

İşyerinde Öfke Kontrolü Eğitiminin Etkililiği: Otel İşletmeleri Çalışanları İle Yapılan Bir Araştırma

Effectiveness Of Anger Management In Business: A Research Done With Hotel Staff*

Ayşegül BİLGE¹, Sabah BALTA², Fisun ŞENUZUN AYKAR³, Senem YILMAZ⁴

ÖZET

Bu araştırmanın amacı otel işletmelerinde çalışan personele uygulanan öfke kontrolü eğitiminin etkililiğini saptamaktır.

Araştırma yarı deneysel bir araştırma olarak planlandı. Araştırmanın örneklemini, İzmir iline bağlı beş büyük otel de görev yapan çalışmaya katılmayı kabul eden 127 otel çalışanı oluşturdu. Araştırma için gerekli verileri toplamak amacı ile Tanıtıcı Bilgi Formu, Sürekli Öfke Ölçeği (SÖÖTÖ) kullanıldı. Öfke kontrolü eğitim programı öncesinde katılımcılara araçlar uygulandı, 18 saatlik eğitim verildi, eğitim sonrası ölçek (SÖÖTÖ) yeniden uygulandı. Verilerin analizinde t testi ve tekrarlı ölçümlerde ANOVA analizleri kullanıldı.

Otel çalışanlarının öfke kontrolü eğitimi sonrası, öfkelerini daha iyi ifade ettikleri, daha az içe attıkları, daha iyi öfkelerini kontrol ettikleri ve bunların sonucu olarak öfke duygularının azaldığı belirlendi (p=0.000).

İşyerlerinde duygu kontrollerinden olan öfke kontrolü eğitimlerinin yapılması hem iş motivasyonu ve hizmet kalitesini arttıracak hem de çalışanların beden ve ruh sağlıklarını koruyacağından önerilmektedir.

Anahtar kelime: İşyeri, Öfke, Öfke Kontrolü, Otel Çalışanı, Eğitim.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effectiveness of anger management for hotel staff.

The research has been planned as a quasi-experimental research. The research sample has been formed by 127 hotel personnel who accepted to join the research and who work in 5 large hotel in Izmir. In order to collect the required data for research Introductory Information Form, Constant Anger Anger Style Scale has been used. Before the anger management education, implements have been applied, 18-hour education has been given and scale after education has been applied again for participants. In evaluating the research data, t test has been used and in iterative evaluation, ANOVA analysis has been used.

After the anger management education, it is stated that hotel personnel can express their anger, suppress their anger less, control their anger better and as a result of these their anger feeling has been lessened (p=0.000).

Anger management education is suggested because it will both increase the work motivation and quality of service and protect personnel's physical and mental health.

Key words: Business, Anger, Anger Management, Hotel Employee, Education.

* Yaşar Üniversitesi'nde BAP/1 2013 Nolu Bilimsel Araştırma Projesi olarak 2013-2015 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

¹Prof.Dr. Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği AD

²Doç.Dr. Yaşar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü

³Prof.Dr. Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi İç Hastalıkları Hemşireliği AD

⁴Arş.Gör. Yaşar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

GİRİŞ VE AMAÇ

Öfke, insanın mutluluk, üzüntü, korku ve nefretten oluşan beş temel duygusundan biridir. Günlük yaşamda birçok kişinin çoğu zaman yaşadığı bir duygudur.^{1,3}

Bugüne kadar algılandığı biçimin aksine, öfke saldırganlık ve düşmanlık gibi olumsuz bir duygu değil, bizzat olumlu, sağlıklı ve enerji veren bir duygudur. Belirli bir insana veya bir olaya yönelik olduğu gibi, genel kişisel sorunlardan da kaynaklanıyor olabilir. Anılar, travma oluşturan ya da travmayı canlandıran olaylar da öfke duygularını harekete geçirebilir.^{2,3}

Öfke bir davranış değil, bir duygudur. Ancak toplumda ifade edilmiş biçimine bağlı olarak bireyler tarafından farklı yaşanmaktadır. Öfke yaşamda evrensel bir duygu olduğu için, toplumun öfke ile baş edebilmeyi öğrenmesi önemlidir.¹

Öfke bireyin ruh halini gösteren duygulardan biridir. Bireyde içe dönük öfke ve dışa dönük öfke şeklinde yaşanabilir. Bireyin ruh sağlığı, sağlıklı olsun ya da olmasın öfkenin yaşamına yansması bu şekilde olabilmektedir.^{4,5}

Günlük yaşamda kimi bireylerin öfkelerini çok kolay dışa vurdukları, kimilerinin ise bu duygularını bastırıp içe yönettikleri bilinmektedir. Ancak öfke dışa yansıtıldığında ve bu durum diğer insanlar tarafından olumsuz değerlendirildiğinde, kişide düşük benlik saygısına, kişilerarası ve aile içi çatışmalara, sözel ve fiziksel saldırılara ve iş yaşamı ile ilgili uyumsuzluklara zemin hazırlayabilmektedir.⁶ Diğer yandan öfke bastırılıp içe döndürüldüğünde de bireyin kendisine zararı söz konusu olmakta; yüksek kan basıncı, kalp hastalıkları gibi fizyolojik olumsuzluklarla birlikte çaresizlik ve yalnızlık gibi depresif

duyguların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla öncelikle öfkenin sağlıklı bir biçimde dışsallaştırılması gerektiği ve yapıcı olarak kullanıldığı sürece de zihinsel ve bedensel güç verebildiği gerçeği ortaya çıkmaktadır.⁷⁻¹⁰

Öfkeyi doğru ifade etme becerisini kazanmaya öfke kontrolü denir. Öfke kontrolünde temel amaç; saldırganlıktan uzak, şiddet içermeyen, kişinin kendisine ve çevresindekilere zarar vermeyecek şekilde öfke duygusunu ifade etme becerisini kazanmasıdır.¹¹

Öfke kontrolünü öğreten pek çok yöntem olduğu gibi doğru yöntem kişiden kişiye farklılık gösterebilir. Doğru yöntemi belirlerken; kişinin kendi kişiliğine, yaşam tarzına uygun olanı seçmesi ve seçtiği yöntemi uygularken günlük yaşamında fazladan sıkıntı hissetmemesi göz önüne alınması gereken temel faktörlerdir.¹²

Birey çevresi ile bütün bir varlıktır. Aile, arkadaş, akraba, iş arkadaşları ve iş yerinde hizmet sunulan bireyler çevreyi oluşturur. Bu doğrultuda iş yerinde yaşanan öfkenin kontrol edilmesi hem kurum hem de hizmeti alan bireyler açısından önemlidir. Bu araştırmanın amacı otel işletmelerinde çalışan personele uygulanan öfke kontrolü eğitiminin etkililiğini saptamaktır.

Araştırmada yanıt aranacak sorular şunlardır:

- Otel işletmelerinde çalışan personele verilen öfke kontrolü eğitimi etkili midir?
- Otel işletmelerinde çalışan personele verilen öfke kontrolü eğitimini etkileyen sosyo-demografik özellikler nelerdir?

MATERYAL VE METOT

Araştırmanın tipi

Araştırma, otel işletmelerinde çalışan personele uygulanan öfke kontrolü eğitiminin etkililiğini belirlemek için yarı deneysel (öntest–sontest) bir araştırma olarak planlanmıştır. **Araştırmanın örneklem sayısı ve büyüklüğü** Araştırma örneklemini İzmir iline bağlı beş büyük otel de görev yapan çalışmaya katılmayı kabul eden 127 otel çalışanı oluşturmuştur. Öfke kontrolü eğitimi öncesi, eğitim sonrası ve bir ay sonra izlem ölçümleri eksiksiz olan katılımcı sayısı 69'dur.

Veri toplama araçları

Araştırma verileri, araştırmacılar tarafından hazırlanan bireylerin sosyo-demografik özellikleri ve öfkeye yönelik bireysel değerlendirmelerini içeren 25 soruluk Tanıtıcı Bilgi Formu ve Sürekli Öfke Ölçeği (SÖÖTÖ) kullanılarak toplanmıştır.

Spielberger tarafından geliştirilen (Anger Expression Scale) Sürekli Öfke Ölçeği'nin (SÖÖTÖ) Türkçe'ye uyarlanması, geçerliliği ve güvenilirliği Özer tarafından yapılmıştır.^{13,14} Ölçek; 34 maddeden oluşmakta olup, sürekli öfke, kontrol altına alınmış öfke, dışa vurulmuş öfke, bastırılmış öfke alt ölçeklerinden oluşmaktadır.¹³ Geçerlilik güvenilirlik çalışmasında Chronbach Alfa değerleri; sürekli öfke boyutu için 0,79, kontrol altına alınmış öfke boyutu için 0,84, dışa vurulmuş öfke boyutu için 0,78 ve öfke içte boyutu için ise 0,62 olarak bulunmuştur. Sürekli öfke alt

ölçeğinden alınan yüksek puanlar, öfke düzeyinin yüksek olduğunu; kontrol öfke alt ölçeğinden alınan yüksek puanları öfkenin kontrol edilebildiğini, öfke dışa alt ölçeğinden alınan yüksek puanlar, öfkenin kolayca ifade edilebiliyor olduğunu ve öfke içte alt ölçeğinden alınan yüksek puanlar ise öfkenin bastırılmış olduğunu göstermektedir.

İşlem

Öfke yönetimi eğitimi 10 saat teorik ve 8 saat interaktif uygulama olmak üzere toplam 18 saatlik bir program olarak uygulanmıştır. Eğitim programı öfke kavramı, öfkenin beden ve ruhsal sağlığa etkisi ve öfke kontrol yöntemleri konularını kapsamaktadır. Otel çalışanlarının değerlendirilmesi SÖÖTÖ'nün eğitim öncesi, eğitimden hemen sonra ve eğitim sonrası birinci ay olmak üzere üç ölçüm ile yapılmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmadan elde edilen veriler Statistical Package For Social Science (SPSS 22.0) ile çözümlenmiş ve anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde tanımlayıcı analizler, t testi ve tekrarlı ölçümlerde ANOVA analizleri kullanılmıştır.

Etik

Araştırmanın uygulanabilmesi için otel işletmelerinden gerekli yazılı izin alınmıştır. Araştırmaya katılan bireylerin tümüne araştırma ve amacı hakkında bilgi verilmiş, gönüllü katılım sağlanmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Tablo 1. Otel Çalışanlarının Bazı Sosyo - Demografik Özelliklerin Dağılımı

ÖZELLİKLER	Sayı	%
Cinsiyet		
Kadın	45	35,4
Erkek	82	64,6
Eğitim Durumu		
Düz Lise	22	17,3
Meslek Lisesi	21	16,5
Üniversite	69	54,3
Diğer	15	11,8
Otel'de Çalışma Yılı		
0-3 ay	15	11,8
4-6 ay	5	3,9
7-11 ay	13	10,2
1-3 yıl	34	26,8
3 yıl - ↑	60	47,2
Kendini Stresli Bulma		
Evet	72	56,7
Hayır	55	43,3
Stres Düzeyi ($\bar{X} \pm SS$)	5,62 ± 2,43	
Kendini Öfkeli Bulma		
Evet	41	32,3
Hayır	82	64,6
Yanıtsız	4	3,1
Öfke Düzeyi ($\bar{X} \pm SD$)	5,38 ± 2,76	
TOPLAM	127	100,00

SS=standart sapma, \bar{X} = aritmetik ortalama

Araştırma kapsamına alınan otel çalışanlarının yaş ortalaması $\bar{X} = 32 \pm 7,90$, %64,6'sının erkek, %54,3'ünün üniversite mezunu, otelde çalışma yıllarının en fazla oran ile %47,2'sinin üç yıl ve üzeri olduğu ve çoğunluğunun çalıştıkları departmanı kendileri için uygun gördükleri (%89,8) saptanmıştır (Tablo 1).

Otel işletmelerinde çalışan personele uygulanan öfke kontrolü eğitiminin etkililiğini belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmaya katılan bireylerin yetişkin olduğu ($\bar{X} = 32 \pm 7,90$), çoğunun erkek, üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Tüm bu sonuçlar öfke kontrolü eğitimi için katılımcıların uygun özelliklere sahip olduğunu göstermektedir (Tablo 1).

Araştırmada otel çalışanlarının yarıya yakınının son çalıştığı otelde üç yıldan daha uzun zamandır çalışıyor olması istenen bir durumdur. Çoğunluğunun çalıştıkları departmanı kendileri için uygun görmeleri de (%89,8) iş kalitesi ve doyumu açısından

önemlidir. Üç yıl işe adaptasyonu tamamlama açısından yeterli bir süredir. Doğan ve arkadaşları (2010) otel çalışanlarının öfke düzeylerini araştırdıkları çalışmada, çalışanların buldukları işletmede %43,9'unun bir ile üç yıldan beri çalıştıkları belirtilmiştir⁸

Araştırmada otel çalışanlarının algıladıkları stres durumu ve öfke duyguları incelendiğinde, %56,7'sinin kendisini stresli bulunduğu, stres düzeylerinin 0-10 arası değerlendirme sonucuna göre ortalama olarak $\bar{X} = 5,62 \pm 2,43$ olduğu; %32,3'ünün kendisini öfkeli bulunduğu, öfke düzeylerinin 0-10 arası değerlendirme sonucuna göre ortalama olarak $\bar{X} = 5,38 \pm 2,76$ olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Özellikle çalışan bireylerde psikolojik bir gerilim durumu yaratarak iş verimi ve etkinliğini önemli ölçüde etkileyen stres, başa çıkılması ve yönetilmesi gereken bir süreç olarak görülmektedir.¹⁵

Saldamlı'nın (2000), Türkiye'nin çeşitli illerindeki 25 değişik beş yıldızlı otelde uyguladığı ve 663 otel çalışanı üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada, otel işletmelerindeki stres kaynakları ve çalışanlar üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmış, stres etmenlerinin daha çok organizasyonda oynanan rol ve örgüt yapısından kaynaklandığı görülmüştür.¹⁶

Bir çalışmada otel çalışanlarının stresle baş edebilme yöntemlerine ilişkin ortaya çıkan sonuçta genellikle fiziksel ve manevi baş etme yöntemlerini tercih ettikleri belirlenmiştir.¹⁷

Araştırmada otel çalışanlarının çoğunluğu stresli, üçte biri ise öfkeli olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum stresin daha kabul edilebilir bir ruhsal durum olması ile ilişkilidir. Diğer yandan, önceki araştırma sonuçlarındaki gibi iş yerinde stresin nedenleri ve baş etme yöntemleri bu araştırmanın amacı olmadığı için araştırılmamıştır. Bu araştırmanın sonucu stres ve öfkenin işyerlerinde hala yaşanan ruhsal bir sorun olması açısından önemlidir.

Öfke “gerçek ya da hayali bir yanlışlığa bağlı olarak gelişen çok yüksek bir memnuniyetsizlik hissi” şeklinde tanımlanabilmektedir.¹⁸ Bu anlamda öfkeyi haklarımızın çiğnendiği, istek ve gereksinimlerimizin engellendiği ve bir şeyin doğru olmadığı konusunda verilen bir mesaj olarak da nitelendirmek olanaklıdır. Günlük yaşamda kimi bireylerin öfkelerini çok kolay dışa vurduklarını, kimilerinin ise bu duygularını bastırıp içe yönelttiklerini görebilmekteyiz. Ancak öfke dışa yansıtıldığında ve bu durum diğer insanlar tarafından değerlendirildiğinde, kişide düşük benlik saygısına, kişilerarası ve aile içi çatışmalara, sözel ve fiziksel saldırılara ve iş yaşamı ile ilgili uyumsuzluklara zemin hazırlayabilmektedir. Diğer yandan öfkenin bastırılıp içe döndürüldüğünde de bireyin kendisine zararı söz konusu olmakta; yüksek kan basıncı, kalp hastalıkları gibi fizyolojik olumsuzluklarla birlikte çaresizlik ve yalnızlık gibi depresif duyguların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla öncelikle öfkenin sağlıklı bir biçimde dışsallaştırılması gerektiği ve yapıcı olarak kullanıldığı sürece de zihinsel ve bedensel güç verebildiği gerçeği ortaya çıkmaktadır.⁸ Ayrıca öfke birey tarafından kontrolsüz yaşandığında, bireyin kendisine ve çevresine zarar verici bir boyuta gelen önemli bir duygudur.¹

Otel çalışanları ile ilgili yapılan bir araştırmada, katılımcıların öfke değişkeni ile cinsiyet ve yaş demografik değişkenleri arasında da önemli bir ilişki olduğu bulunmuştur.⁸Yapılan bir çalışmada katılımcıların kan basınçları ile öfke düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş, öfke düzeyi arttıkça kan basınçlarının da arttığı saptanmıştır. Özellikle öfkesini dışta yaşayan katılımcılarda kan basıncının yükseldiği belirtilmiştir.¹⁹

Ergenlerin öfke düzeylerinin araştırıldığı farklı bir çalışmada, bireylerin sürekli öfke ($\bar{X}=20,28\pm 4,77$) ve kontrol altına alınmış öfke ($\bar{X}=21,68\pm 4,88$) puanları yüksek olarak değerlendirilmiştir. Ergenlerin öfke düzeyinin yüksek olduğu, ancak öfkelerini kontrol edebildikleri belirtilmiştir.²⁰

Tablo 2. Otel Çalışanlarının Sürekli Öfke Öfke Tarz Ölçeği Alt Boyutları Öfke Kontrolü Eğitimi Öncesi, Sonrası ve İzlem Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n=69)

ALT BOYUTLAR	11.	22.	3.	F
Sürekli Öfke Kontrol	220,39	119,82	118,75	1,540*
Altına Alınmış Öfke	223,00	224,17	224,51	2,361*
Dışa Vurulmuş Öfke	113,78	114,55	114,98	1,897*
Bastırılmış Öfke	117,17	116,50	116,54	1,455*

F=Tekrarlı ölçümlerde varyans analizi, \bar{X} = aritmetik ortalama *p=0.001

Otel çalışanlarının Sürekli Öfke Öfke Tarz Ölçeği alt boyutları, öfke kontrolü eğitimi öncesi, sonrası ve izlem puan ortalamaları karşılaştırıldığında (N=69) istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir (p=0,001) (Tablo 2).

Otel çalışanlarının birinci, ikinci, üçüncü ölçüm sürekli öfke değerleri incelendiğinde, birinci uygulamada en yüksek, üçüncü uygulamada ise en düşük değere ulaştığı görülmektedir. Elde edilen değerlerle yapılan tekrarlı ölçümlerde varyans analizi sonucunda istatistiksel olarak oldukça önemli bir fark saptanmıştır (F=1,540, p=0,001) (Tablo 2).

Araştırmada otel çalışanlarının öfke kontrolü eğitimi ve izlem çalışmaları değerlendirildiğinde sürekli öfke düzeylerinin düştüğü ve anlamlı bir değişiklik olduğu görülmektedir. Bu durum istenen bir durumdur.

Araştırmamızda otel çalışanlarının sürekli öfke yaşadıkları ve öfkelerini kontrol etmeye çalıştıkları söylenebilir. Bu bulgu öfke ile ilgili farklı örnek grubunda yapılan çalışmaların bulgularını desteklemektedir. Otel çalışanlarının müdahale öncesi öfke verileri, öfke ile ilgili eğitim ve danışmanlık desteğine gereksinim duyduklarını göstermektedir.

Otel çalışanlarının birinci, ikinci, üçüncü kontrol altına alınmış öfke değerleri

incelendiğinde, birinci ölçümde kontrol altına alınmış öfke değerinin en düşük, üçüncü ölçümde ise en yüksek değere ulaştığı belirlenmiştir. Elde edilen değerlerle yapılan tekrarlı ölçümlerde varyans analizi sonucunda istatistiksel olarak oldukça önemli bir fark saptanmıştır ($F=2,361$, $p=0,001$) (Tablo 2).

