

UNTERSUCHUNG DES ZUSAMMENHANGS ZWISCHEN BERUFLICHER ZUFRIEDENHEIT UND DEM BURNOUT-NIVEAU VON JUSTIZVOLLZUGSBEAMTEN

İNFAZ VE KORUMA MEMURLARININ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Özden GÜNEŞ¹
Ayşe ASLAN²

CORRESPONDENCE

¹ Assist. Prof. Dr., Sakarya
University,
ozdengunes@sakarya.edu.tr,
ORCID: 0000-0002-0386-5347

² Socialwork, Bachelor,
aslanayse1903mail.com,
ORCID 0000-0003-4047-4617

Research Article

ZUSAMMENFASSUNG

Einer der Faktoren, die sich negativ auf das heutige Arbeitsleben auswirken, ist das Burnout-Syndrom. Das Burnout-Syndrom wurde im Jahre 1974 erstmals vom amerikanischen Psychotherapeuten Herbert J. Freudenberger definiert. Freudenberger beschreibt hier das Burnout als "Versagen, sich verbraucht fühlen, Energie- und Kraftverlust oder Erschöpfung der internen Ressourcen einer Person infolge unbefriedigter Wünsche". In den folgenden Jahren wurde im Zusammenhang mit verschiedenen Tätigkeitsfeldern dieses Konzept recherchiert. Das Burnout-Syndrom ist ein Phänomen, das sowohl für die Person, als auch für die Gemeinschaft negative Auswirkungen verursacht. Ziel dieser Forschung ist es, das Verhältnis zwischen Arbeitszufriedenheit und dem Burnout-Niveau mit Blick auf Geschlecht, Alter, Dienstgrad, Art der Einrichtung, Arbeitsstil und Bildungsniveau von Justizvollzugsbeamten, die in einer Justizvollzugsanstalt arbeiten zu untersuchen. Methoden: Bei der Forschung wurde das Scanmodell verwendet. Die Probanden sind die Justizvollzugsbeamten der Bewährungsanstalt Sakarya. Ergebnisse: Die Forschung kam zum Ergebnis, dass die allgemeine Arbeitszufriedenheit, die internen und externen Zufriedenheit der an der Studie beteiligten Justizvollzugsbeamten gering waren. Die Analyse der Burnout-Werte ergab: das emotionale Burnout-Niveaus der Justizvollzugsbeamten war hoch, wohingegen das Niveau des Desinteresses niedrig und das Gefühl des persönlichen Erfolgs wiederum hoch waren. Ein weiteres Ergebnis der Studie ist, dass es zwischen Arbeitszufriedenheit und dem Burnout mit seinen Unterdimensionen emotionalen Erschöpfung und Desinteresse eine negative und mit der Unterdimension des Gefühls des persönlichen Erfolgs eine positive Korrelation gibt.

Schlüsselwörter: Arbeitszufriedenheit, Burnout, Justizvollzugsbeamte

ÖZ

Günümüz çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen unsurlardan birisi de tükenmişlik sendromudur. Tükenmişlik sendromu ilk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger (1974) tükenmişliği "başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu" şeklinde ifade etmiştir. Sonraki yıllarda farklı iş alanları ile ilgili olarak bu kavram üzerine pek çok araştırma yapılmıştır. Tükenmişlik sendromu hem bireysel hem de örgütsel açıdan olumsuz etkilere yol açan bir olgudur. Amaç: Bu araştırmada amaç ceza infaz kurumlarında çalışan infaz koruma memurlarının cinsiyet, yaş, kıdem, çalışılan kurum tipi, çalışma şekli ve öğrenim düzeyi gibi bağımsız değişkenlerinin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerine etkisini incelemektir. Yöntem: Araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın evreni Sakarya Denetimli Serbestlikte görev yapan infaz koruma memurlarıdır. Bulgular: Araştırmaya katılan infaz ve koruma memurlarının genel iş doyum düzeyleri ile beraber içsel ve dışsal doyum düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik düzeyleri ile ilgili yapılan analizlerde; infaz ve koruma memurlarının duygusal tükenmişlik düzeylerinin yüksek, duyarsızlaşma düzeylerinin düşük ve kişisel başarı hislerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada elde edilen bir diğer bulgu; iş doyum ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında negatif, kişisel başarı hissi alt boyutu arasında pozitif bir ilişki olmasıdır.

