

# Örgütlerde Öfke Olgusu ve Öfke Yönetimi

Feyzullah EROĞLU \*

Şeyda İRDEM \*\*

## Öz

Öfke, insanın sahip olduğu diğer duygular gibi doğuştan itibaren insanda var olan sağlıklı bir duygudur. Bu duygu kontrol edilebildiği ölçüde, karşılaşılan engeli aşmak ve hoş olmayan durumdan kurtulmak için bireye gerekli tutum ve davranışta bulunma olanağı verir. Fakat her bireyde var olan bu duygunun düzeyleri ve ifade biçimleri kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Öfke duygusunu tetikleyen faktörlerin de etkisiyle bu duygunun kontrol altına alınamayacak düzeye ulaşması bireylerde çok ciddi boyutlarda ortaya çıkan şiddet ve ölüm olaylarına sebebiyet vermektedir. Bu durum bireysel, örgütsel ve toplumsal anlamda öfkenin yönetilebilmesi ihtiyacını doğurmakta ve gün geçtikçe öfke yönetiminin önemini arttırmaktadır. Bu çalışmada, örgütlerdeki öfke düzeyleri, öfke ifade biçimleri ve öfke kontrol düzeyleri, Pamukkale Üniversitesi Bekilli Meslek Yüksekokulu' ndaki idari ve akademik personeller ile öğrencilerden oluşan örneklem üzerinden yapılan anketlerle araştırılmaktadır. Çalışma konusunun önemli ölçüde hassasiyetlik taşıması ve subjektif algılamalara açık olması en büyük kısıtlardır. Yapılan araştırma neticesinde, örgütlerde bireylerin sürekli öfke düzeyine sahip olmakla birlikte öfkelerini kontrol altında tutabildikleri ve genel olarak örgütlerde öfke yönetimi konusunda başarı sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Öfke, saldırganlık- şiddet davranışları, öfke yönetimi

## *The Anger Phenomenon and Anger Management in Organizations*

### Abstract

Anger is a healthy emotion like other emotions that people who have the feeling them from human birth. To the extent that can be control these feeling, it gives individuals the ability to have the required attitude and behavior to overcome the obstacles encountered and get rid of unpleasant situations. But, levels and expression forms of this feeling that exists in every individual vary from person to person. This feeling reach a level of emotion that can not be controlled with the impact of the factors that triggered the anger, it gives rise to very serious emerging violence and death in individuals. In this case, it gives rise to the need that can be manage the anger as individual- organizational- social and increases the importance of anger management. In this study, anger levels in the organizations, expression styles of anger and the levels of anger control are investigated by utilizing a questionnaire respondents that consisting from administrative and academic staff and students in the Pamukkale University Bekilli Vocational High School. The main research limitations of this survey are the issue is important sensitively and the issue of subjective perception. After research, it has been found although individuals in the organization have a trait anger level, they can keep their anger under control and are provided that the overall success in anger management in organizations.

**Keywords:** Anger, aggression- violent behaviors, anger management

\* Prof. Dr., Pamukkale Üniversitesi, İİBF, İşletme Ana Bilim Dalı, Denizli [feroglu@pau.edu.tr](mailto:feroglu@pau.edu.tr)

\*\* Öğr. Gör., Pamukkale Üniversitesi, Bekilli Meslek Yüksek Okulu, Denizli, [seydas@pau.edu.tr](mailto:seydas@pau.edu.tr)

Makale Geliş Tarihi: 09.10.2016 Makale Kabul Tarihi: 20.11.2016

## 1. GİRİŞ: ÖFKENİN TANIMI, NEDENLERİ, BOYUTLARI VE İFADE TARZLARI

Öfke, her insanda diğer temel duygular gibi doğuştan var olan potansiyel bir duygudur ve normal şartlarda varlığını pek belli etmez. Öfke duygusu, her insanda doğuştan var olan bir duygu olmakla birlikte, bu duygunun ortaya çıkışı ve davranışa yansımaları için bir takım faktörlerin bireyi etkilemesi ve öfke duygusunu harekete geçirmesi gerekmektedir. Öfke duygusunu harekete geçiren faktörleri “engellenme” veya “hayal kırıklığı” kavramlarıyla ilişkilendirmek mümkündür. Öfke duygusunu harekete geçiren faktörleri, başka bir deyişle insan hayatında karşılaşılan “engellenme” olgusunu üç ana başlık altında inceleyecek olursak; bunlardan birincisi, belirli bir amacın gerçekleşmesini önleyen fiziki faktörler (mesela, yolda giderken trafiğin tıkanması); ikincisi, belirli bir beklentinin gerçekleşmesini önleyen sosyal faktörler (mesela, şarkıcı olmak isteyen bir kişiye anne ve babasının izin vermemesi); üçüncüsü ise ferdin kendi yetersizliğinden kaynaklanan kişisel faktörler (mesela, futbolcu olmak isteyen birisinin gözlerinin miyop olması) şeklinde ifade edilebilir (Marx, 1976: 472; akt. Eroğlu, 2015: 72).

Karşılanmayan bir beklenti veya istenmeyen bir olay karşısında her bireyin sahip olduğu bir öfke düzeyi ve öfke ifade biçimi vardır. Genel olarak öfke doyurulmamış isteklere, istenmeyen sonuçlara ve karşılanmayan beklentilere verilen duygusal tepkidir. Öfke diğer duygular gibi son derece doğal, evrensel ve sağlıklı olarak ifade edildiği ve iyi yönetildiği zaman, yapıcı ve kişiler arası iletişimi düzeltici olabilen bir duygudur. Ancak öfke kontrol edilemeyen ve yıkıcı bir biçimde davranışlara yansiyarak saldırgan ve son derece tahrip edici tepkilere dönüşme potansiyeline de sahiptir (Soykan, 2003: 19).

Günümüzde giderek artmakta olan “otoriterleşme” ve şiddet olaylarının ardında yatan önemli faktörlerden biri iyi yönetilemeyen ve kontrol edilemeyen öfkedir. Bu durum bireysel, örgütsel ve toplumsal anlamda öfkenin yönetilebilmesi ihtiyacını doğurmaktadır ve gün geçtikçe öfke yönetiminin önemini arttırmaktadır.

### 1.1. Öfkenin Tanımı:

#### 1.1.1. Kavramsal Yönü:

Türk Dil Kurumu (TDK) Güncel Türkçe Sözlük (www.tdk.gov.tr.)’te “öfke” kelimesi, “engellenme, incinme veya gözdağı karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi, kızgınlık, hışım, hiddet, gazap” şeklinde tanımlanmaktadır. İngilizce’de Öfke kavramı “Anger”; Öfke Yönetimi ise “Anger Management” olarak tanımlanmaktadır. Amerikan Psikoloji Derneği (APA)’ya göre, “öfke (anger), kasıtlı bir şekilde yanlış yaptığı hissi veren bir şeye veya bir kimseye karşı düşmanlık duyma ile karakterize edilmiş bir duygu (www.apa.org)” olarak tanımlanmıştır.

