

"İŞ, GÜÇ" ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI DERGİSİ

"IS, GUC" INDUSTRIAL RELATIONS AND HUMAN RESOURCES JOURNAL

2020 Cilt/Vol: 22/Num:3 Sayfa/Page: 23-56

Editörler Kurulu / Executive Editorial Group

Aşkın Keser (Uludağ University)
K. Ahmet Sevimli (Uludağ University)
Şenol Baştürk (Uludağ University)

Editör / Editor in Chief

Şenol Baştürk (Uludağ University)

Yardımcı Editör / Managing Editor

Ulviye Tüfekçi Yaman

Yayın Kurulu / Editorial Board

Doç. Dr. Erdem Cam (Ankara University)
Doç. Dr. Zerrin Fırat (Uludağ University)
Prof. Dr. Aşkın Keser (Uludağ University)
Prof. Dr. Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Sevimli (Uludağ University)
Prof. Dr. Abdulkadir Şenkal (İstanbul Ayvansaray University)
Doç. Dr. Gözde Yılmaz (Marmara University)
Dr. Öğr. Üyesi Memet Zencirkıran (Uludağ University)
Assoc. Prof. Dr. Glenn Dawes (James Cook University-Avustralya)

Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board

Prof. Dr. Ronald Burke (York University-Kanada)
Prof. Dr. Jan Dul (Erasmus University-Hollanda)
Prof. Dr. Alev Efendioğlu (University of San Francisco-ABD)
Prof. Dr. Adrian Furnham (University College London-İngiltere)
Prof. Dr. Alan Geare (University of Otago- Yeni Zelanda)
Prof. Dr. Ricky Griffin (TAMU-Texas A&M University-ABD)
Assoc. Prof. Dr. Diana Lipinskiene (Kaunos University-Litvanya)
Prof. Dr. George Manning (Northern Kentucky University-ABD)
Prof. Dr. William (L.) Murray (University of San Francisco-ABD)
Prof. Dr. Mustafa Özbilgin (Brunel University-UK)
Assoc. Prof. Owen Stanley (James Cook University-Avustralya)
Prof. Dr. Işık Urla Zeytinoglu (McMaster University-Kanada)

Ulusal Danışma Kurulu / National Advisory Board

Prof. Dr. Yusuf Alper (Uludağ University)
Prof. Dr. Veysel Bozkurt (İstanbul University)
Prof. Dr. Toker Dereli (Işık University)
Prof. Dr. Nihat Erdoğan (İstanbul Şehir University)
Prof. Dr. Ahmet Makal (Ankara University)
Prof. Dr. Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)
Prof. Dr. Nadir Suğur (Anadolu University)
Prof. Dr. Nursel Telman (Maltepe University)
Prof. Dr. Cavide Uyargil (İstanbul University)
Prof. Dr. Engin Yıldırım (Anayasa Mahkemesi)
Prof. Dr. Arzu Wasti (Sabancı University)

İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, yılda dört kez yayınlanan hakemli, bilimsel elektronik dergidir. Çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen derginin temel amacı, belirlenen alanda akademik gelişime ve paylaşma katkıda bulunmaktadır. "İş, Güç," Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, "Türkçe" ve "İngilizce" olarak iki dilde makale yayınlanmaktadır.

"Is, Güc" The Journal of Industrial Relations and Human Resources is peer-reviewed, quarterly and electronic open sources journal. "Is, Güc" covers all aspects of working life and aims sharing new developments in industrial relations and human resources also adding values on related disciplines. "Is, Güc" The Journal of Industrial Relations and Human Resources is published Turkish or English language.

TARANDIĞIMIZ INDEXLER



Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited

“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi - © 2000-2020

“Is, Guc” The Journal of Industrial Relations and Human Resources - © 2000-2020

İÇİNDEKİLER

Yıl: 2020 / Cilt: 22 Sayı: 3

SIRA	MAKALE BAŞLIĞI	SAYFA NUMARALARI
1	Doç. Dr. Barış SEÇER & Mert Okan YAZICI “Koronavirüs Salgını Döneminde İnsan Kaynakları Yönetimi”	5
2	Arş. Gör. Damla CAN & Prof. Dr. Serap ÖZEN “İşyerinde Negatif Duyguların Yönetimi: İnfaz ve Koruma Memurlarının (Gardiyanların) Duygusal Emek Davranışları Üzerine Bir Araştırma”	27
3	Doç. Dr. Sevda GÜRSAKAL & Nilüfer ARSLAN “Yapısal Eşitlik Modellemesi ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi: Kamu Kurumunda Bir Uygulama”	61
4	Dr. Öğr. Üyesi Beril BAYKAL & Dr. Öğr. Üyesi İrep KIROĞLU BAYAT “Türkiye’de Genç İşsizliğin Görünümü ve Ulusal İstihdam Stratejisi Çerçevesinde Genç İşsizliğin Önlenmesine Yönelik Tedbirler”	87
5	Doç. Dr. Gülsün İŞSEVEROĞLU “Finance Focused Brand Value Measurement: Analysis of Insurance Companies with the Hirose Method”	107
6	Dr. Öğr. Üyesi Ahmet GÖKÇE “İş ve Yaşam Tatmini İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma”	125

İŞYERİNDE NEGATİF DUYGULARIN YÖNETİMİ: İNFAZ VE KORUMA MEMURLARININ (GARDİYANLARIN) DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

MANAGEMENT OF NEGATIVE EMOTIONS IN THE WORKPLACE: A RESEARCH ON EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR OF PRİSON OFFICERS (CORRECTIONAL OFFICERS)

Damla CAN¹
Serap ÖZEN²

ÖZET

Bu çalışma, infaz ve koruma memurlarının kendilerine özgü çalışma koşulları altında duygusal emek süreçlerini inceleyerek, duygusal emek davranışlarını ortaya koymaktadır. Çalışma, duygusal emeğin olumlu duygularla özdeşleştirildiği çalışma alanlarında gerçekleştirilmemesi ve konuyu alışlagelmiş dışında bir meslek grubuyla incelemesi sebebiyle önemlidir. Çalışmanın amacı, otorite sağlamak ve katı görünmek mecburiyetinde olan infaz ve koruma memurlarının duygu yönetim süreçlerini ve sergiledikleri duygusal emeğin sonuçlarını incelemektir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada nitel araştırma yönteminin kullanılmasına karar verilmiş ve 13 infaz ve koruma memuru ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bulgular, infaz ve koruma memurlarının önemli bir kısmının yüzeysel duygusal emek davranışı gösterdiğini ortaya çıkarmıştır. Bu durumun infaz ve koruma memurlarının fiziksel ve psikolojik sağlığının yanı sıra aile ve sosyal yaşamlarını da olumsuz etkilediği gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İnfaz ve Koruma Memuru, Gardiyan, Duygu Düzenleme, Duygu Yönetimi.

1 Arş. Gör., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, damlacan@mu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-3143-8350>.

2 Prof. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, serapozen@mu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-9522-4503>.

ABSTRACT

This study reveals emotional labor behaviors by examining the emotional labor processes of the prison officers under their specific working conditions. The study is important because it is not conducted in workplaces where emotional labor is identified with positive emotions, and it examines the subject with an unconventional occupational group. The aim of the study is to examine the emotional management processes of the prison officers, who are obliged to gain authority and appear tough, and the consequences of their emotional labor. In accordance with this purpose, it was decided to use the qualitative research method in the study and in-depth interviews were conducted with 13 prison officers. The findings revealed that a significant amount of the prison officers exhibited superficial emotional labor behavior. It has been observed that this situation negatively affects the physical and psychological health of the prison officers, as well as their family and social lives.

Key Words: Emotional Labor, Prison Officer, Correctional Officer, Emotion Regulation, Emotion Management.

GİRİŞ

İnsan yaşamında önemli bir yeri olan duygular her zaman merak uyandırmıştır. Duyguların sistematik/bilimsel olarak tanımlanmasına yönelik çabalar psikolojinin erken dönemlerine kadar götürülebilmektedir (Seçer, 2005: 815). İşyerinde ise duygular, yönetim yaklaşımlarının etkisiyle uzunca bir süre ihmal edilmiştir. İnsanı pasif bir varlık, makinenin bir kolu ya da uzantısı şeklinde tanımlayan klasik yönetim yaklaşımı, çalışanların duygularını görmezden gelmiş, yok saymıştır. Bu bağlamda iş ve özel yaşamın da birbirinden ayrı olduğu düşüncesi kabul görmüş ve bu sınırlar kesin bir biçimde ayrılmıştır (Eren, 2012: 13-17). Bu dönemde çalışanların sadece işe ilişkin sorumluluklarının bulunduğunu ileri süren ve kişisel değerler ile duyguları önemsemeyerek iş alanının dışında tutan bir anlayış hakim olmuştur.

Yüksek verimliliği esas alan, bürokratik ve hiyerarşik yapılanmayı ön plana koyan klasik yönetim yaklaşımının, 1930'lu yıllardan sonra yerini örgütlerde insanın sosyal boyutuna önem veren insan ilişkileri yaklaşımına bırakması ile başlayan süreçten günümüze kadar duygular, çalışma yaşamında giderek önem kazanmıştır (Zencirkıran, 2015: 22-25).

Çalışma yaşamında duyguların önemini ortaya koyan ilk araştırma Hawthorne araştırmaları olmuştur. Bu araştırmalar ile üretimde insan faktörünün duygularından arındırılmayacağı gerçeği ortaya çıkmıştır. Hawthorne araştırmaları çalışma yaşamında duyguların önemsenmesini sağlamış, hem çalışan hem de örgüt için duyguların varlığının hayati bir öneme sahip olduğunu doğrulamıştır. Hawthorne araştırmaları çalışma ortamında duyguların, insan ilişkilerinin ve iletişimin önemini ilk kez ortaya koymuş ve bu araştırmalar ile çalışan insanın fiziksel ve zihinsel emek gücü ile duygularının ayrılamayacağı/ayrıştırılmayacağı kabul edilmiştir.

Bugün çalışma yaşamı, çalışan insanın en merkezi yaşam alanlarından biri olarak kabul edilmektedir. Ayrıca işin, çalışanın sadece ekonomik ihtiyaçlarını değil, pisko-sosyal ihtiyaçlarını da karşıladığı bilinmektedir. Bu anlamda çalışma yaşamında insanı düşüncelerinden ve duygularından bağımsız değerlendirmek mümkün değildir. Çalışma yaşamında duyguların önemine karşı artan ilgiyle birlikte bu konuda yapılan çalışmalar da artmıştır. Bu süreçte önem kazanan kavramlardan biri de duygusal emek olmuştur.

En genel anlamda çalışanın örgüt tarafından talep edilen duyguları sergilemesi olarak tanımlanan duygusal emek kavramı, farklı çalışma alanlarında ve sektörlerde farklı duygu yönetim süreçlerini gerektirmektedir. Özellikle hizmet sektörünün gelişimi ile ön plana çıkan duygusal emek, çalışanların duygu

ve davranışlarının örgüt amaçlarına hizmet edecek biçimde düzenlenmesini ifade etmektedir. Duygusal emeği konu alan çalışmalar genellikle çalışanların olumlu bir algı oluşturma hedefi doğrultusunda, sürekli olarak güler yüzlü ve mutlu davranışlar gösterdiği sektörlerde gerçekleştirilmiştir. Konuya ilişkin çalışmaların olumlu duygulara odaklanması, otorite kurma mecburiyeti olan işlerde çalışanların sergiledikleri duygusal emeğin ihmal edilmesine yol açmıştır. Duygusal emeğin sanılanın aksine çalışanların sürekli olumlu duygu ve davranışlarda bulunması ya da her durumda güler yüzlü bir tavır sergilemesi anlamına gelmediği bilinmelidir. Örneğin, hizmet sundukları müşterilerin duygularına yön vermek amacıyla duygusal emek sergileyen çağrı merkezi çalışanları veya hava yolları personeli gibi, otorite sağlamaya çalışan polisler veya infaz ve koruma memurları da duygusal emek sarf etmektedir.

Bu çalışma, kamu hizmet sektöründe idari hizmetler sınıfında yer alan infaz ve koruma memurlarının duygusal emek davranışlarını ve bu davranışların etkilerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla öncelikle kavramsal ve kuramsal açıdan duygusal emek olgusu, duygusal emeğin biçimleri ve boyutları incelenmektedir. Ardından çalışma grubu olarak belirlenen infaz ve koruma memurlarının iş tanımları ve çalışma koşullarının ilgili mevzuat uyarınca nasıl düzenlendiği aktararak, mesleğe ilişkin bir değerlendirme yapılmaktadır. Çalışmanın uygulaması infaz ve koruma memurları ile derinlemesine görüşmeler şeklinde tasarlanan bir alan araştırması ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma, otorite kurmaya yönelik negatif duyguların talep edildiği bir kamu hizmeti alanında gerçekleştirilmesi bakımından önem taşımaktadır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Duygusal emek kavramı, literatüre ilk kez Hochschild'in 1983 yılında yayınladığı "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi (The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling)" kitabı ile girmiş; iş gereği duyguların düzenlenmesi ve bazı duyguların teşvik edilmesi bazılarının ise bastırılması olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 2012:7). Genel olarak düşünüldüğünde çalışanlar, çalışma ortamında işine ve çevresindekilere ilişkin çok farklı duygular hissetmekte ve bu duyguları göstermektedir. Ancak duygusal emek çalışanların hissettiği temel düzeydeki duyguları ifade etmekten çok daha farklı ve kapsamlıdır. Hochschild'e göre duygu yönetimi belirli bir ücret karşılığında yapıldığında ya da piyasada bir ekonomik değer ortaya çıkardığında duygusal emek adını almaktadır. Böylece duygusal emek "bir ücret karşılığında duyguların yönetilmesi" şeklinde tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983'den aktaran Grandey, 2000: 95).

Ashforth ve Humphrey (1993:91)'in tanımına göre duygusal emek, talebe uygun bulunan duygunun sergilenmesidir. Morris ve Feldman (1996: 987) ise duygusal emek için, çalışanların örgütün talep ettiği duyguları gösterme sürecini planlaması ve kontrol etmesi ifadesini kullanmışlardır. Tanımlardan da anlaşılacağı gibi duygusal emek, çalışanın hem duygularının hem de davranışlarının örgüt amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenlenmesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 315). Bir başka ifade ile duygusal emek, bireyin işyerinde duygularını yönetmesidir. Çalışanlar duyguların yönetilmesi sürecini, ya o an hissettiği ama işe uygun olmayan gerçek duygusunu bastırarak ya da örgütçe beklenen ancak hissedilemeyen duyguyu hissediyormuş gibi taklit ederek gerçekleştirebilmektedir (Kart, 2011: 221).

Duygusal emek kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için duygusal emeğin unsurlarından bahsedilmesi gerekmektedir. Bu unsurlardan en dikkat çekici olanları, çalışanların duygularının dönüştürülmesi (Topateş ve Kalfa, 2009: 425), dönüştürülen duyguların başkalarını etkilemek amacıyla kullanılması ve bu durumun örgüt tarafından talep ve kontrol edilmesidir (Eroğlu, 2014: 148). Önemli bir diğer unsur, Hochschild'in vurguladığı gibi, duyguların ücret karşılığında düzenlenmesi ve sergilenmesi, başka bir ifade ile duyguların piyasa malı haline gelmesidir.

Üzerinde durulması gereken başka bir unsur ise, duyguların hangi durumlarda ve ne şekilde sergileneneğine dair bazı kuralların bulunmasıdır. Hochschild tarafından "hissetme kuralları" olarak adlandırılan kurallar, belirli bir durum için hangi duygunun hissedilmesinin uygun olduğunu ortaya koyar ve çalışanların duygularını örgütün isteklerine göre şekillendirmesini ifade eder (Güngör, 2009: 170). Bu noktada gösterim kurallarından da bahsedilmesi gerekir. Bir durum karşısında hangi duygunun hissedilmesinin uygun olduğu tartışmalarının yanında, o duyguların nasıl sergileneneği üzerinde de durulmakta, duyguların nasıl dışa vurulduğunu ve karşı tarafa nasıl iletildiğini belirleyen davranış kurallarına "gösterim kuralları" adı verilmektedir (Güngör, 2009: 170; Karaman, 2017:38).