Anahtar Kelimeler: İş doyum, tükenmişlik, infaz ve koruma memurları

UNTERSUCHUNG DES ZUSAMMENHANGS ZWISCHEN BERUFLICHER ZUFRIEDENHEIT UND DEM BURNOUT- NIVEAU VON JUSTIZVOLLZUGSBEAMTEN

EINLEITUNG

Arbeitsstress, der in vielen Studien nachweislich mit gesundheitlichen Problemen bei Arbeitnehmern in Verbindung gebracht wird, wirkt sich auf die Arbeitszufriedenheit aus und verursacht bei vielen Arbeitnehmern Erschöpfungserscheinungen. Arbeitsstress ist definiert als die Situation, in der arbeitsbedingte Faktoren einen Mitarbeiter über seine Anpassungsfähigkeit hinaus zwingen, sich psychologisch und physiologisch zu verändern (vgl. Beehr & Newmann, 1978). In Anbetracht dieser Definition wird davon ausgegangen, dass einige Arbeitnehmer in einigen Berufsgruppen einem hohen Arbeitsstress ausgesetzt sind.

BEGRIFFLICHER RAHMEN

Arbeitszufriedenheit

Die Umschreibung der *Arbeit* hat in jeder Phase der Zivilisation je nach Anforderung und den veränderten Verhältnissen in der jeweiligen Zeit unterschiedliche Ausprägungen erfahren. Mit wiederholten Erfolgen bei der Ausübung einer Tätigkeit haben sich Spezialisten hervorgetan, über die dann Berufe entstanden sind. Beruf definiert also die Summe der Tätigkeiten, die der Mensch durch Kenntnis, Fähigkeiten oder Lernen im Austausch für einen Preis ausführt (Telman, 1987).

Faktoren, die die Arbeitszufriedenheit beeinflussen:

Die Arbeitszufriedenheit wird beeinflusst durch demografische Merkmale wie Alter, Geschlecht, Bildungsniveau sowie organisatorische Gegebenheiten und Umfeld-Faktoren wie Arbeitsinhalt, Löhne, Managementpolitik, Arbeitsbedingungen, Kollegen usw. (Sünter u.a., 2006). Personen, die nicht in der Lage sind, ihren Arbeitsplatz erträglich zu machen entwickeln unterschiedliche Reaktionen wie Fernbleiben usw.

Probleme im Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit:

Die Arbeitsunzufriedenheit der Arbeitnehmer, die ihre Bedürfnisse am Arbeitsplatz nicht stillen, hat negative Auswirkungen auf ihre körperliche und geistige Gesundheit. Diese negativen Auswirkungen variieren von Person zu Person und geben Grund für Bedenken (vgl. Greenberg & Baron, 2000; Oshagbemi, 2000).

Burnout

Nach Herbert J. Freudenberger (1974) ist Burnout: "Versagen, sich verbraucht fühlen, Energie- und Kraftverlust oder Erschöpfung der internen Ressourcen einer Person infolge unbefriedigter Wünsche".

Symptome von Burnout:

Burnout ist ein chronisches Phänomen, das langsam und heimtückisch beginnt und sich ständig weiterentwickelt, unabhängig davon wie plötzlich es entstanden ist. Eine Erfahrung, die innerhalb eines Tages plötzlich Auftritt kann bereits ein Symptom für Burnout sein. Menschen mit Burnout entwickeln eine große Fähigkeit ihre Schwächen gut zu verbergen, ohne zu wissen, was in diesen ersten Phasen in Ihnen vorgeht. Auf dem Weg zum Burnout; Der Preis, den man fürs viele Arbeiten zahlt, ist Antriebslosigkeit und dass man zu einem Stressklumpen verkümmert. Dies sind die Hauptursachen für körperliche und psychische Probleme (vgl. Burnak, 2007).

UNTERSUCHUNG DES ZUSAMMENHANGS ZWISCHEN BERUFLICHER ZUFRIEDENHEIT UND DEM BURNOUT- NIVEAU VON JUSTIZVOLLZUGSBEAMTEN

Burnout-Symptome		
Körperliche Symptome	Psychische Symptome	Verhaltenssymptome
<ul style="list-style-type: none"> • Häufige Kopfschmerzen • Schlaflosigkeit • Atembeschwerden • Schläfrigkeit • Gewichtsverlust • Allgemeine Schmerzen und Wehwehchen 	<ul style="list-style-type: none"> • Rückgang des persönlichen Erfolgs • Verlust des Selbstvertrauens • Verlust von Respekt und Vertrauen • Unzulänglichkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Unbeherrschtheit • Reflexion • Verspätungen auf der Arbeit • Konflikte in der Familie • Vergesslichkeit • Selbstaufgabe

Auswirkungen von Burnout auf das Arbeitsleben

Burnout zeigt sich im Arbeitsumfeld dadurch, dass die Leistung der Person abfällt, sie offensichtlich unbekümmert ist, spöttisch gegenüber Dritte auftritt, kein Schuldbewusstsein an den Tag legt, schwänzt und ständig den Wunsch äußert den Arbeitsplatz zu wechseln. Ein weiteres Problem, das durch Burnout hervorgebracht wird ist, dass die Person ständig abgelenkt ist. Wenn die Person ihre Aufmerksamkeit nicht auf einen bestimmten Punkt / Job konzentriert kann eine signifikante Abnahme der Qualität der Arbeit auftreten.