#### 1.1.2. Öfkenin Duygusal Yönü:

Genel olarak, toplum tarafından olumsuz veya suç teşkil edebilecek davranışların temelinde öfke duygusunun yer aldığı düşünülmektedir. Esasında öfke kontrol edilebilir özellikte olmasına rağmen, kişinin gösterdiği şiddet davranışı veya suç karşısında arkasına sığındığı bir neden olarak ortaya çıkmaktadır. Oysaki öfke duygusu kontrol edilebilir ve bu özelliği ile de son derece normal, sağlıklı ve yaşamın devam ettirilebilmesi için gerekli bir duygudur.

Yaşanan öfke duygusu belirli sınırlar içinde kaldığı ölçüde, karşılaşılan engeli aşmak ve hoş olmayan durumdan kurtulmak için bireye gerekli tutum ve davranışta bulunmaya sevk etme olanağı verir. Bu haliyle öfke, normal, işlevsel ve sağlıklıdır. Bu şekilde dışlaştırılmış öfke amaca yöneliktir.

Çoğunlukla toplumsal olarak kabul edilebilir bir biçimde ve başkalarına haksız yere zarar vermeyecek tarzda olduğu sürece, kişiye yarar getirir (Genç, 2007: 1).

Sağlıklı öfke, belirli ve haklı bir sebep-sonuç ilişkisi içerisinde, uygun zamanda, uygun kişiye, uygun nedenlerle, kontrollü şekilde ifade edilen öfkedir. Öfke duygusu hemen hemen herkesin aklına olumsuz duygu olarak yerleşmiş ve öyle kabul edilmiştir. Gerçekte öfke; kişiyi zor, tehlikeli durumlara hazırlayıcı ve koruyucu özelliktedir. Öfke duygumuz yaşanan olumsuz herhangi bir duruma karşı verilen tepkidir. Yaşadığımız bu duygu bazı şeylerin değişmesi gerektiğini bize hatırlatarak, ilişkinin veya durumların daha verimli daha olumlu hale dönüştürülmesine yardımcı olur. Öfke duygusu, kişiye birey olduğunu hatırlatarak kendi değer ve ilkelerini sahiplenme sorumluluğunu hatırlatır. Bu duygu birey olarak haklarımızın yendiği, ihtiyaç ve isteklerimizin karşılanmadığı, istemediğimiz şekilde engellendiğimiz, bazı işlerin yolunda gitmediği, hiçbir şekilde kabul etmememiz gereken konularda bize mesajlar gönderir. Bu duygunun bizdeki görevi, karşılaşılan zor durum anında kendimizi koruyarak savunma konusunda uyarılar vererek yardımcı olmaktır. Bu uyarılar ile vücudumuzdaki güç ve enerji miktarı artmakta ve yeni duruma karşı vücut savunma haline geçmektedir (Yavuz, 2004: 126). Öfke doğuracak özellikteki her olay ve durum, insanın fizyolojik yapısında önemli bir enerji maddesi olan “adrenalin” salgısının artışına vesile olmasıyla ek bir “güç” üretilmesine imkan verir.

Wolski, öfke ile ilgili makalesinde, olumlu öfkeden, “yapıcı öfke” olarak bahsetmektedir. Wolski’ye göre yapıcı öfke, direnme ve mücadele etme tutkusundan doğmaktadır ve bir sorun ya da haksız olarak algılanan bir durum sonucu ortaya çıkmaktadır. Bunun için yıllar boyunca sivil haklar için yapılan mücadeleye bakılabilir. Öfke, insanları durumlarını

değiştirebilmek için motive etmiştir. Sosyal adaletsizlik, yoksulluk, ırksal ve diğer eşitsizlikleri normal bir durum olarak görmek yerine, insanların öfkelenmesi ve bu yanlışlıkları değiştirmeye çalışması, birçok adaletsizliğin ve ayrımcılığın ortadan kalkmasını sağlamıştır (Wolski, ezinearticles.com; akt. Karadal, 2009: 21).

Soykan’a göre öfkenin ne olduğuna ilişkin özellikler aşağıdaki gibidir (Soykan, 2003: 22-23): “Öfke son derece normal ve yaşamın sürdürülmesi için gerekli bir duygudur. Öfke duygusal bir tepkidir. Öfke uyarıcı bir işarettir. Öfke kişiyi tehditlere karşı uyarır ve kendisini korumasına olanak sağlar. Öfke yeni öğrenmeler için bir motivasyon kaynağıdır. Öfke sınırlandırılabilir sürece sağlıklıdır ve işe yarar. Öfke kontrol edilmediğinde kişinin kendisi ve çevresi için zararlı olabilir. Öfkenin sağlıklı ve işe yarar olabilmesi için inkar edilmemesi, tanınması ve kontrollü bir biçimde ifade edilmesi gerekir.”

## 1.2. Öfke Duygusunun Nedenleri

İnsanın yaratılışı iki önemli denge üzerinde kurulmuştur. Bunlardan biri bireyin biyolojik iç dengesi, diğeri ise bireyin belirli bir sosyal çevrede uyum içerisinde hayatını sürdürmesi ile ilgilidir. Her insanda bir takım içsel ve dışsal etkenler sebebiyle bu dengelerin bozulması kaçınılmaz bir durumdur. Çünkü normal olarak bireyler, yaşamları boyunca sürekli engellenmeler ve çatışmalarla karşılaşarak hayal kırıklıkları yaşamaktadırlar. Yaşanan her türlü engellenme, çatışma ve hayal kırıklığı insanın sahip olduğu biyolojik ve psiko-sosyal dengeyi bozmaktadır. Bütün canlılarda olduğu gibi insan organizması da, bu tür denge bozulmalarına karşı kendini koruyup kollayacak bir takım savunma sistemleri geliştirmektedir (Eroğlu, 2007: 62).

“Her engellenen organizma öfke hisseder” olgusundan hareketle, günlük hayat içerisinde karşılaşılan sürekli engellenmelere ve

çatışmalara karşı organizma tarafından geliştirilen savunma mekanizmalarından biri de öfkedir. Öfke kaynağı olabilen bazı dış fizikî uyarıcılar gürültü, şiddetli ışık gibi ani ve beklenmedik durumlardır. Bu tür uyarılara yönelik tepkilerin türü kişiden kişiye, hatta bazen aynı kişinin farklı zamanlarda yaşadıklarına göre değişebilir. Bu tepki, uyarının gücü ve yoğunluğu ile ilgili olabilir. Bazen de bireyin içerisinde bulunduğu fizyolojik durumlar öfke tepkisini belirler. Acı, ağrı ve yorgunluk yaşayan bireyler daha kolay öfkelenirler. Adrenal-kortikal hormon düzensizliklerine ya da sempatik sinir sistemi etkinliğine bağlı rahatsızlıklar, kronik kabızlık, kronik ağrı, alerjik hastalıklar yaşayan kişilerin ve menstruasyon dönemindeki kadınların daha çabuk ve yoğun öfke yaşadıkları araştırmalarda görülmektedir (Stearns, 1972; akt. Öz, 2008: 13).