Hochschild çalışanların duygularını örgütün isteğine göre uyumlaştırma sürecini yüzeysel ve derin duygusal emek davranışı olarak ikiye ayırmıştır. Yüzeysel duygusal emek davranışı, "gözlemlenebilir hareketleri yönetmek" olarak ifade edilmekte ve çalışanın gerçek hislerini saklayarak, jest, mimik, ses tonu vb. ile örgüt tarafından istenilen duygusal gösterimlerde bulunması olarak tanımlanmaktadır. Derin duygusal emek davranışı ise "duyguları yönetme" olarak adlandırılmaktadır ve çalışanların örgüt tarafından beklenen duyguları hissedip karşı tarafa yansıtmak için çaba sarf etmesi şeklinde ifade edilmektedir (Grandey, 2000: 97). Yüzeysel duygusal emek davranışı sergileyen çalışan farklı duygular hissetse de, işini yaparken hissettiği gerçek duygularla değil, işinin gerektirdiği duygularla hareket eder ve beklenen duyguları gerçekten hissediyormuş gibi davranır. Derin duygusal emek davranışında ise çalışan, işini yaparken uygunsuz olan gerçek duygusunu değiştirerek/bastırarak, kendisinden beklenen duyguyu gerçekten hissetmeye çalışır (Başbuğ vd., 2010: 256). Yüzeysel ve derin duygusal emek davranışı, aslında hissedilmeyen duyguların yansıtılması temelinde benzerlik gösterir. Ancak yüzeysel duygusal emek davranışında çalışan, hissetmediği duyguları işin kuralları gereği hissediyormuş gibi yaparken; derin duygusal emek davranışında kendisinden beklenen duyguları gerçekten hissetmeye çabalar (Kaya ve Özhan, 2012: 112-113). Bu nedenle yüzeysel duygusal emek davranışı "duygusal çelişki", derin duygusal emek davranışı ise "duygusal çaba" olarak da adlandırılmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316).

Hochschild'in duygu yönetim ve gösterim sürecinde sadece yüzeysel ve derin duygusal emek davranış biçimlerinin bulunduğunu ileri süren yaklaşımına karşın, çalışanların beklenen duyguları bilinçli bir çaba göstermeden de hissedebileceği düşüncesi ileri sürülmüştür (Grandey, 2000, 96). Duygusal emek sürecine yüzeysel ve derin duygusal emek davranışının dışında "samimi duygusal emek davranışı" eklenmiştir. Ashforth ve Humphrey (1993: 94) tarafından "doğal duygular" olarak da adlandırılan samimi duygusal emek davranışı, çalışanların istenilen duyguları gerçekten hissederek göstermesi şeklinde tanımlanmıştır.

Duygusal emek çalışmalarında, duygusal emeğin davranış biçimleri kadar boyutlarının da önemli olduğu dikkat çekmektedir. Duygusal emeğin dört boyutu bulunmaktadır. Bunlar; "duygusal gösterim sıklığı", "gösterim kuralları için sarf edilen dikkat", "sergilenmesi talep edilen duyguların çeşitliliği" ve "duygusal uyumsuzluk"tur. Duygusal gösterim sıklığı, örgütün çalışandan beklediği duyguları çalışanların ne sıklıkla sergilediğini ifade etmektedir ve duygusal emek yoğunluğunu ortaya çıkaran önemli boyutlardan biridir. Gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, çalışanların talep edilen duyguları sergilerken gösterdikleri dikkat seviyesidir. Bu boyut, özellikle uzun süreli etkileşim gerektiren işlerde, duyguların sergilendiği süre ve duyguların derinliği ile birlikte duygusal emek yoğunluğunun belirleyicisidir. Bir diğer boyut, çalışanın birden fazla duyguyu sergilemesini ifade eden duyguların çeşitliliğidir. Bu durum çalışanların çeşitli duygusal gösterimlerde bulunabilmek için kendilerini ve davranışlarını daha fazla kontrol etmesine ve dolayısıyla daha fazla duygusal emek sarf etmesine neden olmaktadır. Duygusal emeğin son boyutu ise duygusal uyumsuzluktur. Bu boyut, çalışanın gerçek duyguları ile göstermesi gereken duyguların farklılığından kaynaklanır. Duygusal uyumsuzluk aynı zamanda duygusal emeğin

sonuçlarından biri olarak da değerlendirilebilir. Duygusal uyumsuzluğun duygusal emeğin bir boyutu olarak ele alınmasının nedeni ise, çalışanın yaşadığı duygusal çatışmanın duygusal emek yoğunluğunu arttırmasıdır. (Morris ve Feldman 1996: 987-991; Güngör, 2009: 171-174; Karaman, 2017: 41-42).

Literatürde duygusal emek gerektiren işlerin özellikleri de belirtilmiştir. Bu işler, özellikle insanlarla doğrudan ve/veya yüz yüze iletişim içerisinde bulunan, karşısındakinin duygularını etkilemek amacıyla çalışanın kendi duygularını kullanmasını gerekli kılan işlerdir. Bu tarife göre duygusal emek sarf edilen işler hizmet sektöründe yoğunlaşmaktadır. Bu doğrultuda duygusal emek üzerine gerçekleştirilen araştırmaların sağlık sektörü çalışanları (Bone, 2002; Badolamenti, 2017; Doğan ve Sığı, 2017; Değirmenci Öz ve Baykal, 2018; Oral ve Köse, 2011; vb.) ve eğitim sektörü çalışanları (Näring, vd., 2012; Chang, 2009; Karakaş, vd., 2016; Ergün ve Argon, 2017; Göktaş Kulualp ve Sarı, 2018; vb.) üzerine yoğunlaştığı görülmüştür. Bunun yanı sıra çağrı merkezi çalışanları (Holman, vd., 2002; Man ve Selek Öz, 2009; Başbuğ, vd., 2010; vb.) ve turizm sektörü çalışanları (Mackenzie ve Kerr, 2013; Dijk, vd., 2009; Kaya ve Özhan, 2012; Duran ve Gümüş, 2013; vb.) da sıklıkla çalışılan gruplar olmuştur.

Bugüne kadar cezaevinin mahkûmlar ve onların yaşamları ile duyguları üzerindeki belirleyiciliğinin ve etkisinin kabul edilmesi, cezaevine ilişkin çalışmaların mahkûmlara odaklanmasına yol açmış, cezaevinin üniformalı personelin yaşamları ve duyguları üzerindeki etkisi çok az ilgi görmüştür. Ancak son yıllarda infaz ve koruma memurlarına ilişkin konuların (Aytaç vd., 2015; Sarıköse vd., 2016; Lambert, 2004; Dowden ve Tellier, 2004; Carlson vd., 2003; vb.) ve onların duygusal emek süreçlerinin (Nylander vd., 2011; Guros, 2013; Crawley, 2004; vb.) akademik yazında yer bulduğu ve bu konuya olan ilginin arttığı görülmektedir. Gerçekten de cezaevlerinde çalışan infaz ve koruma memurlarının, tüm kuruluşlarda olduğu gibi, işyerinde göstermeleri gereken/onlardan beklenen duygularının belli kuraları bulunmakta (Crawley, 2004: 1) ve infaz ve koruma memurlarının görevleri, çalışma hayatlarında çeşitli duygu durumlarının kullanımını gerekli kılmaktadır.

Öte yandan çalışanların duygusal emek sarf edip etmediklerine kesin kanaat getirilemeyen işlerde, belirleyici olarak duygusal emeğin unsurları incelenmelidir. İnfaz ve koruma memurları duygularını dönüştürmekte, bu duyguları başkasını etkilemek amacıyla kullanmakta ve bunu ücret/maaş karşılığında gerçekleştirmektedir. Çalışanların duygusal emek sarf ettiklerini belirleyen bir diğer unsur da duyguların dönüştürülmesinin kurum tarafından talep edilmesidir. Aslında infaz ve koruma memurları bu konuda doğrudan kurum tarafından gelen bir taleple karşılaşmazlar ancak bu durum onların duygularını dönüştürmediği anlamına gelmemektedir. Bunu açıklamak için psikolojik sözleşme kavramı kullanılabilir. Psikolojik sözleşme, kurumlar ve çalışanlar arasında yazılı olmayan, konuşulmamış beklentileri içeren bir anlaşma olarak tanımlanmaktadır (Cihangiroğlu ve Şahin, 2010: 1). İnfaz ve koruma memurlarının duygu yönetim süreçleri de bu kapsamda değerlendirilebilir. Nitekim çalışmanın sonucunda elde edilen veriler ışığında infaz ve koruma memurlarının, hem kıdemli çalışma arkadaşlarının tecrübe ve tavsiyeleri hem de mahkûmlardan aldıkları geri dönüşler neticesinde duygularını dönüştürme gereği duydukları ve duygusal emeği işlerinin bir parçası olarak gördükleri ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu sonuç da yukarıda yapılan değerlendirmeyi kuvvetlendirmektedir.

Ayrıca duygusal emek negatif duyguları gizleyerek sadece pozitif duyguları yansıtma çabası olarak algılanmamalı (Yürür ve Ünlü, 2011: 85) ve çalışmalar da bu alanlarla sınırlandırılmamalıdır. İnfaz ve koruma memurluğunda olduğu gibi bazı işlerde otorite ve baskı kurabilmek amacıyla negatif duyguların sergilenmesi de gerekli olabilmektedir (Man ve Selek Öz, 2009: 80).

Türkiye’de ise infaz ve koruma memurlarının çalışma koşullarına bağlı duygu yönetim süreçlerini inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmada, çalışan-müşteri ilişkisinin ötesinde kamu hizmet sektöründe idari hizmetler sınıfında yer alan infaz ve koruma memurlarının hizmet sunduğu

mahkûm ve mahkûm yakınları ile iletişimlerinde duygusal emek süreçleri incelenmektedir. Dolayısıyla bu çalışma özgün değeri açısından Türkiye’de infaz ve koruma memurlarının duygusal emek davranışının incelendiği ilk ve tek çalışmadır.

2. İNFAZ VE KORUMA MEMURLUĞU

İnfaz ve konuma memurlarının konu edildiği çalışmalar sayıca az olsa da literatürde yer almaktadır. Ancak infaz ve koruma memurlarının duygu yönetim süreçlerini, sarf ettikleri duygusal emeği ve bu sürecin sonuçlarını ele alan çalışmaların oldukça az olması konuya ilişkin araştırma yapma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

İnfaz ve koruma memurlarının sergiledikleri duygusal emek sürecinden önce mesleğe ilişkin genel bilgilerin paylaşılması yararlı olacaktır. Bu bağlamda öncelikle gerçekleştirilen isim değişikliği daha sonra infaz ve koruma memurlarının işe başvuru süreci ve şartları ile görev ve sorumlulukları hakkında kısaca bilgi verilecektir.

1984 yılında cezaevi personelinin büyük bir kısmını oluşturan ve “gardiyan” olarak adlandırılan infaz ve koruma memurlarının isminde ve hizmet sınıfında değişikliğe gidilmiştir (Kurt, 2007’den aktaran Güneş Yücel, 2017: 57-58). Bakanlar Kurulu’nun aldığı kararla, “gardiyan” olarak tanımlanan personelin adı “infaz ve koruma memuru” olarak değiştirilmiş, bunun yanı sıra “yardımcı hizmetler” sınıfında yer alan kadroları “genel idare hizmeti” sınıfına aktarılmıştır. Toplum nezdinde hala tartışmalı olan isim değişikliğinin gerekçesinin, gardiyanın baskıcı, rüşvet alan ve şiddet uygulayan kişi olarak algılanmasından kaynaklandığı ve bu değişiklik ile mesleğin toplumsal imajının yenilenmesinin amaçlandığı düşünülmektedir.

Adayların infaz ve koruma memuru olabilmesi için merkezi sınav olan Kamu Personeli Seçme Sınavı’ndan en az 70 puan alarak başvurularını gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Bunun yanında adayların sözlü sınavda da başarılı olması ve 100 tam puan üzerinden en az 70 puan almaları gerekmektedir. Ayrıca 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nda yer alan devlet memurluğuna uygunluk şartları da aranmaktadır. İnfaz ve koruma memuru olabilmek için adayın fiziksel şartlarının uygunluğu da önemlidir¹.

Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi ile Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük’te infaz ve koruma başmemurlarının ve infaz ve koruma memurlarının sorumlulukları tanımlanmıştır. Cezaevlerinde “güvenlik ve gözetim servisi” içerisinde yer alan infaz ve koruma memurlarının görevi, ilgili tüzükte, “*Kurumun güvenlik, düzen ve disiplininin sağlanması, hükümlülerin kurum içindeki hareketlerinin takip ve kontrolü ile gözetimi ve kurumun temiz tutulması ile hükümlülerin iç yönetmeliklere uygun surette hareket etmelerini sağlamak...*” şeklinde ifade edilmiştir.

İlgili Tüzük güvenlik ve gözetim servisinde çalışan personelin görevlerine ayrıntılı olarak yer vermiştir. Buna göre infaz ve koruma memurları, mevcudun tam olup olmadığının kontrolüne dayanan sayım görevini gerçekleştirmek ve vardiya hizmetleri sırasında ya da vardiya dışında görevlendirildikleri hallerde belirlenen yerlerde nöbet tutmak ile sorumludur². Ayrıca tutuklu ve hükümlülerin yemek vb. ihtiyaçlarını karşılama, onları revire ya da ziyarete götürme, koşulları kontrol etme, çalışan tutuklulara nezaret etme gibi görevleri bulunmaktadır. İnfaz ve koruma memurları rutin görevlerinin yanında Tüzük’te “iyileştirme çalışmaları” olarak adlandırılan, tutuklu ve hükümlüleri topluma kazandırmaya yönelik faaliyetler içerisinde de görevlendirilebilirler.

1 İnfaz ve koruma memuru adaylarından erkeklerin en az 170 cm, kadınların ise en az 160 cm boyunda olmaları gerekmektedir.

2 Ayrıntılı bilgi için bakınız: Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi İle Ceza Ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük (Bakanlar Kurulu Kararının Tarihi: 20/3/2006; Yayımlandığı Resmi Gazete Tarihi: 6/4/2006).

Cezaevinde kadrolu ve sözleşmeli personel olmak üzere iki ayrı statü bulunmaktadır. Statü farklılıklarının yanında çalışma biçimlerine ilişkin farklılıklar da mevcuttur. İnfaz ve koruma memurları, gündüz ve vardiya personeli olarak ayrılmaktadır. Gündüz personeli 08:00 ile 17:00 arasında, standart olan mesai saatlerinde çalışırken, vardiya personeli 12 saat görev yapmakta ve cezaevine göre değişmekle birlikte genelde dört vardiya halinde çalışmaktadır. Vardiya personeli 12 saat gündüz 12 saat gece olmak üzere iki biçimde çalışmaktadır. Gündüz çalışma saatleri 08:00'de başlayıp 20:00' de bitmekte, gece çalışma saatleri ise 20:00'da başlayıp ertesi gün sabah 08:00'de bitmektedir. Böylece cezaevi içerisinde sürekli olarak infaz ve koruma memurları bulunmaktadır. Vardiya personeline gündüz 12 saat çalışmaları halinde 24 saat, gece 12 saat çalışmaları halinde ise 48 saat dinlenme süresi verilmektedir. Vardiya personelinin çalışma saatleri ve tatil günleri gündüz personelinden farklı olduğu için ayrı bir çizelgede belirtilmektedir (<https://www.infazvekoruma.net/>).

İnfaz ve koruma memurluğuna ilişkin elde edilen bilgilerin kısıtlı olması sebebiyle bu başlık mevzuat uyarınca düzenlenmiştir. Genel olarak infaz ve koruma memurlarının mesleki deneyimleri ve çalışma koşullarına ilişkin pratiklerinden bahsetmek ise, gerçekleştirilen çalışmaların azlığı dolayısıyla, oldukça zordur. Literatürde infaz ve koruma memurlarının iş stresi (Tewksbury ve Higgins 2006), işten ayrılma niyeti (Aytaç vd., 2015) gibi konularda çalışmalar yapılmış olsa da çalışma koşullarına ilişkin genel çıkarımlar, alan araştırması bulguları ışığında çalışmaya dahil edilecektir. Bu kapsamda çalışmanın bulgular başlığı altında memurların mesleklerine bakış açılarına, mesleğin işleyişine, çalışma koşullarına ve çalışma ortamındaki ilişkilerine yer verilecektir. İnfaz ve koruma memurluğuna ilişkin genel bilgilerin ardından, çalışmanın temel amacı olan duygusal emek süreci incelenecek ve araştırma sonuçları paylaşılacaktır.

3. ÇALIŞMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Bu çalışmada disiplinli ve otoriter görünmek zorunda olan infaz ve koruma memurlarının sergiledikleri duygusal emeği, bu emeğin biçimlerini ve boyutlarını ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra infaz ve koruma memurlarının bu mesleği nasıl seçtikleri, çalışma koşulları, meslektaşları, mahkûmlar ve yöneticileri ile olan ilişkileri ve sergiledikleri duygusal emeğin sonuçları ele alınmıştır.

İnfaz ve koruma memurlarının duygu yönetim süreçlerini ve bu süreçte yaşadıklarını açığa çıkarmanın hedeflendiği bu çalışmada, kişisel değerlendirmelere önem verildiği için nitel araştırma yönteminin ve derinlemesine görüşme tekniğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Nitel araştırma, araştırılan konuyu kendi bağlamında ele alarak, yorumlayıcı yaklaşımla değerlendiren bir araştırma yöntemi olması sebebiyle oldukça önemlidir (Altunışık vd., 2010: 302). Derinlemesine görüşme tekniği ise, görüşme yapılan kişinin araştırma konusuna ilişkin görüş ve düşüncelerini tüm boyutlarıyla ele alma ve ayrıntılı cevaplar elde etme imkânı verdiği için tercih edilmiştir. Alan araştırması kapsamında gerçekleştirilen görüşmeler betimsel analiz tekniği ile değerlendirilmiştir. Betimsel analiz ile katılımcıların görüşlerini dikkat çekici bir biçimde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara yer verilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 256). Gerçekleştirilen alan araştırmasında, ilk katılımcılara kişisel bağlantılar ile ulaşılmıştır. Daha sonra kartopu örneklem yöntemi kullanılmış ve katılımcılara kimlerle görüşülebileceği soralarak onlardan yeni katılımcılar için referans olmaları istenmiştir.

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak, derinlemesine görüşme tekniklerinden yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Hazırlanan görüşme formu altı bölümden oluşmaktadır. Soru formunun ilk bölümünde, katılımcının yaşı, eğitim durumu, medeni hali gibi demografik bilgilere, ikinci bölümde çalışılan cezaevinin tipi, işe başvuru süreçleri gibi genel bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölüm,

infaz ve koruma memurlarının çalışma koşullarını ortaya çıkarmak amacıyla iş tanımı, ücret, izin, çalışma ortamının fiziksel koşulları vb. konulara ilişkin soruları kapsamaktadır. Dördüncü bölüm, infaz ve koruma memurlarının sergiledikleri duygusal emeği açığa çıkarmak ve duygusal emek biçimlerini belirlemek için hazırlanmış sorulardan oluşurken; beşinci bölüm, memurların çalışma ortamında meslektaşları, mahkûmlar, mahkûm yakınları ve yöneticileri ile olan ilişkilerini konu almaktadır. Son bölüm ise duygusal emek sergilemenin fiziksel, psikolojik ve sosyal sonuçlarını ortaya koymak amacıyla düzenlenmiştir.

Ulaşılan infaz koruma memurlarına araştırmanın konusu ve amacı hakkında bilgi verilmiş ve araştırmaya katılma konusunda rızaları alınmıştır. Görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiş ve katılımcının izni alınarak ses kaydı yapılmıştır. Katılımcılardan sadece biri ses kaydının yapılmasına izin vermemiş, bu sebeple görüşme not tutularak kayıt altına alınmıştır. Görüşme esnasında not tutulsa da katılımcının cevapları metin içinde doğrudan alıntı şeklinde kullanılamamıştır. Katılımcılardan bir diğeri ise, görüşme yapma konusunda isteksiz olduğu, sorulara yüzeysel ve kısa cevaplar verdiği fark edilmiş, bu nedenle cevaplarına bulgular bölümünde yer verilmemiştir. 13 infaz ve koruma memuruna ulaşılmına rağmen bulgular bölümünde 11 infaz ve koruma memurunun cevapları analiz edilmiştir.

Görüşmeler mesai saatlerinin ve çalışma ortamının dışında gerçekleştirilmiştir. Ayrıca infaz ve koruma memurlarının kendilerini rahat ifade edebilecekleri ortamların seçilmesine ve soruların her katılımcıya aynı sözcüklerle ve tonlamayla yöneltilmesine özen gösterilmiştir. Görüşmeler sırasında katılımcılara olabildiğince az müdahale edilmiştir. Görüşmelerin bir tanesi bir saatten fazla, diğerleri ise yaklaşık olarak 40 dakika sürmüştür. Daha sonra ses kayıtları yazıya aktarılarak yazılı metin haline getirilmiş, önceden belirlenmiş kavramlara göre kodlamalar yapılmış ve uygun başlıklar altında öznel değerlendirmeler olarak sunulmuştur. Yazıya geçirilen ses kayıtlarından yaklaşık olarak 38 sayfa alan bulgusu elde edilmiştir. Görüşme sonuçları analiz edilirken görüşme verilerinin orijinal formu korunmuştur. Katılımcıların metin içerisinde yer alan cevapları kimlik bilgilerinin korunması amacıyla gerçek isimleri ile sunulmamış, bunun yerine takma isimler kullanılmış ve bu isimler kısaltılmıştır. İsimleri temsil eden kısaltmaların yanında yer alan yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve çalışma statüsüne ilişkin bilgilerde ise değişiklik yapılmamıştır.

4. BULGULAR

Alan araştırması kapsamında 13 katılımcıya ulaşılmına rağmen, çalışmanın amaç ve yöntem başlığında bahsedilen gerekçeler dolayısıyla, bulgular bölümünde 11 katılımcının görüş ve ifadelerine yer verilmiştir. Ulaşılan katılımcılar 23-36 yaş aralığındadır ve en az bir, en fazla sekiz yıldır infaz ve koruma memuru olarak çalışmaktadırlar. İnfaz ve koruma memurlarının kıdemleri kadar statüleri de çalışma için önem teşkil etmektedir. Görüşmeler kapsamında ulaşılan memurlardan sadece birinin kadrolu, diğerlerinin ise sözleşmeli olduğu dikkat çekmektedir. Derinlemesine görüşme yapmayı kabul eden ve araştırma kapsamına dahil edilen infaz ve koruma memurlarından yedisi erkek, dördü kadındır. Katılımcılardan birinin lise mezunu, birinin ise lisans öğrencisi olduğu tespit edilmiştir. Diğer katılımcıların ikisi lisans, yedisi ise ön lisans düzeyinde eğitim almıştır. Ayrıca görüşmeler sırasında katılımcılara medeni durumları sorulmuş ve altısının evli olduğu öğrenilmiştir.

Bu bölümde alan araştırması sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiş ve bulgular mesleğe ilişkin algı, çalışma koşulları, çalışma ortamında insan ilişkileri ve duygusal emek başlıkları altında sınıflandırılmıştır.

4.1. MESLEĞE İLİŞKİN ALGI

Bu başlık altında, gerçekleştirilen alan araştırması verileri ışığında, infaz ve koruma memurlarının mesleklerini nasıl tanımladıklarına ilişkin bulgulara ve kendilerini infaz ve koruma memuru olarak mı yoksa gardiyan olarak mı adlandırdıklarına yer verilecektir. Ayrıca toplumda mesleğe karşı bir önyargının bulunup bulunmadığı sorularına yönelik cevaplar analiz edilecektir.

4.1.1. İnfaz ve Koruma Memurlarının Mesleğini ve Kendini Tanımlaması

Cezaevinin bilinmezliklerle dolu ve gizemli bir alan olarak görülmesi bir yandan bu mesleği tanımlamada güçlükler yaşanmasına neden olurken diğer yandan da cezaevi ve oradaki ilişkiler konusunda merak uyandırmaktadır. Bu nedenle gerçekleştirilen görüşmelerde infaz ve koruma memurlarından öncelikle cezaevini ve mesleklerini nasıl tanımladıklarını anlatmaları istenmiştir.

"Dünyayı, insanları en iyi tanıyabileceğiniz yerlerden biri veya en doğru yer diyebilirim yani..." (S.D., 33, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

"Tabiri caizse bir nevi insanların geri dönüşümü veya hani şöyle diyeyim çevrede işte çöplük deriz, hani onun kullanılabilecekleri vardır, plastiği vardır ambalajı vardır. Bunları dönüştürebilirsin, bu da böyle bir şey. Gerçekten insanların topluma kazandırıldığı ya da insanların tamamen o hale düştüğü kendini öyle hissettiği bir yer. Gerçekten öyle geri dönüşüm bizim olduğumuz yer." (Y.K., 36, Erkek, Lise, Kadrolu)

"Bu meslek tanımını işin içine girmeden yapmak çok zor. Bir öğretmen, doktor çalışmaya başlamadan da işini ifade edebilir. Ama bu işin işine girmeden bir başkası tanımlayamaz. Çünkü dışarıya çok kapalı bir ortam. Okulu herkes görüyor mesela. Herkes geçiyor oradan. Okula rahatlıkla girebiliyorsun mesela. Ama cezaevi öyle bir ortam değil. Dışarıya çok kapalı bir ortam olduğu için içini kimse bilmiyor. Gelen ziyaretçiler çok az kısmını görüyor. Mahkûm bile sadece bulunduğu koğuşu biliyor, revire çıksa orayı görüyor, yemekhaneyi görüyor. Ama sen her yerini biliyorsun." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşmelerde katılımcılara 1984 yılında Bakanlar Kurulu kararı ile personelin isminde yapılan değişikliğe ilişkin görüşleri, değişikliğin sebepleri ve kendilerine ne şekilde hitap edilmesini istekleri sorulmuştur. Katılımcıların büyük bir kısmı "gardiyan" kelimesinin kötü bir izlenim yarattığını ifade ederek, kendilerine "infaz ve koruma memuru" denilmesini tercih ettiklerini belirtmiştir.

"Biz eğitime gittik, bir ay eğitimde kaldık. Eğitimde "Siz gardiyan değilsiniz, infaz koruma memurusunuz, gardiyan diyen insanları da düzeltin her zaman infaz koruma memuru deyin." dediler. Gardiyan eskiden beri dizilerde televizyonlarda insanlar açısından gerçekten kötü bir algı yaratıyor. İnfaz koruma memuru deyince memur dendiği için mi bilmiyorum ama daha böyle iyi geliyor kulağa. Gardiyanlık da ne bileyim gerçekten kötü bir tabir." (Y.C., 27, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

"Eğitimde de demişlerdi bize kendinize gardiyan dedirtmeyin, infaz koruma dedirtin diye. Belki de geçmişten gardiyanın kötü bir izlenimi olduğu için. Bir de infaz koruma daha güncel, insanlara daha sıcak geliyor." (D.K., 23, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşülen infaz ve koruma memurları, isim değişikliğinin nedeninin gardiyanların toplum nezdinde zulmeden, şiddet uygulayan kişiler olarak görülmesinden kaynaklandığını ve değişikliğin toplumdaki bu algıyı yıkmayı amaçladığını düşünmektedir. Ayrıca katılımcılar, toplumda infaz ve koruma memurluğunun bilinmediğini, gerçekleştirilen değişikliğe rağmen yaygın olarak gardiyanın kullanıldığını ifade etmiştir.

"Gardiyan... Eskilerden gelen bir şey... Rüşvetçi ne bileyim işkence eden (düşündü) o tür şeyler çağırıştırıyor mesela. Onun için bizim mesleğin üstündeki algıyı değiştirmek istediler. Ama bu onunla değişecek"

bir şey değil yani halkın gözünde değişmeli. İnsanlar bana soruyor mesela ilk başta infaz koruma diyordum, artık demiyorum tabi. Çünkü öyle tembihlemişlerdi. 'Siz kendinize gardiyan dersiniz kimse infaz koruma demez.' diye. İlk başta infaz koruma diyordum 'O ne?' falan diyorlardı. 'Ya gardiyan işte' deyince de 'Tamam öyle desene o zaman.' diyorlardı. İnsanların aklında şöyle bir şey oluyor, infaz koruma dediğinde sanki farklı bir işmiş, değişik bir iş yapıyormuşsun gibi oluyor. Gardiyan deyince 'Tamam' diyor. Herkes öyle biliyor yani." (T.U., 27, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Katılımcılardan biri kendisine gardiyan yerine infaz ve koruma memuru denmesini tercih ettiğini ancak mesleğin adının toplumda tam olarak anlaşılmasının, farklı algısal sorunlar ve önyargılar doğurduğundan bahsetmiştir.

"Halk arasında gardiyan daha çok kalıplaşmış ya da sert bir imaj yarattığı için infaz ve koruma memurunu tercih ediyorum. Bu sefer de insanlar şöyle düşünüyor: İnsanları infaz mı ediyorsunuz? İnfaz da sarkıncalı bir kelime. Hayır, bizim yaptığımız iş verilmiş olan cezanın çekilmesindeki süreyi infaz etmek yani yerine getirmek. İnfaz bu, başka bir şey değil." (Y.K., 36, Erkek, Lise, Kadrolu)

Katılımcıların çoğu, özellikle eğitimde aldıkları bilgiler doğrultusunda, kendilerine infaz ve koruma memuru denilmesini istedikleri yönünde fikir bildirseler de isim değişikliğini kabul etmeyen ve kendisine gardiyan olarak hitap edilmesini tercih eden çalışanlar da bulunmaktadır.

"Açıkkası ben gardiyan denmesini tercih ediyorum. Neden infaz koruma dedirtiyorsunuz diye kendilerine sorduğumda, gardiyanlar işkenceci, rüşvetçi, hırsız diye tabir ediliyor diyorlar. Ben de onlara şöyle diyorum polisin, askerinin, öğretmenin içinde hiç mi işkenceci, hiç mi hırsız ne bileyim yalancı yok? Var. O zaman onların hiçbiri neden değişmiyor da gardiyanların ismi değişiyor. Gardiyan deyince akla işkence geliyormuş. Benim de öğretmen deyince aklıma işkence geliyor. Kaç tane öğretmen gördüm ben çocukları döven. Öğretmenlerin ismi de değişsin o zaman." (M.G.,28, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşmelerde infaz ve koruma memurlarının gardiyan kelimesi kullanmak istememelerinin sebebinin, gardiyanların mahkûmlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilediğine ilişkin algı olduğu ifade edilmiştir. Toplumda olumsuz izlenim bırakan gardiyanların yaşadıklarını ise bir katılımcı şu şekilde anlatmıştır:

"Eskiler gerçek gardiyanı görmüşler. Ben de gördüm ama son kaç senedir gelenler görmedi. Psikolojileri iyi değildi ya. Gerçekten çok şeyler yaşamışlar. Hayata dönüşten önceki gardiyanlardan bahsediyorum ben. Hayata dönüş diye şey vardır cezaevinde milat sayılır. Bu koşullarda kadınlı erkekli kalan, içerde silahın olduğu, cezaevinin terör örgütlerinin eğitim kampı gibi kullanıldığı dönem. İçeri girip sayım bile alamıyorsun. Eskiden cezaevlerindeki mahkûm potansiyeli çok daha değişik azılı terör suçları ne bileyim örgütlü suçlar çok yoğun yattığı için bir birlik vardı. Birlik olduğu yerde güç doğuyor ve kendilerini güçlü hissedip devlete karşı güç sergiliyorlardı. Devletin otoritesini zayıflatıyorlardı, otoriteyi zayıflatınca gayriihtiyari bizim memurlar farklı davranmak zorunda kalıyordu Şimdi öyle değil. İçeri bir memur girse içeride 35-40 adam bile olsa o içeri giren memur devlet olduğu için herkes mecbur saygı duyuyor." (B.A., 34, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Araştırmada ortaya çıkan ilginç ve önemli bir bulgu da, infaz ve koruma memurlarının mesleğe başlamadan önce, bu mesleği yapanları gardiyan olarak adlandırdığının ortaya çıkmasıdır. Ancak infaz ve koruma memurlarının çoğu, mesleğe başlayıp eğitim aldıktan ve eski çalışanların tutum ve davranışları ile günümüz çalışma ortamındaki ilişkileri karşılaştırdıktan sonra kendilerine gardiyan yerine infaz ve koruma memuru denilmesini tercih ettiklerini ifade etmişlerdir.