Die Folgen von Burnout

Menschen mit Burnout klagen häufig über körperliche Probleme wie Müdigkeit, Schlaflosigkeit, Appetitlosigkeit, Kopfschmerzen, Verdauungsschwierigkeiten und emotionale Probleme wie Reizbarkeit (Grid, 2001). Nicht nur das sind schädlichen Auswirkungen von Burnout, sie können Dimensionen erreichen, die die Person überragen: auf der einen Seite Kunden, die mit einer minderen Qualität, einer geringen Moral und abnormen Verhalten konfrontiert sind; und auf der anderen Seite Unternehmen, die mit geringer Leistung und hohen Kosten zu kämpfen haben; Die negativen Folgen des Burnouts verschonen auch nicht die Familien, in denen ständiger Streit und Kontroversen den Alltag bestimmen (Örmen, 1993: 27).

UNTERSUCHUNG DES ZUSAMMENHANGS ZWISCHEN BERUFLICHER ZUFRIEDENHEIT UND DEM BURNOUT- NIVEAU VON JUSTIZVOLLZUGSBEAMTEN

Möglichkeiten, mit Burnout umzugehen

Auf individueller Ebene	Unternehmensebene
<ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse über Burnout erweitern • gute Selbsteinschätzung und Klärung der Bedürfnisse • realistische Erwartungen und Ziele für die Arbeit festlegen, • Teilnahme an persönlichen Fortbildungs- und Beratungsgruppen • Atem- und Entspannungstechniken erlernen, Musik hören, um zu entspannen, Sport treiben • Urlaub machen • Monotonie im Arbeits- und Privatleben reduzieren, Abwechslung einbringen 	<ul style="list-style-type: none"> • Gewährleistung einer angemessenen und qualitativ hochwertigen Kommunikation zwischen den Beteiligten • Mittags- und Ruhepausen an entspannenden und regenerierenden Orten • Gewährleistung einer gesunden zwischenmenschlichen Kommunikation • Rotation der Mitarbeiter zu neuen Aufgabenbereichen • Die Unterstützung des Managements gewährleisten • Übertragung von Befugnissen, um sicherzustellen, dass Rangniedere auch Führungsqualitäten erlernen können • Fortbildungen einplanen

FORSCHUNGSMETHODIK

Diese Studie wurde im Rahmen der beschreibenden Forschung durchgeführt. Als Datenerfassungstool wurde der Fragebogen bevorzugt. Der Fragebogen besteht aus drei Teilen. Im ersten Kapitel wurden die Teilnehmer nach demographischen Faktoren wie Alter, Geschlecht, Arbeitsstil, Dienstgrad, Art des Unternehmens in der sie arbeiten befragt. Im zweiten Teil ging es um Aussagen zur Arbeitszufriedenheit. Im dritten und letzten Teil ging es um Ausdrücke rund um Burnout. Um die Burnout-Variable zu messen entwickelte Maslach und Jackson (1981) eine Bemessungs- und Arbeitszufriedenheitsvariable, die Arbeitszufriedenheitsskala von Minnesota (MTE-GF). Die Antwortmöglichkeiten bei der Umfrage begrenzten sich auf die **Fünf-Punkte-Likert-Skala** („ich stimme überhaupt nicht zu“- bis –„ich stimme vollständig zu“). Die Probanden dieser Studie sind das Personal der Bewährungsanstalt Sakarya.

Mit der Genehmigung des Justizministeriums wurde die Studie auf diese Institution beschränkt durchgeführt. Im Rahmen der erteilten Genehmigung bildeten 100 freiwillige Mitarbeiter, den Datensatz dieser Forschung. Hiermit kann diese Arbeit als ein Pilotprojekt angesehen werden.