Ergenlik dönemi ile ilgili olumsuz yaşantılar, olumsuz çevre koşulları, okullardaki yetersiz koşullar ve ailenin yapısı, ailede yaşanan sorunlar ile ülkenin içerisinde bulunduğu kaotik durum ve belirsizlikler, kişilerde öfke duygusunun tetikleyicileridir. Öfkenin doğal bir duygu olmasına karşılık dışa vurum biçimi ve ifadesi çoğunlukla öğrenilen bir davranıştır. Kişi herhangi bir şeye öfkelenildiğinde, öfkesini çoğunlukla yakın çevresinden ve içerisinde yaşadığı toplumsal modellerden öğrendiği şekilde dışa vurur. Bir çocuk ya da ergen öfke ve şiddet davranışını kontrol edemeyen ve bunu sağlıklı bir şekilde ifade eden büyüklere gözlemlediğinde bu davranış biçimlerini model olarak alabilir (Kökdemir, 2004, Özmen, 2004, Zülal, 2001; akt. Adana & Arslantaş, 2011: 58). Geçim sıkıntısı, haksızlıklar, eşitsizlikler, belirsizlikler, kuralsızlık ve kargaşa ortamı, alkol ve madde bağımlılığı gibi faktörler de bireylerde öfke duygusunun tetikleyicileri arasında sayılmaktadır.

Özer ise, yapmış olduğu bilimsel bir araştırma sırasında öfke duygusunun temelinde kişisel mükemmeliyetçilik, kişinin kendisini

ispatlama, çevre tarafından onaylanma isteği ve başkalarının gözündeki kişilik değerinin düşmemesi gerektiği gibi bir düşünce biçimine rastlamıştır. Bu düşüncelere bağlı olarak, bireyin kendisini aşırı kontrol etmesi ve "ben en iyisini yapmalıyım" gibi bir eğilim içinde olması sonucunda, öfke duygusunun yaşandığını saptamıştır (Canbuldu, 2006: 17).

Genel itibarıyla, ekonomik dengesizlikler (işsizlik, yoksulluk, geçim sıkıntısı, eşitsizlikler vb.), siyasi ve hukuki dengesizlikler (iktidar çatışmaları, yolsuzluk ve hırsızlıklar, adalet ve hukuk sisteminin iyi işlemeyişi vb.), sosyal dengesizlikler (nüfus çokluğu, ayrımcılık, ikiyüzlülük, sınıflaşma vb.) ve uluslar arası ilişkilerdeki dengesizlikler de bireylerde öfkeyi tetikleyen faktörler olarak kabul edilmektedir.

### 1.3. Öfkenin Boyutları

#### 1.3.1. Bilişsel ve Duygusal Boyutu

Öfkenin bilişsel ve duygusal boyutları, diğer duygularda olduğu gibi, bireyin öfkeyi algılayış ve yorumlayış tarzını ortaya koyar (Feldman, 1996). Her türlü karar ve davranışın bilişsel ve duygulanımsal olmak üzere iki bilgi kaynağına göre yapıldığı hakkında güçlü bulgular vardır (Solms & Turnbull, 2015: 170). Duygular, genellikle davranışı etkileyen, fizyolojik ve bilişsel etkiler içeren yaşantılardır. Bazı psikologlara göre, bilişsel ve duygusal tepkiler ayrı sistemlerce yönlendirilirler. Bu görüşe göre duygusal tepki, bilişsel tepkiden baskındır ve onun önüne geçer. Bazı kuramcılara göre ise bir duruma önce duygusal tepki veririz, ardından onu anlamaya çalışırız. Bir diğer görüş, bir durum hakkında önce bilişsel anlayış geliştirip, sonra duygusal tepki verdiğimiz yönündedir. Buna göre duygusal düzeyde tepki vermeden önce, bir durum ya da uyarı hakkında ilk önce düşünmek ve durumu anlamak, halihazırda bildiklerimizle ilişki kurmak gerekir (Feldman, 1996).

Öfke ile ilgili yayınlar ve araştırmalar incelendiğinde hepsinde görülen ortak nokta,

öfke duygusunun her insanın yaşamında evrensel, doğal ve kaçınılmaz bir duygu olarak yer aldığıdır. Günümüzde öfkenin açıklanmasıyla ilgili bilişsel davranışçı kuramın açıklanmasına göre öfke, bilişsel olarak “öfke” diye etiketlenen ve “antagonist (karşı kişi veya muhalif düşman)” içerikli bileşenlerin eşlik ettiği aşırı fizyolojik uyarılma durumudur. Yani dışsal olaylarla öfke arasında doğrudan bir ilişki yoktur. Öfkeyi ortaya çıkaran bilişsel süreçlerdir (Robins & Novaco, 1999). Bu bağlamda, her öfke etkeninin mutlaka öfke davranışı yaratması söz konusu değildir. Eğer, herhangi bir öfke etkeninin varlığı algılanıyorsa, öfke duygusu tetiklenir. Ancak, bir şekilde algılanan ve insan bilincine ulaşan öfke etkeni, algısal ve bilişsel tepkiye daha baskın olmak suretiyle “duyuşsal tepkinin” daha şiddetli ve kontrolsüz bir şekilde dışavurumunu gerçekleştirir. Burada, öfkeye dair “duyuşsal” ve “bilişsel” tepkilerin bir karşılıklı etkileşim içerisinde işlerlik kazandıkları görülmektedir.

Bireyin içinde bulunduğu ortamı algılama biçimi bireyin sahip olduğu öfke düzeyini mutlak surette etkileyecektir. Bireyler yaşamlarını idame ettirebilmek için mücadele ederler ve bu konuda başarılı olmayı amaçlarlar. Başarılı olmak için gerekli olan özellik ve yeteneklere sahip olan bireyler, içinde buldukları ortamlarda başkaları tarafından başarılı olmaya teşvik ediliyorsa, o zaman başkalarının kendisini desteklediğini algılayan ve buna inanan bireyler kendilerini mutlu ve huzurlu hissederler. Buna karşılık, başkaları tarafından desteklenmediğini, engellendiğini algılayan ve başarılı olamadığı için sürekli tenkit edilen bireyler muhtemel başarısızlıkları nedeniyle diğerlerini birer öfke faktörü olarak görebilmektedir.

Bireysel hedeflere ulaşmak ve başarılı olmak, her bireyin doğasında var olan bir durumdur. Başarıya ulaşmanın temelinde bir takım özelliklere ve yeteneklere sahip olunması gerekmektedir. Fakat her bireyin her konuda

başarılı olması çok da mümkün değildir. Bu anlamda bireylerin sahip olduğu farklı bireysel yetersizlikleri, zihinsel ve çevresel uyumsuzlukları ile yaşadıkları hayal kırıklıkları ve çeşitli gerilimler bireylerde öfke duygusunu arttırmaya yönelik etkenlerdir.

