

Psikolojik Danışmanların Duygularla Başa Çıkma Yollarının İncelenmesi

Bahadır BOZOĞLAN¹, İbrahim ÇANKAYA²

ÖZ

Bu çalışmanın amacı öfke, üzüntü, korku ve nefret duygularını psikolojik danışmanların ne sıklıkla yaşadıkları ve bu duygularla baş etme davranışlarını ortaya koymaktır. Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya Türkiye'nin 49 ilinden 59'u kadın ve 81'i erkek olmak üzere 140 kişi katılmıştır, toplam 101 katılımcıdan dönüt alınmıştır. Verileri toplamak için araştırmacılar tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış açık uçlu bir soru formundan yararlanılmıştır. Verilerin girilmesinde, incelenmesi ve tablolastırılıp analiz edilme işleminde Nvivo9 paket programından yararlanılmıştır. Katılımcıların genel olarak olumsuz duyguları ile baş edebilmek için "unutmaya çalışma ve kaçınma, içe yönelme ve paylaşma, dışa yönelme ve yüzleşme ve sakin olmaya çalışma gibi " kontrol etme yollarına başvurdukları görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Psikolojik danışman, duygularla başa çıkma, öfke, üzüntü, korku, nefret.

Psychological Counselors' Coping Strategies with Emotions

ABSTRACT

The aim of the study is to present how often the scholl counselorsexperience the emotions of anger, sadness, fear and hatred and what they do to cope with these emotions. In the study, the qualitative research method was used. From the 49 provinces of Turkey, 140 people comprising of women and 81 men participated and the feedback from 101 of these participants were taken. An open-ended semi- structured question form which was developed by the researchers to collect the data was used. The Nvivo9 package software programme has been used for the process of entering, studying and analysing the data by tabulating it. To cope with manage negative emotions, the participants were in general seen to use some coping strategies with their emotions such as 'trying to forget and avoid, turning into introvert and share, turning into extrovert and face off and trying to be calm'.

Keywords: Psychological counselors, coping with emotions, anger, sadness, fear, hatred.

GİRİŞ

Darwin, Freud ve James ile birlikte başlayan duygu yönetimi ile ilgili araştırmalar 1950'li yıllarda davranışçı ve bilişselci yaklaşımlarla birlikte irrasyonel, ulaşılmaz ve zor konular olarak kabul edildiği için yeteri kadar önemsenmemiştir (Evans ve Cruse 2005). Oysaki duyguların sosyal hayatta ve iş

¹ Yrd. Doç. Dr., Mevlana Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü, Uşak, e-posta: bozoglan@mevlana.edu.tr

²Yrd. Doç. Dr., Uşak Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Konya, e-posta:ihcankaya@hotmail.com

yaşantısında önemli bir yeri vardır. Hayatın her aşamasında kızgınlık, korku, üzüntü, öfke, kin, nefret, güven, güvensizlik, neşe, sevgi ve daha birçok benzer duygular davranışlara yön vermektedir. Bilişsel kurama göre duyguların farklılaşması ve duyguların oluşması için bilişsel süreçler önemli etkilendirler. Bilişsel kapasite insan insana değişmektedir ve buda duyguların kazanımı ve yaşanması bakımından farklılara neden olur (Bandura, 1989).Duygular bireylerin günlük hayatında nasıl hareket edeceğini, nasıl karar alacağını ve diğer bireylerle olan iletişim düzeyini belirleyen bir özelliğe sahiptirler. Duygular anlaşılır ve kontrol edilebilirse bireylerin davranışları ve buna bağlı olarak yaşam kalitesi artarabilir. Kontrol edilemediklerinde veya ifade edilmediklerinde yalnızlık gibi olumsuz durumlara yol açabilmektedir (Koçak, 2005).

Duygu kavramı ve tanımı konusunda tam bir fikir birliği olmamakla beraber (Plutchik, 2003), “duygu (emotion)” sözcüğü dilbilim açısından bakıldığında “harekete geçirme, oynatma” anlamında, Türkçede ise ruhsal alandaki değişiklikler anlamında kullanılmaktadır (Kaptagel,1984). Bu anlamlar dikkate alındığında “duygu”, “belli bir uyaran karşısında genellikle içsel olarak belirip davranışsal tepkilere yol açan yapılandırılmış hisler” olarak tanımlanabilir (Kervancı, 2008).

Sürekli değişiklik gösterebilen insan duyguları yaşam kalitesini önemli oranda etkiler. Korku, öfke, üzüntü, nefret gibi olumsuz duygular, mutsuzluk ve özgüven eksikliği yaratan, bireyin kendisini ve çevresini olumsuz olarak algılamasını sağlayan hislerdir (Çeşitçioğlu, 2003;Töremen ve Çankaya, 2008). Heider’e göre bu duygular insanların diğer insanlara yönelik yüklemelerini de olumsuz yönde etkiler. Olum bir duyguyu veya durumu genellemelerine neden olur (Lilienfeld, Lynn, Nammy & Woolf; 2010). Genel olarak bireyler olumsuz duyguları kontrol edemeyeceklerine ve bu duyguların kendilerinden çok genetik yapıdan veya çevresel faktörlerden kaynaklandığına inanmaktadır. Böylece olumsuz duygularla başa çıkmada kestirme yollar tercih edilmekte ya da kaçış yolları aranmaktadır.

