

Toplum ve Sosyal Hizmet

ISSN: 2147-3374 / E-ISSN: 2602-280X

Araştırma Makalesi / Research Article

Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Duygu Yönetim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi

Investigation of Level of Emotion Management Skills of Social Work Students

Eda BEYDİLİ GÜRBÜZ¹

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, edagurbuz@duzce.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1680-5439

Başvuru: 03.01.2021
Kabul: 09.05.2021

Atf:
Beydili Gürbüz, E. (2021). Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin duygu yönetim beceri düzeylerinin incelenmesi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(3), 755-770. DOI: 10.33417/tsh.852761

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin duygu yönetim becerisi düzeylerini ortaya çıkarmaktır. İlişkisel tarama modeli kullanılarak yapılan araştırmada, tabakalı örnekleme yöntemiyle 2020-2021 eğitim öğretim yılında güz döneminde Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümünde ders kaydı yaptıran 239 katılımcıya ulaşılmıştır. Veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu ve Duyguları Yönetim Becerileri Ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler IBM SPSS 22 kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların duyguları yönetim becerileri, olumsuz bedensel tepkileri kontrol etme alt boyutu dışında yeterlidir. Katılımcıların sınıf düzeyi ve yaşı arttıkça duyguları yönetim becerisinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların duygu yönetim becerilerini arttıracak yöntem ve tekniklerin geliştirilmesi, sosyal hizmet ders içeriklerinin gözden geçirilmesi, alanda ise sosyal hizmet uzmanlarının duygu yönetim becerilerine yönelik eksikliklerinin eğitimlerle desteklenmesi önerilmiştir.

Anahtar kelimeler: Sosyal hizmet, duygular, duygu yönetimi, beceri temeli

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate of the emotion management skills of social work students. Using correlational survey model, 239 participants, who enrolled in Düzce University Faculty of Health Sciences Department of Social Work in the fall semester of the 2020-2021 academic year, were reached with the stratified sampling method. Personal information form and Emotion Management Skill Scala were used as data collection tools. The data obtained within the study were analyzed using IBM SPSS 22. According to the results, the emotion management skills of the participants are sufficient except for the controlling negative body response sub-dimension. It was found that as the class level and age increased, the emotion management skills are insufficient. It was suggested to develop methods and techniques to increase the emotion management skills of the participants, to review the social work curriculum and to enhance the deficiencies of social workers' emotion management skills with training in the field.

Keywords: Social work, emotions, emotion management, skill-base

GİRİŞ

İnsan sosyal bir varlık olarak başkalarıyla bir arada yaşamak durumundadır. Bu bir arada yaşama zorunluluğu insanların salt düşüncelerini değil duygularını da dikkate almasını gerektirir. Duygular, yalnızca rasyonellikle değerlendirilemeyecek kadar karmaşık sistem olan insan için önemli bir unsurdur. Dolayısıyla insanla çalışan tüm meslekler için duygu anahtar kavramdır. Sosyal hizmet de müracaatçı ile bağlantı kurulan dolayısıyla bir iletişimin olduğu, mesleki çalışma ilişkisinin oluşturulduğu bir süreçtir ve duygular bu sürecin önemli bir parçasıdır (O'Connor, 2020).

Duyguya ilişkin farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Çeçen (2002)'e göre duygu, kişinin hayatını ve o hayat içerisinde karşılaştıkları olaylara ilişkin yapabileceklerini içeren ve tanımlanabilir dönemleri olan bir süreçtir. Frijda ve Mesquita (1994)'ya göre ise duygular, bireyin çevresinde gerçekleşen olaylara karşı gösterdiği tepkiler ile olayların bireyde yarattığı bilişsel izlenimlerdir. Salovey ve Mayer (1989) ise duyguyu psikolojik, bilişsel, motivasyonel ve deneyimsel sistemlerden oluşan, birçok psikolojik alt sistemlerinin sınırlarını aşan sistemli yanıtlar olarak tanımlamaktadır. İnsani hizmet çalışanlarının duygularının ve bu duyguların hem hizmet sunumu hem de kendi psikolojik iyilik halini etkilediğinin farkına varması ve buna uygun yanıtlar vermesi duyguların yönetilmesi kavramını işaret etmektedir. Duyguların yönetilmesi sosyal hizmet uzmanlarının sahip olmaları gereken temel becerilerden biridir.

Bir süreç olarak duyguları yönetme; duyguların farkında olma, onları tanıma, yönlendirme ve uyum sağlayabilme durumudur (Töremen ve Çankaya, 2008). Goleman (2004) ise duygu yönetimini, bireylerin duygulardan kaçmak ya da onları bastırmak yerine yüzleşerek sonuca ulaşmaları olarak ifade etmektedir. Yaylacı (2016) ise özdenetimi, öz bilinci, iletişimi, sosyal becerileri ve empatiyi geliştirebilme çabası içerisinde olmayı duygu yönetimi olarak kavramsallaştırmaktadır. Literatürde duyguların yönetilmesi (emotion management) kavramı yanı sıra duygusal emek (emotional labor) kavramının da kullanıldığı görülmektedir. Bu kavramı literatüre kazandıran Hochschild (2003)'e göre duygusal emek, herkesin görebileceği yüz ve vücut görüntüsü yaratmak üzere duyguların yönetilmesidir. Bu süreçte iki tür strateji bulunmaktadır. Bunlardan ilki, kişinin duyguyu hissetmeden o duyguyu karşı tarafa iletmesi olarak açıklanan yüzeysel davranış (surface acting); diğeri ise kişinin olay karşısında gerçekten hissettiği duyguyu sergilemesi ya da gerçek duyguyu hissetmesi için geçmiş duygusal deneyimlerini kendine hatırlatması şeklinde açıklanan derinlemesine davranıştır (deep acting). Derinlemesine davranışta kişi sadece görünüşünü değiştirmekle kalmayıp o duyguyu hissetmeye çalışmaktadır. Yüzeysel ve davranışsal duygu yönetimlerinin tükenmişliği etkilediği üzerine çalışmalar bulunmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002; Merighi ve Dinis, 2008; Van Dijk ve Brown, 2006). Hochschild duygu yönetimini ise duygusal iş (emotional work) ile eş anlamlı olarak kullanarak özel alanda mesleğin gerektirdiği kodlara uygun olarak hareket etmek olarak açıklamaktadır. Her iki kavram düşünüldüğünde duygu yönetiminin iş yerinde para kazanmak için yapıldığında duygusal emek olarak adlandırıldığı söylenebilir. Cranford ve Miller (2013) duyguların kamusal (iş içerisinde) ve özel alanda (iş dışında) yaşananlar olarak ayrılmasını eleştirmektedir.

