

POLİSLERİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN ÇALIŞTIKLARI BİRİMLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

A Study on Burnout Levels of Police Officers Aspect of Working Department

Hidayet TAŞDÖVEN*

Özet

Bu araştırma, polislerin tükenmişlik düzeylerini çalıştıkları birimler açısından incelemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma grubunu Ankara Emniyet Müdürlüğü karakolları ile trafik, çevik kuvvet, pasaport/yabancılar şubeleri ve Emniyet Genel Müdürlüğünde görev yapan 260 erkek polis amir ve memurları oluşturmuştur. Araştırmanın verileri Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde varyans analizi kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda polislerin tükenmişlik düzeyleri ile çalıştıkları birimler arasında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Araştırma bulguları, büroda çalışan polislerin tükenmişlik düzeylerinin Çevik Kuvvet personelinin tükenmişlik düzeyinden duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı boyutlarında anlamlı ölçüde düşük olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Polis, Tükenmişlik

Abstract

In this study it is aimed to determine the burnout levels of police officers aspect of working department. 260 male police seniors and officers were drawn from the sample of the personnel under Police Stations, Traffic, Passport and Foreigners Sections, Riot Police of Ankara Police Department and the personnel under General Directorate of Turkish National Police. The data of this study is obtained by using Maslach Burnout Inventory (MBI) and analysed through variant analysis.

As a result of this research, some significant relationships were found between police burnout and working department. The results of this research indicate that level of burnout among the personnel in Riot Department is higher than the level of office workers on emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment subscales.

Key Words: Police, Burnout.

* Ankara Üniversitesi
PBD, 7(3) 2005, ss. 43-58

Giriş

Günümüzde, hızla değişen ve suçun arttığı ve çeşitlendiği bir toplumda polislerden kamu düzenini korumaları ve güvenliği sağlamaları beklenmektedir. Bu güç ve yıpratıcı işi yapma karşılığında polisler genellikle uygun olmayan koşullarda görev yapmaya çalışmakta, işlerinde kendilerini geliştirebilecekleri fırsatlar elde edememekte ve düşük ücret karşılığında çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Ayrıca yükseltme ve ilerleme ile ilgili güçlüklerle karşı karşıya gelmenin yanı sıra, işleriyle ilgili olarak kendilerini geliştirme olanaklarına da kolayca ulaşamamaktadırlar.

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, duygusal ve zihinsel olarak olaya karışmak durumunda kalmaktadırlar. Bunun yanında yardıma ihtiyacı olan kişilere yardım etmek 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. Polisler, bütün bu görevlerin yerine getirilmesinde, yapılan işin niteliği gereği çoğu zaman kapalı bir mekanda çalışma olanağı bulamamakta, genellikle sokakta, her türlü mevsim koşulları altında, gece-gündüz dönüşümlü bir şekilde çalışmaktadırlar.

Genellikle 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.

Bütün bu güç koşullar polislerin tükenmişlik açısından büyük risk altında bulunmalarına neden olmaktadır. Polisler ile ilgili çalışmalara bakıldığında genel olarak polis halk ilişkileri, polis ve insan hakları, adli soruşturma yöntemleri, polislerde stres ve stres yönetimi gibi konuların incelendiği görülmektedir. Ancak alanyazında polislerin tükenmişliğini geniş bir biçimde ele alan araştırmalar bulunmamaktadır. Bu nedenle bu çalışmada onların yaşadıkları tükenmişliği incelemek amaçlanmıştır.

1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Freudenberger tarafından tanımlanmış ve son 20 yıldır farklı iş alanları ile ilgili olarak tükenmişlik konusunda bir çok araştırma yapılmıştır. Freudenberger (1974) tükenmişliği 'başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu' olarak tanımlanmıştır.

Birçok araştırmacı tükenmişliğin, beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içerir, bireysel düzeyde ortaya çıkan, işel psikolojik bir deneyim olduğu konusunda karar birliğine varmışlardır (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

Günümüzde kabul gören en yaygın tükenmişlik tanımı Maslach ve arkadaşları (Maslach ve Jackson 1981; Pines ve Maslach, 1980) tarafından yapılan ve tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak algılayan tanımdır. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği; insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan zihinsel ve fiziksel boyutlu bir sendrom olarak tanımlamışlardır. Bu tanımda tükenmişlik; işi gereği sürekli olarak diğer insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan üç boyutlu bir sendrom olarak kabul edilmektedir. Bu üç boyut duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme duygusu olarak adlandırılmıştır.

