

**T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK ANA BİLİM DALI**

**İNFAZ KORUMA MEMURLARININ İŞ DOYUMU
VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLERE
GÖRE İNCELENMESİ**

Esra İLGÜN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Danışman
Yrd. Doç. Dr. Hüseyin IZGAR**

KONYA-2010

ÖNSÖZ

Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de başta sağlık çalışanları, öğretmenler ve polisler olmak üzere birçok meslek grubunda iş doyumu ve tükenmişlik incelenmiş, bu araştırmalardan elde edilen bulgular ışığında uygulamalar yapılarak çalışma şartlarında iyileşme sağlanmıştır. Bu araştırmanın yapıldığı zamanda, yurtdışında hem araştırma hem de iyileştirme çalışmaları anlamında birçok çalışma yapılmış olduğu görülmekle beraber, Türkiye’de kapalı kapıların ardında bin bir zorlukla çalışma mücadelesi veren ancak seslerini kimseye duyuramayan infaz ve koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri hakkında herhangi bir akademik çalışmaya rastlanmamıştır.

Umuyorum ki bu araştırma infaz uygulamalarında çağdaş düzeyi yakalamaya çalışan ülkemizde ceza infaz kurumu çalışanlarının durumu ve çalışma şartlarının belirlenmesi ve iyileştirme çalışmalarının ivme kazanması açısından yararlı bir kaynak olur ve bu alanda yapılacak daha nice çalışmaya önderlik eder.

Araştırmanın planlanıp gerçekleştirilmesi esnasında beni teşvik eden ve her konuda destekleyen danışmanım, Sayın Yrd. Doç. Dr. Hüseyin IZGAR’a, araştırma verilerinin analizinde benden desteklerini esirgemeyen Selçuk Üniversitesi İstatistik Bölümü A.B.D. Başkanı Sayın Doç. Dr. Aşır Genç ve Araştırma Görevlisi Sayın Yunus Akdoğan ile Gümüşhane Üniversitesi İktisat Bölümü Öğretim Görevlisi Sayın Nuri BALTACI ve İşletme Bölümü Öğretim Görevlisi Sayın Tarhan OKAN’a, veri girişlerinde yardımcı olan değerli çalışma arkadaşlarım Mustafa UYAR, Murat İNCE ve Şevki GÜMÜŞCAN’a, araştırmanın her aşamasında destek ve önerileriyle yanımda olan değerli dostlarım Uzm. Psk. Dan. Barbaros YALÇIN ve Dr. Özgül Bike YÜCALAN’a, desteklerini her zaman yanımda bulduğum değerli amcam Yrd. Doç. Dr. Kerim İLGÜN ve eşim Fatih İLGÜN’e, beni her zaman motive eden canım annem ve babama ve soruları içtenlikle cevaplayan çok değerli çalışma arkadaşlarım, isimsiz kahramanlar tüm infaz ve koruma memurlarına sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Esra İLGÜN

Konya-2010

ÖZET

Bu araştırmada ceza infaz kurumlarında çalışan infaz koruma memurlarının cinsiyet, yaş, kıdem, çalışılan kurum tipi, çalışma şekli ve öğrenim düzeyi gibi bağımsız değişkenlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine etkisi incelenmiştir.

Araştırma tarama modelinde yapılmıştır. Araştırmanın evreni Konya, Kayseri, Nevşehir ve Sivas illerindeki açık ve kapalı ceza infaz kurumlarında çalışan infaz koruma memurlarından oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise bu illerde bulunan 7 açık ve kapalı ceza infaz kurumunda çalışan 489 infaz koruma memurudur.

Verilerin toplanmasında Kişisel Bilgi Formu, Minnesota İş Doyumu Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Verilerin analizinde t testi, varyans analizi, tukey testi ve regresyon analizi kullanılmış, önem derecesi .05 olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın bulguları; cinsiyet ve yaş değişkenlerine göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında, çalışma şekli değişkenine göre iş doyumu ile kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda, kıdem değişkenine göre iş doyumu ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında, çalışılan kurum tipine göre iş doyumu ve tükenmişliğin her üç alt boyutunda ve son olarak da öğrenim durumu değişkenine göre iş doyumu ile duygusal tükenme alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde gruplar arası farklılık olduğu sonuçlarını ortaya koymaktadır. Regresyon analizi ise infaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri ile tükenmişliğin her üç alt boyutu arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Araştırmanın bulguları ışığında öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İnfaz koruma memuru, iş stresi, iş doyumu, tükenmişlik.

SUMMARY

The objective of this study is to examine the burnout and job satisfaction levels of correctional officers working in prisons according to independent variables of gender, age, educational level, prison type, work hours and seniority.

The research was designed in survey model in which 489 correctional officers who work at 7 open and high security level prisons in Konya, Kayseri, Sivas and Nevşehir were studied.

The data was collected using Maslach Burnout Inventory, Minnesota Job Satisfaction Questionnaire and Personal Information Scale.

Analysis was made using t test, ANOVA, tukey test and regression and importance level was accepted .05.

The analysis shows that significant differences are seen in DP and PA dimensions of burnout considering age and gender variables; in job satisfaction and PA dimension of burnout considering daily work schedule; in job satisfaction, DP and PA dimensions of burnout considering seniority; in job satisfaction and all three dimensions of burnout considering the type of prison and in job satisfaction and EE dimension of burnout considering the educational level. Regression analysis shows that correctional officers' job satisfaction level is significantly and negatively correlated with all three dimensions of burnout levels.

Some proposals have been developed considering the findings.

Key words: Correctional officers, job stress, job satisfaction, burnout.

Esra İLGÜN

TANIMLAR VE KISALTMALAR

Tükenmişlik: İş şartlarından oluşan fiziksel ve duygusal tükenmişlik hali (Freudenberger, 1974).

İş Doyumu: Bir bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak takdir etmesi (Locke,1976).

İş stresi: İşle ilgili faktörlerin, uyum sınırlarını aşacak şekilde bir çalışanı psikolojik ve fizyolojik olarak değişmeye zorlaması durumu (Beehr and Newman, 1978).

MTÖ: Maslach Tükenmişlik Envanteri

MDO: Minnesota Doyum Ölçeği

EE: Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

DP: Duyarsızlaşma (Depersonalization)

PA: Kişisel Başarı (Personal Accomplishment)

İKM: İnfaz ve Koruma Memuru

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Örneklem Alınan İnfaz ve Koruma Memurlarının Ceza İnfaz Kurumlarına Göre Dağılımı

Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeği Puan Tablosu

Tablo 3: Cinsiyete göre frekans dağılımı

Tablo 4: Yaşa göre frekans dağılımı

Tablo 5: Çalışma şekline göre frekans dağılımı

Tablo 6: Kıdeme göre frekans dağılımı

Tablo 7: Çalışılan kurumun tipine göre frekans dağılımı

Tablo 8: Öğrenim durumuna göre frekans dağılımı

Tablo 9: Cinsiyete göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması

Tablo 10: Yaşa göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması

Tablo 11: Çalışma şekline göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması

Tablo 12: Kıdeme göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması

Tablo 13: Çalışılan kurumun tipine göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması

Tablo 14: Öğrenim durumuna göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması

Tablo 15: İş doyumunun duygusal tükenme alt boyutunu açıklama ve yordama gücü

Tablo 16: İş doyumunun duyarsızlaşma alt boyutunu açıklama ve yordama gücü

Tablo 17: İş doyumunun kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunu açıklama ve yordama gücü

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

Önsöz	iv
Özet	v
Abstract	vi
Kısaltmalar ve Simgeler Sayfası	vii
Tablolar Listesi	ix
 BİRİNCİ BÖLÜM - Giriş	 8
1.1. Araştırmanın Amacı	11
1.2. Alt Problemler	11
1.3. Araştırmanın Önemi	12
1.4. Varsayımlar	12
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	13
 İKİNCİ BÖLÜM - Araştırmanın Kuramsal Temeli ve İlgili Yayınlar	 14
2.1. İş Doyumu İle İlgili Kuramsal Açıklamalar	14
2.1.1. GÜDÜLENME Kuramları	15
2.1.2. İş Doyumu Kuramları	18
2.1.3. İş Doyumu İle İlişkili Bazı Kavramlar	20
2.1.4. İş Doymunda Bireysel Farklılıklar	22
2.2. Tükenmişlik ile İlgili Kuramsal Açıklamalar	23
2.2.1. Tükenmişliğin Aşamaları	25
2.2.2. Tükenmişliğin Belirtileri	27
2.2.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	27
2.2.4. Tükenmişlikte Bireysel Farklılıklar	28
2.2.5. Tükenmişliğin Sonuçları	28
2.3. İş Doyumu ile İlgili Yayın ve Araştırmalar	29
2.4. Tükenmişlik ile İlgili Yayın ve Araştırmalar	31
 ÜÇÜNCÜ BÖLÜM - Yöntem	 34
3.1. Araştırmanın Modelleri	34
3.2. Evreni ve Örneklem	34
3.3. Veri Toplama Araçları	34
3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi	37
 DÖRDÜNCÜ BÖLÜM - Bulgular	 38
 BEŞİNCİ BÖLÜM – Tartışma ve Yorum	 47
 BÖLÜM ALTI – Sonuç ve Öneriler	 52
 Kaynakça	 55
Ekler	62

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Problem

Dünyada hızla artan nüfus ve tüketim alışkanlıklarının değişmesiyle beraber iş hayatına katılan insan sayısı da büyük bir hızla artmaktadır. Bu duruma paralel olarak iş ve işçi sağlığının iyileştirilmesine yönelik araştırmalar da önem kazanmaktadır.

“Uyumak dışında en uzun zamanın harcandığı diğer bir eylem de, iş yapmaktır. Bu nedenle iş doyumu, bireyin fiziksel sağlığıdır denebilir” (Çetinkanat, 2000: 15). İş sağlığı ve çalışma şartlarını belirleyen dünyanın en üst sağlık kuruluşu olan Dünya Sağlık Örgütü’nün (WHO) iş sağlığı tanımı şöyledir: “Her türlü işte çalışanların bedensel, ruhsal ve sosyal refahlarını en üst düzeye yükseltmek; çalışanların sağlıklarında iş şartlarından kaynaklanan bozulmaları önlemek; çalışanları sağlığa aykırı risk faktörlerinden korumak; her çalışanı kendi iş çevresinde bedensel ve psikolojik şartlarına uygun yere yerleştirmek ve orada muhafaza etmek” (Baltaş ve Baltaş, 2004: 71). Bu tanımın içeriğine bakıldığında bir kurumun iş sağlığı açısından sahip olması gereken özellikler ortaya çıkmakta ve yine bu açıdan şartlarının iyileştirilmesinin kurumların çalışanlarına karşı en önemli yükümlülüğü olduğu anlaşılmaktadır.

Birçok araştırmada çalışanlarda sağlık problemleri ile ilişkili olduğu gösterilen iş stresi, iş doyumunu etkilemekte ve birçok çalışanda tükenme belirtilerinin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İş stresi işle ilgili faktörlerin, uyum sınırlarını aşacak şekilde bir çalışanı psikolojik ve fizyolojik olarak değişmeye zorlaması durumu olarak tanımlanmaktadır (Beehr ve Newman, 1978). Bu tanım göz önüne alındığında ise özellikle bazı meslek grubu çalışanlarının yüksek düzeyde iş stresi yaşadığı anlaşılmaktadır. Yüksek risk altındaki bu meslek gruplarından biri de ceza infaz kurumu çalışanlarıdır.

Hem araştırma verilerine göre hem de kayda geçen birçok olay göz önüne alındığında infaz koruma memurlarında stres oldukça yüksektir. İnfaz koruma memurlarına mahkumlarca yöneltilen tehditler, gerçekleşen şiddet olayları, mahkum istekleri ve zaman zaman çeşitli şekillerde infaz koruma memurlarını yanıltma çabaları ve buna ek olarak çalışanlar arası ve yöneticilerle yaşanan problemler ile yüksek güvenlik önlemleri içinde sürekli kapalı ortamda bulunmak infaz koruma memurlarının son yıllarda en çok yakındığı sıkıntılardan bazılarıdır. Verilere göre Amerika Birleşik Devletleri’nde 1990-1995 yılları arasında infaz koruma memurlarının sayısı sadece %14 artarken, mahkumlar tarafından infaz koruma memurlarına karşı gerçekleştirilen saldırı sayısı 10731’den 14165’e yükselmiş, diğer bir deyişle neredeyse %30 oranında artmıştır. Bu faktörler vardiyalı çalışma, yıpranma

yasasından yararlanamama, mesai saatlerinin uzunluğu, personel yetersizliği, resmi tatil günlerinde çalışma zorunluluğu, düşük maaş, toplumda imajlarının kötü oluşu, işte bir ihmal ve hata söz konusu olduğunda kanuni yolla yargılanma durumu, 24 saat toplum normlarına uyum sağlayamayan ve psikolojik ve fiziksel şiddete başvurmaya yatkın bireylerden sorumlu olma ve daha birçok stres kaynağı ile birlikte, infaz koruma memurlarının tükenmişlik yaşamalarına ve aile yaşamlarının da bundan olumsuz yönde etkilenmesine neden olabilir (Finn, 2000).

Buna ek olarak dünyada yasa ihlalleri de her geçen gün artmakta, aynı zamanda tür olarak da gittikçe çeşitlenmektedir. Tüm dünyada mevcut yasalar ve tek başına suçluları ceza infaz kurumlarına kapatmak da suçu engellemekte yeterli olmamaktadır (İçli, 2004). Günümüzde ceza infaz kurumları toplumu korumak, suçluyu cezalandırmak ve suçu önlemenin yanında, ceza infaz sürecinin sonunda suçlunun topluma uyumunun ve toplumla yeniden bütünleşmesinin sağlanmasını da amaçlamaktadır. Kurumlarda suçun tekrarını önlemek için hükümlü ve tutuklular ıslah edilmeye çalışılmaktadır. Bu ıslah çalışmaları çerçevesinde ceza infaz kurumlarının çoğunda yürütülen meslek ve eğitim programları, psikolojik danışmanlık hizmetleri ve daha birçok faaliyet, genellikle düşük sosyo-ekonomik düzeyde bulunan hükümlü ve tutukluların eğitim ve beceri düzeylerinin yanı sıra özgüvenlerini de yükseltmektedir. İşte bu noktada ceza infaz kurumlarında özellikle son yıllarda daha yoğun ve sistematik programlarla uygulanmaya başlanan hükümlü ve tutukluları ıslah etme çalışmalarının etkin bir şekilde yürütülebilmesi ve amacına ulaşabilmesi için cezaevlerinde çalışan infaz koruma memurlarının işle ilgili tutum ve davranışları çok önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. İşle ilgili tutum ve davranışları etkileyen faktörlerden ikisi de iş stresiyle ilişkili bulunan tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleridir. İş yerinde stres altında bulunan çalışanların tehlike ve riske girme düzeyleri artmaktadır (Pehlivan, 1995). Bu durum ise ceza infaz kurumlarında hem iyileştirme programlarının etkinliğini hem de kurumlarda güvenliği zaafa uğratabilecek önemli bir risk faktörü oluşturur.

Kabul edilebilir düzeydeki stres bireyleri canlı kılarak ve motivasyonlarını artırarak, performansta ilerlemeye neden olurken diğer yandan da aşırı ve sürekli stresin bireyin psikolojik ve fizyolojik dengesini bozarak onu patolojiye sürüklediği, buna bağlı olarak örgütlerde verimlilik ve etkinlik kaybı yaşandığı verilerle kanıtlanmıştır (Armağan, 2004: 2).

Meslekten kişilerin mesleğin özgün anlamı ve amacından kopması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor olması yada aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak yaşanan kişinin kendini psikolojik olarak geri çekmesi olarak tanımlanan

tükenmişlik, daha çok doğrudan insana hizmet eden hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir. Bu durum sunulan hizmeti, hizmetin kalitesini olumsuz yönde doğrudan etkilemektedir (Kaçmaz, 2005: 29).

İş yerinde uzun süren ve etkili bir şekilde başa çıkılamayan stres, iş doyumunun azalması ve tükenmeyle ilişkili görünmektedir. Tükenmişlik kavramı ilk olarak Freudenberger (1974) tarafından tanımlanmakla beraber Maslach'ın çalışmaları bu alana öncülük etmiştir. Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği ; insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom olarak tanımlamaktadırlar.

Tükenmişlik stres sürecindeki son basamak olarak da kabul edilmektedir. İş ortamında karşı karşıya gelinen kişilerle geçirilen sürenin uzaması, hizmet verilen kişi sayısının artması, yüz yüze ilişki kurulması ve hizmet verilen kişilerin ağır sorunlarının olması tükenmişlik düzeyini artırmaktadır (Torun, 1995: 13). Bu bulgulara göre çalışma şartları göz önünde bulundurulduğunda; çoğu ceza infaz kurumunda sayı olarak kurumun fiziksel kapasitesinin çok üstünde hükümlü ve tutuklu ile 24 saat çalışmak durumunda olan infaz koruma memurları, yüksek düzeyde tükenmişlik yaşama riskiyle karşı karşıyadır.

İş doyumunu Luthans'a göre; çalışanın kendisine göre önemli konularda sağlanan şartların beklentilerini karşılama miktarının sonucudur (Kavla, 1998). Bireyin özellikleri, gereksinimleri, deneyimleri iş ortamı ile etkileşim içine girer ve işiyle ilgili doyum yada doyumsuzluk üretir (Duxbury ve Armstrong, 1984). Bu etkileşim sonucu doyum oluştuğunda ve iş hakkında olumlu düşünceler çoğaldığında, iş doyumunu artışıyla birlikte verim de yükselir. Güdülenmeye paralel olarak doyum, onun neticesinde de verimlilik artar. Buna ek olarak bu alanda yapılan çalışmalar sağlık ve iş doyumunun ilişkili olduğunu göstermektedir. Çeşitli araştırmaların incelendiği bir raporda iş doyumsuzluğunun; stres, çatışma, sıkıntı ve koroner rahatsızlıklarla bağlantılı olduğu bulunmuştur (Jenkins, 1971).

Ceza infaz kurumlarının fiziki ve psikolojik özellikleri sebebiyle yıpranma riski taşıyan infaz koruma memurlarının, iş sağlığı açısından olumlu koşullarda çalışmasını sağlamak, işle ilgili olumlu tutum ve davranışlarını artırmak yoluyla ceza infaz kurumlarında gerçekleştirilen ıslah çalışmalarını daha etkin kılmak ve yine bu yolla ceza infaz kurumlarının güvenliğini artırmak amacıyla infaz koruma memurlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi önemli görünmektedir. İnfaz koruma memurlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve bazı değişkenlere göre incelenmesi, bu araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada yukarıda verilen problem cümlesine bağlı olarak ceza infaz kurumlarında çalışan infaz koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, yaş, çalışma saatleri, kıdem, çalışılan ceza infaz kurumunun tipi ve eğitim durumu gibi bağımsız değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığının ortaya çıkartılması amaçlanmıştır. Bu genel amaca ulaşmak için aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

1.2. Alt Amaçlar

1.2.1 İnfaz koruma memurlarının tükenmişlik düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.2 İnfaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.3. İnfaz koruma memurlarının tükenmişlik düzeyleri yaşlarına göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.4. İnfaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri yaşlarına göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.5 İnfaz koruma memurlarının tükenmişlik düzeyleri çalışma şekillerine göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.6. İnfaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri çalışma şekillerine göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.7. İnfaz koruma memurlarının tükenmişlik düzeyleri mesleki kıdemlerine göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.8.. İnfaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri mesleki kıdemlerine göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.9. İnfaz koruma memurlarının tükenmişlik düzeyleri çalıştıkları ceza infaz kurumunun tipine göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.10. İnfaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri çalıştıkları ceza infaz kurumunun tipine göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.11. İnfaz koruma memurlarının tükenmişlik düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.12. İnfaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

1.2.13. İnfaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri, tükenmişlik düzeylerini önemli düzeyde açıklamakta mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Günümüzde çalışanların tükenmişlik ve iş doyumları ile ilgili birçok araştırma yapılmaktadır. Yurtdışında yapılan çalışmalar incelendiğinde her alanda işgörenlerin tükenmişlik ve iş doyumları ile ilgili yüzlerce çalışma bulunabilmekte, bu çalışmalar arasında infaz koruma memurları ile ilgili çok sayıda araştırmanın varolduğu da görülmektedir. Bununla birlikte ülkemizde tükenmişlik ve iş doyumu ile ilgili araştırmalar daha çok eğitim ve sağlık alanındaki çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Bu sebeple bu araştırma, ceza infaz kurumlarında çalışan infaz koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumları üzerine yapılmış Türkiye'deki ilk çalışma olarak, bu alanda yapılacak çalışmalara katkı sağlaması açısından önem taşımaktadır.

Ayrıca bu araştırmanın sonuçlarının;

1.İnfaz koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumlarına etki eden faktörlerin tespit edilip, tükenmişliği önleyici ve iş doyumunu artırıcı tedbirlerin alınması açısından ilgilileri bilgilendirmesi,

2.İnfaz koruma memurlarının iş doyumlarının artırılması yoluyla ceza infaz kurumlarında gerçekleştirilen hükümlü ve tutuklu ıslah çalışmalarının etkin bir biçimde uygulanmasına yardımcı olması,

3.İnfaz koruma memurlarının yıllardır beklediği yıpranma hakkının kazanılması ile ilgili çalışmalara tükenmişlik durumlarını betimleyerek örnek teşkil etmesi yoluyla hız kazandırması,

4.İnfaz koruma memurluğu mesleğini seçmek isteyen bireyler için mesleğin sorunları ile ilgili bilgi ve rehberlik verilebilmesi,

5. Hızlı bir şekilde yeniden yapılanma ve dünyada en iyi örnekler arasında olma yolunda hızla ilerleyen Türk ceza infaz sistemine bu çalışmanın da katkıda bulunması beklenmektedir.

1.4. Sınırlılıklar

1. Araştırmanın sonuçları infaz koruma memurlarının cinsiyet, yaş, çalışma şekli, mesleki kıdem, çalışılan ceza infaz kurumunun tipi ve öğrenim düzeyleri değişkenleri ile sınırlıdır.

2. Araştırmanın sonuçları Konya, Nevşehir, Kayseri ve Sivas illerinde bulunan 7 adet açık ve kapalı ceza infaz kurumunda görev yapan infaz koruma memurlarıyla sınırlıdır.

1.5. Sayıtlılar

1. Bu araştırmada araştırmaya katılan infaz koruma memurları uygulanan bilgi toplama araçlarını içtenlikle ve doğru olarak cevaplandırmışlardır.
2. Araştırmada kullanılan bilgi toplama araçları araştırmanın amacına uygundur.

BÖLÜM II

KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2. 1. İş Doyumu İle İlgili Kuramsal Açıklamalar

İş doyumu kavramı dünyada endüstriyel psikoloji alanında en çok araştırılan konulardan birisidir. İş doyumunu etkileyen sebeplerin belirlenmesi hem iş sağlığı açısından çalışanlara uygun şartların sağlanması hem de organizasyonel verimliliğin artırılması açısından büyük önem taşımaktadır.

Locke (1976) iş doyumunu; bir bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak takdir etmesi olarak tanımlamıştır. Diğer doyum duyguları gibi iş doyumunu da duygusal bir tepkidir. Hackman ve Oldham (1975) iş doyumunu çalışanların işlerinden duyduğu mutluluk olarak tanımlamaktadır. Diğer bir tanıma göre iş doyumunu bireyin çalışma koşullarına verdiği duygusal tepkidir (Paleogolou ve ark, 2006). Vroom (1964) iş doyumunu kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan hoş giden veya olumlu duygusal durum olarak tanımlamıştır.

Global iş doyumunu; işe karşı hissedilen ve en düşükten en yükseğe kadar decelendirilebilecek genel bir duyguyu ifade eder. Bu tanıma göre aynı işte çalışan iki kişinin global iş doyumları aynı olmakla birlikte, iş doyumunu etkileyen birçok faktörün bulunduğu göz önüne alındığında bu doyum farklı nedenlerden kaynaklanabilir. Örneğin orta düzeyde global iş doyumuna sahip olan iki kişiden birisi iş arkadaşlarından çok memnun ancak maaştan memnun değilken, diğeri her iki konuda da orta düzeyde memnun olabilir. Bu durumu farkedenden psikologlar, sadece global doyumun ölçülmesi sonucu işe karşı değişik duyguların gizlenmesini önlemek amacıyla, işin farklı boyutlarıyla ilgili duyguları ölçecek nitelikte iş doyumunu ölçekleri geliştirmişlerdir (Muchinsky, 1983). Örneğin Smith, Kendall ve Hulin işin kendisi, ücret, yükselme olanakları, denetim ve iş arkadaşları olmak üzere 5 iş doyumunu boyutundan söz etmişlerdir (Luthans 1992: 114).

İş doyumunun tespit edilmesinin kurumlarda etkililiği ve yeterliliği artırabileceği düşünülmektedir. Kwaguchi (2002) çalışmasında, düşük iş doyumunu ile iş değiştirme ilişkisinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. İş doyumunu verilerinden yararlanılması; örgütsel sorunların tespitini, örgütsel değişimlerin etkilerinin değerlendirilebilmesini, örgütsel iletişimin iyileştirilmesini ve devamsızlık ve işten ayrılma nedenlerinin anlaşılabilmesini sağlayabilir (Arnold ve Feldman, 1986) İş doyumunun düşük olması durumunda işe gitmeme,

isteksizlik, kurumdan ayrılma, yetersizlik duygusu, işbirliği yapamama, işte ve verilen kararlarda hata yapma gibi durumlarla karşılaşılabilir (Ardıç ve Türker, 2001).

İş doyumunu bireylerin sağlığı açısından da önem taşımaktadır. Locke (1976) alanda yapılan araştırmaların sağlık ve iş doyumunun ilişkili olduğunu gösterdiğini belirtmiştir. İş doyumunu ile ruh sağlığı arasındaki ilişkilerin saptandığı bir araştırmada Kornhauser (1965) iki değişken arasında anlamlı ilişki olduğunu saptamış; ruh sağlığını etkileyen iş doyumunu etkenlerinin işgörenlerin yeteneklerini kullanma olanakları ve anlamlı bir iş yapmaları olduğunu belirlemiştir.

Araştırmalarla ortaya konduğu gibi hem kurumlarda etkililik ve verimliliği hem de işgören sağlığını önemli ölçüde etkilediği görülen iş doyumunu belirleyen sebeplerin ortaya konması ve iş davranışının açıklanabilmesi amacıyla güdülenme kuramları geliştirilmiştir.

2. 1. 1. Güdülenme Kuramları

İnsan davranışının açıklanması psikoloji biliminin temel araştırma konusu olmuştur. Bu sebeple Skinner, Hull, Tolman gibi psikologlarla başlayan insan davranışını açıklama çabaları, psikoloji alanında en büyük teorilerin güdülenme konusunda oluşturulmasına neden olmuştur. Ancak bu teoriler çok geniş kapsamlı olduğundan, iş davranışını ve işe güdülenmeyi açıklamakta yeterli olmamıştır. Bu sebeple endüstri ve organizasyon psikolojisi alanında çalışan psikologlar tarafından, iş ortamında çalışan davranışını açıklayan güdülenme teorileri geliştirilmiştir.

Steers ve Porter (1975) işe güdülenmeyi, iş ortamıyla ilgili davranışın uyanmasını, yönelmesini ve devamlılığını sağlayan durum olarak tanımlamışlardır. İnsan davranışını açıklamak kolay olmadığı gibi güdülenme de oldukça karmaşık bir olgudur; farklı insanları güdüleyen farklı etkenler söz konusu olduğu gibi, aynı insanı güdüleyen birçok farklı etken de söz konusudur. Bu sebeple işe güdülenme sürecinde hangi etkenlerin rol oynadığını anlamak için farklı kuramları incelemek yararlı olacaktır.

1 - Maslow'un İhtiyaçlar Kuramı: Güdülenme konusundaki en önemli teorilerden biri psikolog Abraham Maslow tarafından geliştirilmiştir. Maslow (1970) teorisinde; güdülenmenin belli ihtiyaçlardan kaynaklandığı fikrinden yola çıkarak öncelikle belirli insan ihtiyaçlarını tanımlar, ardından bu ihtiyaçların birbirleriyle nasıl bir ilişki içinde olduğunu açıklar.

Maslow'a göre ihtiyaçlar biyolojiktir; yani ihtiyaçların genetik bir temeli vardır ve tüm insanlar için geçerlidir. İhtiyaçlar davranışları bilinçsiz bir şekilde etkilerler. İnsanları belli bir tür davranışa iten şey, bu ihtiyaçların giderilmesidir. Bir ihtiyaç giderildiğinde, başka bir

deyişle doyuma ulaştığında, artık bu ihtiyaç davranışta baskınlığını yitirir ve yerini başka bir ihtiyaç alır. Maslow beş çeşit ihtiyaç olduğunu öne sürer. Bunlar fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, ait olma ve sevgi ihtiyacı, saygı ihtiyacı ve son olarak da kendini gerçekleştirme ihtiyacıdır. Maslow, tıpkı bu sıralamada olduğu gibi en temelde fizyolojik ihtiyaçlardan başlayarak en üst düzeyde kendini gerçekleştirme ihtiyacı olmak üzere, ihtiyaçların hiyerarşik bir yapısının olduğunu ileri sürer. Birey ancak temel ihtiyacı karşıladıktan sonra bir üst boyuttaki ihtiyacı karşılamaya yönelecektir.

Maslow'un teorisi iş davranışına uyarlandığında çeşitli sonuçlar ortaya çıkar. Eğer bir iş ödeme ve güvenlik açısından tatmin edici değilse, çalışanlar temel ihtiyaçlarını giderebilmek için daha çok işin bu yönlerine odaklanacaklardır. Ancak bu konularda şartlar iyileştikçe yöneticilerin davranışları ve onların çalışanla ilişkileri daha fazla önem kazanacaktır. İlişkiler yönünden de ihtiyaçların karşılandığı çok daha iyi bir iş ortamında da bu sefer çalışan için önem kazanacak olan, yapılan işin anlamlılığıdır. Bu durumda işgörenlerin her zaman daha fazlasını isteyeceği öngörülebilir. Bir organizasyon kişisel gelişim ve büyüme anlamında işgörelere asla istedikleri herşeyi vermede yeterli olamayacaktır (Miner, 1980).

2 - Denklik Kuramı (Equity Theory): Maslow'un görüşüne aykırı olarak Adams (1965)'a göre güdülenmenin temeli biyolojik değildir. Ona göre işe güdülenmenin temel prensibi sosyal karşılaştırmadır; insanın kendisini diğer insanlarla karşılaştırması sonucu güdülenme meydana gelir. Bu kurama göre kişinin kendisiyle ilgili eğitim, zeka, beceri, deneyim, harcanan çaba gibi özellikler iş için önemli girdiler olarak adlandırılır. Ücret, statü, çalışma şartları ve iş sonucu elde edilen diğer faydalar da çıktı olarak adlandırılır. Birey kendi girdi ve çıktılarını diğer insanların girdi ve çıktılarıyla karşılaştırır. Kuram eğer bu karşılaştırma sonucu eşitlik görülürse işgörende işi ve performansı için çaba göstermeye devam etme şeklinde bir güdülenme olacağını, eşitsizlik görülmesi durumunda ise bireyde gerginlik oluşacağını ve güdülenmenin bu gerginliği azaltmaya yolunda olacağını varsayar (Bartol ve Martin, 1991: 462). Bu gerginliği azaltmak için işgören birtakım davranışsal ve bilişsel değişikliklere gidecektir. Bu durumda işgören çaba ve gayretini düşürebilir, kıyaslama yaptığı bireyi değiştirebilir, işini değiştirebilir veya bunlara benzer birçok farklı çabaya girebilir (Izgar, 2008).

3- Beklenti Kuramı (Expectancy Theory): Kökenini iş yaşamında güdülenmede önde gelen psikologlardan olan Kurt Lewin ve Edward Tolman'ın bilişsel yaklaşımlarından ve klasik ekonomi kuramlarından alan bu teori, Victor Vroom (1964) tarafından örgütsel davranışı açıklamak amacıyla geliştirilmiştir. Beklenti kuramı son yıllarda endüstri psikologları arasında da en popüler ve en önem verilen güdülenme teorisidir.

Beklenti teorisi güdülenmenin unsurlarını açıklamakta oldukça başarılıdır. İnsanlar tarafından gösterilen çabayı açıklamakta mantıklı bir temel oluşturur. Bu kuramda önemli beş kavram bulunmaktadır; iş sonuçları, değerlilik, yararlılık, beklenti ve motive edici güç. İş sonuçları örgütlerin çalışanlara sağladığı maaş, prim, tatil, onaylama gibi sonuçlardır. Değerlilik ise işgörenin bir iş sonucuna verdiği değeri, ona attığı önemi ifade eder, bu ise kişiden kişiye değişir. Bir işgören için maaş daha değerli bir iş sonucu iken bir diğeri için tatil zamanı daha değerli bir iş sonucu olabilir. Bireyin motivasyonu ve çabası elde edeceği sonuca verdiği değer ölçüsünde azalacak ya da artacaktır. Yararlılık ise performansın ödüllendirilmesidir. Güdülenme için işgören tarafından performans ve ödül arasındaki pozitif ilişki görülebilmelidir. Ancak ödüllendirme biçiminin işgören tarafından yararlı olarak görülmesi son derece önemlidir (Izgar, 2008). Beklenti ise çaba ve performans arasında algılanan ilişkidir. İşgörenin harcadığı çaba ile gösterdiği performansın aynı ölçüde arttığını algılaması pozitif bir beklentidir ve bu da güdülenmeyi artırıcı bir rol oynar. Beklentiyi artırmanın en iyi yolu ise bir işte geribildirim olmasıdır. Beklenti teosinin son bileşeni olan motive edici güç kavramı ise kişinin içinde çalışma için bulunan çaba veya baskının miktarıdır. Bu güç; değerlilik, yararlılık ve beklentinin ürünüdür.

Sonuç olarak, bireylerin çabalarını, gayretlerini, beklentilerini, elde ettikleri sonuçları, sonuçlara vermiş oldukları değerleri ve sonuçlardan sağladığı yararları açıklayabilmesi açısından beklenti kuramı oldukça değerli katkılar sağlamıştır.

4- Pekiştirme Kuramı (Reinforcement Theory): Bu kuramın temelleri B.F.Skinner'in hayvanlarla yapmış olduğu şartlanma deneylerindeki davranışsal yaklaşıma dayanır. 1970'lerden sonra endüstriyel psikologlar pekiştirme kuramının işgörenlerin bazı güdülenme problemlerinde kullanılabilirliğinden söz etmeye başlamışlardır (Muchinsky, 1983). Buna göre bir davranışın yinelenme olasılığı kişi tarafından sonucu olumlu karşılandığında artarken, olumsuz karşılandığında azalacaktır. Yine aynı şekilde sonuç nötr karşılandığında da çabanın azalması olasılığı artacaktır. Steers ve Porter (1991)'a göre yöneticiler istenilen davranışları artırmak için olumlu pekiştirmenin olumsuz pekiştirmeden daha etkili olduğunu bilmeli ve pekiştirme yöntemlerini yerinde ve zamanında kullanmalıdırlar.

5- Hedef Belirleme Kuramı (Goal Setting Theory): Bilişsel yaklaşımlardan olan hedef belirleme kuramı; insanların bilinçli ve mantıklı olarak davrandığı varsayımından hareket eden bir güdülenme kuramıdır. Bu kurama göre güdülenmenin temel kaynağı , bireyin bir hedefe ulaşma isteği ve o hedefe olan ilgisidir. Locke (1968)'a göre hedeflerin iki önemli fonksiyonu vardır; güdüleme ve davranışa yön verme. Hedeflerin performansı artırabilmesi için öncelikle kişi hedefin ne olduğunu ve bunun için ne yapması gerektiğini net olarak

anlamalı, ardından bu hedefe ulaşmaya istekli olduğunu kabul etmelidir. Bazı hedefler çok zor, çok kolay olduğu veya kişi o hedefe ulaşmak için ne yapması gerektiğini bilmediğinden dolayı reddedilebilir. Hedefin kabullenilmesi, kişinin o hedefe ulaşmak için gerekli davranışları sergilemeye niyetli olduğunun bir göstergesidir. Locke (1968)'a göre hedef zorlaştıkça ve belirginleştikçe güdülenme de o derece artar. Sadece yöneticilerin belirlediği hedeflerden ziyade çalışanlarla belirlenen ve kabul edilen hedefler güdülenmeyi artırır. Belirlenen hedefler doğrultusunda zamanında ve objektif geribildirim alan kişiler, almayanlara göre daha iyi performans gösterirler (Tevrüz, 2002).

6- İçsel Motivasyon Kuramı (Intrinsic Motivation Theory): Hem iç hem de dış motivasyonun güdülenmede etkili olduğuna inanan birçok araştırmacının aksine Deci (1975), her ikisinin bir arada bulunamayacağına; performans doğrudan dış ödüllere bağlı olduğunda iç motivasyonun düşeceğine inanmaktadır. Yani halihazırda bir işi yapmaktan hoşlanan birine ödeme yapıldığında, bir süre sonra iç motivasyonunun azalacağını savunur. Artık kontrol odağı içten dışa yönelmiştir. İç motivasyonla yapılan işlerde ise doyum artacaktır (Muchinsky, 1983; Izgar, 2008).

Güdülenme Teorilerinin Değerlendirmesi:

Altı teorinin en iyi yönleri ele alınacak olursa şu sonuçlara varılabilir: İhtiyaç teorisi bireysel farklılıkların önemine dikkat çeker ve güdülenme konusunda çabalar öncelikle fizyolojik, sonrasında ise sosyal gereksinimlerin giderilmesine yönelik olmalıdır. Denklik teorisine göre yaptıklarımızı bir ölçüde çevremiz belirler; insan sosyal bir yaratıktır ve kendisini çevresindeki diğer bireylerle karşılaştırır. Beklenti teorisi güdülenmeyi bilinçli bir seçimle bağdaştırır; ne kadar çalışacağımızı çabamızın karşılığında ne alacağımıza göre belirleriz. Hedef belirleme teorisi özel ve kesin hedefler belirlendiğinde güdülenmenin artacağını, çünkü belirgin hedeflerin gereksiz efor sarfetmeyi önleyeceğini savunur. Pekiştirme teorisi insanların birim performansına göre ödüllendirildiğinde, zamana göre ödüllendirildiği durumdan daha fazla güdüleneceğini öne sürer. Son olarak; içsel motivasyon teorisi de insanların kişisel kontrol ve yeterlik hissettiği işlerde daha fazla çaba sarfetmeyi tercih edeceğini vurgulamaktadır. Kurumlarda güdüleme ile ilgili uygulamalar tüm bu teorilerden duruma göre uyarlamalar yapılarak gerçekleştirilmelidir.

2. 1. 2. İş Doyumu Kuramları

1- Kişisel Karşılaştırma Kuramı: McCormick ve Ilgen (1980)'e göre iş doyumunu kişinin standartları ile işten elde ettikleri arasındaki karşılaştırma belirler. Eğer kişinin işten

elde ettikleri standartlarına karşılık geliyorsa kişi işinden doyum sağlarken, kişinin elde ettikleri standardının altındaysa kişi doyumsuzluk hissedecektir.

Schaffer (1953) ve Porter (1952) gibi araştırmacılar standartın temelinde temel ihtiyaçların olduğunu savunurken, Mobley ve Locke (1970) gibi araştırmacılar standartın değerlerden kaynaklandığını öne sürerler. İhtiyaçlar yiyecek, su ve benzeri temel fiziksel ihtiyaçlar ile saygı, kendine güven gibi psikolojik ihtiyaçlar olarak iki kategoriden oluşur. Değerlerse insanların tutkuları, istekleri ve ulaşmak istedikleri şeylerdir. Bu sebeple insanların temel ihtiyaçları aynı ancak bu temel ihtiyaçların önem derecesi kişiden kişiye farklı iken, değerler tamamen kişiden kişiye değişir.

2- Sosyal Karşılaştırma Kuramı: Kişisel karşılaştırma kuramı gibi sosyal karşılaştırma kuramı da iş doyumunun karşılaştırma yapmaktan kaynaklandığını savunmaktadır. Ancak bu kuramda sözü edilen karşılaştırma; insanın kendi değerleri ve ihtiyaçlarına dayanarak değil diğer insanlarla yapılan bir karşılaştırmadır. Buna göre kişi önce benzer işlerde çalışan insanların iş doyumunu gözlemler ve onların ne kadar iş soyumu elde ettikleri ile ilgili bir çıkarsama yapar. Salanick ve Pfeffer (1977)'e göre kişi kendisini diğer insanlarla karşılaştırır ve ardından diğer insanların işlerinde ne hissettiklerine göre kendi doyum derecesini belirler.

3- Karşıt Süreçler Kuramı: Önceki iki teoriden oldukça farklı bir şekilde Landy (1978) doyumun, merkezi sinir sisteminden kaynaklanan fizyolojik bir süreç olduğunu ileri sürer. Ona göre; iş aynı kalsa bile bir süre sonra kişinin doyumunu değiştirecektir. Landy (1978) insanda duygusal dengeyi koruyan birtakım mekanizmaların olduğunu öne sürer. Doyum ve doyumsuzluk da duygusal tepkiler olduğuna göre; söz edilen bu mekanizmalar iş doyumunda da rol oynarlar.

Karşıt süreçler, duygularla ilgili karşıt süreçler anlamına gelir. İster pozitif ister negatif olsun uç duygulanımların insanlar için zararlı olduğu kabul edilir. Fizyolojik mekanizmalar da insanı bu uç duygulanımlardan korumak üzere tasarlanmışlardır. Kişinin çok mutlu olduğu bir durumda, bu duygulanımın karşıtı fizyolojik mekanizmalar devreye girer ve duygulanımı tekrar nötr bir seviyeye getirmeye çalışırlar. Landy insanların iş doyumunu seviyelerinin farklı olmasını, kişilerin bu koruyucu mekanizmaların farklı evrelerinde olmalarıyla açıklar.

Henüz Landy'nin teorisini destekler nitelik bir veri yoktur. Bu teori işten sıkılma ile ilgili açıklama getirirken, insanların zamanla işinden daha çok memnun ya da daha az memnun olma durumlarıyla ilgili bir açıklama getirememektedir.

4- Çift Etken Kuramı: Hiçbir teori Herzberg (1959)'in çift etken kuramı kadar araştırma ve tartışma yapılmasına neden olmamıştır. Teori iki tür iş faktöründen söz ettiği için çift etken kuramı adını alır. Bunlardan ilki işle ilgili hoşnutluk yaratan faktörler, yani

doyumla sonuçlanan içerik faktörleri, diğeri ise işle ilgili hoşnutsuzluk yaratan faktörler, yani doyumsuzluğa neden olan çevresel faktörler olarak adlandırılır. Herzberg, Mausner ve Synderman (1959) işgörenlerle yaptıkları görüşmelerde işle ilgili bazı faktörlerin doyuma, bazı faktörlerin ise doyumsuzluğa yol açtığını belirlemişlerdir. Kendini geliştirme, başarı, farkedilme ve sorumluluk alabilme gibi faktörlerin yüksek iş doyumunu ile ilişkili olduğu; şirket politikası, idare, maaş ve çalışma şartları gibi faktörlerin ise doyumsuzlukla ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Herzberg'in teorisinin en çok tartışma yaratan savı bundan sonra ortaya çıkmıştır: Bir iş farkedilme, başarı ve benzerleri gibi ödüllendirici nitelikte içerik faktörlerini sağlarsa, kişi işinde doyum sağlayacaktır. Bu faktörlerin sağlanmadığı bir işte ise çalışan doyumsuzluk yaşamaz ve nötr hisseder. Yine bir iş iyi maaş, iyi çalışma şartları gibi ödüllendirici nitelikte çevresel faktörler sağlarsa, kişi iş doyumunu sağlamaz ancak nötr hisseder. Çevresel faktörlerin ödüllendirici olmadığı düşük maaş, hoş olmayan çalışma şartları gibi bir durumda ise kişi doyumsuzluk yaşayacaktır. Bu durumda; bir işin doyum sağlayıcı olması için içerik faktörlerinin ödüllendirici nitelikte olması ve aynı zamanda doyumsuzluk yaratmaktan uzak olması için çevresel faktörlerinin ödüllendirici nitelikte olması gerekir.

Herzberg'e göre diğer kuramlardan farklı olarak iş doyumunun karşılığı iş doyumsuzluğu değil, iş doyumunun olmaması durumu, aynı şekilde iş doyumsuzluğunun karşılığı iş doyumunu değil iş doyumsuzluğunun olamaması durumudur (Landy and Trombo, 1980).

Herzberg'in araştırmalarından ortaya çıkan önemli bir bulguya göre; eğer işgörenlerin işteki güdülenme düzeyleri yüksekse, çevresel faktörlerden doğan doyumsuzluğa karşı toleransları daha yüksektir. Güdülenmenin düşük olması durumunda ise buna tolerans gösterilmemektedir. Yine araştırmalara göre bir iş çevresel faktörler açısından ödüllendirici ancak içerik faktörleri açısından yetersizse, işgören doyum sağlamadan da işini sürdürebilir (Oral ve Kuslvan, 1997).

2. 1. 3. İş Doyumu İle İlişkili Bazı Kavramlar:

1- Devamsızlık ve İşe Geç Gelme: Genel olarak işlerinden hoşlanmayan insanların daha çok devamsızlık yapacakları tahmin edilse de özellikle de son yıllarda yapılan araştırmalara göre iş doyumunu ile işe devamsızlık arasındaki ilişki zayıf görünmektedir (Muchinsky, 1977; Porter and Steers, 1973). Ilgen ve Hollenback (1977) yaptıkları araştırmaya göre iş doyumunun sadece yükselme, terfi etme gibi ödüllendirici koşullar söz konusu olduğunda devamsızlığı tahmin edici rolü olduğunu savunmuşlardır. Herhangi bir

cezanın ya da ödüllendirmenin olmadığı durumlarda ilişki anlamlı görünmemektedir. Steers ve Rodes (1978) önemli bir çalışmaya imza atarak iş doyumu ile devamsızlık ilişkisini etkileyen faktörleri sıralamışlar; işe ihtiyaç, iş grubu normları, ödül ve prim sistemi, ailevi sorumluluklar, ulaşım sorunları gibi faktörlerin bu ilişkide belirleyici rol oynadıklarını saptamışlardır.

2- İş Değiştirme: İş değiştirme ile iş doyumu arasındaki ilişki hakkında yapılan çalışmalarda genel olarak tutarlı sonuçlar elde edilmiştir. Muchinsky ve Tuttle (1979)'ın konuyla ilgili 39 araştırmayı inceledikleri çalışmalarında, dört çalışma hariç hepsinde ilişkinin negatif olduğu (-.40) görülmektedir. Buna göre; insanlar işlerinden ne kadar az hoşlanıyorlarsa o kadar çok işten ayrılma eğilimindedirler. Yine Hulin (1966) bir şirkette yaptığı bir araştırmada, iş doyumu ölçümüne dayanarak kişisel değil ancak grup düzeyinde işten ayrılma durumunun tahmin edilebildiğini göstermiştir. Aynı şirkette bir yıl sonra tekrar uygulama yaptığında yine aynı sonuçlara ulaşmış, şirkette yapılan iyileştirme çalışmalarının ardından iki yıl sonra işten ayrılma oranlarının önemli ölçüde azaldığı görülmüştür. Bu sonuçlara rağmen Muchinsky ve Morrow (1980) iş doyumunun ekonominin iyi olduğu zamanlarda iş değiştirmeyi yordayıcı gücünün daha fazla olduğunu, ekonomik güçlükler ve az sayıda iş söz konusu olduğunda insanların mutsuz olmalarına rağmen aynı kurumda çalışmaya devam ettiklerini belirtmişlerdir. Mangione (1973) ise ilişkinin bireysel değişkenlere göre farklılaştığını; kadınların işten ayrılma iş doyumсузluğu faktörünün çalışma koşulları, erkeklerde ise ücret olduğunu saptamıştır.

3- Fiziksel ve Ruhsal Sağlık: Çeşitli araştırmaların incelendiği bir raporda iş doyumсузluğunun; stres, çatışma, sıkıntı ve koroner rahatsızlıklarla bağlantılı olduğu bulunmuştur (Jenkins 1971: 207-217). Kornhauser (1965) ruh sağlığı ile iş doyumсузluğu ilişkisini değerlendirdiği çalışmasında anlamlı bir ilişki bulmuş, özellikle anlamlı bir iş yapma ve işgörenin yeteneklerini kullanabilmesi faktörlerinin ruh sağlığını etkilediğini tespit etmiştir. Aynı şekilde Gechman ve Wiener (1975) ortaokul öğretmenlerinde yaptıkları bir araştırmada iş doyumu ile ruhsal sağlık arasında .48 gibi yüksek bir oranında korelasyon olduğunu belirlemişlerdir.

4- Verimlilik ve Performans: Bu konuda son yıllardaki araştırmalar iş doyumunun performansı etkilemesinden ziyade performansın iş doyumunu etkilediği yönündedir (Johns, 1983). Özellikle performansın ödüllendirildiği durumlarda bu yöndeki ilişkinin daha da kuvvetlendiği gösterilmiştir (Reitz, 1987).

5- Yaşam Doyumu: Kabanoff (1980), iş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisini açıklarken üç kavramdan söz etmektedir: Telafi etme (compensation) kavramına göre

bunlardan birindeki yüksek doyum diğerindeki nispeten düşük doyumunu telafi edebilir. Yayılma etkisi (spillover) kavramına göre bir alandaki yüksek ya da düşük doyum diğerine de yayılır, etkiler, sonunda iki alanda da aşağı yukarı eşit derecede doyum hissedilir. Son kavram olan bölümlleme (segmentation) ise her iki doyum türünün psikolojik olarak birbirinden tamamen bağımsız olarak hissedildiğini yani birbirlerini etkilemeyeceklerini ifade eder. Bu açıklamaların hiçbirisi net olarak verilerle desteklenemese de herbirini destekleyen bazı sonuçlara ulaşılmıştır.

Orpen (1978) tekrarlanan uygulamalarda iki değişken arasında .31 ve .24 korelasyona ve yayılma etkisini destekler nitelikte bulguya ulaşmış, aynı şekilde Near, Rice ve Hunt (1978) çalışmalarında benzer şekilde .30 oranında korelasyon belirlemişlerdir. Weaver (1978b) 1500 kişilik bir ulusal çalışmada, 12 iş grubundan sadece iki grupta iş doyumunun yaşam doyumuyla ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Weaver çok az çalışanın yaşamının diğer alanlarında doyum hissetmeden sadece iş doyumunu sebebiyle genel olarak mutlu olduğunu ifade edeceğini ileri sürmüştür. Ancak genel olarak araştırmalar iş doyumunun yaşam doyumunu etkileyen faktörlerden biri olduğunu göstermektedir.

6- Ücret: Lawler (1971), ücret memnuniyetsizliğinin performans, iş durdurma, iş değiştirme ve genel iş doyumunu etkilediğini ileri sürmüştür. Ücretle iş doyumunu ilişkisini irdeleyen birçok araştırmadan elde edilen bulgular, ücretin işle ilgili davranışları ve işe karşı diğer birçok tutumu etkilediği yönündedir. Weiner (1980) bir grup kamu görevlisi üzerinde yaptığı araştırmada ücretten memnun olmayanların, işi bırakmaya ve devamsızlık yapmaya daha eğilimli olduklarını belirlemiştir. Önemli çalışmalardan biri olduğu kabul edilen diğer bir araştırmada Theriault (1976), yöneticilerde ücret yükseldikçe iş doyumunun arttığını tespit etmiştir.

Yukarıda iş doyumunu ile ilişkili olduğu görülen kavramların yanısıra, bireysel farklılıklar da iş doyumunda önemli rol oynamaktadır. Bu konuda yapılan birçok çalışma bireysel farklılıkların iş doyumuna etkisini ortaya koymaktadır.

2. 1. 4. İş Doyumunda Bireysel Farklılıklar

1- Yaş: Birçok çalışma, özellikle de erkek işgörenlerde, global iş doyumunun yaşla birlikte arttığını göstermektedir (Hulin and Smith, 1965; Gibson and Klein, 1970). Hunt ve Soul (1975) çalışmalarında işin doğası, denetim, çalışma şartları ve iş arkadaşları konusunda erkeklerde yaşla birlikte doyumun arttığı, kadınlarda ise bu ilişkinin daha zayıf olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Araştırmacılar bu duruma farklı açıklamalar getirmektedirler: Bir açıklamaya göre işlerinden memnun olmayan genç çalışanlar bir şekilde işten ayrılıp

kendilerini daha çok tatmin edecek bir iş bulmuşlardır. Bir diğerine göre yaş ilerledikçe insanlar olgunlaşmakta ve daha gerçekçi beklentiler geliştirmektedirler (Muchinsky, 1983).

2- Cinsiyet: İş doyumu ile cinsiyet farkı ilişkisini inceleyen çalışmaların sonuçları birbirleriyle tutarsız görünmekle beraber; eğitim, ücret, kıdem, imtiyazlar gibi faktörler eşit olduğunda aynı derecede iş doyumu düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Cinsiyet değişkeninin iş doyumuna etkisi incelendiğinde bazı çalışmalarda erkeklerin bazı çalışmalarda bayanların iş doyumunun daha yüksek olduğu, bazı çalışmalarda ise cinsiyetin herhangi bir fark yaratmadığı görülmektedir. Chapman ve Lowther (1982)'in çalışmasında bayan öğretmenlerin erkeklere göre, Chiu (1998)'nun çalışmasında ise erkek avukatların bayanlara göre iş doyumu daha yüksek durumdayken, Mason (1994) çalışmasında cinsiyetin iş doyumu üzerinde herhangi bir fark yaratmadığını tespit etmiştir. Göze çarpan tek farklılık ücretle ilgilidir; kadınlar genel olarak ücretlerinden erkeklere göre daha memnun görünmektedirler (Hulin and Smith, 1964; Sauser and York, 1978). Yine de bu bulgulara dayanarak kadınlar ve erkeklerin iş hakkındaki duygularının aynı olduğu çıkarımını yapmak doğru olmaz. Nitekim Elizur (1993) çalışmasında cinsiyetlere göre çalışma değerlerini tespit etmiş; erkeklerin ücret, işte özerklik, sorumluluk ve kurumda etkili konumda bulunma değerlerine önem verdiğini, kadınların ise iş güvencesi, çalışma arkadaşlarıyla iletişim ve uygun iş saatleri gibi değerlere önem verdiğini belirlemiştir.

3- Eğitim Düzeyi: Eğitim düzeyi yüksek insanlar için çalışma hayatı para kazanmanın yanında statü, prestij ve aynı zamanda bir sosyal ilişki geliştirme imkanı gibi anlamlar taşır (Çakır, 2001). Bu durum göz önüne alındığında eğitim düzeyinin iş doyumunda farklılık yaratması beklenirken, cinsiyet gibi eğitim düzeyi değişkeni de iş doyumu ile ilişkisi incelendiğinde tutarsız sonuçlar göstermektedir.

4- Kıdem: Cinsiyet değişkeninde olduğu gibi iş doyumu ile kıdem ilişkisini inceleyen çalışmaların sonuçları da birbirleriyle tutarsız görünmektedir. Max ve McMillan (1999)'ın çalışmalarında kıdem arttıkça iş doyumunun düştüğü, Shirley ve ark. (2001)'nın çalışmalarında kıdemın iş doyumı üzerine etkisinin olmadığı, Mwamvenda (1998)'nın çalışmasında kıdem arttıkça iş doyumunun arttığı, Kitapçioğlu'nun (2000)'nun çalışmasında ise kıdem değişkeninin iş doyumı düzeyine bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

2. 2. Tükenmişlik ile İlgili Kuramsal Açıklamalar

Skineer ve Roche (2005)'a göre insanlar stresle tükenmişliği aynı şey olarak değerlendirse de, ikisi aslında birbirinden farklı iki durumu ifade eder. “Stres, farklı

zamanlarda veya kısa süreli olarak meydana gelen iş taleplerine karşı gösterilen psikolojik, fiziksel ve davranışsal tepkilerdir” (Skineer ve Roche, 2005: 5). İşyerinde işyükü, çatışmalar ve bazı sorumluluklar strese yol açar. Stres de tükenmişliğe yol açabilir, fakat stres tükenme değildir. İş stresi “İş talepleri ile çalışanın buna cevap verebilme kapasitesi arasındaki dengesizliğin sebep olduğu duygu yüklü negatif bir deneyimdir. İş talepleri başa çıkılamayacak kadar yüksekse çalışanda yüksek stres reaksiyonları meydana gelebilir” (Schaufeli ve Enzmann, 1998).

Buna karşılık “Tükenmişlik, kronik çalışamama durumu ve genel olarak işe ve hizmet edilen insanlara karşı negatif tutumla karakterize uzun dönemli bir süreçtir” (Skinner ve Roche, 2005: 5). Bu durumda tükenme özel bir tür iş stresi olarak kabul edilebilir. Tükenme genel olarak aşırı iş talebine, özellikle de kişiler arası ilişkilerle ilgili taleplere uzun süre maruz kalmaktan kaynaklanan özel bir iş stresi şeklindedir. Tükenme iş stresinden uzun dönemli, diğer bir ifadeyle kronik nitelikli olmasıyla ayrılır (O’Driscoll and Brough, 2003; Schaufeli and Enzmann, 1998).

Şu bir gerçektir ki bütün işgörenler işlerinde bir şekilde stres yaşamaktadırlar. Ancak bazı işler vardır ki bunlarda stres, işin doğası gereği bulunur; yani işin bir parçasıdır. Bu gibi işlerde stres zamanla birikir ve tükenmişliğe sebep olur. Araştırmalar yoğun ilişkilerin uzun süre devam ettirilmesinin gerekli olduğu işlerde çalışanlardaki duygusal tükenmenin, rutin işlerde çalışanlarda gözlenen duygusal tükenmişlikten daha fazla olduğu belirtmektedir (Tuğrul ve Çelik , 2002: 12).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger (1974)’a göre tükenmişlik “başarısızlık, yıpranma, enerjisi ve güç kaybı, insanın iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istek ve taleplerden dolayı ortaya çıkan tükenme durumudur”. Birçok uzman tarafından tükenmişlik, çeşitli olumsuz stres durumları ile başa çıkmada başarısız girişimlerin sonucu olarak kabul edilir (Maraşlı, 2003). Lee ve Ashforth (1993)’a göre tükenmişlik iş stresinin en yaygın olarak araştırılan bileşenidir. Pines, Aranson ve Kafry (1981) tükenmişliği dar anlamda fiziksel, zihinsel ve duygusal yorgunluk olarak tanımlamaktadır. Cherniss (1980), tükenmişliği yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak bireyin kendini psikolojik olarak işinden soğutması olarak özetler (Izgar, 2001: 2).

Günümüzde en çok kabul gören tanım ise ve Maslach ve arkadaşları (Maslach, 1982b; Maslach ve Jackson, 1981; Pines ve Maslach, 1978) tarafından yapılmıştır. Buna tanıma göre tükenmişlik işi gereği sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan

üç boyutlu bir sendromdur. Bu üç boyut ise duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization), kişisel başarıda düşme hissi (diminished personal accomplishment) olarak adlandırılmıştır (Aktaran: Izgar, 2008: 175).

Duygusal tükenme, bireyin duygusal kaynaklarının aşırı yüklenilmiş ve tüketilmiş olması anlamına gelir. Buna sebep olansa aşırı iş yükü ve kişisel çatışmalardır. Birey öylesine yorgun hisseder ki toparlanmaya ve yeni sorunlarla uğraşmaya güç bulamaz. Tükenmişlik kavramının temelinde "duygusal tükenme" boyutunun yer aldığı, diğer iki boyutun ise bunu tamamlayan boyutlar olduğu ileri sürülmektedir (Ergin, 1992). Araştırmalara göre bu boyut stresle başa çıkabilme becerisiyle ilişkilidir; aynı düzeyde iş stresi yaşanmasına karşılık stresle etkili şekilde baş edemeyen bireyler diğerlerine göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar (Verbeke, 1996).

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil eden bileşenidir. Duygusal tükenmenin aşırı artmasının bir sonucu olarak diğer insanlara karşı negatif veya duygusuz tutum geliştirmeyi ifade eder. Başlangıçta kişinin kendisini korumaya yöneliktir; çalışanın yaşadığı psikolojik gerginlikle başa çıkma yöntemi olarak kaçınma davranışı geliştirmesinden ortaya çıkmaktadır (Sılığ, 2003).

Kişisel başarısızlık hissi bireyin, işteki başarı ve yeterlik hissini azalmasını ifade eder. Kişisel başarı bileşeni bireyin kendini değerlendirme boyutunu temsil etmektedir. İşgören, hizmet sunduğu kişilere yardım etme becerileri konusunda artan bir yetersizlik hissi yaşar. Bu azalan özyeterlilik hissi zamanla kişinin depresyona eğilimli olmasına ve iş yerindeki taleplerle başa çıkamamasına neden olabilmektedir. Sosyal desteğin ve mesleki gelişim fırsatlarının azalması bu hissi daha da kötüleştirmektedir. Kişisel başarısızlık hissi düşük moral, kişiler arası anlaşmazlık, düşük üretkenlik, sorunlarla başa çıkmada yetersizlik, benlik saygısında azalma gibi belirtileri içerir (Baysal, 1995: 23).

2. 2. 1. Tükenmişliğin Aşamaları:

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenmişlik sendromu idealist coşku, durgunluk, engellenme ve apati olmak üzere dört aşamadan meydana gelir:

1- İdealist Coşku: Bu aşamada kişinin işe ilişkin umudun motivasyonun en üst düzeyde olduğu dönemdir. Birey işini en iyi düzeyde yapabilmek için yüksek düzeyde performans harcar. Hizmet verdiği insanlardan da bu çabalarından dolayı övgüler bekler. Fakat gösterilen çabalar, ön yargılı tutumlar çeşitli kurallar ve sorunlardan dolayı işlenen karşılığı bulamaz. Bu nedenle yavaş yavaş durgunluk dönemine girer.

2- Durgunluk: Bu dönemde kişinin motivasyonu azalarak enerji düzeyi düşmeye başlar. Yaptığı işe karşı ilgisi azalır, işini sorgulamaya başlar hayal kırıklığı yaşanır. Bu durumun sürmesiyle iş doyumunu düşer. Ev ve aile yaşantısı, spor arkadaşları ile olan ilişkisi boş zaman etkinliği yaptığı işe göre daha önemli bir duruma gelir.

3- Engellenme: Çalışan kişi mesleğini sürdürüp sürdüremeyeceğini sorgulamaya başlar. Bu dönemde kişi iki yönlü engelleme ile karşı karşıya kalır. Birincisi hizmet verdiği kişilerin isteklerini karşılamadığı için engellenmesi, ikincisi ise hizmet verdiği kişilerin taleplerinden fırsat bulup kendi isteklerini yerine getiremediği için engellenmesidir. Engellenme nedeniyle, kişi zamanla içine kapanır, uygun olmayan savunma mekanizmaları gelişir. Bu durum devam etmesiyle dördüncü döneme girilir.

4- Apati: Bu aşamada duygusal kopma, inançların tamamen yitirilmesi, umutsuzluk duyarsızlık görülür. İlgisizlik ve duyarsızlık kişinin yaptığı işin her yönüne yansır. Bu durumda kişi işten erken ayrılmaya başlar, sık sık rapor alarak işten kendisi uzak tutmaya çalışır.

Vernon (1995)'a göre tükenmişlik döngüsünde on iki aşama bulunmaktadır (Aktaran: Gündüz, 2004).

- 1-Kendini ispatlama zorlantısı: (Compulsion to prove)
- 2-Katılık (Intensify)
- 3-Hafif düzeyde yoksunluk hissi (Subtle deprivation)
- 4-İhtiyaç ve çatışmaları reddetme (Dismissal of conflict and needs)
- 5-Değerlerde bozulma (Distortion of values)
- 6-İnkârın artması (Heightened denial)
- 7-İlgi kaybı (Disengagement)
- 8-Davranışlarda gözlenebilir değişimler (Observable behavior change)
- 9-Duyarsızlaşma (Depersonalization)
- 10-Boşluk (Emptiness)
- 11-Depresyon (Depression)
- 12-Tamamen tükenme (Total burnout)

Perlman ve Hartman (1982)'ın tükenmişlik modelinde ise üç basamaktan oluşan tepki üretme süreci söz konusudur:

- 1- Alarm (Alarm stage),
- 2- Direniş (Resistance stage),
- 3- Tükenme (Exhaustion stage) (Torun, 1996: 45).

2 . 2. 2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliğin belirtileri üç başlık altında incelenebilir:

1-Fiziksel Semptomlar: Sürekli yorgunluk ve bitkinlik hissi, uykusuzluk-uyuşukluk, düşük enerji, sık sık grip ve soğuk algınlığı geçirmek, sık karşılaşılan baş ağrıları ve nedeni bulunamayan yaygın vücut ağrıları, yemek yeme bozuklukları ve kilo kaybı, koroner kalp rahatsızlığı, gastro intestinal sistemde bozukluklar, solunum güçlüğü, kolesterolde yükselme, bulantı nöbetleri.

2-Psikolojik Semptomlar: Çabuk öfkelenme, hatırlama, konsantrasyon ve karar vermede güçlükler yaşama, anksiyete, depresyon, apati, engellenmişlik duygusu, suçluluk hissi, hayal kırıklığı, eleştiriye karşı aşırı duyarlılık, sabırsızlık, değersizlik duyguları, ümitsizlik, boşluk, anlamsızlık ve çaresizlik hissetmek, aile yaşamında sorunlar.

3-Davranışla İlgili Semptomlar: İlaç ve alkol kullanımında artış, ağlama krizleri, diğer çalışanlardan uzaklaşma, içine kapanma, kırılğan davranışlar sergileme, işleri sürüncemede bırakma, işe geç gelme ve devamsızlık, verimlilikte düşme, değişime direnç gösterme (Sabuncuoğlu, 1996; Özmen, 2001; Torun, 1995; Izgar, 2001).

2. 2. 3 . Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler:

Literatüre bakıldığında tükenmişliğe yol açtığı ya da düzeyini etkilediği görülen birçok kişisel ve işle ilgili faktöre rastlanmaktadır. Medeni durum, çocuk sayısı, yaş, eğitim düzeyi, çalışma yılı, stresle başa çıkabilme durumu, engellenme eşiği, motivasyon düzeyi, kişisel değerler ve beklentiler, doyumu düzeyi gibi faktörler kişisel faktörler başlığı altında sayılabilir (Örmen, 1993; Çam, 1991; Tümkaya, 1996; Maslach, Leiter, and Schaufeli, 2001). Vardiyalı çalışma, fazla mesai yapma, rol belirsizliği, yetersiz yöneticiler, idari baskı, katı kurallar, yetersiz organizasyon yapısı, zayıf iletişim, iş yükünün fazla olması, örgütün çalışanlarına karşı sorumluluk hissetmemesi, işyerinin fiziksel yapısı, araç gereçlerin yetersizliği, düşük maaş, ilerleme fırsatının olmaması, örgüt içi kararlara katılamama, çalışanlar arasında destek, işbirliği ve sosyal ilişkilerin zayıflığı gibi faktörler ise işe bağlı faktörler olarak sayılabilir (Skineer ve Roche, 2005; Çam, 1991; Murat, 2000; Maslach and Goldberg, 1998; Ok, 2002).

İş yerindeki tükenmişliği arttırıcı faktörler üzerindeki deneysel çalışmalar, tükenmişliğin yordanmasında kişiden kaynaklanan faktörlere nazaran koşulların daha fazla etkisi olduğunu göstermiştir (Maslach and Goldberg, 1998: 65).

2. 2. 4 . Tükenmişlikte Bireysel Farklılıklar

1 . Yaş: Demografik değişkenlere bakıldığında tükenmişlikle en çok ilişkili görünen faktör yaştır. Genel olarak yaş ilerledikçe tükenmişlik azalmaktadır. Bu ilişki özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ve 30-35 yaş altı grupta gözlemlenmektedir (Girgin, 1995; Örmən, 1993; Çam, 1989; Maslach, Leiter, and Schaufeli, 2001; Pirjo and Seppo, 1999; Maslach,1991).

2 . Cinsiyet: Bu faktörle ilgili sonuçlara bakıldığında kadınların yada erkeklerin daha fazla tükendiklerine dair herhangi bir sonuç alınamamıştır. Bazı çalışmalar kadınların (Kelly, 1994; Etzion and Pines, 1986; Pastore and Kuga, 1993; Yıldırım, 1996; Tümkiye, 1996, Ok, 2002), bazı çalışmalar da erkeklerin (Friedman, 1991; Berg, 1994; Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu, 1996) daha fazla tükendiğini, bazı araştırmalarda da herhangi bir farkın olmadığı (Sermon, 1994; Dolunay, 2002) sonucunu ortaya çıkarmıştır (Aktaran: Taşgın, 2004).

3 . Medeni durum değişkeni incelendiğinde de farklı sonuçlar elde edilmiştir. Özellikle bekar erkeklerin evli olanlara göre tükenme riskleri daha fazla olmaktadır. Bunun yanı sıra, bekar çalışanların tükenme düzeyleri boşananlara nazaran daha fazla çıkmıştır (Maslach vd., 2001). Diğer bir çalışmada ise evlilerde tükenmişliğin bekar olanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Mechteld vd., 2003). Özbek ve Girgin (1993) ise medeni durum ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığını tespit etmişlerdir.

4 . Eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların, eğitim seviyesi düşük olanlara göre tükenme düzeyleri yüksek bulunmuştur. Buradaki nedenin eğitim düzeyleri yüksek olanların iş ortamında aldıkları sorumluluğun fazla olması ve iş ile ilgili beklentilerinin daha yüksek olması gibi faktörler etkili olabilmektedir (Maslach vd., 2001).

5 . Kıdem değişkeni incelendiğinde Ergin (1996) kıdemi az olanlarda tükenmişliğin diğerlerine göre daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Karaman ve ark. (2002) ile Kitapçıoğlu (2000) mesleki kıdemin tükenmişlik düzeyini etkilemediğini bulmuştur. Örmən (1993) çalışmasında tükenmişliğin kıdemi az olanlarda diğerlerine göre daha fazla olduğunu tespit etmiştir.

2. 2. 5 . Tükenmişliğin Sonuçları

Kahill (1988) literatür taraması çalışmasında tükenmişliğin; fiziksel sağlıkta bozulma, depresyon, iş değiştirme, üretken olmayan iş davranışları, kişilerarası ilişkilerde sorun yaşama ve özellikle iş doyumuna yönelik negatif tutumlar ile ilişkili olduğu sonucuna varmıştır. Polisler üzerinde yapılan birçok çalışmada tükenmişliğin fiziksel sağlık, mutluluk, yaşam doyum, psikosomatik semptomlar, öz saygı, alkol ve madde kullanımı ve genel duygulanım

üzerinde olumsuz etkilerinin olduğu görülmektedir. Daha yüksek düzeyde tükenmişliğin ise iş-aile çatışması, sosyal ilişkilerde geri çekilme, hobi ve spor gibi boş zaman aktivitelerine vakit ayırmama gibi durumlara yol açabileceği araştırmalardan elde edilen bulgular arasındadır (Burke, 1993b; 1994; 1997; Burke and Mikkelsen, 2006; Gana and Boblique, 2000; Stearns and Moore, 1993).

2. 3. İş Doyumu İle İlgili Yayın ve Araştırmalar

Yurtdışında ve Türkiye’de iş doyumu ile ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Türkiye’de yapılan araştırmaların daha çok eğitim ve sağlık sektörü çalışanları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

Mustafa Uslu (1999) 107 rehber öğretmen üzerinde yaptığı çalışmada iş doyumunun cinsiyete göre farklılaşmadığı, evli olanların iş doyumu düzeylerinin bekar olanlardan önemli derecede yüksek olduğu, içten denetimli olanların iş doyumu düzeylerinin dıştan denetimli olanlara göre daha yüksek olduğu ve yönetimle işbirliği yapabilen rehber öğretmenlerin iş doyumu düzeylerinin işbirliği yapamayanlara göre daha yüksek olduğu bulgularını elde etmiştir.

Güler (1990) endüstri işçilerinde depresyon, durumluluk ve sürekli kaygı düzeyi, cinsiyet, medeni durum, öğrenim düzeyi, kıdem ve yaş değişkenlerinin iş doyumu ve iş verimliliğine etkisini incelediği çalışmasında şu bulguları elde etmiştir: Depresyon, durumluluk ve sürekli kaygı düzeyi yükseldikçe iş doyumu düşmektedir. Cinsiyet ve medeni durum tek başına etkili görünmemekle beraber, durumluluk ve sürekli kaygı değişkenleri ile birlikte ele alındığında iş doyumunu etkilediği görülmektedir. Sürekli kaygısı düşük olan bekar kadın ve evli erkeklerde, evli kadın ve bekar erkeklere göre iş doyumu daha yüksektir. Eğitim düzeyi yüksek olan kadın ve erkek işçilerin iş doyumlarının da düşük olduğu elde edilen önemli bulgulardandır.

Türko (1976) eğitim ve iş doyumu ilişkisini incelediği çalışmasında, eğitilmiş gençlerin işlerini eğitim düzeyi daha düşük olanlara göre daha anlamlı ve cazip bulma beklentisine girdiklerini, beklentilerine ulaşamayınca da iş doyumlarının azaldığını belirlemiştir.

Kavla (1998) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada çalışılan kuruma göre iş doyumu düzeyinin farklılaştığını, iş doyumunun üniversite mezunlarında diğerlerine göre daha yüksek olduğunu ve 19-25 yaş grubundaki hemşirelerin iş doyumunun diğer yaş gruplarına göre daha düşük olduğunu tespit etmiştir.

Esen (2001) ğretim görevlileri üzerinde yaptığı çalışmada kıdemi 1-5 yıl arası olan çalışanlarda iş doyumunu düzeyinin diğeri çalışanlara göre daha düşük olduğunu ve yaş ilerledikçe iş doyumunu düzeyinin de arttığını tespit etmiştir.

Kara (2001) ğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada problemi fazla olan okullarda çalışan öğretmenlerin iş doyumunu düzeylerinin, problemi az olan okullarda çalışan öğretmenlerden daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Demirkol (2006)'un avukatlar üzerinde yaptığı araştırmada elde edilen bulgulara göre, avukatların iş doyum düzeyleri ile tükenmişlik ve denetim odağı planları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Cinsiyet, medeni durum, yaş, hizmet süresi ve mesleği seçme nedeni değişkenine göre iş doyumunu istatistiksel olarak farklılaşmamaktadır. Cinsiyet ve mesleği seçme nedeni değişkeninin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı üzerinde anlamlı bir farklılık görülmezken, medeni durum, yaş ve hizmet sresinin tükenmişlik üzerinde etkisinin anlamlı olduğu görülmüştür.

Atakan (2007) jandarma personeline tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerini incelediği çalışmasında hem gruplar seviyesinde, hem de genel seviyede araştırmaya katılan personelin tamamının puan ortalamaları bakımından normal, hatta pozitif yüksek degerlerde olduğunu tespit etmiştir.

Burke (1989) polisler üzerinde yaptığı çalışmada kıdemin iş doyumunu, stres düzeyi ve iş-aile atışması üzerindeki etkisini incelemiş, kıdemi bir yıldan az, 1-5 yıl, 6-15 yıl, 16-25 yıl ve 25 yıl ve üstü olarak ele aldığı çalışmada, 6-15 yıldır çalışmakta olan polislerin diğeri çalışanlara göre iş ortamlarını daha olumsuz bulduklarını, daha yüksek düzeyde stres ve iş-aile atışması yaşadıklarını ve iş doyumlarının da daha az olduğunu saptamıştır.

İşteki konunun da genellikle iş doyumunu etkilediği görülmüş; Leavitt (1996), Oshagbemi (1999) ve Kline and Boyd (2001)'un çalışmalarında literatüre uygun olarak yöneticilerin ve özellikle de st düzey yöneticilerin iş doyumunun diğeri çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Um and Harrison (1998) 2780 sosyal çalışmacı üzerinde iş doyumunu, rol atışması ve stres kaynakları arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmada rol çatışmasının tükenmişliğe ve iş doyumsuzluğuna yol atıldığını tespit etmiştir. İş yerinde sağlanan sosyal desteğin tükenmişlik ve iş doyumunu ile bir ilişkisinin olduğu, sosyal desteğin tükenmişliği önlediği ve iş doyumunu da arttırdığı saptanmıştır.

Faragher ve arkadaşları (2005) hekimlerin iş doyumunu ile sağlık durumu ilişkisini inceledikleri meta analiz çalışmasında, iş doyumunun tükenmişlik, öz saygı, depresyon ve

anksiyete gibi psikolojik sorunlarla yüksek düzeyde, fiziksel rahatsızlıklarla ise orta düzeyde ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Corne ve arkadaşları (2008) sağlık çalışanlarının iş doyumu ile hastalıktan dolayı işe gelmeme durumu ilişkisini inceledikleri çalışmalarında iki değişken arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunduğunu saptamışlardır.

Wright ve Saylor (1991) Amerika Birleşik Devletleri'nde bayan ve erkek infaz koruma memurlarının işyeri algılarını inceledikleri araştırmada bayanlarla erkeklerin iş doyumu düzeylerinin eşit olduğunu, ancak bayanların stres düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğunu saptamışlardır.

Lovrich ve Storh (1993) de çalışmalarında benzer bulguya ulaşmış; bayan infaz koruma memurlarının daha yüksek düzeyde stres yaşadığını ancak iş doyumu düzeyleri açısından erkeklerden farklı olmadıklarını tespit etmişlerdir.

Mays ve arkadaşları (1996) yaptıkları araştırmada infaz koruma memurlarında iş doyumunun tüm boyutlarında oldukça düşük düzeyde iş tatmini saptamışlar, literatürle uyumlu olarak iş doyumunun cinsiyet değişkeni açısından farklılaşmadığını ancak istatistiksel olarak anlamlı olmasa da kadınların işin doğası, ücret, ve çalışma arkadaşları açısından erkeklerden daha olumlu değerlendirme yaptıklarını tespit etmişlerdir.

Jurik ve arkadaşları (1986) orta düzeyde güvenli ceza infaz kurumlarında işdoyumunu inceledikleri araştırmada diğer değişkenler sabit tutulsa bile eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunun düştüğünü saptamışlardır.

Diehl (1991) Kansas eyaletinde görev yapan 122 infaz koruma memuru üzerinde yaptığı araştırmada 5 yıldan az ve 10 yıldan fazla kıdeme sahip olanların 6-10 yıldır çalışanlara göre ücretten daha yüksek doyum sağladıklarını, ilçe cezaevlerinde çalışanların hem ücret hem de diğer faydalar açısından şehirlerde çalışanlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını ve yöneticilerle ilişki açısından doyumu yüksek olan infaz koruma memurlarının en yüksek doyumu işin kendisi, stres düzeyi ve üst yönetim boyutlarında elde ettiklerini tespit etmiştir.

2. 4. Tükenmişlikle İlgili Yayın ve Araştırmalar

Yurtdışında ve Türkiye'de tükenmişlikle ilgili birçok araştırma yapılmıştır. İş doyumu çalışmalarına paralel olarak yine Türkiye'de tükenmişlikle ilgili araştırmaların daha çok eğitim ve sağlık çalışanları üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

Izgar (2000) okul yöneticileri üzerinde yaptığı çalışmada duyarsızlaşma alt boyutunda kıdem arttıkça tükenmişlik düzeyinin düştüğünü, kıdemin duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi boyutunda herhangi bir farklılığa yol açmadığını, her üç alt boyutta da medeni durumu boşanmış olanlarda tükenmişliğin diğer gruplara göre daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca yaş ilerledikçe her üç boyutta da tükenmişliğin azaldığını saptamıştır.

Aydoğan (2008) çalışmasında öğretmenlerin örgütlerine karşı gösterdikleri duygusal bağlılık ile tükenmişliğin alt boyutları arasında negatif yönde anlamlı ilişkinin bulunduğunu tespit etmiştir. Çalışanların strese yatkınlık düzeyleri ve örgütte bulunan stres faktörlerinin sayısı arttıkça yaşanan iş stresinin de arttığı bu araştırmanın diğer bir bulgusudur.

Özkanan (2009) İzmir’de kamu kurumlarındaki 385 büro çalışanının tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmasında genel olarak tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu, cinsiyet ve eğitim durumu değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık görülmediğini, yaş ve kıdem arttıkça tükenmişlik düzeyinde azalma olduğunu tespit etmiştir.

Şanlı (2006) Adana ilinde çalışan 355 polisin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmasında rütbe, medeni durum ve öğrenim durumuna göre iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark saptamamıştır. Bununla birlikte duygusal tükenmişlik düzeylerinin çalışılan şube, çalışma şekli ve ekonomik durum algısına; duyarsızlaşma düzeyinin cinsiyet, mesleki kıdem ve ekonomi durum algısına; kişisel başarı hissinde azalma düzeyinin ise yaş, cinsiyet, takdir, taltif, şube ve kідeme göre farklılaştığını tespit etmiştir.

Yıldız (2009) 327 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada eğitim düzeyi, kıdem, problem çözme becerisi, fiziksel koşullardan, hasta davranışlarından ve iş ortamındaki sosyal ilişkilerden memnuniyet değişkenleri ile tükenmişliğin her üç boyutu arasında pozitif yönde bir ilişkinin bulunduğunu saptamıştır.

Kavla (1998), hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada tükenmişlik düzeyinin medeni duruma göre değişmediğini, 19-25 yaş grubunda duyarsızlaşma alt puanının diğer gruplara göre daha yüksek olduğunu, kişisel başarı alt boyutu puanlarının ise daha düşük olduğunu tespit etmiştir.

Graham ve arkadaşları (1996) çalışmalarında mesleki yeterlilik düzeyi ile yönetici, çalışma arkadaşları ve müşteri davranışlarının tükenmişlik düzeyini etkilediği sonucuna varmışlardır.

Maslach (1982) çalışmasında genç çalışanlarda tükenmişliğin yaşı daha yüksek olanlara göre daha fazla olduğunu tespit etmiştir.

Patel (1996) yapmış olduğu çalışmada düşük maaşın tükenmişlikle ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Mechteld ve arkadaşları (2003) 2400 Alman doktorun iş doyumu, tükenmişlik ve stres düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada tükenmişliğin yalnızca stres düzeyi ele alınarak değil, hem yüksek düzeyde stres hem de düşük iş doyumu ile birlikte açıklanabildiğini, ayrıca iş doyumu ve stres düzeyinin kişisel değişkenlerden ziyade örgütsel değişkenlerin etkilediğini saptamışlardır.

Lee ve Ashforth (1996) iş doyumunun tükenmişliğin her üç alt boyutu ile ilişkili olduğunu; yüksek düzeyde tükenmişliğin düşük iş doyumu ile ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Bakker ve arkadaşları (2003) düşük örgütsel bağlılığın ve işi bırakma niyetini dile getirmenin yüksek düzeyde tükenmişlikle ilişkili olduğunu saptamışlardır. Ayrıca tükenmişliğin hastalık nedeniyle işe gelmeme, başka iş arama, işi bırakma, örgüte hizmette düşüşle ilişkili olduğu da bu araştırmanın sonuçları arasındadır.

Loo (2004) Kanadalı polis memurlarında yaptığı araştırmada örnekleme en yüksek duygusal tükenme ve duyarsızlaşma skorlarını stresli yöneticilerin aldığını saptamış, bu durumun önemine işaret ederek stresle baş etme ve çalışan yardımı programlarının uygulanmasını önermiştir.

Dignam ve arkadaşları (1986) infaz koruma memurlarında iş stresi, sosyal destek ve tükenmişliği inceledikleri çalışmalarında sosyal desteğin tükenmişliği iyileştirici değil ancak önleyici faktörlerden biri olduğunu; rol belirsizliği, iş yükü ve mahkumlarla yüzyüze çalışmanın tükenmişliği belirleyici faktörler olduğunu saptamışlardır.

Whitehead ve Lindquist (1986), Amerika Birleşik Devletleri'nde doğu eyaletlerindeki hapisanelerde çalışan infaz koruma memurlarında tükenmişliği inceledikleri araştırmada mahkumlarla birebir çalışmanın değil yöneticilerin uygulamalarının tükenmişliğe yol açmada daha belirleyici bir faktör olduğunu saptamışlardır.

BÖLÜM III YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma tanımlayıcı bir yöntem olan alan taraması (survey) modelinde bir araştırmadır. Çok sayıda elemandan oluşan bir evren hakkında genel bir yargıya varabilmek amacıyla, evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek veya örneklem üzerinden yapılan tarama düzenlemelerine alan taraması adı verilir (Karasar, 1999: 79).

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın genel evreni Türkiye’de ceza infaz kurumlarında çalışmakta olan infaz koruma memurlarıdır. Araştırmanın örneklemini ise Konya, Nevşehir, Sivas ve Kayseri illerinde bulunan açık ve kapalı ceza infaz kurumlarında çalışan infaz koruma memurlarıdır. Araştırma bu kurumlarda çalışan tüm infaz koruma memurlarını kapsamıştır. Araştırmaya 489 infaz koruma memuru katılmış, eksiklik bulunmadığından 489 veri de değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo 1: Örnekleme Alınan İnfaz ve Koruma Memurlarının Ceza İnfaz Kurumlarına Göre Dağılımı

Kurum Adı	N	%
Konya Kapalı	109	22.29
Konya Açık	30	6.13
Kayseri Kapalı	95	19.42
Kayseri Açık	25	5.11
Sivas Kapalı	87	17.79
Sivas Açık	27	5.52
Nevşehir Kapalı	116	23.72
Toplam	489	100

3.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada infaz koruma memurlarının ilgili nitelikleri hakkında bilgi elde etmek amacıyla kişisel bilgi formu, tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve iş doyumu düzeylerini belirlemek amacıyla Minnesota İş Doyumu Ölçeği (MDO) kullanılmıştır.

3.3.1. Bilgi Formu

Araştırmaya katılan infaz koruma memurlarının cinsiyet, yaş, çalışma şekli, mesleki kıdem, çalıştıkları ceza infaz kurumunun tipi ve eğitim durumları ile ilgili bilgileri toplamak amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilmiştir.

3.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory) Maslach ve Jackson (1981) tarafından duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere tükenmişliğin üç alt boyutunu ölçmek amacıyla geliştirilen, 22 maddeden oluşan likert tipi bir ölçektir. Yanıtlama seçenekleri “Hiçbir zaman” (1) ile “Her zaman” (5) şeklinde ifade edilmiştir.

Kişinin işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma durumunu tanımlayan duygusal tükenme (emotional exhaustion-EE) alt ölçeği 9 maddeden oluşur. Burada 1., 2., 3., 6., 8., 13., 14., 16., ve 20. numaralı maddeler yer almaktadır.

Kişinin hizmet verdiği kişilere karşı duygudan yoksun bir şekilde davranmasını tanımlayan duyarsızlaşma (depersonalization-DP) alt ölçeği 5 maddeden oluşur. Burada 5., 10., 11., 15., 22. numaralı maddeler yer almaktadır.

İnsanlarla yüzyüze çalışan kimselerde yeterilik ve başarıyla işlerin üstesinden gelebilme duygularını tanımlayan kişisel başarı alt ölçeği 8 maddeden oluşur. Burada 4., 7., 9., 12., 17., 18., 19., 21. maddeler yer almaktadır.

Tükenmişliğin üç boyutu olduğu için bu ölçekte skor tek bir puanla ifade edilemez; bu sebeple üç alt ölçek ayrı ayrı puanlanır. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçek sorular olumsuz, kişisel başarı alt ölçek soruları ise olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerini oluşturan maddeler hiçbir zaman=0, çok nadir=1, bazen=2, çoğu zaman=3, her zaman=4 olarak; kişisel başarı alt ölçeğindeki maddeler ise tam tersine hiçbir zaman=4, çok nadir=3, bazen=2, çoğu zaman=1 ve her zaman=0 olarak puanlanmaktadır. Bu nedenle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerden alınan puan yükseldikçe, kişisel başarı alt ölçek puanı ise azaldıkça tükenmişliğin arttığı kabul edilmektedir. Puanların yorumları aşağıdaki tabloda bulunmaktadır

Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeği Puan Tablosu

Tükenmişlik Düzeyleri	<u>Yüksek</u>	<u>Normal</u>	<u>Düşük</u>
Duygusal Tükenme-EE	27 ve üzeri	17-26	0-16
Duyarsızlaşma- DP	13 ve üzeri	7-12	0-6
Kişisel Başarı- PA	0-31	32-38	39 ve üzeri

Ergin (1992) Maslach tükenmişlik ölçeğinin ülkemizdeki uyarlama çalışmalarını yapmış, geçerlik ve güvenilirliğin her üç alt boyutta da yüksek olduğunu bulmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını toplam 552 doktor ve hemsireden oluşan grupla elde edilen verilerle hesaplanmış; Cronbach Alfa katsayılarını duygusal tükenme için .83, duyarsızlaşma için .71 ve kişisel başarı için .72 olarak tespit etmiştir. İlk uygulamadan 2-4 hafta sonra 99 kişiye ulaşılarak ölçeğin güvenirliği test-tekrar test yöntemiyle de incelenmiş; alt boyutlara ilişkin test-tekrar test güvenirlik katsayıları duygusal tükenme için .83, duyarsızlaşma için .72 ve kişisel başarı alt ölçeği için ise .67 olarak bulmuştur (Ergin, 1992: 146-154). Bu çalışma için Cronbach's Alpha katsayıları duygusal tükenme alt boyutu için .85, duyarsızlaşma için .68, kişisel başarı için .68 olarak bulunmuştur.

3.3.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeği

20 maddeden oluşan likert tipi bir ölçektir. Ölçeğin 12 maddesi içsel faktörlere bağlı iş tatminini ölçmekte, 8 maddesi de dışsal faktörlere bağlı iş tatminini ölçmektedir. Her bir soruda, kişinin işinden duyduğu memnuniyet derecesini tanımlayan beş seçenek vardır. Seçenekler; hiç memnun değilim=1, memnun değilim=2, kararsızım=3, memnunum=4, çok memnunum=5 olarak puanlanmaktadır. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 20'dir. Puanların 20'ye yaklaşması doyum düzeyinin düştüğünü, 100'e yaklaşması ise yükseldiğini göstermektedir. Puanlar yorumlamada; 20-39 arası ise çok düşük, 40-59 arası ise düşük, 60-79 arası ise yeterli, 80-100 arası ise yüksek iş doyumunu olarak değerlendirilmektedir.

Ölçeğin Türkiye'deki adaptasyon çalışmasını Hacettepe Üniversitesi'nden Deniz ve Güliz Gökçora yapmış, ölçeği İngilizce formundan Türkçe'ye çevirmişlerdir. Boğaziçi Üniversitesi'nden Aslı Baycan (1985) çalışmasında, ölçeğe ait Cronbach Alpha güvenirlik katsayısının .80'nin üzerinde olduğunu göstermiştir. Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı sırasıyla Özdayı (1990)'da .87, Bilgiç (1998)'de .87 olarak bulunmuştur. Ölçeğin test-tekrar test güvenirliği Blackburn, Dunham ve Pierce (1979) ile Mellon ve Schmitt (1980) tarafından

yapılan çalışmalarda da .89 olarak bulunmuştur. İçsel ve dışsal iş doyumu puanları arasındaki ilişki miktarının Wexley, Aleksander, Greenawalt ve Couch (1980)'un çalışmasında .63 olduğu tespit edilmiştir. Aynı şekilde Coyle, White ve Rauscherger (1978) bu ilişkinin .83 olduğunu ve boyutların iç tutarlılığının .81 ve .78 olduğunu ortaya çıkarmıştır (Aktaran: Aliyeva, 2001: 101). Bu çalışma için Cronbach's Alpha katsayısı .86 olarak bulunmuştur.

3.4. Verilerin Analizi

İlk aşamada ölçekler değerlendirilmiş; eksik veya yanlış cevaplanan veri olmadığı tespit edilerek tüm veriler değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın örneklem özelliklerinin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı istatistik kullanılmıştır. Verilerin istatistiksel analizi bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerini ortaya koyabilecek bir desen içinde ele alınmıştır.

Bu araştırmanın bağımsız değişkenlerini infaz koruma memurlarının cinsiyet, yaş, çalışma şekli, mesleki kıdem, çalıştıkları ceza infaz kurumunun tipi ve eğitim durumları oluşturmaktadır. Bağımlı değişkenleri ise infaz koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleridir.

İş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, yaş, çalışma şekli ve kurum tipi açısından farklılaşma durumunun tespit edilebilmesi amacıyla bağımsız gruplar için t testi; mesleki kıdem ve eğitim durumlarına göre farklılaşma durumlarının tespiti için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Varyans analizinde farklılaşmanın olduğu durumlarda farkın kaynağını belirlemek amacıyla tukey testi kullanılmıştır. Son olarak; infaz ve koruma memurlarının iş doyumu düzeylerinin tükenmişlik düzeylerini ne ölçüde açıkladığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

BÖLÜM IV BULGULAR

Bu bölümde örneklemin bağımsız değişkenlere göre dağılımı ile araştırmanın amaçlarına uygun alt problemlere ilişkin bulgular ele alınmıştır.

İnfaz koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelendiği bu çalışmada, örneklemin özellikleri ile araştırmanın amaçlarına uygun alt problemlere ilişkin aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Tablo 3: Cinsiyete göre frekans dağılımı:

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Bayan	48	9.8
Erkek	441	90.2
Toplam	489	100

Cinsiyete göre frekans dağılımları incelendiğinde örneklemin % 9.8'inin bayan, % 90.2'sinin ise erkek infaz koruma memurlarından oluştuğu görülmektedir.

Tablo 4: Yaşa göre frekans dağılımı:

Yaş	Frekans	Yüzde
21-30	31	6.3
31-40	157	32.1
41-50	301	61.6
Toplam	489	100

Yaşa göre frekans dağılımları incelendiğinde örneklemin % 6.3'ü 21-30 yaş, % 32.1'i 31-40 yaş, % 61.6'sı ise 41-50 yaş arası infaz koruma memurlarından oluşmaktadır.

Tablo 5: Çalışma şekline göre frekans dağılımı:

Çalışma Şekli	Frekans	Yüzde
Gündüz	172	35.2
Vardiya	317	64.8
Toplam	489	100

Çalışma şekline göre frekans dağılımı incelendiğinde örneklemin % 35.2'sinin gündüz çalışan, % 64.8'inin ise vardiyada çalışan infaz koruma memurlarından oluştuğu görülmektedir.

Tablo 6: Kıdeme göre frekans dağılımı:

Kıdem	Frekans	Yüzde
0-10 yıl	131	26.8
11-20 yıl	283	57.9
21 yıl ve üstü	75	15.3
Toplam	489	100

Kıdeme göre frekans dağılımları incelendiğinde örneklemin % 26.8'inin 0-10 yıl arası, % 57.9'unun 11-20 yıl arası, % 15.3'ünün ise 21 yıl ve daha fazla süredir çalışan infaz koruma memurlarından oluştuğu görülmektedir.

Tablo 7: Çalışılan kurumun tipine göre frekans dağılımı:

Kurum Tipi	Frekans	Yüzde
Kapalı	407	83.2
Açık	82	16.8
Toplam	489	

Çalışılan kurumun tipine göre frekans dağılımları incelendiğinde örneklemin % 83.2'sinin kapalı, % 16.8'inin ise açık ceza infaz kurumunda çalışan infaz koruma memurlarından oluştuğu görülmektedir.

Tablo 8: Öğrenim durumuna göre frekans dağılımı:

Öğrenim Durumu	Frekans	Yüzde
İlkokul	3	0.6
Ortaokul	30	6.1
Lise	335	68.5
Üniversite	121	24.7
Toplam	489	100

Öğrenim durumuna göre frekans dağılımları incelendiğinde örneklemin % 0.6'sının ilkokul, % 6.1'inin ortaokul, % 68.5'inin lise ve % 24.7'sinin ise üniversite mezunu infaz koruma memurlarından oluştuğu görülmektedir.

1.2.1 ve 1.2.2. Cinsiyete göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Tablo 9: Cinsiyete göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması:

Boyutlar	Cinsiyet	N	X	Sd	t	
EE	Bayan	48	28.22	1.31	1.073	P>.05
	Erkek	441	27.55	.47		Önemsiz
DP	Bayan	48	13.87	1.11	3.281	P<.05
	Erkek	441	11.82	.51		Önemli
PA	Bayan	48	24.88	1.24	1.824	P<.05
	Erkek	441	22.25	.44		Önemli
İŞ DOYUMU	Bayan	48	49.48	1.84	-.401	P>.05
	Erkek	441	50.20	.53		Önemsiz

Cinsiyet grupları bakımından tükenmişlik ve iş doyumu düzeyi farklılıklarını test etmek için yapılan t testi sonuçlarını özetleyen Tablo 9'a göre ilk adımda uygulanan Levene'nin varyans homojenliği testi tükenmişliğin başarı hissinde azalma boyutu haricindeki tüm boyutlar için homojen varyans varsayımının geçerli olduğunu ifade etmektedir (P>.05). Tablonun yorumlanmasında bu bulgu dikkate alınarak sonuçlar, kişisel başarı duygusunda azalma dışındaki boyutlar için homojen varyans varsayımı altında yorumlanmıştır. Gruplara göre hesaplanan t istatistikleri yorumlandığında; cinsiyet grupları bakımından tükenmişliğin duyarsızlaşma (t=3,281; P<.05) ve kişisel başarı hissinde azalma (t=1,824; P<.05) alt boyutlarında anlamlı düzeyde farklılığa rastlandığı görülmektedir. Ortalamalarla birlikte yorumlandığında duyarsızlaşma alt boyutu için erkeklerin ortalamasının 11.82 ve bayanların ortalamasının 13.87 olarak hesaplandığı görülmektedir. Buna göre bayanların duyarsızlaşma alt boyutunda erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı söylenebilir. Benzer biçimde kişisel başarı hissinde azalma alt boyutu ortalamasının erkeklerde 22.25 ve bayanlarda 24.88 olduğu görülmektedir. Buna göre bayanların erkeklerden kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

1.2.3 ve 2.2.4. Yaşa göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Tablo 10: Yaşa göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması:

Boyutlar	Yaş	N	X	Sd	F	P
EE	21-30	31	29.09	1.21	1.742	P>.05 Önemsiz
	31-40	157	27.58	.55		
	41-50	301	26.81	.42		
DP	21-30	31	13.93	.86	7.995	P<.05 Önemli
	31-40	157	12.52	.29		
	41-50	301	11.48	.22		
PA	21-30	31	22.48	.86	13.826	P<.05 Önemli
	31-40	157	20.74	.34		
	41-50	301	19.01	.25		
İŞ DOYUMU	21-30	31	47.22	2.33	1.878	P>.05 Önemsiz
	31-40	157	49.41	.90		
	41-50	301	50.81	.64		

Yaş grupları arasında iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri açısından farkları ifade eden tek yönlü varyans analizi bulgularının bulunduğu Tablo 10 incelendiğinde; tükenmişliğin duyarsızlaşma ($F=7,995$; $P<.05$) ve kişisel başarı hissinde azalma ($F=13,826$; $P<.05$) alt boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir. Öte yandan duygusal tükenme alt boyutu ve iş doyumu boyutu için yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılığa rastlanamamıştır. Anlamlı olan iki boyut için yapılan Tukey HSD post hoc testi bulguları yorumlandığında; 41-50 yaş arasındaki infaz ve koruma memurlarının 21-30 yaş grubuna göre duyarsızlaşma alt boyutunda daha az tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. 31-40 yaş grubu için duyarsızlaşma alt boyutunda diğer gruplarla anlamlı bir fark elde edilememiştir. Kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda post hoc testi sonuçları benzer biçimde 41-50 yaş arası çalışanların 21-30 yaş grubuna göre başarı hissinde azalma alt boyutunda daha az tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Sonuçlar bütünsel olarak değerlendirildiğinde anlamlı olan her iki tükenmişlik boyutu için daha genç yaş gruplarının daha fazla tükenmişlik yaşadıkları gözlenmektedir.

2.2.5 ve 2.2.6. Çalışma şekline göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Tablo 11: Çalışma şekline göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması:

Boyutlar	Çalışma Ş.	N	X	Sd	t	P
EE	Gündüz	172	26.09	.52	-2.623	P>.05
	Vardiya	316	27.83	.41		Önemsiz
DP	Gündüz	172	11.71	.29	-1.132	P>.05
	Vardiya	316	12.13	.22		Önemsiz
PA	Gündüz	172	18.88	.32	-3.38	P<.05
	Vardiya	316	20.28	.26		Önemli
İŞ DOYUMU	Gündüz	172	53.52	.85	5.012	P<.05
	Vardiya	316	48.25	.62		Önemli

Tablo 11 incelendiğinde kişisel başarı hissinde azalma alt boyutu dışındaki tükenmişlik boyutları ve iş doyumu boyutu için çalışma şekli açısından oluşturulan gruplarda homojen varyans varsayımı geçerlidir. Boyutlara ait t istatistikleri yorumlandığında çalışma şekilleri bakımından; kişisel başarı hissinde azalma alt boyutu ($t=-3,38$; $P<,05$) ve iş doyumu ($5,012$; $P<,05$) boyutunda anlamlı farklılıklara rastlanmıştır. Vardiyalı çalışan infaz koruma memurlarının kişisel başarı hissinde azalma ortalamasının 20.28 gündüz çalışanların ortalamasının ise 18.87 olduğu görülmektedir. Buna göre vardiyalı çalışan infaz koruma memurlarının kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda gündüz çalışanlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir. İş doyumu puan ortalamasının vardiyalı çalışan infaz koruma memurlarında 48.35, gündüz çalışanlarda ise 53.52 olduğu bulunmuştur. Buna göre gündüz çalışan infaz koruma memurlarının işlerinde vardiyalı çalışanlara oranla daha fazla iş doyumu yaşadıkları söylenebilir.

2.2.7 ve 2.2.8. Kıdeme göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Tablo 12: Kıdeme göre infaz ve koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması:

Boyutlar	Kıdem	N	X	Sd	F	P
EE	0-10 yıl	131	28.14	.59	1.761	P>.05 Önemsiz
	11-20	283	26.72	.43		
	21 yıl üstü	75	27.34	.86		
DP	0-10 yıl	131	12.98	.34	6.479	P<.05 Önemli
	11-20	283	11.69	.22		
	21 yıl üstü	75	11.25	.44		
PA	0-10 yıl	131	21.52	.39	16.327	P<.05 Önemli
	11-20	283	19.42	.25		
	21 yıl üstü	75	18.10	.52		
İŞ DOYUMU	0-10 yıl	131	48.40	.99	3.544	P<.05 Önemli
	11-20	283	50.25	.67		
	21 yıl üstü	75	52.74	1.30		

Tablo 12 incelendiğinde kıdem açısından anlamlı farklar, tükenmişliğin duyarsızlaşma ($F=6,479; P<,05$) ve kişisel başarı duygusunda azalma ($F=16,327; P<,05$) alt boyutları ile iş doyumu ($F=3,544; P<,05$) boyutunda gözlenmiştir. Çoklu grup karşılaştırmalarını ifade eden post hoc testleri yorumlandığında, duyarsızlaşma ve başarı hissinde azalma boyutları için 21 yıl ve üzerinde çalışan infaz koruma memurlarının 0-10 yıl grubuna göre daha az tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Öte yandan 21 yıl ve üzerinde çalışan infaz koruma memurlarının iş doyumu ortalaması, 0-10 yıl arası çalışan gruba göre daha yüksektir.

2.2.9 ve 2.2.10. Çalışılan ceza infaz kurumunun tipine göre infaz koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Tablo 13: Çalışılan ceza infaz kurumunun tipine göre infaz koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması:

Boyutlar	Çalışma Ş.	N	X	Sd	T	P
EE	Kapalı	407	27.80	.33	3.755	P<.05 Önemli
	Açık	82	24.20	.89		
DP	Kapalı	407	12.32	.19	4.485	P<.05 Önemli
	Açık	82	10.23	.39		
PA	Kapalı	407	20.15	.22	4.434	P<.05 Önemli
	Açık	82	17.93	.44		
İŞ DOYUMU	Kapalı	407	48.84	.52	-5.811	P<.05 Önemli
	Açık	82	56.58	1.44		

Tablo 13 incelendiğinde açık ve kapalı cezaevinde çalışan infaz koruma memurları arasında tükenmişliğin her üç boyutu ve iş doyumu bakımından anlamlı düzeyde farklar gözlenmiştir ($P<.05$). Grup ortalamaları ile birlikte değerlendirildiğinde duygusal tükenme alt boyutunda kapalı cezaevlerinde çalışan infaz koruma memurları ($X=27,80$) açık cezaevlerinde çalışanlara ($X=24,20$) göre daha fazla duygusal tükenme yaşamaktadır. Kapalı cezaevinde çalışanların duyarsızlaşma alt boyutu puanı ortalamaları ($X=12,32$) da benzer biçimde açık cezaevlerinde çalışanların ortalamasından ($X=10,23$) daha yüksektir; buna göre kapalı ceza infaz kurumunda çalışanlar duyarsızlaşma alt boyutunda açık cezaevinde çalışanlardan daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda benzer şekilde kapalı cezaevlerinde çalışanlar ($X=20,15$) açık cezaevlerinde çalışanlardan ($X=17,93$) daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Diğer taraftan açık cezaevinde çalışan infaz koruma memurlarının ($X=56,58$) kapalı cezaevinde çalışanlardan ($X=48,84$) daha yüksek iş doyumu sağladıklarını görülmektedir.

2.2.11 ve 2.2.12. Öğrenim göre infaz koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri farklılaşmakta mıdır?

Tablo 14: Öğrenim düzeyine göre infaz koruma memurlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin karşılaştırılması:

Boyutlar	Öğrenim	N	X	Sd	F	P
EE	İlkokul	3	19.33	1.85	1.56	P<.05 Önemli
	Ortaokul	30	26.43	1.20		
	Lise	335	27.14	.39		
	Üniversite	121	27.75	.64		
DP	İlkokul	3	10.33	1.66	.446	P>.05 Önemsiz
	Ortaokul	30	11.36	.68		
	Lise	335	12.04	.21		
	Üniversite	121	11.96	.36		
PA	İlkokul	3	20.33	1.45	.878	P>.05 Önemsiz
	Ortaokul	30	19.50	.75		
	Lise	335	19.60	.25		
	Üniversite	121	20.36	.39		
İŞ DOYUMU	İlkokul	3	60.00	5.56	1.033	P<.05 Önemli
	Ortaokul	30	51.30	2.28		
	Lise	335	50.21	.62		
	Üniversite	121	49.39	1.01		

Tablo 14 incelendiğinde göre infaz koruma memurlarının öğrenim durumu açısından anlamlı farklar, duygusal tükenme alt boyutunda ($F=1.56$; $P<.05$) ve iş doyumu ($F=1.033$; $P<.05$) boyutunda gözlenmiştir. Çoklu grup karşılaştırmalarını ifade eden post hoc testleri yorumlandığında, duygusal tükenme alt boyutunda ilkokul mezunu olan infaz koruma memurlarının diğer üç gruba göre daha az tükenmişlik yaşadıkları, iş doyumu boyutunda ise yine ilkokul mezunlarının diğer üç gruba göre daha yüksek iş doyumu elde ettikleri görülmektedir.

2.2.13. İnfaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri tükenmişlik düzeylerini anlamlı ölçüde açıklamakta mıdır?

Tablo 15:İş doyumunun duygusal tükenme alt boyutunu açıklama ve yordama gücü:

Değişken	B	Standart H.	B	T	P
İş Doyumu (Constant)	-.810	.046	-.633	-17.749	.000
R= .456 R2=.208 F=127.99 P= .000					

a.Dependent Variable: Duygusal Tükenme

Tablo 15 incelendiğinde modelin anlamlı olduğu gözlemlenmektedir (sig=0,000<0,005). İnfaz koruma memurlarının iş doyumu ile duygual tükenme alt boyutu arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır; iş doyumundaki 1 birimlik artış, duygusal tükenme alt boyutunun .810 birim azalmasına yol açmaktadır.

Tablo 16:İş doyumunun duyarsızlaşma at boyutunu açıklama ve yordama gücü:

Değişken	B	Standart H.	B	T	P
İş Doyumu (Constant)	-.551	.051	-.444	-10.775	.000
R= .444 R2=.197 F=116.096 P= .000					

a.Dependent Variable: Duyarsızlaşma

Tablo 16 incelendiğinde modelin anlamlı olduğu gözlemlenmektedir (sig=0,000<0,005). İnfaz koruma memurlarının iş doyumu ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır; iş doyumundaki 1 birimlik artış, duygusal tükenme alt boyutunun .551 birim azalmasına yol açmaktadır.

Tablo 17:İş doyumunun kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunu açıklama ve yordama gücü:

Değişken	B	Standart H.	B	T	P
İş doyumu	-.403	.037	-.444	-10.761	.000
R= .444 R2=.197 F=115.793 P= .000					

a.Dependent Variable:Kişisel Başarı Hissinde Azalma

Tablo 17 incelendiğinde modelin anlamlı olduğu gözlemlenmektedir (sig=0,000<0,005). İnfaz koruma memurlarının iş doyumu ile kişisel başarı hissinde azalma alt boyutu arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır; iş doyumundaki 1 birimlik artış, duygusal tükenme alt boyutunun .403 birim azalmasına yol açmaktadır.

BÖLÜM V

TARTIŞMA VE YORUM

Bu bölümde, araştırma örneklemini oluşturan infaz koruma memurlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri; cinsiyet, yaş, çalışma şekli, kıdem, çalışılan kurumun tipi ve öğrenim durumu gibi değişkenlere göre incelenmiş, iş doyumu düzeyinin tükenmişlik düzeyini açıklama ve yordama gücüne ilişkin alt problemler tartışılmıştır.

Araştırma bulgularına göre öncelikle cinsiyet değişkenine göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri incelenmiş; iş doyumu ile tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu açısından cinsiyete göre farklılık görülmemiş ancak tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında istatistiksel açıdan önemli düzeyde farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; duygusal tükenme ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında bayan infaz koruma memurlarının erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir.

Bu sonuç literatürle karşılaştırıldığında; iş doyumu ile cinsiyet farkı ilişkisini inceleyen çalışmaların sonuçları birbirleriyle tutarsız görünmekle beraber; eğitim, ücret, kıdem, imtiyazlar gibi faktörler eşit olduğunda aynı derecede iş doyumu düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Cinsiyet değişkeninin iş doyumuna etkisi incelendiğinde bazı çalışmalarda erkeklerin bazı çalışmalarda bayanların iş doyumunun daha yüksek olduğu, bazı çalışmalarda ise cinsiyetin herhangi bir fark yaratmadığı görülmektedir. Chapman ve Lowther (1982)'in çalışmasında bayan öğretmenlerin erkeklere göre, Chiu (1998)'nin çalışmasında ise erkek avukatların bayanlara göre iş doyumu daha yüksek durumdayken, Mason (1994) çalışmasında cinsiyetin iş doyumu üzerinde herhangi bir fark yaratmadığını tespit etmiştir. Bu çalışmada da iş doyumu açısından cinsiyetler arasında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir.

Literatürde tükenmişlikle ilgili sonuçlara bakıldığında kadınların yada erkeklerin daha fazla tükendiklerine dair herhangi bir sonuç alınamamıştır. Bazı çalışmalar kadınların (Kelly, 1994; Tümkaya, 1996, Ok, 2002), bazı çalışmalarda erkeklerin (Friedman, 1991; Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu, 1996) daha fazla tükendiğini, bazı araştırmalarda da herhangi bir farkın olmadığı (Sermon, 1994; Dolunay, 2002) sonucunu ortaya çıkarmıştır. Bu çalışmada da kadınların tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında erkeklere oranla daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmektedir.

Araştırmada yaş değişkenine göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; yine cinsiyet değişkeninde olduğu gibi iş doyumu ile tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu açısından yaşa göre farklılık görülmemiş ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında istatistiksel açıdan önemli düzeyde farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; duygusal tükenme ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında 41-50 yaş grubu infaz koruma memurlarının 0-10 yıl arası çalışan gruba göre daha az tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir.

Bu çalışmadaki yaşa göre iş doyumunda bir farklılık olmadığı bulgusu literatürle karşılaştırıldığında; literatürdeki birçok çalışma, özellikle de erkek işgörenlerde, global iş doyumunun yaşla birlikte arttığını göstermektedir (Hulin and Smith, 1965; Gibson and Klein, 1970). Grup ortalamalarına bakıldığında iş doyumunun literatüre uygun şekilde yaşla birlikte düzenli olarak arttığı gözlenmekle birlikte, gruplar arası farklılık istatistiksel açıdan anlamlı boyuta ulaşmamıştır.

Yaşla ilgili sonuçlara bakıldığında literatürde kadınların yada erkeklerin daha fazla tükendiklerine dair herhangi bir sonuç alınmamıştır. Bazı çalışmalar kadınların (Kelly, 1994; Tümkeya, 1996, Ok, 2002), bazı çalışmalar da erkeklerin (Friedman, 1991; Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu, 1996) daha fazla tükendiğini, bazı araştırmalar da cinsiyetler arası herhangi bir farkın olmadığı (Sermon, 1994; Dolunay, 2002) sonucunu ortaya çıkarmıştır. Bu çalışmada da 41-50 yaş arası infaz koruma memurlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında 21-30 arası çalışanlara göre daha az tükenmişlik yaşadıkları sonucuna varılmıştır.

Çalışma şekli değişkenine göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında çalışma şekline göre farklılık görülmezken, iş doyumu ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda istatistiksel açıdan önemli düzeyde farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bulgular vardiyada çalışan infaz koruma memurlarının gündüz çalışanlara göre daha düşük iş doyumu hissettiklerini ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda gündüz çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir.

Vardiyalı çalışanlarda görülen gündüz çalışanlara göre daha düşük iş doyumu ve kişisel başarı hissinde azalma duygusu açısından daha yüksek tükenmişlik düzeyi sonucu literatürle uyumlu görünmektedir. Birçok çalışmada olduğu gibi Frost ve Jamal (1979)'ın çalışmasında da iş doyumunun vardiyalı çalışanlarda daha düşük olduğu ve işi bırakmaya daha fazla eğilimli oldukları ; Aschoff (1978)'un çalışmasında ise vardiyalı çalışanların biyolojik ritimde bozulmaya bağlı olarak birçok fizyolojik problem yaşadıkları belirlenmiştir.

Ceza infaz kurumlarında vardiyada çalışanlar yönetim birimlerinden uzak oldukları için başarılarının görülemediğinden ve gündüz çalışanlara göre çoğu zaman daha düşük sicil notu almaktan sıklıkla yakınmaktadırlar. Bu durumun da kişisel başarı hissinde azalma duygusunu daha yüksek düzeyde yaşama durumlarını açıkladığı düşünülmektedir.

Kıdem değişkenine göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; duygusal tükenme alt boyutu dışında kalan tüm boyutlarda gruplar arası istatistiksel açıdan anlamlı farklılık görülmektedir. Buna göre; 21 ve daha uzun süredir çalışan infaz koruma memurları 0-10 yıl arası çalışanlara göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında daha az tükenmişlik yaşarken, iş doyumu düzeyleri 0-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksektir.

Cinsiyet değişkeninde olduğu gibi iş doyumu ile kıdem ilişkisini inceleyen çalışmaların sonuçları da birbirleriyle tutarsız görünmektedir. Max ve McMillan (1999)'ın çalışmalarında kıdem arttıkça iş doyumunun düştüğü, Shirley ve ark. (2001)'nin çalışmalarında kıdemin iş doyumu üzerine etkisinin olmadığı, Mwamvenda (1998)'nin çalışmasında kıdem arttıkça iş doyumunun arttığı, Kitapçioğlu'nun (2000)'nin çalışmasında ise kıdem değişkeninin iş doyumu düzeyine bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmada da 21 yıl ve üzeri çalışan infaz ve koruma memurlarının 0-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek iş doyumu yaşadığı belirlenmiştir.

Kıdem değişkeni incelendiğinde literatürde farklı sonuçlara rastlanmakla birlikte sıklıkla kıdemi az olanlarda tükenmişliğin diğerlerine göre daha fazla yaşandığı sonucuna varılmıştır. Ergin (1996) kıdemi az olanlarda tükenmişliğin diğerlerine göre daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Karaman ve ark. (2002) ile Kitapçioğlu (2000) mesleki kıdemin tükenmişlik düzeyini etkilemediğini bulmuştur. Örmən (1993) çalışmasında tükenmişliğin kıdemi az olanlarda diğerlerine göre daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Bu çalışmada da literatüre uygun olarak 0-10 yıl arası çalışan infaz ve koruma memurlarının 21 yıl ve üzeri çalışanlara göre daha yüksek düzeyde duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma yaşadıkları belirlenmiştir.

Çalışılan kurumun tipine göre iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; iş doyumu ile tükenmişliğin her üç alt boyutunda da gruplar arası farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde olduğu görülmektedir. Bulgulara göre; kapalı ceza infaz kurumlarında çalışan infaz koruma memurlarının açık ceza infaz kurumunda çalışanlara göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı, aynı zamanda iş doyumlarının da açık cezaevlerinde çalışanlara göre daha düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Literatür araştırması yapıldığında kurum tipi değişkenine ilişkin veri bulunamamakla birlikte, Diehl (1991) Kansas eyaletinde görev yapan 122 infaz koruma memuru üzerinde yaptığı araştırmada ilçe cezaevlerinde çalışanların hem ücret hem de diğer faydalar açısından şehirlerde çalışanlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını ortaya koymuştur. İlçe cezaevlerinde genellikle yüksek güvenli kurumlara göre daha rahat bir çalışma ortamına sahip olduğu göz önüne alındığında, bizim araştırmamızda açık cezaevlerinde çalışanların daha yüksek düzeyde iş doyumunu elde etmeleri ve her üç boyutta da daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşamaları Diehl'in çalışması ile uyumlu bir bulgu ortaya koymaktadır.

Son olarak infaz koruma memurlarının öğrenim durumlarına göre iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; iş doyumunu ve duygusal tükenme alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde farklılık görülürken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Buna göre; ilköğretim mezunu infaz koruma memurlarının ortaokul, lise ve üniversite mezunlarına göre daha düşük düzeyde duygusal tükenme yaşadığı, iş doyumunu düzeylerinin ise yine diğer üç gruba göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Cinsiyet gibi eğitim düzeyi değişkeni de iş doyumunu ile ilişkisi incelendiğinde tutarsız sonuçlar göstermektedir. Türko (1976) eğitim ve iş doyumunu ilişkisini incelediği çalışmada, eğitilmiş gençlerin işlerini eğitim düzeyi daha düşük olanlara göre daha anlamlı ve cazip bulma beklentisine girdiklerini, beklentilerine ulaşamayınca da iş doyumlarının azaldığını belirlemiştir. Kavla (1998) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada çalışılan kuruma göre iş doyumunu düzeyinin farklılaştığını, iş doyumunun üniversite mezunlarında diğerlerine göre daha yüksek olduğunu ve 19-25 yaş grubundaki hemşirelerin iş doyumunun diğer yaş gruplarına göre daha düşük olduğunu tespit etmiştir. Bu çalışmada da ilköğretim mezunlarının diğer gruplara göre daha yüksek düzeyde iş doyumunu yaşadıkları belirlenmiştir.

Literatüre bakıldığında eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların, eğitim seviyesi düşük olanlara göre tükenme düzeyleri yüksek bulunmuştur. Buradaki nedenin eğitim düzeyleri yüksek olanların iş ortamında aldıkları sorumluluğun fazla olması ve iş ile ilgili beklentilerinin daha yüksek olması gibi faktörler etkili olabilmektedir (Maslach vd., 2001). Bu durum göz önüne alındığında ilköğretim mezunlarının diğer gruplara göre daha düşük düzeyde duygusal tükenme yaşamaları bulgusu literatürle tutarlı görünmektedir.

Regresyon analizi infaz koruma memurlarında iş doyumunu düzeyleri ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Demirkol (2006)'un avukatlar üzerinde yaptığı araştırmada elde edilen bulgulara göre, avukatların iş doyum düzeyleri ile tükenmişlik ve denetim odağı planları arasında negatif bir

ilişki bulunmuştur. Lee ve Ashforth (1996) iş doyumunun tükenmişliğin her üç alt boyutu ile ilişkili olduğunu; yüksek düzeyde tükenmişliğin düşük iş doyumunu ile ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Mechteld ve arkadaşları (2003) 2400 Alman doktorun iş doyumunu, tükenmişlik ve stres düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada tükenmişliğin yalnızca stres düzeyi ele alınarak değil, hem yüksek düzeyde stres hem de düşük iş doyumunu ile birlikte açıklanabildiğini saptamıştır. Bu araştırmada da iş doyumunu düzeylerinin tükenmişliğin her üç alt boyutu ile anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkili olduğu saptanarak literatürle uyumlu bir sonuç elde edilmiştir.

Araştırmada bulunan bütün bağımsız değişkenlere göre iş doyumunu ve tükenmişlik puan ortalamaları değerlendirildiğinde, infaz koruma memurlarının genel olarak iş doyumlarının düşük olduğu ve tükenmişliğin her üç alt boyutunda da yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

BÖLÜM ALTI

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma bulgularına dayalı olarak ulaşılan genel sonuçlara ve önerilere yer verilmiştir. Ulaşılan genel sonuçlar araştırmanın bağımlı değişkenleri olan iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerine göre ele alınmıştır.

1. Araştırma bulgularına göre bayan infaz koruma memurlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında tükenmişlik düzeyleri erkeklere oranla daha yüksektir. Duygusal tükenme alt boyutunda gruplar arası farklılaşma görülmemektedir.
2. Cinsiyet değişkenine göre bayan ve erkek infaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
3. Yaş değişkenine göre 41-50 yaş arası infaz koruma memurlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında 21-30 yaş arası çalışanlara göre daha az tükenmişlik yaşadıkları sonucuna varılmıştır. Duygusal tükenme alt boyutunda gruplar arası farklılaşma görülmemektedir.
4. Yaş değişkenine göre infaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri farklılaşmamaktadır.
5. Çalışma şekli değişkeni ele alındığında vardiyalı ve gündüz çalışan infaz koruma memurları arasında duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutlarında anlamlı düzeyde farklılaşma görülmezken, vardiyalı çalışanlarda kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda tükenmişlik düzeyinin gündüz çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür.
6. Vardiyalı çalışan infaz koruma memurlarının iş doyumu düzeylerinin gündüz çalışanlara göre anlamlı ölçüde düşük olduğu görülmüştür.
7. Kıdem değişkenine göre duygusal tükenme alt boyutunda gruplar arası anlamlı düzeyde farklılık görülmezken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında 21 yıl ve üzeri süreyle çalışan infaz koruma memurlarının 0-10 yıl arası çalışanlara göre daha az tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.

8. Kıdem değişkenine göre infaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri anlamlı ölçüde farklılaşmakta; 21 yıl ve üzeri çalışanlarda iş doyumunun 0-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.
9. Çalışılan kurum tipi değişkeni ele alındığında açık ve kapalı cezaevlerinde çalışanlarda tükenmişliğin her üç alt boyutunda anlamlı ölçüde farklılaşma olduğu; kapalı cezaevinde çalışan infaz ve koruma memurlarının açık cezaevlerinde çalışanlara göre her üç boyutta da daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.
10. Çalışılan kurum tipine göre infaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri de anlamlı ölçüde farklılaşma olduğu; kapalı cezaevinde çalışanların açık cezaevinde çalışanlardan düşük düzeyde iş doyumu yaşadıkları görülmektedir.
11. Öğrenim durumuna göre infaz koruma memurlarında duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma alt boyutlarında gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılaşma görülmezken, duygusal tükenme alt boyutunda ilkokul mezunu olanların ortaokul, lise ve üniversite mezunu olanlara göre daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadığı görülmektedir.
12. Öğrenim durumuna göre infaz koruma memurlarında iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu; ilkokul mezunlarının diğer üç gruba göre daha yüksek düzeyde iş doyumu yaşadıkları görülmektedir.
13. Regresyon analizine göre infaz koruma memurlarının iş doyumu düzeyleri ile tükenmişliğin her üç alt boyutu arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Araştırma bulgularına dayalı olarak aşağıdaki öneriler geliştirilebilir:

1. Bu çalışmanın ışığında, infaz koruma memurlarının iş doyumlarının azalmasına ve tükenmişliklerinin artmasına sebep olan etkenlerin belirlenebilmesi için yeni araştırmalar yapılması önem taşımaktadır.
2. 21-30 yaş arası genç infaz koruma memurlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucu göz önüne alındığında; işe yeni başlayanların bulunduğu bu yaş grubunda tükenmişliği azaltmak amacıyla; işe başlarken verilen hizmet içi eğitimlerde iletişim, problem çözme, öfke kontrolü ve

stresle başa çıkma becerilerinin geliştirilmesine yönelik programlara ağırlıklı olarak yer verilebilir.

3. Vardiyalı çalışanlarda gündüz çalışanlara göre kişisel başarı hissinde azalma alt boyutunda tükenmişliğin daha yüksek olduğu ve iş doyumunun da daha düşük olduğu göz önüne alındığında; bu gruptaki iş doyumunu artırmak ve tükenmişliği azaltmak amacıyla yöneticiler tarafından süpervizyon ve geribildirimde daha çok yer verilmesi faydalı olabilir. Yöneticilere verilen liderlik programlarında bu konulara ağırlık verilmesi yararlı olabilir.
4. Kapalı cezaevlerinde çalışanların, tükenmişliğin her üç alt boyutunda da açık cezaevlerinde çalışanlara göre daha yüksek tükenmişlik yaşadığı ve iş doyumlarının da daha düşük olduğu göz önüne alındığında; kapalı cezaevlerinde çalışanların güvenlik ve fiziksel yapı kaynaklı sorunlarının tespiti ve çözümüne yönelik çalışmaların yapılması ve kapalı cezaevlerinde yıpranma durumunun değerlendirmeye alınması faydalı olabilir.

Genel olarak; düşük düzeyde bulunan iş doyumunu artırmak ve yüksek düzeydeki tükenmişliği azaltmak amacıyla ağır şartlar altında çalışan infaz koruma memurlarının, polis ve silahlı kuvvetler mensupları gibi diğer kolluk kuvvetlerine eşdeğer ölçüde özlük hakları kazanmaları için yapılan çalışmaların kapsamı genişletilebilir ve bu çalışmalar hızlandırılabilir.

KAYNAKÇA

- Aliyeva, Sevda (2001). Tekstil Sektöründe Bir Araştırma: Hizmet-İçi Eğitim Programlarının Çalışanların İş Tatmini Ve İş Stresi Üzerindeki Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Armağan, Ahsen (2004). Basın, Stres ve Denetim. (Bildiri). 2. International Symposium Communication in the Millennium, İstanbul.
- Atakan, Akın (2007). Jandarma Personelinin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aydoğan, Oğuz (2008). İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Bakker ve ark. (2003) ACPR Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., and Schaufeli, W. B. Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- Baltaş, Acar ve Baltaş, Zuhul (2002). Stres ve Başa Çıkma Yolları (21. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bartol, Kathryn M. and David C. Martin (1991). *Management*. New York: McGraw- Hill Inc.
- Baysal, Asuman (1995). Lise Ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Burke, R. J., and Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 13 (1), 64-86.
- Çam, Olcay (1992). Tükenmişlik Envanterinin İncelenmesi. (Bildiri). VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara.

Çetinkanat, Canan (2000). Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu. Ankara: Anı Yayıncılık.

Chapman, David ve Macolm, A. Lowther. Teachers Satisfaction with Teaching. Journal of Educational Research, 75 (4), 1972.

Demirkol, İlknur (2006). Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Diehl, Ron, J. (1991), Job Satisfaction in Correctional Officers. M. S. Thesis, Fort Hays State University, Fort Hays.

Dignam, JT, Barrera, M Jr ve West, SG. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers. American Journal of Community Psychology, 14(2): 177-93.

Edelwich, J. and Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of Disillusionment in the helping profession. New York: Human Sciences Press.

Ergin, Canan (1992). Doktor ve Hemsirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikolojik Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı.

Faragher, E. B., Cass, M. and Cooper, C. L.(2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. Occupational and Environmental Medicine, 62, 105-112.

Finn, Peter (2000). Addressing Correctional Officer Stress: Programs and Strategies. Issues and Practices in Criminal Justice, 4 (1), 81-103.

Freudenberger, Herbert J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30, 159-165.

Gündüz, Bülent (2004) “ Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar ve Mesleki Bazı Değişkenlere Göre Yordanması”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- Hackman, J. R and Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 159-170.
- Herzberg, Frederick (1971). *Work and The Nature of Man* (15. Baskı). New York: The World Publishing Company.
- Izgar, Hüseyin (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Izgar, Hüseyin (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Izgar, Hüseyin (2008). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Konya: Eğitim Akademi Yayınları.
- İçli, Tülin (2004). *Kriminoloji*. Ankara: Martı Kitap ve Yayınevi.
- Jenkins, D.C. (1971). Psychological and Social Precursors of Coroner Disease II. *New England Journal of Medicine*, 284, 207-217.
- Jurik, Nancy C., Halemba, Gregory J., Musheno, Michael C. and Boyle, Bernard V. (1986). Educational Attainment, Job Satisfaction, and the Professionalization of Correctional Officers. *Work and Occupations*, 14 (1), 106-125.
- Kaçmaz, Nazmiye (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 1, 29-32.
- Kahill, Sophia (1988). Review of Burnout. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 29 (3), 284-297.
- Karasar, Niyazi (2000). *Bilimsel Araştırma Teknikleri* (9.baskı). Ankara:Nobel Yayınları.
- Karlıdağ, Rifat; Ünal, Süheyla ve Yoloğlu, Saim (2001). Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 4, 114.

- Kawaguchi, D. (2002). Compensating wage differentials among self-employed workers: evidence from job satisfaction scores. Institute of Social and Economic Research. Osaka University. 2002/6.
- Kornhauser, Arthur (1965). Mental Health of Industrial Worker: A Detroit Study. New York: John Wiley and Sons.
- Locke, Edwin (1976). The Nature And The Causes of The Job Satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: R. And Mac Nally.
- Lee ve Ashforth (1996) ACPR Lee, R. T., ve Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. Journal of Applied Psychology, 81 (2), 123-133.
- Loo, R. (2004). A typology of burnout types among police managers. Policing: An International Journal of Police Strategies and Management, 27(2), 156-165.
- Luthans, Fred (1992). Organizational Behavior (Sixth Edition). New York: McGraw-Hill Inc.
- Steers, Richard M. and Porter, Lyman W. (1987). Motivation and Work Behavior (Forth Edition). New York: McGraw-Hill Inc.
- Lynch, Jessica (2007). Burnout and Engagement in Probationary Officers: A Scoping Paper. Australian Centre for Policing Research, Australia. No. 2007/1.
- Maraşlı, Müge (2003). Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine göre Tükenmişlik Düzeyleri. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Maslach, Christina and Jackson, Susan, E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. Journal Of Occupational Behavior. 2, 99-113.
- Maslach, Christina and Goldberg, Jonah. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. Applied and Preventive Psychology, Vol.7, 63-74.

- Maslach, C., Shaufeli, W., and Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mays, Larry, Lovrich, P. Nicholas and Gallegos M. Amanda (1996). Parallel Perceptions: Gender, Job Enrichment and Job Satisfaction Among Correctional Officers in Women's Jails. (Bildiri). The Annual Meeting of the Academy of Criminal Justice Sciences, Las Vegas Nevada.
- Mechteld R.M. Visser, Ellen M.A. Smets, Frans J. Oort and Hanneke C.J.M. de Haes (2003). Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *CMAJ*, February 4 (3), 168-182.
- Muchinsky, Paul M. (1983). *Psychology Applied To Work: An Introduction to industrial and organizational psychology*. Illinois: The Dorsey Press.
- Murat, Mehmet (2000). Sınıf Öğretmenlerinde On Yıllık Meslek Sürecinde tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere göre İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Ok, Sibel (2002). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Örmen, Uğur (1993). Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özkanan, Arzu (2009). Örgüt İklimi ve Tükenmişlik İlişkisi:Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Paleologou, V., et al. (2006). Developing and testing an instrument for identifying performance incentives in the Greek health care sector. *Journal of Translational Medicine*, 6, 118.
- Pehlivan, İnayet, A. (2000). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

- Perlman, Baron ve Hartman, E. Alan (1982). Burnout: Summary and Future Reserarch. Human Relations, 35, 238-305.
- Pirjo, Tuuli and Seppo, Karisalmi (1999). İmpact of Working Life Qualitiy On Burnout Routledge, Part of the Taylor Of Francis Group, 25 (4), 441-449.
- Roleen, Corne, A., M., Koopmans, Petra, C., Notenbomer, Annette and Groothoff, Johan, W. (2008). Job Satisfaction and Sickness Absence: a questionnaire survey. Occupational Medicine, 58 (8), 567-571.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat (1996). Örgütsel Psikoloji. Ezgi Kitabevi Yayınları (2. Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.
- Schaufeli, W. B., and Enzmann, D. (1998). The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis. London: Taylor and Francis.
- Sılığ, Aylin. (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Skineer, N. and Roche, A. (2005). Stress and burnout. (Bildiri). Australia's National Resource Center on AOD Workforce Development, Australia.
- Stohr, M. K., Lovrich, N.P., and Mays, G. L. (1997). Service v. Security Focus in Training Assessments: Testing Gender Differences Among Contemporary Women's Jail Correctional Officers. Women and Criminal Justice, 9 (1), 65-85.
- Şanlı, Savaş (2006). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Taşğın, Özden (2004). Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Örgütü Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Torun, Alev (1996). Stres ve Tükenmişlik. Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Dergisi, 1, 43-51.

Tuğrul, Belma ve Çelik, Eylem (2002). Normal Gelişim Gösteren Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 11 (1), 1-18.

Tümkaya, Songül (1996). Öğretmenlerde Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Uslu, Mustafa (1999). Resmi Kurumlarda Çalışan Psikolojik Danışman ve Rehberlik Uzmanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Westman, Mina and Eden, Dov (1997). Effects of a Respite From Work on Burnout. Journal of Applied Psychology, 82 (4), 516-527.

Verbeke, William (1996). Individual Differences In Emotional Contagion Of Salespersons, Its Effect On Performance And Burnout. Psychology And Marketing, 14 (6), 617-636.

Whitehead and Lindquist (1986). Correctional Officer Job Burnout: A Path Model. Journal of Research in Crime and Delinquency, 23 (1), 23-42.

Wright, K. and Saylor, W. G. (1991). Male and Female Employees' Perceptions of Prison Work: Is There a Difference. Justice Quarterly, 4, 505-524.

Vroom, Victor (1964). Work and motivation. New York: Willey.

EKLER**EK I: KİŞİSEL BİLGİ FORMU****EK II: MİNNESOTA İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ****EK III: MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ**

EK I: ARAŞTIRMAYA KATILAN İNFAZ KORUMA MEMURLARI BİLGİ FORMU**Sayın İnfaz Koruma Memuru,**

Bu anket mesleğinizle ilgili durumlarınızı belirlemeye yönelik olarak yapılan bir yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır. Araştırma sonuçları ilerleyen dönemde çalışma şartlarınızda yapılacak birtakım değişiklikleri etkileyebilecektir. Bu durumu göz önünde bulundurarak, lütfen, sizce gerçeğe en yakın cevapları vermeye çalışınız.

Yardımlarınız için teşekkür eder, saygılarımı sunarım. **Esra İLGÜN**

1- Cinsiyetiniz: Bayan () Erkek ()

2- Yaşınız: 21-30 () 31-40 () 41-50 ()

3- Çalışma şekliniz: () Gündüz () Vardiya

4- Meslekteki kıdeminiz: () 10 yıl ve daha az () 11-20 yıl () 21 yıl ve üzeri

5- Çalıştığınız ceza infaz kurumunun tipi: () Kapalı () Açık

6- Son mezun olduğunuz okul: İlkokul () Ortaokul () Lise () Üniversite ()

EK II: MİNNESOTA İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

İşiniz,	Hiç Hoşnut Değilim	Hoşnut Değilim	Kararsızım	Hoşnutum	Çok Hoşnutum
1-Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2-Tek başıma çalışma imkanım olması açısından					
3-Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
4-Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi açısından					
5-Vicdanıma aykırı olmayan şeyleri yapabilme şansım olması bakımından					
6-Bana sabit iş sağlaması bakımından					
7-Başkaları için bir şeyler yapabilme imkanına sahip olmam bakımından					
8-Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
9-İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması açısından					
10-Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından					
11-İş içinde yükselme imkanımın olması bakımından					
12-Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından					
13-İşimi yaparken kendi yeteneklerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
14-Çalışma şartları bakımından					
15-Çalışma arkadaşlarımdan birbiri ile anlaşması bakımından					
16-Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından					
17-Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					
18-İş arkadaşlarıma ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olabilmem açısından					

Ankette işinizle ilgili tutumlarınızı yansıtan ifadeler yer almaktadır. Size uygun olan kutuya X işareti koyunuz.	Hiçbir 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 insanların ne hissettiğini hemen anlarım					
5-İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum					
6-Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı					
7-İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum					
8-Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum					
9-Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum					
10-Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim					
11-Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum					
12-Çok şeyler yapacak güçteyim					
13-İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum					
14-İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum					
15-İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil					
16-Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor					
17-İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum					
18-insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum					
19-Bu işte bir çok kayda değer başarı elde ettim					
20-Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum					
21-İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım					
22-İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum					