Öfke konusunda bilinmesi gereken en önemli nokta öfkenin diğer duygular gibi doğal oluşudur. Bu nedenle öfke duygusu, insanın hiçbir zaman yok sayamayacağı bir duygudur (Özmen, 2009; Sargın ve Bozoglan, 2010). Öfke genel anlamıyla bireyin bir engelleme durumuyla karşı karşıya kalması, herhangi bir saldırıya maruz kalması ya da tehdit algılaması gibi durumlarda ortaya çıkan bir duygudur (Averill, 1983; Biyik, 2004; Eisenberg, & Delaney, 1998; Kışaç, 1997; Özmen, 2009). Yine Özmen’e (2009) göre öfke sürekli ve durumluk öfke olarak ikiye ayrılmaktadır ve bireyin amacına ulaşması engellenmesi gibi dış uyarıcı, dış uyarıcıların etkisi ve bireyde oluşturduğu imgelere ve geçmişe ait çağrışımların etkisiyle veya iç uyarıcıların etkisiyle ortaya çıkar. Öfke durumu hafif bir kızgınlıktan hiddete kadar çeşitli şekillerde ortaya çıkmaktadır (Bhave ve Saini, 2009). Öfke duygusu bireyde bir takım biyolojik değişikliklere yol açar (Goleman, 2007). İnsanlar öfkeyi ya açıkça ifade edemeyerek içe yöneltir, ya da öfkeyi dışa yöneltirler (Özmen, 2009; Johnson, 1990). Öfke duygusu uygun

şekilde ifade edildiğinde, son derece sağlıklı ve doğal bir duygudur. Ancak kontrolden çıkıp da yıkıcı hale dönüşürse iş hayatında, kişilerarası ilişkilerde ve genel yaşam kalitesinde sorunlara neden olur ama bazen de sosyal olarak uzaklaşmaya neden olabilir (Averill, 1982).

Öfke, süreklilik ve derinlik ifade ettiğinde nefret veya kin gütmek şeklinde de ortaya çıkabilir. Öfke duygusundan kurtulmanın yolu buna sebep olan durumun tamamen ortadan kalkması ile olur (TenHouten, 2007). Nefret duygusu ile birlikte genelde acı duygusu da eşlik eder (Spinoza, 1883). Nefret öfke gibi belli bir bireye veya bazen de gruba yönelik olarak ortaya çıkabilir (TenHouten, 2007). Nefret hissi öfkeye göre daha geneldir ve genelde iğrenme ve korku duygusu eşlik eder. Nefret, korku vb. duygular normal insanlar tarafından bile yaşanabilir.

Öfke ve nefret dışı yönelik ifade edilen bir duygu iken korku ise daha çok içe yöneliktir. Korku bir belirsizlik veya tehlike durumunda bireyi uyarıcı ve kendisini korumasına yardımcı olan bir duygudur ve genel olarak bir şeyden kaçınmayı, uzaklaşmayı ifade eder (TenHouten, 2007). Korku bir tehlike endişesi ve bu tehlike durumunda kaçınma isteğine bağlı olarak ortaya çıkan duygusal bir tepki olarak tanımlanır (Lyons, 1985). Marburg ise korkuyu gerçek veya varsayıma dayalı bir şeyden kaçınmayı gerektiren bir duygu olarak ifade etmektedir. Koçak (2002)'a göre bizi yönlendirir, açabilir, saklanabilir, bizi korkutanveya saldıracaktır. Bireyde huzursuzluğa ve rahatsızlığa neden olmakla beraber ağrı, sıkıntı ve normal hayata zorlanmalara ve değişikliklere yol açmaktadır (Marburg, 2009).

Üzüntü ise bireyin kendini güçsüz hissetmesi bakımından korkuya benzetilebilir. Korku bireyin kendisine yönelik bir tehdit durumunda ortaya çıkarken, üzüntü duygusu ise bir kayıp ya da başarısızlık durumunda ortaya çıkan bir duygudur (Oatley ve Jenkins 1996; TenHouten, 2007). Bu duygunun olumsuz etkisinden korunmak için, üzüntünün suçluluk duygusuna dönüşmesini engellemek gerekir.

Diğer mesleklerle kıyaslandığında psikolojik danışmanlar insanlarla daha fazla etkileşime girerken çoğu kez gerçek duygularını gizlemek ve duygusal tepkilerini kontrol altında tutmak zorunda kalırlar (Wong, Wong & Law, 2005). Bu durum psikolojik danışmanların kişilikleri üzerinde olumsuz etkilere neden olabileceğinden, olumsuz duyguların etkili yönetilebilmesi için olumsuz duyguların farkında olmaları ve onları yönetmeleri gerekli kabul edilebilir. Bu bağlamda araştırmada psikolojik danışmanların hangi sıklıkta öfke, üzüntü, korku ve nefret duyguları yaşadıkları ve bu olumsuz duygular ile nasıl başa çıktıkları araştırılmış ve görüşler Nvivo9 analizleri diyagramla gösterilerek ortaya konmuştur.

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu araştırma, psikolojik danışmanların olumsuz duyguları yönetme konusunda davranışlarını araştırmayı ve anlamayı ön plana alan nitel araştırma yaklaşımı çerçevesinde tasarlanmıştır. Nitel araştırma yaklaşımı, araştırmacının esnek olmasını, toplanan verilere göre araştırma sürecini yeniden biçimlendirmesini ve gerek araştırma desenini gerekse toplanan verilerin analizinde tümevarıma dayalı bir yaklaşım izlemesini gerekli kılmaktadır. (Yıldırım ve Şimşek, 2006).

Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu 2011 yılı Temmuz Ayı içerisinde Konya Mevlana Üniversitesi tarafından düzenlenen “Aile Danışmanlığı Seminerine” katılan ve toplam 101 psikolojik danışmandan oluşmaktadır.

Soru Formu

Araştırmada, duygu yönetimi konusunda literatür taraması yapılmış ve konu ile ilgili boyutlar tespit edilmiştir. Soru formu içerisinde dört temel negatif duygu; öfke, üzüntü, korku ve nefret boyutlarına yer verilmiştir. Bu boyutlar soru formunda:

1. İş ortamında öfke duygusuyla karşılaşma sıklığınız nedir ve bu durumla nasıl başa çıkarsınız?
2. İş ortamında üzüntüye kapılma sıklığınız nedir ve bu durumla nasıl başa çıkarsınız?
3. İş ortamında korkuya kapılma sıklığınız nedir ve bu durumla nasıl başa çıkarsınız?
4. İş ortamında nefret duyma sıklığınız nedir ve bu durumla nasıl başa çıkarsınız?

şeklinde düzenlenerek formun nasıl doldurulacağı açıklanmış ve katılımcılardan sorulara yazılı cevap vermeleri istenmiştir.

Araştırmada kullanılan yarı yapılandırılmış soru formunun geçerliliği için şu ölçütler dikkate alınmıştır: Birinci ölçüt çalışmada katılımcı teyidi yönteminin kullanılmasıdır. Katılımcılar açık uçlu ifadelerle cevap vererek mevcut boyutların doğruluğunu destekleyici görüşler sunmuşlardır. İkinci ölçüt soru formlarının katılımcılara eş zamanlı olarak dağıtılıp yine eş zamanlı olarak cevaplamış olmalarıdır. Üçüncü ölçüt ise, katılımcıların ileri sürdürdükleri görüş ve önerilerin boyutları açıklayıcı nitelikte olmasıdır. Bu araştırma içerisinde psikolojik danışmanların görüş bildirdiği cümlelerden örnekler sunularak yani “doğrudan alıntılar” yapılarak araştırmanın aktarılabirliği (dış geçerliği) sağlanmıştır. (Merriam,1998). Bu ölçütler araştırmanın iç geçerliliğini kanıtlamaya yönelik ölçütler olarak kabul edilmektedir. Araştırmanın güvenilirliğini sağlamaya yönelik birinci ölçüt soru formunun üç akademisyen (uzman) görüşü ile teyit edilmesidir. Güvenirliği sağlamaya yönelik ikinci ölçüt

ise katılımcıların (birincil kaynaktan) görüşlerinin bulgular kısmında doğrudan aktarım yolu ile aynen gösterilmesidir (Yıldırım, Şimşek; 2006).

Dağıtılan soru formlarından 101'i katılımcılar tarafından doldurulmuş olup bu formda; öfke, korku, üzüme ve nefret olmak üzere dört temel olumsuz duygu, ana tema olarak yer almaktadır. Bu ana boyutlara yönelik katılımcıların karşılaşma sıklığı ve başa çıkma yolları ile ilgili görüşleri yazılı olarak istenmiş olup, katılımcıların yazılı cevapları alt temalar olarak kodlanmıştır. Daha sonraki aşamada katılımcıların görüş ve önerilerinden oluşan bu alt temaların biraya getirilmesiyle ana temaların açılımını içeren modeller oluşturulmuştur (Kuş, 2008).

Verilerin Değerlendirilmesi

Toplam 101 katılımcıdan geriye dönen yarı yapılandırılmış soru formlarında yer alan açık uçlu ifadeler, nitel veri analizi NVİVO 9 paket programında içerik analizi yöntemi ile değerlendirilmiştir (Kuş, 2008).

BULGULAR

Bu kısımda araştırmaya katılanların cinsiyet ve mesleki değişkenler açısından dağılımını gösteren bulgulara ve katılımcıların olumsuz duygularla karşılaşma oranını gösteren betimsel istatiki bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 1. Çalışma Grubunun Cinsiyet Açısından Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Toplam
Erkek	61	101
Kadın	40	

Araştırmaya katılanların 61'i erkek, 40'ı ise kadınlardan oluşmaktadır.

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Karşılaştıkları Negatif Duygular

İş Ortamında	Her gün		Çok sık		Ara sıra		Nadiren		Hiçbir zaman	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Öfkelenirim	3	3	9	8.9	52	51.5	35	34.5	2	2
Üzüntü Duyarım	1	1	11	10.9	38	37.6	44	43.6	7	6.9
Korkuya Kapılıyorum	5	5	22	21.8	36	35.6	38	37.6	--	--
Nefret Duyarım	1	1	4	4	9	8.9	36	35.6	51	50.5

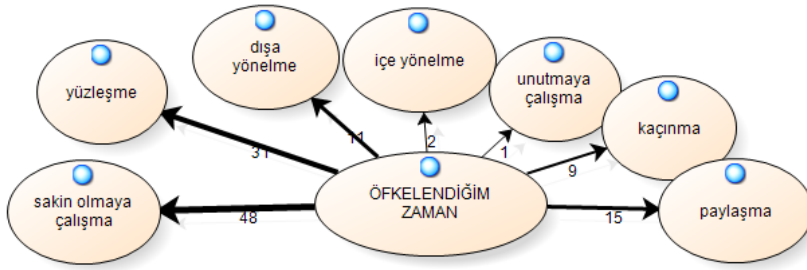
Ölçekteki her bir maddenin karşılaşma sıklığı, "1.00-1.80 hiç bir zaman, 1.81-2.60 nadiren, 2.61-3.40 ara sıra, 3.41-4.20 çok sık, 4.21-5.00 her gün" olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılanların % 97.9'u iş ortamında değişik oranlarda öfke duygusuna kapıldıklarını, % 2'si ise bu durumu hiç yaşamadığını bildirmişlerdir. Araştırmaya katılanların % 93,1'i değişik oranlarda üzüntü duyduklarını, % 6.9'u

ise bu durumu hiç yaşamadığını bildirmişlerdir. Araştırmaya katılanların % 100 tamamı değişik oranlarda korku duygusuna kapıldıklarını bildirmişlerdir. Araştırmaya katılanların % 49.5'i değişik oranlarda nefret duygusuna kapıldıklarını, % 50.5'i ise bu durumu hiç yaşamadığını bildirmişlerdir.

Bulguların Değerlendirilmesi

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre genel olarak olumsuz duygulara karşı başa çıkma yolu olarak başvurdukları yollar diyagram olarak gösterilmiştir. Diyagramlar üzerindeki rakamlar bu yöntemin kaç kişi tarafından kullanılmakta olduğunu göstermektedir. Ayrıca bu bölümde araştırmanın aktarılabiliğini (dış geçerliği) gösteren psikolojik danışmanların görüş bildirdiği cümleleri “doğrudan alıntılar” sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırmaya Katılanların Öfkeye Karşı Başa Çıkma Yolları

Şekil 1’de araştırmaya katılanların öfkeye karşı “sakin olmaya çalışma (48), yüzleşme (31), dışa yönelme (11), içe yönelme (2), unutmaya çalışma (1), kaçınma (9) ve paylaşma (15)” yollarına başvurdukları görülmektedir. Araştırmaya katılanların öfkeyle baş edebilme konusunda başvurdukları yollar ile ilgili görüşlerinden bazıları şunlardır:

Sakin olmaya çalışma: “Öfkelenmişim zaman önce durup sakinleşmeyi beklerim”. “Olayın üzerinden 2-3 dakika geçmesini bekler, olay ile ilgili yeniden konuşurum”(erkek).

Yüzleşme: “Öfkelenmişim kişi beni dinleyecek bir tip ise hatasını yüzüne ifade ederim” (kadın).

Dışa yönelme: “Dikkatimi başka bir şeye yöneltmeye çalışırım” (erkek), “etrafımdakilere bağırıp-çağırıp rahatlamaya çalışırım” (erkek), “Bulduğum mekânı değiştiririm” (erkek).

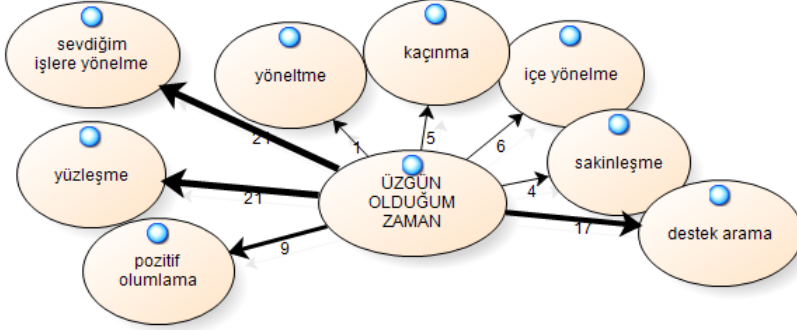
İçe yönelme: “Öfkelenmişimde yalnız kalırım” (erkek), “düşündüğüm konuyu değiştiririm” (erkek), “sessiz kalmayı tercih ederim” (kadın).

Unutmaya çalışma: “Öfkelenmişimde unutmaya çalışırım”(kadın), “zamana bırakırım” (erkek).

Kaçınma: “Öfkelenmişimde olumsuzluk içeren durumdan uzaklaşmaya çalışırım” (erkek), “Ortamdan uzaklaşmayı tercih ederim” (erkek).

Paylaşma: “Öfkelenmişimde sevdiğim bir arkadaşı ararım”(erkek), “hissettiklerimi ve düşüncelerimi arkadaşlarımla paylaşıyorum” (erkek).

Katılımcıların öfke karşısında en fazla başvurdukları yol öncelikle sakin olmaya çalışma (48 kişi) daha sonra sorunla sorunla yüzleşme (31) ve yakın çevredeki birisiyle paylaşma yani bir tür sosyal destek alma (15) olduğu görülmektedir. Öfkeden kaçınma (9) ve unutmaya çalışmanın (1) ise bastırmaya yol açabileceğinden ve uzun sürede öfke birikimi ve patlamasına neden olabileceğinden en az tercih edilen yollar arasında olduğu ifade edilebilir.



Şekil 2. Araştırmaya Katılanların Üzülmeye Karşı Başa Çıkma Yolları

Şekil 2’de araştırmaya katılanların üzüntüyle baş edebilmek için “pozitif olumlama, yüzleşme, sevilen işlere yönelme, yöneltme, kaçınma, içe yönelme, sakinleşme ve destek arama” yollarına başvurdukları görülmektedir. Araştırmaya katılanların üzüntüyle baş edebilme konusunda başvurdukları yollar ile ilgili görüşlerinden bazıları şunlardır:

Pozitif olumlama: “Beni üzen olaylara karşı hayatımdaki mutlu olayları düşünüp iyi olmaya çalışırım” (Kadın), “doğal olarak karşılarım” (Erkek).

Yüzleşme: “Üzüntümün kaynağını anlamaya çalışırım” (Erkek), “Üzülmeme neden olan problemi ortaya koyar, çözüm yolları üretirim” (Erkek), “beni üzen kişi yada şeyle yüzleşirim” (Erkek).

Sevilen işe yönelme: “Yürümeyi tercih ederim” (Erkek), “hareketli şarkı dinlerim” (Kadın), “sevdiğim işlerle vakit geçiririm” (Erkek).

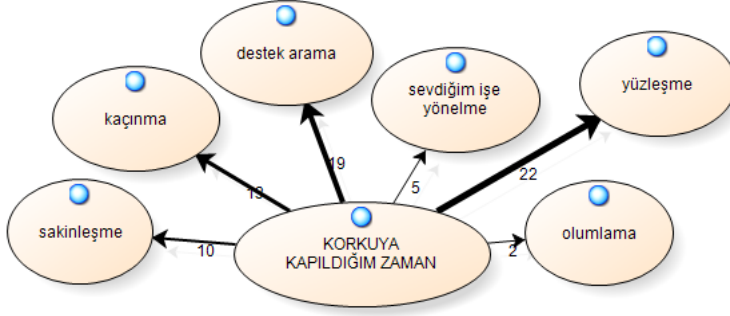
Kaçınma: “Üzüldüğümde bulunduğum ortam ve kişilerden uzaklaşmaya çalışırım” (Erkek), “beni etkileyen konudan uzaklaşır ve yeni şeylerle uğraşırım” (Erkek).

İçe yönelme: “Üzüldüğümde yalnız kalmaya çalışırım” (Erkek), “genelde sessiz kalırım” (Kadın), “Yalnız kalıp düşünmeyi tercih ederim” (Erkek).

Sakinleşme: “Durumumu farklı bir ruh haliyle değerlendiririm” (Erkek), “önce kendimi sorgular rahatlamaya çalışırım” (Erkek).

Destek arama: “Üzüntülerimi iyi anlaştığım dostlarımla paylaşıyorum” (Erkek), “üzüntümü hemen fark edecekleri için yakın arkadaşlarımla paylaşıyorum” (Erkek).

Araştırmaya katılanlar üzüntüyle başa edebilmek için en fazla (21) sevdiği işe yönelme, gerçekte yüzleşme (21), pozitif sosyal destek arama (17) ve olumlama (9) eğilimi içerisinde oldukları görülmektedir. Uzun vadeli pozitif sonuçlara neden olamayabileceği düşüncesiyle yöneltme en az tercih edilen yol olarak görülmektedir.



Şekil 3. Araştırmaya Katılanların Korkuya Karşı Başa Çıkma Yolları

Şekil 3’de araştırmaya katılanların korkuyla baş edebilmek için “sakinleşme, kaçınma, destek arama, sevdiği işe yönelme, yüzleşme ve olumlama” yollarına başvurdukları görülmektedir.

Araştırmaya katılanların korkuyla baş edebilme konusunda başvurdukları yollar ile ilgili görüşlerinden bazıları şunlardır:

Sakinleşme: “Derin nefes alarak, sakinleşir çözüm üretmeye çalışırım” (erkek), “sadece beklerim” (erkek).

Kaçınma: “Beni korkutan düşüncelerimden kaçınırım” (erkek), “susarım ve ortamdan uzaklaşıyorum” (kadın).

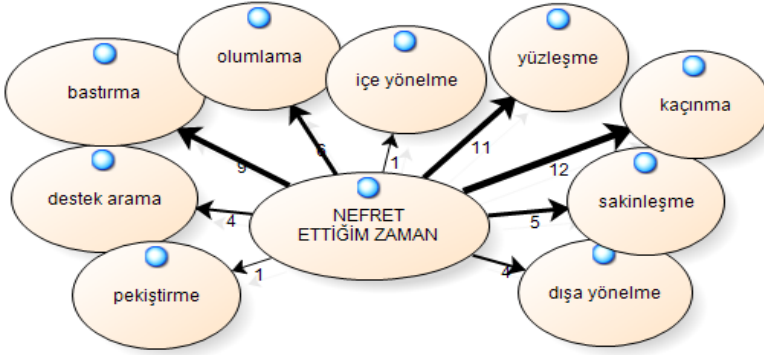
Destek arama: “Yakınlarımla durumu paylaşıyorum” (kadın), “korkularıma karşı durumu cesaret veren kişilerle paylaşıyorum” (erkek).

Sevdiği işe yönelme: “Kitap okurum” (erkek), “yalnız başıma gezmeyi severim” (kadın).

Yüzleşme: “Korku hissettiğimde derin nefes alarak, sakinleşir çözüm üretmeye çalışırım” (erkek), “korktuğum şeyle yüzleşmeye çalışırım” (kadın).

Olumlama: “Güven içerisinde olduğumu düşünürüm” (erkek).

Korku hissedildiğinde katılımcıların en fazla başvurduğu başa çıkma yolunun (şekil 3’te görüldüğü üzere) korkuya neden olan şeyle yüzleşmek (22) olduğu görülmektedir. Daha sonra mevcut durumdan kaçınma (19) ve sosyal destek arayışı (19) gelmektedir. Katılımcıların daha az sayıda başvurdukları başa çıkma yolları arasında ise sakin olmaya çalışma (10) ve kendi kendine olumlama (2) yer almaktadır. Bu durum korku duygusunu ortadan kaldırmaya yönelik çözüm yolu olmamasına bağlanabilir.



Şekil 4. Araştırmaya Katılanların Nefret Duymaya Karşı Başa Çıkma Yolları

Şekil 4’de araştırmaya katılanların nefret etme duygusuna karşı baş edebilmek için “pekiştirme, destek arama, bastırma, olumlama, içe yönelme, yüzleşme, kaçınma, sakinleşme ve dışa yönelme” yollarına başvurdukları görülmektedir. Araştırmaya katılanların nefret etmeyle baş edebilme konusunda başvurdukları yollar ile ilgili görüşlerinden bazıları şunlardır:

Pekiştirme: “fırsat bulursam intikam almaya çalışırım” (erkek).

Destek arama: “yakın çevremle paylaşırım ve bu durumdan kurtulmaya çalışırım” (erkek).

Bastırma: “unutma yolunu tercih ederim” (erkek), “unutmak için çaba harcarım” (erkek).

Olumlama: “hoşgörülü olamaya çalışırım” (erkek),

“olumlu düşünmeye çalışırım” (erkek).

İçe yönelme: “iç dünyamda yaşarım ve bu duygulardan kurtulmaya çalışırım” (erkek).

Yüzleşme: “öfkemin nedenini bulup üzerinde düşünürüm” (erkek), “nefret etmeme neden olan nedeni bulup kendimi kontrol ederim” (kadın).

Kaçınma: “karşıdaki kişiyi karşılaşmamış sayarım” (erkek), “kin duyduğum ve nefret ettiğim kişiden uzaklaşıyorum” (erkek).

Sakinleşme: “zamana bırakırım hemen tepki vermem” (erkek).

Dışa yönelme: “Genelde bulunduğum ortamı terk ederim” (erkek), “karşıdakine nefreti aynen yansıtırım” (erkek).

Nefret duygusu oluştuğunda katılımcıların çoğunun (12) karşıdakine zarar vermektan kaçınmak için mevcut durumdan kaçınmaya başvurdukları görülmektedir. Daha sonra mevcut durum ve nefrete neden olan kişilerle yüzleşme (11) ve bastırma (9) en çok tercih edilen başa çıkma yolları olduğu görülmektedir. Çatışmaya neden olabileceğinden nefret duygusunu pekiştirme ise en az tercih edilen başa çıkma yolu olarak görülmektedir.

SONUÇ ve TARTIŞMA

İnsan davranışları üzerinde duygusal aklın egemen olmasını engellemek, akıl ile duyguları iyi tanımak ve onları doğru yerde ve zamanda yönlendirebilme ile mümkündür (Çeşitçiöğlü, 2003). Güvene dayalı bir yönetim yaklaşımı oluşturmak için duyguların işgörenleri değil, işgörenlerin duyguları etkili yönetmesi gerekir (Yaylacı, 2006). Genel anlamda duygu yönetimi karar almada gerçek değerleri, hayaller ve hissi beklentilerden ayırt edebilmek ve duyguları yansıtma biçimini kişilere zarar vermeden istenilen düzeyde yönlendirebilmektir (Barutçugil, 2004). İnsanın sosyal yaşam içerisindeki birçok davranışının temelinde duygusal etkenler yer almaktadır.

Bu araştırmada katılımcıların öfke, nefret, üzüntü ve korku durumları ile nasıl baş ettikleri ve nasıl yönettikleri araştırılıp ortaya konmuştur. Katılımcıların genel olarak öfkelenediklerinde öfkelerini yönetmek için “*unutmaya çalışma ve kaçınma, içe yönelme ve paylaşma, dışa yönelme ve yüzleşme ve sakin olmaya çalışma gibi*” kontrol etme yollarına başvurdukları görülmüştür. Araştırmada katılımcılar nefret duygusu ile baş edebilmek için “*kaçınma ve bastırma gibi içe yönelme, destek arama ve pekiştirme gibi dışa yönelme ve olumlama, yüzleşme ve sakinleşme gibi kontrol etme*” yollarına başvurdukları ortaya çıkmıştır. Ayrıca araştırmaya katılanların korku duygusu ile baş edebilmek için “*kaçınma gibi içe yönelme, destek arama ve sevdiği işe yönelme gibi dışa yönelme ve olumlama, sakinleşme ve yüzleşme gibi kontrol etme*” yollarına başvurdukları görülmektedir. Araştırmada son olarak, üzüntü duygusu ile baş edebilmek için “*kaçınma gibi içe yönelme, yöneltme, sevilen işlere yönelme ve destek arama gibi dışa yönelme ve yüzleşme, pozitif olumlama ve sakinleşme gibi kontrol etme*” yöntemleri kullandıkları görülmüştür. Bu bulgular; Özmen (2009) ve Johnson’un (1990) çalışmalarında insanlar, olumsuz duyguları ya açıkça ifade edemeyerek içe yöneltirler veya sözel olarak dışa yöneltirler ve kontrol ederler şeklinde ifade ettiği görüşleri ile Goleman’ın (2004) duygularını etkili yöneten yetişkinlerin olumsuz duygularla yüzleşmeyi tercih ettiklerine ilişkin bulguları ile paralellik göstermektedir. Wong, Wong ve Law’ın (2005) araştırmalarında, olumsuz durumlar karşısında duygularını daha çok bastırma ve kaçınma şeklinde yönlendirdiklerine ilişkin bulguları bu araştırmada elde edilen bulguları destekler yöndedir. Bu bağlamda Milli Eğitim Bakanlığı psikolojik danışmanların duygularını yönetebilmek için gerekli farkındalığın oluşturulması konusunda çeşitli seminerler veya hizmet içi eğitim kurslarının düzenlenmesi önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Averill, J. R. (1982). *Anger and Aggression: An essay on emotion*. New York: Springer
- Bandura, A. (1989). *Social cognitive theory*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Barutçugil, İ. (2004). *Organizasyonlarda Duygu Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Bhave, S. Y., Saini, S. (2009). *Anger Management*. USA: Sage Publications.
- Bıyık, N. (2004). *Üniversite Öğrencilerinin Yalnızlık Duygularının Kişisel Sosyal Özellikleri, Öfke Eğilimleri Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

- Çeşitçioğlu, M. (2003). *Kaliteli İnsan*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Eisenberg, S., Delaney, D. J. (1998). *Psikolojik Danışma* (çev. N. Ören ve M. Takkaç). İstanbul: Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Evans, D., Cruse, P. (2005) *Emotions, Evolution, and Rationality*. New York: Oxford University Press.
- Goleman, D. (2007). *Duygusal Zekâ*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2004). *İş Başında Duygusal Zekâ*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Johnson, E. H. (1990). *The Deadly Emotions: The Role Of Anger, Hostility, And Aggression In Health And Emotional Well-Being*. New York: Praeger.
- Kaptagel, İ.G. (1984). *Tıpsal Psikoloji*. (2. Baskı). İstanbul: Beta Basım.
- Kervancı, F. (2008). *Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Kısaç, İ. (1997). *Üniversite Öğrencilerinin Bazı Değişkenlere Göre Sürekli Öfke Ve Öfkeyi İfade Düzeyleri*. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Koçak, R. (2002). Aleksitimi: Kuramsal Çerçeve Tedavi Yaklaşımları ve İlgili Araştırmalar. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 35 (1-2).
- Koçak, R. (2005). Duygusal ifade eğitimi programının üniversite öğrencilerinin Aleksitimi ve Yalnızlık düzeylerine etkisi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(23), 29-43.
- Kuş, E. (2008). *NVIVO 8 İle Nitel Veri Analizi*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Lilienfeld, S. O, Lynn, S. J., Nammy, L. L., Woolf, N. J. (2010), "11", *Psychology: A Framework For Everyday Thinking*. USA: Pearson Education Incorporated.
- Lyons, W. (1985). *Emotions*. England: Cambridge University Press.
- Marburg, G. S. (2009). *Psychologie der Emotion*. Göttingen: Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG.
- Merriam, S. B. 1998. *Qualitative Research and Case Study Applications in Education. Revised and Expanded from Case Study Research Education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Oatley, K., Jenkins, J.M. (1996) *Understanding Emotions*. Cambridge, MA: Blackwell Publishers.
- Özmen, A. (2009). *Öfke ile Başa Çıkma*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Plutchik, R. (1958). Outline of a new theory of emotion. *Transaction of the New York Academy of Science*, 20, 394-403.
- Sargin, N., Bozoglan, B. (2010). *A Study On Anger States Among Balkan University Students: The Case Of Turkey, Romania, Bulgaria And Macedonia*. İ. Aydoğan & F. Yaylacı (Ed.), *European Turks "Education and Integration"* içinde (s478-486.) Kayseri: Erciyes Üniversitesi Basım.
- Spinoza, B. (1883). *The Ethics*. In *The Chief Works of Benedict de Spinoza* vol. 11, translated by R. H. M. Elwes. UK: George Bell & Sons.
- TenHouten, W. D. (2007) *A General Theory of Emotions and Social Life*. London and NY: Francis & Taylor.
- Töremen, F., Çankaya, İ. (2008). Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. *Kuramsal Eğitimbilim*, 1(1), 33-47.
- Wong, C. S., Wong, P. M., & Law, K. S. (2005). The Interaction Effect of Emotional Intelligence And Emotional Labor on Job Satisfaction: A Test of Holland's Classification of Occupations. In C. Hartel, W. Zerbe & N. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in Organizational Behavior* (pp. 235-251). London: Lawrence Erlbaum.
- Yaylacı, Ö. G. (2006). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ*. İstanbul, Hayat Yayınları.
- Yıldırım, A., Şimşek, H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık

SUMMARY

Although there is no consensus about what the concept and definition of emotion are (Plutchik, 2003), the word "emotion" means "activation, dandle" in terms of linguistic, and it means psychological changes in Turkish (Kaptagel, 1984). Emotions that can permanently change human life quality in great scale. Negative feelings such as fear, anger, sadness and hatred are feelings that can create unhappiness and lack of self-confidence and cause people to perceive themselves and their environment negatively (Çeşitçioğlu, 2003; Töremen ve Çankaya, 2008). Comparing with other occupations psychological counselors may most of the time have to conceal their emotions and control their emotional reactions (Wong, Wong & Law, 2005). As this may cause negative effects on psychological counselors, it is necessary for psychological counselors to be aware of their negative feelings and to manage them effectively. In this context, it was searched that how often psychological counselors experienced feelings such as anger, sadness, fear and hatred and how they coped with these feelings and the views by the participants are given in diagrams.

In this study, qualitative research technique was used in order that psychological counselors' negative feelings and coping strategies could be found out. The study group consists of 140 participants, mostly psychological counselors who attended the "Family Counseling Seminar" in July 2011 in Konya, Turkey. Semi structured interview forms were delivered to 140 participants and 101 interview forms that were completed satisfactorily were analyzed by the researchers. In the study, literature search was done about emotion control and management, the related dimensions were determined. In the interview form, four basic emotions, anger, sadness, fear and hatred were included. The qualitative data analysis was conducted by means of content analysis technique using NVIVO 9 package program (Kuş, 2008).

While % 97.9 of the participants stated that they got angry, % 2 of them stated that they never experienced such a feeling. While % 93,1 of the participants stated that they experienced sadness in the setting, % 6.9 of them stated that they never experienced such a feeling. While % 49.5 of the participants stated that they experienced somehow the emotion of hatred, % 50.5 of them stated that they never experienced such a feeling. All of the participants stated that they experienced the emotion of fear.

It was found that the participants they tried to be calm (48 people), confronted (15), introjected and tried to forget (1), avoided (9) and shared with somebody (31) to cope with feeling of anger. It was found that the participants stated that they thought positively, confronted, did the things they liked, managed, avoided, introjected, tried to be calm and asked for help when they were sad. The participants stated that they mostly did things they liked (21), confronted with reality (21), asked for positive social support (17) and they thought positive things (9) to cope with sadness. The participants stated that they tried to calm

down, avoided, asked for help, did the things they liked, confronted and thought positive things to cope with fear. It was seen that the participants mostly confronted with their fears (22 people), then they avoided the situation (19) and asked for social support (19), some of them tried to be calm (10) and thought positive things (2). It was found that the participants asked for help, repressed, thought positive things, introjected, confronted, avoided, tried to be calm to cope with hatred. The most of the participants (12) stated that they avoided the emotion of hatred in order not to harm the other person. Some (9) of the participants confronted with people and situations and repressed the feeling they experienced (11) in order that they could cope with the feeling of hatred.

In this research, the participants' emotions such as anger, hatred, sadness and fear and the way of coping strategies with these feeling were searched. It was found that the participants they tried to be calm, confronted, introjected and tried to forget, avoided and shared with somebody to cope with feeling of anger, that the participants stated that they thought positively, confronted, did the things they liked, managed, avoided, introjected, tried to be calm and asked for help when they were sad, that the participants tried to calm down, avoided, asked for help, did the things they liked, confronted and thought positive things to cope with fear and that the participants asked for help, repressed, thought positive things, introjected, confronted, avoided, tried to be calm to cope with hatred. These findings are supported with the studies by Özmen (2009), Johnson (1990) and Goleman (2004). The findings in the study are also supported by Wong, Wong ve Law (2005) in which they found that the psychological counselors mostly preferred to repress and avoided their feelings when they faced with negative feelings.