UNTERSUCHUNG DES ZUSAMMENHANGS ZWISCHEN BERUFLICHER ZUFRIEDENHEIT UND DEM BURNOUT- NIVEAU VON JUSTIZVOLLZUGSBEAMTEN

4. ANALYSE DER DATEN UND BEFUNDE

Die Fragebögen, aus der Feldbefragung wurden einer Vorauswahl unterzogen, wonach 100 Fragebögen ausgewählt wurden, die im Folgenden bewertet wurden. Die erhaltenen Daten wurden mittels der Frequenzanalyse und T-Test-Analyse beurteilt. Die Ergebnisse der Analyse und Ihre Bewertung sind wie folgt:

Tabelle 1: Demografische Eigenschaften

		f			f
Geschlecht	Weiblich	39	Typ der Anstalt	Offener Vollzug	55
	Männlich	61		Geschlossenen Anstalt	45
Alter	21-30	61	Dienstjahre	10 und weniger	61
	31-40	27		11-20	11
	41-50	9		21 und darüber	28
	50 und darüber	3			
Bildungsgrad	Grundschule	1	Arbeitsweise		
	Weiterführende Schule	25		Nur Frühschicht	66
	Diplom	74		Schichtdienst	34
	Gesamt	100			100

Bei der Untersuchung der Häufigkeitsverteilung nach Geschlecht zeigt sich, dass 39% der Justizvollzugsbeamten weiblich und 61 % männlich sind. Bei der Untersuchung der Häufigkeitsverteilung nach dem Alter stellt sich heraus, dass 61 % der Justizvollzugsbeamten, die an der Erhebung teilgenommen haben zwischen 21 und 30 Jahre alt sind, 27 % zwischen 31 und 40 Jahre, 9 % zwischen 41 und 50 Jahre, 3 % über 50 Jahre alt sind. Die Untersuchung der Arbeitsweise ergibt, dass 66 % der Justizvollzugsbeamten nur im Tag-Dienst sind und 34 % in Schicht arbeiten. Bezogen auf die Dienstjahre stellt sich heraus, dass 61 % weniger als 10 Jahre im Dienst sind, 11 % zwischen 11 und 20 Jahren im Dienst sind, 28 % 21 und mehr Jahre als Justizvollzugsbeamte arbeiten. Bei der Untersuchung des Typs der Anstalt zeigt sich, dass 55 % der Justizvollzugsbeamten in einer geschlossenen Vollzugsanstalt arbeiten und 45 % ihren Dienst im offenen Vollzug leisten. Die Analyse des Bildungsgrades der Justizvollzugsbeamten ergibt, dass 26 % einen Abschluss einer weiterführenden Schule haben und 74 % einen Universitätsabschluss.

UNTERSUCHUNG DES ZUSAMMENHANGS ZWISCHEN BERUFLICHER ZUFRIEDENHEIT UND DEM BURNOUT-NIVEAU VON JUSTIZVOLLZUGSBEAMTEN

Tabelle 2. Arbeitszufriedenheit erklären und vorhersagen aus der Subdimension der emotionalen Erschöpfung

Variable	Beta	StandartFehler	T	p
Emotionale Erschöpfung	-0,698	3,882	20,061	0,000
R= 0,483 R ² = 0,233 F=29,505				

Abhängige Variable: Arbeitszufriedenheit

Die Untersuchung der Tabelle 2 ergibt, dass das Modell signifikant ist. ($p=0,000 < 0,005$). Es zeigt sich, dass es bei den Justizvollzugsbeamten eine schwache und signifikante negative Beziehung zwischen Arbeitszufriedenheit und der Subdimension der emotionalen Erschöpfung gibt. Der Anstieg der emotionalen Erschöpfung um eine Einheit führt zur Abnahme der Arbeitszufriedenheit um 0,698 Einheiten.

Tabelle 3. Arbeitszufriedenheit erklären und vorhersagen aus der Subdimension des Desinteresses,

Variable	Beta	StandartFehler	T	p
Desinteresse	-0,748	0,245	-3,054	0,003
R= 0,296 R ² = 0,088 F=9,329				

Abhängige Variable: Arbeitszufriedenheit

Die Untersuchung der Tabelle 3 ergibt, dass das Modell signifikant ist. ($p=0,003 < 0,005$). Es zeigt sich, dass es bei den Justizvollzugsbeamten eine schwache und signifikante negative Beziehung zwischen Arbeitszufriedenheit und der Subdimension des Desinteresses gibt. Der Anstieg des Desinteresses um eine Einheit führt zur Abnahme der Arbeitsdimension um 0,748 Einheiten. Im Forschungsmodell wurden Regressionsanalysen angewendet, um die angenommenen Beziehungen zu untersuchen und die Hypothesen zu testen. Vor der Regressionsanalyse wurden die VIF-Werte (Varianz Inflation Factor) untersucht, um zu überprüfen, ob es mehrere Korrelationsprobleme gab. Die VIF-Wertelagen zwischen 0,5 und 10 und bedeutet, dass es keine Korrelationsprobleme gibt. (Hair, 2010: 200). Der Umstand, dass die VIF-Werte zwischen 1,918 und 4,469 liegen ist eindeutig. Die Ergebnisse der Regressionsanalyse werden unten abgebildet.