Duygusal Tükenme: İnsanlarda, diğer insanlara yardım ederken istenen duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden ortaya çıkan bitkinlik durumunu ifade eder. Tükenmişliğin temel boyutu olarak kabul edilen bu boyut, kişinin yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmiş olması ve duygusal kaynaklarının giderek azaldığını artan bir şekilde hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Duyarsızlaşma: İş gereği karşılaştığı kişilere, diğer insanlara ve işine karşı soğuk, ilgisiz, katı, hatta insani olmayan tutum geliştirme durumu tükenmişlik sendromunun ikinci ayağı olan duyarsızlaşmayı oluşturur. Dozu gittikçe artan bu negatif reaksiyon çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer insan yerine nesne gibi davranmaları ile kendini gösterir (Torun, 1995).

Düşük Kişisel Başarı Hissi: Kişisel başarı, kişinin işindeki yeterlik ve başarı duygularını tanımlarken; düşük kişisel başarı hissi, kişinin kendisini işinde yetersiz ve başarısız olarak değerlendirmesini ifade eder. Başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da negatif düşünmesine yol açar: Kişi bu düşünce ve yanlış davranışları ile kendisini suçlu hisseder. Kendisini kimsenin sevmediğine dair duygu geliştirir. Kendisi hakkında başarısız hükmünü verir. İşte bu noktada tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkar (Örmen, 1993).

2. Polislerde Tükenmişlik

Tükenmişlik insanlarla yüzyüze ilişki gerektiren mesleklerde çalışan hekimler, hemşireler, sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, öğretmenler, avukatlar ve polisler gibi meslek gruplarında sık görülen psikolojik bir olgudur. Bir çok araştırmada meslek çalışanlarının tükenmişliği üzerinde etkili olan değişkenler belirlenmeye çalışılmıştır. (Schwab ve Iwanicki, 1982; Ergin, 1992; Girgin, 1995; Sucuoğlu, Kuloğlu-Aksaz, 1996; Özer, 1998; Çokluk, 1999; Murat, 2000; Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Gencer, 2002; Peker, 2002; Örmən, 1993; Izgar, 2001; Yıldırım, 1996; Çam, 1989; Demir, 1995; Sever, 1997; Haran, Özgüven, Ölmez ve Sayıl, 1997; Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu, 2000; Uğurluoğlu-Ok, 2002). Bu araştırmamızda yalnızca polislerle yürütülen tükenmişlik çalışmaları ele alınmıştır.

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

Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Narkotik araştırma polislerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri Doğu San Fransisko örneğinde beş farklı birimden seçilen 115 kişilik çalışma grubu örneğiyle incelenmiştir. Araştırmaya halen narkotik araştırma polisi olanlar, eski narkotik araştırma polisleri ve devriye polisleri olmak üzere üç alt grup dahil edilmiştir. Araştırma bulguları tükenmişliğin her boyutunda halen narkotik araştırma polisi olanların diğer iki grup üyelerinden daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir. Bulgular, eski narkotik araştırma polisleri ve devriye polislerinin birbirine yakın düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymuştur. Araştırmadan ayrıca şu sonuçlar elde edilmiştir: 1. Narkotik araştırma polisleri görev sırasında daha büyük ölçüde tükenmişlik yaşamaktadırlar. 2. Bu tükenmişlik, doğrudan narkotik araştırma

polislerinin çalışma ortamına atfedilmiştir. 3. Tükenmişlik, görevden ayrılmayla azalma göstermektedir. Tükenmişlikle baş etmede ve tükenmişliğin azaltılmasında yönetsel baş etme yöntemleri başarılı teknikler olarak nitelendirilmiştir (Wallace, Roberg ve Allen, 1985).

Alcorn ve Petrie (1997) tükenmişlik, kadına yönelik tutum ve aile içi şiddeti inceledikleri çalışmaya 133 kadın ve 602 erkek polisi dahil etmişlerdir. Bulgular polislerin insanlara hizmet veren diğer mesleklerdekine 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 gruplardakilere göre kadınlara daha olumlu davrandıkları bulgulanmıştır.

Kop, Euwema ve Schaufeli (1999) 358 Hollanda polisi ile yaptıkları çalışmada özellikle polislerin yerine getirdikleri hizmet esnasında sivillerle olan ilişkilerinin karşılıklı olmaması (girdi-çıkıtı dengesinin olmaması) konusuna odaklanarak polis mesleğindeki stres kaynaklarını incelemişlerdir. Bu bağlamda tükenmişlik ile polislerin şiddete ilişkin tutumları ve yine tükenmişlik ile polislerin şiddet kullanımları arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma sonuçları şu şekildedir: 1-Kurumsal stres kaynakları, görevle ilgili stres kaynaklarından daha yaygındır. 2-İnsanlara hizmet veren diğer meslek gruplarıyla karşılaştırıldığında, polisler Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin her üç boyutunda kendilerine özgü bir profil sergilemişlerdir: nispeten düşük düzeyde duygusal tükenme, orta düzeyde bir duyarsızlaşma ve yüksek düzeyde kişisel başarı. 3- Polislerin tükenmişlik düzeyleri, sivillerle ve meslektaşlarıyla olan ilişkilerinde girdi ve çıkıtı dengesinin olmaması ile ilişkili bulunmuştur. 4- Tükenmişlik şiddet kullanmaya ilişkin tutumla ve memurun görevi sırasında şiddet kullanmasıyla pozitif yönde ilişkilidir.