Spielberger ve öğrencileri 1980-1988 yılları arasında yaptıkları araştırmalarda, çevresel olaylarla haksızlığa uğrama durumunun, öfkenin bilişsel alt yapısını oluşturduğunu gözlemişlerdir. Özer (1994), kendi çalışmasında öfkenin bilişsel alt yapısında hatalara ilişkin aşırı duyarlılık, “ceza” düşüncesine dayalı bir doğruluk- yanlışlık ve haklılık- haksızlık kutuplaşmasının bulunduğunu vurgular. Aynı çalışmalarda, öfke düzeyi yüksek kişilerde üç temel düşünce yapısının varlığından söz edilmektedir (Özer, 1994; akt. Öz, 2008: 17).

1. Hata yapma ile ilgili duyarlılık, tahammülsüzlük,
2. Başkalarının gözünde edinildiği varsayılan kişilik değerinin korunması çabası,
3. Olaylara katı bir bakış açısı taşıyan olumsuz kişilik değerlerinden uzak durmak için öznel bir doğrunun savunulması gerektiği inancı.

### 1.3.2. Fiziksel ve Fizyolojik Boyutu

Öfkenin fizyolojik boyutu, öfkenin kaynağı olan durum ortaya çıktığı andan itibaren bedenimizde oluşan değişiklikleri içermektedir. İnsanlardaki duygular, heyecanlar ve bedenini kendini koruması ile ilgili başlıca merkezler limbik sistem ve bu sistemin yapısı içerisinde yer alan hipotalamusta bulunmaktadır. Solunum, kalp atışı, hormonlar ve bir çok duygusal tepkiyi yönlendiren ve yaşamın sürekliliği için bedenin temel dengesini sağlayan hipotalamus, öfkenin oluşumunda merkezi rol oynamaktadır. Hipotalamusun uyarılması öfkeli davranışı yaratacak olan süreci başlatır (Stearns, 1972, Morgan, 1989; akt. Öz, 2008: 14).

Stres ve gerginlik gibi faktörlerin öfkeyi tetiklediği bilindiğinden bu gibi faktörlerin yarattığı fizyolojik etkiler de öfke fizyolojisi ile



benzerlikler göstermektedir. Buna göre, özellikle Selye'nin görüşleri doğrultusunda, stres ve gerilimin ortaya çıkardığı fizyolojik belirtilerin başlıcaları şu şekilde sıralanabilir. Yüksek tansiyona bağlı olarak çarpıntı, boğazın ve ağzın kuruması, baş dönmeleri, aşırı yorgunluk, titreme ve sinirsel tikler, en küçük seste bile irkilme hali, çok tiz sesli sinirsel kahkahalar, kekemelik ve diğer konuşma güçlükleri, diş gıcırdatma ve tırnakları yeme, sık idrar yapma ihtiyacı, diyare ve kabızlık, mide ekşimeleri ve bulantılar, migren tipi baş ağrıları, boyun ve sırt ağrıları, hanımlarda sancılı ve vakitsiz adet görmeler, iştahsızlık veya aşırı iştah ve kaza yapma eğiliminin artması (Selye, 1978: 174-177; akt. Eroğlu, 2015: 534).

Öfke durumlarında bedende gözlenen en temel fizyolojik belirti, kalp atışlarının birden hızlanması ve kan basıncının artmasıdır. Öfkeli bireyde oluşan genel fizyolojik belirtileri şöyle özetlemek mümkündür (Stearns, 1972, Reitzinger, 199; akt. Öz, 2008: 15-16).

- Bireyin kendisinin fark edebileceği belirtiler: Kalp atışlarının hızlanması, nabız atımının artması, kasların gerilmesi, midenin kasılması, ağız kuruması, boğaz düğümlenmesi, nefes daralması, boğulacakmış gibi olma, uyuşma ve karıncalanma hisleri, sıcak basması, odaklaşma güçlüğü.

- Dışarıdan da gözlenebilen belirtiler: Bakışların dikleşmesi, kasların çatılması, dudakların büzülmesi, yüzün kızarması, dişlerin gıcırdatması, yüzün solgunlaşması, yumrukların sıkılması, bacak ve kollarda gerginlik sonucu duruş değişikliği, titreme, ürperme, bazı organlarda seğirme, ses tonunda titreme ve ağlamaklı olma vb.

### 1.3.3. Davranış ve Tepki Boyutu

Öfke, merkezi sinir sistemi tarafından yönlendirilip algılandıktan sonra, ortaya çıkacak olan öfkenin yoğunluğu ve bireyin öfkeye tepkisi, yani öfkesini ifade etme biçimi, bireyin akılcı olmayan düşünce yapıları, geçmiş

yaşantılar ve olaylarla ilgili çağrışımları tarafından belirlenir. Araştırmalara göre öfke, fizyolojik (genel sempatik uyarılma, tansiyon düzensizliği), bilişsel, algısal, duyuşsal ve davranışsal (yüz ifadeleri, sözel ve davranışsal ifade ediş) değişkenlerden oluşan çok yönlü bir yapı olarak görülür. Yani davranışsal tepkilerin nedeni olayların kendisi olmaktan çok, bireyin olaya ilişkin kafasında ürettiği anlam, yorum ve düşüncelerle, bunların kaynağını oluşturan inançlara bağlıdır. Bu düşünce yapılarını erken yaşlardan itibaren, içinde yaşadığımız toplumsal deneyimlerle oluşturduğumuzdan, öfke ve öfke ifadesi biyoloji ve kültürün, bilişsel yapılarımız ve bedeninin ortak etkilerinin sonucudur denilebilir (Özer, 1990; akt. Öz, 2008: 16-17).

## 1.4. Öfkenin İfade Tarzları

### 1.4.1. Dışa Yönelik Öfke

Günlük hayat içerisinde herkesin, çeşitli engellenme ve çatışmalardan dolayı bir çok hayal kırıklıkları ve gerginlikleri olacaktır. Bu sebeple oluşan pek çok duygudan biri olan öfke duygusu, bireyler tarafından iki şekilde dışa yansıtılmaktadır. Bunlardan ilki bireyin öfkelenmesine sebep olarak gördüğü kişi veya objelere yönelik saldırgan davranışlar göstermesi, diğeri ise öfkeli anında karşısında bulunan diğer insanlara veya bir takım objelere yönelik saldırgan davranışlar gösterme eğilimini ifade eder. İkinci durum genellikle bireyin kendinde oluşturduğu bir savunma mekanizması olarak, öfkenin kaydırılması veya yön değiştirmesi kavramlarıyla açıklanmaktadır. Kaydırma mekanizması daha çok saldırganlık ve öfke duygusunun, doğrudan ilgili kaynak yerine, başka bir kaynağa dışsallaştırılmasından ibarettir. "Eşeğini dövmeyen semerini döver" şeklindeki atasözüümüz, öfkenin kaydırılması mekanizmasını çok iyi anlatan bir ifadedir. Mesela patronundan azar işiten bir işçinin öfkesini patronu yerine eşine yöneltmesi, evde eşiyile tartışan bir öğ-

retmenin öfkelerini öğrencilere yönelterek onları azarlaması gibi durumlar kaydırmayı gösteren en belirgin örneklerdir. Günlük hayat içerisinde pek çok bireyin kendisinin sebep olmadığı halde kaydırma mekanizmasının bir kurbanı olarak saldırıya maruz kaldığı bilinmektedir. Dolayısıyla haksız yere saldırıya uğrayan bireylerde de bu durumdan doğan öfke artışlarının gerçekleşmesi oldukça yaygındır (Eroğlu, 2007: 68).

Öfke, açıkça ve doğrudan gözlenebilen sözel ve davranışsal belirtiler yoluyla gösterilebileceği gibi, yine davranışsal ya da sözel olarak, doğrudan olmayan yollarla da ifade edilebilir. Tokat atma, tekme atma, yüksek sesle konuşma, küfür etme ya da tehdit etme, aşırı eleştirel olma, hata arama, tartışmacı ve saldırgan bir tavır içinde olma, isim takma, suçlama, alay etme, dedikodu yapma, şüphelilik, önyargıyla yaklaşma, öfke nöbetleri geçirme gibi açıkça, kişinin başkalarını incitmeyi ya da çevreye zarar vermeyi istediğini gösteren sözel ve fiziksel tacizler genellikle öfkenin doğrudan görülebilen belirti ve işaretleri olarak tanımlanabilmektedir (Soykan, 2003: 23).

#### 1.4.2. İçe Yönelik Öfke

İçe yönelik öfke, öfkeyi tetikleyen faktörler karşısında hissedilen duygu ve düşünceleri davranış şeklinde dışa yansıtmak yerine, öfkeyi içe atmayı yani bastırma eğilimini ifade eder.

Öfkeleri içe yönelik bireyler öfkeli olduklarını kabul etmekte zorlanırlar. Çünkü bu bireylerin öfke tepkileri genellikle edilgen tepkilerden oluşmaktadır. Bu edilgen öfke tepkileri genellikle, somurtma, surat asma, küsmeye biçiminde ortaya çıkar. Bu bireyler karşılarındaki kişinin onların düşüncelerini okumalarını ümit ederler. Sonuçta ise bu öfkeleri acı çekme ya da gücenme biçimine dönüşebilir. Öfkeleri içe yönelik bireyler, kendilerinde öfke yaratan bir durumla karşılaştıkları vakit, hemen bir saldırgan tepki ortaya koymazlar. Fakat bu

bireyler bu durumun önemini ve verecekleri tepkiyi uzun süre düşünürler. İçe yönelik öfke, ifade edilmek için güvenli bir yer arar (Özmen, 2004: 38).

Kadın ve erkeğin öfkelerini ifade ediş biçimleri de farklılıklar göstermektedir. Aslında öfkenin yaşanması ve yoğunluğu konusunda kadın ve erkek arasında pek farklılık olmadığını çoğu araştırmada ortaya konmuştur. Fakat öfkenin ifade edilmesinde kadın ve erkeğin toplumsal cinsiyet rolleri etkili olmaktadır. Toplumlarda genel olarak, erkeklerin kendilerini ifade etmeleri desteklenirken, kadınların duygularını göstermeleri onaylanmaz. Kadınlara, çocukluktan başlayarak, gerçek duygularını saklamaları öğretilirken; erkeklerin, güçlü oldukları bağlamda duygularını dışa vurmaları sessizlikle karşılanır ve onlara özellikle güçsüz olduklarında duygularını bastırmaları öğretilir. Kadınların duygularını, genel anlamda konuşmaya daha eğilimli oldukları varsayılrsa da, öfke söz konusu olduğunda, kadınların bu duyguyu tanımlamak ve ifade etmekte rahat olmadıkları bilinmektedir (Tavris, 1982; akt. Öz, 2008: 20).

## 2. ÖRGÜTLERDE ÖFKE VE ÖFKE YÖNETİMİ

### 2.1. Örgütlerde Öfke

Örgüt, aynı amaçlar doğrultusunda bir araya gelen ve söz konusu amaçları gerçekleştirmeye yönelik hizmet veren insan topluluğudur. Bu anlamda en küçük örgüt türü aile olmakla birlikte, ast-üst veya yönetilen-yönetici ilişkisinin olduğu her ortam ve bağlam, resmi veya gayri resmi birer örgüt sayılırlar. Sözelimi, okullar ve iş yerleri de örgüt türüne birer örnektir. Dolayısıyla belirtilen kurumları oluşturan temel unsur insandır. İnsanların var olduğu her yerde duygular, düşünceler, davranışlar, ilişkiler ve tutumlar da ön plandadır. İnsan davranışlarına yön veren temel duygulardan biri de öfkedir. Dolayısıyla öfke

duygusunun insan yaşamında rolü ve önemi oldukça büyüktür. Bireylerin sahip olduğu aşırı ve kontrol altına alınamayan öfke duygusunun sebep olduğu olumsuz davranışlar nedeniyle ortaya çıkan olaylar evde, okullarda ve iş yerlerinde sürekli bir artış göstererek 21. yüzyılın en önemli sorunlarından biri haline gelmiş ve son yıllarda otoriterleşme, haksızlık, ahlaksızlık, yıldırma, taciz, şiddet eylemleri ve hatta yaralanma ile ölüm vakaları oldukça artmıştır.

Gentry'in bildirdiğine göre Dr. Glen Elder'in yapmış olduğu bir araştırmada öfke düzeyleri yüksek bireyler on yaşından kırk yaşına kadar izlenmiştir. Bu çalışma sonucunda öfkeli bireylerin, eğitim yaşamlarını erken yaşta terk ettikleri ve hemen bir işte çalışmaya başladıkları saptanmıştır. Fakat bu bireylerin çalıştıkları işte düşük statüde ve düşük ücretle çalıştıkları, ayrıca çalıştıkları işlerdeki sürekliliğinde düşük olduğu görülmüştür. Bu bireylerin aile ve evlilik yaşamlarının da düzensiz olduğu, eşleriyle daha yoğun bir çatışma içerisine girdikleri, çocukları için görev ve sorumluluklarını yerine getiremedikleri, onları ihmal ettikleri, çocuklarını istismar ettikleri ve bu bireylerde boşanmaların daha fazla olduğu bulgularına ulaşılmıştır (Özmen, 2004: 45). O halde öfkeli bireylerin iş yaşantılarında bir takım olumsuzluklara ve çatışmalara eğilimli olduklarını, çeşitli olumsuzluklar ve engellemeler karşısında daha da öfkeli bireyler haline geldiklerini, dolayısıyla bu durumdan başta aile yaşantıları olmak üzere bütün sosyal hayatlarının da büyük ölçüde etkilendiğini söylemek mümkündür.