Otel çalışanlarının öfke kontrolü eğitimi ve izlem çalışmaları değerlendirildiğinde eğitim sonrası öfkeyi daha iyi kontrol ettikleri ve anlamlı bir değişiklik olduğu görülmektedir.

Otel çalışanların birinci, ikinci, üçüncü dışa vurulmuş öfke değerleri incelendiğinde, birinci uygulamada dışa vurulmuş öfke değeri en düşük, üçüncü uygulamada ise en yüksek değere ulaştığı saptanmıştır. Elde edilen değerlerle yapılan tekrarlı ölçümlerde istatistiksel olarak oldukça önemli bir fark saptanmıştır ($F=1,897$, $p=0,001$) (Tablo 2).

Otel çalışanlarının öfke kontrolü eğitimi ve izlem çalışmaları değerlendirildiğinde öfkelerini dışarıya ifade edebildikleri ve anlamlı bir değişiklik olduğu görülmektedir. Bu durum öfkeyi saldırganlık yerine doğru ifade etmeleri açısından önemli bir sonuçtur.

Otel çalışanların birinci, ikinci, üçüncü bastırılmış öfke değerleri incelendiğinde, birinci bastırılmış öfke değeri en yüksek, eğitim sonrası ise bastırılmış öfke değerinin düştüğü görülmektedir. Elde edilen değerlerle yapılan tekrarlı ölçümlerde varyans analizi sonucunda istatistiksel olarak

oldukça önemli bir fark saptanmıştır ($F=1,455$, $p=0,001$) (Tablo 2).

Otel çalışanlarının öfke kontrolü eğitimi ve izlem çalışmaları değerlendirildiğinde öfkeyi içe atmadıkları ve anlamlı bir değişiklik olduğu görülmektedir.

Otel çalışanları ile öfke düzeyleri üzerine yapılan bir araştırmada kadın çalışanların genel öfke düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olması ilginç bir bulgu olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca yaşlı çalışanların gençlere oranlara öfkelerini de daha kolay kontrol edebildikleri belirlenmiştir.⁸

Van Kleef ve Côté (2007) yaptığı araştırmada çatışmanın önlenmesinde öfkenin ifade edilmesi gerektiği vurgulanmıştır.²¹ Tuthill (2002) öfkenin kötü bir duygu olmadığını, farkında olup doğru ifade etme çalışmalarının yapılması durumunda faydalı olduğunu vurgulamıştır.²²

Bilge ve Keskin'in (2012) yaptığı araştırmada 'psikodrama ile zenginleştirilmiş öfke kontrolü eğitimi' öncesi ve sonrası öfke puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu, eğitim sonrası öfke puan ortalamasının düştüğü belirtilmiştir.²³

Otel çalışanlarının öfke kontrolü eğitimi sonrası, öfkelerini daha iyi ifade ettikleri, daha az içe attıkları, daha iyi öfkelerini kontrol ettikleri ve bunların sonucu olarak öfke duygularının azaldığı görülmektedir. Eğitim ve danışmanlık girişiminin faydalı ve etkili olduğu söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada otel işletmelerinde çalışan personele uygulanan öfke kontrolü eğitiminin etkililiği saptanmış, eğitim öncesi bireylerin daha öfkeli, öfkelerini bastırdıkları, daha az ifade ettikleri ve kontrol etme güçlüğü çektikleri belirlenmiştir. Öfke kontrolü eğitimi sonrasında ve bir ay sonraki ölçümlerinde ise öfkeyi daha az yaşadıkları, bastırmadıkları ve kontrol edebildikleri

saptanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda; otel yöneticilerinin personel memnuniyeti için işletme, beden ve ruh sağlığı profesyonellerinden öfke kontrolü ve iş kalitesi ilişkisini içeren eğitim ve danışmanlık hizmeti alması önerilmektedir. Araştırmamızın sonuçları, İzmir ilinde hizmet veren bir grup otel çalışanlarını temsil etmesi nedeniyle sınırlılık göstermektedir.

KAYNAKLAR

1. Bilge, A ve Ünal, G (2005) "Öfke, öfke kontrolü ve hemşirelik yaklaşımı." E. Ü. Hemşirelik Y.O. Dergisi; 21: 189-196.
2. Bilgin, N. Sosyal Psikolojiye Giriş, İzmir, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları. 2000.
3. Morgan ,CT Psikolojiye Giriş (Çeviri yayın Sorumlusu: Karakaş S). Ankara, Hacettepe Psikoloji Bölümü Yayınları. 1999.
4. Gabbard ,GO. Psychodynamic Psychiatry in Clinical Practice, Washington, American Psychiatric Press. 1994.
5. Gabbard, GO., Mood, Disorders: Psychodynamic Etiology Comprehensive, Kaplan H.I. (eds) Textbook of Psychiatry/VI, New York, Sadock (Eds.) Williams&Wilkins.1995.
6. Erdem, M, Çelik, C, Yetkin, S ve Özgen, F (2008) "Yaygın anksiyete bozukluğunda öfke düzeyi ve öfke ifade tarzı." Anadolu Psikiyatri Dergisi; 9:203-207.
7. Baltaş, A ve Baltaş, Z. Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul, Remzi Kitabevi. 2004.
8. Doğan ,H, Üngüren, E ve Algür, S (2010) "Öfke ve empati ilişkisine yönelik otel zincirinde bir araştırma." Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi; 9:277-298.
9. Koçak, E. Ergenlerde yalnızlığın yordayıcısı olarak benlik saygısı ve sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, 2008.
10. Özmen, A (2006) Öfkeyle başa çıkma eğitiminin ve etkilerinin uygulamasının içe yönelik öfke üzerindeki etkisi. C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi;30: 175-185.
11. Türk Psikoloji Bülteni (1999) "Öfke:O sizi kontrol edeceğine siz onu kontrol edin";3: 79-85.
12. Kökdemir, H (2004) "Öfke ve öfke kontrolü." Pivalko; 3: 7-10.
13. Özer,K (1994) "Sürekli öfke ve öfke ifade tarzı ölçekleri ön çalışması." Türk Psikoloji Dergisi; 9:26-35.
14. Spielberger, CD, Jacobs, G, Dussel, S and Crane, RS Assesment of Anger: The State-Trait Anger Scale. In NJ Butcherand, Spielberger CD, (Eds.), Advances in Personality Assesment. Hillsdale: NJ: Lea. 1983: pp. 159-188.
15. Sosyal, A (2009) İş yaşamında stres. Çimento İşveren;Mayıs:17-40.
16. Saldamlı, A (2000) "Otel işletmelerinde stres kaynakları ve çalışanlar üzerindeki etkileri: beş yıldızlı otellerde bir uygulama." Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi; 6:288-303.
17. Akova ,O ve Işık ,K (2008) "Otel işletmelerinde stres yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma." Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi;15: 17-44.
18. Modi ,D and Thingujam, NS (2007) "Role of anger and irrational thinking on minor physical health problems among marries couples." Journal of The Indian Academy of Applied Psychology;13: 119-128.
19. Suchday, S and Larkin, KT (2001) "Biobehavioral responses to interpersonal conflict during anger expression among anger-in and anger-out men." Ann Behav Med ; 23: 282-90.
20. Eser ,DT, Liman, T ve Bilge, A (2012) "Kronik hastalığı olan ergenlerin öfke ifade biçimleri." Psikiyatri Hemşireliği Dergisi; 3:116-120.
21. Van Kleef ,GA and Côté, S (2007) "Expressing anger in conflict: when it helps and when it hurts" J Appl Psychol;92: 1557-1569.
22. Tuthill, D (2002) "Anger management in healthcare." J Health Prot Manage;18:55-60.
23. Bilge, A ve Keskin, G "Psikodrama ile zenginleştirilmiş öfke kontrolü eğitiminin etkinliğinin değerlendirilmesi." II. Uluslararası VI. Ulusal Psikiyatri Hemşireliği Kongresi, 4-7 Ekim 2012 Erzurum.Kongre kitabı, s:142