Euwema, Kop ve 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 polislere 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 boyuca gözlenmiştir. Araştırma sonuçları, talep-ödül dengesizliğinin tükenmişliğin (duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında) yordayıcısı olduğunu göstermiştir. Bulgulardan, azaltılmış baskın davranışların 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.

Diyarbakır A. Gaffar Okan Polis Meslek Yüksek Okulunda görev yapan polis memurlarının ve amirlerinin (komiser, emniyet amiri ve müdürler) tükenmişlik durumlarının incelendiği araştırmada polis memurlarının ve amirlerinin duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçeklerinin her ikisinde de orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Emniyet görevlilerinin duyarsızlaşma alt boyutunda orta düzeyin alt sınırında tükenmişlik göstermeleri nedeniyle karşılaştıkları olumsuzluklara rağmen hizmet verdikleri kişilere karşı henüz olumsuz tutumlar içinde olmadıkları sonucuna varılmıştır (Murat, 2003).

Aynı araştırmada, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında polis memurları ve amirleri arasında fark olduğu ve bu farkın da amirlerin lehinde olduğu; duyarsızlaşma alt boyutunda ise emniyet görevlileri arasında anlamlı farklılık olmadığı bulunmuştur. Araştırma sonuçları üstlerinden takdir görme durumuna göre; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından anlamlı fark olduğunu, üstlerinden takdir görmediğini ifade edenlerin tükenmişlik düzeylerinin, her iki boyutta, takdir gördüğünü söyleyenlerden daha yüksek olduğunu göstermiştir (Murat, 2003).

3.Yöntem

3.1.Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, geçmişte veya halen var olan bir durumu, var olduğu gibi belirlemeyi amaçlayan betimsel bir araştırmadır. Araştırmada, polislerde tükenmişliğin çalıştıkları birimlere göre incelenmesi amaçlandığından betimsel araştırma modellerinden alan taraması modeli kullanılmıştır (Kaptan, 1995).

3.2.Araştırma Grubu

Araştırma grubunu Ankara Emniyet Müdürlüğüne bağlı 5 Karakol Amirliği, Pasaport Şube Müdürlüğü/Yabancılar Şube Müdürlüğü, Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü, Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü ve Emniyet Genel Müdürlüğünde görevli polis memur ve polis amirleri (komiser yardımcısı, komiser, başkomiser, emniyet amiri ve emniyet müdürleri) oluşturmaktadır.

Araştırma grubunu oluşturacak polislerin seçiminde görev yapılan birimin insanlarla yüzyüze gelme yoğunluğu ve karşılaşılan kişilerin durumları ile çalışılan mekan göz önünde bulundurulmuştur.

Başlangıçta veri toplama araçları toplam 311 polise uygulanmakla birlikte, eksik bilgiler içermesi nedeniyle 12 adet veri toplama aracı ve ayrıca popülasyondaki kadın sayısının çok az olması nedeniyle kadın polisler tarafından doldurulan 39 adet veri toplama aracı elde edilen veriler değerlendirmeye alınmamış ve böylelikle araştırma grubunu 260 erkek polis oluşturmuştur.

Araştırma sorularında yer alan değişkenlere göre araştırma grubunun dağılımı Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: Araştırma Grubunun Dağılımı

Çalışılan Birim	Dağılım	Yüzde
Karakol	58	22.3
Trafik	49	18.8
Pasaport-Yabancılar Genel Müdürlük	67	25.8
Çevik Kuvvet	86	33.1
Toplam	260	100

Araştırmaya beş ayrı birimde çalışan polisler dahil edilmiştir. Ancak, pasaport ve yabancılar şubelerinde çalışan polis sayısının diğer gruplara göre oldukça az olması ve genel müdürlükte çalışan polislerle benzer çalışma koşullarına sahip olmaları nedeniyle bu grupla birleştirilerek değerlendirme yapılmıştır.

3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

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 (Personal Accomplishment) olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir.

Duygusal Tükenme alt ölçeği 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., ve 20. maddeler olmak üzere 8 maddeden, duyarsızlaşma alt ölçeği 5., 10., 11., 15., 21. ve 22. maddeler olmak üzere beş maddeden, kişisel başarı alt ölçeği ise 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18. ve 19. maddeleri olmak üzere 8 maddeden oluşmaktadır (Çam, 1992).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevrilmiş ve ölçeğin 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis v.b.) bir grupla 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. Polislerle yapılan bu çalışmada ölçeğin beş seçenekli şekli kullanılmıştır (Ergin, 1992)

Ölçeğin ülkemize uyarlama çalışmalarını yapan Ergin (1992) Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenilirliğini iki yöntemle incelemiştir. Bunlardan birincisi, ölçeğin iç tutarlılığının toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan gruptan elde edilen verilerle hesaplanmasıdır. Cronbach Alfa katsayıları Duygusal Tükenme için .83, Duyarsızlaşma için .71 ve Kişisel Başarı için .72 dir. Ölçeğin güvenilirliği test-tekrar test yöntemiyle de incelenmiştir. Bunun için ilk uygulamadan 2-4 hafta sonra 99 deneğe ulaşılmıştır. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin tekrar test güvenirlik katsayıları ise sırasıyla .83, .72 ve .67 dir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenirlik ve geçerlik çalışmaları Sucuoğlu ve Kuloğlu-Aksaz (1996) tarafından da yapılmış; güvenirlik çalışması için Cronbach Alfa ve iki yarı tekniği ile iç tutarlık katsayıları hesaplanmış, Duygusal Tükenme için .82, Duyarsızlaşma için .60 ve Kişisel Başarı için .73 bulunmuştur. Benzer şekilde iki yarı tekniği ile hesaplanan güvenirlik katsayıları da sırasıyla .77, .42 ve .75 olarak hesaplanmıştır.

Çam da (1992) zamandaş geçerlik yöntemini kullanarak Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geçerliğini incelemiştir. Bu çalışmaların sonuçlarına dayanılarak Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenirlik ve geçerliğinin araştırmalarda kullanmak için yeterli düzeyde olduğu ve tükenmişlik sendromunu ölçmede kullanılabileceği kanısına varılmıştır.

Alt ölçek puanları, her madde için 0: hiçbir zaman, 4: her zaman olarak 5 li likert tipi derecelemeye göre değerlendirilerek elde edilmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan yüksek puan, buna karşın kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir (Sucuoğlu ve Kuloğlu-Aksaz, 1996).

3.4. Uygulama

Ölçme aracı, ilgili birimlerde araştırmacı tarafından polislerle yüz yüze görüşülerek dağıtılmış ve uygulama, uygun olduğunda büyük gruplar halinde, ancak polislerin aynı anda bir araya getirilemediği durumlarda küçük gruplar halinde ve farklı günlerde gerçekleştirilmiş ve 6 hafta sürmüştür.

3.5. Verilerin Analizi

Polislerin çalıştıkları birimlere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığı, ilişkisiz iki ya da daha çok örneklem ortalaması arasındaki

farkın sıfırdan anlamlı bir şekilde farklı olup olmadığını test etmeye yarayan (Büyüköztürk, 2003) tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Gruplar arasında bulunan farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla Scheffe testi kullanılmıştır.

4. Bulgular

a) Polislerin çalıştıkları birimlere göre genel tükenmişlik düzeylerine ilişkin varyans analizi sonuçları Tablo 2 de verilmiştir.

Tablo 2: Polislerin Çalıştıkları Birime Göre Genel Tükenmişlik Puanlarına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Birimler	N	\bar{x}	S	sd	F	p	Fark
Karakol	58	35.45	10.61	256	6.286	.000	Çev. Kuvvet-Gen. Müd. Çev. Kuvvet-Trafik
Trafik	49	31.55	8.45				
Çevik Kuvvet	86	38.16	11.77				
Genel Müdürlük	67	30.79	14.04				
Toplam	260	34.41	11.98				

Tablo 2 incelendiğinde polislerin tükenmişlik düzeyleri arasında çalıştıkları birim açısından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. [$F_{(256)}=6.286$; $p<.05$]. Birimler arası farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, Çevik Kuvvette çalışanların genel tükenmişlik düzeyleri (38.16) hem Trafikte (31.55) hem de Genel Müdürlükte (30.79) çalışanlarınkine göre daha yüksektir.

b) Polislerin çalıştıkları birimlere göre duygusal tükenme düzeylerine ilişkin varyans analizi sonuçları Tablo 3 de verilmiştir.

Tablo 3: Polislerin Çalıştıkları Birime Duygusal Tükenme Puanlarına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Birimler	N	\bar{x}	S	sd	F	p	Fark
Karakol	58	6.43	3.62	256	2.871	.037	Gen. Müd.-Karakol Gen. Müd.-Çevik Kuvvet
Trafik	49	5.47	2.92				
Çevik Kuvvet	86	6.78	4.02				
Genel Müdürlük	67	5.15	4.24				
Toplam	260	6.03	3.85				

Tablo 3 incelendiğinde gruplar arasında çalıştıkları birim bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. [$F_{(256)}=2.871$; $p<.05$]. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan test sonuçlarına göre, Emniyet Genel Müdürlüğü'nde görev yapanlar (5.15) ile Çevik Kuvvet Şubesinde görev yapanlar (6.78) arasında ve Emniyet Genel Müdürlüğü'nde çalışanlarla karakolda görev yapanlar (6.43) arasında olduğu bulunmuştur.

c) Polislerin çalıştıkları birimlere göre duyarsızlaşma düzeylerine ilişkin varyans analizi sonuçları Tablo 4' de verilmiştir.

Tablo 4: Polislerin Çalıştıkları Birime Göre Duyarsızlaşma Puanlarına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Birimler	N	\bar{x}	S	sd	F	P	Fark
Karakol	58	18.84	6.32	256	6.285	.000	Gen. Müd.-Karakol Gen. Müd.-Çevik Kuvvet
Trafik	49	16.53	5.03				
Çevik Kuvvet	86	18.80	5.78				
Genel Müdürlük	67	14.93	7.47				
Toplam	260	17.38	6.44				

Tablo 4 incelendiğinde polislerin duyarsızlaşma boyutunda tükenmişlik düzeyleri arasında çalıştıkları birim açısından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. [$F_{(256)}=6.285$; $p<.05$]. Birimler arası farkın hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan test sonuçlarına göre, Emniyet Genel Müdürlüğü'nde görev yapanların duyarsızlaşma puanlarının (=14.93) karakolda görev yapanlara (=18.84) ve Çevik Kuvvet Şubesinde görev yapanlara göre daha düşük olduğu belirlenmiştir.

d)Polislerin çalıştıkları birimlere göre kişisel başarı düzeylerine ilişkin varyans analizi sonuçları Tablo 5 de verilmiştir.

Tablo 5: Polislerin Çalıştıkları Birime Göre Kişisel Başarı Puanlarına İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Birimler	N	\bar{x}	S	sd	F	P	Fark
Karakol	58	10.17	5.33	256	4.557	.004	Çevik Kuvvet- Trafik
Trafik	49	9.55	4.07				
Çevik Kuvvet	86	12.58	4.88				
Genel Müdürlük	67	10.72	5.98				
Toplam	260	10.99	5.26				

Tablo 5 incelendiğinde polislerin kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeyleri arasında çalıştıkları birim açısından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. [$F_{(256)}=4.557$; $p<.05$]. Trafik Şubesinde görevli polislerin kişisel başarı boyutundaki tükenmişlik puanlarının (=9.55) Çevik Kuvvet Şubesi'nde görev yapanlara (=12.58) göre daha düşük düzeyde olduğu bulunmuştur.

5.Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Tükenmişlik üzerinde yapılan araştırmalar her ne kadar hizmet verilen kişilerle yüz yüze gelmenin tükenmişliği, özellikle de duygusal tükenmişliği artırdığı yönünde bulgulara ulaşımlarsa da, çalışılan birimin tükenmişliğe etkisinin incelendiği araştırmaların yok denecek kadar az olduğu görülmektedir.

Bu araştırma, polislerin toplam tükenmişlik puanları, polislerin tükenmişlik düzeyleri arasında çalıştıkları birim açısından anlamlı farklılık

olduğunu göstermiştir. Bulgular, Çevik Kuvvet Şubesinde çalışanların genel olarak Genel Müdürlükte görev yapan polisler göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymuştur. Emniyet Genel Müdürlüğü personelinin çalışma ortamının ve çalışma süresinin önceden belirlenmiş esaslara bağlı olmasının, daha da önemlisi tükenmişlik açısından önemli olduğu kabul edilen insanlarla risk ortamlarında yüz yüze gelme ve onlara doğrudan hizmet götürme görevlerinin olmamasının daha az tükenmişlik yaşamalarında etkili olduğu düşünülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Trafik Şube müdürlüğünde görev yapan polislerin görevleri daha çok şehir içi kazalarda rapor tutmak ve gerektiği durumlarda ceza işlemleri yürütmekle sınırlıdır. Trafik polislerinin tükenmişlik düzeylerinin düşük olması Çevik Kuvvet ve Karakol gibi sürekli çatışma durumu içinde yer almamaları ile açıklanabilir. Çevik Kuvvet birimi, iş yoğunluğu, yıpratıcı çalışma sistemi, sürekli olumsuz ve gergin ortamı nedeniyle Emniyet Teşkilatında çalışma koşulları zor olan birimlerden biridir. Çevik Kuvvet'in sürekli bu zor şartlar altında çalışması, çalışma saatleri dışında ek göreve çağırılması ve bundan hiçbir ek gelir elde edememesi (fazla mesai ücreti gibi), profesyonel olarak güvenlik hizmeti sunma anlayışından uzaklaşmasına, psikolojik ve fiziksel olarak daha fazla yıpranmasına yol açmaktadır. Çevik Kuvvetteki amir sayısının son yıllarda azalması (1997'de her 20 kişilik gruptan bir amir sorumluyken, son yıllarda her 60 kişiden bir amir sorumlu olmaya başlamıştır) amirlerin, memurunu iyi tanıyamamasına ve sorunlarıyla ilgilenememesine, dolayısıyla denetim ve ilgi mekanizmasının kurulamamasına neden olmaktadır. Ayrıca, Çevik Kuvvet birimlerinin emniyet teşkilatı içerisinde diğer birimlere göre daha az önemli görülmesi ve tükenmişlik açısından önemli bir etken olan genel yaş ortalamasının çok genç olması gibi etkenler nedeniyle çevik kuvvette çalışan polislerin tükenmişlik düzeyi beklendik bir biçimde diğer birimlerde çalışanlardan daha yüksektir (Ay, 2005).

Bizim bulgularımızdan farklı bir şekilde Gaines ve Jermier (1983) suçları araştırmakla görevli birimlerde çalışan polislerin tükenmişlik düzeylerinin masa başı görevi bulunan polislerden daha düşük olduğunu belirlemişlerdir. Adı geçen araştırmada, bürokratik işlemler ve beraberinde getirdiği kırtasiyecilik, rapor hazırlama ve form doldurma işlemleri gibi büro işlemlerinin tükenmişliği artırdığı ileri sürülmüştür. Genel Müdürlükte çalışanlarla ilgili bulgular ilk bakışta, bu araştırma bulgularıyla tutarlı olmadığını düşündürse de Genel Müdürlükle karşılaştırılan diğer birimlerin esasen birer araştırma birimi olmadığı göz önüne alınırsa bu konunun bundan sonra yapılacak araştırmalarda ele alınması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Polislerin çalıştıkları birimlere göre duygusal tükenme boyutundaki tükenmişlik düzeyleri genel tükenmişlik düzeyleri ile paralellik göstermektedir. Bulgular, çalışılan birimin duygusal tükenme boyutunda

polislerin tükenmişliğini yordayan bir değişken olduğu ortaya koymuştur. Uğurlu-Ok banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri üzerinde yapmış olduğu araştırmada, banka genel müdürlüğü ile bu genel müdürlüğe bağlı banka şubelerinde çalışanların duygusal tükenme düzeylerini karşılaştırmış ve genel müdürlük ve şube personelinin duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını bulmuştur. Polislerin duygusal tükenme düzeylerini incelediğimiz bu araştırmada, yukarıda adı geçen çalışmanın bulgularından farklı olarak polislerin çalıştıkları birimler bakımından duygusal tükenme boyutunda farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Yeni işe başlayan gençlerin beklentilerinin yüksekliğinin tükenmeye neden olduğu bilinmektedir. Mesleğin başlangıç yıllarında ödüller, amirlerin takdiri ve mesleki gelişim konusundaki beklentilerin karşılanmadığının görülmesi bireylerde tükenmişliğe neden olabilmektedir (Torun, 1995). Çevik Kuvvet polislerinin okuldan mezun olduktan hemen sonra bu birime atanmış olmaları ve dolayısıyla yaş ortalamalarının çok düşük olmasını beraberinde getirmiştir. Yüksek beklentiler ve tükenmişliğin seyri açısından önemli bir etken olan yaş değişkeninin bu birimdeki polislerin tükenmişliğinin yüksek olmasında etkili olduğu düşünülmektedir. Duygusal tükenmenin insanlara hizmet veren mesleklerde, insanlarla yüz yüze gelme sıklığına göre değiştiği bilinmektedir. Burada sözü edilen yüz yüze gelme hizmet vermeden çok çatışma halinde bulunma durumunu tanımlamaktadır. Yasal olarak toplanmamış veya yasal sınırları aşmış topluluğun dağıtılması görevinin fiziksel ve psikolojik yıpranmalara neden olduğu ve duygusal tükenme yaşanmasında etkili olduğu düşünülmektedir. Diğer taraftan, görevleri tamamen bürokratik işlemlerle sınırlı olan ve insanlarla işi gereği yüz yüze gelmesi söz konusu olmayan Genel Müdürlük çalışanlarının diğer birimlerde çalışanlara göre daha az duygusal tükenme yaşamaları diğer meslek gruplarına yönelik yapılmış birçok araştırmanın bulgularıyla tutarlıdır (Gren ve Walkey, 1988; Ergin, 1992; Cordes ve Dougherty, 1993).

Tükenmişlik ile çalışılan birim ilişkisine ilişkin bulgular incelendiğinde, polislerin duyarsızlaşma boyutunda da tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı bulunmuştur. Karakollarda çalışan polislerin duyarsızlaşma düzeyleri Genel Müdürlükte çalışanlardan ve Çevik Kuvvette çalışanların yine aynı şekilde Genel Müdürlükte çalışanlardan anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Karakollar, polise yapılan her türlü şikayet ve başvurularda birinci adımı oluşturmakta ve her türlü suç soruşturması bu aşamada başlamaktadır. Bu nedenle, bu birimde çalışanların çok çeşitli problemler yaşamış kişilerle sürekli olarak karşılaşması ve karakollarda kriz durumlarının yaşanması son derece olağan durumlardır. Karakolun görev alanına giren ya da girmeyen her türlü sorunun ilk çözüm noktası olarak karakollar görülmekte ve bu karakolların iş yükünün artmasına katkıda bulunmaktadır. Personel sayısının azlığı ve bürokratik işlemlerin

çokluğunun iş yükünün artmasına neden olduğu ve araştırmalara bakıldığında kişi başına düşen işin nicel ve nitel olarak artmasının tükenmişlik düzeyini artırdığı görülmektedir. Bu durum çalışanların duygularla çalışma kapasitesini azaltmakta ve ilişkilerde bozulmalara neden olmaktadır (Maslach ve Pines, 1980). Çok sık ve uzun süren bir biçimde insanların sorunlarını çözme durumuyla karşı karşıya gelen karakol polislerinin hizmet verdiklerine karşı duyarsızlaşma düzeylerinin Genel Müdürlükte görev yapanlardan yüksek olması araştırmanın önemli bulgularındandır. Bunun yanında, yapılan işin sürekli olarak hizmet verilen kişilerin şikayet, itiraz ve sızlanmalarına açık olması nedeniyle insan ilişkileri sorunları sıkça yaşanabilmesi duyarsızlaşma üzerinde etkili olabilir. Çevik Kuvvet polislerinin ise topluluğu dağıtma görevinin sürekli olarak kendilerine verilmesi, bir süre sonra kendilerinde bu insanlara karşı bir duyarsızlaşmayı getirmiş olabilir.

Çalışılan birimler açısından bakıldığında polislerin kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir. Bu boyutta en düşük düzeyde tükenme Trafik Şubesinde çalışanlarda belirlenmiştir. Bu boyutta en yüksek düzeyde tükenmişlik ise Çevik Kuvvet birimlerinde çalışanlarda görülmektedir. Bu iki birim çalışanlarının kişisel başarı boyutundaki tükenmişlik düzeyleri anlamlı bulunmuştur. Toplumsal olaylarda görev alan Çevik Kuvvet personeli görevlerini yerine getirme tarzıyla ilgili sık sık ağır eleştirilere konu olmaktadır. Ayrıca, çevik kuvvet polislerinin yerine getirdiği hizmetlerden bir kısmı polisin asli görevi olarak düşünülmemeyen görevlerdir. Bu nedenle araştırma bulguları çevik kuvvet polislerinin görevlerini başarıyla yerine getirdikleri duygusundan onları uzaklaştırdığını göstermektedir. Genel Müdürlükte ve Karakollarda çalışan polislerin kişisel başarı algıları birbirine oldukça yakın ve diğer birimlerde çalışanlara nazaran farklılaşmamış durumdadır. Toplam tükenmişlik ve tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alanlarında birimler içinde en az tükenme yaşayan birim olan Genel Müdürlüğün istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte bu boyutta Çevik Kuvvetten sonra ikinci sırada yer alması, bu birim çalışanlarının yaptıkları işi polislik pratiği açısından önemli bulgularıyla ilişkili olabilir.

Sonuç

Sonuç olarak, araştırma bulguları bazı birimlerde çalışan polislerin diğer birimlerde çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir. Bu durumda, birimlerin çalışma koşullarının yeniden gözden geçirilmesi ve çalışma koşullarının polislerin tükenmişliğine katkıda bulunan faktörlerden arındırılması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Mesleğe yeni başlayan genç polislerin tükenmişlik düzeylerinin yüksek bulunmasının onların ideal ve beklentileri ile ilişkili olduğu görülmektedir.

Bu bakımdan mesleğin ilk yıllarında tükenmişliği önlemeye yönelik çalışmaların yapılması ve genç polislerin yönetime katılımlarının ve kendilerini ifade etmelerinin sağlanması gerektiği düşünülmektedir.

