 1'de izlendiği gibi, evreni oluşturan polis memurlarının % 59.78'i, amirlerin %63.15'i ve evrenin toplamın %60.76'sı örnekleme oluşturmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak bağımsız değişkenlere yönelik araştırmacı tarafından hazırlanan "Kişisel Bilgi Formu" ile Maslach tarafından geliştirilen ve Çam (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI) kullanılmıştır. İnsanlarla doğrudan ilgili meslek elamanlarına uygulanmak üzere geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan bu envanter 22 maddeden oluşmaktadır. Maslach Tükenmişlik Envanteri; duygusal tükenmişlik (emotional exhaustion EE) 9 madde, kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik (personal accomplishment PA) 8 madde ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik (depersonalization DP) 5 madde olmak üzere üç alt bölümden oluşmaktadır.

Maslach Tükenmişlik Envanterinin Güvenirliği ve Geçerliliği

Envanterin Türkçe'ye uyarlamasını yapan Çam (1992), bu çalışmasında Kuder-

Richardson 20 formülünü ve yarıya bölme tekniğini kullanmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin alt ölçeklerinin yarıya bölme tekniği ile saptanan korelasyon katsayılarının Spearman-Brown düzeltilmesi yapıldıktan sonra elde edilen güvenilirlik katsayıları; duygusal tükenmişlik alt ölçeği için =0.84, duyarsızlaşma alt ölçeği için =0.78, kişisel başarı alt ölçeği için =0.72 şeklindedir.

“Maslach Tükenmişlik Envanteri”nin geçerliğine ilişkin çalışmasında Çam (1992), birlikte geçerlik (convergent validity) yöntemini kullanmıştır. Sonuçlar; duygusal tükenmişlik (EE) alt ölçeği için $t = 0.46$, $p > 0.01$, duyarsızlaşma (DP) alt ölçeği için $t = 0.79$, $p > 0.01$ ve kişisel başarı (PA) alt ölçeği için $t = 0.85$, $p > 0.01$ şeklindedir.

Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlaması

Maslach Tükenmişlik Envanteri üç alt bölümden oluştuğundan her kişi için toplam bir tükenmişlik puanına ulaşmak olanaksızdır. Bu nedenle her envanterden duygusal, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklinde olmak üzere üç ayrı tükenmişlik puanı elde edilmektedir. Duygusal ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik maddeleri olumsuz, kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik maddeleri ise olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle duygusal ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik alt ölçeklerden yüksek puan almak tükenmişliği göstermekte iken kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt ölçeğinden ise düşük puan almak tükenmişliği göstermektedir. Puanlama işlemi; hiçbir zaman= 0, yılda birkaç kez yada daha az=1, ayda birkaç kez ya da daha az=2, ayda birkaç kez=3, haftada bir kez=4, haftada birkaç kez=5 ve her gün=6 şeklinde yapılmıştır. Her alt ölçek ile ilgili maddelerin puanları toplanarak o alt ölçeğe ilişkin tükenmişlik puanı elde edilmiş olmaktadır.

Duygusal tükenmişlik alt ölçeğinden 0-16 arası puan almak düşük, 17-26 arası puan almak orta, 27 ve yukarı puan almak ise yüksek düzeyde tükenmişliği göstermektedir. Duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik alt ölçeğinden 0-6 arası puan almak düşük, 7-12 arası puan almak orta, 13 ve yukarı puan almak ise yüksek düzeyde tükenmişliği göstermektedir. Kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt ölçeğinden 39 ve yukarı puan almak düşük, 32-38 arası puan almak orta, 0-31 e kadar puan almak ise yüksek düzeyde tükenmişliği göstermektedir.

Ölçme Araçlarının Uygulanması ve İstatistiksel Çözümleme

Verilerin istatistiksel çözümlemesinde bilgisayar ortamında SPSS programından yararlanılarak t testi ve varyans analizi (one-way) ve LSD teknikleri kullanılmıştır. Ayrıca emniyet görevlilerinin en çok rahatsız oldukları sorunların yoğunluklarının belirlenmesinde frekans ve yüzdelerden yararlanılmıştır.

Bulgular

Bu bölümde araştırmada elde edilen bulgular araştırmada yanıt aranan sorular sıralaması ile verilmiştir.

Araştırmada yanıt aranan sorulardan birincisi; “emniyet görevlilerinin genel olarak Maslach Tükenmişlik Envanterinden aldıkları puan ortalamaları nasıldır?” şeklinde ifade edilmişti. Bu soruya ilişkin bulgular Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2: Genel Olarak Polislerin Maslach Tükenmişlik Envanteri Alt Ölçeklerine İlişkin Puan Ortalamaları ve Tükenmişlik Düzeyleri

Maslach Tükenmişlik Envanteri Alt Ölçekleri	N	\bar{X}	Maslach Tükenmişlik Envanteri Puan Normlarına Göre
Duygusal Tükenmişlik	79	19.60	Orta düzeyde
Kişisel Başarı Şeklindeki Tükenmişlik	79	33.70	Orta düzeyde
Duyarsızlaşma Şeklindeki Tükenmişlik	79	6.69	Orta düzeyin alt, düşük düzeyin üst sınırında

Tablo 2 incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Envanteri puan normlarına göre duygusal ve kişisel başarı şeklinde tükenmişlik alt boyutlarının her ikisinde de emniyet görevlileri orta düzeyde, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik alt boyutunda ise orta düzeye yakın (düşük düzeyin üst sınırında) bir tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.

Araştırmada yanıt aranan sorulardan ikincisi; “unvanlarına göre emniyet görevlilerinin duygusal, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?” şeklinde ifade edilmişti. Bu soruya ilişkin bulgular Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3: Unvanlarına Göre Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Alt Ölçekleri Puan Ortalamaları, Standart Sapmaları, t Değerleri ve Anlamlılık Düzeyleri

Tükenmişlik Alt Ölçekleri	Unvanlar	N	\bar{X}	SD	t	p	Anlamlılık
Duygusal Tükenmişlik	Polis	55	21.69	10.45	2.81	.006	P<0.01
	Amir	24	14.83	8.62			
Kişisel Başarı Şeklindeki Tükenmişlik	Polis	55	32.20	8.15	-2.50	.014	P<0.05
	Amir	24	37.16	7.97			
Duyarsızlaşma Şeklindeki Tükenmişlik	Polis	55	7.00	5.65	.68	.49	P>0.05
	Amir	24	6.00	6.55			

Tablo 3 incelendiğinde, 55 polis memurunun duygusal tükenmişlik puanları ortalamasının 21.69, 24 amirin ortalamasının ise 14.83 olduğu görülmektedir. t-testi kullanılarak yapılan istatistik analiz sonucunda duygusal tükenmişlik açısından polis memurları ve amirleri arasında amirlerin lehine olmak üzere istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu ($t=2.28$, $P<0.01$) bulunmuştur. Bu sonuç, polis memurlarının amirlerine kıyasla daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadığını göstermektedir.

Tabloda kişisel başarı şeklindeki tükenmişlikle ilgili ortalamalar incelendiğinde, 55 polis memurunun tükenmişlik puanları ortalamasının 32.20 olduğu, 24 amirlerin ortalamalarının ise 37.16 olduğu görülmektedir. t-testi kullanılarak yapılan istatistik analiz sonucunda kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik açısından polis memurları ve amirleri arasında amirlerin lehine olmak üzere istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu ($t= -2.50$, $p<0.05$) bulunmuştur. Bu sonuç, polis memurlarının amirlerine kıyasla daha fazla kişisel başarı şeklinde tükenmişlik yaşadığını göstermektedir.

Tabloda duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlikle ilgili ortalamalar incelendiğinde, 55 polis memurunun tükenmişlik puanları ortalamasının 7.00 olduğu, 24 amirlerin ortalamalarının ise 6.00 olduğu görülmektedir. t-testi kullanılarak yapılan istatistik analiz sonucunda duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik açısından polis memurları ile amirleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı ($t= .68$, $p>0.05$) bulunmuştur.

Araştırmada yanıt aranan sorulardan üçüncüsü; “bu görevi yapıyor olmanın en önemli nedenlerine göre emniyet görevlilerinin duygusal, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?” şeklinde ifade edilmişti. Bu soruya ilişkin bulgular Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4: Bu Görevi Yapıyor Olmanın En Önemli Nedenlerine Göre Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Alt Ölçeklerine İlişkin Frekansları, Ortalamaları,

Tükenmişlik Alt Ölçekleri	Varyans Kaynağı	N	Ortalama	Standart Sapma	N	Sonuç
Duygusal Tükenmişlik	Mesleği Sevme	30	16.56	10.03	2.81	P<0.05
	Ekonomik Nedenler	33	22.12	9.84		
	Toplumsal Nedenler	13	17.84	9.96		
	Diğer	3	30.00	13.07		
	Toplam	79	19.60	1038		
Kişisel Başarı Şeklindeki Tükenmişlik	Mesleği Sevme	30	36.60	7.28	6.60	P<0.01
	Ekonomik Nedenler	33	32.45	8.60		
	Toplumsal Nedenler	13	34.07	5.79		
	Diğer	3	17.00	2.00		
	Toplam	79	33.70	8.36		
Duyarsızlaşma Şeklindeki Tükenmişlik	Mesleği Sevme	30	4.60	4.51	2.38	P<0.05
	Ekonomik Nedenler	33	7.46	7.57		
	Toplumsal Nedenler	13	17.84	9.96		
	Diğer	3	10.66	2.88		
	Toplam	79	6.69	5.91		

Tablo 4'te görüldüğü gibi, grupların ortalamaları; duygusal tükenmişlikte, 30.00 ile 16.56, kişisel başarı şeklindeki tükenmişlikte, 34.07 ile 17.00 ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlikte ise 7.93 ile 4.60 arasında değişmektedir. Ortalamalar arasında görülen bu farkın anlamlı olup olmadığı varyans (one-way) analizi ile test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre duygusal tükenmişlik puanları ortalamaları arasındaki farkın P<0.05 düzeyinde, kişisel başarı şeklindeki tüken-

mişlik ortalamaları arasındaki farkın ise $p < 0.01$ düzeyinde anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Anlamlı farkın her bir alt ölçeğin hangi grupları arasında olduğunu belirlemek için LSD testinden yararlanılmıştır. LSD testi sonuçlarına göre anlamlı farkın; duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt ölçeklerinin her ikisinde de “mesleği sevme” ile “ekonomik nedenler” ve “diğer” grupları arasında olduğu anlaşılmıştır.

Araştırmada yanıt aranan sorulardan dördüncüsü; “amirlerinden takdir görme değişkenine göre emniyet görevlilerinin duygusal, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik düzeyleri arasında fark var mıdır?” şeklinde ifade edilmişti. Bu soruya ilişkin bulgular Tablo 5’te sunulmuştur.

Tablo 5: Amirlerinden Takdir Göreme Durumuna Göre Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Alt Ölçeklerine İlişkin Frekansları, Ortalamaları, Standart Sapmaları ve “F” Değerleri

Tükenmişlik Alt Ölçekleri	Varyans Kaynağı	N	Ortalama	Standart Sapma	F	Sonuç
Duygusal Tükenmişlik	Her zaman	15	11.33	10.20.9.9	6.76	P<0.01
	Ara sıra	45	21.42	9.91		
	Hiçbir zaman	19	21.84	8.67		
	Toplam	79	19.60	10.38		
Kişisel Başarı Şeklindeki Tükenmişlik	Her zaman	15	35.93	10.08	2.87	P>0.05
	Ara sıra	45	34.57	6.81		
	Hiçbir zaman	19	29.89	9.45		
	Toplam	79	33.70	8.36		
Duyarsızlaşma Şeklindeki Tükenmişlik	Her zaman	15	2.66	4.36	4.70	P>0.05
	Ara sıra	45	7.64	5.88		
	Hiçbir zaman	19	7.63	5.93		
	Toplam	79	6.69	5.91		

Tablo 5’te görüldüğü gibi, grupların ortalamaları; duygusal tükenmişlikte 11.33 ile 21.84, kişisel başarı şeklindeki tükenmişlikte 35.93 ile 29.89 ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlikte ise 2.66 ile 7.64 arasında değişmektedir. Ortalamalar arasında görülen bu farkın anlamlı olup olmadığı varyans (one-way) ana-

lizi ile test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre duygusal tükenmişlik puanları ortalamaları arasındaki farkın $P < 0.01$ düzeyinde, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik ortalamaları arasındaki farkın ise $p < 0.05$ düzeyinde anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Anlamlı farkın her bir alt ölçeğin hangi grupları arasında olduğunu belirlemek için LSD testinden yararlanılmıştır. LSD testi sonuçlarına göre anlamlı farkın; duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinin her ikisinde de “her zaman” ile “ara sıra” ve “hiçbir zaman” grupları arasında olduğu görülmüştür.

Araştırmada yanıt aranan sorulardan beşincisi; “emniyet görevlilerini en çok rahatsız eden, sorun olan durumların yoğunluklarına göre sıralaması nasıldır?” şeklinde ifade edilmişti. Bu soruya ilişkin bulgular Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7: Emniyet Görevlilerini En Çok Rahatsız Eden, Sorun Olan Durumların Yoğunluklarına Göre Sıralamasına İlişkin Frekanslar ve Yüzdeler

Önem Sırası	Sorunlar	N	Yüzdesi
1	Ekonomik sorunlar	21	50.00
2	Üstlerinden (amirlerinden) memnuniyetsizlik	11	26.19
3	Emniyet teşkilatına siyasilerin olur olmaz müdahaleleri	6	14.28
4	Dgerleri	5	9.58
Toplam		42	1.00

Tablo 7’de görüldüğü gibi, emniyet görevlilerini en çok rahatsız eden, sorun olan durumların yoğunluklarına göre sıralamasında birinci sırayı % 50 oranıyla “ekonomik sorunlar”, ikinci sırayı % 26.19 oranıyla “üstlerinden (amirlerinden) memnuniyetsizlik”, üçüncü sırayı % 14.28 oranıyla “emniyet teşkilatına siyasilerin olur olmaz müdahaleleri” ve dördüncü sırayı ise % 9.53 oranıyla “diğer” sorunlar almaktadır.

Tartışma ve Yorum

Emniyet görevlilerinin tükenmişlikleri genel olarak incelendiğinde; duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt ölçeklerinin her ikisinde de orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Bu durum; emniyet görevlilerinin mesleklerine üst düzeyde beklentilerle başlıyor olmalarından kaynaklanıyor olabilir. Emniyet görevlilerinin duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişliklerinin orta düzeyin alt sınırında çıkması ise karşılaştıkları olumsuzluklara rağmen hizmet verdikleri kişilere karşı henüz olumsuz tutumlar içinde olmadıklarını göstermektedir. Bu sonuç; emniyet görevlileri ve hizmet verdikleri kişiler açısından olumlu olarak yorumlanabilir.

Unvanlarına göre emniyet görevlilerinin tükenmişliklerine bakıldığında duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt boyutlarında polis memurları ve amirleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu (duygusal tükenmişlik $t=2.81$ ve $P<0.01$, kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik $t=-2.58$ ve $P<0.05$) ve bu farkın da amirlerin lehinde olduğu, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik açısından ise emniyet görevlileri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı ($t=.68$, $P>0.05$) anlaşılmaktadır. Polis memurlarının duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik puanlarının amirlerinininkilerden fazla çıkmış olması; yönetilen olmaları, çalışma şartlarının daha zor ve eğitim düzeylerinin daha düşük olması gibi nedenlerden kaynaklanabilir. Duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik puanları ortalarına bakıldığında aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı olmasa bile, polis memurlarının tükenmişlik puanlarının daha yüksek olduğu dikkati çekmektedir.

Mesleği seçme nedenleri değişkenine göre yapılan istatistik analiz sonuçları; duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik açısından anlamlı fark olduğunu (duygusal tükenmişlik $f=2.81$, $P<0.05$ ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik $f=6.60$, $P<0.01$); en düşük tükenmişlik (hem duygusal ve hem de kişisel başarı şeklindeki tükenmişlikte) mesleği seçme nedeni “mesleği sevme” olanlarda, en yüksek tükenmişlik ise “ekonomik nedenler” ve “diğer nedenler” gruplarında olduğunu göstermektedir. Bu durum; meslekte başarılı olmada, mesleği psikolojik sağlığı yerinde sürdürebilmeye o mesleği severek seçmenin önemini ortaya koymaktadır. Meslekle olan gönül bağı toplumsal, ekonomik ve diğer nedenlerin önünde gelmesi olumlu ve dikkat çekici bir durum olarak yorumlanabilir.

Üstlerinden takdir görme değişkenine göre yapılan istatistiksel analiz sonuçları; duygusal ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik açısından anlamlı fark olduğunu (duygusal tükenmişlik $f=6.76$, $P<0.01$ ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik $f=4.70$, $P<0.05$); en düşük tükenmişlik (hem duygusal ve hem de duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlikte) üstlerinden “her zaman” takdir gördüğünü söyleyenlerde, en yüksek tükenmişlik ise “hiçbir zaman” takdir görmediğini söyleyenlerde yaşandığını göstermektedir. Bu durum çalışma ortamındaki sosyal ve moral desteğin önemini ortaya koymaktadır. Bu bulgu Murat’ın (2000) araştırma bulguları ile de tutarlık göstermektedir.