Bir örgüt modeli olan iş yerlerinde öfkeye sebep olabilecek pek çok faktör bulunmakla birlikte, Booth ve Mann işyerinde öfkenin nedenlerini genel olarak şu şekilde sıralamaktadır (Booth & Mann, 2004: 253):

**Tablo- 2.1. Öfkenin Sebepleri İçin Başlıklar ve Tanımlar**

Başlık	Tanımlama
Yıldırma	Güçlü bir kişi ya da grubun nispeten daha zayıf bir kişi ya da grup üzerindeki psikolojik baskısı
Haksız muamele	Başka biri tarafından yapılan haksız ve adaletsiz muamele
Beceriksizlik	Diğer çalışanların işi becerememesi ve yetersiz meslektaşların bulunması
Saygısızlık	Bir meslektaş tarafından yetkinin elinden alınması. Bir kişinin işyerindeki herkese kaba davranması ve kendi yakınlarının dışındakileri yok sayması
Kötü iletişim	Toplantılarda elde edilen önemli bilgilerin verilmemesi, yanlış ya da yanıltıcı iletişim, bölümler arasındaki iletişim eksikliği
Destek eksikliği	Katılımcının dışlanmış hissetmesi, yöneticilerden ve meslektaşlardan yardım görememesi
Önemsizlik	İsteklerin önemsiz görülmesi, katılımcının dinlenmediğini hissetmesi
Yanlış yönetim	İyi yönetim eksikliği, iyi organize olamama, yanlış ve yanlış kararlar alma
Tanınmama	Bilgi eksikliği, ödüllendirilmeme, iş ve görev belirsizliği
Tekrar eden problemler	Tekrar eden problemlere çözüm yolu aranmaması
Güçsüzlük	Problemleri çözecek güce yani yetki ve sorumluluğa sahip olunmaması
Güvensizlik	Örgütsel değişiklikler, çıkarılma korkusu
Takım çalışması eksikliği	İş arkadaşlarının takımın bir parçası olarak çalışmaması
Profesyonel olmayan davranışlar	İş arkadaşlarının profesyonel olmayan davranışlar sergilemesi
Aşağılama	Direkt ve genel aşağılama

Örgütlerde yöneticiler açısından, bazı durumlarda yöneticilerin öfkeden kaçınma ve onu yönetme konusunda etkisiz kaldığı görülmektedir. Bu durum, yöneticinin liderlik



stili, kurum kültürü, hiyerarşik yapı, çalışanlara esnek davranmama ve öfkeyle başa çıkamadaki yetersizlikleri gibi nedenlerden kaynaklanabilmektedir. Örgüt içinde çatışmalar, tarafların ihtiyaçlarını gözeterek şekilde çözümlenmediğinde, bu durumdan zarar gördüğünü düşünen çalışanlarda öfke gibi duygular gelişebilecektir (Allcorn, 1994).

Geddes ve Callister örgütlerde öfke ile ilgili “Çifte Eşik Modeli” isimli bir model geliştirmişlerdir. Modele göre, örgütlerde öfkenin iki eşiği vardır (Geddes & Callister, 2007: 722-723):

**1. İfade Eşiği:** Kişi öfkesini bastırmak yerine iletişime geçiyorsa ifade eşiğini geçmiş olur. İşyerindeki çalışan, öfkesini ifade etmek yerine bastırıyorsa bu durum onun ifade eşiğini geçemediğini gösterir. Bu kişiler insan kaynakları, yönetim gibi öfke yönetiminin gerekli olduğu yerlerde çalıştıkları zaman, öfkelerini bastırmayı sürdürerek sorunların farkına varmazlar.

**2. Uygunsuzluk Eşiği:** Örgüt üyeleri öfkelerini ifade ettikleri için ifade eşiğini geçmişlerdir. Ancak öfkelerini şiddetle ifade etmektedirler ve öfke artık uygun olmaktan çıkmış ve öfkelenmeyi haklı kılacak sebebin avarı dışına çıkarak aşırı bir reaksiyona dönüşmüştür. Yani örgüt üyeleri, öfkelerini sergilemek suretiyle her iki eşiği de geçmişlerdir. Bu durum olağandışı olarak adlandırılır. Öfkelenen kişi sorun olarak görülür. Örgütün bu kişiye yaptırım uygulama olasılığı artar.

Yukarıdaki iki durumun aksine, kişinin ifade ettiği öfkesi, ifade ve uygunsuzluk eşiklerinin arasında kaldığında, işyerinde öfkenin olumlu sonuçlar doğurma olasılığı daha yüksektir. Bu gibi durumlarda kişi öfkesini bir şekilde gösterir ve meslektaşları bu durumu kabul edilebilir bulur, konuyu tartışır ve problemi çözmeye çalışırlar (Geddes & Callister, 2007: 723). Bazı durumlarda ise işyerinde çalışan bireylerde bir takım olumsuzlukların

ard arda yaşanması sonucunda istem dışı öfke patlamaları yaşanabilir. Genellikle öfkelenen birey karşısındaki kişiye bağırma, hoş olmayan sözler sarf etme, öfkeli olduğunu gösteren mimikler ve el-kol hareketleri kullanma şeklinde davranışlar sergiler. Bu durum öfke duygusunu kontrol edemeyen birey karşısında yer alan kişiyi de öfkeliendirecek, sonuç olarak, her iki tarafın da öfkesinin kontrolden çıkarak gerilimli bir ortamın oluşmasına sebebiyet verecektir.

## 2.2. Öfke Yönetimi ve Öfke Kontrolünün Sağlanması Açısından Alınması Gereken Tedbirler

Öfke, doğal ve işlevsel olabilen bir duygu olmasına rağmen, belirgin, geri dönülemez ve ceza gerektirir davranışlar biçimine dönüşme ihtimali olan bir duygu (Soykan, 2003: 23) olmasından dolayı, öfkenin yıkıcı boyuta ulaşmadan kontrol altına alınmasının sağlanmasına öfke yönetimi denir. Bir anlamda, öfke yönetimi, yaşanan hayatın kaçınılmaz bir gerçekliği olarak yaşanacak olan öfke durumlarının olumlu sonuçlarını (problem çözme, yenilik, düzeltme, iyileştirme vb. gibi) azamileştirirken; muhtemel olumsuz sonuçlarının (çatışma, verimsizlik, performans düşüklüğü, sabotaj, işten ayrılmalar, iş kazaları ve hastalıkları, grev, soruşturma, cezalandırılma vb. gibi) ise asgari düzeye indirilmesi yönündeki uygulamalardır. Öfke yönetimini bireysel ve örgütsel olmak üzere iki açıdan ele almak mümkündür.

### 2.2.1. Bireysel Öfke Yönetimi

Öfkenin sağlıklı olarak yaşanıp ve yönetilebilmesi için kabul edilmesi, nedenlerinin ve biçiminin anlaşılması ve kesinlikle saldırgan biçimlerde ifadesinin kontrol edilmesi gereklidir (Soykan, 2003: 21).

Öfke denetimi ve bunun yararları günümüzde ve son yıllarda araştırılmaya başlanmıştır. 1960 ve 70' lerde öfke kontrolü sağ-

layamayan kişilere bu beceriyi kazandırma amaçlı terapi endüstrisi gelişme göstermiştir. Son yirmi yıl içerisinde öfke yönetimi programları giderek artmaktadır (Genç, 2007: 8).

Davranış Bilimleri Enstitüsü (DBE)'nin internet sitesinde, bireylere öfkelerini yönetmeleri ile ilgili çeşitli ipuçları verilmektedir. Bunlar şu şekilde açıklanabilir (www.dbe.com.tr.):

**1- Rahatlama Egzersizi:** Derin nefes alma veya rahatlatan hayaller kurma gibi basit rahatlama araçları, kişilerin öfke duygularını yatıştırmasına yardımcı olmaktadır. Bu anlamda, rahatlama teknikleri öğreten bazı kitap ve kurslardan faydalanılabilmektedir. Bu tekniklerin bir kere öğrenilmesi halinde, ihtiyaç duyulduğu her vakit uygulamak mümkündür. Kişilerin rahatlama sağlanabileceği bazı basit adımlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Diyaframdan derin nefes alma egzersizi: Göğüsden nefes almak, muhtemelen kişiyi sakinleştirir. Bu durumda nefesin karından geldiği hissedilir.
- “Rahatla”, “umursama” gibi sakinleştirici bir söz, kendi kendine ve yavaşça söylenir.
- Hayal gücü kullanılır ve hayal ya da gerçek olan rahatlatıcı bir sahne düşünülür.
- Yoga gibi yorucu olmayan yavaş egzersizler, kasları gevşeterek kişilerin kendilerini daha sakin hissetmelerini sağlar.

**2- Bilişsel Yeniden Yapılandırma:** Bilişsel yeniden yapılandırma, en basit anlamıyla kişilerin düşünce biçimini değiştirmesi demektir. Kişiler kızgın olduğunda, düşünceleri mübalağalı ve aşırı dramatik olabilir. Bu düşünceleri daha rasyonel olanlarla değiştirmek gerekir.

Kişilerin kendi kendine “çok korkunç, çok kötü, her şey mahvoldu” demek yerine, “bunaltıcı bir durum ve benim bu duruma kızmam anlaşılabilir, fakat bu dünyanın sonu değil ve kızmış olmam hiçbir şeyi çözmeyecek” gibi sözler söylemesi daha uygundur. Kişinin kendisi veya başkası ile ilgili konuşur-

ken “asla” veya “her zaman” gibi sözler kullanmamaya dikkat etmesi gerekmektedir. “Bu makine hiçbir zaman çalışmıyor” veya “sen zaten her zaman her şeyi unutursun” gibi ifadeler sadece muğlak olmakla kalmaz, aynı zamanda kişiye öfkelerini haklı göstererek, sorunun bir çözümü olmadığını hissettirir. Mantık öfkeyi yenebilir, çünkü öfke meşrulaştırıldığında bile çok çabuk irrasyonelleşebilir. Bu anlamda, kişinin kendisine soğuk ve sert bir mantık uygulaması gerekir. Ayrıca, bütün dünyanın “kendisine düşman olmadığını”, sadece günlük yaşamın bazı zorluklarıyla karşı karşıya olduğuna inanan bir kişi, bunu her öfke duyduğunda hatırlarsa, bu durum o kişiye daha dengeli bir algı kazandıracaktır.

**3- Problem Çözümü:** Bazen öfke ve hüsrana duyguları, kişilerin hayatlarındaki çok gerçek ve kaçınılmaz bir durumdan kaynaklanır. Bu durumda, kişinin elinden gelenin en iyisini yapmaya çalışması, fakat çözüme hemen ulaşamadığında da kendisini cezalandırmaması gerekmektedir. Eğer kişi, soruna en iyi niyetle yaklaşır ve yüzleşmek için girişimlerde bulunursa, sorun çözülmese bile “ya hep ya hiç” düşüncesine kapılmaya veya sabrını yitirmeye karşı daha dayanıklı olur.

**4- Daha İyi Bir İletişim:** Öfkeli insanlar sonuçlar çıkarmayı sever ve bunu çok kolayca yaparlar; fakat bu sonuçlardan bazıları kesinlikten uzak olabilir. Kızışmış bir tartışmada ilk yapılması gereken yavaşlamak ve tepkileri gözden geçirmektir. Kişinin, aklına gelen ilk şeyi söylemektense, sakinleşmesi ve ne

söylemek istediğini düşünmesi, aynı zamanda karşısındaki kişinin söylediklerini dinlemesi ve karşılık vermeden önce kendisine zaman tanıması, öfkesinin altında neyin yattığına dair kendisini dinlemesi gerekir.

**5- Sosyal Çevrenin Değiştirilmesi:** Acil ihtiyaçlar, bazen kişilere rahatsızlık ve öfke verebilir. Sorunlar ve sorumluluklar kişinin üzerine çökebilir ve bu yüzden de kişi öfke

duyabilir. Bu anlamda, kişinin kendine zaman tanınması ve günün, kendisi için en stresli geçen zamanlarına yönelik kişisel zaman planları hazırlaması, öfkenin giderilmesinde etkili bir yöntemdir.

**6- Sabır ve Dayanıklılık Telkini:** Öfke yönetimi konusunda, öfke düzeyi yüksek bireylerin rahatlamalarını sağlayan yollardan birisi duygusal soyutlama mekanizmasıdır. Örneğin Türkçe’deki “beterin beteri var” ve “bu da gelir, bu da geçer” şeklindeki teselli ifadeleri, öfkeli bireylerin sakinleştirilmesi ve rahatlatılmasında önemli duygusal başa çıkma yollarıdır. Ayrıca bireylerin olumsuz olaylar karşısında sabrederek, öfkelenmemeyi ve sınırlanmamayı kendine telkin etmesi de öfke yönetiminin başka bir uygulamasıdır (Eroğlu, 2007: 477).

### 2.2.2. Örgütsel Öfke Yönetimi

Aile, okul veya iş yeri gibi örgüt türlerini içine alan örgütsel öfke yönetimi kapsamında öfkeli bireylerin öfkelerini kontrol altında tutabilmesi ve örgütsel huzurun sağlanması açısından bir takım unsurların göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Öfkenin herhangi bir işletmede, ofiste, mağazada veya fabrikada yasal bir yanı yoktur. Yöneticiler öfkenin işyerinde kök salmasına izin vermemelidir. Bunun için yöneticiler; çalışanlar, müşteriler ve kendileri için öfkeyi yönetmeyi öğrenmelidirler (Ramsey, 2004: 9). Örgütlerde öfke yönetimi konusunda yöneticilere büyük görev düşmektedir. Yöneticilerin çalışanlarını öfke yönetimi konusunda bilgilendirmeleri ve bu yönde eğitime tabi tutmaları da oldukça önemlidir.

Örgüt içerisinde çalışanlar ya da örgüt yöneticileri tarafından öfke yönetim birimleri oluşturularak, her iş görenin bu birimin varlığından ve işleyişinden haberdar edilmesi ve iş görenlerin bu birimden faydalanmaya teşvik edilmesi sağlanmalıdır. Mesela örgüt şikayet merkezi, örgüt sağlık merkezi ve sendika psi-

kolojik danışma merkezi gibi birimler öfke yönetimi konusunda etkili olabilecek birimlerdir. İş görenlerin öfkenin zararlı etkilerinden kurtulmaları, örgüt içerisinde kurulan çeşitli dostluk ve arkadaşlık ilişkilerinin varlığına da bağlıdır. Bu anlamda iş görenin sahip olduğu dost ve arkadaşlarının ona sosyal destek sağladığı ve öfkesini azaltmada etkili bir faktör olduğu bilinmektedir.