Literatürde iki kavramı birbirini yerine kullanan çalışmalar olmakla birlikte buna karşı çıkan çalışmalar da bulunmaktadır (Kimura 2010; O'Connor, 2008). Karşı çıkışlardaki ortak nokta ise duyguların para kazanmak için yönetilmediği, duyguları yönetmenin işin bir parçası olarak özünde var olduğudur. Örneğin çocuk refah alanında çalışan bir sosyal hizmet uzmanı para kazanmak için değil, işinin bir parçası olduğu için duygularını yönetmektedir. Niven, Totterdell, ve Holman (2009) duygusal emek yerine duygu yönetimi kavramının kullanılmasının daha uygun olduğunu belirtmektedirler; çünkü kişinin duygularını kontrol etmesi iş için gerekli bir görev olarak tanımlanmamakta ve iş sözleşmesinde belirtilmemektedir (Humphrey, 2020). Bu çalışmada duygu yönetimi, hangi ortamda meydana geldiklerine bakılmaksızın, bireylerin içinde buldukları durumlarla kendi duygularını uyumlu hale getirerek içsel bir bütünleşme sürecinin sağlanmasına ilişkin gösterilen çabayı ifade edecek şekilde kullanılmaktadır.

Duygu yönetiminin birbiri ile ilişkili bazı alt boyutları bulunmaktadır. Bu alt boyutlar Lewis (1994)' in çalışması göz önüne alınarak yapılandırılmıştır (Çeçen, 2002). Bunlar duygusal olaylar karşısında bedenin vermiş olduğu ağız kuruması, solunum farklılığı, kalp çarpıntısı gibi olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme; duygularını tanıyarak bunu olduğu gibi karşı tarafa iletmeyi içeren duyguları olduğu gibi gösterebilme; hissedilen duyguları yüz ifadelerine uygun olacak şekilde sözel olarak ifade edebilme; öfke duygusunun saldırganlıktan uzak, sağlıklı bir biçimde ifade edilmesini kapsayan öfke yönetimi ve duygusal bir durumun nasıl üstesinden gelinebileceğini kapsayan başa çıkmadır (Güney, Taşkiran ve Özkul, 2015). Bu alt boyutlar bir sosyal hizmet uygulamasının doğasında var olan dolayısıyla sosyal hizmet uzmanının birey, grup ya da topluluklarla çalışırken sahip olması gereken temel becerilerdir. Sosyal hizmet uzmanının bu becerileri geliştirebilmesi müdahalenin başarılı olma olasılığını arttıracaktır. Bu açıdan alt alanları ile bir bütün olarak duygu yönetiminin sosyal hizmetle yakından ilişkili olduğu görülmektedir.

Bakım ve yardımla ilgili bir meslek olarak sosyal hizmet (Thompson, 2013), farklı sorun alanlarında müracaatçıların ihtiyaçlarının karşılanmasını temel alan mesleklerden biridir. Madde bağımlılığı, toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, yaşlılık, engellilik, ihmal ve istismar gibi farklı sorun alanlarında sosyal hizmet uygulamasının, insanı salt rasyonel varlık olarak ele alması şefkat, sabır ve duyarlılıktan uzaklaşma tehlikesini ortaya çıkarmaktadır. Böylesi bir durum uzmanın müracaatçı ile çalışmaması, müracaatçıyı çalışmadan vazgeçirmesi ya da yasal olan bir çözümü dayatması şeklinde sonuçlanmaktadır (Howe ve Hinings, 1995). Buna karşın söz konusu sorun alanları beraberinde pek çok duyguyu da getirmektedir. Dolayısıyla sosyal hizmet mesleğinin doğasında duyguların olduğu söylenebilir. Bu nedenle duyguların yönetimi sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçılarla mesleki ilişki kurduğu işinin bir parçasıdır ve sosyal hizmetlerin sunumu, sosyal hizmet uzmanının müracaatçıya uygun duygusal yanıtlar vermesine bağlıdır. Uzmanın duyguyu göstermedeki başarısızlığı müracaatçının iyilik hali ve mesleki ilişkinin sürdürülebilirliği açısından önemlidir (Mann, 2004). Bu durum da duyguların yönetilmesi becerisine işaret etmektedir.

Bir sosyal hizmet becerisi olarak duyguların yönetilmesinin iki yönü bulunmaktadır: Bunlardan ilki müracaatçının duygularının farkında olmak ve duygulara uygun yanıtlar vermek; diğeri ise sosyal hizmet uzmanlarının kendi duygularının, bu duygularının müracaatçının durumunu değerlendirmesini etkilediğinin farkına varmaktır (Thomson, 2013). Sosyal hizmet uzmanı bu beceri doğrultusunda kendisini, duygularını tanımalı, duygularının öznel değerlendirmeleri üzerindeki olası etkilerini göz önüne alarak mesleğin etik ilke ve sorumlulukları ile bütünleştirmelidir. Bu bakımdan sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin duygu yönetim becerilerinin ortaya çıkarılarak geliştirilmesinin ve sosyal hizmet eğitiminin de bu süreci desteklemesinin önemli olduğu düşünülmektedir

Literatürde hemşireler (Aslan, 2017), öğretim elemanları (İşeri, 2019), uçuş personeli (Bekman, 2016), üniversiteye hazırlananlar (Arslan, 2006), üniversite öğrencileri (Tetik ve Akkaya, 2018), büro çalışanları (Kervancı Toptaş ve Üstün, 2014), antrenörler (Tosun, 2009), alışveriş merkezi çalışanları (Özdemir, 2017) gibi farklı örneklem gruplarının duygu yönetim becerileri düzeyini, yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, ebeveyn eğitim durumu, gelir durumu, çalışma süresi gibi değişkenler açısından ele alan araştırmalar bulunmaktadır. Sosyal hizmet alanında ise duygusal emek ile ilgili bazı çalışmalar (Aca, 2021; Gorman, 2000; Özmete, 2011; Studsrød, 2013; Moesby-Jensen ve Nielsen, 2015; Lavee ve Strier, 2018; Winter, Morrison, Cree, Ruch, Hadfield ve Halleth, 2018) yapılmış olmakla birlikte, eğitim sürecinde doğrudan duyguların yönetimine dair bir çalışma bulunmamaktadır. Morrison (2007) duyguların sosyal hizmet uygulamasında önemli bir yeri olmasına rağmen bu konuda yeterince araştırma olmadığını belirtmektedir. Grant, Kinman ve Alexander (2014) ise tarihsel olarak sosyal hizmet ders planlarında mesleğin duygusal doğasına ya da öğrencilerin duygularını yönetme becerilerini geliştirme ihtiyacına fazla yer verilmediğini, öğrencilerin zaten buna sahip olduğunu ve mesleğin duygusal talepleri ile baş edebileceğinin varsayıldığını belirtmektedir. Bu alanda araştırmaya rastlanılmamasının belirtilen durumla yakından ilişkili olduğu düşünülmektedir. Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin duyguları yönetme becerilerine dair bilginin olmayışı bu araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin duygu yönetim beceri düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından farklılaşp farklılaşmadığının ortaya çıkarılmasıdır. Bu kapsamda test edilen araştırma hipotezleri şunlardır:

H1. Katılımcıların duygu yönetim beceri düzeyi cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2. Katılımcıların duygu yönetim beceri düzeyi yaşa göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3. Katılımcıların duygu yönetim beceri düzeyi sınıf düzeyine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4. Katılımcıların duygu yönetim beceri düzeyi sosyal hizmet bölümünü isteyerek tercih etme durumuna göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H5. Katılımcıların duygu yönetim beceri düzeyi psikolojik/psikiyatrik destek alma durumuna göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H6. Katılımcıların duygu yönetim beceri düzeyi kendini, duygularını tanımaya yönelik bir eğitime, seminere vb. katılma durumuna göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

YÖNTEM

Nicel desende tasarlanan bu araştırmada, sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin kişisel özelliklerine ait çeşitli değişkenlerle duygu yönetim beceri düzeyleri arasındaki ilişkiye odaklanıldığından ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bu modelde iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin yönü ve derecesi belirlenmektedir (Karasar, 2008).

Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın çalışma evrenini 2020-2021 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi'nde Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümünde ders kaydı yaptıran öğrenciler oluşturmaktadır (n=325). Fakülteden alınan bilgiye göre ilgili eğitim döneminde 83 öğrenci birinci, 87 öğrenci ikinci, 78 öğrenci üçüncü ve 77 öğrenci ise dördüncü sınıf derslerini yüklenmiştir. Araştırmada tabakalı örneklem yöntemi kullanılmış ve ulaşılmaması gereken katılımcı sayısı hesaplanmıştır. Bu hesaplama sonucunda 176 katılımcıya ulaşılmaması gerektiği bulunmuş ve araştırmada 65'i birinci, 66'sı ikinci, 52'si üçüncü ve 56'sı dördüncü sınıf olmak üzere toplam 239 katılımcıya ulaşılmıştır. Öğrencilerin yaşı minimum 17, maksimum 41'dir ($\bar{x} \pm Ss$ 20,40±2,19).

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplamak amacıyla duyguları yönetme becerileri ölçeği ve kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

Kişisel bilgi formu; Araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formunda katılımcıların yaş, cinsiyet, sınıf, ebeveynlerin birliktelik durumu ve tutumu, kronik hastalığı olup olmadığı, psikolojik/psikiyatrik destek alıp almadıkları, sosyal hizmet bölümüne isteyerek gelip gelmedikleri gibi bilgileri içeren sorular bulunmaktadır.

Duygu Yönetim Becerileri Ölçeği (DYBÖ); Çeçen (2006) tarafından geliştirilen ölçekte 1 Bana hiç uygun değil- 5 Bana tamamen uygun olacak şekilde beşli derecelendirme kullanılmıştır. Ölçek, 8'i olumlu 20'si olumsuz toplam 28 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Güney ve diğerleri (2015) tarafından açıklanan bu alt boyutlar şunlardır:

Sözel Olarak İfade Edebilme (SOİE): Bireyin duygularını sağlıklı bir biçimde sözel olarak ifade edebilmesidir. Ölçekteki 3., 4., 7., 9., 23., 25. ve 27. maddeler bu alt boyutu karşılamaktadır.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme (DOGG): Bireyin empati yaparak duyguları dikkate alması ve buna uygun tepki verebilmesidir. Ölçekteki 15., 16., 18., 20., 24.ve 28; maddeler bu alt boyutu oluşturmaktadır.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme (OBTKE): Bireyin çeşitli duygular karşısında yaşadığı kalp çarpıntısı, göz bebeklerinin büyümesi, ağız kuruması gibi olumsuz bedensel tepkilerini kontrol edebilmesidir. Ölçekteki 1., 15., 11. ve 13. maddeler bu alt boyutu oluşturmaktadır.

Başa Çıkma (BÇ): Bireyin duygusal durumların üstesinden gelebilme becerisini ifade etmektedir. Ölçekteki 2., 17., 21. ve 26. maddeler bu alt boyutu oluşturmaktadır.

Öfke Yönetimi (ÖY): Bireyin öfke duygusunu sağlıklı bir biçimde ifade edebilme becerisini içermektedir. Ölçekteki 6. 22. ve 14. maddeler bu boyut kapsamında ele alınmaktadır.

Ölçekte yer alan 12., 8., 10. ve 19. maddeler ise serbest maddeler olarak toplam puan değerlendirilirken hesaplamalara dahil edilmektedir. Ölçek puanlanırken olumsuz maddeler ters çevrilerek puanlanmaktadır. Ölçekten en düşük 28, en yüksek 140 puan alınmaktadır. Yüksek puan, duygu yönetim becerisinin yeterli olduğunu ifade etmektedir. Ölçeğin Cronbach Alpha iç güvenilirlik katsayısı 0,83 olarak bulunmuştur. Bu araştırmada ise DYBÖ Cronbach Alpha iç güvenilirlik katsayısı 0,81 olarak hesaplanmıştır. Özdamar'a göre (2002) iç güvenilirlik katsayısının 0,81 ve üzerinde olması ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu belirtmektedir.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırma kapsamında araştırmacı tarafından ilgili literatür incelendikten sonra kişisel bilgi formu tasarlanmıştır. Araştırmada kullanılan DYBÖ için ise Prof. Dr. Ayşe Rezan Çeçen Eroğul'dan e-posta yoluyla gerekli izin alınmıştır. Daha sonra anketin uygulanabilmesi için Düzce Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan 17.09.2020 tarih ve 2020/186 sayılı onay alınmıştır. Onayın ardından kişisel bilgi formu ve ölçek çevrimiçi ortama aktarılmıştır. Düzce Üniversitesi 2020-2021 Güz Dönemi Akademik Takvimi'nde belirtilen ders kayıt ve ekle-bırak haftalarının ardından her sınıftan bir öğrenci ile bağlantı kurularak araştırma linkinin kendi öğrenci gruplarında paylaşması istenmiştir. Bir haftanın bitiminde ikinci bir hatırlatma yapılmıştır. Öğrencilere iletilen bilgi formunda isim ve öğrenci numarası gibi kimliği açığa çıkaracak bilgiler istenmemiş ve araştırmaya katılmanın tamamen gönüllülük esasına bağlı olduğunu altı çizilmiştir.

Verilerin analizinde IBM SPSS 22.0 kullanılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluğunu belirlemek amacıyla basıklık ve çarpıklık değerleri kullanılmıştır. Bu araştırmada basıklık ve çarpıklık değeri +1,5 ile -1,5 arasında olduğundan veriler normal dağılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2013). Duygu yönetim becerileri düzeyleri ile değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla t testi, ikiden fazla değişken için ise ANOVA testi yapılmıştır. ANOVA testinde fark çıktığı durumda ise ikili fark için varyanslar homojen olduğundan Tukey testi kullanılmıştır.

BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde kişisel bilgi formu ve duyguları yönetme becerileri ölçeğinden elde edilen verilerin dağılımı, ölçeğin genel ve alt boyutlara göre ortalama dağılımları ve kişisel bilgilerle ölçeğin ve alt boyutlarının karşılaştırılması yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Kişisel Bilgileri

Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Kadın	209	87,4
	Erkek	30	12,6
Sınıf	1. Sınıf	65	27,2
	2. Sınıf	66	27,6
	3. Sınıf	52	21,8
	4. Sınıf	56	23,4
Yaş	17-20	147	61,5
	21 ve üzeri	92	38,5
Sosyal hizmet bölümünü isteyerek tercih etme durumu	Evet	199	83,3
	Hayır	40	16,7
Yaşamın herhangi bir bölümünde psikolojik/psikiyatrik destek alma durumu	Evet	45	18,8
	Hayır	194	81,2
Kendini, duygularını tanımaya yönelik herhangi bir eğitime, seminere vb. katılma durumu	Evet	88	36,8
	Hayır	151	63,2
TOPLAM		239	100

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere katılımcıların %87,4'ü kadın, %12,6'sı erkektir. Araştırmaya katılan birinci ve ikinci sınıftaki öğrenci oranı daha fazladır. 17-20 yaş arası katılımcı oranı %61,5'tir. Katılımcıların %83,3'ü bölümü isteyerek tercih ettiğini belirtmiştir. Katılımcıların %18,8'i yaşamının herhangi bir bölümünde psikolojik/psikiyatrik destek almış; %36,8'i ise kendilerini, duygularını tanımaya yönelik eğitime, seminere vb. katılmışlardır.

Tablo 2. Duygu Yönetim Becerileri Düzeyine İlişkin Betimsel İstatistikler

	Min.	Maks.	\bar{x}	Ss
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme (OBTKE)	4,00	20,00	10,70	3,28
Başa Çıkma (BÇ)	7,00	20,00	13,83	2,97
Sözel Olarak İfade Edebilme (SOİE)	9,00	35,00	24,35	5,92
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme (DOGG)	8,00	30,00	22,12	4,26
Öfke Yönetimi (ÖY)	3,00	15,00	10,74	2,65
Duygu Yönetimi Becerileri Toplam (DYBÖ)	55,00	133,00	96,56	13,62

Tablo 2'de araştırmada kullanılan DBYÖ'ye ilişkin betimsel istatistikler verilmiştir. Buna göre katılımcıların OBTKKE alt boyutuna ilişkin puan ortalaması $x = 10,70$ 'dir. Bu alt boyutta en düşük 4, en yüksek 20 puan alınabilmektedir. Katılımcıların OBTKKE ortalama puanları orta puanın (12) altındadır. Bu çerçevede katılımcıların OBTKKE becerisinin yeterli olmadığı söylenebilmektedir. BÇ alt boyutunda ise ortalama puan ($x=13,83$) orta puanın (13,5) biraz üstündedir. Bu durumda katılımcıların BÇ becerisi yeterli düzeydedir. SOİE alt boyutunun ortalamasının ($x=24,25$) orta puandan yüksek olduğu; DOGG alt boyutunun puan ortalamasının ($x=22,12$) orta değer üstünde olup yeterli olduğu; ÖY alt boyutunun ise puan ortalamasının ($x=10,74$) orta değer (9) üstünde olup yeterli olduğu ifade edilebilmektedir. Katılımcıların toplam duyguları yönetme beceri düzeyine bakıldığında ise ortalamasının $96,56 \pm 13,62$ olduğu görülmektedir. Katılımcıların ölçekten aldığı en

düşük puan 55 iken en yüksek puan 133 olmuştur. Puan ortalamasının orta değer (94) üstünde olmasından ötürü katılımcıların duygu yönetme becerilerinin yeterli olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 3. Duygu Yönetim Becerileri ve Alt Boyutları İle Değişkenler Arasındaki İlişkiye Yönelik Bağımsız Gruplar T Testi Sonuçları

	DYBÖ	OBTKE	BÇ	SOİE	DOGG	ÖY
	\bar{x} (Ss)					
Cinsiyet						
Kadın	96,49 (13,87)	10,41 (3,21)	13,67 (2,96)	24,62 (5,90)	22,32 (4,24)	10,82 (2,54)
Erkek	95,67 (11,87)	12,73 (3,01)	14,97 (2,88)	22,47 (5,86)	20,73 (4,21)	10,17 (3,29)
	t=0,384	t=-0,735	t= -2,253	t=1,187	t=1,918	t=1,272)
	p=0,701	p=0,000	p=0,025	p=0,063	p=0,056	p=0,205
Yaş						
17-20	97,12 (13,88)	11,12 (3,27)	13,72 (2,97)	23,96 (5,96)	22,70 (4,06)	11,00 (2,42)
21 ve üzeri	95,66 (13,21)	10,05 (3,19)	14,01 (2,98)	24,97 (5,82)	21,19 (4,44)	10,31 (2,93)
	t=0,805	t=2,557	t=-0,733	t=-1,283	t=2,690	t=1,895
	p=0,421	p=0,011	p=0,465	p=0,201	p=0,008	p=0,060
SH Böl. İste. Terc. Etme.						
Evet	97,38 (13,49)	10,81 (3,32)	13,79 (2,87)	24,57 (5,88)	22,48 (4,24)	10,98 (2,52)
Hayır	92,47 (13,68)	10,15 (3,02)	14,05 (3,47)	23,00 (6,04)	20,32 (3,95)	9,52 (2,95)
	t=2,094	t=1,162	t=0,506	t=1,317	t=2,968	t=3,25
	p=0,037	p=0,246	p=0,658	p=0,189	p=0,003	p=0,061
Psi./Psk. Des. Alm. Dur.						
Evet	96,29 (13,26)	9,62 (3,54)	13,67 (3,00)	25,42 (6,79)	21,47 (5,20)	10,27 (2,62)
Hayır	96,62 (13,73)	10,95 (3,17)	13,87 (2,97)	24,10 (5,69)	22,27 (4,01)	10,85 (2,64)
	t=0,148	t=-2,473	t=-0,415	t=1,355	t=-1,144	t=-1,336
	p=0,882	p=0,014	p=0,679	p=0,177	p=0,334	p=0,183
Eğitim Alma Dur.						
Evet	98,98 (13,50)	10,49 (3,56)	14,34 (3,01)	26,24 (5,59)	22,14 (4,55)	10,37 (2,84)
Hayır	95,15 (13,54)	10,82 (3,10)	13,54 (2,92)	23,24 (5,84)	22,11 (4,10)	10,95 (2,51)
	t=0,568	t=-0,756	t=2,031	t=3,882	t=0,042	t=-1,637
	p=0,036	p=0,450	p=0,043	p=0,000	p=0,967	p=0,103

p < 0,05

Katılımcıların cinsiyet, yaş, sosyal hizmet bölümünü isteyerek tercih edip etmemeleri, psikolojik ya da psikiyatrik destek alıp almadıkları ve kendilerini, duygularını tanımaya yönelik eğitime, seminere vb. katılıp katılmamaları ile duygu yönetim becerileri düzeyleri arasında yapılan t testine göre katılımcıların cinsiyeti ve DYBÖ arasında anlamlı bir fark yokken ($p > 0,05$), OBTK ve BÇ alt boyutlarında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Her iki alt boyut için erkek katılımcıların ortalamaları daha yüksektir.

Katılımcıların yaşı ile DYBÖ ve alt boyutlardan yalnızca OBTKE ve DOGG arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$). 17-20 yaş aralığında olan katılımcıların bu alt boyutlara ilişkin puan ortalamasının 21 ve üzeri yaşta olan katılımcılardan daha fazla olduğu saptanmıştır.

Katılımcıların sosyal hizmet bölümünü isteyerek tercih etmeleri ile DYBÖ ve alt boyutlardan da DOGG arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$). Buna göre bölümü isteyerek tercih edenlerin duygu yönetim becerisi ve duyguları olduğu gibi gösterebilme becerileri daha yüksektir.

Katılımcıların kendilerini, duygularını tanımaya yönelik herhangi bir eğitime, seminere vb. katılım durumu ile DYBÖ, OBTKE, BÇ ve SOİE alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Buna göre eğitime ya da seminere katılanların duygu yönetim becerileri daha yeterli düzeydedir.

Tablo 4: Duygu Yönetim Becerileri ve Alt Boyutları ile Sınıf Değişkeni Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi Sonuçları

Sınıf	DYBÖ	OBTKE	BÇ	SOİE	DOGG	ÖY	Fark
	\bar{x} (Ss)						
1	101,61 (13,06)	12,21 (3,32)	14,45 (2,97)	24,77 (5,83)	23,74 (3,59)	11,71 (2,31)	DYBÖ OBTK E
2	93,07 (12,21)	10,21 (2,99)	13,14 (2,75)	23,24 (5,81)	21,50 (4,45)	10,35 (2,41)	DOGG ÖY 1>2
3	94,79 (14,35)	10,11 (3,78)	13,1 (2,87) 14,43	24,54 (5,82)	21,60 (4,19)	10,46 (2,71)	1>3 1>4
4	96,44 (13,75)	10,05 (2,95)	(3,11)	24,98 (6,21)	21,46 (4,43)	10,34 (2,98)	BÇ 1>2 1>3
	F=4,955	F=6,877	F=3,529	F=1,112	F=4,480	F=4,16 0	2>4 3>4
	P=0,002	P=0,000	P=0,016	P=0,345	P=0,004	P=0,007	

Sınıf değişkeni ile SOİE alt boyutunun dışındaki tüm alt boyutlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). DYBÖ toplam, OBTKE, DOGG ve ÖY alt boyutlarında birinci sınıfta olanların duygu yönetim becerilerinin diğer sınıftaki öğrencilerden daha yeterli olduğu saptanmıştır. BÇ alt boyutunda ise birinci sınıfların ikinci ve üçüncü sınıflardan; ikinci ve üçüncü sınıfların ise dördüncü sınıflardan daha yüksek duygu yönetim becerisine sahip olduğu saptanmıştır.

TARTIŞMA

Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin duygu yönetim beceri düzeylerinin ortaya çıkarılmasını amaçlayan bu çalışmada, duygu yönetim becerilerinin cinsiyet, yaş, sınıf, bölümü isteyerek tercih etme, psikolojik/psikiyatrik destek alma, kendini, duygularını tanımaya yönelik herhangi bir eğitime, seminere vb. katılma durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir.

Araştırmanın kişisel bilgiler ile ilgili sonuçlarına göre, katılımcıların %87,4'ü kadındır. Yükseköğretim Program Atlası (2020) incelendiğinde sosyal hizmet bölümlerini tercih edenlerin çoğunlukla kadın olduğu görülmektedir. Benzer sonuçlara başka çalışmalarda da rastlanmıştır (Sevim ve Altun, 2017; Apak, 2016; Karaca ve Gökçek Karaca, 2016; Aslantürk ve Koç, 2019; Başer ve Akçay, 2019). Katılımcıların %83,3'ü sosyal hizmet bölümünü isteyerek tercih ettiğini belirtmiştir. Apak (2016) ve

Erbay, Adıgüzel ve Akçay (2013) da yaptıkları araştırmalarda katılımcıların isteyerek bölüme geldiklerini ve öğrenim gördüklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların %18,8'i yaşamının herhangi bir bölümünde psikolojik/psikiyatrik destek alırken %91,2'si böylesi bir destek almamıştır. Rudowicz ve Au (2001) sosyal hizmet bölümü öğrencileriyle yaptıkları çalışmada öğrencilerin karşılaştıkları sorunlarla baş etmede öncelikle arkadaş, aile gibi kişilerden yardım aldığını belirtmiştir. Başer ve Akçay (2019) ise yaptıkları araştırmada sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin profesyonel destek almayı sağlık konusu haricinde öncelikli olarak tercih etmediklerini ifade etmiştir. Buna karşın öğrencilerin %18,8'inin psikolojik ya da psikiyatrik destek almasının sorunlarına çözüm bulacak profesyonel kaynakları bilmesi ve bunlara ulaşabilmesi anlamında önemli olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların %36,8'i kendilerini, duygularını tanımaya yönelik eğitime, seminere vb. katılmışlardır. Sosyal hizmet mesleğinde kendini tanımanın, duyguların ne kadar önemli bir yeri olduğu düşünüldüğünde bu sonuç olumlu bir durum olarak yorumlanmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların duygu yönetme becerileri OBTKKE alt boyutu dışında yeterli düzeydedir. Bu araştırmada öğrencilerin ölçek toplam ve alt boyutlarda aldıkları puanlar orta değerler biraz üstündedir. Bu durumun sosyal hizmet açısından yeterli olmadığı, bu düzeylerin daha yüksek olması gerektiğinin altını çizmekte fayda bulunmaktadır. Tetik ve Akkaya (2018) yaptıkları araştırmada üniversite öğrencilerinin duygu yönetim becerilerinin yeterli olduğunu saptamışlardır.

Hipotezlerin test edilmesine yönelik yapılan analizlere göre, katılımcıların cinsiyeti ve DYBÖ arasında anlamlı bir farklılık yokken ($p>0,05$), OBTKKE ve BÇ alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bu noktadan hareketle H1 hipotezi kısmen desteklenmektedir. Literatürde cinsiyet ile duygu yönetimi arasındaki ilişkiye dair farklı bulgular mevcuttur. Güney (2014)'ün havalimanı çalışanları ile yapmış olduğu araştırmada yalnızca DOGG ve OBTKKE ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Scott ve Barnes (2011) kadınların erkeklerden daha iyi duygu yönetimine sahip olduklarını ifade etmektedir. Warton ve Erickson (1993) da kadın ve erkeklerin duygu yönetimlerinin farklı olduğunu belirtmektedir. Dursun (2019)'ün öğretmenlerle yaptığı araştırmada ise cinsiyet ile duygu yönetim becerisi arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Heiliger ve Engelfried (1995) erkeklik sosyalizasyonunda erkeğin kendisi ve duyguları üzerine konuşmadığı, duygularını ifade etmesinin olumsuz olarak nitelendirildiğini belirtmektedir (Onur ve Koyuncu, 2004). Buna karşın, sosyal hizmet mesleği insanı anlamaya ve insan davranışlarına ilişkin özel bir ilgiyi gerektirir. Katılımcıların büyük bir bölümünün (%83,3) bölüme isteyerek geldiği göz önüne alındığında bu kişilerin duygularının, duyguların insan davranışları üzerine etkisinin diğerlerine nazaran daha çok farkında olduğu için cinsiyet ile duygu yönetim becerileri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı düşünülmektedir.

Katılımcıların yaşı ile DYBÖ ve alt boyutlardan yalnızca OBTKKE ve DOGG arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$). 17-20 yaş aralığında olan katılımcıların bu alt boyutlara ilişkin puan ortalamasının 21 ve üzeri yaşta olan katılımcılardan daha fazla olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda yaş arttıkça toplam duygu yönetim beceri düzeyinin azaldığı söylenebilir. Bu doğrultuda H2 hipotezi kısmen desteklenmektedir. Carstensen, Gottman and Levenson (1995)

yaşlıların daha az olumsuz duygular deneyimlediğini (Brummer ve Stopa, 2014), Hochschild (2012) yaşlı çalışanların duyguları yönetmede daha iyi olduklarını (Güngör Delen, 2017) belirtmekte olup, yaşla birlikte farklı duygusal emek stratejilerinin kullanıldığı ifade edilmektedir (Cheung ve Tang, 2010; Dahling ve Perez, 2010; İrigüler ve Güler, 2016). İşeri (2019)'un öğretim elemanlarının duygu yönetim becerilerine ilişkin yaptığı araştırmada yaş ile yalnızca OBTKE alt boyutunda anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Katılımcıların yaş ve sınıf düzeyinin birlikte arttıkları düşünüldüğünde bulguların birlikte tartışmasının yararlı olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların sınıf düzeyi ile DYBÖ ve SOİE alt boyutunun dışındaki tüm alt boyutlar arasında anlamlı bir farklılık saptanmış olup ($p<0,05$), H3 hipotezi kısmen desteklenmektedir. DYBÖ, OBTKE, DOGG ve ÖY alt boyutlarında birinci sınıfta olanların duygu yönetim becerilerinin diğer sınıftaki öğrencilerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. BÇ alt boyutunda ise birinci sınıfların ikinci ve üçüncü sınıflardan; ikinci ve üçüncü sınıfların ise dördüncü sınıflardan daha yüksek duygu yönetim becerisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Gerek yaş gerekse sınıf değişkeni açısından bakıldığında birinci sınıfların ve yaşı daha küçük olanların diğer sınıf ve yaş gruplarına göre duygu yönetim becerilerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun birinci sınıfların dolayısıyla yaşı daha küçük olanların duygular konusunda yeterli bilgi ve farkındalığa sahip olmadığı için duygu yönetim becerilerinin iyi olduğunu düşünmeleri; ancak sınıf (dolayısıyla da yaş) düzeyi arttıkça sosyal hizmet bilgisinin artması ve beceri repertuarının zenginleşmesiyle katılımcıların duygular üzerine daha çok farkındalık geliştirdikleri, kendilerinin aslında bu konuda yeterince başarılı olamadıklarını düşünmeleri ve kendilerini daha çok geliştirmeleri gerektiğini fark etmelerinden kaynaklı olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların sosyal hizmet bölümünü isteyerek tercih etme durumları ile DYBÖ ve alt boyutlardan da DOGG arasında anlamlı bir farklılık olup ($p<0,05$), H4 hipotezi kısmen desteklenmektedir. Buna göre bölümü isteyerek tercih edenlerin duygu yönetim becerisi ve duyguları olduğu gibi gösterebilme becerileri daha yüksektir. Bu durumun bölümü isteyerek tercih edenlerin istemeden tercih edenlere kıyasla kendi duygularının ve duyguların meslek içerisindeki etkisinin ve öneminin daha çok farkında olmaları ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların psikolojik/psikiyatrik destek alma durumları ile yalnızca OBTKE alt boyutu arasında anlamlı bir farklılık saptanmış olup ($p<0,05$), H5 hipotezi kısmen desteklenmektedir. Katılımcıların kendilerini, duygularını tanımaya yönelik herhangi bir eğitime, seminere vb. katılım durumu ile DYBÖ, OBTKE, BÇ ve SOİE alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmakta olup ($p<0,05$), H6 hipotezi kısmen doğrulanmıştır. Buna göre eğitime ya da seminere katılanların duygu yönetim becerileri daha iyi düzeydedir. Bu durum da eğitime katılanların kendilerinin ve duygularına farkına vardığını ve duyguların yaşamları üzerindeki etkileri üzerine düşündükleri şekilde yorumlanmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin duygu yönetim beceri düzeylerinin incelendiği bu araştırmada, cinsiyet ile yalnızca OBTKE ve BÇ alt boyutlarında; sosyal hizmet bölümünü isteyerek tercih edip etmeme ile yalnızca DOGG alt boyutunda; yaşamın herhangi bir bölümünde psikolojik ya da psikiyatrik destek alma durumu ile yalnızca OBTKE alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Katılımcıların kendilerini, duygularını tanımaya yönelik herhangi bir eğitime, seminere vb. katılım durumu ile DYBÖ, OBTKE, BÇ ve SOİE alt boyutlarında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Araştırmada sınıf ve yaş değişkenleri ile duygu yönetim becerisi arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Buna göre sınıf düzeyi ve yaş arttıkça duyguları yönetim becerisi azalmaktadır.

Katılımcıların becerilerinin DYBÖ toplam ve BÇ, SOİE, DOGG, ÖY alt boyutlarında yeterli, OBTKE alt boyutunda yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada öğrencilerin yeterli olduğu boyutlarda aldıkları puanların da orta değerlerin biraz üstünde olduğu görülmektedir. Bu değerlerin daha yüksek olması araştırmanın giriş bölümünde belirtilen noktalardan hareketle istenilen bir durumdur. Bu nedenle bu becerilerin geliştirilmesi son derece önemlidir. Öğrencilerin sınıf düzeyi arttıkça duygu yönetim becerilerinin yetersizleştiği göz önüne alındığında, sınıf düzeyi arttıkça becerileri geliştirecek farklı yöntem ve tekniklerin daha sık kullanılmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Sosyal hizmet eğitiminin uygulama temelli olduğu göz önüne alındığında derslerde kullanılan vaka tartışması, rol oynama (rol play) gibi yöntemlerin yanı sıra simüle müracaatçıların kullanımı (Beydili Gürbüz, 2020) gibi farklı yöntemlerin geliştirilmesinin, öğrencilerin teorik eğitimi uygulamaya aktarma noktasındaki beceri kazanımlarını arttıracakı düşünülmektedir. Böylesi bir bakışın, sosyal hizmet eğitim müfredatlarının duygulara ve duyguların yönetilmesi süreçlerine yönelik olarak gözden geçirilmesine ve böylece daha yetkin sosyal hizmet uzmanlarının alandaki uygulamaları ile mesleğin bilimsel temelini güçlendirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda öğrencilerin kendilerini, duygularını tanımalarına fırsat verecek eğitimlerin planlanması ya da bu eğitimleri almaları konusunda teşvik edilmesi olumlu bir adım olacaktır. Alanda ise sosyal hizmet uzmanlarının duygularını yönetme becerilerine yönelik farklı araştırma yöntemleri kullanılarak çalışmaların yapılmasının literatüre katkı sağlayacağı, sosyal hizmet uzmanlarının duyguların yönetilmesi sürecindeki eksikliklerinin eğitimlerle ve süpervizyon ile desteklenmesinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde azaltıcı etki yapacağı düşünülmektedir.

ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN ETİK BİLGİLER

Araştırma için Düzce Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'nun 17.09.2020 tarih ve 2020/186 sayılı onayı alınmıştır.

ÇATIŞMA BEYANI

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

Aca, Z. (2021). Yoksullarla çalışan sosyal hizmet uzmanlarının duygusal emeği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(2), 439-457.

Apak, H. (2006). Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin Tanrı algısı: Bingöl Üniversitesi örneği. *Bingöl*

- Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(11) , 219-230.
- Aslan, İ. (2017). Hemşirelerde duygu yönetim beceri düzeylerinin belirlenmesi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Aslantürk, H. ve Koç, F. (2019). Sosyal hizmet lisans öğrencilerinin evlat edinme yoluyla kurulmuş tek ebeveynli aileler hakkındaki görüş ve düşünceleri: Kocaeli Üniversitesi örneği . *Toplum ve Sosyal Hizmet* , 30 (3) ,, 814-842 .
- Arslan, S. (2016). Üniversitelere hazırlanan öğrencilerde stres düzeylerinin duyguları yönetme becerisine etkisi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul
- Başer, D. ve Akçay, S. (2019). Sosyal hizmet öğrencilerinin sorun yaşadıkları alanların ve yardım arama davranışlarının incelenmesi. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 14(20),, 421-440.
- Bekman, M. (2016). Duygu yönetimi açısından uçuş personeli ve yolcu iletişimi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Beydili Gürbüz, E. (2020). Sosyal hizmet eğitiminde teori ve pratiği bütünleştirmede bir yöntem olarak simüle müracaatçılar. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(30), 2941-2965.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior* 60, 17-39.
- Brummer, L., Stopa, L. ve Bucks, R. (2014). The influence of age on emotion regulation strategies and psychological distress. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 42(6), 668-681.
- Cheung F. Y. ve Tang, C. S. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health And Well-Being*, 2(3): 323–339.
- Cranford, C. J. ve Miller, D. (2013). Emotion management from the client’s perspective: the case of personal home care. *Work, Employment and Society*, 27(5), 785-801.
- Çeçen, A. R. (2002). Duygular insan yaşamında neden vazgeçilmez ve önemlidir?. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 9 (9), 164-170 .
- Çeçen, A. R. (2006). Duyguları yönetme becerileri ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 101-113.
- Dahling, J.J. ve Perez, L.A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48, 574-578.
- Dursun, P. (2019). Öğretmenlerin evlilik uyumu ile duygu yönetimi becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi
- Erbay, E., Adıgüzel, İ. B., ve Akçay, S. (2013). Sosyal hizmet öğrencilerinin sosyal hizmet uygulaması dersleri kapsamında uygulama yürütecekleri kurumları tercih etme süreçleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet* , 95-107.
- Frijda, N. H. ve Mesquita, B. (1994). The Social Roles and Functions of Emotions. S.Kitayama, & H.

- R. Markus içinde, *Emotion and culture: Empirical studies of mutual influence* (s. 51-87). Washington, DC: American Psychological Association.
- Grant, L., Kinman, G. ve Alexander, K. (2014). What's all this talk about emotion? Developing emotional intelligence in social work students. *Social Work Education*, 33(7), 874-889.
- Goleman, D. (2004). *İş Başında Duygusal Zekâ*. İstanbul: Varlık Yayınları
- Gorman, H. (2000). Winning hearts and minds?: Emotional labour and learning for care management work. *Journal of social work practice*, 14(2), 149-159.
- Güney, T. (2014). Çalışanların duygularını yönetme becerilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: Sabiha Gökçen Havalimanı çalışanları (Yüksek Lisans Tezi), Düzce Üniversitesi
- Güney, T., Taşkırın, E. ve Özkul, E. (2015). Çalışanların duygularını yönetme becerilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: Sabiha Gökçen havalimanı çalışanları üzerine bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 18 (34) , 99-132
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (2nd ed.)*. USA: University of California Press.
- Howe, D. ve Hinings, D. (1995). Reason and emotion in social work practice: Managing relationships with difficult clients. *Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches in Health, Welfare and the Community*, 9(1), 5-14.
- Humphrey, N. (2020). Addressing the relationship between emotion management and social capital: An analysis of federal employees. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 6(1), 5-21.
- İrigüler, F ve Güler, M . (2016). Emotional labor of tourist guides: How does it affect their job satisfaction and burnout levels?. *Journal of Yaşar University* , 11(42), 13-123 .
- İşeri, B. (2019). Üniversite öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlikleri (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Kırşehir.
- Karaca, E. ve Gökçek-Karaca, N. (2017). Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin bölümlerine yönelik tutumlarını belirlemeye yönelik ölçek çalışması. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 16-22.
- Karasar, N. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kervancı-Üstün, F. ve Topbaş, E. (2014). Büro çalışanlarının duygu yönetme becerilerinin geliştirilmesinde duygu yönetimi eğitimi programının etkisi: Deneysel bir çalışma. *International Journal of Human Sciences*, 11(1), , 1126-1148.
- Kimura, Y. (2010). Expressing emotions in teaching: Inducement, suppression, and disclosure as caring profession. *Educational Studies in Japan: International Yearbook*, 5, 63-78.
- Lavee, E. ve Strier, R. (2018). Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue?. *Child & Family Social Work*, 23, 504-512
- Mann, S. (2004). 'People-work': emotion management, stress and coping. *British Journal of*

- Guidance & Counselling, 32 (2), 205-221.
- Merighi, J. R. ve Dinis, M. C. (2008). Surface acting as a predictor of emotional exhaustion in portuguese social workers. *The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences: Annual Review*, 3(1), 303-310.
- Moesby-Jensen, C. K. ve Nielsen, H. S. (2015). Emotional labor in social workers' practice. *European Journal of Social Work*, 18(5), 690-702.
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37, 245–263.
- O'Connor, K. E. (2008). "You choose to care": Teachers' emotions and professional identity. *Teaching and Teacher Education*, 24, 117–126.
- O'Connor, L. (2020). How social workers understand and use their emotions in practice: A thematic synthesis literature review. *Qualitative Social Work*, 19(4), 645-662.
- Onur, H. ve Koyuncu, B. (2004). Hegemonik erkeklığın görünmeyen yüzü: Sosyalizasyon sürecinde erkeklik oluşumları ve krizleri üzerine düşünceler. *Toplum ve Bilim*, Güz (101), 31-50.
- Özdamar, K. (2002). *Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi 1*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, E. (2017). Duygu yönetimi eğitim programının avm çalışanlarının duygularını yönetme beceri düzeylerine etkisi (Yüksek Lisans Tezi). Toros Üniversitesi
- Özmete, E. (2011). Social work as an emotional labor: Management of emotions in social work profession. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E- Dergisi*, 1 Temmuz, 1-10.
- Rudowicz, E. ve Au, E. (2001). Help-seeking experiences of Hong Kong social work students: Implications for professional training. *International Social Work*, 44(1), 75-91.
- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Scott, A. B. ve Barnes, M. C. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136
- Sevim, K. ve Altun, F. (2017). Sosyal hizmet bölümü öğrencilerinin geleceğe yönelik mesleki ve akademik beklentileri. *AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 51-65.
- Studsørd, I. (2013). Emotional labour and solving social work problems. *Journal of Comparative Social Work*, 1, 1-5.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics (6th ed)*. Boston: Pearson.
- Tetik, S. ve Akkaya, B. (2018). Üniversite gençlerinin duygu yönetimi becerileri üzerine bir araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 7(4), 99-121.
- Thompson, N. (2013). *Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak* (Çev. Ed. Ö.Cankurtaran Öntaş ve B. Hatiboğlu Eren). Ankara: Dipnot Yayınları.
- Tosun, A. A. (2019). Takım ve bireysel sporla uğraşan antrenörlerin kendi duygularını yönetme beceri düzeylerinin değerlendirilmesi (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Çukurova Üniversitesi, Adana.

- Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008). Yönetimde etkili bir yaklaşım: Duygu yönetimi. *Kuramsal Eğitimbilim*,1 (1), 33-47
- Van Dijk, P. A. ve Brown, A. K. (2006). Emotional labour and negative job outcomes: An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management and Organization*, 12(2), 101-115.
- Wharton, S. A. ve Erickson R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *The Academy of Management Review*, 18 (3), 457-486.
- Winter, K., Morrison, F., Cree, V., Hadfield, M., Ruch, G., ve Hallett, S. (2018). Emotional labour in social workers' encounters with children and their families. *British Journal of Social Work*, 49 (1), 217-233.
- Yaylacı, G. Ö. (2006). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Yükseköğretim Program Atlası. (2020, Nisan 10). Sosyal Hizmet (Fakülte) Programı Bulunan Tüm Üniversiteler: <https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-bolum.php?b=10193> adresinden alındı.