4.1.2. Toplumun İnfaz ve Koruma Memurluğuna Bakışı

Gerçekleştirilen görüşmelerde katılımcıların hepsi toplumda bu mesleğe yönelik önyargının var olduğunu ifade etmişlerdir. Toplum nezdinde infaz ve koruma memurluğunun beğenilmediği/ kabul görmediği, hem mesleğe karşı insanlardan gelen tepkilerden hem de infaz ve koruma memurlarının toplum içerisinde yaptıkları işleri söylemekten çekinmelerinden anlaşılmaktadır.

"İşe yeni başladığımda bir olay geldi başıma, onu da anlatayım. Komşu bir teyze var apartmanda, ben infaz korumayı kazanmışım. Kadın bana 'Ay sen ne oldun şimdi?' dedi. 'İnfaz koruma oldum teyze.' dedim. 'Ah kızım nasıl içim rahatladı ben seni gardiyan oldun diye duydum.' dedi. Ben de artık bozuntuya vermedim sanki çok başka bir işmiş gibi davrandım, gardiyan değilmiş gibi. Toplumda bir önyargı var tabi. (E.İ., 27, Kadın, Lisans, Sözleşmeli)

"Açıkkası ne iş yapıyorsun dediklerinde söylemek istemiyorum ama söylüyorsun tabi yine. İnfaz koruma deyince, tabi onu anlamıyorlar da, gardiyan deyince iki adım geri çekiliyorlar." (M.G., 28, Erkek Ön lisans, Sözleşmeli)

"Toplumda çok önyargı var. Birine ben gardiyanım dediğinde hımm (küçümseme ifadesi takındı) falan yapıyor. Dışarıda yaptığın işi çok rahat söyleyemiyorsun. Üniformayla görünmediğim sürece ben sivilde çok fazla birine söyleme gereği duymuyorum. Memurum diyorum o kadar. Çok nadirdir söyledığım. Çok söylemek istemiyorum." (A.K., 31, Erkek, Lisans, Sözleşmeli)

Katılımcılara ayrıca önyargının nedenlerinin neler olabileceği de sorulmuştur. Katılımcıların çoğu toplumsal önyargının sebebinin, dizi ve filmlerde cezaevinin ve cezaevi personelinin yanlış yansıtılmasından, çalışanların mesleki deneyimlerinin olduğundan farklı gösterilmesinden kaynaklandığını ileri sürmüştür.

"Televizyondaki uyarılama şeyler yüzünden. İnsanlar gerçekten orasıymış gibi düşünüyorlar ama aslında öyle bir yer değil. Dizilerden çok çok farklı, alakası yok yani. Orası başka bir dünya bizim olduğumuz yer başka bir dünya. Hatta geçen arkadaşla sohbet ediyoruz, şimdi bir dizi var televizyonda biliyorsunuzdur, "O dizideki gibi yapmayın lütfen onlara kötü davranmayın." dedi. Aslında onlara kötü davranılacak bir durum yok." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

"Hiçbir dizi filmle alakası yok onu bilin. Özellikle yabancı filmlerdeki gibi yok düğmeye basayım kapı açılın falan yok. Anahtarla kapıyı açıyorsunuz. Parmaklık diye bir şey yok. Kapılar tamamen demir kapı. Sadece iki tane mazgalı var. Görüş ve bir şey vermek için. Bizim kaldığımız yer tamamen bir koridor. Büyük bir koridor düşünün. Biz o büyük koridorun belli noktalarında masalarımız var oralarda oturuyoruz. Geniş bir alan. Siz tamamen yanlış biliyorsunuz." (M.G., 28, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Katılımcılardan biri ise bahsedilen önyargının, infaz ve koruma memurluğunun ne olduğunun tam olarak bilinmediğinden kaynaklandığını ifade etmiştir.

"Kesinlikle bir önyargı var. Ben bir gün nöbete giderken iki tane bayan geçti yanımdan "Hımm bunlar da gardiyan." (beğenmeyen, küçümseyen bir ifade takındı) dedi sokakta. Toplum içine girdiğimde tanıdığım yakın insanlar bile "Başka çalışacak yer mi bulamadın, gardiyanlık seçilecek meslek mi?" dedi mesela. Toplumda baya bir kötü algısı, önyargısı var. Bilinmiyor aslında ondan kaynaklanıyor. Diğer kurumlar bilinger yerler, bizim orası bilinmedik. Bir öğretmen, doktorun ne iş yaptığını nerede çalıştığını görüyorsun ama bizde öyle bir şey yok." (Y.C., 27, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Toplumda, farklı sebeplerle ortaya çıktığı düşünülse de, mesleğe yönelik önyargının olduğu görüşülen her infaz ve koruma memurunca kabul edilmiştir. Bu noktada infaz koruma memurlarının çoğunun durumu kabullendiği, bazılarının ise önyargıyla mücadele etmek ve başa çıkmak için bireysel stratejiler geliştirdiği tespit edilmiştir. Önyargıyla mücadele etme kararı alan infaz koruma memurlarının

genellikle kadın olduğu görülmüştür. Kadın infaz ve koruma memurlarının öncelikle yakın çevrelerinden başlayarak mesleği, yaptıkları işleri ve mahkûmlara davranışlarını ayrıntılı olarak anlatıp, önyargıyı kırmaya çabaladıkları dikkat çekmiştir. Erkeklerin çoğunun ise önyargıyla başa çıkmak için özel bir çaba harcamadıkları ve durumu kadınlardan daha kolay kabullendikleri gözlemlenmiştir.

4.2. ÇALIŞMA KOŞULLARI

Alan araştırmasında kullanılan yarı yapılandırılmış soru formunda yer alan çalışma koşulları başlığı altında, infaz ve koruma memurlarının mesleği tercih etme nedenlerini, işyerinde bir günü nasıl geçirdiklerini, görev ve sorumluluklarının neler olduğunu ortaya çıkaran, bunun yanı sıra çalışma sürelerini, izin kullanımlarını ve terfi imkânlarını değerlendiren sorular bulunmaktadır. Ayrıca bu başlık altında, infaz ve koruma memurlarının mesleki eğitimine ve işyerinin fiziksel koşullarına da yer verilmiştir. Bunun yanı sıra çalışma yaşamında karşılaştıkları sorunlar ele alınmış ve katılımcılardan çalışma koşullarını değerlendirmeleri istenmiştir.

4.2.1. Mesleğin Tercih Edilme Nedenleri

Alan araştırması verileri, infaz ve koruma memurlarının önemli bir bölümünün bu mesleği isteyerek tercih etmediklerini ve mesleğe uzun süren işsizlik döneminin ya da farklı iş tecrübelerinin sonunda başvurduklarını göstermektedir. Katılımcılar, mesleğe başvuru nedenlerinin en önemlisinin iş güvencesi olduğunu ve bu mesleği "devlet işi" olduğu için tercih ettiklerini belirtmişlerdir.

"7 yıldır işsizdim. Bilinçli olarak bu işi seçmedim, başlamadım. Daha farklı birimlerde farklı meslekleri yapmak isterdim ama işe girince de işimi sevdim şuan için işimden memnunum. İyi ki bu işi yapmışım diyemiyorum ama memnunum yani. Ama %80 devlet güvencesi olduğu için bu işi seçtim. Hayalimdeki iş bu değildi yani." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

"Daha önce 8 sene organizasyon işinde çalıştım. Garsonluk, paket servis, kasiyerlik neler neler... Ne hallerde çalıştık. Açıkçası o işleri yapmak istemedim, devlet güvencesi olsun istedim. Şuan gayet rahatım gayet memnunum işimden. Hiçbir devlet memuru bizim kadar rahat çalışmıyor." (B.A., 34, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurlarının bazıları ise, mesleğin son yıllarda yüksek eğitimli kişilerce tercih edilmesi karşısında, mesleğe başlama süreçlerini rastlantı veya şans olarak da nitelendirmektedir.

"Devlet işi olduğu için seçtik en başta. Ben lise mezunuyum ezkaza girdik ama şimdi bakınca arkadaşlarımız arasında hukuk okuyan, adalet okuyan veya dört yıllık artı iki yıllığa devam eden bir sürü kişi var. Üniversite mezunu olup da işe mecburiyetten giren insanlar var. O da artık hani kendi işlerini kuramadığından, mecburiyetten dolayı. Benimki mecburiyet gibi değil aslında. Benimki tamamen şans oldu. Onlar dört yıl üniversite okuyup bir işe giremeyip daha sonra bu işi tercih ediyorlar. Aslına bakarsanız dışardaki işlere göre infaz ve koruma memurluğu çok da tercih edilecek bir şey değil." (Y.K., 36, Erkek, Lise, Kadrolu)

İnfaz ve koruma memurları arasında uzun dönem işsiz kalanlar ya da öncesinde farklı işlerde çalışanlar olduğu gibi, sayıca az da olsa, işsizlik süreci yaşamadan mesleğe girenler de mevcuttur. İlk iş deneyimi olan ve işsiz kalmayan infaz ve koruma memurları ise mesleği tercih etmelerinin bilinçli bir kardan ziyade rastlantı olduğunu belirtmiştir.

"Yani... Çok isteyerek olmadı da şansa oldu diyeyim. Öyle bir başvurayım dedim, ne olur ne olmaz. Sonra oldu yani şansa. İlk başvurduğum yer zaten. Daha önce bir iş arama süreci geçirmedim. Zaten mezun

bile değildim buraya başvurduğumda. İşte buraya başvurduğum, mezun oldum, burası oldu. Biraz denk geldi yani."(D.K., 23, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşmeler sonucunda, infaz ve koruma memurlarının çoğunun uzun dönemli işsizlik sonrasında mesleğe başvurma kararı aldığı ortaya çıkmıştır. Araştırma verilerine göre, uzun dönemli işsizlik yaşayan, farklı iş tecrübeleri bulunan ya da işsiz kalmadan veya iş tecrübesi olmadan infaz ve koruma memurluğuna başlayan katılımcıların hepsinin mesleği tercih etme nedenlerinin başında istihdam edilme, güvence arayışı ve Devlet Memurları Kanunu kapsamında belirlenen haklara sahip olma isteği gelmektedir. Katılımcıların hepsinin düzenli gelire ve iş güvencesine sahibi olma düşüncesi ile bu mesleği tercih ettiği görülmüştür.

4.2.2. Görev ve Sorumluluklar

İnfaz ve koruma memurları cezaevi içerisinde infaz kalemi, personel kalemi, telefon görüşme, mektup okuma, emanet para, emanet eşya, saymanlık, kantin, ziyaret kabul vb. birimlerde, eğitimleri ve özgeçmişlerinde yazan bilgiler doğrultusunda görev almaktadır (<https://www.infazvekoruma.net/>). Memurlar gün içerisinde ilgili tüzükte belirtilen görevlerini ve ayrıca buldukları birime ilişkin sorumluluklarını yerine getirmektedir. Görüşmelerde infaz ve koruma memurlarının tüzükte yer alan sayım, nöbet vb. rutin görevlerinden ve birime ilişkin sorumluluklarından ziyade mahkûmların ihtiyaçlarına yönelik görevlerinden daha çok bahsettikleri ve onların yaşam koşullarını iyileştirmeyi daha çok önemsedikleri dikkat çekmiştir.

"Biz mahkûmun cezasını çekme süresindeki zaman içerisinde onların ihtiyaçlarını giderme alanında çalışıyoruz aslında. Bunun dışında yaptığımız bir şey yok. Ha birim olarak farklı birimlerde çalışanlar var. Ama yine cezaevinin yapısıyla çalışılır ve sonuç olarak geldiğimiz nokta aynıdır. Masa başı işler yapanlar var. Ha bire kulaklıkla telefon görüşmelerini dinliyorlar, mektuplarını okuyorlar. Mutemetlik, personel işleri hepsi var." (Y.C., 27, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

"Onlar zaten orda kötü şartlarda yaşıyorlar, kapalı bir ortamda, biz onlara elimizden geldiğince yardımcı olmaya çalışıyoruz. Hani öyle kötü bir şey yok yani. Ama tabii onlar için kötü bir alan. Yemeklerini veriyoruz, mesela hasta olanlara saatlik ilaçlarını veriyoruz. Yemeklerde günlük kalori hesabı var ne kadar alınması gerekiyorsa. Mesela şeker hastası, tansiyon hastası olan insanlar var, onlara göre diyet yemek çıkıyor. Diyet yemek yiyorlar. İlaç saatleri var, gazeteleri dağıtılıyor günlük, hastalandığında en ufak bir şeyde ambulans çağırıyoruz, hastaneye sevk ediliyor. Kendi işledikleri suçun cezasını çekiyorlar ama biz elimizden geldiğince her türlü bakıyoruz onlara." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurları gün içerisinde mahkûmlarla sürekli ve doğrudan ilişki içerisinde olduklarını ve mahkûmların sorunları ile birebir ilgilendiklerini, onlara yol gösterdiklerini vurgulamışlardır.

"İçerideki mahkûmlarla, tutuklu ve hükümlülerle muhatap olan biziz. Bir istekleri, sıkıntıları, dertleri, herhangi bir problemleri olduğu zaman ilk bize ulaşırlar. Biz gerekli birimlere dağıtırız. İşte zil vardır, zile basarlar. Biz gider ne olduğunu sorarız. İşte abi benim infazda şu işim vardı, işte baş memurla görüşmem lazım oda değiştireceğim falan. Ne sıkıntısı varsa ilk bize söylerler. Biz de şöyle yap, dilekçe yaz falan yönlendiriyoruz." (H.B., 24, Erkek, Lisans Öğrencisi, Sözleşmeli)

Gerçekleştirilen görüşmelerde infaz ve koruma memurlarının görev yerleri birimler halinde ayrılmış olsa da bazen ani durumlar karşısında, çoğunlukla da personel sayısının az olmasından dolayı memurların farklı birimlerde de çalıştığı ve yer değiştirdiği ortaya çıkmıştır. Böylece infaz ve koruma memurlarının görev ve sorumlulukları da birimleri ile birlikte değişmektedir. Bu durum çalışanların rol belirsizliği yaşama risklerini de artırmaktadır.

"Ben kamera odasında çalışıyorum, şimdi sadece olan bitenleri izliyorum. İnfaz koruma memurunun gerçekten belli, yapacağı net bir işi yok. Kurumda sürekli yer değiştiriyoruz. Birimiz sabit değil. Ben kamera odasında çalışıyorum ama belki bir ay sonra aşağı ineceğim ve cezaevine gelen mahkûm yakınlarının üst aramasını yapacağım. Birimlerimiz var, birimlerimizde çalışan arkadaşlarımız var, onlarla ilgili her işte çalışabiliyoruz yani. Sabit bir yerimiz yok." (E.İ., 27, Kadın, Lisans, Sözleşmeli)

Katılımcılara gündüz personeli ve vardiya personeli arasında görev ve sorumluluklar açısından fark olup olmadığı sorulmuş, gündüz personeli ile vardiya personelinin çalışma koşullarını değerlendirmeleri istenmiştir. Bu soru karşısında katılımcıların çoğu çalışma sürelerini ve izinleri göz önünde bulundurarak vardiya personelinin çalışma koşullarının daha iyi ancak sorumluluklarının daha fazla olduğunu ifade etmiştir.

"Vardiya memurunun aslında gündüzcülere göre işi daha rahat ama daha fazla sorumluluğu var. Şimdi bütün koşulların anahtarları bende duruyor. Mesela avukat görüşmek istiyor bir mahkûmla, gündüzcü personel gelir benim yanıma der ki ben şu koşuştan şu adamı alacağım. Ben koşuşun kapısını açarım, adamı çağırırız, adamı arar, götürür. İş bittikten sonra geri getirir bu sefer ben adamı ararım, ben içeri sokarım. Bir de bende on tane koşuşun anahtarı var o bir adamla uğraşır. Ve ben o anahtarları kaybettiğim an bitti." (B.A., 34, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

4.2.3. Çalışma Süreleri ve İzinler

İnfaz ve koruma memurlarının çalışma süreleri infaz ve koruma memurluğu başlığı altında incelenmişti. Gerçekleştirilen görüşmelerde tüzükte yer alan çalışma sürelerinin uygulandığı tespit edilmiştir. Bu noktada vardiya personelinin 12 saat çalışmasından kaynaklı fazla çalışmalarının bulunduğu dikkat çekmiştir. Bu konuya ilişkin soru yöneltildiğinde ise katılımcılar fazla çalıştıkları süreler için izin hakkı kullandıkları ifade etmişlerdir.