Tabelle 4. Die Regressionsanalyse zwischen unabhängiger Variablen und der Arbeitszufriedenheit

R= 0,524	R ² = 0,275	angepasste R ² = 0,252	F=12,117	0,000*
----------	------------------------	-----------------------------------	----------	--------

	β	t	p	VIF
Emotionale Erschöpfung	-0,435	-3,965	0,000*	2,088
Desinteresse	-0,134	-1,160	0,249	3,445
Persönlicher Erfolg	0,018	196	0,845	4,469

Abhängige Variable, Arbeitszufriedenheit, * $p < 0,01$

Die gemäß dem im ersten Teil der Tabelle angegebenen F-Wert und Signifikanzniveau ermittelte Regressionsgleichung ist signifikant. Von den drei unabhängigen Variablen erklärt eine mit einem Signifikanzwert unter 0,05 etwa 25% der Veränderung der abhängigen Variablen. Emotionale Erschöpfung, eine der Unterdimensionen der Burnout-Variablen, erklärt allein die Veränderung der Arbeitszufriedenheit und wirkt sich negativ aus. Das Subskale Desinteresse und persönlicher Erfolg erklären nicht die Veränderung der Arbeitszufriedenheit.

UNTERSUCHUNG DES ZUSAMMENHANGS ZWISCHEN BERUFLICHER ZUFRIEDENHEIT UND DEM BURNOUT- NIVEAU VON JUSTIZVOLLZUGSBEAMTEN

SCHLUSSFOLGERUNG

Den Ergebnissen zufolge korreliert Erschöpfung mit Desinteresse mit einer Koeffizienten von 0,66 **ähnlich wie** in der Literatur und die Korrelation zwischen den Subfaktoren der Verarmung und der Kompetenz sowie das Desinteresse und der Kompetenz 0,19 bzw. 0,29 ist im Vergleich zu **ähnlichen** Forschungsergebnissen deutlich geringer. Darüberhinaus wurden mit ähnlichen Forschungsergebnissen interne Konsistenzkoeffizienten von 0,82, 0,77 bzw. 0,72 für Depletion-, Desinteresse- und Kompetenz-Subfaktoren von MTE-GF im Rahmen von Zuverlässigkeitsstudien erhalten (vgl. Leiter & Schaufeli 1996; Maslach, Jackson & Leiter 1996; Taris, Schreurs & Schaufeli 1999; Schutte u.a. 2000, Bakker, Demerouti & Schaufeli 2002; Langballe u.a. 2006; Chirkowska-Smolak & Kleka 2011).

UNTERSUCHUNG DES ZUSAMMENHANGS ZWISCHEN BERUFLICHER ZUFRIEDENHEIT UND DEM BURNOUT- NIVEAU VON JUSTIZVOLLZUGSBEAMTEN

QUELLEN

- BURNAK, Özlem, (2007) Örgütsel Tükenmişlik Kamu ve Özel İşletmelerdeki Çalışanlara Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- GREENBERG, J. & BARON, R. A. (2003). Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Organization, Eighth Edition, PrenticeHall, New Jersey, USA.
- IZGAR, H., (2001), Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- SILIĞ, A., (2003) Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi.
- MASLACH, C. ,and JACKSON, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behaviour, 2, pp: 99-113.
- ÖRMEN, U., (1993), Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- PETERSON, D. K., GEORGE, M. P. & SUESS, R. „Yo Tengo La Camiseta (I Have the Shirt On)“: An Exploration Of Job Satisfaction and Commitment Among Workers In Mexico. Journal of Leadership and Organizational Studies, Vol 10(2), 73-88.
- TELMAN, N. (1987). Endüstride İş Tatminsizliği ve Yabancılaşma Duygusu ile Olan İlişkisi (Doktora Tezi), İ. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- THERRY A. BEEHR, und JOHN E. NEWMANN, (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review, Illinois, USA
- UYSAL, Melike Bihter, (2007) Müşteri İlişkileri Departmanında Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- YAPRAKLI, Ş. & YILMAZ, M. K. (2007). Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum'da İlaç Müesseseleri Üzerine Bir Saha Araştırması. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 21:1, 155-183.
- YILDIRIM, Sema, (2007), Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeyi ve Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul