

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ - CERRAHPAŞA
ADLİ TIP VE ADLİ BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Danışman
Doç. Dr. Neylan Ziyalar

İZMİR CEZA İNFAZ KURUMLARINDA ÇALIŞAN İNFAZ VE KORUMA
MEMURLARI ÖRNEKLEMİNDE DUYGUSAL EMEK, TÜKENMİŞLİK VE İŞE
BAĞLILIK DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI

SOSYAL BİLİMLER ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

GAMZE GÜNDOĞDU
ANKARA, 2020

ÖNSÖZ

Tez yazma sürecinde bilgilerini ve desteğini benden esirgemeyen, en telaşlı anlarımda bana yol gösteren danışmanım Sayın Doç. Dr. Neylan ZİYALAR'a, yüksek lisans derslerine ve alanda çalışmaya devam etmek konusunda beni yüreklendiren Dr. Can ÇALICI'ya anlamı bende çok büyük olan destekleri için teşekkürlerimi sunuyorum.

Yüksek lisans dersleri boyunca anlayışla beni destekleyen iş arkadaşlarıma, araştırmamın veri toplama sürecinde bana yardımcı olan ve İzmir Açık Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumu, İzmir 1 Nolu F Tipi Yüksek Güvenlikli Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Kapalı Ceza İnfaz Kurumunda görev alan kurum müdürlerine, uzmanlarına, çalışmaya gönüllü katılım sağlayan infaz ve koruma memurlarına teşekkür ederim.

Son olarak, kardeş olmanın tüm güzelliklerini bana hissettiren, nasıl anlatırsam anlatayım yeterli olmayacağını bildiğim, bana her zaman destek olan ve güç veren Savaş GÜNDOĞDU ve Barış GÜNDOĞDU'ya sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
TABLO LİSTESİ.....	iv
ÖZET.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KISALTMALAR.....	x
1. GİRİŞ VE AMAÇ.....	1
2. GENEL BİLGİLER.....	8
2.1. İnfaz ve Koruma.....	8
2.1.1. İnfaz ve koruma kavramı ve tarihsel incelemesi.....	8
2.1.2. Farklı ülkelerde ve ülkemizde uygulama biçimleri.....	9
2.1.3. İnfaz ve koruma alanında yapılan bilimsel çalışmalar	13
2.2. Duygusal Emek.....	15
2.2.1. Duygusal emek kavramı ve alt boyutları.....	15
2.2.2. Duygusal emek konusunda yapılan bilimsel çalışmalar	21
2.3. Tükenmişlik	22
2.3.1. Tükenmişlik kavramı ve alt boyutları.....	22
2.3.2. Tükenmişlik konusunda yapılan bilimsel çalışmalar	24
2.4. İşe Bağlılık.....	27
2.4.1. İşe bağlılık kavramı ve alt boyutları.....	27
2.4.2. İşe bağlılık konusunda yapılan bilimsel çalışmalar	28
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	30
3.1. Örneklem.....	31
3.2. Veri toplama araçları.....	32

3.3. Verilerin analizi.....	33
4. BULGULAR.....	34
4.1.Normallik Testleri.....	34
4.2.Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	36
4.3.Katılımcıların Duygusal Emek Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	38
4.4.Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	45
4.5.Katılımcıların İşe Bağlılık Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	54
4.6.Duygusal Emek Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	61
4.7.Duygusal Emek Ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	62
4.8.Tükenmişlik Ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular.....	63
5. TARTIŞMA.....	64
5.1. Duygusal Emek Düzeyine İlişkin Bulguların Tartışılması.....	66
5.2. Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Bulguların Tartışılması.....	67
5.3. İşe Bağlılık Düzeyine İlişkin Bulguların Tartışılması.....	70
5.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Bulguların Tartışılması.....	71
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	73
7. KAYNAKÇA.....	77
8. EKLER.....	87
8.1. Ek- 1 Etik Kurul İzni.....	87
8.2. Ek – 2 Bilgilendirilmiş Onam Formu.....	89
8.3. Ek – 3 Demografik Bilgi Formu.....	90
8.4. Ek – 4 Duygusal Emek Formu.....	91

8.5. Ek- 5 Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	92
8.6. Ek – 6 Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği.....	93
9. ÖZGEÇMİŞ.....	94

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. İnfaz Ve Koruma Memurlarında Duygusal Emek Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğine Ait Normallik Testleri Sonuçları.....	35
Tablo 2. Katılımcıların Ölçeklerin Aldıkları Puan Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	36
Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Frekans-Yüzde Dağılımı.....	37
Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Duygusal Emek Değerleri - Mann Whitney U Testi Sonuçları.....	38
Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Duygusal Emek Altboyutları – Mann Whitney U Testi Sonuçları.....	39
Tablo 6. Katılımcıların Yaşlarına Göre Duygusal Emek Değerleri - Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	39
Tablo 7. Katılımcıların Yaşlarına Göre Duygusal Emek Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	40
Tablo 8. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Duygusal Emek Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	40
Tablo 9. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Duygusal Emek Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları	41
Tablo 10. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	41
Tablo 11. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	42
Tablo 12. Katılımcıların Çalıştıkları Kurum Tipine Göre Duygusal Emek Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	43

Tablo 13. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumlara Göre Duygusal Emek Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	43
Tablo 14. Katılımcıların İş Deneyimine Göre Duygusal Emek Değerleri - Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	44
Tablo 15. Katılımcıların İş Deneyimlerin Göre Duygusal Emek Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	45
Tablo 16. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Değerleri - Bağımsız İki örnek Testi Sonuçları.....	46
Tablo 17. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Altboyutları – Mann Whitney U Testi Sonuçları.....	46
Tablo 18. Katılımcıların Yaşlarına Göre Tükenmişlik Değerleri Anova Testi Sonucu.....	47
Tablo 19. Katılımcıların Yaşlarına Göre Tükenmişlik Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	47
Tablo 20. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Değerleri Anova Testi Sonucu.....	48
Tablo 21. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	49
Tablo 22. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Değerleri Anova Testi Sonucu	50
Tablo 23. Katılımcıların Öğrenim Durumlarına Göre Tükenmişlik Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	50
Tablo 24. Katılımcıların Çalıştıkları Kurum Tipine Göre Tükenmişlik Değerleri Anova Testi Sonucu.....	51

Tablo 25. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumlara Göre Tükenmişlik Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	52
Tablo 26. Katılımcıların İş Deneyimine Göre Tükenmişlik Değerleri Anova Testi Sonucu.....	53
Tablo 27. Katılımcıların İş Deneyimlerin Göre Tükenmişlik Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	54
Tablo 28. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre İşe Bağlılık Değerleri.....	54
Tablo 29. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre İşe Bağlılık Alt Boyutları – Mann Whitney U Testi Sonuçları.....	55
Tablo 30. Katılımcıların Yaşlarına Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları	55
Tablo 31. Katılımcıların Yaşlarına Göre İşe Bağlılık Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları	56
Tablo 32. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları	56
Tablo 33. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre İşe Bağlılık Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları	57
Tablo 34. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları	57
Tablo 35. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre İşe Bağlılık Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	58
Tablo 36. Katılımcıların Çalıştıkları Kurum Tipine Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	58
Tablo 37. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumlara Göre İşe Bağlılık Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	59

Tablo 38. Katılımcıların İş Deneyimlerine Tipine Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	60
Tablo 39. Katılımcıların İş Deneyimlerin Göre İşe Bağlılık Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	61
Tablo 40. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Korelasyon Testi Sonucu.....	62
Tablo 41. Duygusal Emek ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Korelasyon Testi Sonucu	62
Tablo 42. Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Korelasyon Testi Sonucu	63

ÖZET

Ceza infaz kurumları zorlu çalışma şartlarına sahip dinamik yaşam alanlarıdır. Cezaevi personelinin çoğunluğunu oluşturan infaz ve koruma memurları mahpuslarla devamlı yüz yüze etkileşim içindedir. Türkiye’de duygusal emek kamu ve özel sektörde farklı alanlarda çalışılmış olmasına rağmen duygu yönetiminin zorlayıcı olabildiği cezaevlerinde daha önce incelenmemiş bir kavramdır. Bu çalışmanın amacı infaz ve koruma memurlarında duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılık düzeylerinin incelenmesidir.

Çalışma İzmir Açık, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı, İzmir Kadın Kapalı, İzmir 1 Nolu F Tipi Yüksek Güvenlikli ve İzmir Kapalı Ceza İnfaz olmak üzere İzmir’de bulunan 5 farklı kurumda görev alan 401 infaz ve koruma memurunun katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanılmasında Duygusal Emek Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde IBM SPSS 20 programı kullanılmıştır.

Çalışmanın sonuçlarına göre duygusal emek cinsiyet, medeni durum, yaş, çalışılan kurum tipi, eğitim durumu ve iş deneyimi değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermemiştir. Tükenmişlik cinsiyet, medeni durum, yaş, çalışılan kurum tipi, eğitim durumu ve iş deneyimi faktörleri değişkenlerinde anlamlı farklılık göstermiştir. Son olarak işe bağlılık ile cinsiyet, medeni durum, çalışılan kurum ve eğitim arasında anlamlı farklılık görülmemiş, yaş ve iş deneyimi faktörlerinde anlamlı farklılığa rastlanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İnfaz ve Koruma Memuru, Ceza İnfaz Kurumu, Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşe Bağlılık

ABSTRACT

Correctional institutions are dynamic living spaces with tough working conditions. The prison officers, who make up the majority of prison staff, constantly interact with prisoner face to face. Although there have been researches on emotional labor in different areas of public and private sector in Turkey, it is an unexamined concept in prisons where emotion management might be challenging. The aim of this study is to examine the levels of emotional labor, burnout, and work engagement within the scope of prison officers.

The study was carried out with the participation of 401 prison officers working in 5 different institutions in İzmir, namely İzmir Open Prison, İzmir Juvenile Closed, İzmir Women's Closed Prison, İzmir No 1 High Security Closed Prison. Emotional Labor Scale, Maslach Burnout Scale and Utrecht Work Engagement Scale were used to collect data. IBM SPSS 20 program was used in the analysis of the data.

According to the results of the study, emotional labor did not differ significantly in terms of gender, marital status, age, type of the institution they are working for, educational status and work experience. Burnout differed significantly in gender, marital status, age variables, in the type of the institution they are working for, educational status, and work experience. Finally, there was not significant difference between work engagement and marital status, gender, educational status, institution they are working for, but significant differences were found in age and work experience factors.

Key Words: Prison Officer, Prison, Emotional Labor, Burnout, Work Engagement

KISALTMALAR

İKM: İnfaz ve Koruma Memuru

İKBM: İnfaz ve Koruma Baş Memuru

CTE: Ceza ve Tevkifevleri

CTEGM: Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü

KPSS: Kamu Personeli Seçme Sınavı

CİK: Ceza İnfaz Kurumu



1. GİRİŞ VE AMAÇ

Duygusal emek kavramı, ilk olarak Hochschild tarafından tanımlanmıştır (Pala ve Sürgevil, 2016). Duygusal emek kişinin, başkalarında istenilen duygu durumu oluşturabilmek için hissettiği duyguyu sürdürmesini veya bastırmasını gerektiren duygu yönetimidir (Hochschild, 1983).

Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'den farklı olarak duygusal emeği diğerleri tarafından “gözlenebilen davranışların içsel olarak yönetilmesini” değil, uygun davranışların sergilenmesi ile tanımlamaktadır. Ayrıca diğerlerini anlamak için verilen uğraş, empati kurma çabası, kişinin kendisini diğerleri yerine koyma çabası olarak tanımlanabilir (England ve Farkas, 1986; akt. Basım ve Beğenirbaş, 2012). Duygusal emek sarf edilen işlerde, çalışanın yüz yüze veya sesli etkileşim kurması, karşısındaki kişide duygusal bir etki oluşturmaya ve son olarak iş verenin çalışanların duygusal faaliyetlerinde bir derece kontrolü gerekmektedir (Hochschild, 1983).

Tükenmişlik, çökkünlük ve iş yerindeki verimsizlik ile ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olarak görülmektedir. Kavramın sosyal ilişkilerde bireysel olarak deneyimlenen stresle ilişkili olduğu ve kişinin kendisi ve diğerleri hakkındaki fikirlerini içerdiği düşünülmektedir (Maslach ve Leiter, 2007). Tükenmişlik kavramı ilk olarak diğerleriyle yüz yüze iletişimi gerektiren insan kaynakları alanında ortaya çıkmıştır (Bogdan, Mairean, Avram ve Stan, 2010).

Tükenmişlik, işteki süreğen, duygusal ve diğer çalışanları da göz önüne alan strese karşı oluşan tepkidir (Maslach ve Leiter, 2016). İşe bağlılık tükenmişliğin tersi olarak çalışanların işlerini yaparken işlerine odaklanabilmelerini ve yaptıkları işte keyif alarak, adanmışlık hissederek çalışmalarını tarif eder (Eryılmaz ve Doğan, 2012). Tükenmişlik ve çalışma ortamı ilişkisini bireyin iş yeri ile birbirini etkilediği hipoteziyle yola çıkan

alışmalar, tükenmişliğin olası sonuçlarının çalışan ve organizasyon kapsamında olumsuz sonuçları olduğunu göstererek bu sorunların azaltılmasında tükenmişlik boyutlarının tespit edilmesinin önemine dikkat çekmiştir (Budak ve Sürgevil, 2005).

İş hayatı düşünüldüğünde akla daha çok fiziksel özellikleri ve mahpuslarla gelen cezaevlerinin hukuki ve yapısal yönlerinden öte iki temel taşı vardır, mahpuslar ve onlarla çalışan personel. İkiisi arasındaki ilişki cezaevi yönetimi hakkında bizlere fikir verir (Coyle, 2002).

Cezaevleri içinde pek çok unsuru barındıran, yalnızca kapalı kapılar ve tellerle anlatılamayacak mikro yaşam alanıdır (Aygül, elik ve şensoy, 2018). Bu bakış açısından yola çıkarak cezaevlerinde çalışan personelin önemli bir kısmını oluşturan infaz ve koruma memurlarının araştırmalara konu olması gerektiği düşünülmüştür.

Cezaevi içinde çalışan personel temelde güvenlik olmak üzere ve gözetimden sorumlu personeldir. Cezaevi içinde güvenlik, nizam ve disiplinin oluşturulması ve korunması, mahpusların kurum içindeki hareketliliğinin izlenmesi ve idaresi ile denetiminden ve kurum içindeki pek çok süreçte yer alarak mahpusların kurum içi kurallara uygun bir şekilde cezalarının infazını sağlamakla görevlidir (Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi ile Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük, 2006). İyi sağlanmış güvenlik, mahpuslar, personel, çalışma ortamı kapsamında güvenilir bilgi iyi organize edilmiş güvenli bir hapishane için hayatidir (Cooksey, 2008).

İnfaz ve koruma memurları toplum kurallarına aykırı gelerek suç işleyen ve bunun karşılığında cezaevine gönderilmiş olan mahpusların toplum kurallarını benimsemesi ve suç işlemeden toplumda yer alması amacıyla rehabilitasyon ve ıslah programlarında da rol alır. Çalışanlar bilgileri dahilinde çeşitli mesleki, sanatsal ya da zanaat çalışmalarında eğitici rolde

bulunabilir. (Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi ile Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük, 2006).

Tüzükte geçen maddelerden yola çıkılarak cezaevinde çalışan personelin güvenlikten sorumluyken aynı zamanda mahpusların iyileşme ve ıslah edilme çalışmalarında görev aldığı anlaşılmaktadır. Bu çifte görevi yönetmek, personelin mesleki rollerinde karşılaştıkları kalıcı bir ikilemdir. Personel, günlük işlerinde mahpusların değişen duygusal hallerini yönetmeli, kendi duygusal gösterimleri ve duygusal gerginlikleri ile başa çıkmalıdır (Nylander, Lindberg ve Bruhn, 2011).

Personel cezaevi düzeninde her aşamaya dahildir. Kurumda barış elçisi, rol model olarak çalışır, mahpusların davranışlarını yönetip denetleyerek kurumun anlamlı değişimler yaratacak güvenli, insancıl ve etkili bir yer olmasını sağlar. Her bir cezaevi personeli davranışlarının önemini farkında olmalı, cezaevi içinde yapılan işlerin sağlıklı yürütülmesinden sorumlu olduğunu ve diğer personele de mahpuslara da rol model olduklarını hatırlamalıdır. Hizmet sürelerince yeterince olumsuz, yıkıcı davranışa maruz kalmak personel için profesyonel kalma konusunda zorlayıcıdır. Personel dürüst, güvenilir bir şekilde kendini halk yararına adamalı, fikir ayrılıklarına düştükleri zaman, adeta arabulucu, barış elçisi gibi davranmaları gerektiğini hatırlamalıdır (Wright, 2008).

İnfaz ve koruma memurları literatür çalışmalarının yanı sıra günlük hayatımıza yansıyan çok sayıda stres içeren olaya maruz kalmaktadır. Çalışma hayatlarında tehdit ve şiddetle karşı karşıya kalabilen personel zor anlar yaşayabilmektedir. Bununla birlikte dışarıdan izole, kapalı kapılar ardında iş arkadaşları veya idare ile sorunların olması çalışanların yaşadığı zorluklardan sadece bazılarıdır (Koç, 2014).

Ani zor kullanımı hem personel hem de mahpus için zorlayıcı ve duygusal olaylardır. Mahpusların direncine karşı zaman zaman güç uygulamak gerekebilmektedir. Bu durumlarda

mahpusun sözlü talimata uyması uygun olsa da an içinde duygusal durumlar bunu zorlaştırabilmektedir. Personelin yazılı bir zor kullanma yönetmeliği olması personelin yada mahpusun yara almadan kontrolün sağlanmasını büyük oranda artırmaktadır (Cooksey, 2008).

Güvenliğin sağlanmasının hayati önem taşıdığı, kurallara uyumlu bir şekilde hayatın sürdürülmesi gerektiği cezaevlerinde çalışmak farklı duygusal yaşantıları idare edebilmek adına oldukça zordur. Çalışanların bu riskli ortamda kendi davranışlarının diğerlerine örnek olmasına özen gösterirken aynı zamanda mahpusların kurallara uymasını, herkese eşit ve kimseye ayırım yapmadan sağlaması ve denetlemesi gerekirken bunların yanı sıra kendi duygularını yönetebilmesi gerekmektedir.

İsveç Cezaevlerinde farklı güvenlik seviyelerindeki cezaevleri ve koşullarda çalışan 1218 cezaevi memuru ile 3 yıl boyunca süren duygusal emek stratejilerinin araştırıldığı bir çalışma (Nylander, Lindberg ve Bruhn, 2011) Türkiye’de ceza infaz kurumları arasında duygusal emek düzeyleri hakkında merak uyandırmıştır.

Cezaevi çalışma yaşamında duygusal emek araştırmaları genellikle cezaevi memurlarını bir bütün olarak görmektedir. Cezaevi çalışanlarının rehabilite etmek ve güvenliği sağlamak olan çifte görevlerine karşı tutumlarında ve iş doyumlarında düşünme, hissetmelerinde ve davranışlarında farklılıklar görülmüştür (Nylander, Lindberg ve Bruhn, 2011; Griffin ve ark., 2010). Bu farklılıklar temel olarak iş bölümündeki pozisyonları ve belirli alt kültürel gruplara ait olmaları ile ilgilidir. Çalışma ortamındaki ve mesleki rol koşullarındaki bu anahtar faktörler, duygusal gerginliğin farklı duygusal emek türleri ile nasıl ilişkili olduğu sorusunu gündeme getirmektedir (Nylander, Lindberg ve Bruhn, 2011). Çoğunlukla toplumda hakettiği saygıyı görmeyen bu zorlu görevde güçlü duygusal faktörler bulunmaktayken duygusal tükenmişlik ile karşılaşılabilir (Griffin ve ark., 2010).

Suçta tekerrürün önüne geçilmesi, mahpusun topluma geri kazandırılması gibi amaçları ile cezaevlerinde ıslah çalışmaları yürütülmektedir. Bu çalışmalar kapsamında eğitim – öğretim servisi programları, psiko – sosyal servis çalışmaları başta olmak üzere kurum işleyişindeki tüm çalışmalarda infaz ve koruma memurlarının mahpuslara ve iş arkadaşlarına olan davranışları çalışmaların verimliliği hususunda önemlidir (İlgün, 2010).

Duygusal emek ve tükenmişlik arasında birbirini etkileyen bir döngü bulunmaktadır. Birbirini etkileyen süreçler için tedbirlerin alınması, iyileştirici stratejilerin uygulanması için personeli etkileyen bu faktörlerin doğru ölçülmesi önemlidir (Koçak ve Gürsoy, 2018). Daha önce bahsedildiği gibi duygusal emeğin olumlu ve olumsuz yanları tartışılmaktadır. Bu noktada çalışanların iş tanımlarında ve tutumlarıyla ilgili uygun stratejilerin geliştirilmesi duygusal emek kavramını fırsata çevirerek tükenmişlik seviyelerinin en az seviyede kalmasına imkan sağlayabilir.

Bu çalışmanın amacı da farklı tip cezaevlerinde görevlendirilen infaz ve koruma memurlarında (İKM), duygusal emek kavramı ile tükenmişlik ve işe bağlılık düzeylerinin ilişkisinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışma süresi, çalışılan kurum gibi demografik özellikler dikkate alınarak araştırılmasıdır.

6 Mayıs 2020 tarihinde yayınlanan Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü (CTEGM) Personel Durumu Tablosuna göre toplamda 71.432 personeli bulunan cezaevi ve denetimli serbestlik müdürlüklerinde 58.262 İKM bulunmaktadır (Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü, 2020). Bu çalışma aracılığıyla cezaevlerinde çalışmakta olan İKM’lerde duygusal emek sarf etme düzeyinde yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal davranış; tükenmişlik düzeyinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı düzeylerinde; işe bağlılık düzeyinde işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşma alt boyutlarında detaylı bilgiye sahip olma hedeflenmektedir. Böylelikle tutuklu - hükümlü ve yakınlarıyla, iş arkadaşlarıyla

iç içe bir çalışma ortamında bulunan infaz ve koruma memurlarının tutum ve davranışlarını etkileyebilecek öneme sahip bu başlıklar incelenmiş olacaktır. Bu sayede alanda iyileştirme ve geliştirme yapılması gereken konular belirlenmiş olarak tespitlerde bulunulması amaçlanmaktadır.

Araştırma kapsamında sorulan sorular şöyledir:

1. Ceza infaz kurumlarında görev yapan infaz ve koruma memurlarının duygusal emek düzeyleri;
 - a. Yaşlarına göre değişiklik göstermekte midir?
 - b. Cinsiyetlerine göre değişiklik göstermekte midir?
 - c. Medeni durumlarına göre değişiklik göstermekte midir?
 - d. Eğitim durumlarına göre değişiklik göstermekte midir?
 - e. Çalışılan kurum tipine göre değişiklik göstermekte midir?
 - f. İş deneyimlerine göre değişiklik göstermekte midir?
2. Ceza infaz kurumlarında görev yapan infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik düzeyleri;
 - a. Yaşlarına göre değişiklik göstermekte midir?
 - b. Cinsiyetlerine göre değişiklik göstermekte midir?
 - c. Medeni durumlarına göre değişiklik göstermekte midir?
 - d. Eğitim durumlarına göre değişiklik göstermekte midir?
 - e. Çalışılan kurum tipine göre değişiklik göstermekte midir?
 - f. İş deneyimlerine göre değişiklik göstermekte midir?
3. Ceza infaz kurumlarında görev yapan infaz ve koruma memurlarının işe bağlılık düzeyleri;

- a. Yaşlarına göre değişiklik göstermekte midir?
 - b. Cinsiyetlerine göre değişiklik göstermekte midir?
 - c. Medeni durumlarına göre değişiklik göstermekte midir?
 - d. Eğitim durumlarına göre değişiklik göstermekte midir?
 - e. Çalışılan kurum tipine göre değişiklik göstermekte midir?
 - f. İş deneyimlerine göre değişiklik göstermekte midir?
4. Ceza infaz kurumlarında görev yapan infaz ve koruma memurları arasında duygusal emek ve tükenmişlik arasında bir ilişki var mıdır?
5. Ceza infaz kurumlarında görev yapan infaz ve koruma memurlarında duygusal emek ve işe bağlılık düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?
6. Ceza infaz kurumlarında görev yapan infaz ve koruma memurları arasında tükenmişlik ile işe bağlılık düzeyleri farklılık göstermekte midir?



2. GENEL BİLGİLER

2.1. İnfaz ve Koruma

2.1.1. İnfaz ve koruma kavramı ve tarihsel incelemesi

Ceza sisteminde suçlu kişilerin veya bir suçtan dolayı yargılanan kişilerin kapatılarak cezalandırılması yeni bir olgu değildir. Ancak günümüzden farklı olarak kapatılma, kişilerin hürriyetini bağlayıcı cezalardan dolayı olmamıştır. Hürriyeti bağlayıcı cezaların ortaya çıkışı günümüz cezaevlerinin de ortaya çıkmasına neden olmuştur (Artuk ve Alşahin, 2015).

Her cezaevinde bir gardiyan sınıfı olacak şekilde, gardiyan sayısı hapishanenin kapasitesi ve mahpus sayısına göre belirlenmiştir. Söz konusu dönemde kullanılan ismiyle gardiyanlar, günümüzde olduğu gibi hapishanenin temizliğinden, mahpusun ihtiyaçlarının karşılanmasından, mahpusun kurallara uygun davranmasının denetlenmesinden sorumlu tutulmuştur (Çiçen, 2010).

II.Meşrutiyet cezaevleri ıslahatlarını inceleyen Çiçen (2010)' e göre bugünden farklı olarak özel memur koşullarında geceleme gereken gardiyanlar o dönem mahpuslarla en sık iletişime geçen kişiler olarak cezaevlerinin modernleşmesinde önemli yer almışlardır.

1900'lü yılların başlarında gardiyan alımları seçim ile yapılmaktaydı. Gardiyan seçimlerinde 25 – 50 yaş aralığında olan, yaralama – cinayet suçlarından yargılanmamış, iyi ahlaklı, güvenilir, şerefli, namuslu kişilerin (Çiçen, 2010) ve okuma yazma bilen, mümkünse orduda çalışmış, zabıtlık görevini yapmış olan kişilerin seçilmesine özen gösterilmiştir (BOA, DH. MB. HPS, NO: 144 /16 akt. Çiçen, 2010). Dinamik güvenlik süreçlerinin ön planda tutulduğu cezaevlerinde eski yıllardan itibaren yalnızca güvenliğin değil aynı zamanda eğitimin, örnek vatandaş olmanın da önemli yer aldığı anlaşılmaktadır.

1913 itibariyle gardiyan alımları bir heyet tarafından yapılmaya başlanmıştır (BOA, DH. MB. HPS, NO: 148 /99 akt. Kurtulgan, 2016).

Gardiyanlar için açılan okulda göreve başlamadan önce bir sene maaşın asgarisi ile çalışılmaktaydı. Takip eden 2 sene aynı sınıfta maaş ile hizmet verilmekte, 3.sınıftan başlayan gardiyanlar her bir sınıfta 3 sene kalarak birinci sınıf gardiyan olabilmekteydi. Bu sınıfta da dört sene görev yapan personel başgardiyan olabilmekteydi. Baş gardiyan olan kişi baş katipliğe ve muhasebeciliğe terfi olabilmekte ve söz konusu unvanlara Dahiliye Nezareti tarafından seçim veya tayin yöntemiyle atanabilmekteydi (Çiçen, 2010). Zaman içinde seçim ve terfi seçimlerinde de değişimler yapılarak dönemin isimlendirilen şekliyle gardiyanlar, ancak alanda tecrübe kazanarak yükselebilmiş, daha iyi maaş kazanabilmiştir.

Dönemin gardiyanları incelendiğinde resmi kıyafet giydikleri görülmüştür (Çiçen, 2010). 1910 - 1922 yılları arasındaki Konya hapisanelerini inceleyen Kurtulgan (2016) en çok gardiyan unvanında personelin bulunmasına rağmen en az maaş alan personelin gardiyanlar olduğunu belirtmiştir. 1900’lü yılların başında genel olarak maaşların azlığından söz edilebilirken yapılan iyileştirmeye birlikte erkek gardiyanlardan çok daha az maaş alan kadınların, 1920’lerin başında neredeyse eşit maaş aldığı anlaşılmaktadır. Bunun nedenlerinden biri olarak kadınların ihtiyaç halinde işe başlatılması olduğu düşünülmektedir (Kurtulgan, 2016).

İnfaz ve koruma memuru unvanı farklı ülkelerde “prison officer”, “correctional officer”, “guardian” gibi isimlerle anılabilmektedir. Ülkemizde de uzun süre gardiyan ismi kullanılmışsa da 18.07.1984 tarih ve 84 /8360 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla gardiyan ismi yerine infaz ve koruma memuru, baş gardiyan unvanı için infaz ve koruma baş memuru kullanılmaya başlanmıştır (Kurt, 2007).

2.1.2. Farklı ülkelerde ve ülkemizde uygulama biçimleri

Birleşik Krallık’ta cezaevi personeli mahpusların kurallara uygun, güvenli ve emniyetli bir biçimde cezaevinde kalmalarını denetleme ve yönetmeden sorumludur. Personelde ve ziyaretçilerde güvenlik kontrolleri ve aramalarını gerçekleştirmek, mahpusların dışarıdaki

hareketliliğine (hastane, mahkeme gibi) refakat etme, mahpusların uzmanlara erişimlerini sağlamada, problem çözümünde ilk aşama olma konusunda, mahpusların önceliklerini gözetmede ve uzman personel, sağlık çalışanı, sosyal hizmet uzmanı gibi personelle iletişimlerini geliştirmeleri gibi görevleri vardır (Job Profile: Prison Jobs). Otobüs şoförlüğünden grafik tasarımcıya kadar, satış yöneticisi, inşaatçı, emlakçıdan terziye kadar pek çok iş kolundan cezaevi memuru olarak çalışan bulunmaktadır. İnsanları bu işe başvurmaya yönlendiren pek çok neden vardır. Pek çoğu cezaevi veya cezaevi memurunun rolü hakkında bilgi sahibi olmadan başvurmaktadır. Cezaevinde çalışan memurlar genellikle zorlu koşullarda uygulanması gereken politikaların önünde çeşitli dirence maruz kaldıklarını hissederek. Gün içinde yapılan rutin işler genellikle görünmez kalır ve personelin karşı karşıya gelebileceği tükenmişlik, ilgisizlik, rüşvet benzeri olasılıkların varlığı her zaman için tehlikelidir. Cezaevi memuru davranışları aşırı derecede zor olan sorunlu, savunmasız veya rahatsız olmuş kişilerle profesyonel ve hatta bazen kahramanca ilgilenir (Arnold, Liebling ve Tait, 2007).

Birleşik Krallık'ta cezaevi personeli olabilmek için 18 yaşından büyük olmak gerekmektedir. Cezaevi personeli olabilmek için gerekli fiziksel şartları karşılamak, görme ve işitme problemleri yaşamıyor olmak gerekmektedir. Birleşik Krallık'ta iletişim becerisi, ikna becerisi, etkili kararlar verebilmek, karşılıklı anlayış gösterebilmek gibi kişisel özellikler bazı niteliklerden daha önemli bulunmaktadır. Resmi kriterleri taşıyan adaylar çevrimiçi başvuru sürecinden sonra 2 aşamalı senaryolardan oluşan test, cezaevi memuruyken karşılaşılabilecek davranışlar ve sayısal beceri gerektiren senaryolar, kişisel dayanıklılığın ölçüldüğü testleri çözer. Bu durumlarda asıl olan testte doğru yanlış yapılmasından ziyade düşünce yapısının anlaşılmasıdır. Daha sonraki aşamada, fiziksel uygunluk, yeterlilikler, işitme testi gibi basit sağlık testinden geçer. Güvenlik araştırmasından sonra göreve başlanılmaktadır (Tips For Applying, 2020).

Almanya’da işe alımlar üç grup üzerinden gerçekleşir. Personelin %80’ini oluşturan cezaevinde, mahpusların giriş – çıkış işlemlerinde çalışan güvenlik personeli, çalışanların %14’ünü oluşturan, mahpusların meslek edinme eğitimlerinde çalışan işyurdu personeli ve cezaevi çalışanlarının %6’sını oluşturan yönetim servisi. Cezaevlerinde çalışmak için belirlenen resmi ön koşullar arasında, işe veya eğitime alınacak personelin yaş, eğitim durumu, Alman vatandaşı olması, fiziksel yeterlilik (boy-kilo) gibi istenilen özellikler yer almaktadır. Personel seçiminde ise Almanca dil testi, genel eğitim, muhakeme ve algılama becerisi gibi konuları ele alan zekâ testi, mesleki yeterlilik testi, canlandırma uygulamaları, adayların davranışlarını gözlemleyen cezaevi içerisinde gezi gibi uygulamalardan geçmektedir. Süreçlerde başarılı olan kişiler staj sürecine dahil edilmektedir ve ardından eğitimlerin sonunda yazılı, sözlü, pratik sınavların ardından göreve başlamaktadırlar (Oberfell-Fuchs, 2018).

Amerika Birleşik Devletlerinde cezaevi personeli mahpusun rehabilitasyon alanlarına, mahkeme salonlarında, farklı cezaevlerine hareketleri ve cezaevi hareketlerini denetleme ve yönetme rolüne sahiptirler. Her gün yüzlerce veya binlerce hapsedilmiş suçlunun bulunduğu cezaevi ortamında hem tehlikeli hem de stresli çalışma ortamında çalışmak duygusal olarak zorlayıcı olabilmektedir. Böyle bir çalışma ortamında kritik düşünme, öz farkındalık, aktif iletişim, fiziksel uygunluk ve çeviklik gibi özellikleri sağlıyor olması önemlidir (What to Expect From a Correctional Officer Job, 2020).

Belediye, bölge, eyalet cezaevlerinde genellikle lise diploması istense de federal cezaevlerinde lisans derecesi istenmektedir. Pek çok cezaevi personeli ceza adaleti, psikoloji, sosyoloji, danışmanlık veya başka bir davranış bilimleri alanında lisans derecesini bitirmektedir. Cezaevi personeli olmak için fiziksel şartları, stresli ortamlarda çalışabilecek direnci gösterebilmelidir. Ayrıca cezaevi personeli ateşli silahlar kullanabilecek yeterlilikte olmalıdır. Bunun için psikolojik uygunluğu da olmalıdır. Bilişsel becerileri de sorgulanan

adaylar, 18 – 37 yaş arasında olmalıdır. Görme – işitme sorunları yaşamamalıdır. Basit yazılı test, okuma, matematik becerileri lise seviyesinde olmalıdır (How to Become a Corrections Officer, 2020).

Ülkemizde ise 6/4/2006 tarih 26131 numaralı Resmi Gazetede yayınlanan tüzükte belirtilen güvenlik ve gözetim servisinde bulunan İKBM ile İKM, kurumun güvenliği, düzeni, hükümlü / tutukluların cezaevindeki hareketliliği, mahpusların izlenmesi, denetlenmesi, kurumun temiz tutulmasından ve hükümlü/tutukluların disiplininden sorumludur (Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi İle Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük, 2006). Kurum personelinin başlıca görevleri mahpusu denetlemek iken aynı zamanda mahpus için gayri resmi bir danışman, mentor gibi de çalışmaktadır (Carlson ve Dilulio, Jr., 2008).

İKM kadrolarında görev alabilmek için en az lise mezunu olmak, Kamu Personeli Seçme Sınavı (KPSS)'ndan yeterli puanı almış olmak ve 18-30 yaş arasında olmak gerekmektedir. Ayrıca güvenlik hizmetleri olduğu için bazı fiziksel şartları sağlamaları ve sözlü sınavda yeterli puanı almaları gerekmektedir. Kadroya başvuracak kişilerin geçmişinin araştırılması ve son olarak görevin ifasını engelleyecek bir ruh sağlığı problemi bulunmaması gerekmektedir (Adalet Bakanlığı Memur Sınav, Atama ve Nakil Yönetmeliği, 2004).

Cezaevi personeli seçilirken aranılan özellikler arasında fiziksel yeterlilikleri ve güvenlik bağlamında yeterliliklerin olması ülkemiz ve dünya örnekleriyle benzerlik taşımaktadır. Bunun yanı sıra iş tanımları olarak cezaevi memurlarının güvenliği sağlayan, mahpusların kurum içi ve kurum dışı hareketliliklerinde denetim ve koruma görevlisi olarak çalışan personel olduğu anlaşılmaktadır. Ülkemizde diğer ülkelerden farklı olarak psikolojik yeterliliklerin değerlendirilmediği görülmektedir. Her ne kadar sağlık raporu belgesi isteniyor olsa da cezaevleri gibi duyguların ve stresin kontrol edilmesinin güç olduğu zorlu çalışma ortamlarında iş için uygun görülen personelin kapsamlı testlerden geçirilmesinin faydalı olabileceği düşünülmektedir.

2.1.3. İnfaz ve koruma alanında yapılan bilimsel çalışmalar

Goffman'ın üzerinde çalıştığı kapatılmış kurumların resmi hedefleri organize bir şekilde kişiyi ideal standartlar doğrultusunda ıslah etmektir. Kendisine özgü özellikleri olan insanlarla çalışan personelin işinin hizmet sektöründen farklı olarak nesnesi de ürünü de insandır. Cezaevi personeli mahpusun intihar etmesi, kendine zarar vermesi gibi durumlarda müdahale etmek hatta bazen kaba kuvvet uygulamak zorunda kalabilir. Bu gibi durumlarda aslında personel engelleyici davranışları uygularken sert ve zorlayıcı gibi görünebilir, bu anlar personelin duygularını yönetmesi anlamında zorlayıcı olabilmektedir (Goffman, 1961).

Ceza infaz kurumunda çalışan memurların bu kurumlar üzerinde önemli etkileri olduğu doğru olsa da kurumların personel üzerinde anlamlı etkileri olduğu da doğrudur. Cezaevlerinde personel tarafından sergilenen olumlu davranış ve tutumların sonuçları faydalı olabilirken olumsuz davranışlar oldukça sorunlu olabilir; bu nedenle, çalışma ortamının ıslah personelinin algıları, tutumları, niyetleri ve davranışlarıyla nasıl ilişkili olduğunu araştırmak, onaylamak ve anlamak önemlidir (Lambert ve ark., 2010).

Cezaevi personeli genelinde farklı alanlarda çalışmalar yapılmıştır. Yapılan bir çalışmada farklı kurumlarda çalışan erkek ve kadın personelde mahpusların zorlayıcı ve uygunsuz davranışlarına verilen saldırgan tepkileri incelenmiştir ve cinsiyete bağlı anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Personelin gösterdiği saldırgan tepkilerin çalışıldığı araştırmada mahpuslar ya da iş arkadaşları nedeniyle oluşan iş stresinin çalışanların kişisel özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermediği görülmüştür. Ayrıca iş stresinin mahpuslardan ya da iş arkadaşlarından kaynaklanması saldırgan davranış üzerinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir (Tewksbury ve Collins, 2006).

Kanada'da mahpuslar tarafından uygulanan şiddet konusunu alarak cezaevi memurlarının deneyimlediği iş yeri şiddeti ve çalışma şartlarını araştıran bir çalışmaya göre sahada çalışan

personel, mahpusların bazen şiddetle verdiği tepkileri yönetmek için duygusal emek sarf etmektedir. Çalışmada çoğunlukla mahpus tarafından yumruklanma, sözlü taciz, intihar girişimi veya intihar gibi çeşitli şiddet olayları anlatan memurlar, iş yerindeki şiddeti *kaçınılmaz, beklenen ve normal* olarak nitelendirmektedir. Katılan 31 gönüllüden 14'ü fiziksel saldırıya maruz kaldığını ve fiziksel şiddetin birden fazla örneğini yaşadığını beyan etmiştir. Sıradan kuralların tekrar ve tekrar yönetilmeye çalışılması bir zorluk yaratmaktadır ve bu zorluk memurlarda duygusal tükenmeye neden olabilmektedir (Ricciardelli, Power ve Medeiros, 2018).

Cezaevi içinde kadın personele yönelik bir saldırı olduğuna dair etraflıca bir çalışma olmasa da kadın personele yönelik saldırıların tükenmişlik ve strese etkisine odaklanan bir araştırmada cinsiyet saldırı karşısında ırk, etnisite, dinden en az 4 kat daha fazla belirleyici bir faktör olarak bulunmuştur. Ancak iş kaynaklı oluşan stresi cinsiyet faktörü etkilememektedir. Kadınların erkeklere göre daha fazla maruz kalınan saldırı beyanında bulunmasına rağmen tükenmişlik konusunda kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir (Savicki, Cooley ve Gjesvold, 2003).

Cezaevi personeli tutumları konusunda yapılan bir çalışmada personelin yaşadığı çevrenin önemine vurgu yapılarak, gözetlemenin, otoritenin çok yoğun olmadığı daha az güvenli kurumların yüksek güvenli kampüs tarzı kurumlara göre personelin pozitif tutumlarını destekleyebileceği düşünülmüştür. Ayrıca kurumun kapasitesi ve büyüklüğü, kurumun fiziksel yapısı da kendi iş alanındaki kontrolü azaltacağı için personel tutumlarını etkileyebilmektedir. Çalışmada tahmin edilenin aksine daha tehlikeli sayılacak iş ortamları çalışanların, iş arkadaşlarına ve yaptıkları işlere dair negatif düşünceyi beslememektedir. Çalışmada personelin tutumlarında etkili olan faktörler mahpusların suç türü veya mağduriyetinden ziyade personelin kurumsal kaynağı, çalışma ortamı, tutulan mahpusun

cinsiyeti ve riskli oluşuna bağlı olarak kurumun güvenlik düzeyi olarak bulunmuştur (Wooldredge ve Steiner, 2016).

Çocuk denetimli serbestlik ve cezaevi çalışanları üzerinde tükenmişlik değişkenleri üzerinde yapılan bir çalışmada, bu alanda yapılmış çalışmaların benzer iş kollarında yapılan çalışmalara kıyasla azlığına dikkat çekilmiştir. Yapılan çalışmada bireysel özelliklerden çok personelin tutuklu ya da denetim süreci olan çocuklarla temasının tükenmişlik seviyelerini belirlediği anlaşılmıştır. Bu değişkenler göz önüne alındığında, cezaevi görevlilerinin denetimli serbestlik görevlilerinden daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma bildirdikleri anlaşılmaktadır (Dunn ve Mack, 2020).

Ülkemizde bazı çalışmalar İKM'lerde iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine (İlgün, 2010; Koç, 2014; İlgün ve İzfar, 2016), tükenmişlik (Özkan ve Bayraktar 2015; Kayra ve Dikmen, 2017; Özçiçek, 2019), hizmet öncesi eğitim ve iş / meslek uyumu, mesleki aidiyet ile işten ayrılma niyeti etkisine (Hatipoğlu, 2019), mesleki deneyim ve toplumsal ilişkilene pratiklerine (Atalay, 2015) odaklanmıştır.

İnfaz ve koruma memurlarıyla yapılan nitel bir çalışmada iş yerine dair duygu ve düşünceler ile stresle başa çıkma yöntemleri sorulmuştur. Çalışmaya göre infaz koruma memurlarında stres, tükenmişlik, kaygı rastlanılan durumlardır. Çalışmanın içeriğinde infaz ve koruma memurlarının kendilerini diğer benzer mesleklerden daha az itibar sahibi olduğundan, hizmet verdikleri kişilerle, mahpuslarla birlikte çalışmanın zaman zaman psikolojik ve fiziksel olarak zorlayıcı olduğu bahsedilmiştir (Kara, 2019).

2.2. Duygusal Emek

2.2.1. Duygusal emek kavramı ve alt boyutları

İnsan yaşamının önemli parçalarından biri olan duygu olgusu, insan yaşamında önem arz etmesine karşın örgütsel yaşamda ihmal edildiği ve klasik örgüt yaşamının hakim olduğu dönemde hiç üzerinde durulmadığı görülmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Bununla

birlikte hizmet sundukları kişilerle sürekli karşılıklı etkileşim içinde çalışan kişilerden karşılıklı belirlenen duyguları beslemeleri beklenmektedir. Duygusal emek, kişinin yaptığı işe uygun olarak kişisel duyguları yönetme, başkalarının duygularını algılama ve tepki verme kapasitesinin ifadesidir (Mastracci, Newman ve Guy, 2010). Buna örnek olarak gösterilebilecek olan sağlık sektörü, çağrı merkezi çalışanlarında duygusal emek süreçlerinin yoğun yaşandığı söylenebilir (Dursun, Bayram ve Aytaç, 2011). İş yaşamında bu kavramın yeterince homojen ilgi görmediği anlaşılmaktadır. 1980'lerden itibaren çalışılmaya başlanan bu alanda farklı çalışmaların yürütülmesi önemli hale gelmiştir.

1980'lerin sonrasında, duyguların da iş hayatında varlığı, çalışanların duygularının önemi araştırılmaya başlanmıştır. İnsan sosyal bir varlıktır ve sosyal hayatta olduğu gibi iş hayatında da duyguları yaşamaya devam eder (Seçer, 2005). Özellikle kamu hizmeti sürdürerek devlet ile vatandaş arasında olumlu değişimler üretmek isteyen çalışanlarda duygusal emek becerileri oldukça önemlidir. Bu beceriler ile çalışan yalnızca hizmet verdiği kişilerin değil aynı zamanda kendi duygularını da yönetebilecektir (Mastracci, Newman ve Guy, 2010). Hissedilen duygular kişilerin çalışma hayatını etkileyebilir ve sadece bir işte çalışıyor olmak bile kişilere farklı duygular hissettirebilir. Yapılan pek çok araştırma kişiler ve işleri arasındaki bağlantıları çalışanların duygu ve düşünceleri üzerinden değerlendirir. Bu durum araştırmaların duyguların farklı boyutları üzerine yönelmesine neden olmuştur (Seçer, 2005).

Cezaevi yaşantısında duyguların incelenmesi mahpusların psikolojik örüntüleri, personelin tükenmişlik seviyeleri, cezaevlerinin fiziksel koşullarının gerisinde kalmıştır. Buna karşılık cezaevlerinde günlük duygusal yaşamın aslında görüldüğünden daha büyük teorik bir öneme sahip olduğunu savunmak gerekmektedir, çünkü cezaevlerinde her gün başarılan günlük performanslarda duygu yönetiminin büyük etkisi vardır. Sahada görev yapan personelin aslında cezaevi memuru olarak iş hayatında varlıklarını sürdürebilmek için

yaptıkları duygusal ve psikolojik düzenlemeler hakkında çok az şey bilinmektedir (Crawley,2004).

Daha önce bahsedildiği gibi çalışma yaşamında duygusal emek ilk defa Hochschild tarafından incelenmiştir. Hochschild ve sonrasında bu alanda araştırma yapmış önde gelen araştırmacıların değerlendirmeleri incelenmiştir.

Hochschild’e Göre Duygusal Emek: Hochschild (1983)’e göre hava yolu hostesliğinden borç tahsildarlarına kadar farklı iş alanlarında duygusal emek sarf edilir. Çalışanın hizmet verdiği kişide istenilen zihinsel şartları oluşturmak için kendi duygularını sürdürmesini veya bastırmasını gerektiren bir emek türüdür. Bu uç örneklerin verilmesi de bizlere duygusal emek gerektiren işlerin ne kadar farklılıkta olduğunu göstermektedir. Bu tür işlerde ortak olarak 3 özellik ön plana çıkmaktadır. Yüz yüze iletişim, çalışanın diğeri üzerinde duygusal bir durum oluşturması ve iş verenin çalışan üzerinde duygusal kontrol ve denetim sağlaması.

Ashforth ve Humphrey’in Bakış Açısından: Bu bakış açısından duygusal emek kavramı, beklenen uygun duygunun davranış olarak gösterilmesi olarak tanımlamaktadır. Bu açıklama ile Hochschild’in tanımından başka bir tanımla davranışın gerisindeki duygulara değil doğrudan davranışa odaklanılmaktadır. Öncelikle hangi duygunun gerçekten hissedildiği değil, hangi duygunun halka açık bir şekilde ifade edildiği önemlidir. Çünkü müşteriler, yöneticiler ve meslektaşlar tarafından çalışandan istenilen davranışın sergilenip sergilenmediğinin gözlenmesi daha kolaydır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu bakış açısıyla duygusal emek kavramına derin davranıştan daha etkili olabileceğini öne sürdükleri üçüncü boyut olan doğal davranışı da eklemektedirler (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015).

Morris ve Feldman’ın Bakış Açısından: Öncelikle Hochschild’ten daha kavramsallaştırılmış bir tanım iddiasında bulunarak bunun için gerçekten hissedilmeyen ancak

örgütsel olarak arzu edilen duyguları ifade etme zorunluluğunun bir sonucu olarak 4 bileşenin ortaya çıktığı belirtilmektedir:

- a. Uygun duygusal gösterimin sıklığı,
- b. Duyguların diğerleri tarafından istenilen şekilde yansıtılması,
- c. İfade edilmesi gereken duygulardaki farklılık,
- d. Duygusal tutarsızlık

Bu bakış açısında Hochschild'ten farklı olarak duygusal emek Ashforth ve Humphrey'in tanımında olduğu gibi, duygu yönetimine odaklanması yerine, ifade davranışına odaklanarak tanımlanmaktadır. Açıklaması olarak söz konusu davranışının, örgütsel olarak istenenin uygun ifade davranışı olduğunu iddia edilmektedir (Morris ve Feldman, 1996).

Grandey'in Bakış Açısından: Şimdiye kadar çalışılmış olan duygusal emek tanımları farklı bakış açılarından kaynaklansa, farklı tanımlansa ve farklı sonuçlara odaklansa da hepsi aynı temaya sahiptir: Bireyler duygusal ifadelerini işyerinde düzenleyebilirler. Öyleyse, duygusal emek, kurumsal hedefler duyguları ve gösteriliş şekillerini regüle etme sürecidir (Grandey, 2000). Grandey, duygusal emeği Duygu Düzenleme Teorisi ile incelemiştir ve varolan duygusal emek modellerini çalışma şartlarına göre yeniden düzenleyerek, genel duygu düzenleme teorisini kullanarak duygusal emeğin kavramsal bir modelini ortaya koymuştur. Model bireysel ve organizasyonel açılardan çalışma şartları, duygusal düzenlenme süreci ve uzun süreli sonuçları ifade eder (Grandey, 2000).

Kavramın farklı tanımları incelendiğinde alanın önde gelenlerinin duygusal emek sarf edilmesinde başlarda duyguların hissedilmesi ve bireylerin kişisel çaba ile duyguları yönetmesi olarak tanımlarken, zaman içinde bu tanımın yerini duygusal emek sarf edilmesiyle ilgili duyguların gösterimlerinin, dışa vurumlarının ön plana çıktığı görülmektedir.

Yüzeysel Davranış

Hochschild (1983) yüzeysel davranışı, hislerimizi gizleme ya da hissetmediğimiz gibi davranma becerisi olarak tanımlar. Yüzeysel davranış ile diğerlerini ne hissettiğimiz konusunda yanıltırız, hissettiklerimiz bizim bir parçamız değil, olandan farklı şekilde gösterdiklerimizdir.

Derin Davranış

Derin davranışta kişi diğerlerini yanıltmaya çalışmaz, gerçekten hissettiği duyguları yönetmeye çalışır. Yüzeysel davranışta da derin davranışta da duygular birden açığa çıkmaz, bizler hissettiğimiz duyguyu şekillendirir ya da ortaya çıkacak görüntüyü şekillendirmeyi öğreniriz (Hochschild, 1983). Derin davranış yoğun çaba gerektiren bir davranıştır. Kişiler kendilerine verilen rolle özdeşleşirken, ifade etmeleri gereken duyguları gerçekten hissetmek için yoğun çaba harcayabilir. Çalışan, derin oyunculuk göstermesi gereken duyguları benimseyemediğinde ise yüzeysel davranışa başvurma olasılığı yükselir (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015).

Samimi (Doğal) Davranış

Hochschild'ten farklı olarak davranışların yönetilmesinden daha çok gözlemlenebilir olmasıyla ilgilenen Ashforth ve Humphrey yüzeysel ve derin davranıştan farklı olarak bir de samimi davranış literatüre katmıştır.

Hochschild'e göre çalışan bir şekilde duygularını yönetmek zorundadır. Bu bakış açısının problemi, kişinin kendiliğinden deneyimlediği duyguları ifade etmesine olanak vermemesidir. Duyguların daha az çaba harcayarak hissedilebileceği ve sergilenebileceği düşüncesiyle samimi davranış boyutu duygusal emeği gerçekleştirmenin üçüncü bir yolu olarak görülmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Duygusal emek sarf ederek aslında duyguları hissedildiğinden farklı yansıtmak söz konusudur. Bu uzun vadede duygular ile gösterilen duygular arasında bağlantı olduğu hissini

açığa çıkarır ve hissedilen duygular ile gösterilen duygular arasında ayrımı zorlaştırarak duygusal uyumsuzluk ortaya çıkarır. Söz konusu uyumsuzluğun giderilmesi için hisler değiştirilir ya da dışa vurulan hisler değiştirilir (Hochschild, 1983). Birey kendisine verilen görevi ne kadar çok açıdan tanımlarsa, sosyal olarak uygun duyguları kendiliğinden hissetme olasılığı o kadar yüksektir. Ancak çalışanlar göreve uygun bu duyguları yeterli derecede hissedemeyebilir veya ifade edemeyebilir ve bu nedenle rolleri dahilindeki duyguları korumak için derin veya yüzeysel davranışlarda bulunabilirler (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015). Hissedilen duygular ile gösterilen duygular arasındaki duygusal çatışma da duygusal emeğin yönetilmesi zor bir süreç olduğunu gösterebilir.

Duygusal emeğin olumsuz çıktıları üzerine yoğunlaşılması faydalarının üzerini örtmüştür. Duygusal emeğin olumsuz olarak algılanmasının nedenleri kısmen uyumsuz duygu düzenleme taktikleri, uygun olmayan iş paylaşımı, kötü çalışma koşulları veya işi değersiz görmeleri olabilir. İşleriyle özdeşleşmeyen ve kendileri ile meslekleri arasında zayıf bağ kuran insanlar, işlerini stresli bulabilir ve adanmışlıkları azalabilir. Öte yandan uygun şekilde gerçekleştirildiğinde ve yönetildiğinde, duygusal emek çalışanlar ve kuruluşlar için yararlı olabilir (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015).

Yüzeysel ve derin davranışın fazla gösterilmemesi düşük duygusal tükenmeye neden olabilir. Buradan sonuçla yüzeysel ve derin davranış her zaman tükenmişliğe sebep olmayabilir. Yapılan çalışmada yüzeysel davranış ve derin davranışın birlikte sergilenebildiği ancak derin davranış gösteriminin düşük yüzeysel davranış ile kombine edilirse ancak düşük duygusal tükenmişlik, yüksek iş doyumu gibi faydaları olacağı anlaşılmıştır (Gabriel ve Daniels, 2015).

2.2.2. Duygusal emek konusunda yapılan bilimsel çalışmalar

Nylander, Lindberg ve Bruhn (2011) tarafından yapılan çalışmada görülmüştür ki günlük sarf edilen duygusal emekte memurlar mahpuslarla ilişkilerinde duygu yönetimi konusunda farklı stratejiler kullanır. Bunları analiz ederken, derin ve yüzeysel davranış kavramları yararlıdır. Personel ve mahpus ilişkisi rehabilitasyon koşullarında, düşük güvenli hapisanelerde yakın ve daha kişiseldir. Bu koşullarda çalışan personelin güvenliğin ön planda olduğu koşullarda çalışan personelden daha çok derin davranış gösterdiği görülmüştür. Bununla birlikte rehabilitasyon koşullarında, düşük güvenli hapisanelerde çalışmak çalışanda stres ve tükenmişlik düzeyinin yüksek olmasına yol açar; yüksek güvenli koşullarda çalışmak ise sinizm, işten kopma ve yabancılaşmaya neden olur (Nylander, Lindberg ve Bruhn, 2011). Kısaca cezaevinde çalışıyor olmak sadece kontrolü değil kişisel ilişkileri de içeren bir etkileşim gerektirir. Genel olarak duygusal emek açısından çalışılan koşullar ve personelin rolü, cinsiyetten daha güçlü farklılıklar yaratmıştır (Nylander, Lindberg ve Bruhn, 2011).

Duygusal emek konusunda ülkemizde öğretmenler (Mengenci, 2015), akademisyenler (Yücebalkan ve Karasakal, 2016), hizmet sektöründen farklı meslek kolları (Pala ve Sürgevil, 2016), otel çalışanları (Kaplan ve Ulutaş, 2016; Karakaş, 2017), hemşireler (Doğan ve Sıgır, 2017), kamu çalışanları (Koçak ve Gürsoy, 2018; Acaray ve Günsel, 2017), turist rehberleri (Akdu ve Akdu, 2016) ve çağrı merkezi çalışanları (Özkan, 2013) arasında çalışmaların yapıldığı görülmüştür.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde duygusal emek ile iş tatmini, tükenmişlik (Mengenci, 2015; Akdu ve Akdu, 2016; Karakaş, 2017, Koçak ve Gürsoy, 2018) gibi değişkenler arasında ilişkilerin incelendiği görülmüştür.

Sağlık personellerinde duygusal emek gösterimini etkileyen değişkenlerin araştırılmasında çalışanlarla ilgili demografik bilgilerin yanı sıra hastaların ve hastalıkların özelliklerinin de etkili olduğu görülmüştür (Doğan ve Sığrı, 2017). Bu noktada sağlık çalışanları ile infaz ve koruma memurları arasında benzerlik olabileceği düşünülmüştür. Total kurumlar arasında olan hastanelerde uzun veya kısa süreli kalan hastalar ile yine total kurumlardan biri olan cezaevlerinde kısa veya uzun süreli infazlarını tamamlamak üzere bulunan tutuklu hükümlüler ve bu kişilerle yüz yüze iletişim kurarak ilgilenen infaz ve koruma memurları arasında fiziksel koşulların benzerliğinden söz edilebilir. Goffman (1961) total kurumların temel üç özelliğinden söz eder. Bunlardan ilki, bu kurumlarda kalan kişilerin tüm aktivitelerini aynı yerde, aynı tek otorite altında gerçekleştirmesi, ikincisi bu aktivitelerin kurumda kalan diğer bireylerle birlikte gerçekleştirilmesi ve son olarak günlük faaliyetlerin sıkı bir şekilde planlanmış olması. Bu açıdan bakıldığında cezaevleri ve hastaneler birbirine benzer ortamlar olarak değerlendirilebilir.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde duygusal emek ve özel sektör, kamu çalışanları ile araştırmalar görülmesine rağmen hizmet verdikleri kişiler ile sürekli yakın temas içinde birlikte çalışan infaz koruma memurlarında duygusal emek araştırılmadığı görülmüştür. Bu çalışma ile bu eksikliğe dikkat çekilmesi amaçlanmıştır.

2.3. Tükenmişlik

2.3.1. Tükenmişlik kavramı ve altboyutları

Tükenmişlik, çökkünlük ve iş yerindeki verimsizlik ile görülen psikolojik belirtiler bütünü olarak görülmektedir. Sosyal ilişkilerde bireysel olarak deneyimlenen stresle ilişkili olduğu ve kişinin kendisi ve diğerleri hakkındaki fikirlerini içerdiği düşünülmektedir (Maslach ve Leiter, 2007). Tükenmişlik kavramı ilk olarak diğerleriyle yüz yüze iletişimi

gerektiren insan kaynakları alanında ortaya çıkmıştır (Bogdan, Mairean, Avram ve Stan, 2010).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanacak kişilerin tükenmişlikten işe bağlılıklarına kadar durumlarını ölçer. İşe bağlılık ise kişinin kendisini işini en iyi şekilde yapmak için adanmışlığını gösteren güçlü bir durumdur. Öte yandan tükenmişlik, kişinin mesleğini gerçekleştirirken kendi performansına yönelik şüpheci yaklaşımını gösteren bir durumdur (Maslach, Jackson ve Leiter, 1997).

İşe bağlılığın tersi olarak özellikle işe istek duymak, tükenmişlik ile, adanmışlık duyarsızlaşma ile ilgili olarak olumsuz korelasyona sahiptir İşle kurulan iyi ilişki tükenmişliğin pozitif antipodu olduğu varsayılmaktadır (Schaufeli ve Bakker, 2004).

Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissi olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır (Arı ve Bal, 2008).

Duygusal Tükenmişlik

Duygusal tükenme, tükenmişliğin ana alt boyutudur (Maslach, 2015). Bununla birlikte duygusal tükenme görünmeyen durumlarda da tükenmişlik açığa çıkabilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Çalışma sürecine ve diğerlerinden gelen taleplere karşı duygusal anlamda ortaya çıkan yorgunluk ve tükenmişlik hissidir. Bu duruma tepki ve dolayısıyla tükenmişliğin bir yönü de duygusal tükenmedir. Bu durumdaki kişiler başka bir günle yüzleşmek için yeterli enerjileri olmadığını, duygusal kaynaklarının tükenmiş ve adeta yenilenemeyeceğini hissedebilirler (Maslach, 2015).

Kişisel Başarıda Azalma Hissi

Kişisel başarıda azalma hissi ile tükenmişlik öz değerlendirme kapsamında değerlendirilir. Kişisel başarıda azalma hissi işyerinde yapılan işle uygunluk ve verimlilik duygularındaki düşüş anlamına gelir. Çalışan işi iyi yapma yetenekleri konusunda giderek

artan bir yetersizlik duygusu yaşar ve bu da kendi kendine dayatılan başarısızlık kararı ile sonuçlanabilir (Maslach ve Leiter, 2007).

Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdikleri kişilerin farklılıklarını göz ardı ederek, sıradanlaştırarak kendisi ve hizmet alıcıları arasında mesafe koyma girişimidir. Çalışanlar için hizmet verdikleri ve onların talepleri nesne olarak görüldüğünde bu taleplerin karşılanması, yapılan işin yönetilebilmesi daha kolaydır. İnsan kaynakları dışında, insanlar tükendiğinde ve cesaretleri kırıldığında ilgisizlik veya alaycı bir tutum geliştirerek bilişsel mesafeyi kullanır. Tükenmişlik araştırmalarında görülmüştür ki bu uzaklaşma, tükenmeye o kadar hızlı bir tepki verir ki, tükenmeden duyarsızlaşmaya kadar güçlü bir ilişki çok çeşitli örgütsel ve mesleki ortamlarda sürekli olarak bulunur (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Anlamsız nitelendirilen iş ilişkileri, çalışanlar ve işleri arasındaki bağı zayıflatabilmekte, kişinin işten ayrılmasına neden olabilmektedir. Pek çok kişi işte başarıya ulaşmak istemektedir. Başarısızlık hissi kişilerin işten ayrılma isteklerini artırabilmektedir (Lambert, Hogan ve Altheimer, 2010).

2.3.2. Tükenmişlik alanında yapılmış bilimsel çalışmalar

Cezaevleri gibi fazla kişinin iç içe yaşadığı, stresli, mahpusların ani öfke patlamalarının olabildiği kurumlarda cinsiyet ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği bir çalışma yapılmıştır. Çalışmaya göre erkeklerde duygusal tükenmişlik yoğun olmasına rağmen cinsiyete bağlı anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda ise kadınlar erkeklere göre daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır. Genel olarak tükenmişlikte cinsiyete göre anlamlı farklılık olmasa da farklılığın olduğu kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda literatürde beklenildiği gibi bir sonuçla karşılaşılmamıştır.

Kadın ve erkek cezaevleri kıyaslandığında ise erkek cezaevinde çalışanlarda kadın cezaevlerinde çalışanlara göre daha yüksek düzey tükenmişlik görülmüştür. Kadın cezaevinde çalışan personel kişisel başarı hissinde azalmada daha yüksek, duyarsızlaşma alt boyutunda ise daha düşük tükenmişlik yaşamaktadır. Yapılan analizlerde cinsiyetin duygusal tükenmişlik üzerinde etkili bir belirleyici olmadığı anlaşılmıştır (Carlson, Anson ve Thomas, 2003).

Cezaevlerinde tükenmişlik, çalışanların mahpuslar üzerinde suçluluk tekrarını önleyebilecek kadar önemli olan bir unsurdur (Dunn, Mack ve Baker, 2017).

Farklı düzeylerde okullardan oluşan devlet okullarında çalışan 438 öğretmen ile yürütülen bir çalışmada tükenmişlik ile duygusal emek ilişkisi incelenmiş ve duygusal tükenme ve yüzeysel rol yapma arasında olumlu, derinden rol yapma ile olumsuz korelasyon bulunmuştur (Mengenci, 2015).

Otel çalışanlarıyla yapılan bir çalışmada duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmeye çalışılmıştır. Analizlere göre derin davranış ile duygusal tükenme Mengenci (2015)'nin çalışmasıyla benzer olarak negatif ilişkili bulunmuşken yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasında otel çalışanlarında anlamlı ilişki sonucuna varılmamıştır. Bununla birlikte derinden rol yapmanın duyarsızlaşma alt boyutu ile olumsuz ilişkisi varken yüzeysel rol yapma ile duyarsızlaşmanın olumlu ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Derinden rol yapmanın kişisel başarıda azalma hissinde olumlu yönde; yüzeysel davranış ile kişisel başarıda azalma hissinde anlamlı ilişki olmadığı tespit edilmiştir (Kaplan ve Ulutaş, 2016).

Kocaeli Açık Ceza İnfaz Kurumunda infaz ve koruma memurlarında tükenmişlik üzerine yapılan bir çalışmada kadınlar ve erkekler ile tükenmişlik değerlendirildiğinde anlamlı fark bulunmamıştır. Ancak kadınların erkeklere kıyasla yüksek tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Katılımcılar arasında yaş ve tükenmişlik birlikte değerlendirildiğinde anlamlı bir

fark bulunmamakla birlikte en fazla tükenmişlik 23 – 27 yaş arasında görülmüştür. Medeni durum ile tükenmişlik arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır bununla birlikte evlilerin tükenmişlik puanları bekarlara göre yüksektir (Özkan ve Bayraktar, 2015).

Erkek infaz koruma memurları arasında yaş, kıdem yılı, çalışılan kurum tipi ve öğrenim düzeyi gibi bağımsız değişkenleri göz önünde tutarak tükenmişlik düzeylerinin araştırıldığı bir çalışmada tükenmişliğin alt bileşenlerinde anlamlı fark saptanmamıştır. Bununla birlikte 31 – 40 yaş arasındakiler 21 – 30 ve 41 – 50 yaş arası çalışanlardan daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Kıdem yılı incelendiğinde 6-10 yıl süreyle çalışmış personelin 1-5 yıl ve 11 yıl süreyle çalışmış kişiler ile karşılaştırıldıklarında yüksek duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma hissi ve duyarsızlaşma yaşadıkları görülmüştür. Öğrenim durumu incelendiğinde, eğitim durumu yüksek olan çalışanların duygusal tükenme bileşeninde eğitim durumu düşük olanlara göre düşük tükenmişlik yaşadığı görülmektedir (Koç, 2014).

Ankara'daki 9 cezaevinde çalışan personelle yapılan başka bir çalışmada infaz koruma memurlarının tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Bu çalışmaya göre duygusal tükenme alt boyutunda tükenmişlik yaşayan infaz koruma memurlarının eğitim seviyelerine göre de farklılık gösterdiği, lisans eğitimi almış çalışanların lisans eğitimi almamış çalışana kıyasla duygusal tükenmişlik bileşeninde yüksek puan aldığı görülmüştür (Kayra ve Dikmen, 2017).

Tekirdağ ilinde 2 farklı tip ceza infaz kurumunda infaz ve koruma memurlarıyla yapılan bir çalışmada yaş, mesleki deneyim, cinsiyet gibi demografik özelliklere göre tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu çalışmada demografik özelliklere göre anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır. Bununla birlikte tükenmişlik ile çalışma yıllarında ilk beş yıldan sonra duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı düzeyde farklılık görülmüştür (Özçiçek, 2019).

Konya, Nevşehir, Kayseri ve Sivas illerinde bulunan açık ve kapalı 7 Ceza İnfaz Kurumunda tükenmişlik düzeyini cinsiyet, yaş, çalışma saatleri, ceza infaz kurumunun tipi ve eğitim durumu gibi bağımsız değişkenlere göre inceleyen bir araştırmada duygusal tükenme ile kişisel başarıda azalma hissi bileşenlerinde kadınların, genç bireylerin diğerlerine göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Kapalı ceza infaz kurumunda çalışan kişiler açık ceza infaz kurumunda çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır (İlgün, 2010).

2.4. İşe Bağlılık

2.4.1. İşe bağlılık kavramı ve alt boyutları

İşe bağlılık, özgül yaşanmışlıkları ifade eden konum, mevki, şartlar, ilişkiler, bireyler, objeler yerine uzun süreli, daimi zihinsel bir sürece işaret eder (Schaufeli ve Bakker, 2006). İşe bağlılık tükenmişliğin aksi bir olgudur. Tükenmişlik ile işe bağlılık kesin sonuçlarla olumsuz korelasyona sahip denilemez, bir çalışan düşük bağlılık seviyesine sahipse bu kişinin tükenmişlik yaşadığı anlamına gelmez. Yine de uygulamada tükenmişlik ve işe bağlılık önemli ölçüde negatif korelasyona sahiptir. İşe bağlılık enerji ve güçlü bir kimlikle karakterizyken tükenmişlik, düşük bir enerji seviyesiyle karakterizedir (Schaufeli ve Bakker, 2004; Bakker, Schaufeli, Leiter ve Taris, 2008).

Leiter ve Bakker'a göre (2010) pek çok akademisyen işe bağlılığın enerji ve aidiyet boyutlarını kapsadığında hemfikirdir. Böylece işe bağlılık kişinin işi konusunda üst düzey canlılık ve güçlü bir aidiyet hissiyle de karakterizedir. Bununla birlikte işe bağlılık yalnızca enerjik olma, işe istekli olma ile ilişkili değildir, aynı zamanda kişinin yaptığı işte kişisel adanmışlığın, zorlukların üstesinden gelmek için motivasyonel kaynaklarının güçlü olmasını da kapsamaktadır.

İşe istek duyma

İşe istek duyma yüksek düzeyde enerji ve esneklik, kolayca yorulmama, zorluklar karşısında kolayca yılmama ile karakterizedir (Schaufeli ve Bakker, 2004).

İşe Adanma

Adanma kişinin, işini ilham verici bulması, gurur duyuyor olması ile karakterize bir alt boyuttur. İşe bağlılık ölçeğinde bu alt boyutta düşük puan alan kişilerin işiyle özdeşleşmediği, işlerini anlamlı ve ilham verici bulmadığı, işlerine aynı zamanda istekli olmadığı gibi işleriyle gurur da duymadığı anlaşılabılır. (Schaufeli ve Bakker, 2004).

İşe Yoğunlaşma

İşe yoğunlaşma kişilerin işlerine daldıkları, çalışırken zamanın hızlı geçtiğini düşünmelerini ifade etmektedir (Schaufeli ve Bakker, 2004).

2.4.2. İşe bağlılık konusunda yapılmış bilimsel çalışmalar

Alman çalışanlarla yapılan bir çalışmada Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinde yüksek puan alan kişilerin iş hayatında daha girişken oldukları ve kendileri için daha çok olumlu geri bildirim verdikleri anlaşılmıştır. Görüşülen kişiler açısından bakıldığında, işe bağlılığı yüksek görünen kişilerin değerlerinin yaptıkları işin değerleriyle eşleştiği görülmektedir. Bu kişiler zaman zaman yorulduklarını belirtse de tükenmişlik yaşayan kişilere göre bu yorgunluğu başarıya ulaşma konusunda ilişkili buldukları için daha olumlu nitelemektedirler (Schaufeli ve Bakker, 2004).

İşe bağlılık yalnızca kişisel faktörlerle ilgili değil aynı zamanda amirden alınan geribildirim, destekleyici tutum, iş hakkında motivasyonel kaynakların çokluğu gibi etkenler de işe bağlılık üzerinde olumlu etkiye sahiptir (Bakker, Albrecht ve Leiter, 2010).

Ülkemizde yapılan çalışmalara bakıldığında işe bağlılık farklı iş kollarında incelenmiş bir konu olmuştur. Çalışılan alanlar okul yöneticileri (Tunçman, 2019), konaklama işletmeleri (Gasimova, 2019; Ateş, 2018) avukatlar (Aydın, 2019), hemşireler (Özel, 2019), hastane çalışanları (Bilici, 2017) olarak ifade edilebilir.

Nal ve Sevim (2019) tarafından 271 sağlık çalışanıyla gerçekleştirilen araştırmada çalışanların medeni durum, çalıştıkları kurum türü, eğitim düzeyi gibi faktörler işe bağlılık düzeylerinde anlamlı farka sebep oluyorken cinsiyet, yaş, meslek gibi faktörlerin işe bağlılık düzeyinde anlamlı bir farka sebep olmadığı anlaşılmıştır.

Sayısız zorlayıcı faktörün olduğu cezaevi şartlarında pozitif kalmak oldukça zorlayıcı ve stresli olabilmektedir. Kişisel bilgiler ile çalışılan birim benzeri bilgilerin sorulduğu araştırmada cezaevi memurlarının yüksek düzeyde adanmışlık seviyesine sahip oldukları görülmektedir. Bu, zorluklara karşı ısrarlı duruşlarını ifade etmektedir. Ayrıca iş yerinde yüksek enerjiye sahip ve işle ilgili hedefleri yerine getirmede istekli oldukları görülmüştür (Ferreira, 2015).

Hekimler arasında yapılan bir çalışmada meslekte çalışma süresinin kişisel başarıda azalma hissi ve bileşenlerinde negatif yönde, işe istek duyma alt boyutuyla pozitif yönde anlamlı ilişki görülmüştür (Algül ve arkadaşları, 2016).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma İzmir ceza infaz kurumlarında çalışan infaz koruma memurlarının duygusal emek, tükenmişlik ile işe bağlılık seviyeleri ve farklı tipte ceza infaz kurumlarında çalışmanın bu düzeyler üzerindeki ilişkisinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. 6 Mayıs 2020 tarihinde yayınlanan personel durumuna göre ile Türkiye’de cezaevlerinde ve denetimli serbestlik müdürlüklerinde çalışan 71.432 İKM bulunmaktadır (CTE, 2020). Bu doğrultuda çalışmanın evrenini infaz ve koruma memuru oluşturmaktadır. Çalışmanın örnekleme ise İzmir Açık, İzmir Kapalı, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı, İzmir Kadın Kapalı, İzmir 1 Nolu F Tipi Yüksek Güvenlikli Ceza İnfaz Kurumlarında görev yapan infaz ve koruma memurları olarak belirlenmiştir.

Olasılığı bilinmeyen örnekleme türünde kolaylıkla bulunabileni örnekleme yöntemiyle, araştırma gerçekleştirilmiştir. Kolaylıkla bulunabileni örnekleme ile ulaşılması kolay, çalışmaya katılımı hızlı olabilecek, ulaşılabilir ve istekli kişiler ile birlikte çalışma yapılır (Erkuş, 2011). Hükümlü / tutuklularla yüz yüze çalışan infaz koruma memurlarından oluşan katılımcılara görev yaptıkları ceza infaz kurumlarında çalışan psikologların, sosyal çalışmacı ve öğretmenlerin de aracılığıyla ulaşılarak katılımcılara demografik bilgi formu, bilgilendirilmiş onam formu ve ölçekler elden iletilmiştir.

Çalışma, araştırmanın kim tarafından, hangi amaçla yapıldığına, bilgilerin gizliliğine, katılımını istediği noktada bitirme haklarına yönelik bilgilerin yer aldığı aydınlatılmış onam formuyla katılan kişilerden izin alınarak tamamlanmıştır. Katılımcılardan elde edilmek istenen bilgiler için araştırmacı tarafından oluşturulmuş Demografik Bilgi Formu Formunun yanı sıra Ergin tarafından Türkçeye çevrilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Schaufeli ve arkadaşları tarafından geliştirilen Utrecht Work Engagement Scale UWES, Basım ve Beğenirbaş tarafından ölçeğin Türkiye geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları gerçekleştirilen Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır.

İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Etik Kurulu'ndan 09/01/2020 tarih ve 4179 sayılı Etik Kurul izni alınmış (Ek-1) ve Şubat 2020 tarihinde çalışma tamamlanmıştır. Veri toplamak amacıyla İzmir Açık, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı, Kadın Kapalı, İzmir 1 F Tipi Yüksek Güvenlikli, İzmir Kapalı Ceza İnfaz Kurumlarına gidilerek, veri kaybı göz önünde tutularak her kurumdan 90 kişiye ölçek uygulanmıştır. Ölçekler kurumda bulunan psikolog, sosyal çalışmacı ve öğretmen eşliğinde dağıtılmıştır. Ölçeklerin tamamı kendini bildirim ölçeği şeklindedir. Bilgilendirilmiş Onam Formunda isim ve soyisim kısmı olsa da bu kısmın doldurulmasının zorunlu olmadığı, kişilerden bir kimlik bilgisi istenilmediği, araştırma verilerinin bilimsel amaçlarla tutulup diğerleriyle paylaşılmayacağı açıklanmış kişilerin katılımının gönüllülük esasına bağlı olduğu anlatılmıştır. Çalışma sonuçlarına ulaşılması için Bilgilendirilmiş Onam Formunda kişilerle araştırmacının mail adresi paylaşılmıştır.

3.1. Örneklem

Örneklemin ceza infaz kurumlarında çalışan infaz ve koruma memurlarını doğru oranda temsil etmesi amacıyla Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) 'ın belirttiği 0.05 örnekleme hatası göz önünde tutularak en az 381 kişi olması gerektiği anlaşılmıştır.

Bu doğrultuda araştırmada İzmir Ceza İnfaz Kurumlarında bulunan 5 farklı tip kurumda çalışan İKM'leri arasından tutuklu / hükümlülerle yüz yüze iletişim kuran toplam 400 katılımcıya ulaşılması hedeflenmiştir. Veri kayıpları göz önünde tutularak çalışmaya infaz ve koruma memuru olmak ve tutuklu / hükümlüler ile yüz yüze iletişim kurmak gibi çalışmaya katılım şartlarını sağlayan 450 kişiye söz konusu materyaller dağıtılmış, 401 kişiden geri dönüş alınmıştır. Bu formların tamamı çalışmada kullanılmıştır. İzmir Açık Ceza İnfaz Kurumunda 78 form, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı Ceza İnfaz Kurumundan 82 form, İzmir Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumundan 80, İzmir 1 Nolu F Tipi Yüksek Güvenlikli Ceza İnfaz Kurumundan 81 form, İzmir Kapalı Ceza İnfaz Kurumlarında 80 form analizlere

katılmıştır.

3.2. Veri Toplama Araçları

Tarama modeli genel tarama modelinden ilişkisel tarama modeli olarak belirlenmiştir. Duygusal Emek, tükenmişlik ve işe bağlılık düzeylerinin birbiriyle ilişkisi için korelasyonel tarama yönetimi kullanılmış; katılımcıların demografik özellikleri ile ayrı ayrı duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılık düzeyleri için ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır.

Bu çalışmada Bilgilendirilmiş Onam, Demografik Form, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır.

Demografik Bilgi Formu:

Katılımcılardan yaş, medeni durum, eğitim durumu, görev yaptıkları kurum türü, iş deneyimi bilgileri alınmıştır. Form ek – 3’te paylaşılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği:

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Türkçe uyarlamasında "hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman" şeklinde 5 kategoride cevap seçeneklerinden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach alfa katsayısı .833, olarak bulunmuştur (Meral, 2010). Form ek – 5’te paylaşılmıştır.

Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği:

Utrecht Work Engagement Scale UWES, Schaufeli ve ark. (2002) tarafından çalışanların işe bağlılıklarını ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek üç boyuttan oluşmaktadır: İşe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşma. UWES için rapor edilen Cronbach alfa iç tutarlık katsayıları ise işe istek duyma alt boyutu için .80, işe adanma alt

boyutu için .91 ve işe yoğunlaşma alt boyutu için .75 olarak rapor edilmiştir (Meral, 2010). Form ek – 6’da paylaşılmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği:

Duygusal Emek Ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes’in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddeleri alınarak geliştirilmiştir. Basım ve Beğenirbaş ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışmalarını gerçekleştirmiştir. Ölçek *yüzeysel rol yapma*, *derinden rol yapma* ve *doğal duygular* olmak üzere üç boyutu içermektedir. Çalışmalarda katılımcılar ölçek maddelerini beşli likert yardımıyla değerlendirmişlerdir. Ölçeğin tümü için Cronbach Alfa katsayısı, .80 olarak hesaplanmıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Form ek – 3’te paylaşılmıştır.

3.3. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde IBM SPSS 20 programı kullanılmıştır. Verilerin analizi demografik bilgi formu ve araştırma ölçeklerinden elde edilen veriler ile gerçekleştirilmiştir. Sisteme kaydedilen 401 form arasından 13 kayıp veri bulunmuştur. Kayıp veriler için tüm veri setinin ortanca değerine göre (median of nearby points) veri atama işlemi uygulanmıştır. Demografik bilgi formundan elde edilen bilgiler frekans ve yüzde değerleri kullanılarak, araştırma ölçeklerinden alınan puanlar ortalama, standart sapma ve alt-üst değerleri kullanılarak gösterilmiştir. Karşılaştırma testlerine başlamadan önce araştırma ölçeklerinden ve alt boyutlarından elde edilen puanlara ilişkin normal dağılım testi uygulanmıştır. Normal dağılım gösteren ölçek puanlarına parametrik testlerden Bağımsız İki Örnek T Testi ve One Way Anova testleri uygulanmıştır. Normal dağılım göstermeyen ölçek puanlarına parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır. Ölçekler arası ilişkiler korelasyon analizi sonucu değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Normallik Testleri

İnfaz ve koruma memurlarında duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılık düzeylerinin karşılaştırılabilmesi için normallik testleri uygulanmıştır.

İnfaz ve koruma memurlarında Duygusal Emek Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğine ait normallik testleri **Tablo 1**'de gösterilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde söz konusu örneklem için Duygusal Emek Ölçeği .000, Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanı .094, ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği puanı .000 olarak bulunmuştur. Duygusal Emek Ölçeği ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği significance (p) değerlerinin anlamlı farklılık sınırı olan .05'ten küçük olduğu görülmüştür. Bu nedenle ölçeklerden alınan puanları karşılaştırmak için parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği için significance değerinin .05'ten büyük olduğu görülmüştür. Ölçek puanlarının karşılaştırılması için parametrik testler kullanılmıştır.

Tablo 1: İnfaz Ve Koruma Memurlarında Duygusal Emek Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğine Ait Normallik Testleri Sonuçları

	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)	Kolmogorov-Smirnova İstatistik	df	Sig. (p)	Shapiro-Wilk İstatistik	df	Sig. (p)
Duygusal Emek Ölçeği	-0,427	0,349	0,073	401	0,000	0,983	401	0,000
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	0,158	-0,242	0,041	401	0,099	0,994	401	0,094
Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	-0,376	-0,121	0,062	401	0,001	0,984	401	0,000

a. Lilliefors Significance Correction

Katılımcıların yanıtları betimsel istatistik yöntemiyle incelenmiştir ve ölçeklerden alınan puanlar ortalama ve standart sapma değerleriyle gösterilmiştir (**Tablo 2**). Duygusal Emek Ölçeğinin aritmetik ortalaması 35,02, standart sapması 7,67 olarak saptanmıştır. Ölçekten alınan en düşük puan 13,00 en yüksek puan 59,00'dır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin aritmetik ortalaması 56,49, standart sapması 14,67'dir. Ölçekten alınan en düşük puan 22,00 ve en yüksek puan 98,00'dir. Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin aritmetik ortalaması 52,80, standart sapması 13,83 olarak hesaplanmıştır. Alınan en düşük puan 16,00 ve en yüksek puan ise 80,00 olarak ölçülmüştür.

Tablo 2. Katılımcıların Ölçeklerin Aldıkları Puan Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Ölçek	n	min.	max.	ortalama	ss
Duygusal Emek Ölçeği	401	13,00	59,00	35,02	7,67
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	401	22,00	98,00	56,49	14,67
Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	401	16,00	80,00	52,80	13,83

4.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

İzmir’de bulunan İzmir, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı, İzmir Kadın Kapalı, İzmir 1 Nolu F Tipi Yüksek Güvenlikli, İzmir Kapalı Ceza İnfaz Kurumlarında çalışan araştırmaya katılan infaz ve koruma memurlarının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı kurum, iş deneyim süreleri incelenmiştir. Katılımcıların kişisel değişkenlere göre dağılımları **Tablo 3**’te sunulmuştur. Tabloya göre çalışmaya katılan katılımcıların %23,4’ünü kadın, %76,6’sını erkek infaz ve koruma memurları oluşturmaktadır.

Katılımcılardan yaş bilgisi kategorik olarak istenmiştir. Bunun için formda yaş kategorileri 18-25 yaş, 26-32 yaş, 33-39 yaş ve 40 ve üzeri yaş olarak belirlenmiştir. Katılımcıların neredeyse yarısı, 175’i (%43,6) 26-32 yaş, 131’i (%32,7) 33- 39 yaş, 61’i (15,2) 40 ve üzeri yaş ve 34’ü (%8,5) 18 – 25 yaş arasındadır.

Çalışmaya katılan personelin medeni durumları incelendiğinde %25,7’sinin bekar, %71,3’ünün evli ve %3’ünün boşanmış olduğu görülmüştür.

Katılımcılar eğitim durumları açısından incelendiğinde çoğunluğun oluşturduğu lisans mezunu olan personel sayısı 202’ dir (%50,4), 94 kişi önlisans mezunu (%23,4), 93 kişi lise mezunu (%23,2), 9 kişi lisansüstü (%2,2), 1 kişi doktora mezunu (%0,2) ve son olarak 2 kişi ilköğretim mezunudur (%0,5).

Örneklem grubu iş deneyimi açısından incelendiğinde katılımcıların 147'si 6-10 yıl arası (%36,7), 132 kişi 1-5 yıl arası (%32,9), 39 kişi 1 yıldan az (%9,7), 38 kişi 21 yıldan fazla (%9,5), 31 kişi 11-15 yıl (7,7) ve 14 kişi 16-20 yıl (3,5) arası çalışan personeldir.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Frekans-Yüzde Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)
Yaş	18 – 25	34	8,5
	26 – 32	175	43,6
	33 – 39	131	32,7
	40 +	61	15,2
Cinsiyet	Kadın	94	23,4
	Erkek	307	76,6
Medeni durum	Evli	286	71,3
	Bekar	103	25,7
	Boşanmış	12	3,0
Eğitim durumu	İlköğretim	2	0,5
	Lise	93	23,2
	Ön Lisans	94	23,4
	Lisans	202	50,4
	Lisansüstü	9	2,2
	Doktora	1	0,2
Çalışılan Kurum Tipi	Açık	78	19,5
	Kapalı	80	20,0
	Kadın Kapalı	80	20,0
	F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	20,2
	Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	20,4
İş Deneyimi	1 Yıldan Az	39	9,7
	1- 5 Yıl	132	32,9
	6-10 Yıl	147	36,7
	11- 15 Yıl	31	7,7
	16- 20 Yıl	14	3,5
	21 Yıldan Fazla	38	9,5
Toplam		401	100

4.3. Katılımcıların Duygusal Emek Düzeylerine İlişkin Bulgular

Çalışmada araştırılan ilk soru infaz ve koruma memurları arasında kişisel değişkenlerin duygusal emek düzeylerine etkisi olup olmadığıdır. Araştırılan kişisel değişkenler cinsiyet, yaş, çalışılan kurum tipi, medeni durum, eğitim durumu ve iş deneyimidir. Her kişisel değişken duygusal emek ölçeği ve alt boyutları kapsamında incelenmiştir.

Araştırmaya katılan personel arasında cinsiyete duygusal emek düzeyleri araştırılmış ve **Tablo 4**'te gösterildiği üzere katılımcılar arasında cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p = .461$). **Tablo 5**'te ise katılımcılar arasında alt boyutlara göre duygusal emek incelenmiş ancak kadın ve erkekler arasında bu alt boyutlarda da anlamlı farklılık görülmemiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Duygusal Emek Değerleri - Mann Whitney U Testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Duygusal Emek Ölçeği	Kadın	94	193,30	18171,00	13705,000	,461
	Erkek	307	203,36	62431,00		

Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Duygusal Emek Alt Boyutları – Mann Whitney U Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	Kadın	94	202,52	19037,00	14286,000	,884
	Erkek	307	200,53	61564,00		
Derin Davranış Alt Boyutu	Kadın	94	181,40	17051,50	12586,500	,060
	Erkek	307	207,00	63549,50		
Doğal Davranış Alt Boyutu	Kadın	94	209,68	19710,00	13613,000	,403
	Erkek	307	198,34	60891,00		

İzmir’de bulunan ceza infaz kurumlarında çalışan personel arasında duygusal emek sarf etme düzeyleri arasında yaş değişkeninin etkisi incelenmiştir (**Tablo 6**). Çalışmaya göre farklı yaş grupları ile duygusal emek arasında anlamlı farklılık görülmemiştir ($p = .222$).

Tablo 6. Katılımcıların Yaşlarına Göre Duygusal Emek Değerleri - Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Yaş	n	Sıra ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Duygusal Emek Ölçeği	A.18-25	34	183,16	3	4,395	,222	-
	B.26-32	175	191,55				
	C.33-39	131	209,00				
	D.40 +	61	220,87				

Tablo 7’de ise alt boyutlar ve yaş gruplarındaki fark incelenmiştir. Yüzeysel davranış alt boyutunda 26-32 ve 33-39 yaş arası çalışanlar 40 yaş üzeri çalışanlardan daha yüksek puan almıştır. Derin davranış alt boyutunda 40 yaş üzeri katılımcılar 26-32 ve 33-39 yaş arası katılımcılardan daha yüksek puan almıştır. Doğal davranış alt boyutunda ise 40 yaş üzeri kişilerin 18-25 ve 26-32 yaşlarındaki kişilerden daha yüksek puan aldığı görülmüştür.

Tablo 7. Katılımcıların Yaşlarına Göre Duygusal Emek Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Yaş	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	A.18-25	34	199,72	3	10,682	,014	C-D B-D
	B.26-32	175	210,41				
	C.33-39	131	209,23				
	D.40 +	61	157,07				
Derin Davranış Alt Boyutu	A.18-25	34	189,63	3	17,626	,001	B-D C-D
	B.26-32	175	182,64				
	C.33-39	131	203,84				
	D.40 +	6	253,91				
Doğal Davranış Alt Boyutu	A.18-25	34	162,56	3	17,590	,001	A-D B-D
	B.26-32	175	188,15				
	C.33-39	131	204,95				
	D.40 +	61	250,82				

Araştırmada katılımcıların medeni durumlarının duygusal emek düzeylerinde farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde **Tablo 8**'de gösterildiği üzere bekar, evli ve boşanmış katılımcılar arasında anlamlı farka rastlanılmamıştır ($p = .351$). Kruskal Wallis Testi ile medeni durum ve duygusal emek alt boyutları ayrı ayrı incelendiğinde anlamlı farklılığa rastlanılmadığı **Tablo 9**'da görülmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Duygusal Emek Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Duygusal Emek Ölçeği	Medeni durum	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
	A.Evli	286	202,22	3	2,094	,351	-
	B.Bekar	103	203,15				
	C.Boşanmış	12	153,42				

Tablo 9. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Duygusal Emek Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Medeni durum	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	A.Evli	286	193,95	2	4,479	,106	-
	B.Bekar	103	221,72				
	C.Boşanmış	12	191,25				
Derin Davranış Alt Boyutu	A.Evli	286	207,28	2	3,215	,200	-
	B.Bekar	103	187,31				
	C.Boşanmış	12	168,96				
Doğal Davranış Alt Boyutu	A.Evli	286	209,74	2	5,766	,056	-
	B.Bekar	103	179,41				
	C.Boşanmış	12	177,96				

Çalışmada eğitim durumu ve duygusal emek incelenmiş ve farklı eğitim düzeylerindeki kişiler arasında sarfedilen duygusal emekte anlamlı fark görülmemiştir ($p = .188$). Sonuçlar **Tablo 10**'da gösterilmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Duygusal Emek Ölçeği	A.İlköğretim	2	136,00	5	7,471	,188	-
	B.Lise	93	199,14				
	C.Önlisans	94	221,73				
	D.Lisans	202	193,52				
	E.Lisans üstü	9	166,94				
	F.Doktora	1	372,00				

Duygusal emek alt boyutları katılımcıların eğitim durumlarına göre ayrı ayrı incelenmiş olup gruplar arasında anlamlı farklılık görülmemiştir (**Tablo 11**).

Tablo 11. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Eğitim Durumu	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	A.İlköğretim	2	120,00	5	9,673	,085	-
	B.Lise	93	199,11				
	C.Önlisans	94	225,35				
	D.Lisans	202	189,84				
	E.Lisans üstü	9	214,44				
	F.Doktora	1	382,00				
Derin Davranış Alt Boyutu	A.İlköğretim	2	147,00	5	4,570	,471	-
	B.Lise	93	201,46				
	C.Önlisans	94	204,16				
	D.Lisans	202	200,83				
	E.Lisans üstü	9	157,61				
	F.Doktora	1	294,00				
Doğal Davranış Alt Boyutu	A.İlköğretim	2	306,00	5	7,618	,179	-
	B.Lise	93	193,44				
	C.Önlisans	94	193,46				
	D.Lisans	202	209,72				
	E.Lisans üstü	9	160,39				
	F.Doktora	1	6,50				

Çalışma sonucunda çalışılan kurum tipi ile duygusal emek arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür ($p = .147$). Sonuçlar **Tablo 12**'de gösterilmiştir. Alt boyutlar incelendiğinde ise yüzeysel davranış ve doğal davranış alt boyutlarında çalışılan kuruma göre değişiklik olmadığı ancak derin davranış alt boyutu incelendiğinde Açık Cezaevinde çalışan personelin F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevinde çalışanlara göre daha fazla derin davranış sergilediği görülmüştür.

Tablo 12. Katılımcıların Çalıştıkları Kurum Tipine Göre Duygusal Emek Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

		n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Duygusal Emek Ölçeği	A.Açık	78	219,66	4	6,798	,147	-
	B.Kapalı	80	201,57				
	C.Kadın Kapalı	80	202,78				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	173,81				
	E.Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	207,82				

Tablo 13. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumlara Göre Duygusal Emek Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Kurum Tipi	N	Sıra Ortalaması	df	Ki kare	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	A.Açık	78	194,83	4	2,550	,636	-
	B.Kapalı	80	189,26				
	C.Kadın Kapalı	80	216,69				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	202,73				
	E.Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	201,30				
Derin Davranış Alt Boyutu	A.Açık	78	230,90	4	15,969	,003	A-D
	B.Kapalı	80	214,64				
	C.Kadın Kapalı	80	181,83				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	167,51				
	E.Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	211,04				
Doğal Davranış Alt Boyutu	A.Açık	78	219,74	4	4,488	,344	-
	B.Kapalı	80	208,30				
	C.Kadın Kapalı	80	191,79				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	184,93				
	E.Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	200,91				

İş deneyimi ile duygusal emek arasında ise farklı sürelerde ceza infaz kurumlarında çalışmış olan kişiler karşılaştırılmış, gruplar arasında anlamlı fark bulunamamıştır ($p = ,063$). Katılımcıların duygusal emek değerleri **Tablo 14**'te gösterilmiştir.

Tablo 14. Katılımcıların İş Deneyimlerine Göre Duygusal Emek Değerleri - Kruskal Wallis Testi Sonuçları

		n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Duygusal Emek Ölçeği	A.1 yıldan az	39	205,62	5	3,506	,063	-
	B.1-5 yıl	132	191,75				
	C.6-10 yıl	147	198,57				
	D.11-15 yıl	31	211,55				
	E.16-20 yıl	14	242,68				
	F.21 yıldan fazla	38	213,82				

Katılımcıların alt boyutlardan aldıkları değerler incelendiğinde tüm alt boyutlarda gruplar arasında anlamlı farklılık görülmüştür. **Tablo 15**'te görüldüğü üzere yüzeysel davranış alt boyutunda 1 yıldan az çalışan ve 1-5 yıl arası çalışan katılımcılar 21 yıldan fazla çalışan kişilerden daha fazla yüzeysel davranış sergilemektedir. Derin davranış alt boyutunda 21 yıldan fazla çalışan personel 1 yıldan az çalışan, 1-5 yıl ve 6-10 yıl çalışan personelden daha fazla derin davranış sergilemekte olduğu anlaşılmaktadır. Son olarak ise 21 yıldan fazla çalışan personel 1 yıldan az çalışan ve 1-5 yıl arası çalışan personelden daha fazla doğal davranış sergilemektedir.

Tablo 15. Katılımcıların İş Deneyimlerine Göre Duygusal Emek Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	İş Deneyimi	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Davranış Alt Boyutu	A.1 yıldan az	39	233,22	5	14,140	,015	A-F B-F
	B.1-5 yıl	132	208,41				
	C.6-10 yıl	147	203,12				
	D.11-15 yıl	31	202,98				
	E.16-20 yıl	14	172,39				
	F.21 yıldan fazla	38	142,92				
Derin Davranış Alt Boyutu	A.1 yıldan az	39	182,51	5	16,752	,005	A-F B-F C-F
	B.1-5 yıl	132	187,73				
	C.6-10 yıl	147	194,36				
	D.11-15 yıl	31	215,24				
	E.16-20 yıl	14	255,00				
	F.21 yıldan fazla	38	260,25				
Doğal Davranış Alt Boyutu	A.1 yıldan az	39	175,54	5	16,502	,006	A-F B-F
	B.1-5 yıl	132	184,96				
	C.6-10 yıl	147	200,70				
	D.11-15 yıl	31	211,16				
	E.16-20 yıl	14	261,43				
	F.21 yıldan fazla	38	253,47				

4.4. Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Araştırma sorularının 2. kısmını infaz ve koruma memurlarının kişisel değişkenlere göre tükenmişlik düzeyleri oluşturmaktadır. Tükenmişlik Ölçeği sonuçları normal dağılım gösterdiği için 2 kategorili değişken gruplarına Bağımsız İki Örnek T Testi uygulanmış, 3 ve daha fazla kategorili değişkenlere One Way Anova testi uygulanmıştır. Sonuçlara göre alt boyutlar ve her değişken ayrı ayrı incelenmiştir.

Çalışmada araştırmaya katılan kişiler arasında cinsiyete göre kadın ve erkekler arasında tükenmişlik düzeyleri araştırılmış ve **Tablo 16**'da gösterildiği üzere kadınlar ile erkekler arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür ($p = .015$). Kadınların tükenmişlik düzeylerinin erkeklerden yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 16. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Değerleri - Bağımsız İki Örnek Testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	Ortalama	ss	t	P
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Kadın	94	59,69	14,59	2,432	,015
	Erkek	307	55,51	14,58	2,431	

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmektedir, kişisel başarıda azalma hissinde ise cinsiyete göre anlamlı farklılık görülmemektedir (**Tablo 17**).

Tablo 17. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Alt Boyutları – Mann Whitney U Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Duygusal Tükenme	Kadın	94	225,61	21207,00	12116,000	,019
	Erkek	307	193,47	59394,00		
Kişisel Başarı Hissi	Kadın	94	182,54	17159,00	12694,000	,077
	Erkek	307	206,65	63442,00		
Duyarsızlaşma	Kadın	94	222,50	20915,00	12408,00	,039
	Erkek	307	194,42	59686,00		

Çalışmada farklı yaş gruplarında tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. **Tablo 18**'de gösterilen sonuçlar incelendiğinde yaş gruplarına göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür ($p = .026$). Aralarında farklılık bulunan yaş grupları bonferroni

çoklu karşılaştırma testi ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda 26-32 yaş grubunda yer alan bireylerin tükenmişlik düzeylerinin 40 ve üzeri yaş grubunda yer alan bireylerden yüksek olduğu görülmüştür. **Tablo 19**'da 33-39 yaş arası ve 40 yaş üzeri kişilerin 26-32 yaş arasındaki kişilere göre kişisel başarıda azalma hissinde daha yüksek puan aldıkları görülmüştür. 18-25, 26-32 ve 33-39 yaş arasındaki kişiler ise 40 yaş üzeri katılımcılardan daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır.

Tablo 18. Katılımcıların Yaşlarına Göre Tükenmişlik Değerleri Anova Testi Sonucu

	Yaş	n	Ortalama	ss	F	p	Anlamlı Fark
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	A.18-25	34	57,53	16,26	3,120	,026	B-D
	B.26-32	175	57,67	15,04			
	C.33-39	131	57,07	14,03			
	D.40 +	61	51,28	13,18			

Tablo 19. Katılımcıların Yaşlarına Göre Tükenmişlik Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Yaş	n	Sıra Ortalaması	df	Ki kare	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	A.18-25	34	215,00	3	2,914	,405	-
	B.26-32	175	195,74				
	C.33-39	131	211,34				
	D.40 +	61	186,08				
Kişisel Başarı Hissi	A.18-25	34	195,57	3	18,047	,000	B-C B-D
	B.26-32	175	176,82				
	C.33-39	131	214,56				
	D.40 +	6	244,25				
Duyarsızlaşma	A.18-25	34	212,06	3	16,895	,001	A-D B-D C-D
	B.26-32	175	208,53				
	C.33-39	131	214,03				
	D.40 +	61	145,26				

Çalışmada katılımcıların tükenmişlik düzeyleri medeni durumlarına göre analiz edilmiştir. Analiz sonuçları **Tablo 20**'de sonuçlar gösterilmiştir. Kişilerin tükenmişlik düzeylerinin medeni durumlarına göre farklılaştığı analiz edilmiştir ($p = .012$) Oluşan

farklılığın medeni durumu boşanmış olan bireyler ile evli ve bekar bireyler arasında olduğu; boşanmış bireylerin evli ve bekar bireylere göre tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 20. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Değerleri Anova

Testi Sonucu

	Medeni durum	n	Ortalama	ss	F	P	Anlamlı Fark
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	A.Evli	286	55,71	14,04	4,432	,012	A-C
	B.Bekar	103	63,60	15,60			B-C
	C.Boşanmış	12	68,17	16,96			

Alt boyutlar incelendiğinde **Tablo 21**'de gösterildiği üzere boşanmış katılımcılar bekar ve evlilere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır. Bekar ve evli kişiler arasında anlamlı farklılık yoktur. Kişisel başarıda azalma hissinde significance değeri ,037 olmasına rağmen anlamlı farklılık görülmemiştir. Bunun sebebi olarak değerin anlamlı farklılık oluşturma noktası olan ,05 değerine çok yakın olması ve gruplar arasında görülen sıra ortalamaları arasında farklılığın anlamlı farklılık ifade edecek düzeyde olmaması gösterilebilir.

Tablo 21. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	A.Evli	286	197,55	2	3,063	,216	-
	B.Bekar	103	204,13				
	C.Boşanmış	12	256,29				
Kişisel Başarı Hissi	A.Evli	286	209,57	2	6,608	,037	-
	B.Bekar	103	185,57				
	C.Boşanmış	12	139,75				
Duyarsızlaşma	A.Evli	286	196,80	2	9,289	,010	A-C B-C
	B.Bekar	103	201,05				
	C.Boşanmış	12	300,63				

Tablo 22’de kişilerin tükenmişlik düzeylerinin eğitim durumlarına göre karşılaştırmasına ilişkin uygulanan Anova testi sonucu yer almıştır. Çoklu karşılaştırma testi uygulanabilmesi adına doktora mezunu olan 1 birey lisans üstü mezunu grubuna eklenmiştir. Analiz sonucuna göre kişilerin tükenmişlik düzeylerinin eğitim seviyelerine göre farklılaştığı görülmüştür ($p = .011$). Lisans mezunlarının lise mezunlarına göre tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu analiz edilmiştir. Katılımcıların alt boyutlardan aldıkları değerler öğrenim durumuna göre incelendiğinde ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında farklılık görülmüştür. Lisans ve önlisans mezunları lise mezunlarına göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır. Duyarsızlaşma alt boyutu için lisans mezunları lise mezunlarına göre daha yüksek puan almıştır.

Tablo 22. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Değerleri Anova**Testi Sonucu**

	Eğitim Durumu	n	Ortalama	ss	F	p	Anlamlı fark
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	A.İlköğretim	2	57,50	19,09	2,771	,011	B-D
	B.Lise	93	51,91	14,70			
	C.Önlisans	94	57,48	14,57			
	D.Lisans	202	58,27	14,48			
	E.Lisans üstü	9	53,60	11,20			

Tablo 23. Katılımcıların Öğrenim Durumlarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutları –**Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	Sıra Ortalaması	df	Ki kare	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	A.İlköğretim	2	238,75	5	19,847	,001	B-D B-C
	B.Lise	93	158,91				
	C.Önlisans	94	211,48				
	D.Lisans	202	217,15				
	E.Lisans üstü	9	174,61				
	F.Doktora	1	29,50				
Kişisel Başarı Hissi	A.İlköğretim	2	228,75	5	2,284	,809	-
	B.Lise	93	205,76				
	C.Önlisans	94	208,61				
	D.Lisans	202	195,79				
	E.Lisans üstü	9	172,61				
	F.Doktora	1	294,50				
Duyarsızlaşma	A.İlköğretim	2	209,00	5	14,160	,015	B-D
	B.Lise	93	164,03				
	C.Önlisans	94	209,70				
	D.Lisans	202	215,39				
	E.Lisans üstü	9	164,22				
	F.Doktora	1	231,00				

Çalışılan kurum tipine göre tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde **Tablo 24'**te yer alan sonuçlar elde edilmiştir ($p = .029$). Oluşan farklılığın Kadın Kapalı Cezaevi ve F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevi arasında olduğu görülmüştür. Kadın Kapalı Cezaevinde çalışan bireyin F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevinde çalışan bireye göre tükenmişlik düzeylerinin yüksek

olduğu analiz edilmiştir. Alt boyutlar ayrı incelendiğinde duygusal tükenmişlik alt boyutunda Kapalı, Kadın Kapalı ve Açık Cezaevinde çalışanlar F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevinde çalışanlardan daha yüksek puan almıştır.

Tablo 24. Katılımcıların Çalıştıkları Kurum Tipine Göre Tükenmişlik Değerleri
Anova Testi Sonucu

	Kurum Tipi	n	Ortalama	ss	F	p	Anlamlı Fark
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	A.Açık	78	56,67	13,79	2,720	,029	C-D
	B.Kapalı	80	57,65	14,77			
	C.Kadın Kapalı	80	59,63	13,32			
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	52,33	14,57			
	E.Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	56,23	16,06			

Tablo 25. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumlara Göre Tükenmişlik Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Kurum Tipi	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	A.Açık	78	213,92	4	16,578	,002	A-D
	B.Kapalı	80	213,48				
	C.Kadın Kapalı	80	227,16				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	160,27				
	E.Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	191,26				
Kişisel Başarıda Azalma Hissi	A.Açık	78	213,59	4	3,480	,481	-
	B.Kapalı	80	199,94				
	C.Kadın Kapalı	80	209,48				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	200,00				
	E.Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	182,22				
Duyarsızlaşma	A.Açık	78	202,93	4	3,254	,516	-
	B.Kapalı	80	201,66				
	C.Kadın Kapalı	80	216,73				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	184,05				
	E.Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	199,92				

Tükenmişlik düzeyleri farklı sürelerde ceza infaz kurumlarında çalışmış olan kişiler arasında karşılaştırılmış, analiz sonuçları **Tablo 26'**da yer almıştır. Tükenmişlik düzeylerinin iş deneyimine göre farklılaştığı görülmüştür ($p = .005$). 1-5 yıl iş deneyimine sahip kişilerin tükenmişlik düzeylerinin 21 yıldan fazla iş deneyimine sahip kişilerden yüksek olduğu analiz edilmiştir. Alt boyutlar ayrı olarak incelendiğinde 6-10 yıl arası çalışan katılımcılar 1 yıldan az çalışan katılımcılara göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadır. 21 yıldan fazla çalışan katılımcıların 1 yıldan az, 1-5 yıl ve 6-10 yıl arası çalışan katılımcılara göre kişisel başarıda azalma hissinde daha fazla puan aldıkları görülmüştür (**Tablo 27**). Son olarak 1- 5

yıl, 6-10 yıl ve 11-15 yıl arası çalışan katılımcılar, 21 yıldan fazla çalışan katılımcılara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır.

Tablo 26. Katılımcıların İş Deneyimine Göre Tükenmişlik Değerleri Anova Testi

Sonucu

	İş Deneyimi	N	Ortalama	ss	F	P	Anlamlı Fark
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	A.1 yıldan az	39	52,90	12,86	3,419	,005	B-F
	B.1-5 yıl	132	57,37	13,99			
	C.6-10 yıl	147	58,68	14,04			
	D.11-15 yıl	31	57,48	10,26			
	E.16-20 yıl	14	53,00	11,92			
	F.21 yıldan fazla	38	49,13	14,67			

Tablo 27. Katılımcıların İş Deneyimlerin Göre Tükenmişlik Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	İş deneyimi	n	Sıra Ortalaması	df	Ki kare	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	A.1 yıldan az	39	153,67	5	11,603	,041	A-C
	B.1-5 yıl	132	198,49				
	C.6-10 yıl	147	219,56				
	D.11-15 yıl	31	209,08				
	E.16-20 yıl	14	196,93				
	F.21 yıldan fazla	38	181,42				
Kişisel Başarıda Azalma Hissi	A.1 yıldan az	39	187,77	5	18,014	,003	B-F A-F C-F
	B.1-5 yıl	132	186,49				
	C.6-10 yıl	147	197,09				
	D.11-15 yıl	31	194,32				
	E.16-20 yıl	14	247,89				
	F.21 yıldan fazla	38	268,29				
Duyarsızlaşma	A.1 yıldan az	39	187,82	5	19,809	,001	B-F C-F D-F
	B.1-5 yıl	132	207,81				
	C.6-10 yıl	147	217,30				
	D.11-15 yıl	31	211,69				
	E.16-20 yıl	14	175,82				
	F.21 yıldan fazla	38	128,38				

4.5. Katılımcıların İşe Bağlılık Düzeylerine İlişkin Bulgular

Araştırma sorularından biri işe bağlılık düzeylerinin kişisel değişkenlerle ilişkisidir. Cinsiyete göre kadın ve erkek çalışanlar arasında işe bağlılık düzeylerini incelemek amacıyla yapılan testler sonucunda **Tablo 28**'de gösterildiği üzere işe bağlılık düzeylerinde anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p = .580$).

Tablo 28. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre İşe Bağlılık Değerleri

	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	Kadın	94	195,21	18350,00	13885,000	,580
	Erkek	307	202,77	62251,00		

Tablo 29'da ise cinsiyetlerine göre işe bağlılık alt boyutlarında katılımcıların anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Cinsiyete göre işe bağlılık düzeylerinde anlamlı farklılık görülmemiştir.

Tablo 29. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre İşe Bağlılık Alt Boyutları – Mann Whitney U Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
İşe İstek Duyuma Alt Boyutu	A.Kadın	94	191,11	17964,50	13499,500	,343
	B.Erkek	307	204,03	62646,50		
İşe Adanma Alt Boyutu	A.Kadın	94	184,97	17387,00	12922,000	,125
	B.Erkek	307	205,91	63214,00		
İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu	A.Kadın	94	210,21	19760,00	13563,000	,377
	B.Erkek	307	198,18	60841,00		

Yaşa göre işe bağlılık düzeyleri incelenmiş ve 40 yaş ve üzeri olanlar ile 18-25 yaş, 26-32 yaş ve 33-39 yaş arasında olan personel arasında farklılık gözlenmiştir. Bu sonuçlara göre 40 yaş ve üzeri olanların 18-25, 26-32 ve 33-39 yaş arasında olanlara göre işe bağlılığı yüksektir (**Tablo 30**).

Tablo 30. Katılımcıların Yaşlarına Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Yaş	N	Sıra Ortalama	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	A.18-25	34	172,40	3	13,385	,004	A-D
	B.26-32	175	193,01				B-D
	C.33-39	131	196,91				C-D
	D.40 +	61	248,65				

Alt boyutlara göre işe bağlılık ve yaş ilişkisi incelendiğinde ise işe adanma ve yoğunlaşma alt boyutunda gruplar arasında anlamlı farklılık vardır. **Tablo 31**'de gösterildiği

üzere 40 yaş üzeri katılımcılar 18-25, 26-32, 33-39 yaş arası katılımcılardan daha fazla işe adanma göstermektedir. 40 yaş üzeri katılımcı 18-25 yaş arası çalışana göre daha fazla işe yoğunlaşma göstermektedir.

Tablo 31. Katılımcıların Yaşlarına Göre İşe Bağlılık Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Yaş	N	Sıra Ortalaması	df	Ki kare	p	Anlamlı Fark
İşe İstek Duyma Alt Boyutu	A.18-25	34	181,72	3	7,520	,057	-
	B.26-32	175	195,04				
	C.33-39	131	196,77				
	D.40 +	61	237,36				
İşe Adanma Alt Boyutu	A.18-25	34	166,50	3	19,061	,000	A-D B-D C-D
	B.26-32	175	189,51				
	C.33-39	131	199,25				
	D.40 +	6	256,95				
İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu	A.18-25	34	168,37	3	10,754	,013	A-D
	B.26-32	175	197,51				
	C.33-39	131	195,18				
	D.40 +	61	241,71				

Medeni duruma göre işe bağlılık incelendiğinde bekar, evli ve boşanmış katılımcılar arasında anlamlı farka rastlanılmamıştır ($p = .297$). Alt boyutlar ayrı incelense de medeni durum ile işe bağlılık alt boyutları arasında anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır. **Tablo 33**'te gösterilmiştir sonuçlar.

Tablo 32. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Medeni Durum	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	A.Evli	286	206,61	13,61	2,426	,297	-
	B.Bekar	103	188,15	14,01			
	C.Boşanmış	12	177,63	17,02			

Tablo 33. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre İşe Bağlılık Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	Sıra Ortalaması	df	Ki kare	P	Anlamlı Fark
İşe İstek Duyma Alt Boyutu	A.Evli	286	207,50	2	3,699	,157	-
	B.Bekar	103	187,58				
	C.Boşanmış	12	161,38				
İşe Adanma Alt Boyutu	A.Evli	286	286,78	2	1,791	,408	-
	B.Bekar	103	190,21				
	C.Boşanmış	12	179,71				
İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu	A.Evli	286	205,68	2	1,642	,440	-
	B.Bekar	103	189,00				
	C.Boşanmış	12	192,42				

Eğitim durumu ve işe bağlılık **Tablo 34**'te incelendiğinde hissedilen işe bağlılık ile eğitim durumu arasında anlamlı fark görülmemiştir ($p = .059$). **Tablo 35**'te işe bağlılık alt boyutları incelenmiştir. Buna göre işe istek duyma ve işe yoğunlaşma alt boyutlarında eğitim durumuna göre anlamlı farklılık görülmemiştir. Bununla birlikte lise mezunları lisans mezunlarına göre daha fazla işe adanma göstermektedir.

Tablo 34. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	n	Ortalama	df	ki kare	p	Anlamlı Fark
Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	A.İlköğretim	2	188,00	5	10,627	,059	-
	B.Lise	93	229,72				
	C.Önlisans	94	202,31				
	D.Lisans	202	187,80				
	E.Lisans üstü	9	172,83				
	F.Doktora	1	353,00				

Tablo 35. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre İşe Bağlılık Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	n	Sıra Ortalaması	df	Ki kare	P	Anlamlı Fark
İşe İstek Duyma Alt Boyutu	A.İlköğretim	2	219,25	5	7,722	,172	-
	B.Lise	93	227,10				
	C.Önlisans	94	194,34				
	D.Lisans	202	191,55				
	E.Lisans üstü	9	194,61				
	F.Doktora	1	330,00				
İşe Adanma Alt Boyutu	A.İlköğretim	2	185,00	5	16,652	,005	B-D
	B.Lise	93	239,38				
	C.Önlisans	94	202,69				
	D.Lisans	202	183,42				
	E.Lisans üstü	9	171,44				
	F.Doktora	1	322,00				
İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu	A.İlköğretim	2	151,75	5	6,463	,264	-
	B.Lise	93	215,13				
	C.Önlisans	94	209,53				
	D.Lisans	202	191,72				
	E.Lisans üstü	9	166,44				
	F.Doktora	1	368,50				

Çalışılan kurum tipinin işe bağlılık düzeylerinde etkisi olup olmadığı araştırılmış ve çalışma sonucunda anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür ($p = .229$). Sonuçlar **Tablo 36**'da gösterilmiştir.

Tablo 36. Katılımcıların Çalıştıkları Kurum Tipine Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Kurum Tipi	n	Sıra Ortalaması	df	ki kare	P	Anlamlı Fark
Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	A.Açık	78	53,53	5	5,627	,229	-
	B.Kapalı	80	52,60				
	C.Kadın Kapalı	80	49,90				
	D.F Tipi Yüksek	81	55,51				
	E.Güvenlikli						
	F.Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	52,44				

Tablo 37'de ise alt boyutlara göre işe bağlılık ilişkisi incelenmiş olup işe istek duyma ve işe yoğunlaşma alt boyutlarında çalışılan kurum tipine göre farklılık görülmemiş olup işe adanma alt boyutunda F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevinde çalışan katılımcılar Kadın Kapalı Cezaevinde çalışanlardan daha yüksek puan almıştır.

Tablo 37. Katılımcıların Çalıştıkları Kurumlara Göre İşe Bağlılık Altboyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Kurum Tipi	n	Sıra Ortalaması	df	Ki kare	p	Anlamlı Fark
İşe İstek Duyma Alt Boyutu	A.Açık	78	204,95	4	5,646	,227	-
	B.Kapalı	80	197,26				
	C.Kadın Kapalı	80	184,48				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	224,96				
	E. Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	193,35				
İşe Adanma Alt Boyutu	A.Açık	78	196,69	4	11,758	,019	B-D
	B.Kapalı	80	208,35				
	C.Kadın Kapalı	80	165,79				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	225,34				
	E. Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	208,24				
İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu	A.Açık	78	206,61	4	1,862	,761	-
	B.Kapalı	80	193,74				
	C.Kadın Kapalı	80	189,61				
	D.F Tipi Yüksek Güvenlikli	81	210,02				
	E. Çocuk ve Gençlik Kapalı	82	204,95				

İş deneyimi ile işe bağlılık arasında ise farklı sürelerde ceza infaz kurumlarında çalışmış olan kişiler karşılaştırılmış, gruplar arasında anlamlı fark görülmüştür (**Tablo 38**). Buna göre

21 yıldan fazla çalışan personelin işe bağlılık puanları 1-5 yıl ve 6-10 yıl çalışan personele göre daha yüksektir.

Tablo 38. Katılımcıların İş Deneyimlerine Tipine Göre İşe Bağlılık Değerleri – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	İş Deneyimi	n	Ortalama	df	ki kare	p	Anlamlı fark
Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	A.1 yıldan az	39	56,64	5	20,435	,001	B-F C-F
	B.1-5 yıl	132	50,52				
	C.6-10 yıl	147	51,44				
	D.11-15 yıl	31	52,84				
	E.16-20 yıl	14	57,29				
	F.21 yıldan fazla	38	60,32				

Tablo 39'da gösterildiği üzere işe istek duyma ve işe adanma alt boyutunda 21 yıldan fazla çalışan katılımcıların 1-5 yıl ve 6-10 yıl arası çalışan personele göre daha yüksek puan aldığı görülmektedir. 1 yıldan az çalışan personel 1-5 yıl arası çalışan personelden daha adanmış görünmektedir. Son olarak 21 yıldan fazla çalışan personel 1-5 yıl arası çalışan personelden daha fazla işe yoğunlaşma göstermektedir.

Tablo 39. Katılımcıların İş Deneyimlerin Göre İş Bağlılık Alt Boyutları – Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	İş Deneyimi	n	Sıra Ortalaması	df	Ki kare	p	Anlamlı Fark
İşe İstek Duyma Alt Boyutu	A.1 yıldan az	39	219,51	5	13,425	,020	B-F C-F
	B.1-5 yıl	132	192,87				
	C.6-10 yıl	147	187,65				
	D.11-15 yıl	31	194,97				
	E.16-20 yıl	14	226,39				
	F. 21 yıldan fazla	38	257,45				
İşe Adanma Alt Boyutu	A.1 yıldan az	39	245,27	5	29,159	,000	A-B B-F C-F
	B.1-5 yıl	132	180,12				
	C.6-10 yıl	147	185,07				
	D.11-15 yıl	31	207,55				
	E.16-20 yıl	14	226,25				
	F. 21 yıldan fazla	38	275,07				
İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu	A.1 yıldan az	39	226,10	5	13,798	,017	B-F
	B.1-5 yıl	132	184,20				
	C.6-10 yıl	147	195,61				
	D.11-15 yıl	31	189,79				
	E.16-20 yıl	14	229,32				
	F. 21 yıldan fazla	38	253,16				

4.6. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın 4. sorusu infaz ve koruma memurları arasında duygusal emek ve tükenmişlik arasında ilişki olup olmadığıdır. Katılımcılar arasında söz konusu ilişkinin araştırılması amacıyla ölçek sonuçlarında Non-Parametrik Spearman Rho Testi uygulanmıştır. Analiz sonuçları **Tablo 40**'ta yer almıştır. Sonuçlar incelendiğinde duygusal emek ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı analiz edilmiştir ($p = .383$).

Tablo 40. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Korelasyon Testi Sonucu

		Duygusal Emek Ölçeği	Maslach Tükenmişlik Ölçeği
Spearman's rho	Duygusal Emek Ölçeği	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,044
		N	,383
	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Correlation Coefficient	401
		Sig. (2-tailed)	,044
		N	,383
			401

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.7. Duygusal Emek ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Çalışmanın beşinci sorusu duygusal emek ve işe bağlılık düzeyleri arasında ilişkinin değerlendirilmesidir. Araştırmaya göre duygusal emek ve işe bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. İki ölçek arasında **Tablo 41**'de gösterilen .401 değerindeki fark orta düzeyde bir ilişkiyi göstermektedir.

Tablo 41. Duygusal Emek ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Korelasyon Testi Sonucu

		Duygusal Emek Ölçeği	Utrecht Bağlılık Ölçeği
Spearman's rho	Duygusal Emek Ölçeği	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,156**
		N	,002
	Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	Correlation Coefficient	401
		Sig. (2-tailed)	,156**
		N	,002
			401

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.8. Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Araştırmada sorulan bir diğer soru tükenmişlik ve işe bağlılık düzeylerinin ilişkisidir. Analizler incelendiğinde tükenmişlik ve işe bağlılık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($p = .00$). **Tablo 42**'de gösterilen sonuçlara göre iki ölçek arasında 0,717 değerinde yüksek düzeyde ilişki vardır.

Tablo 42. Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Korelasyon Testi Sonucu

			Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Utrecht Bağlılık Ölçeği
Spearman's rho	Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Correlation	1,000	-,717**
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
	Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği	N	401	401
		Correlation	-,717**	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	401	401

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. TARTIŞMA

Bu araştırma İzmir’de bulunan ceza infaz kurumlarında çalışan infaz ve koruma memurları arasında duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılık düzeyleri ve kişisel değişkenlerin bu düzeylere etkisinin araştırılmasını amaçlamaktadır. Özel sektör ve kamuda söz konusu kavramlar araştırılmış ve farklı iş kollarındaki çalışanlar arasında incelenmiştir. Yapılan literatür çalışmasında Türkiye’de duygusal emek ve ceza infaz kurumlarını inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Çalıştıkları kurum içinde veya dışında pek çok problemle karşılaşabilen personelde (Koç, 2014) var olan durumun saptanabilmesi için pek çok açıdan incelemenin yapılması gerekmektedir. Türkiye’de personel alımlarında sağlık raporu belgeleri istense de kapsamlı psikolojik ölçme değerlendirme aşamalarının olmaması personelin çalıştığı süre içinde çalışanların davranış ve tutumlarını anlamak için farklı ölçme yöntemlerinin kullanılmasını önemli kılmaktadır.

Kara (2019)’nın yaptığı bir çalışmada cezaevi personeli, yaptıkları işin toplum tarafından hak ettiği ilgiyi görmediğini düşündükleri anlaşılmıştı. Lambert ve ark. (2010) tarafından yapılan araştırmalarda cezaevlerinde kurumsal yapı personeli olumsuz da etkileyebilmektedir. Toplumun hassas gruplarından birini oluşturan ve birlikte çalışması zor olan tutuklu / hükümlüler ve ziyaretçileriyle yüz yüze çalışmak durumunda olan ve cezaevlerinin en temel yapı taşlarını oluşturan cezaevi personelinin (Coyle, 2002) çalışma şartlarında duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılık kavramlarının bir arada incelenmesi ilgi uyandırmıştır. Araştırmada literatürdeki bu eksikliğin doldurulması ve diğer kavramlara göre ülkemizde araştırılması yeni bir kavram olan duygusal emek kavramının bu zorlu çalışma alanında incelenmesi hedeflenmiştir.

Çalışma Adalet Bakanlığı CTEGM tarafından onaylanan izinle birlikte İzmir Açık Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Kadın Kapalı

Ceza İnfaz Kurumu, İzmir 1 Nolu F Tipi Yüksek Güvenlikli Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Kapalı Ceza İnfaz Kurumu olmak üzere İzmir’de bulunan 5 farklı kurumda gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada Sosyo-Demografik Form, Duygusal Emek Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Utrech İşe Bağlılık Ölçeği her kurumda 90 kişiye olmak üzere toplam 450 kişiye dağıtılmış ve İzmir Açık Ceza İnfaz Kurumunda 78, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı Ceza İnfaz Kurumundan 82, İzmir Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumundan 80, İzmir 1 Nolu F Tipi Yüksek Güvenlikli Ceza İnfaz Kurumundan 81, İzmir Kapalı Ceza İnfaz Kurumlarında 80 olmak üzere toplam 401 kişiden geri dönüş alınmıştır.

Tamamı infaz ve koruma memurlarından oluşan örneklemin çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır (%76,6). Erkek infaz ve koruma memurlarını çoğunlukta olması araştırmaya dahil edilen ceza infaz kurumlarından dört tanesinin erkek tutuklu / hükümlüleri barındıran ceza infaz kurumları olmasından kaynaklanmaktadır. Katılımcıların neredeyse yarısı (%43,6) 26-32 yaş grubundadır. Çalışmaya katılanların çoğunluğu evli olduğunu beyan etmiştir (%71,3). Katılımcıların yarısını lisans mezunu bireyler oluşturmaktadır (%50,4). Katılımcıların çoğunluğunu 6-10 yıl çalışan bireyler oluşturmaktadır (%36,7). Çalışmaya katılan katılımcılar neredeyse eşit bir şekilde farklı kurumlardan geri dönüş yapmıştır (%20,4 - %19,5 aralığında dağılım göstermiştir).

Yapılan araştırmada formların kurumlarda çalışan psikolog, sosyal çalışmacı, sosyolog veya öğretmenle dağıtılmış olması infaz ve koruma memurlarında çalışmaya karşı oluşabilecek direnci, önyargıyı azalttığı düşünülmektedir. Çalışmada özellikle bir unvana odaklanılması çalışmanın kısıtlılıklarından biridir. Bir diğer eksiklik sosyo-demografik formda çalışanların yalnızca *şu anda çalıştıkları kurumun* sorulmuş olmasıdır. CTE bünyesinde çalışan personel Adalet Bakanlığı Memur Sınav, Atama ve Nakil Yönetmeliği (2002)’nde olduğu gibi evlilik, sağlık mazereti, can güvenliği, mazarete dayalı atamalar ve

hizmet gereği ile farklı dönemlerde atama veya görevlendirme usulüyle farklı kurumlarda çalışabilmektedir. Kişilerde hissedilen tükenmişlik, işe bağlılık ve sarf edilen duygusal emek yalnızca o sırada çalışılan kurumla ilgili olmayabilir.

Çalışmanın yalnızca İzmir’de bulunan beş ceza infaz kurumunda çalışan İKM’ler ile yapılmış olması eksiklik olarak görülebilir. Buna karşın çalışılan iş ortamları, amirler, fiziksel şartlar değişkenlik gösterse de ceza infaz kurumlarında tükenmişlik, işe bağlılık, duygusal emek konularını etkileyebilecek bağımsız değişkenlerin benzer olabileceği ve infaz ve koruma memurlarının daha önce bahsedilen atama ve nakil yoluyla sağladıkları hareketlilikleri ile örneklemin Türkiye’deki infaz ve koruma memurlarını yansıtabileceği düşünülmüştür.

5.1. Duygusal Emek Düzeyine İlişkin Bulguların Tartışılması

Yapılan çalışmada İzmir’de bulunan beş ceza infaz kurumunda görev yapan İKM’ler arasında sarf edilen duygusal emeğin yaş, cinsiyet, medeni durum, iş deneyimi, eğitim durumu ve çalışılan kurum tipi gibi kişisel değişkenlere göre herhangi bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır. Literatür çalışmalarında cinsiyete göre farklılık göstermemesi (Nylander, Lindberg ve Bruhn, 2011) yaş ve medeni durum (Doğan & Sığrı, 2017; Koçak ve Gürsoy, 2018) değişkeniyle farklılık göstermemesi literatürdeki çalışmalarla da desteklenmektedir

Alt boyutlar ayrı ele alındığında cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu gibi kişisel değişkenler ile duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir. Bununla birlikte yaş, kurum tipi ve iş deneyimi ile duygusal emek alt boyutlarında farklılık görüşmüştür. Buna göre 26-32, 33-39 yaş arasındaki kişiler 40 yaş üzeri kişilere göre daha fazla yüzeysel davranış göstermektedir. Bu verilerin tersi olarak 40 yaş üzeri kişiler 26-32, 33-39 yaş arasındaki kişilerden daha fazla derin davranış göstermektedir. 40 yaş üzeri kişiler

18-25 ve 26-32 yaş arasındaki kişilerden daha fazla doğal davranış sergilemektedir. Doğan ve Sıgı (2017)'nın hemşireler ile yaptığı çalışmaya göre yüzeysel rol yapma alt boyutunda 19-36 yaş arasındaki hemşireler 37 yaş üzeri hemşirelerden daha yüksek ortalamaya sahiptir. Yaş değişkeninde cetvelin iki ucundaki yaş gruplarının birbirinden farklı davranış tercihleri olduğu görülmüştür. Buna göre daha genç çalışanlar diğerlerine göre duygularını olduklarından farklı gösterme eğilimindedir. Yaşı daha ileri olan katılımcılar ise davranışlarını olduklarından farklı göstermekten ziyade davranışlarını yönetme veya olduğu gibi gösterme eğilimi içindedir.

Çalışmada beş farklı ceza infaz kurumu ile çalışılmıştır. Bu kurumların farklılığı barındırılan tutuklu / hükümlülerin özellikleri ve kurumların fiziksel yapılarından kaynaklanmaktadır. Bu farklılığın duygusal emek sarf edilmesinde etkisi olup olmadığı incelenmek istenmiştir. Açık Cezaevinde çalışan kişiler F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevinde çalışan kişilerden daha fazla derin davranış sergilemektedir.

1 yıldan az ve 1-5 yıl arası çalışan kişiler 21 yıldan fazla çalışan kişilerden daha fazla yüzeysel davranış göstermektedir. 21 yıldan fazla çalışan kişiler 1 yıldan az, 1-5 yıl ve 6-10 yıl arası çalışan kişilerden daha fazla derin davranış sergilemektedir. Yine 21 yıldan fazla çalışan kişiler 1 yıldan az ve 1-5 yıl arası çalışan kişilere göre daha fazla doğal davranış sergilemektedir. Yaş gruplarında karşılaşılan eğilim iş deneyimi ile de benzerlik göstermektedir. İş deneyimi cetvelinin iki ucundaki grupların farklı davranış tarzları benimsedikleri görülmüştür. İş deneyimi 5 yıldan az olan katılımcılar 21 yıldan fazla çalışanlara göre daha fazla yüzeysel davranış gösterme eğiliminde olup daha az derin ve doğal davranış gösterme eğilimindedir. Araştırmada bulunan bu sonuç Doğan ve Sıgı'nın (2017) çalışmasıyla da desteklenmektedir. Çalışmada 1-5 yıl arası çalışma deneyimi olan çalışanlar diğerlerinden daha fazla yüzeysel davranış göstermektedir. 6-10 yıl arası çalışan kişiler de 21 yıldan fazla çalışanlara göre daha az derin davranış sergilemektedir.

5.2. Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Bulguların Tartışılması

Kişinin kendisi ve diğerleriyle ilgili fikirlerini içeren tükenmişlik kavramı (Maslach ve Leiter, 2017) ve yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum tipi ve iş deneyiminden oluşan kişisel değişkenlerin tümü arasında çalışmaya göre anlamlı bir fark görülmüştür. Bununla birlikte yapılan literatür çalışmasında cinsiyet (Carlson, Anson ve Thomas, 2003), medeni durum, yaş (Özkan ve Bayraktar, 2015), mesleki deneyim (Özçiçek, 2019) tükenmişlik arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Çalışmada kadınlar erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Bununla birlikte kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamaktadır. İlgün (2010) tarafından yapılan bir çalışmada ise duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında kadınlar erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Koçak ve Gürsoy (2018)'un yaptığı bir çalışmaya göre de kadınlar ve erkekler arasında tükenmişlik düzeyinde anlamlı fark görülmemiştir ancak kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır. Cinsiyete göre tükenmişliğin incelendiği bir çalışmada kadınlar erkeklere göre daha fazla saldırıya maruz kaldığını belirtse de tükenmişlik konusunda kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir (Savicki, Cooley ve Gjesvold, 2003). Bir başka çalışmada kadınlar erkeklere göre kişisel başarı hissinde ve duyarsızlaşma alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmüştür (İlgün ve İzgar, 2014).

Araştırmanın sonuçlarına göre medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı farklılık görülmüştür. Boşanmış kişilerin evli ve bekarlara göre daha yüksek tükenmişlik gösterdiği görülmüştür. Alt boyutlar incelendiğinde boşanmış kişiler evli ve bekarlara göre daha fazla duyarsızlaşma ve duygusal tükenme yaşamaktadır. Evli ve bekarlar arasında anlamlı farklılık görülmemiştir.

Yaş ve tükenmişlik ilişkisi incelendiğinde, 26-32 yaşlarındaki kişiler 40 yaş üzeri kişilere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. 33 – 39 yaş arasındaki kişiler ve 40 yaş

üzerindeki kişiler 26 – 32 yaş aralığındaki kişilere göre daha fazla kişisel başarıda azalma hissi yaşamaktadır. Son olarak daha genç bireyler 40 yaş üzeri kişilere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır. Griffin ve arkadaşları (2010) tarafından yapılan bir çalışma da araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir. Söz konusu çalışmada tükenmişlik üzerinde fark oluşturan tek değişken yaş değişkeni olup genç bireyler diğerlerine göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır.

İş deneyimi ve tükenmişlik ilişkisi sonuçlarına göre 1-5 yıl arası çalışmış kişiler 21 yıldan fazla sürede çalışmış kişilere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. 6-10 yıl arası çalışmış kişiler 1 yıldan az çalışan kişilere göre daha fazla duygusal tükenmişlik, 21 yıldan fazla çalışan kişiler 1 yıldan az, 1-5 yıl ve 6-10 yıl çalışan kişilere göre daha fazla kişisel başarıda azalma hissi yaşamaktadır. 1- 5 yıl, 6-10 ve 11-15 yıl arası çalışan kişiler 21 yıldan fazla çalışan kişilere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır.

Eğitim durumlarına göre lisans mezunları lise mezunlarına göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Bununla birlikte lisans ve önlisans mezunları lise mezunlarına göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır. Lisans mezunları lise mezunlarına göre daha fazla duyarsızlaşma yaşamaktadır. Yapılan bir başka çalışmada araştırma sonuçlarına benzer olarak lisans ve üzeri öğrenim düzeyindeki personelin önlisans ve altı öğrenim durumuna sahip olan personele göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadığı görülmüştür (Kayra ve Dikmen, 2017).

Kadın Kapalı Cezaevinde çalışan kişiler F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevinde çalışanlardan daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Ayrıca Kapalı, Kadın kapalı ve Açık Cezaevinde çalışan kişiler F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevinde çalışanlara göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır. Kişisel başarıda azalma hissi ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık görülmemiştir. Yapılan bir çalışmada bu çalışmadan farklı olarak kapalı ceza infaz kurumunda çalışan memurların açık ceza infaz kurumunda çalışanlara

göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmüştür (İlgün, 2010). Araştırmada Kadın Kapalı Cezaevinde çalışan kişilerin daha fazla tükenmişlik yaşamalarının sebebi kurumda çalışan kadın personel sayısının diğer kurumlarda çalışan kadın personelden yüksek olmasının olabileceği düşünülmüştür.

5.3. İşe Bağlılık Düzeyine İlişkin Bulguların Tartışılması

Yapılan çalışmada cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum tipi ile işe bağlılık arasında bir fark görülmemiş olup yaş ve iş deneyimi ile işe bağlılık arasında anlamlı farklılık görülmüştür. Nal ve Sevim (2019) tarafından sağlık çalışanlarında işe bağlılık düzeylerinin incelendiği bir çalışmada araştırma bulgularından farklı olarak işe bağlılık bulguları ile medeni durum, eğitim durumu, kurum türü gibi değişkenler ile anlamlı farklılık görülmüştür. Cinsiyet ve yaş değişkenleri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır.

İzmir’de yapılan çalışmada cinsiyet ve medeni durum ile işe bağlılık ve alt boyutları arasında anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır.

40 yaş üzeri bireyler 18-25, 26-32, 33-39 yaş arası diğer bireylerden daha fazla işe adanma ve işe bağlılık göstermektedir. 40 yaş üzeri katılımcılar 18-25 yaş arası kişilerden daha fazla işe yoğunlaşma yaşamaktadır.

Lise mezunu olan kişiler lisans mezunlarına göre daha fazla işe adanma göstermektedir. İşe istek duyma, işe yoğunlaşma alt boyutlarında eğitim durumuna göre farklılık olmadığı görülmüştür.

Çalışılan kurum tipi ve işe bağlılık arasında anlamlı farklılık olmasa da F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevinde çalışan kişiler Kadın Kapalı Cezaevinde çalışan kişilere göre daha fazla işe adanma göstermektedir.

21 yıldan fazla çalışan personel ise 1-5 yıl ve 6-10 yıl arası çalışan personelden daha fazla işe bağlılık hissetmektedir, alt boyutlarda ise daha fazla işe istek duyma ve işe adanma

göstermektedir. 1 yıldan az çalışan kişiler 1-5 yıl arası çalışanlara göre daha fazla işe adanma göstermiş, 21 yıldan fazla çalışan kişiler 1-5 yıl arası çalışan kişilere göre daha fazla işe yoğunlaşma yaşamaktadır.

Hekimler arasında yapılan bir çalışmada, yapılan araştırmayı destekler nitelikte, meslekte çalışma süresi ile işe istek duyma alt boyutu arasında pozitif korelasyon görülmüştür (Algül ve arkadaşları, 2016).

5.4. Değişkenler Arasında Bulguların Tartışılması

Duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde iki ölçekten alınan sonuçlar arasında bir ilişki olmadığı görülmüştür. Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi çok defa araştırılmıştır. Araştırmanın aksine yapılan literatür araştırmasında derin davranış gösterme eğiliminde olan kişiler kendilerini işlerinde daha başarılı hissetmekte ve daha az duygusal tükenme yaşamaktadır (Eroğlu, 2014). Çalışmalar hissedilen duyguların yönetilmesini gerektiren yüzeysel davranışın, çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamalarına neden olduğunu göstermektedir Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma arasında anlamlı pozitif ilişki vardır. Yani çalışanlar yüzeysel davranış gösterdikçe duygusal tükenme, duyarsızlaşma duyguları da artmaktadır (Eroğlu, 2014; Oral ve Köse, 2011; Dündar, 2019). Buna göre çalışanların hissetmedikleri duyguları göstermek zorunda kalmaları, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamalarına sebep olabilmektedir. Derin davranış alt boyutunda ise çalışanlar hizmet verdikleri kişilere gerçek duygularını gösterdiklerinde daha az duygusal tükenme yaşamaktadır (Eroğlu, 2014).

Araştırmada duygusal emek ve işe bağlılık arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmuştur. Literatür çalışmasında duygusal emek ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi destekleyen araştırmalar bulunmaktadır. Orta kademe yöneticilerinin duygusal emek gösteriminin çıktısı olarak işe bağlılık düzeylerinin incelendiği bir çalışmada derin davranış

gösteriminin işe bağlılığı olumsuz etkileyebildiği görülmüştür. Yüzeysel davranış ise işe bağlılığı olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011). Sağlık çalışanlarında işe bağlılık ve duygusal emek ilişkisini araştıran Özgüleş (2017)'in çalışmasında ise duygusal emek ile işe bağlılık arasında anlamlı olmasa da pozitif yönlü bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Yapılan çalışmada işe bağlılığın yüzeysel davranış ve derin davranış üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır, doğal davranış üzerinde anlamlı etkisi bulunmuştur.

Araştırmada tükenmişlik ve işe bağlılık arasında güçlü olumlu korelasyon bulunmuştur. Bir devlet üniversitesinde idari çalışanlarla yapılan bir çalışmada Bal (2018) tükenmişlik ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmaya göre tükenmişlik ve işe bağlılık arasında pozitif yönlü korelasyon vardır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma infaz ve koruma memurları arasında duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılık ve farklı demografik özellikler ile ilişkisinin hangi düzeyde olduğu sorularına yanıt aramıştır. Araştırma soruları detaylı bir şekilde incelenmiştir. Literatürde tükenmişlik ve işe bağlılık için araştırmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların bir kısmı ceza infaz kurumlarında gerçekleştirilerek personelin tükenmişlik, işe bağlılık düzeyleri incelenmiştir. Bununla birlikte duygu yönetiminin zorlayıcı olduğu ceza infaz kurumlarında duygusal emek süreçleri göz ardı edilmiştir. İlgili açığı kapatmak için bu çalışma gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılık düzeyleri kişisel değişkenler ile incelenmiştir. Çalışma kapsamında araştırılan kişisel değişkenleri cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, iş deneyimi ve çalışılan kurum oluşturmaktadır.

Çalışmada veri toplama süreci İzmir Açık Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumu, İzmir 1 Nolu F Tipi Yüksek Güvenlikli Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Kapalı Ceza İnfaz Kurumlarında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada verilerin toplanması aşamasında Duygusal Emek Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği, Sosyo – Demografik Form, Bilgilendirilmiş Onam formu kullanılmıştır. Elde edilen veriler IBM SPSS 20 programıyla incelenmiştir. Çalışmanın sonunda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum ve iş deneyimi değişkenlerinin duygusal emek düzeylerine anlamlı düzeyde etkisi olmadığı görülmüştür. Tükenmişlik düzeyleri için yapılan incelemede ise tüm kişisel değişkenlerin tükenmişlik üzerinde farklılık oluşturduğu görülmüştür. İşe bağlılık düzeylerinde yaş ve iş deneyimi arasında farklılık görülmüştür.

Araştırmaya göre 26 -32 ve 33 – 39 yaş arasındaki kişiler 40 ve üzeri yaştaki kişilere göre daha fazla yüzeysel davranış göstermektedir. Öte yandan 40 yaş üzeri kişiler 26 – 32 ve 33 – 39 yaşlarındaki kişilere göre daha fazla derin davranış, 18 – 25 ve 26 – 32 yaşlarındaki kişilere göre daha fazla doğal davranış sergilemektedir. Literatürdeki bazı araştırmalarda olduğu gibi yüzeysel davranış, kişilerin hissettikleri ile gösterdikleri duygular arasında çelişki yaşamalarına neden olarak kişilerin daha fazla duyarsızlaşma veya duygusal tükenme yaşamalarına yol açabilmektedir. Araştırmanın sonuçlarında da 26 – 32 yaş arasındaki kişilerin 40 yaş ve üzerindeki kişilerden yüksek tükenmişlik göstermesi, 40 ve üzeri yaştaki kişilere göre daha fazla duyarsızlaşma yaşaması literatür ve çalışma arasındaki benzerliklerden biridir. Buna göre daha genç bireylerin hissettikleri duyguları olduklarından farklı şekilde gösterme eğiliminde, yüzeysel davranış gösterme eğiliminde oldukları söylenebilir. Bununla birlikte 40 yaş ve üzeri bireyler derin veya doğal davranış gösterme eğilimindedir. Bu da ilerleyen yaşla birlikte hissedilen duygulardan farklı bir şekilde rol yapılmasından daha çok duygu yönetiminin daha fazla olduğunu düşündürmektedir.

İşe bağlılık değerleri incelendiğinde 40 yaş üzeri kişilerin diğerlerine göre daha fazla işe bağlılık ve işe adanma gösterdiği görülmüştür. Yine 40 yaş üzeri kişiler 18 – 25 yaş arasındaki kişilere göre daha fazla işe yoğunlaşma göstermektedir.

İş deneyimi ve duygusal emek dikkate alındığında, 21 yıldan fazla çalışan bireylerin 1 yıldan az, 1 – 5 yıl ve 6 – 10 yıl arasında çalışan kişilere göre daha fazla derin davranış, 1 yıldan az ve 1 – 5 yıl arası çalışan kişilere göre daha fazla doğal davranış sergilediği görülmüştür.

Bununla birlikte 21 yıldan fazla çalışan bireyler 1- 5 yıl ve 6 – 10 yıl çalışanlara kıyasla yüksek işe bağlılık hissetmektedir. Son olarak 21 yıldan fazla çalışan kişiler diğerlerine göre daha az duyarsızlaşma, daha fazla kişisel başarıda azalma hissi yaşamaktadır.

Bu sonuçlara göre iş deneyimleri ve yaş ile duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılık düzeyleri değiştiği açıkça görülmektedir.

Lisans mezunları, lise mezunlarına göre daha fazla tükenmişlik, duyarsızlaşma; lisans ve önlisans mezunları daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadır. Eğitim durumları dikkate alındığında lise mezunları lisans mezunlarına göre daha fazla adanmışlık göstermektedir.

Kadın Cezaevinde çalışan kişiler F Tipi Yüksek Güvenlikli Cezaevinde çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik ve duygusal tükenmişlik yaşarken aksine F Tipinde çalışan kişiler daha fazla işe adanma göstermiştir.

Bu karşılaştırmalar dikkate alındığında araştırmada literatür çalışmalarıyla benzer bir şekilde işe bağlılık ve tükenmişlik arasında negatif ilişki olduğu görülmüştür.

Mahpusların zorlu anlarında ilk karşılaşılabilecekleri kişiler infaz ve koruma memurlarıdır. Bununla birlikte ceza infaz kurumlarında güvenlik ve denetim görevleri ile iyileştirme süreçlerinde olmalarıyla infaz ve koruma memurlarının duygusal emek, işe bağlılık ve tükenmişlik seviyelerinin ölçülmesi yapılacak iyileştirme çalışmalarında yol gösterici olabilir.

Araştırmada katılımcıların çoğunluğunu oluşturan gruplar 26–32 ve 33-39 yaş arasında, lisans ve önlisans mezunu, 6–10 yıl veya 1-5 yıl iş deneyimine sahip olan bireylerdir. Araştırmaya göre tükenmişliğin yoğun, işe bağlılığın düşük, yüzeysel davranış eğiliminin yüksek olduğu bu kategorideki katılımcılar araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Alanda yapılacak olan daha fazla çalışma daha geniş kitlelere ulaşabilecektir. Böylelikle ceza sisteminin büyük parçası olan iyileştirme sistemine de uzun vadede katkı sağlanmış olacaktır.

Yapılan araştırmalar göstermiştir ki duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılığın kişisel değişkenlerden farklı olarak çok sayıda sebebi olabilmektedir. Çalışanları olumsuz etkileyen faktörlerin öncelikle tespiti, sonrasında incelemesinin yapılması büyük bir

gerekliliktir. İş yerinde amir desteği, iş hakkında geri bildirim almak gibi faktörler çalışanların motivasyonlarını olumlu etkileyebilecektir. Kurumlarda buna uygun yapıların oluşturulması yenilikçi bir adım olarak çalışanların daha iyi anlaşılmasını ve iyi hallerinin korunması, sürdürülmesini sağlayabilecektir.

7. KAYNAKÇA

- Acaray, A., ve Günsel, A. (2017). Motivasyon, duygusal emek, duygusal uyumsuzluk ve etkileşim yoğunluğu arasındaki ilişkinin incelenmesi: bir kamu kurumu çalışanları üzerinde araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 83 - 98.
- Akdu, U., ve Akdu, S. (2016). Duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkileri: profesyonel turist rehberleri üzerindeki bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1142 - 1153.
- Algül, R., Yılmaz, D., Özer, Ü., ve Kaya, B. (2016). Cerrahi ve dahili branş hekimlerinde tükenmişlik düzeyini etkileyen değişkenler ve tükenmişliğin işe bağlılık ve örgütsel bağlılık ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 176-184.
- Artuk, M. E., ve Alşahin, M. E. (2015). Hapis cezalarının ve cezaevlerinin tarihi gelişimi. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 297 - 338.
- Arnold, H., Liebling, A., & Tait, S. (2007). Prison officers and prison culture. Y. Jewkes (Dü.), *Handbook on Prison* (s. 471 - 496). London: Willan Publishing.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 88 - 115.
- Ateş, M. (2018). Çalışanların kariyer uyum yeteneği, birey iş uyumu, işe bağlanma ve yaşam tatmini ilişkisinin incelenmesi: Antalya'daki konaklama işletmelerinde bir uygulama (Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Aydın, F.E. (2019). İşe bağlılık, dindarlık ve hayat memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi: avukatlar üzerine nicel bir araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.

- Aygül, H. H., Çelik, G., ve Şensoy, A. F. (2018). Mahpus öğrencilerin benlik sunumları: dramaturjik ilkeler, damga ve total kurum. *SDÜ Fen - Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 186 - 204.
- Bal, L. (2018). Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve işe bağlılıkları arasındaki ilişkinin yapısal eşitlik modeliyle incelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200.
- Bakker, A.B., Albrecht S.L & Leiter, M.P. (2010). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology* (4-28).
- Basım, H. N., ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 77 - 90.
- Bilici, H.F. (2017). Tükenmişlik, işe bağlılık, işten ayrılma, babacan liderlik ve bir araştırma (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Bogdan, S. R., Mairean, C., Avram, M., & Stan, O. (2010). An empirical analysis of emotional labour, job satisfaction and job burnout. *Annals of Alexandru Ioan Cuza University*.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *D.E.Ü.İİ.B.F. Dergisi*, 95 - 108.
- Carlson, J. R., Anson, R. H., & Thomas, G. (2003). Correctional officer burnout and stress: does gender matter. *The Prison Journal*, 277 - 288.

- Carlson, P. M., & Dilulio, Jr., J. J. (2008). Organization and management. P. M. Carlson, & J. S. Garrett (ed.), *Prison and Jail Administration: Practice and Theory* (s. 193 - 211). Jones and Barlett Publishers.
- Cooksey, M. B. (2008). Custody and security. P. M. Carlson, & J. S. Garrett (ed.), *Prison and Jail Administration: Practise and Theory* (s. 61 - 69). Jones and Bartlett Publishers.
- Coyle, A. (2002). Cezaevi yönetimine insan haklarını göz önüne alan bir yaklaşım. London, United Kingdom: International Centre for Prison Studies.
- Crawley, E. M. (2004). Emotion and performance: prison officers and the presentation of self in prisons. *Punishment & society*, 6(4), 411-427.
- Çiçen, A. (2010). II. Meşrutiyet dönemi cezaevi ıslahatı. (Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar, Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Doğan, A., ve Sığrı, Ü. (2017). Duygusal emek: hemşireler üzerinde bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 113 - 126.
- Due Process and Complaints. (2001). P. R. Secretariat (ed.), *Making standards work: an international handbook on good prison practice* (s. 29 - 54). United Kingdom.
- Dunn G.R. & Mack, K. Y. (2020). Predicting burnout among juvenile detention and juvenile probation officers. *Criminal Justice Policy Review*. (s. 335- 355)
- Dursun, S., Bayram, N. ve Aytaç, S., (2011). Duygusal emeğin iş tatmini ve tükenme düzeyi üzerine etkisi. 17. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı.
- Dündar, G. (2019). Duygusal emek davranışının iş görenlerin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: bankacılık sektöründe bir uygulama. (Yüksek Lisans Tezi). KTO Karatay Üniversitesi, Konya.

- Erkuş, A. (2011). *Davranış bilimleri için bilimsel araştırma süreci*. Ankara: Seçkin.
- Eroğlu, Ş.G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 147 – 160.
- Eryılmaz, A., ve Doğan, T. (2012). İş yaşamında öznel iyi oluş: Utrecht işe bağlılık ölçeğinin psikometrik niteliklerinin incelenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 49 - 55.
- Ferreira, T. (2015). The relationship between psychological capital and work engagement among correctional officers at a correctional facility in the Western Cape. (Yüksek Lisans Tezi). University of the Western Cape, Cape Town.
- Gabriel, A. ve Daniels, M. (2015). Emotional labor actors: a latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology* (862 - 879).
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., & Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and behavior*, 37(2), 239-255.
- Gasimova, S. (2019). İş – aile çatışmasının işe bağlılık üzerindeki etkisi: konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde bir araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Kurt, M. (2007). *Cezaların infazı ve ceza infaz kurumlarının sorunları*. Ankara: Adalet.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 95 - 110.
- Goffman, E. (1961). *Tımarhaneler*. Ankara: Heretik

- Hatipoğlu, S. (2019). Kamuda hizmet öncesi eğitimin iş/meslek uyumu, mesleki aidiyet ile işten ayrılma niyetine etkisi: infaz ve koruma memurları örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara, Hacı Bayram Veli Üniversitesi.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Los Angeles: Univeristy of California Press.
- Humphrey R.H., Ashforth B.E. & Diefendorff J. M., (2015) The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior* (749 - 769).
- İlgün, E. (2010). İnfaz koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Konya, Selçuk Üniversitesi.
- İlgün, E., ve Izgar, H. (2014). İnfaz koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde bir araştırma. *Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 101 - 114.
- Kaplan, M., ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi* , 165 - 174.
- Kara, E. (2019). İnfaz koruma memurlarının manevi destek ihtiyaç ve kaynaklarının belirlenmesi üzerine nitel bir uygulama. *Eskiyeni*, 419 - 444.
- Karakaş, A. (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 80 - 112.
- Kayra, M., ve Dikmen, A. A. (2017). Cezaevlerinde görev yapan infaz ve koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 524 - 551.

- Koç, C. (2014). Gündüz çalışan infaz ve koruma memurları ile vardiyalı çalışan infaz ve koruma memurları arasındaki iş doyumu ve tükenmişliğin incelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul, Maltepe Üniversitesi.
- Koçak, O., ve Gürsoy, G. (2018). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 161 - 181.
- Kurtulgan, K. (2016). Arşiv belgeleri ışığında Konya vilayeti hâpishanelerine bir bakış (1910 - 1922). *SUTAD*, 147 - 169.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Altheimer, I. (2010). An exploratory examination of the consequences of burnout in terms of life satisfaction, turnover intent and absenteeism among private correctional staff. *The Prison Journal*, 94 - 114.
- Lambert, E. G., ... & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: an exploratory study. *Journal Of Criminal Justice*, 38(1), 7-16
- Leiter, M. P., & Bakker, A. B. (2010). Work engagement: introduction. A. B. Bakker, & M. P. Leiter (Ed.), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research* (s. 7-8). New York: Psychology Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press .
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 397 - 422.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2007). Burnout. *Elsevier Inc.*, 368 - 371.
- Maslach, C. (2015). The Burnout syndrome. *Burnout The Cost of Caring*. (sy. 1 - 25). Los Altos: Malor Books.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. G. Fink (Ed.) *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (s. 351 - 357). Academic Press.
- Mastracci S.H., Newman M.A. & Guy M.E. (2010). Emotional labor: why and how to teach it. *Journal of Public Affairs Education* (123 - 141).
- Meral, S. (2010). Öğretim elemanlarının tükenmişlik ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: Amasya Üniversitesi örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Mengenci, C. (2015). İş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkilerinin belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 127 - 139.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 986 - 1010.
- Nal, M., ve Sevim, E. (2019). Sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine göre işe bağlılık düzeylerinin incelenmesi. *Sağlık Bilimleri ve Araştırma Dergisi*, 91 - 101.
- Nylander, P.-A., Lindberg, O., & Bruhn, A. (2011). Emotional labour and emotional strain among swedish prison officers. *European Journal of Criminology*, 469 - 483.
- Özel, Ö. (2019). Yenidoğan yoğun bakım hemşirelerinde iş doyumu ve işe bağlılık düzeylerinin değerlendirilmesi (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Özgüleş, B. (2017). Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: sağlık çalışanları örneği. (Doktora Tezi). Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Özkan, G. (2013). Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim. *Selçuk İletişim*, 64 - 80.

- Özkan, Y., ve Bayraktar, T. (2015). İnfaz koruma memurlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi: Kocaeli açık ceza infaz kurumu örneği. *International Journal Of Eurasia Social Sciences* , 172 - 186.
- Özçiçek, S. (2019). İnfaz koruma memurlarında iş doyumu ve tükenmişlik (Yüksek Lisans Tezi). Namık Kemal Üniversitesi, Tekirdağ.
- Pala, T., ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 773 - 787.
- Rhineberger - Dunn, G., Mack, K. Y., & Baker, K. M. (2017). Comparing demographic factors, background characteristics, and workplace perceptions as predictors of burnout among community corrections officers. *Criminal Justice and Behavior*, 205 - 225.
- Ricciardelli, R., Power, N., & Medeiros, D. S. (2018). Correctional officers in Canada: interpreting workplace violent. *Criminal Justice Review*, 458 - 476.
- Sağlam Arı, G., ve Çına Bal, E. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 131 - 148.
- Savicki, V., Cooley, E., & Gjesvold, J. (2003). Harassment as a predictor of job burnout in correctional officers. *Criminal Justice And Behavior* , 602- 619.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi - sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 293 - 315.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2006). The measurement of work engagent with a short questionnaire: a cross - national study. *Educational and Psychological Measurement* , 701 - 716.

- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50), 813-834
- Tewksbury, R., & Collins, S. C. (2006). Aggressions levels among correctional officers. *The Prison Journal*, 327 - 343.
- Tunçman, C.Y. (2019). Okul yöneticilerinin psikolojik sermaye düzeyleri ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 201 – 222.
- Wooldredge, J., & Steiner, B. (2016). Further inspection into the effect of correctional officers' sex, race and perceptions of safety on job - related attitudes. *The Prison Journal*, 576 - 599.
- Wright, R. L. (2008). Governing: personnel management. P. M. Carlson, & J. S. Garrett (ed.), *Prison and Jail Administration: Practise and Theory* (s. 225-233). Jones and Barlett Publishers.
- Yücebalkan, B., ve Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma: Kocaeli Üniversitesi örneği. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, 187 - 200.
- Yücel Atalay, Y.G. (2015). İnfaz ve koruma memurlarının mesleki deneyimleri ve toplumsal ilişkilendirme pratikleri. (Doktora Tezi). İstanbul, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi.

<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/2.5.200610218.pdf> (erişim tarihi 11.10.2019).

Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü. (2020, 05 06). 05 2020, 27 tarihinde cte.adalet:

<http://www.cte.adalet.gov.tr/Home/SayfaDetay/personel-durumu> adresinden alındı

How to Become a Corrections Officer (tarih yok). 05.27.2020 tarihinde Correctional Officer:

<https://www.correctionalofficeredu.org> adresinden alındı.

Job Profile: Prison Jobs (tarih yok). 05.27.2020 tarihinde Prospects:

<https://www.prospects.ac.uk/job-profiles/prison-officer> adresinden alındı

Tips For Applying (tarih yok). 05.27.2020 tarihinde Prison and Probation Jobs:

<https://prisonandprobationjobs.gov.uk/prison-officer/tips-for-applying/> adresinden alındı

What to Expect From a Correctional Officer Job (tarih yok). 05.27.2020 tarihinde

Correctional Officer: <https://www.correctionalofficer.org/faq/working-conditions> adresinden alındı

8. EKLER

8.1. Ek 1 – Etik Kurul İzni

İÜC Tarih ve Sayı: 09/01/2020-4179



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Dekanlığı



Sayı :59491012-604.01.02-
Konu :Yüksek Lisans Öğr.Gamze
GÜNDOĞDU'nun etik kurul
kararı A-07

ADLI TIP VE ADLI BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi :27.11.2019 tarih, 86669574-302.14.06-181445 sayılı yazı

Enstitünüz Sosyal Bilimler Anabilim Dalı öğretim üyesi Doç.Dr. Neylan ZİYALAR'ın danışmanlığında Yüksek Lisans Öğr.Gamze GÜNDOĞDU'nun sorumluluğunda yürütülecek olan "İzmir Ceza İnfaz Kurumlarında Çalışan İnfaz Koruma Memurları Örneğinde Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Araştırması" başlıklı Yüksek Lisans Tezi (ANKET) hakkında ilgi yazınız ve ekleri 07 Ocak 2020 tarihinde toplanan Fakültemiz Klinik Araştırmalar Etik Kuruluna mütakere edilmiş olup, etik açıdan uygun olduğuna karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

e-İmza
Prof. Dr. Özgür KASAPÇOPUR
Başkan

e-İmza
Prof. Dr. Muhlis Cem AR
Dekan a.
Dekan Yardımcısı

NOT: Yönetmelik gereği Sonuç Raporunun Klinik Araştırmalar Etik Kuruluna iletilmesi gerekmektedir.

EK:
1 dosya elden teslim edilecektir.

Doğrulamak için: http://edogrulama.istanbul.edu.tr/en/ul/en_sorular/belgeedogrulama.aspx?e=RENDETEP

Ayrıntılı bilgi için: Güler SÖTDAĞNER, Dahili : 22990

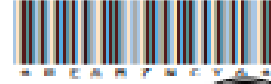
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Cerrahpaşa Tıp Fakültesi 34303 Cerrahpaşa/ İSTANBUL

Tel : 0 (212) 414 30 00 Faks : 0 (212) 632 00 33

e-posta : ctipersonel@istanbul.edu.tr Elektronik Akl : www.istanbul.edu.tr



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
Adli Tıp Ve Adli Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Sayı :86669574-302.14.06-
Konu :Gamze GÜNDOĞDU'nun Etik
Kurul kararı

Gamze GÜNDOĞDU

Enstitümüz Sosyal Bilimler Anabilim Dalı 2803170015 numaralı yüksek lisans öğrencisi Gamze GÜNDOĞDU'nun "İzmir Ceza İnfaz Kurumlarında Çalışan İnfaz Koruma Memurları Örneğinde Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Araştırması" konulu tez çalışması 07/01/2020 tarihinde toplanan Klinik araştırmalar Etik Kurulunca müzakere edilmiş olup alınan karar benzeri ilişikte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-İmza
Prof. Dr. Faruk AŞICIOĞLU
Enstitü Müdürü

EK :
1

DAĞITIM
Gereği:
Gamze GÜNDOĞDU

Bilgi:
Sosyal Bilimler Anabilim Dalı Başkanlığı

[Doğrulama linki:https://de.gulama.istanbul.edu.tr/en/iletisim/soybilbilgedo.gulama.aspx?S=REAMZHCYS](https://de.gulama.istanbul.edu.tr/en/iletisim/soybilbilgedo.gulama.aspx?S=REAMZHCYS)

Ayrıntılı bilgi için e-posta : Serdal ÇAL - Daire : 4351

İstanbul Üniversitesi- Cerrahpaşa Büyükdere Kampüsü Yerleşkesi A Blok Kat:2 000 Mah. Yağatlılık Cad. No:5

Büyükdere/İstanbul A1 Blok 34 500 İstanbul, Türkiye

Tel : (0212) 414 30 00 - Faks : (0212) 588 00 11

e-posta : adli@psn.s@istanbul.edu.tr Elektronik Adres : www.istanbul.edu.tr

8.2. Ek – 2 Bilgilendirilmiş Onam Formu

BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

İzmir Ceza İnfaz Kurumlarında Çalışan İnfaz Koruma Memurları Örnekleminde Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Araştırılması

Bu çalışma İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Adli Tıp ve Adli Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programına bağlı olarak Doç. Dr. Neylan ZİYALAR danışmanlığında öğrenci Gamze GÜNDOĞDU tarafından yürütülen, yüksek lisans tez çalışmasıdır. Çalışmada farklı tip ceza infaz kurumlarında görev yapan infaz koruma memurlarında duygusal emek, tükenmişlik ve işe bağlılık ilişkisinin bilimsel bir yolla incelenmesi amaçlanmaktadır.

Sizlerden herhangi bir kimlik bilgisi istenmemektedir. Araştırma kapsamında elde edilecek bilgiler bu çalışmadan başka hiçbir yerde kullanılmayacak ve tamamen gizli tutulacaktır.

Sizin içten ve gerçek cevaplar vermeniz araştırmada geçerli ve güvenilir sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır. Bu nedenle sorulara gerçek duygu ve düşüncelerinizi yansıtacak şekilde dürüstçe ve titizlikle cevap verirsiniz ve tüm soruları eksiksiz cevaplırsanız, bu, çalışmanın daha verimli olmasına katkı sağlamış olacaksınız. Çalışmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayanmakta olup, katılmak istemediğiniz takdirde ya da katılım sağladıktan sonra devam etmek istemezseniz, size herhangi bir soru yöneltmeden, bir yaptırım uygulanmadan çalışmadan ayrılabilirsiniz.

Bu araştırma ile ilgili sorularınız ya da iletmek istediğiniz herhangi bir şey olursa, aşağıdaki iletişim bilgilerini kullanabilirsiniz.

e-posta: gamzegundogdu2512@gmail.com

Bilgilendirilmiş Onam Formundaki tüm açıklamaları okudum. Araştırmaya gönüllü olarak katıldığımı, istediğim zaman gerekçeli veya gerekçesiz olarak araştırmadan ayrılabileceğimi anladım.

☐ Söz konusu araştırmaya, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın kendi rızamla katılmayı kabul ediyorum.

İsim – Soyisim: _____

İmza: _____

Tezi hazırlayan
Gamze GÜNDOĞDU

İstanbul Üny. Cerrahpaşa Adli Tıp ve Adli
Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

Tez danışmanı
Doç. Dr. Neylan ZİYALAR

İstanbul Üny. Cerrahpaşa Adli Tıp ve Adli
Bilimler Enstitüsü
Öğretim Üyesi

8.3. Ek – 3 Demografik Bilgi Formu

SOSYODEMOGRAFİK FORM

Yaş	:	18 – 25 ()	26 -32 ()	33-39 ()	40 + ()
Cinsiyet	:	Kadın ()	Erkek ()		
Medeni Durum	:	Evli ()	Bekar ()	Boşanmış ()	
Eğitim Durumu	:	İlköğretim ()	Lise ()	Ön lisans ()	
		Lisans ()	Lisansüstü ()	Doktora ()	
Görev Yaptığınız Kurum Tipi :		Açık Ceza İnfaz Kurumu ()			
		Kapalı Ceza İnfaz Kurumu ()			
		Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumu ()			
		F Tipi Yüksek Güvenlikli Ceza İnfaz Kurumu ()			
		Çocuk ve Gençlik Kapalı Ceza İnfaz Kurumu ()			
İş Deneyimi	:	1 yıldan az ()	1-5 yıl ()	6 – 10 yıl ()	
		11 – 15 yıl ()	16 – 20 ()	21 yıldan fazla ()	

8.4. Ek – 4 Duygusal Emek Formu

DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ						
	Aşağıda belli bazı duyguları ve durumları içeren ifadeler yer almaktadır. Lütfen bu ifadelerle belirtilen duygu ve durumları yaşayıp yaşamadığınızı düşünerek derecelendiriniz.	Hiç Bir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1.	Hizmet alanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
2.	Hizmet alanlarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.					
3.	Hizmet alanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
4.	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
5.	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
6.	Hizmet alanlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7.	Hizmet alanlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
8.	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
9.	Hizmet alanlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
10.	Hizmet alanlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
11.	Hizmet alanlara göstermem gereken duygular samimidir.					
12.	Hizmet alanlara göstermem gereken duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
13.	Hizmet alanlara göstermem gereken duygular o an hissettiklerimle aynıdır.					

8.5. Ek - 5 Maslach Tükenmişlik Ölçeği

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ					
	Hic Bir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.					
5. İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum					
11. Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.					
12. Kendimi enerjik hissediyorum.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği umurumda değil.					
16. İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18. İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum					
19. İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.					
20. İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.					
21. İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.					

8.6. Ek – 6 Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği

UTRECHT İŞE BAĞLILIK ÖLÇEĞİ					
	Hiç Uygun Değil	Uygun Değil	Biraz Uygun	Uygun	Tamamen Uygun
1. İşimde kendimi enerji dolu hissedirim.					
2. Yaptığım işi anlamlı ve bir amaca hizmet ediyor buluyorum.					
3. Çalışırken zaman su gibi akıp gider.					
4. İşimde kendimi güçlü ve dinç hissedirim.					
5. İşime karşı istekli ve hevesliyim.					
6. Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.					
7. İşim bana çalışma şevki verir.					
8. Sabah kalktığımda işe gitmek için istekliyimdir.					
9. Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissedirim.					
10. Yaptığım işle gurur duyuyorum.					
11. Çalışırken tamamen işime konsantre olur dalar giderim.					
12. Ara vermeden uzun süre çalışabilirim.					
13. İşimi ilginç ve özel bulurum.					
14. Çalışırken kendimi işime kaptırırım.					
15. İşimde kendimi zihinsel olarak oldukça dinç hissedirim.					
16. Çalışırken bunun hiç bitmemesini isterim.					
17. Çalışırken işler yolunda gitmese bile azimle çalışmaya devam ederim.					

9. ÖZGEÇMİŞ

Adı - Soyadı: Gamze GÜNDOĞDU

Doğum Tarihi:

Doğum Yeri:

Unvanı: Psikolog

İletişim:

Yabancı Dil: İngilizce

Derece	Bölüm / Program	Üniversite	Yıl
Lisans	Psikoloji	Uludağ Üniversitesi	2012 – 2016
Yüksek Lisans	Adli Tıp ve Adli Bilimler	İstanbul Üniversitesi - Cerrahpaşa	2017 – devam etmekte

Mesleki Deneyim :

Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü Personel Daire Başkanlığı İnsan Kaynakları
Geliştirme Bürosu – 10.02.2019 – halen devam etmekte

Silivri 6 Nolu L Tipi Ceza İnfaz Kurumu – 02.07.2017 – 08.02.2019