"Ben vardiyada olduğum için çalışma sürem haftalık 40 saat, aylık 160 saat olması lazım. Geçmişizin bu saat çalıştırılıyor. Fazla saat varsa zaten bu bize ücret olarak değil de izin olarak dönüyor. Ücret yok, sadece izin hakkı doğuyor. O da imkânlar doğrultusunda belli bir süre içinde kullanılıyor." (Y.K., 36, Erkek, Lise, Kadrolu)

Katılımcılara fazla çalışmadan kaynaklanan izin haklarının dışında, yıllık izinlerini kullanmaları konusunda sıkıntı yaşayıp yaşamadıkları da sorulmuştur. Genel itibariyle çalışma sürelerinde olduğu gibi yıllık izin kullanımında da sorun yaşanmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

"İzin konusunda sıkıntı yok. Bizim sözleşmelerde izinler devretmediği için o bir yıl içinde kullanılacak yani. Müdür, amir vasıtasıyla uygun görüldüğü takdirde veya kişinin ihtiyacının olduğu bir günde çok sıkıntı çekilmeden izin alıyoruz yani." (T.U., 27, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

4.2.4. Terfi İmkânı

İnfaz ve koruma memurlarının çalışma koşullarına ilişkin değinilmesi gereken önemli bir nokta da terfidir. Görüşmelerde infaz ve koruma memurlarına işlerinde terfi imkânının bulunup bulunmadığı sorulmuş ve terfi imkânının sözleşmeli veya kadrolu çalışmaya göre değiştiği tespit edilmiştir. Bu noktada görüşmelerin çoğunun sözleşmeli personel ile yapıldığı, infaz ve koruma memurlarının sözleşmeli çalışmaktan ve terfi imkânlarının bulunmamasından şikâyet ettikleri belirtilmelidir.

"Yükselme var ama şöyle bir şey var, kadrolu olursanız. Zannedersen en son kadro Adalet Bakanlığı çalışanlarına yıllar önce verilmiş olması lazım. Yıllardır alımların hiçbirinde kadrolu yok, kaç zaman geçti hep

sözleşme. Sözleşmeli olduğunuz zaman görevde yükselme, derece, kademe ilerlemesi olmuyor. Maaşta 450-500 lira arası bir fark oluyor. Halbuki aynı iş yapılıyor. Yakın zamanda mazeret izinleri aslında farklıydı, onlar düzeltildi. İzinler düzeltildi ama şuan yaşam şartlarında bazı şeyler eksik kalıyor o da maddiyat yönünden." (Y.K., 36, Erkek, Lise, Kadrolu)

Terfi imkânı bulunmayan infaz ve koruma memurlarına bu durumu nasıl değerlendirdikleri ve bunun işe ilişkin moral ve motivasyonlarını etkileyip etkilemediği sorulmuştur. Sözleşmeli memurların hepsi bu durumun motivasyonlarını olumsuz yönde etkilediğini ifade etmiştir.

"Ben sözleşmeli olduğum için benim yükselme ihtimalim yok hiçbir şekilde yani kadro gelmediği sürece. Kadroluların yükselme şansı var. Baş memur olabiliyorlar, sınavlara girip idari memur, birinci müdürlüğe kadar yükselebiliyorlar. Bu beni etkiliyor. Aynı işi yapıyoruz sonuçta personel olarak, maaş farkımız var, belli özlük haklarımız eksik tabi bu bizim motivasyonumuzu etkiliyor, şevkimiz kalmıyor." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

4.2.5. Mesleki Eğitim

Çalışma koşulları konusunda üzerinde durulması gereken noktalardan biri de infaz ve koruma memurlarının eğitimidir. İnfaz ve koruma memurları işe başladıktan sonra Adalet Bakanlığı'nın belirlediği tarihte ve bakanlığın eğitim merkezlerinde, personel mevzuatı, yakın dövüş eğitimi, ceza infaz kurumu yönetimi gibi konularda eğitim görmektedirler. Alan araştırması kapsamında katılımcılara aldıkları eğitime ilişkin sorular yöneltilmiştir. Görüşmelerin gerçekleştirildiği sözleşmeli memurlar işe başladıktan sonra genellikle bir aylık eğitim sürecinden geçtiklerini ancak eğitimin yıllar içerisinde düzensiz bir seyir izlediğini belirtmişlerdir.

"Eskiden eğitimler çok kısaymış, dönem dönem değişiyor. Kadrolu arkadaşlar var onlar 6-7 ay staj yapmışlar, bir ara eğitim verilmemiş. Biz şuan bir aylık bir eğitim alıyoruz. Eğitimde mesleki müdahale gördük. Bu daha çok onlardan gelecek bir darbeye, nasıl diyeyim şiddete karşı kendimizi nasıl savunacağımızı ve onu nasıl etkisiz hale getireceğimize yönelik. Ama kesinlikle ona karşı bir şiddet eğiliminde olacağımız değil. Kanunları gördük işte. Hala ara ara kurumumuza gelip eğitim veriyor hocalarımız eğitim merkezlerinden." (A.K., 31, Erkek, Lisans, Sözleşmeli)

"Bir aylık bir eğitim aldık. İnfaz hukuku, cezaevlerini tanımaya yönelik, memuriyet hayatının nasıl olacağına dair, mesleki müdahale kendimizi savunma gibi..." (S.D., 33, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Soru formunda yer alan eğitim başlığına ilişkin soruları cevaplarken infaz ve koruma memurlarının, mahkûmlara davranış biçimlerine yönelik bir eğitim sürecinden bahsetmemeleri dikkat çekmiştir. Bu doğrultuda eğitimin içeriğinde mahkûmların psikolojilerini anlama veya iyileştirme ya da kendilerinin psikolojik sağlığını koruma gibi konuların yer alıp almadığı sorulmuştur. Katılımcılardan biri mahkûmların durumunu şu şekilde özetleyerek, psikolojik eğitimin ne kadar önemli olduğunu ortaya koymuştur.

"Kapalı bir ortam, yapacak bir şey yok, oradaki insanın ben buradan çıkmak istiyorum psikolojisi var. Doğal olarak gün içinde aynı rutin şeyleri yaptıkça psikolojik olarak çok etkileniyor, ruhu sıkılıyor, normalde dışarda yapmayacağı şeyleri yapıyor, aklında kuruyor, ne bileyim intihar girişiminde bulu(nu)yor, sıkılıyor, bağılıyor çağırıyor, ben buradan çıkmak istiyorum, beni çıkarın diyor, küfür ediyor. Buna karşı biz onu telkin etmeye çalışıyoruz. Sen suç işledin burada durmak zorundasın biz de kendi görevimizi yapmak zorundayız. Sakin olması gerektiği, yardımda bulunacak ne yapmamız gerektiğini, yani onu sakinleştirmeye ve oradaki huzuru ya da huzura yakın bir duruma getirmeye çalışıyoruz." (E.İ., 27, Kadın, Lisans, Sözleşmeli)

Bu koşullar altında çalışan infaz koruma memurlarının mahkûmlarla iletişime geçme ve onlara karşı geliştirilecek davranış biçimleri konusunda eğitim alması gerektiği görülmektedir. Katılımcılardan bazıları bu konuya ilişkin eğitim aldıklarını ifade etmişlerdir.

"Ben 21 gün eğitim aldım. Önce mesleki eğitimler verildi kanun eğitimini aldık. İnsan psikolojisi, nasıl yaklaşılmalı, ani bir krizde neler yapmalı, yakın müdahale teknikleri yani ne yaparsan yap yakın temas oluyor. Yani bunları gösterdiler." (M.G., 28, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

"Psikolojik eğitim var tabi ki. İntihar, kendine zarar verme gibi konular. Bize şey diye öğretildi, asla cevap vermemezlik yapmayın, kendime zarar vereceğim dediklerinde kesinlikle dönüp arkanızı gitmeyin, onu iyileştirmeye yönelik şeyler söyleyin. Duymazlıktan gelmek belki o anı kurtarır ama ilerde daha büyük zararlar verir. Gününü kurtarmaya değil seneyi kurtarmaya bakın dediler. Bugünü olaysız atlattım tamam ama üç gün sonra başına ne geleceğini bilmiyorsun. Belki üç gün sonra sana yapacağını yapacak. O yüzden olayı o anda uzun vadeli bir şekilde çözmeye çalışmak lazım." (H.B., 24, Erkek, Lisans Öğrencisi, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurlarının aldıkları eğitimde, mahkûmlara yönelik tutum ve davranışlarına ilişkin konuların bulunduğu yapılan görüşmelerle tespit edilmiştir. Ancak eğitim konusu içerisinde, özellikle sorulmasına rağmen memurların, zorlu çalışma koşulları ve çalıştıkları gruplar karşısında kendi psikolojik durumlarını iyileştirmeye ve kendilerini yenilemeye yönelik konulardan bahsetmediği dikkat çekmiştir.

4.2.6. İşyerinin Fiziksel Koşulları

Çalışma koşulları konusunda değinilmesi gereken ve çalışanın hem fiziksel hem de ruhsal sağlığı açısından, en az işin niteliği kadar belirleyici olan önemli bir konu da çalışılan mekânın fiziksel koşullarıdır. Bu bağlamda infaz ve koruma memurlarından çalışma ortamlarının fiziki şartlarını değerlendirmeleri istenmiştir.

"Ben cezaevine ilk girdiğimde "Allah'ım ben nereye geldim?" dedim. Çünkü her yer demir. Cezaevi ya betondur ya demirdir başka bir şey yok. İleriyi göremezsin çok fazla. Demir demir demir... İlerisi bile gözükmüyor. Biraz garipsemişim. Sonra alışıyor insan tabi." (S.D., 33, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

"Tabi cezaevi normal bir kurum olmadığı için, etrafımız duvarlarla çevrili, yüksek duvarlar, üstlerinde jiletli teller var, köpekler var koruma için. İçsel yapımız hem demir parmaklıklı hem ekstradan bir parmaklık daha var tüm her yerde. Girişlerimiz zaten göz okuma kaydıyla. Ve üst kontrolümüzü yapıyoruz, gelen mahkûm yakınları en ince ayrıntısına kadar aranıyor bunun yanında gelen personelde de herkes birbirini arıyor." (D.K., 23, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşmeler sırasında özellikle kapalı cezaevinde çalışanların gün ışığından ve iletişim araçlarından yoksun olduğu, cezaevine her girişinde meslektaşları tarafından arandığı, istediği zaman dışarı çıkamadığı tespit edilmiştir.

"Genel olarak dışarıyla irtibat kuramıyoruz, cezaevinin fiziki yapısı burada çok önemli, D tipi F tiplerinde maltalar güneş almıyor. Ama E tipleri fiziki yapı olarak tek koridor üzerine kurulduğu için güneş alıyor. Mesela D tiplerinde iç içe maltalar var, en dıştaki gün ışığı olsa bile içteki alamaz yani. Cezaevine göre değişiyor. Mesela açık cezaevlerinde telefon yanında olabiliyor. Bizde telefon falan yasak. Dışardan cebime leblebi koyup götürmem yani. Öyle o seviyede, Ayrıca biz de birbirimizi arıyoruz." (T.U., 27, Erkek Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşmeler sonucunda cezaevinin katı kurallarının, güvenliği sağlamakla görevli olan infaz ve koruma memurları için de uygulandığı anlaşılmıştır. İnfaz ve koruma memurları bir yandan güvenlik

gerekeciyle kuralların uygulanması gerektiğine vurgu yaparken, diğer yandan mesleki yaşamda onları en çok zorlayan konulardan birinin güvenliğe ilişkin kurallar olduğunu dile getirmişlerdir.

4.2.7. Çalışma Koşullarına İlişkin Sorunlar

İnfaz ve koruma memurlarına çalışma koşullarından memnun olup olmadıkları ve çalışma yaşamına ilişkin sorunlarının neler olduğu sorulmuştur. Katılımcıların bir kaçı çalışma koşullarından memnun olduklarını, görüşme esnasında bahsedilen ve çalışma koşulları başlığı içerisinde yer alan konulardan başka beklentilerinin olmadığını ifade etmiştir. Çoğu katılımcı ise sözleşmeli çalışmanın en büyük sorun olduğunu belirtmiştir.

"Sözleşmeli çalışıyoruz işte. En büyük dert bu. Maddi olarak fark var aramızda. Bu adaletsizliktir. Aynı işi yapıp sözleşmeli kadrolu farklı ücret almak çok normal değil."(H.B., 24, Erkek, Lisans Öğrencisi, Sözleşmeli)

Bazı katılımcılar ise sosyo-ekonomik haklarının yetersizliğine değinmiş ve bir katılımcı gelir düzeyini artırmak amacıyla ek iş yaptığını dile getirmiştir.

"Ek iş yapıyorum ben. Su tesisatı, sıhhi tesisat işi, kardeşimin dükkânında. Biz istesek de istemesek de hayat bizi bir yerlere getiriyor."(Y.K., 36, Erkek, Lise, Kadrolu)

"Ben maaşımın uygun olduğunu düşünmüyorum. Çünkü bir polis bir jandarmayla aynı işi yapıyoruz biz hatta onlardan kat ve kat daha fazla. Onlar sadece dışarıda suçlu olan insanları bize getiriyorlar ve teslim ediyorlar. Gerisi... Topluma kazandırmak ve onların her şeyiyle ilgilenmek ve onların orda güvende durmasını sağlamak bizim işimiz. Bizim de güvenlik sınıfında olduğumuzu düşünüyorum."(S.D., 33, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurları DMK'ya göre genel idare hizmetleri sınıfında yer almaktadır. Ancak infaz ve koruma memurları yaptıkları işin niteliği dolayısıyla emniyet ve güvenlik hizmetleri sınıfında yer almayı talep etmektedirler. Emniyet ve güvenlik hizmetleri sınıfında yer alan çalışanlarla aynı işi yaptıklarını ifade eden infaz ve koruma memurları, cezaevlerinde "güvenlik, düzen ve disiplinin sağlanmasından" sorumlu olduklarını, bu nedenle hizmet sınıflarının değişmesi gerektiğini düşünmektedir. Aynı zamanda emniyet ve güvenlik sınıfında yer almamalarının özlük haklarına ilişkin birçok kaybı da beraberinde getirdiğini belirtmektedir.

"Biz genel idari hizmetler sınıfında çalışıyoruz. Bunun böyle olmaması lazım. Cezayı çeken kişiye suçluya en yakın kişi olduğumuz için, bu yeri geldiğinde terör olabiliyor, yeri geldiğinde cinayet zanlı olabiliyor, taciz tecavüz... Bu olaylara sürekli biz birebir yakın olduğumuz için, ben bunun güvenlik sınıfında değerlendirilip, çalışma süresinin de karşılığının maddi olarak tatmin edici bir ücret olmasını isterim ki bu bence verilmesi gereken büyük bir haktır. Bir polis suçluyu görür, gördüğünde getirir veya üç gün beş gün bir ay iki ay arkasında gezer, hakim beş on dakika içinde karar verir ama biz müebbet alan bir kişiyle yıllar boyunca, biz de emekli olana kadar (gülüşme), birlikte oluruz."(M.G., 28, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Değnilmesi gereken önemli bir nokta da ilgili tüzüğün 22. maddesinde yer alan zor kullanmaya ilişkin hükümdür. Buna göre infaz ve koruma memurlarının güvenlik ve gözetim servisinin görev ve sorumluluklarının yanı sıra, kurumun güvenliğini bozan firara teşebbüs, isyan, rehin alma, saldırı gibi olaylarda kurumun üst amirinin izniyle, gerekenden fazla olmamak şartıyla, güç kullanabileceği belirtilmiştir.

"Bir olay çıktığı zaman, robokop var bizim çevik kuvvetin giydiği onu giyip müdahale ediyoruz. Bir öğretmen öğrenciye müdahale ederken robokop mu giyip müdahale ediyor o emniyet sınıfıysa ben de emniyet sınıfındanım. O zaman şöyle yapması lazım, ben genel idari hizmetim sonuçta, bir sıkıntı çıktığı zaman

kapıyı kilitleyip jandarmayı çağırayım dışardan her seferinde, ben niye gidiyorum mesela. Tamam, gitmem gerekiyor, kanunda yazıyor cezaevinin güvenliğinden ve temizliğinden sorumludur diye. Sorumluluklarım içinde var bunun içinde güvenlik geçiyor yani ben müdahale etmek zorundayım, ediyorum da ama emniyet sınıfında değilim.” (T.U., 27, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Çalışma koşulları başlığı genel olarak değerlendirildiğinde infaz ve koruma memurlarının çalışma süreleri, izin vb. konularda DMK kapsamında belirlenen haklara sahip olduğu görülmektedir. Yaptıkları işleri nitelik olarak emniyet ve güvenlik hizmetleri sınıfında yer alan işlerle karşılaştıran infaz ve koruma memurları, emniyet ve güvenlik hizmetleri sınıfında yer alamamalarının, başta maaşın yükselmesi olmak üzere, ekonomik ve sosyal haklarında önemli eksikliklere neden olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca çalışma koşullarını değerlendiren katılımcılar sözleşmeli çalışmanın hak kayıplarına neden olduğu üzerinde durmuştur. Gerçekleştirilen görüşmelerde infaz koruma memurlarının çoğunun yaptıkları işe uygun gelir elde etmediğini düşündüğü tespit edilmiştir.

4.3.ÇALIŞMA ORTAMINDA İLİŞKİLER

Bu başlık altında infaz ve koruma memurlarının meslektaşlarıyla, mahkûmlar ve mahkûm yakınlarıyla, son olarak da yöneticileri ile olan ilişkileri incelenecektir.

4.3.1. Meslektaşlarla İlişkiler

İnfaz ve koruma memurlarının meslektaşlarıyla olan ilişkileri ele alınırken öncelikle sözleşmeli - kadrolu ya da deneyimli - deneyimsiz memur olmanın çalışma ortamındaki ilişkiler açısından bir farklılık doğurup doğurmadığı üzerinde durulmuştur. Konuya ilişkin yöneltilen soru karşısında infaz ve koruma memurları, genel olarak sözleşmeli personelin sayıca fazla olması nedeniyle, sözleşmeli ve kadrolu ayırımının yapılmadığını ifade etmiş olsa da, işe yeni başlayan ve sözleşmeli olarak çalışan memurlardan ikisi yaşadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

“İş arkadaşları arasında eski yeni ayrımı dönüyor genelde. Ben eski memurum ben arama yapmam, ben kaç yıl kapı kolu açtım biraz da yenileri açsın öğreysin, benim emekliliğim geldi tarzında konuşanlar var.” (D.K., 23, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

“Başta kadrolularla, eskilerle pek anlaşamamıştık daha doğrusu onlar bizi pek şey yapmamıştı. Ama sonra birlikte nöbet tutmaya falan başladık. İster istemez bir insanla 12 saat boyunca beraber olunca birbirini baya baya tanıma fırsatı buluyorsun yani. Ama yine de pek onlarla görüşmüyoruz.” (Y.C., 27, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşmelerde infaz ve koruma memurlarına cezaevi dışında meslektaşlarıyla bir araya gelmeyi ve sosyal yaşamda da ilişkilerini devam ettirmeyi tercih edip etmedikleri sorulmuştur. Bu soru karşısında infaz ve koruma memurlarının tercihlerinin iki doğrultuda şekillendiği görülmüştür. Bazı infaz ve koruma memurlarının, özellikle vardiya personeli olarak görev yapanların, birlikte uzun vakit geçirmeleri sonucu ilişkilerinin daha samimi olduğu gözlemlenmiştir.

“Biz fazla samimiyiz. Bunun avantajı da dezavantajı da var. Fazla güveniyor insanlar birbirine. Çünkü ben ailemden daha fazla görüyorum oradaki çalışma arkadaşlarımı. Ama gündüz personeli böyle değil mesela. Biz horultumuzdan kim olduğunu tanıyoruz tüm gece beraberiz. Ve gündüz olduğu gibi iş yok, yoğunluk yok. Gece boşsun. Sadece orda birilerinin durması gerekiyor ve acil bir şey olursa müdahale ediyoruz. Geri kalanı muhabbet, herkes birbirinin tüm hayatını içli dışlı bilir yani.” (B.A., 34, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Bazı infaz ve koruma memurları ise meslektaşları ile sosyal yaşamda görüşmeyi ve ilişkilerini cezaevi dışında sürdürmeyi, cezaevi ortamından uzaklaşmak ve işyerine ilişkin sorunları sosyal yaşamlarına taşımamak amacıyla, tercih etmediğini belirtmiştir.

"Yani çoğuyla görüşmüyorum. Görüşsek de aslında herkes her kurumda böyledir işinden konuşur ama genelde hayatının çoğu işle geçtiği için işten konuşuyorsun. Bizim konuştuğumuz şeyler de genelde cezaevi olduğu için ne kadar bir araya geldiğimizde kafamızı boşaltalım şöyle yapalım böyle yapalım desek de yine cezaevi konuşuyoruz. O yüzden çoğu insan görüşmek de istemiyor aslında ben de çok tercih etmiyorum." (A.K., 31, Erkek, Lisans, Sözleşmeli)

Meslektaşlarıyla sosyal yaşamda görüşmeyi tercih eden ve samimi ilişkiler yürütmekten mutluluk duyan infaz ve koruma memurları ile sosyal yaşamda cezaevinden uzak kalmayı ve çalışma arkadaşları ile ilişkilerini resmi düzeyde tutmayı tercih eden memurların yanında üçüncü bir grup olarak, sosyal ilişkilerini toplumsal önyargı sebebiyle meslektaşları ile yürütmek zorunda kalan memurların varlığından da bahsetmek gerekir.

"İş ortamından arkadaş olduklarımız, aile olarak görüştüklerimiz var ama konuştuğumuz şeyler yine iş olduğu için aslında farklılık istiyor insan. Ama biraz insanların hem yaşam şekli hem aile ortamları farklılık gösteriyor. Biz herkes potansiyel birer suçlu diye gezerken dışarıdaki insanların da bize bakış açısı çok farklı. İlişkilerde biraz zorluk çekiyoruz yani kendi kendimize görüşüyoruz yine." (S.D., 33, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Genel olarak değerlendirdiğimizde infaz ve koruma memurlarının sosyal yaşamda meslektaşları ile görüşme tercihleri farklılaşmaktadır. Ancak bireysel tercihlerden ziyade, toplumsal önyargı sebebiyle meslektaşları ile görüşmeye yönelik infaz ve koruma memurunun ifadesi oldukça dikkat çekici bulunmuştur. Bu durum infaz ve koruma memurlarının sosyal dışlanmaya maruz kaldığını göstermesi bakımından oldukça önemlidir.

4.3.2. Mahkûmlar ve Mahkûm Yakınları ile İlişkiler

Gerçekleştirilen alan araştırmasında infaz ve koruma memurlarının mahkûmlarla olan ilişkileri ve iletişim düzeyleri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda infaz ve koruma memurlarına mahkûmlarla ilk karşılaşma deneyimleri, iletişim kurarken nelere dikkat ettikleri ve bu ilişkiden etkilenme düzeyleri sorulmuştur. İnfaz ve koruma memurlarının mahkûmlarla iletişimlerinde özellikle samimiyetten kaçındıkları dikkat çekmiştir.

"Samimiyet her zaman zaaf demektir, ben öyle düşünüyorum, hele bizim meslekte... Ama bir kişiye resmi kanaldan resmi yollarla giderseniz, o bir şey sorduğunda bunun yanlış olduğunu resmi dayanaklarla söylediğinizde biraz daha onun gelişi bizim verdiğimiz cevaba göre değişiyor. Ama biz hani Türk insan yapısı hemen samimiyet kurma çabasında, aslında bundan kaybediyoruz. Bizim işlerimiz resmi olsa bu kadar sorun çıkmaz. Belli bir sıra olur nizam olur." (Y.K., 36, Erkek, Lise, Kadrolu)

İnfaz ve koruma memurlarının mahkûmlarla olan ilişkilerinde samimiyetten uzak durdukları net bir biçimde belirtilmiştir. İnfaz ve koruma memurları, samimi ilişki kurmaları halinde mahkûmların farklı talep ve beklentiler içerisini girdiğini ifade etmiştir. Tecrübesiz memurların da mahkûmlarla olan ilişkilerini resmi düzeyde tutmaları konusunda, meslektaşları tarafından uyarıldığı görülmüştür.

"Çalışan mahkûmlarımız var bizim. Birine kek aldım. Yani bana almıştı birini ona verdim. Şöyle oldu, kek aldıracağım kantine onu yolladım. Sonuçta aldı, canı çeker, alabilir alamaz falan diye düşünmüştüm. İki üç tane aldırmıştım. Biri sende kalsın dedim. Sonra yasak olduğunu öğrendim. Yasakmış. Yapmaman gerekir dediler. Çok samimiyet kurmamak için." (Y.C., 27, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Özellikle mesleğe yeni başlayan infaz ve koruma memurlarının, toplumda cezaevine ve mahkûmlara yönelik bulunan önyargının, işe başlamadan önce kendilerinde de olduğunu ve mahkûmlarla ilk karşılaşma deneyimlerinde bu önyargıların etkisinde kaldıklarını söylemeleri dikkat çekmiştir.

"Aslında dışarıdan bakıldığında çok farklı bir yermiş gibi görünüyor. İşe başlamadan önce dışarda hastanede bir mahkûm görsem bakış açım çok farklı oluyordu, korkuyordum bu insanlar nasıl insanlar gibisinden. Ben bu işe girinceye kadar cezaevi nedir, içerde kim var, nasıl bir hayat var diye merak ediyordum. Aslında bu her insanın başına gelebilecek bir şey bunu herkes yaşayabilir diye düşünüyorum artık. En basiti yolda yol verme kavgasından cinayetle sonuçlanıp içerde yatan adam var." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşmeler sırasında infaz ve koruma memurlarının cezaevine ilk girişlerinde ve mahkûmlarla ilk karşılaşmalarında korku ve tedirginlik duyduğu, paylaşılan anılardan anlaşılmıştır. Ancak tedirginliğin yerini zamanla alışma ve kanıksama davranışının aldığı gözlemlenmiştir.

"İlk cezaevine gittiğimde mahkûmların yüzlerine bakamadım. Bir de samimiyeti kullanmaya çalışıyorlar ben ilk işe geldiğimde eski memurlar, "Bak seni denerler, bir şeyler isterler, sakın izin verme." dedi. Bana ilk yeni memur musun diye sorduklarında hayır tayin geldim dedim. Ama yeniydim. Tayin geldim dediğimde bu zaten işleyişi biliyordur ben buna bulaşmayayım diye düşünüyorum. Yeni olduğumu öğrense işleyişi bilmediğimi bilecek." (M.G., 28, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurları, mahkûmlarla kurulan ilişkide oldukça dikkatli olunması gerektiğini belirtmişlerdir. Mahkûmların, özellikle uzun süredir cezaevinde bulunanların, oldukça hassas olduğunu ve dikkatli olunmadığı takdirde iletişimin onları olumsuz etkileyebileceğini ifade etmişlerdir.

"Mesela dışarda ne yaptığıma dair bazı sorular soruyorlar. Bize yakın olan kişiler, çalışan mahkûmlar da var mesela. Bize yakın çalışan dışarda ne yapıyorsunuz dediğinde ben anlatma taraftarı değilim. O psikolojiyi yaşamasın. 20 yıldır cezaevinde kalan mahkûm var mesela çalışanların içinde, 20 yıl öncesine bakın 99'da televizyon bile lüks bir şeydi. O konuşmalara dikkat etmek gerekiyor. Zaten adam içerde her şeye özlemi var, bir de ben mi etkileyeyim." (T.U., 27, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurlarına ayrıca mahkûm yakınları ile olan ilişkileri sorulmuş ve mahkûm yakınları ile görevleri dışında iletişime geçmedikleri tespit edilmiştir.

"Mahkûm yakınları ziyarete geliyor, onlar geldiklerinde üst aramalarını yapıyoruz. Yakın temasta bulunuyoruz. Bir problemleri olduğunda tabi öncelikle bize geliyorlar, bire bir iletişimde olduğumuz için, ama normal konuşmayız hiç." (A.K., 31, Erkek, Lisans, Sözleşmeli)

4.3.3. Cezaevi Yönetimi ile İlişkileri

Gerçekleştirilen alan araştırmasında infaz ve koruma memurlarının çoğu genel olarak cezaevi yönetimi ile herhangi bir sorun yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcılardan biri ise, yönetimin herkese eşit mesafede olmadığını şu şekilde belirtmiştir:

"Yönetimin kötü bir şeyi yok ama bilirsiniz yakınlık olur, mesela ben sizinle yakınsam, bana en yakın siz olursanız, size toleranslı olurum bana uzak olanla işim resmi olur. Bu şekilde ilişkiler." (E.İ., 27, Kadın, Lisans, Sözleşmeli)

Görüşmeler sırasında infaz ve koruma memurlarının cezaevi yönetimi ile ilişkilerini tespit etmek amacıyla sorulan sorulara isteksiz ve yüzeysel cevaplar verdikleri dikkat çekmiştir. Bazı katılımcılar ise cezaevi yönetimine ilişkin soruları cevaplamak istemediğini doğrudan söylemiştir.

4.4. DUYGUSAL EMEK

İnfaz ve koruma memurları suça bulaşmış, toplum tarafından dışlanmış gruplarla ve yoğun güvenlik önlemleriyle dolu koşullarda çalışmaktadır. Çalışılan grubun niteliği ve çalışma koşulları düşünüldüğünde, infaz ve koruma memurlarının duygu durumları ve davranışları incelenmeye değer bulunmuştur. Bu başlık altında infaz ve koruma memurlarının sergiledikleri duygusal emeğin biçimleri ve boyutları açıklanmaya çalışılmıştır.

4.4.1. Duygu ve Davranış Kalıpları

Alan araştırması bulgularına göre infaz ve koruma memurlarının işyerinde otoriter, disiplinli, soğukkanlı ve katı görünmek için çaba harcadıkları tespit edilmiştir. İnfaz ve koruma memurları göstermeleri gereken ve kendilerinden beklenen davranışları şu şekilde özetlemiştir:

"Soğukkanlı, tedirgin olduğunu onlara göstermeyen ve devleti temsil ettiğini fark ettiren... O hissi yaratmalı, otorite lazım, samimiyet kurmamalı, o ayarı iyi bilmeli ne çok katı ne samimi..." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurları kendilerinden beklenen duygusal davranış kurallarını sergilerken oldukça zorlandıklarını ifade etmişlerdir.

"Çok hassas bir denge, cidden. Ha bir şey olur, gerçekten bir problem yaşar mesela intihar vakalarında olduğu gibi ya da ruhsal bir problem yaşar orda ailesi gibi hissettirmemiz gereken durumlar da oluyor. Yeri geldiğinde çok kötü durumda, agresif durumda olduğunda da annene babana karşı naz yaparsın seni çeker ama öyle bir durumda karşısında devletin olduğunu ve düzgün davranması gerektiğini, buranın gerçekten evi olmadığını da göstermen de gerekiyor. Çok hassas, ortasını bulmak zor." (Y.C., 27, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

"Ağızdan çıkan şeyler, gülüşün şekli bile çok önemli. Bütün kelimeleri seçerek kullanmalıyız. Böyle içimden bu geldi kafamdan geçti söyleyeyim yok. Dışardaki hayat gibi olmuyor. Olmamalı da." (H.B., 24, Erkek, Lisans Öğrencisi, Sözleşmeli)

Genel olarak değerlendirildiğinde infaz ve koruma memurlarının bir durum karşısında hangi duygunun hissedilmesi gerektiğini belirleyen hissetme kuralları ile duyguların karşı tarafa nasıl gösterilmesi ve sergilenmesi gerektiğini ortaya koyan gösterim kurallarını uygulama konusunda zorlandıkları belirlenmiştir.

4.4.2. Duygusal Emek Biçimleri

Çalışmanın literatür bölümünde yer verildiği üzere duygusal emeğin derin, yüzeysel ve samimi davranış olarak adlandırılan üç biçimi bulunmaktadır. Hatırlanacağı üzere yüzeysel duygusal emek davranışı, duyguların jest ve mimiklerle şeklen düzenlenmesine ve karşı tarafa yansıtılmasına odaklanırken; derin duygusal emek davranışı, gösterilen duygularla birlikte hislerin de değiştirilmesini ifade etmektedir. Samimi duygusal emek davranışı ise çalışanların gösterilen duyguları gerçekten hissetmesi durumudur.

Genel olarak değerlendirdiğimizde infaz ve koruma memurlarının çoğunun duygusal emek biçimlerinden yüzeysel davranış gösterdiği tespit edilmiştir. İşyerinde gerçek duygularını yansıtamadıkları ve kendilerinden beklenen duygu ve davranışları gösterdikleri, duygusal emeğe ilişkin sorulara verilen cevaplardan anlaşılmıştır. İnfaz ve koruma memurları ruh halleri başka olsa bile belli kalıplar halinde davranışlar sergilediklerini ya da gerçekte hissettikleri duyguları çalışma ortamında yansıtmadıklarını ve hatta gizlediklerini ifade ederek, otoriter ve katı görünmek için çaba gösterdiklerini dile getirmişlerdir.

"Ben çok zorlanıyorum. Bazen unutuyorum yaptığım işi, eğlene eğlene geziyorum. Hatta bir kere mektup okumaya gidiyorum. Ayaklarımı sürümüşüm yerde, arkadaşlarla da konuşup şakalaşıyorduk, mutluyduk o an. Müdür uyardı beni davranışlarına dikkat et diye." (D.K., 23, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurlarının çoğu yaşamlarını cezaevinin içerisi ve dışarısı olarak ikiye ayırdıklarını ve cezaevinden içeri girdiklerinde sergilemeleri beklenen duygusal davranış kurallarını gösterdiklerini belirtmişlerdir. Bu durum infaz ve koruma memurlarının çoğunun yüzeysel duygusal emek davranışı gösterdiğini ortaya çıkarmaktadır.

"İçeride duyarlı kapı vardır oradan girilip oradan çıkılır, tek kapı. İçeri girerken o hali takınırız üniforma falan, çıktığın zaman tüm cezaevini arkada bırakıp çıkman lazım, yoksa sıkıntı yani yaşayamazsın hayatı. Duygular olarak ikiye bölündüm. Cezaevi ve normal hayat şeklinde. Cezaevi başka, gerçekte olduğun gibi davranamazsın." (S.D., 33, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurlarının bazıları ise, mahkumlarla empati kurabilmeyi, onlarla olan iletişimini geliştirmeyi düşünse de, bu davranışların olumsuz sonuçlar doğurabileceğinden endişe ederek, belirlenen davranış kalıplarına sadık kalmakta, gerçekte olmasını istedikleri davranışları sergilemekten ve göstermekten kaçınmaktadır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde de infaz ve koruma memurlarının çoğunun yüzeysel duygusal emek davranışı sergilediğini söylemek mümkündür.

"Benim için gardiyanlık cezaevinden girince başlıyor çıkınca bitiyor. Bir kimlik değişimi oluyor kesinlikle. İçeri girince tabi ki asık suratla değilsin ama normal olmuyorsun, olmamalı da zaten. Mahkûmlar en ufak şeyi kullanmak istiyorlar. Seninle bir samimiyet kurdu mu hemen abi şunu getirsene diye başlıyorlar. Onlara yardım edebilecek tek insanlar biziz. Ne avukatı ona bir şey getirebilir ne ziyaretçi bir şey getirebilir. Sadece memur. Biz de farklı yansıtıyoruz kendimizi, normalde konuşursun hatta dertleşirsin bile ama bir kalaba sokuyoruz iletişimimizi, normal olmuyoruz." (T.U., 27, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşmenin yapıldığı infaz ve koruma memurlarından sadece birinin derin duygusal emek davranışı gösterdiği ve duygusal çaba sarf ederek, kendisini sergilemesi beklenen duygulara adapte ettiği görülmüştür. Katılımcılardan ikisi işyerinde otoriter ve disiplinli olmak için harcadıkları çabanın, yani sergiledikleri derin davranışın yakın çevrelerince fark edildiğini ifade etmiştir.

"Bazen içimden gülmek geliyor güleminiyorum. Bir de ben çok konuşurdum enerjiktim. Normalde olduğum gibi değil artık. Ben işe başladığımdan beri eski arkadaşlarımla üniversiteden falan herkes diyor ki sen çok değişmişsin. Daha durağan, daha sakin olmuşsun. Ama gerçekten çok duydum bunu. Beni daha önceden tanıyan arkadaşlarımdan çoğundan duydum yani. Belki de işten dolayı bu. Kurumun ciddiyetinden dolayı." (Y.C., 27, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurlarından birisinin ise duygusal anlamda uyumsuzluk yaşadığı, iletişim kurarken kendinden beklenen disiplinli davranışlara mı, yoksa içinden gelen duygulara mı önem vermesi gerektiğine karar veremediği gözlemlenmiştir.

"Normalde çok duygusal bir insanımdır herkese yardımcı olmak isterim ama içeriye girdiğimde farklı davrandığımı gördüm herkesin. Herkes çok net, kural neyse o. Ben bilemedim, öyle bir öfke şeyim oldu, nasıl davranılacak edilecek diye. Hala anlamaya çalışıyorum kaç sene oldu, onlara göre davranmaya çalışıyorum." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Bu durum karşısında katılımcıdan çalışma arkadaşlarının davranış biçimlerini değerlendirmesi istenmiştir. Katılımcının cevabı ise, meslektaşlarının derin duygusal emek davranışı gösterdiğine ilişkindir. Otoriter ve katı görünmesi beklenen infaz ve koruma memurlarının, beklenen duygusal davranış kurallarını içselleştirdiklerini ve bu davranış kalıplarını benimsediklerini ifade etmiştir.

"Erkekler direk o mahkûm psikolojisini alıyor mesela, yürüyüş olsun konuşma olsun ağırlaştırıyor konuşmalar. Ama cezaevinin özellikle bayan için çok zor bir yer olduğunu söyleyeyim. Bayanlar çok değişiyor. Bayan dediğimizde kibar duygusal... Ama çalıştığımız birlikte olduğumuz ablalarımız var istemsizce zaten belli bir gruba hitap etmesi için ses yüksekliği, o tonaj falan, bir yerden sonra artık hayatına oturuyor." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Alan araştırması kapsamında duygusal emeğin biçimlerini belirlemeye yönelik sorular karşısında infaz ve koruma memurlarının cevapları, genellikle yüzeysel duygusal emek davranış biçiminin ön plana çıktığına işaret etmektedir. Bunun yanı sıra bazı katılımcıların yaşadıkları duygusal uyumsuzluk karşısında davranış biçimlerinin net bir şekilde tespit edilemediğini de belirtmek gerekmektedir.

4.4.3. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emeğin boyutları olan gösterim sıklığı, sarf edilen dikkat, duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk, duygusal emeğin yoğunluğunu ortaya çıkarması bakımından oldukça önemlidir. Duygusal emeğin boyutları çalışmanın literatür kısmında tanımlanmıştır. Bu tanımlar göz önüne alınarak görüşmeler esnasında infaz ve koruma memurlarına duygusal emeğin boyutlarını ortaya çıkaracak sorular yöneltilmiştir.

Bazı infaz ve koruma memurlarının zil, bazılarının ise buton olarak adlandırdığı, mahkûmların ihtiyaçlarını söyleyebilmeleri adına infaz ve koruma memurlarını çağırma mekanizmasının duygusal emek yoğunluğunun artmasına yol açtığı ifade edilmiştir. İnfaz ve koruma memurlarının duygusal emek yoğunluğunu artıran boyutların gösterim sıklığı ve duyguların çeşitliliği olduğu tespit edilmiştir.

"Zil vardır bizde, bir şey olduğunda, istediklerinde zile basarlar. Ama oyuncağa dönüyoruz bazen her şey için ya her şey için basıyorlar. Bir de hepsinin istekleri dertleri başka bazen o kadar yoğunlaşıyor ki... İsimler çok, sayılar çok, problemler çok..." (B.A., 34, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

"İhtiyacını bildirmesi için buton var. Önce butona basıyor, biz gittiğimizde ne istediğini söylüyor. Öyle basit şeyler için buton basıp soru soruyor ki yani oturuyoruz mesela burada belki on metre gittiğimiz yer ama gidip gelme sonunda soru soruyor. Orda sorunun küçüklüğü sizdeki etkisi... Yani diyorsun bu kadar basit bir şeyi neden soruyor. Ama gerçekten ona göre çok büyük... Ama bir tane de koğuş yok, sayı çok o yüzden çok yoruyor." (A. K., 31, Erkek, Lisans, Sözleşmeli)

Mahkûm sayısının ve sorunların fazla olması, gösterim sıklığı ve her mahkûmun kendine özgü problemlerinin bulunması ise duyguların çeşitliliği boyutuna karşılık gelmektedir. Görüşmelerden anlaşılacağı üzere infaz ve koruma memurlarının sarf ettikleri duygusal emek boyutları duygusal emek yoğunluğunu artırmaktadır. Ayrıca görüşmeler sırasında infaz ve koruma memurlarının hem sorumluluklarının ağır hem de mahkûma karşı davranış şekillerinin önemli olduğunu belirtmeleri, sarf edilen dikkat boyutunu akla getirmiştir. Dikkat boyutunun da duygusal emek yoğunluğunu etkileyen önemli bir unsur olduğu bilinmektedir.

4.4.4. Duygusal Emeğin Sonuçları

Bu başlık altında sarf edilen duygusal emeğin sonuçlarının neler olduğu ve bu sonuçların infaz ve koruma memurlarının yaşamlarını nasıl etkilediği üzerinde durulmuştur.

Bireysel Sonuçları

Görüşmeler sırasında, infaz ve koruma memurlarının kendilerine ait duyguları bastırarak çalışma ortamında sergilemeleri beklenen duyguları göstermek için çaba harcadıkları görülmüştür. Çalışma süreleri

boyunca gerçek hislerini yok sayarak işin gerektirdiği duygusal davranış kurallarına sadık kalmaları, infaz ve koruma memurlarının duygusal yorgunluk ve duygusal uyumsuzluk yaşadıklarını ortaya çıkarmıştır. Bu çelişkinin ise strese, yorgunluğa ve tükenmişliğe yol açtığı tespit edilmiştir.

İnfaz ve koruma memurları, sarf ettikleri duygusal emeğin genellikle iki farklı sonuca yol açtığını ifade etmişlerdir.

"Genelde ya boş vermişlik gibi bir şey olur ya da o işin altında ezilir yorgun olursunuz. İkisinden biri olur. Ya dışarıda da etkiler, kendini bitirirsin, takarsın ya boş vermişlik olur." (Y.K., 36, Erkek, Lise, Kadrolu)

Duygusal emek boyutlarından gösterim sıklığı, duyguların çeşitliliği ve dikkat boyutlarının infaz ve koruma memurlarının duygusal emek yoğunluğunu artırdığı üzerinde durulmuştu. Duygusal emek yoğunluğunun artması duygusal emeğin sonuçları üzerinde de belirleyici olmakta ve tükenmişliğe yol açabilmektedir.

"Tükenmişliğe düştüğümüz zamanlar oluyor. Gerçekten de tahammül denen şey ortadan kalkıyor, sınırlar diye bir şey kalmıyor, aşırıyorsunuz, içerdeki için büyük size göre çok küçük şeyler. Ben eşime de diyorum küçük şeylerle uğraşmak istemiyorum. Bu laf benim değil, cezaevinden edindiğim bir kelimedir bu. Orda bu şekilde uğraştığımız için. Bir koğuşta yirmi, kimisinde elli kişi var. Hepsinin farklı sorunları var. Bin, üç bin kişilik cezaevleri var. Bunların hepsi farklı psikolojide, farklı hayatları olan kişiler suçları hepsi ayrı ayrı." (T.U., 27, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Ayrıca infaz ve koruma memurları işlerinin getirdiği sorumlulukların hayati önem taşıması sebebiyle de stres altında olduklarını belirtmişlerdir.

"Bizim meslekte şu var. Siz şimdi bir hata yaptığınızda ne olur. En fazla işten atılırsınız. Bizde öyle bir şey yok. Bizim en üstümüz ya mezar ya hapis. Şimdi ben gittim koğuştan adamı çıkardım, üstünü aradım bir şey bulamadım. Adamı götürürken mesela adam dilinin altına jilet saklamış aldı bir tane memuru öldürdü. E kim aradı bunu? Sorumlu sensin, Denizli D tipine. Ha tam tersi de olabilir. Başka bir arkadaş arar bulamaz ben geçerken beni de öldürebilir. Ne oldu? Gerisi yok. Bunları düşününce stres olmaz mı?" (B.A., 34, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

"Riskleri düşününce stres yapmadan duramıyorsun. Yani o anahtarı kaybettin mi meslekten bile atılabilirsin. Çünkü o anahtar demek... Şimdi on tane koğuşun anahtarı bende ya herhangi bir koğuşta yangın çıktı. Anahtar nerde? Yok. E insanlar can çekişiyor. Benim sorumsuzluğum yüzünden o insanlar orda acı çekiyor. Mesela lavaboya bile giderken teslim ediyorum, geldiğimde direk anahtarımı alırım. Benim verdiğim insan anahtarı kaybettiğinde ona değil bana hesap sorarlar." (M.G.,28, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurları duygusal emeğin yanında sürekli olarak kapalı alanda bulunmalarının da onları strese soktuğunu ve tükenmişliğe sürüklediğini ifade etmişlerdir. Bu durumun memurların hem mahkûmlar hem de çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerini etkilediği gözlemlenmekle birlikte, stresin sabır ve tahammül düzeyleri üzerinde de belirleyici olduğu dikkat çekmiştir.

"Mesela kapalı alanda kaldığımız için ben genelde dışarı çıkmak yürüyüş yapmak istiyorum bu beni motive ediyor, dışarı çıkmak. Ama hep içerdesin hep içerdesin strese sokuyor tabi. Bu senin tavrını etkiliyor, hemen kızırıyorsun, sinirleniyorsun." (E.İ., 27, Kadın, Lisans, Sözleşmeli)

"Tüketiyor, evet. 12 saat kapalı bir yerdesin. Başka bir iş yapsan daha sosyal, dışarı hayatında da iletişim kuruyorsun. Biz mesela haftanın dört günü çalışıyorsak geri kalanında evdeyse, nasıl diyeyim o çalıştığın dört gün sosyal hayatın tamamen kısıtlanmış oluyor. Hayatımı geri kalan günlere sığdırmak zorunda kalıyorum. İster istemez tüketiyor. Dışarıya tamamen kapalıdır. Hep aynı kişilerlesin. Bir yerden sonra tahammül kalmıyor." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan duygusal olarak katılışmaya ilişkin sorulara verilen cevaplar ise dikkat çekicidir. Uzun yıllardır infaz ve koruma memurluğu yapanların bu sorulara ilişkin cevapları net olmasa da, mesleğe yeni başlayanların kendilerini tecrübeli memurlarla kıyasladığında ortaya çıkanlar, memurların yıllar içerisinde duygusal olarak katılıştığını göstermektedir. Katılımcılardan birinin işe karşı olan bu tutumunun ileride sosyal yaşamına yansıtacağına ilişkin tahmini de oldukça ilgi çekici bulunmuştur.

"Bu iş bence katılaştırarak beni ve katılaştırması da gerekiyor. Geçen akşamki muhabbeti anlatayım bak. Mahkûm gelmiş ben ilaç içtim diyor. Ben vah vah tüh tüh ne olacak şimdi modundayım ve moralim bozuldu. Orda bir tecrübeli infaz memuru vardı ben üzülürken bana saçmalama bir şey olmaz diyordu. Yani sırf insan olduğu için ben kabrolдум herkes beni tiye alıyordu. Onlar alışmış artık mesela. Herkes dedi ki ya saçmalama içmemiştir falan. Ben ısrar ediyorum ya insan sonuçta mahkûm da olsa ölürse ne olacak Allah korusun. Onlara kızmıştım nasıl düşünüyorlar diye. Sonra öğrendik ki hiçbir şey içememiş ama o kadar mı rol yapar bir insan. Adam ölecek sanki, acil geldi, ambulans geldi. Hemen acil sevk verdik. Sonra arkadaş diyor ki adamın en az 60 tane dolandırıcılıktan dosyası var sence yapabilecek potansiyelde bir insan değil mi yani. Yani gerçekten katı olman gerekiyor. Kendi adıma başka bir durumda benim vicdanımı kullanabilir. İnsan katılıyor ve bence öyle de olmak zorunda. Ne kadar hayır desek de işin gereği bu. Dengeyi kurmak da çok zor dışarıya karşı da böyle oluruz gibi geliyor bir süre sonra. Ne kadar burada katılırsak dışarı hayatımıza da yansır diye düşünüyorum." (D.K., 23, Erkek, Ön lisans, Sözleşmeli)

Aile ve Sosyal Yaşama İlişkin Sonuçları

İnfaz ve koruma memurları ile gerçekleştirilen görüşmelerde, zorlu çalışma koşullarının ve sarf ettikleri duygusal emeğin stres, yorgunluk, tükenmişlik gibi bireysel sonuçlarının yanında aile yaşamını da etkilediği tespit edilmiştir. İnfaz ve koruma memurları çalışma ortamında göstermeleri beklenen davranışları içselleştirdiklerinde, bu durumun aile yaşamlarına yansıdığını ve aile içi ilişkilerde sorunlar doğurduğunu ifade etmişlerdir.

"Etki tepki anlık oluyor. Çocukların veya eşinizin sizinle yaşadığı bir sorun veya bir istek anlık bir etki tepki doğuruyor. Bir an sinirlenip hani bir anlık yüksek ses olayı var. O cezaevinden alınan bir şeydir, onu bitiremiyorsunuz. Ses tonu zaten kişinin karşıya verdiği en önemli mesajdır. Nasıl yaklaşırsanız öyle karşılık alıyorsunuz. Şimdi çocuk bir şey sorduğunda, bana sorma annene sor dediğin zaman çocuk kırılıyor gidiyor. Hâlbuki istemsizce verdiğiniz bir cevap oluyor. Düşünmeden. Ama o an karşıya verdiğim zararı da bilemiyorum tabi." (Y.K., 36, Erkek, Lise, Kadrolu)

İnfaz ve koruma memurlarından bazıları işe başlamadan önceki davranışları ile şuanadaki durumunu karşılaştırarak ailesi ile olan ilişkilerinin zayıfladığını dile getirmiştir. Bunun nedeninin ise, çalışma ortamında yaşadıklarını ailesi ile paylaşmaması ya da paylaşmak istememesi olduğunu belirtmiştir.

"Aileme karşı nasıl diyeyim... Çoğu şeyi ailemle paylaşırdım ama buradaki şeyleri paylaşmak istemiyorum, gün geliyor onları tedirgin etmek istemiyorum. Eskisi gibi değilim yani işe başlamadan önceki gibi değilim. Orda olan her şeyi paylaşmak istemiyorum. Normalde gün içinde toplumda bir işe gidersen ya da sosyal hayatta bir şey yaparsın, bugün şunu yaptım, şunla görüştim, şunu yaşadım falan diyebiliyorsun ama oradaki her şeyi paylaşmak istemiyorum. Onu orda bırakmak istiyorum çoğu zaman. Onlara anlatmak istemiyorum, daha az arıyorum artık ailemi." (H.Y., 29, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

İnfaz ve koruma memurları, çalışma koşullarının zorluğunun ve sarf ettikleri duygusal emeğin sosyal yaşamlarını olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. İnfaz ve koruma memurlarının, işin niteliği ve çalışılan grubun zorluğundan kaynaklanan stres ile fiziksel ve psikolojik yorgunluğun sonucunda sosyal yaşamlarını ihmal ettikleri gözlemlenmiştir.

"Bu meslek genel olarak sosyal çevrende çok fazla insan bırakmamış oluyor. Bir de kendini soyutluyorsun, yanında telefonun yok bir şeyin yok. Sadece o dışarıda olduğun günlerde insanlarla iletişim kurabiliyorsun. İster istemez tükeniyorsun. Ben işe başladığımdan beri eskiden arar sorardım, dışarı çıkardım. Şimdi arkadaşlarımla çok fazla bir araya gelemiyorum. Sosyal hayatımın kısıtlandığını düşünüyorum." (A.K., 31, Erkek, Lisans, Sözleşmeli)

"Ben mesela aklıma gelirdi birilerini arardım. Şimdi de aramak istiyorum, konuşmak istiyorum ama telefonu açıp da konuşmak içimden gelmiyor. Çoğu insanı aramıyorum. Aramam gerekiyor biliyorum ama iletişim kurmak istemiyorum." (Y.C., 27, Kadın, Ön lisans, Sözleşmeli)

Görüşmeler sonucunda infaz ve koruma memurlarının arkadaş çevreleri ile ilişkilerini aksattıkları, sosyal yaşamlarını ihmal ettikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca katılımcılardan bazıları fiziksel ve psikolojik yorgunluk ile tükenmişlik sebebiyle sosyal aktivitelere yönelemediklerini, sosyal yaşamdan uzaklaştıklarını ifade etmişlerdir.

SONUÇ

Duygusal emek, çalışanın işini yaparken işin gerektirdiği duygusal davranış kurallarını sergilemesi ve duygularını bu kurallar çerçevesinde düzenlemesidir. Bu makale çalışmasında infaz ve koruma memurlarının duygusal emek eğilimlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmış ve duygusal emeği etkileyen çalışma koşulları ile çalışma ortamında ilişkiler üzerinde durulmuştur.

Makalenin amacı, nitel araştırma yöntemlerinden derinlemesine görüşme tekniği ile ortaya konulmuş ve hazırlanan yarı yapılandırılmış araştırma soruları katılımcılar tarafından cevaplandırılmıştır. Bu bağlamda infaz ve koruma memurlarının sarf ettikleri duygusal emeği daha net ortaya çıkarabilmek için çalışma koşullarına ilişkin sorular yöneltilmiştir. İnfaz ve koruma memurlarının görev ve sorumlulukları incelenmiş ve memurların rutin görevlerinden ziyade mahkûmların koşullarını iyileştirmeye yönelik görevlerine daha fazla önem verdikleri gözlemlenmiştir. Çalışma süreleri ve izinler gibi konularda sorun yaşamayan infaz ve koruma memurlarının, çalışma yaşamına ilişkin önemli sorunlarının sözleşmeli çalışmaya ve hizmet sınıfına ilişkin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca sözleşmeli çalışanların terfi imkânının bulunmayışına ve işyerinin fiziksel koşullarına dair şikâyetler dikkat çekmiştir.

Çalışma ortamında ilişkiler, alan araştırması kapsamında üzerinde durulan temel konulardan biri olmuştur. Görüşme formunda bu başlık altında yer alan sorulara verilen cevaplar, infaz ve koruma memurlarının farklı eğilimlerde olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bazı infaz ve koruma memurları meslektaşları ile ilişkilerini sosyal yaşamlarına taşıırken, bazılarının ise çalışma ortamından uzaklaşmak adına ilişkilerini sınırlandırdığı görülmüştür. İnfaz ve koruma memurlarının hemen hepsinin mahkûmlarla olan ilişkilerinde samimiyetten kaçındıkları anlaşılmıştır. Bunun yanında memurların çoğunun yönetimle olan ilişkilerini değerlendiren soruları cevaplamayı reddetmesi dikkat çekmiştir.

Alan araştırmasında infaz ve koruma memurlarının sergiledikleri duygusal emeği açığa çıkarmaya yönelik sorular görüşme formunda ayrıca başlıklandırılmıştır. Soru formunun bu bölümünde sergilenen duygusal emeğin biçimlerine ve boyutlarına ilişkin sorulara yer verilmiştir. Çalışmada infaz ve koruma memurlarının çoğunun yüzeysel duygusal emek davranışı gösterdiği gözlemlenmiştir. Çalışanlar arasında derin duygusal emek davranışı gösterenlerin varlığı doğrudan tespit edilememekle birlikte, çalışma arkadaşlarının yorumlarından yola çıkılarak anlaşılmıştır. Bunun yanı sıra samimi duygusal emek davranışı gösteren infaz ve koruma memuruna rastlanmamıştır.

Bu çalışmada ayrıca gösterilen duygusal emek davranışının infaz ve koruma memurlarını nasıl etkilediği ve davranışların sonuçlarının neler olduğu üzerinde durulmuştur. Buna göre zorlu çalışma

koşullarının ve sarf edilen duygusal emek davranışlarının infaz ve koruma memurlarını strese, yorgunluğa ve tükenmişliğe sürüklediği, ayrıca aile ve sosyal yaşamlarını olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Sonuç olarak, kamu hizmet sektöründe idari hizmetler sınıfında yer alan infaz ve koruma memurlarının duygusal emek süreçleri incelenmiş, duygusal emek davranışları analiz edilmiş ve sarf edilen duygusal emeğin sonuçları değerlendirilmiştir. Bu çalışmada infaz ve koruma memurlarının kendilerine özgü çalışma koşullarının yanı sıra katı, otoriter, disiplinli görünmelerini sağlayan davranış kalıpları incelenmiştir. İnfaz ve koruma memurlarının sergiledikleri duygusal emek deneyimleri, alan araştırması verileri ışığında analiz edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca duygusal emeğin sadece olumlu duygular sergilemek anlamına gelmediği ve otorite kurma mecburiyeti olan işlerde çalışanların da duygusal emek sarf ettiği anlaşılmıştır. İşin niteliği dolayısıyla katı, soğukkanlı ve disiplinli görünmenin de duygusal emek gerektirdiğinin anlaşılması ve tartışılması için, alışlagelmiş çalışma gruplarının dışına çıkan yeni araştırmalara ihtiyaç duyulduğu da belirtilmelidir.

KAYNAKÇA

- Altunışık, R., R. Coşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım (2010) **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı** (6.Baskı), Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Ashforth, B. E. ve R. H. Humphrey (1993) *Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity*, **Academy of Management Review**, 18(1), 88-115.
- Aytaç, S. S. Dursun ve Z. Aca (2015) *The Effect of the Perceptions of Correctional Officers of Job-related Affective Well-being on Tendency to Leave the Job*, **Business and Economics Journal**, 1, 1-5.
- Badolamenti, S., A. Sili, R. Caruso ve R. Fida (2017) *What Do We Know about Emotional Labour in the Nursing Profession? A Literature Narrative Review*, **British Journal of Nursing**, 26(1): 48-55.
- Başbuğ, G., E. Ballı ve Z. Oktuğ (2010) *Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma*, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 58, 253-274.
- Bone, D. (2002) *Dilemmas of Emotion Work in Nursing Under Market-Driven Health Care*, **International Journal of Public Sector Management**, 15 (2), 140-150.
- Carlson, J. R., R. H. Anson, ve G. Thomas (2003) *Correctional Officer Burnout And Stress: Does Gender Matter?*, **Prison Journal**, 83, 277-288.
- Ceza İnfaz Kurumlarının Yönetimi ile Ceza ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Tüzük <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/2.5.200610218.pdf> Erişim Tarihi: 07.02.2020
- Chang, M. (2009) *An Appraisal Perspective of Teacher Burnout: Examining the Emotional Work of Teachers*, **Educational Psychology Review**, 21, 193-218.
- Cihangiroğlu, N. ve B. Şahin (2010) *Organizasyonlarda Önemli Bir Fenomen: Psikolojik Sözleşme*, **ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi**, 6 (11), 1-16.
- Crawley, E. (2004) *Emotions And Performance: Prison Officers and The Presentation Of Self in Prison*, **Punishment and Society**, 6, 411-427.
- Değirmenci Öz, S. ve Ü. Baykal (2018) *Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler*, **FNJN Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi**, 26(1), 1-10.
- Dijk, P. A., L. D. G. Smith ve B. K. Cooper (2009) *Are You For Real? An Evaluation of the Relationship Between Emotional Labour and Visitor Outcomes*, **Tourism Management**, 32 (1), 39-45.
- Doğan, A. ve Ü. Sığırı (2017) *Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma*, **İş ve İnsan Dergisi**, 4(2), 113-126.
- Dowden, C. Ve C. Tellier (2004) *Predicting Work-Related Stress In Correctional Officers: A Meta-Analysis*, **Journal of Criminal Justice**, 32, 31-47.
- Duran, E. ve M. Gümüş (2013) *Turizm Lisans Öğrencilerinin Duygusal Emek Deneyimlerinin Kariyer Terahilerine Etkileri*, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 15 (2), 233-251.
- Eren, E. (2012). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi** (13. Baskı), İstanbul: Beta Basım.
- Ergün, E. ve T. Argon (2017) *Öğretmenlerin Eğitime İnanma Düzeyleri Ve Duygusal Emek Davranışları*

- Arasındaki İlişki, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (53), 556-566.
- Eroğlu, Ş. G. (2014) *Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*, **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 19, 147-160.
- Göktaş Kulualp, H. ve Ö. Sarı (2018) *Duygusal Emek: Okul Öncesi Öğretmenleri Üzerine Bir İçerik Analizi*, **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, 14 (4), 1167-1181.
- Grandey, A. (2000) *Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor*, **Journal of Occupational Health Psychology**, 5, 95-110.
- Guros, F. (2013) *Emotion Regulation and Strain in Corrections Officers: Examining the Role of Recovery Experiences and Coping Mechanisms*, Dissertations and Theses.
- Güneş Yücel, Y. (2017) **Kilidin Öte Tarafı Gardiyanlar**, İstanbul: İletişim Yayıncılık
- Güngör, M. (2009) *Duygusal Emek Kavramı: Süreci Ve Sonuçları*, **Kamu-İş**, 11 (1), 167-184.
- Hochschild, A. R. (2012) **The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling**, London: University Of California Press (Özgün eser 1983 tarihlidir.)
- Holman, D., C. Chissick, P. Totterdell (2002) *The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labor and Well-Being in Call Centers*, 26 (1), 57-81.
- <https://www.infazvekoruma.net/> Erişim Tarihi: 07.02.2020
- Karakaş, A., R. Tösten, V. Kansu, A. S. Aydın (2016) *Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İş Doyumlarına Etkisi*, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 15 (56), 177-188.
- Karaman, N. (2017) *Çalışma Yaşamında Duygusal Emek, İş ve Hayat Dergisi*, 3, 5: 30-56.
- Kart, E. (2011) *Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegün Çalışanlar Üzerindeki Etkisi*, **Çalışma ve Toplum**, 3 (30), 215-230.
- Kaya, U. Ve Ç. K. Özhan (2012) *Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, **Çalışma İlişkileri Dergisi**, 3 (2), 109-130.
- Kaya, U. ve N. Serçeoğlu (2013) *Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma*, **Çalışma ve Toplum**, 1 (36), 311-345.
- Lambert, E. G. (2004) *Impact of Job Characteristics on Correctional Staff Members*, **Prison Journal**, 84, 208-227.
- Mackenzie, S. H. ve J. H. Kerr (2013) *Stress and Emotions at Work: An Adventure Tourism Guide's Experiences*, **Tourism Management**, 36, 3-14.
- Man, F. ve C. Selek Öz (2009) *Göründüğü Gibi Olmak ya da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek*, **Çalışma ve Toplum**, 1, 75-94.
- Morris, J. A. ve D. C. Fledman, (1996) *The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor*, **Academy of Management Review**, 21, 986-1010.
- Näring, G., P. Vlerick ve B. Van de Ven (2012) *Emotion Work And Emotional Exhaustion In Teachers: The Job And Individual Perspective*, **Journal Educational Studies**, 38 (1), 63-72.
- Nylander, P.A, O. Lindberg, ve A. Bruhn (2011) *Emotional Labour and Emotional Strain Among Swedish Prison Officers*, **European Journal of Criminology**, 8, 469-483
- Oral, L. ve S. Köse (2011) *Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma*, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16 (2), 463-492.
- Sarıköse, Ç. R. Güneş ve C. Yılmaz (2016) *Paralı Mahkûmlar: Ceza İnfaz Koruma Memurlarının Emek Süreçleri Üzerine Bir Değerlendirme*, **3rd International Congress of Tourism & Management Researches**.
- Seçer, H. Ş. (2005) *Çalışma Yaşamında Duygular Ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji Ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme*, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 50, 813-834.
- Tewksbury, R. ve G. E. Higgins (2006) *Prison Staff and Work Stress: The Role of Organizational and Emotional Influences*, **American Journal Of Criminal Justice**, 30 (2).
- Topateş, H. ve A. Kalfa (2009) *Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek*, **Sosyal Haklar Bildiri Metni**, 423-431.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2008) **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri** (6.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yürür, S. ve O. Ünlü (2011) *Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi*, **"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 13 (2), 81-104.
- Zencirkıran, M. (2015) **Örgüt Sosyolojisi** (22. Baskı), Bursa: Dora Basım Yayın