

# İzmir Ceza İnfaz Kurumlarında Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları Örnekleminde Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeylerinin Prospektif Olarak İncelenmesi

## Emotional Labor and Burnout Levels in the Sample of Correctional Officers Working in İzmir Correctional Institutions: A Prospective Study

 Gamze GÜNDOĞDU<sup>a</sup>,  Neylan ZİYALAR<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü, Ankara, TÜRKİYE

<sup>b</sup>İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Adli Tıp ve Adli Bilimler Enstitüsü, Sosyal Bilimler ABD, İstanbul, TÜRKİYE

Gamze Gündoğdu'nun İstanbul Üniversitesi - Cerrahpaşa Adli Tıp ve Adli Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Tezli Yüksek Lisans Programı İçin Hazırlanan "İzmir Ceza İnfaz Kurumlarında Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları Örnekleminde Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Araştırılması" isimli 1 Temmuz 2020 tarihinde tamamlanan tezinden makaleye çevrilmiştir.

**ÖZET Amaç:** Ceza infaz kurumları, zorlu şartlara sahip dinamik yaşam alanlarıdır. Türkiye'de duygusal emek, kamu ve özel sektörde farklı alanlarda çalışılmış olmasına rağmen duygu yönetiminin zorlayıcı olabildiği, personelin mahpuslarla yüz yüze etkileşim içinde olduğu cezaevlerinde daha önce incelenmemiş bir kavramdır. Bu çalışmada, infaz ve koruma memurları örnekleminde duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi amaçlanmaktadır. **Gereç ve Yöntemler:** Araştırmaya, İzmir'de bulunan 5 farklı özellikteki ceza infaz kurumunda görev yapan toplam 401 kişi katılmıştır. Çalışmada, bilgilendirilmiş onam, demografik form, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler, istatistiksel yöntemlerle incelenmiştir. Formlar incelendiğinde, eksik veriler analizden çıkarılmış, sonuç olarak 280 kişinin yanıtı analizlerde değerlendirilmiştir. **Bulgular:** Araştırmada, katılımcıların çoğunluğunu 26-32 yaş arasında (%44,6), erkek (%75,7), evli (%68,6), lisans mezunu (%48,6), çocuk ve gençlik kapalı ceza infaz kurumunda çalışan (%22,1), 1-5 yıl arasında iş deneyimine sahip bireyler oluşturmaktadır. Duygusal emek davranışı ile kişisel değişkenler arasında anlamlı farklılık görülmemiştir. Bununla birlikte yapılan araştırma sonucunda, tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışılan kurum tipi arasında anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır. Ancak medeni durum ve katılımcıların iş deneyimleri arasında anlamlı farklılık görülmüştür. **Sonuç:** İzmir ceza infaz kurumlarında çalışan personelin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde, duygusal emek davranışı cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum tipi ve katılımcıların iş deneyimi değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. Tükenmişlik değerleri, medeni durum ve iş deneyimi değişkenlerinde anlamlı olarak farklılaşmıştır.

**ABSTRACT Objective:** Correctional institutions are dynamic living spaces with tough conditions. 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 and burnout within the prison officers who interact with prisoner face to face. **Material and Methods:** A total of 401 people working in 5 different prisons in İzmir participated in the study. Informed consent, demographic form, Maslach Burnout Scale and Emotional Labor Scale were used in the study. The obtained data were analyzed with statistical methods, missing data were removed from the analysis and as a result, 280 people were evaluated in the analysis. **Results:** The majority of the participants in the study were between the ages of 26-32 (44.6%), male (75.7%), married (68.6%), undergraduate (48.6%), working in juvenile and youth closed prison (22.1%) with 1-5 years of work experience. There was no significant difference between emotional labor and personal variables. Although when the burnout levels are examined, according to studies results, there is no significant difference within gender, age, educational status and institution. There was a significant difference between burnout levels and participants' marital status and work experience. **Conclusion:** When the emotional labor and burnout levels of the personnel working in İzmir penal institutions are examined, the emotional labor behavior does not differ significantly statistically according to the variables of gender, age, marital status, educational status, institution and work experience. Burnout differed significantly in the variables of marital status and work experience.

**Anahtar Kelimeler:** Ceza infaz kurumları; duygusal emek; tükenmişlik; infaz ve koruma memuru

**Keywords:** Correctional institutions; emotional labor; burnout; correctional officer

**Correspondence:** Gamze GÜNDOĞDU  
Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü, Ankara, TÜRKİYE/TURKEY  
**E-mail:** gamzegundogdu2512@gmail.com



Peer review under responsibility of Türkiye Klinikleri Journal of Forensic Medicine and Forensic Sciences.

**Received:** 07 Jun 2021

**Received in revised form:** 17 Sep 2021

**Accepted:** 17 Sep 2021

**Available online:** 22 Sep 2021

2619-9459 / Copyright © 2021 by Türkiye Klinikleri. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

İlk olarak Hochschild tarafından tanımlanan duygusal emek kavramı çalışanın hizmet verdiği kişilerle etkileşim kurması, karşısındaki kişide duygusal bir etki oluşturmaya ve son olarak işverenin, çalışanların duygusal faaliyetlerinde bir derece kontrolü gerektirdiği ortaya konulmuştur.<sup>1,2</sup> Duygusal emek; kişinin, başkalarında istenilen duygu durumunu oluşturabilmek için hissettiği duyguyu sürdürmesini veya bastırmasını gerektiren duygu yönetimi olarak tanımlanırken; Ashforth ve Humphrey tarafından, diğerleri tarafından “gözlenebilen davranışların içsel olarak yönetilmesini” değil, uygun davranışların sergilenmesi olarak tanımlanmaktadır.<sup>2,3</sup>

Tükenmişlik kavramı; çökkünlük, iş yerindeki verimsizlik, işteki süregelen duygusal ve diğer çalışanları da göz önüne alan strese karşı oluşan tepki ile ortaya çıkan, bireysel olarak deneyimlenen stresle ilişkili olduğu ve kişinin, kendisi ve diğerleri hakkındaki fikirlerini içerdiği düşünülen psikolojik bir sendromdur.<sup>4,5</sup> Tükenmişlik kavramı, ilk olarak diğerleriyle yüz yüze iletişimi gerektiren insan kaynakları alanında ortaya çıkmıştır.<sup>6</sup> Tükenmişlik ve çalışma ortamının ilişkili olduğu hipoteziyle yola çıkan çalışmalar, tükenmişlik sonuçlarının çalışan ve kurum kapsamında olumsuz sonuçları olduğunu göstererek, bu sorunların azaltılmasında öncelikli olarak tükenmişlik boyutların tespit edilmesinin önemine dikkat çekmiştir.<sup>7</sup>

Cezaevlerinin, hukuki ve yapısal yönlerinden öte 2 temel taşı vardır; mahpuslar ve onlarla çalışan personel. Bu 2 etken arasındaki ilişki, cezaevi yönetimi hakkında bizlere fikir verir.<sup>8</sup> Cezaevi içinde çalışan, temelde güvenlik olmak üzere gözetimden sorumlu personel, kurum içindeki pek çok süreçte yer alarak mahpusların kurum içi kurallara uygun bir şekilde cezalarının infazını sağlamak ve bunun yanı sıra rehabilitasyon ve ıslah programlarında rol almakla görevlidir.<sup>9</sup> Her aşamada görevli olan personel için bu çifte görevi yürütmek, kalıcı bir ikilem oluşturur.<sup>10</sup> Çalışanların bu riskli ortamda kendi davranışlarının, diğerlerine örnek olmasına özen gösterirken, aynı zamanda herkese eşit yaklaşarak, kimseye ayırım yapmadan mahpusların kurallara uymasını sağlaması, denetlemesi ve bunların yanı sıra kendi duygularını yönetebilmesi gerekmektedir.

Bu zorlu çalışma ortamında, duygusal emek ve tükenmişlik arasında iyileştirme stratejilerinin üretilmesi için doğru ölçülmesi önemli olan ve birbirini etkileyen bir döngü bulunmaktadır.<sup>11</sup>

1 Eylül 2021 tarihinde yayımlanan Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü personel durumu tablosuna göre toplamda 70.559 personeli bulunan ceza infaz kurumu ve denetimli serbestlik müdürlüklerinde 57.327 infaz ve koruma memuru bulunmaktadır.<sup>12</sup>

Öğretmenler, hizmet sektöründen farklı meslek kolları, hemşireler, kamu çalışanları ve çağrı merkezi çalışanları arasında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerinin araştırıldığı görülmüştür.<sup>1,11,13-15</sup>

Çalışma ile önemli sayıda personeli bulunan ceza infaz kurumlarında duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri incelenerek, literatürdeki eksikliğin giderilmesi hedeflenmiştir.

## GEREÇ VE YÖNTEMLER

### ÖRNEKLEM

Bu araştırma, İzmir ceza infaz kurumlarında çalışan infaz ve koruma memurları örnekleminde, kişisel değişkenlerin duygusal emek ve tükenmişlik seviyeleri üzerindeki ilişkisinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemi, İzmir Açık Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Kapalı Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Çocuk ve Gençlik Kapalı Ceza İnfaz Kurumu, İzmir Kadın Kapalı Ceza İnfaz Kurumu, İzmir 1 No.lu F Tipi Yüksek Güvenlikli Kapalı Ceza İnfaz Kurumunda görev yapan, mahpuslarla yüz yüze çalışan infaz ve koruma memurları olarak belirlenmiştir. Araştırma, olasılığı bilinmeyen örnekleme türünde olan kolaylıkla bulunabileni örnekleme yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Etik Kurulundan 09/01/2020 tarihli ve 4179 sayılı etik kurul izni ve Adalet Bakanlığı Ceza Tevkifevleri Genel Müdürlüğünden 26/11/2019 tarihli ve 57292265-204.06.03-E.1730/195557 sayılı izin alınmış olup; çalışma, Şubat 2020 tarihinde tamamlanmıştır. Ölçekler, kurumlarda bulunan psikolog, sosyal çalışmacı ve öğretmen eşliğinde dağıtılmıştır. Ölçeklerin tamamı, kendini bildirim ölçeği şeklindedir. Dağıtılan 450

ölçek formundan 401 veri elde edilmiştir. Ancak kayıp verilerin silinmesiyle katılımcı sayısı 280 olarak nihai hâline ulaşmıştır.

## VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

**Demografik Bilgi Formu:** Katılımcılardan yaş, medeni durum, eğitim durumu, görev yaptıkları kurum türü, iş deneyimi bilgileri alınmıştır.

**Bilgilendirilmiş Onam Formu:** Araştırmada katılımcılara, bilgilendirilmiş onam formunda isim ve soyadı 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 e-posta adresi paylaşılmıştır.

**Maslach Tükenmişlik Ölçeği:** Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiştir.<sup>16</sup> Ergin tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Türkçe uyarlamasında, “hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman” şeklinde 5 kategoride cevap seçeneklerinden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0,833 olarak bulunmuştur.<sup>17</sup>

**Duygusal Emek Ölçeği:** Diefendorff ve ark. tarafından geliştirilmiştir. Basım ve Beğenirbaş tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları gerçekleştirilen ölçek; “yüzeysel rol yapma”, “derinden rol yapma” ve “doğal duygular” olmak üzere 3 boyutu içermektedir. Çalışmalarda, katılımcılar ölçek maddelerini 5’li Likert yardımıyla değerlendirmişlerdir. Ölçeğin tümü için Cronbach alfa katsayısı 0,80 olarak hesaplanmıştır.<sup>18</sup>

Duygusal emek, hisleri gizleme ya da hissetmediğimiz gibi davranma becerisi olarak tanımlanan yüzeysel davranış, gerçekten hissedilen duyguların yoğun çaba ile yönetilme becerisi olan derin davranış ve davranışların yönetilmesinden ziyade gözlemlenebilen samimi (doğal) davranış alt boyutlarından oluşur.<sup>2,3</sup> 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.<sup>19</sup> 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 fakat derin davranış gösteriminin, düşük yüzeysel davranış ile kombine edilirse düşük duygusal tükenmişlik gibi faydaları olacağı anlaşılmıştır.<sup>20</sup>

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.<sup>4</sup> Tükenmişlik kavramı ilk olarak diğerleriyle yüz yüze iletişimi gerektiren insan kaynakları alanında ortaya çıkmıştır.<sup>6</sup> Tükenmişlik kavramı alt boyutlarından olan “duygusal tükenme”, çalışma sürecine ve diğerlerinden gelen taleplere karşı duygusal anlamda ortaya çıkan yorgunluk ve duygusal kaynaklarda tükenmişlik hissi olarak görülebilmektedir.<sup>21</sup> “Kişisel başarıda azalma hissi” ile tükenmişlik, öz değerlendirme kapsamında değerlendirilir. Kişisel başarıda azalma hissi, iş yerinde 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.<sup>4</sup> “Duyarsızlaşma”, çalışanların hizmet verdikleri kişilerin farklılıklarını göz ardı ederek, sıradanlaştırarak, kendisi ve hizmet alıcıları arasında mesafe koyma girişimidir. 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.<sup>22</sup> Anlamsız nitelenen 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.<sup>23</sup>

## VERİLERİN ANALİZİ

Verilerin analizinde, IBM SPSS 20 programı kullanılmıştır. Veri analizinde genel tarama modelinden ilişki tarama modeli belirlenmiş, duygusal emek

ve tükenmişlik düzeylerinin birbiriyle ilişkisi için korelasyonel tarama yönetimi kullanılmış; katılımcıların demografik özellikleri ile ayrı ayrı duygusal emek ve tükenmişlik için ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Karşılaştırma testlerine başlamadan önce araştırma ölçeklerinden ve alt boyutlarından elde edilen puanlara ilişkin normal dağılım testi uygulanmıştır. Sonuçlar, Tablo 1’de yer almaktadır. Çoğu durumda, istatistiksel karşılaştırmalar normal bir dağılımla yapılır. Normallik dağılımın simetrisinin ölçüsü olarak değerlendirilebilir. -1 ile +1 aralığında kalan değerler, büyük ölçüde normal bir dağılımı gösterir.<sup>24</sup> Normal dağılım gösteren ölçek puanlarına parametrik testlerden 2 kategoriden oluşan demografik değişkenler için bağımsız iki örneklem t-testi, 3 ve daha fazla kategoriden oluşan demografik değişkenler için tek yönlü ANOVA testleri uygulanmıştır. Gruplar arası farklılıklar, Bonferroni “post hoc” analizi ile değerlendirilmiştir.

## BULGULAR

Araştırmada, katılımcıların demografik dağılımları Tablo 2’de yer almaktadır. Buna göre katılımcıların çoğunluğunu 26-32 yaş arasında (%44,6), erkek (%75,7), evli (%68,6), lisans mezunu (%48,6), çocuk ve gençlik kapalı ceza infaz kurumunda çalışan (%22,1), 1-5 yıl arasında iş deneyimine sahip bireyler oluşturmaktadır.

Çalışmada, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum, iş deneyimi gibi değişkenler ile karşılaştırılmıştır. Duygusal emek düzeylerinin cinsiyete göre incelenmesi amacıyla bağımsız örneklem için t-testi yapılmıştır. Buna göre duygusal emek düzeylerinde, kadın-erkek arasında anlamlı farklılık yoktur ( $t_{278}=-0,694$ ;  $p=0,489$ ).

Duygusal emek ölçeğinde yaş grupları arasındaki fark anlamlı değildir ( $t_{276}=-0,812$ ;  $p=0,488$ ). Katılımcıların medeni durumlarına göre duygusal emek düzeyleri incelendiğinde, gruplar arasında anlamlı farklılık görülmemiştir ( $t_{277}=-0,850$ ;  $p=0,428$ ). Araştırmada eğitim durumlarına göre farklılık incelenmek istendiğinde, katılımcı sayısı arasındaki fark yüksek olduğu için ilköğretim mezunu kategorisi ile lise, doktora kategorisi ile yüksek lisans birleştirilmiştir ( $t_{276}=0,097$ ;  $p=0,962$ ). Farklı eğitim durumlarında katılımcılar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Çalışılan kurum tipi ve duygusal emek düzeyleri karşılaştırıldığında, anlamlı bir farklılık görülmemiştir ( $t_{276}=1,217$ ;  $p=0,304$ ). Benzer şekilde katılımcıların iş deneyimlerine göre anlamlı farklılık yoktur ( $t_{275}=0,528$ ;  $p=0,755$ ).

Tükenmişlik düzeylerine göre demografik bilgiler incelendiğinde, kadın ve erkek katılımcıların tükenmişlik değerleri arasında anlamlı farklılık yoktur ( $t_{278}=-0,772$ ;  $p=0,441$ ). Benzer şekilde tükenmişlik ile yaş grupları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir ( $t_{276}=2,087$ ;  $p=0,102$ ).

Katılımcıların medeni durum ile tükenmişlik değerleri değerlendirildiğinde, evli ve boşanmış kişiler arasında anlamlı farklılığa rastlanılmıştır ( $t_{277}=4,493$ ;  $p=0,012$ ). Farklılığın değerlendirilmesi için Bonferroni “post hoc” analizi yapılmış olup, sonuçlar Tablo 3’te yer almaktadır. Buna göre boşanmış katılımcılar, evli katılımcılara göre daha yüksek tükenmişlik göstermektedir.

İş deneyimlerine göre duygusal emek incelendiğinde, gruplar arasında anlamlı farklılık görülmüştür ( $t_{274}=3,343$ ;  $p=0,006$ ). Hangi gruplar arasında farklılık olduğunun araştırılması için Bonferroni “post hoc” analizi yapılmıştır. İlgili analiz sonuçları, Tablo 4’te yer almaktadır.

**TABLO 1:** İnfaz ve koruma memurlarında Duygusal Emek Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ne ait normallik testleri sonuçları.

|                            | Çarpıklık (Skewness) | Basıklık (Kurtosis) | Kolmogorov-Smirnov |     |                | Shapiro-Wilk |     |                |
|----------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|-----|----------------|--------------|-----|----------------|
|                            |                      |                     | İstatistik         | sd  | Anlamlılık (p) | İstatistik   | sd  | Anlamlılık (p) |
| Duygusal Emek Ölçeği       | 0,466                | 0,536               | 0,080              | 280 | 0,000          | 0,979        | 280 | 0,000          |
| Maslach Tükenmişlik Ölçeği | 0,181                | -0,309              | 0,200              | 280 | 0,991          | 0,097        | 280 | 0,097          |

<sup>a</sup>Lilliefors anlamlılık testi; sd: Serbestlik derecesi.

Yirmi bir yıldan fazla çalışan personelde, 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında çalışan personele göre anlamlı

farklılık görülmüştür. 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında çalışan kişiler, 21 yıldan fazla çalışan kişilere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır.

**TABLO 2:** Katılımcıların demografik özelliklerine göre frekans-yüzde dağılımı.

|                             | n   | %    |
|-----------------------------|-----|------|
| <b>Yaş (yıl)</b>            |     |      |
| 18-25                       | 24  | 8,6  |
| 26-32                       | 125 | 44,6 |
| 33-39                       | 90  | 32,1 |
| 40+                         | 41  | 14,6 |
| <b>Cinsiyet</b>             |     |      |
| Kadın                       | 68  | 24,3 |
| Erkek                       | 212 | 75,7 |
| <b>Medeni durum</b>         |     |      |
| Evli                        | 192 | 68,6 |
| Bekâr                       | 79  | 28,2 |
| Boşanmış                    | 9   | 3,2  |
| <b>Eğitim durumu</b>        |     |      |
| Lise                        | 70  | 25,0 |
| Ön lisans                   | 67  | 23,9 |
| Lisans                      | 136 | 48,6 |
| Lisansüstü                  | 7   | 2,5  |
| <b>Çalışılan kurum tipi</b> |     |      |
| Açık                        | 48  | 17,1 |
| Kapalı                      | 59  | 21,1 |
| Kadın kapalı                | 52  | 18,6 |
| F tipi yüksek güvenlikli    | 59  | 21,2 |
| Çocuk ve gençlik kapalı     | 62  | 22,1 |
| <b>İş deneyimi</b>          |     |      |
| 1 yıldan az                 | 31  | 11,1 |
| 1-5 yıl                     | 98  | 35,0 |
| 6-10 yıl                    | 94  | 33,6 |
| 11-15 yıl                   | 25  | 8,9  |
| 16-20 yıl                   | 9   | 3,2  |
| 21 yıldan fazla             | 23  | 8,2  |
|                             | 280 | 100  |

## TARTIŞMA

Çalışma, İzmir’de bulunan ceza infaz kurumlarında çalışan infaz ve koruma memurları örnekleminde, duygusal emek ile tükenmişlik düzeylerinin kişisel değişkenlerle karşılaştırılarak araştırılmasını amaçlamaktadır.

Personelin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde, duygusal emek davranışı cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan kurum tipi ve katılımcıların iş deneyimi değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. Tükenmişlik değerleri, medeni durum ve iş deneyimi değişkenlerinde anlamlı olarak farklılaşmıştır. Duygusal emek düzeylerinin cinsiyete göre farklılık göstermemesi, yaş ve medeni durum değişkeniyle farklılık göstermemesi, literatürdeki çalışmalarla da desteklenmektedir.<sup>11,14,25</sup>

Yapılan çalışmada olduğu gibi literatürde, kişinin kendisi ve diğerleriyle ilgili fikirlerini içeren tükenmişlik kavramı ile medeni durum ve iş deneyiminden oluşan kişisel değişkenler arasında anlamlı bir fark görülmüştür.<sup>26</sup> Araştırma sonucunda, **Tablo 3**’te görüldüğü üzere boşanmış kişilerin, evli kişilere göre daha yüksek tükenmişlik gösterdiği görülmüştür. Evli ve bekârlar arasında anlamlı farklılık görülmemiştir. Bununla birlikte yapılan literatür çalışmasında cinsiyet, medeni durum ve yaş ile tükenmişlik arasında anlamlı fark bulunmamıştır.<sup>27,28</sup>

**Tablo 4**’te görüldüğü üzere, iş deneyimi ve tükenmişlik ilişkisi sonuçlarına göre 1-5 ve 6-10 yıl

**TABLO 3:** Katılımcıların medeni durumlarında göre tükenmişlik Bonferroni "post hoc" analiz sonuçları.

|                        |          | n        | Ortalamalar arası fark | Standart hata | p değeri |       |
|------------------------|----------|----------|------------------------|---------------|----------|-------|
| Tükenmişlik Bonferroni | Evli     | Bekâr    | 192                    | -2,41139      | 1,98604  | 0,677 |
|                        |          | Boşanmış | 9                      | -14,50000*    | 5,06749  | 0,014 |
|                        | Bekâr    | Evli     | 192                    | 2,41139       | 1,98604  | 0,677 |
|                        |          | Boşanmış | 9                      | -12,08861     | 5,22725  | 0,064 |
|                        | Boşanmış | Evli     | 192                    | 14,50000*     | 5,06749  | 0,014 |
|                        |          | Bekâr    | 9                      | 12,08861      | 5,22725  | 0,064 |

**TABLO 4:** Katılımcıların medeni durumlarında göre tükenmişlik Bonferroni "post hoc" analiz sonuçları.

|                        |                 | n           | Ortalamalar arası fark | Standart hata | p değeri |       |
|------------------------|-----------------|-------------|------------------------|---------------|----------|-------|
| Tükenmişlik Bonferroni | 21 yıldan fazla | 1 yıldan az | 31                     | -4,61010      | 4,05561  | 1,000 |
|                        |                 | 1-5 yıl     | 98                     | -10,82076*    | 3,41445  | 0,026 |
|                        |                 | 6-10 yıl    | 94                     | -11,30296*    | 3,42823  | 0,017 |
|                        |                 | 11-15 yıl   | 25                     | -12,41913     | 4,25786  | 0,057 |
|                        |                 | 16-20 yıl   | 9                      | -5,73913      | 5,06749  | 1,000 |

arası çalışmış kişiler, 21 yıldan fazla sürede çalışmış kişilere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Alanyazında derin davranış gösterme eğiliminde olan kişiler, kendilerini işlerinde daha başarılı hissetmekte ve daha az duygusal tükenme yaşamaktadır.<sup>29</sup> 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. 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.<sup>29</sup>

Yapılan araştırmada, formların kurumlarda çalışan psikolog, sosyal çalışmacı, sosyolog veya öğretmenle dağıtılmış olmasının, infaz ve koruma memurlarında çalışmaya karşı oluşabilecek direnci, ön yargıyı azalttığı düşünülmektedir. Çalışmada, özellikle bir unvana odaklanması çalışmanın kısıtlılıklarından biridir. Bir diğer eksiklik, sosyodemografik formda çalışanların yalnızca "şu anda çalıştıkları kurum"un sorulmuş olmasıdır. Ceza ve tevkifevleri bünyesinde çalışan personel Adalet Bakanlığı Memur Sınav, Atama ve Nakil Yönetmeliği'nde olduğu gibi evlilik, sağlık mazereti, can güvenliği, mazerete dayalı atamalar ve hizmet gereği ile farklı dönemlerde atama veya görevlendirme usulüyle farklı kurumlarda çalışabilmektedir.<sup>30</sup> Kişilerde hissedilen tükenmişlik, işe bağlılık ve sarf edilen duygusal emek, yalnızca o sırada çalışılan kurumla ilgili olmayabilir.

Çalışmanın yalnızca İzmir'de bulunan 5 ceza infaz kurumunda çalışan infaz ve koruma memurları 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.

## SONUÇ

Gerçekleştirilen çalışma, duygu yönetiminin zorlayıcı olduğu ceza infaz kurumlarında tükenmişlik ve duygusal emek düzeylerinin araştırıldığı ilk çalışma olması açısından ilk olma özelliğini taşımaktadır. Ceza infaz kurumlarında çalışan personelin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde, duygusal emek davranışı, kişisel değişkenlere göre anlamlı farklılık göstermezken; tükenmişlik değerleri, medeni durum ve iş deneyimi değişkenleri arasında anlamlı olarak farklılaşmıştır.

## ÖNERİLER

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

Yapılan araştırmalar, duygusal emek ve tükenmişliğin kişisel değişkenlerden farklı olarak çok sayıda sebebi olabileceğini göstermektedir. Çalışanları olumsuz etkileyen faktörlerin öncelikle tespiti, son-

rasında 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.

Çalışma aracılığıyla daha önce ceza infaz kurumlarına bakılmamış bir perspektiften, infaz ve koruma memurlarının tutum ve davranışlarını etkileyebilecek öneme sahip bu başlıklar incelenmiştir. Alanda yapılacak olan daha fazla çalışma, daha geniş kitlelere ulaşabilecektir. Böylelikle ceza sisteminin büyük parçası olan iyileştirme sistemine uzun vadede bir katkı sağlanabilir.

### Finansal Kaynak

Bu çalışma sırasında, yapılan araştırma konusu ile ilgili doğrudan bağlantısı bulunan herhangi bir ilaç firmasından,

tıbbi alet, gereç ve malzeme sağlayan ve/veya üreten bir firma veya herhangi bir ticari firmadan, çalışmanın değerlendirme sürecinde, çalışma ile ilgili verilecek kararı olumsuz etkileyebilecek maddi ve/veya manevi herhangi bir destek alınmamıştır.

### Çıkar Çatışması

Bu çalışma ile ilgili olarak yazarların ve/veya aile bireylerinin çıkar çatışması potansiyeli olabilecek bilimsel ve tıbbi komite üyeliği veya üyeleri ile ilişkisi, danışmanlık, bilirkişilik, herhangi bir firmada çalışma durumu, hissedarlık ve benzer durumları yoktur.

### Yazar Katkıları

**Fikir/Kavram:** Gamze Gündoğdu, Neylan Ziyalar; **Tasarım:** Gamze Gündoğdu, Neylan Ziyalar; **Denetleme/Danışmanlık:** Neylan Ziyalar; **Veri Toplama ve/veya İşleme:** Gamze Gündoğdu; **Analiz ve/veya Yorum:** Gamze Gündoğdu; **Kaynak Taraması:** Gamze Gündoğdu; **Makalenin Yazımı:** Gamze Gündoğdu; **Eleştirel İnceleme:** Neylan Ziyalar; **Kaynaklar ve Fon Sağlama:** Gamze Gündoğdu; **Malzemeler:** Gamze Gündoğdu.

## KAYNAKLAR

- Pala T, Sürgevil O. Duygusal emek ölçeği: ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması [Emotional labor scale: a study of scale development, reliability and validity]. *Ege Academic Review*. 2016;16(4):773-87. [Crossref]
- Hochschild AR. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. 1<sup>st</sup> ed. Los Angeles: University of California Press; 1983.
- Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*. 1993; 18(1):88-115. [Crossref]
- Maslach C, Leiter M. Burnout. In: Fink G, ed. *Encyclopedia of Stress*. 2<sup>nd</sup> ed. San Diego: Elsevier Inc.; 2007. p.368-71. [Crossref]
- Maslach C, Leiter MP. Burnout. In: Fink G, ed. *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior*. 1<sup>st</sup> ed. London: Elsevier Academic Press; 2016. p.351-7. [Crossref]
- Bogdan SR, Măirean C, Avram M, Stan O. An empirical analysis of emotional labour, job satisfaction and job burnout. *Annals of Alexandru Ioan Cuza University*. 2011;20(2):19-33. [Link]
- Budak G, Sürgevil O. Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. [A study on academic staff on the analysis of burnout and organizational factors affecting burnout.] *DEÜİİBF Dergisi*. 2005;20(2): 95-108. [Link]
- Coyle A. *Cezaevi Yönetimine İnsan Haklarını Göz Önüne Alan Bir Yaklaşım*. London, United Kingdom: International Centre for Prison Studies; 2002. [Link]
- Resmî Gazete (6.4.2006, Sayı: 26131) 2006/10218 sayılı Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi ile Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük; 2006. Erişim tarihi: 12.05.2021 [Link]
- Wright RL. Governing: personnel management. In: Carlson PM, Garrett JS, eds. *Prison and Jail Administration: Practice and Theory*. 2<sup>nd</sup> ed. Sudbury, Mass: Jones and Bartlett Publishers; 2008. p.225-33. [Link]
- Koçak O, Gürsoy GM. Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi [The relationship between emotional labor and burnout]. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*. 2018; 7(17): 161-81. [Crossref]
- Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü [Internet]. T.C. Adalet Bakanlığı Ceza ve Tevkifevleri Genel Müdürlüğü © [Erişim tarihi: 11 Nisan 2021]. Erişim linki: [Link]
- Mengenci C. İş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkilerinin belirlenmesi [To examine relationship between job satisfaction, emotional exhaustion and emotional laboring]. *Ege Academic Review*. 2015;15(1):127-39. [Crossref]
- Doğan A, Sığı Ü. Duygusal emek: hemşireler üzerinde bir çalışma [Emotional labour: a study on nurses]. *The Journal of Human and Work*. 2017;4(2):113-26. [Crossref]
- Özkan G. Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim [Emotional labour and organizational communication in call centers]. *Selçuk İletişim*. 2013;7(4):64-80. [Link]
- Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3<sup>rd</sup> ed. Palo Alto: Consulting Psychologist Press; 1997.
- Meral S. Öğretim elemanlarının tükenmişlik ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması: Amasya Üniversitesi örneği [Yüksek Lisans Tezi]. Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi; 2010. Erişim tarihi: 20 Mayıs 2020. Erişim linki: [Link]
- Basım HN, Beğenirbaş M. Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması [Emotional labor in work life: a study of scale adaptation]. *Yönetim ve Ekonomi*. 2012;19(1):77-90. [Link]
- Humphrey RH, Ashforth BE, Diefendorff JM. The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*. 2015;36(6):749-69. [Crossref]

20. Gabriel AS, Daniels MA, Diefendorff JM, Greguras GJ. Emotional labor actors: a latent profile analysis of emotional labor strategies. *J Appl Psychol*. 2015;100(3):863-79. [[Crossref](#)] [[Pubmed](#)]
21. Maslach C. The burnout syndrome. *Burnout the Cost of Caring*. Los Altos: Malor Books; 2015. p.1-25. [[Link](#)]
22. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52:397-422. [[Crossref](#)] [[Pubmed](#)]
23. Lambert EG, Hogan NL, Altheimer I. An exploratory examination of the consequences of burnout in terms of life satisfaction, turnover intent and absenteeism among private correctional staff. *The Prison Journal*. 2010; 90(1):94-114. [[Crossref](#)]
24. Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE. *Multivariate Data Analysis*. 7<sup>th</sup> ed. Harlow: Pearson Education Limited; 2013. [[Link](#)]
25. Nylander PA, Lindberg O, Bruhn A. Emotional labour and emotional strain among Swedish prison officers. *European Journal of Criminology*. 2011;8(6):469-83. [[Crossref](#)]
26. Maslach C, Leiter MP. Understanding burnout: new models. In: Cooper CL, Quick JC, eds. *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice*. Malden, MA: Wiley Blackwell; 2017. p.36-56. [[Crossref](#)]
27. Carlson JR, Anson RH, Thomas G. Correctional officer burnout and stress: does gender matter? *The Prison Journal*. 2003;83(3):277-88. [[Crossref](#)]
28. Özkan Y, Bayraktar T. İnfaz ve koruma memurlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi: Kocaeli Açık Ceza İnfaz Kurumu örneği [Defining the burnout levels of correctional officers: the example of Kocaeli Open Prison]. *International Journal of Eurasia Social Sciences*. 2015;6(21):172-86. [[Link](#)]
29. Eroğlu ŞG. Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma [A research on the relation between emotional labor and burnout in organizations]. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2014;19: 147-60. [[Link](#)]
30. T.C. Cumhurbaşkanlığı Mevzuat Bilgi Sistemi [İnternet]. © 2020 [Erişim tarihi: 20 Mayıs 2021]. Adalet Bakanlığı Memur Sınav, Atama ve Nakil Yönetmeliği. Erişim linki: [[Link](#)]