Türkiye'de ve özellikle polislerde henüz araştırılmaya başlanan tükenmişliğin nedenleri ve tükenmişliği etkileyen değişkenlerin belirlenmesi amacıyla geniş çaplı araştırmaların yapılması ve araştırma bulgularından elde edilecek sonuçlar doğrultusunda tükenmişliğin önlenmesi ve yaşandığında üstesinden gelme konusunda örgütlenmelere ve program geliştirme yoluna gidilmesine ciddi gereksinim vardır.

Kaynaklar

- Akçamete, G.; Kaner S. ve Sucuoğlu B, (2001), *Öğretmenlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu ve Kişilik*, Ankara:Nobel Yayın Dağıtım.
- Alcorn ve Petrie (1997) "Police burnout and attitudes to women and domestic violence", Second Australasian Women and Policing Conference.
- Ay, S. (2005) "Çevik Kuvvet Polisi Sevilmiyorsa Suç Kimin?" <http://www.sabah.com.tr/2005/03/16/yaz14-10-131.html>
- Büyüköztürk, Ş., (2003), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*, (3. Baskı), Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Cerrah, İ. ve Semiz, E., (1999), *21. Yüzyılda Polis: Temel Sorunlar-Çağdaş Yaklaşımlar*, Ankara: EGM Matbaası.
- Cordes, C. L. and Dougherty, T. W., (1993), "A Review and an Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, 18(4), pp.621-656.
- Çam, O., (1989), *Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmamış doktora tezi, İzmir: Ege Üniversitesi.
- Çam, O., (1992), "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*. ss.155-166.
- Çokluk, Ö., (1999), *Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demir, A., (1995), *Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Ergin, C., (1992), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*. ss.143-154.
- Euwema, M.; Kop, N. and Bakker, A. B., (2004), "The Behaviour of Police Officers in Conflict Situations: How Burnout and Reduced Dominance

- Contribute to Better Outcomes”, *Taylor & Francis*, 18 (1), pp.23 - 38
- Freudenberger, N.J., (1974), “Staff Burnout”, *Journal of Social Issues*, 30, 65.
- Gaines J. and Jermier J., (1983), “Emotional Exhaustion in a High Stress Organization”, *Academy of Management Journal*, 26, pp.567-586.
- Gençer,(2002), *Öğretmenlerde İş Doyumu ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Girgin, G., (1995), *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi*, Yayınlanmamış doktora tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Haran, S.; Özgüven, H. D.; Ölmez, Ş. ve Sayıl, I., (1997), “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Ankara Numune Hastanesi'nde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyleri”, *Kriz Dergisi* 6 (1) ss.75-84.
- Izgar, H., (2001), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kaptan, S., (1995), *Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri*, (10. baskı), Ankara:Tekişik Yayınları.
- Karlıdağ, R.; Ünal, S. ve Yoloğlu, S., (2000), “Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi” *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1), ss.49-57
- Kop N.; Euwema M. ve Schaufeli W., (1999), “Burnout, Job Stress and Violent Behaviour Among Dutch Police Officers”, *Taylor & Francis*, 13 (4) ss.326 340.
- Maslach, C., Jackson, S. E., (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*. 2, ss.99-113.
- Murat, M., (2000), *Sınıf Öğretmenlerinde 10 Yıllık Meslek Sürecinde Tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmamış doktora tezi. Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Murat, M., (2003), “Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Durumları”, *Polis Bilimleri Dergisi*, 5 (2), ss.95-108.
- Örmen, U., (1993), *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, R., (1998), *Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri Ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Peker, R., (2002), “Anaokulu, İlköğretim ve Lise Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11 (1), ss.319-331.
- Pines, A. and Maslach, C., (1980), “Combatting Staff-Burn-Out in a Day Care Center: A Case Study”, *Child Care Quarterly*, 9, pp.5-16.

- Schwab, R.L. and Iwanicki, E.F., (1982), "Who Are Our Burned Out Teachers?", *Educational Research Quarterly*, 7 (2), pp.5-16.
- Sever, A., (1997), *Hemşirelerin İş Stresi ile Başa Çıkma Yolları ve Bunun Sonuçlarının Araştırılması*, Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Sucuoğlu, Kuloğlu-Aksaz, "Özürü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", *Türk Psikoloji Dergisi*, 10 (36), ss.44-60.
- Torun, A., (1995), *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*, Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tümkiye, S., (1996), *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*, Yayınlanmamış doktora tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uğurluoğlu-Ok, S., (2002), *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Wallace P.A.; Roberg R. R. and Allen H. E., (1985), "Job Burnout Among Narcotics Investigators: An Exploratory Study", *Journal of Criminal Justice*, 13, pp.549-559.