Emniyet görevlilerini en çok rahatsız eden, sorun olan durumların yoğunluklarına göre sıralamasında ilk sırayı %50 oranıyla ekonomik sorunlar almaktadır. Bu durum, genel olumsuzluğun mesleki boyutta yansımaları olarak yorumlanabilir. Ülkede ekonomik kriz adı altında çıkmazların yaşaması doğal olarak her kimseden insanı etkilemektedir. Emniyet görevlileri de genel ekonomik olumsuzlukların etkisi ile memur maaşlarının azlığından kaynaklanan sorunları abartılı bir şekilde yaşamış olabilirler. İkinci sırada %26.19 oranıyla üstlerinden (amirle-

rinden) memnuniyetsizlik sorun olarak görünmektedir. Bu konuda “biz devlete için değil de amirlerimiz için çalışıyoruz” ifadesinin kullanılması dikkat çekicidir. Bu durum; çalışanlar ile amirleri arasında bir iletişim bozukluğu nedeni ile üstlerinin kendilerinden istedikleri rolleri kendileri için istiyorlarmış gibi bir yanlış algılamının sonucu olabileceği gibi üstlerinin üstü durumundaki kişilerin üstlerinden neler istediklerini çoğu kez onların bilmemelerinden de kaynaklanıyor olabilir. Üçüncü sırada %14.28 oranıyla emniyet teşkilatına siyasilere olur olmaz müdahaleleri sorun olarak görülmektedir. Bu durum; son zamanlarda siyasilere yöneltilen olumsuz eleştiriler sonucu siyasilerin toplumun gözünde istenilen olumlu konumda olmamalarından dolayı siyasi müdahalelerin olumsuz olarak algılanıyor olmasından kaynaklanabileceği gibi siyasilerin emniyet teşkilatının işleyişini teşkilat üyeleri kadar bilmiyor olmaları sonucu yanlış işler yapmalarından kaynaklanıyor olabilir.

Öneriler

Bulgular doğrultusunda aşağıdaki önerilerde bulunulmuştur.

1. Emniyet görevlilerinden polis memurlarının amirlerinden daha fazla bir tükenmişlik yaşamalarının nedenleri konusunda ayrıntılı araştırmalar yapılabilir.
2. Polislik mesleğini severek seçenlerin tükenmişlik düzeylerinin daha az olduğu dikkate alınırsa polis meslek yüksek okullarına öğrenci alımında diğer yeterliliklerin yanında mesleğe olan sevgi ve bağlılığı test ederek emniyet mesleğine gönül vermiş kişilerin seçilmesine özen gösterilmelidir.
3. Üstlerinden takdir gördüğüne inananların tükenmişliklerinin diğerlerine oranla daha düşük olduğu dikkate alınırsa; emniyet görevlilerinin olumlu çabaları sık sık ödüllendirilmelidir. Bu ödüllendirme maddi olabileceği gibi (maaş ödülü, ikramiye ödülü, tatil ödülü ... v.b) manevi de olabilir (sözel ödüller, başarı belgeleri, teşekkür yazıları ... v.b).
4. Emniyet görevlilerini en çok rahatsız eden durumların başında ekonomik sorunların geldiği dikkate alındığında; emniyet görevlilerinin ekonomik durumlarını iyileştirici tedbirler alınmalıdır. Bu konuda emniyet görevlilerinin fazla mesailerinin karşılığının gerçekçi bir şekilde ödenmesi için çalışmalar yapılabilir. Ayrıca lojman imkanı bulamayanların kira ücretleri karşılanabilir. Hizmet verilen ticari şirketlerden hizmet karşılığında ücret talep edilerek bir döner sermaye birimi oluşturulabilir.
5. İkinci sırada emniyet görevlilerini rahatsız eden durumun “amirlerinden memnuniyetsizlik” olduğu dikkate alınırsa; üst ast ilişkilerindeki olumsuzlukların kaynaklarını belirlemeye yönelik bilimsel çalışmalar yapılabilir.

Kaynakça

- Baysal, A., (1995), *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. Yayınlanmamış Doktora Tezi , Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Croucher, R., (2000), *Stres and Burnout in Ministry*, Director: John Mark Ministries, resurces for pastors/leaders and spouses, H.P.:<http://melbourne.dialix.oz.au/>
- Çam, O., (1989), *Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.
- ., (1992), “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması”, 7. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara, s.155-160.
- Kaptan, S., (1989), *Bilimsel Araştırma ve Gözlem Teknikleri*. Ankara: Tekışık A.Ş. Veb Ofset Tesisleri,
- Maslach, C., Jackson, S.E. ve Leiter, M.P., (1986), *Maslach Burnout Inventory and Manual*, Üçüncü Baskı, Palo Alto, CA:Consulting Psychologists Press.
- Murat, M., (2000), *Sınıf Öğretmenlerinde Tükenmişliğin 10 Yıllık Meslek Sürecinde Gelişiminin Haritalanması ve Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, K.T.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Özer, R., (1998), *Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Rehberlik Araştırma Merkezi Yayınları, Rize.
- Tümkaya S., (1996), *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başaçıkma Davranışları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.