Bireyler bazen karşısındaki kişilerin anlattıkları olayların sadece ilk kısmı ve son kısmını dinlerler ve olayın tamamını öğrenmeden öfkeye kapılabilirler. Oysaki olayı anlayabilmek için olayın tamamını dinlemek işyerinde öfkenin yönetilmesi için çok önemlidir.

## 3. ÖRGÜTLERDE ÖFKE YÖNETİMİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

### 3.1. Araştırmanın Amacı, Varsayımı ve Yöntemi

#### 3.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, Pamukkale Üniversitesi Bekilli Meslek Yüksekokulu (MYO) da çalışan akademik ve idari personeller ile okulda eğitim gören öğrencilerin demografik özellikleri itibarıyla “öfke düzeyleri”, “öfke ifade biçimleri” ve “öfke kontrol düzeyleri” arasındaki farklılığın “Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği (SÖÖTÖ)” kullanılarak ölçülmesi amaçlanmıştır.

#### 3.1.2. Araştırmanın Varsayımları

Araştırma, teorik ve pratik anlamda aşağıda belirtilen varsayımlar temel alınarak hazırlanmıştır;

1. Öfke hali hafif bir kızgınlıktan, rahatsız edici boyuttaki saldırganlık ve şiddetli duygulara kadar gidebilen bir düzlemde yaşanır.
2. Aşırı stresli ve kaos ortamlarında bireylerin olaylar karşısında öfke duygularını kontrol altına almaları güçleşir ve tahammül güçleri düşer.

3. Çağımız koşullarında özellikle genç nüfus sürekli bir öfke düzeyine sahiptir.

4. Öfke duygusu kontrol edilebildiği ölçüde, karşılaşılan engeli aşmak ve hoş olmayan durumdan kurtulmak için bireye gerekli tutum ve davranışta bulunma olanağı verir.

5. Bireylerin öfkelerini bastırmaları bunun zamanla daha yıkıcı bir biçimde dışa yansımalarına yol açar.

### 3.1.3. Araştırmanın Yöntemi

#### 3.1.3.1. Örneklemin Seçimi

Araştırmanın örneklemini, Pamukkale Üniversitesi Bekilli MYO' da görev yapan akademik ve idari personeller ile okulda eğitim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Örneklemin, eğitim kurumundan seçilmesinin temel nedeni, bir örgütlenme türü olan okullarda bulunan bireylerin öfke düzeylerinin, öfke ifade biçimlerinin ve öfke kontrol düzeylerinin ölçülmesinin hem bireysel hem de örgütsel açıdan önemlilik taşımasıyla ilişkilidir.

#### 3.1.3.2. Verilerin Toplanması

Araştırmadaki veriler, Bekilli MYO Müdürlüğü tarafından verilen izin sonrasında, okulda görev yapan akademik ve idari personeller ile okulda eğitim gören öğrencilere yapılan anketlerden yararlanılarak elde edilmiştir.

Bekilli MYO' da 1 yüksekokul müdürü ve 1 yüksekokul sekreteri olmak üzere toplam 11 idari personel, 2 müdür yardımcısı olmak üzere toplam 14 akademik personel, 248' i Dış Ticaret bölümü, 201' i Bankacılık ve Sigortacılık bölümü, 157' si Halkla İlişkiler ve Tanıtım bölümü, 173' ü Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı bölümü, 124' ü Muhasebe bölümü, 75' i Pazarlama ve Reklamcılık bölümüne kayıtlı olan toplam 978 öğrenci vardır. Bekilli MYO genelinde 120 adet anket formu dağıtılmış olup, 110 tanesi geri dönmüştür. Geri dönen anketler incelendiğinde, eksik doldurulmuş ya da üzerinde karalama yapılmış olanlar

değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeye alınan toplam anket sayısı 104'tür.

Anketler, akademik ve idari personellere makamlarında, öğrencilere ise sınıflarda doldurulmuştur.

#### 3.1.3.3. Ölçeğin Seçimi

Öfkenin düzeyleri, ifade biçimleri ve bir kişilik özelliği olarak öfkeye yakınlık konusundaki bireysel farklılıkları değerlendirmek üzere hazırlanan bu araştırmada hazır bir öfke ölçeği kullanılmıştır. Spielberger ve arkadaşları tarafından 1980 – 1983 yılları arasında geliştirilen ölçeğin ismi "Durumluk Sürekli Öfke Ölçeği (DSÖÖ)" dır (Öner, 1994: 375-376). Bu ölçek, Türkiye'de ise 1994 yılında A. Kadir Özer tarafından "Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği" olarak uyarlanmıştır.

##### 3.1.3.3.1. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı

#### Ölçeği

Ölçekle ilgili bilgiler şu şekildedir (Öner, 1994: 374-378): Kapsamı: Kırk dört maddelik ölçek, üç kısımdan oluşmuştur.

1-Durumluk Öfke (10 madde)

2-Sürekli Öfke (10 madde)

3-Öfke Davranışı (24 madde)

a) Kontrol altına alınan öfke (8 madde)

b) Dışa vurulan öfke (8 madde)

c) İçte tutulan -bastırılmış öfke (8 madde)

SÖÖTÖ' nün 10 maddelik Durumluk Öfke alt ölçeği ile ilgili çalışmalar henüz tamamlanmadığından araştırmada kullanılan ölçek, orijinal ölçeğin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını içeren 34 maddelik kısmından oluşmaktadır. Bu 34 maddede, 10 madde "sürekli öfke", 24 madde ise "öfke tarz" boyutuyla ilgilidir (Yılmaz, 2007: 195).

##### 3.1.3.3.2. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeğinde Puanlama ve Değerlendirme Yöntemi

Ölçeğin değerlendirilmesinde "Hiç tanımlamıyor" yanıtına 1 puan, "Biraz

tanımlıyor” yanıtına 2 puan, “Oldukça tanımlıyor” yanıtına 3 puan, “Tümüyle tanımlıyor” yanıtına 4 puan verilir. Öfke içe, öfke dışı ve öfke kontrol alt ölçeklerinden alınabilecek en düşük puan 8, en yüksek puan 32; sürekli öfke alt ölçeğinden alınabilecek en düşük puan 10, en yüksek puan 40’tır. Ölçeğin genel toplam puanı olmayıp, dört alt ölçeğin maddeleri o alt ölçeğin toplam puanını oluşturmaktadır.

- Sürekli Öfke (10 madde), ilk 10 maddenin toplanmasıyla,
- Kontrol altına alınmış öfke (8 madde), 11, 14, 18, 21, 25, 28, 30 ve 34 no’ lu maddelerin toplanmasıyla,
- Dışa vurulan Öfke (8 madde) 12, 17, 19, 22, 24, 29, 32 ve 33 no’ lu maddelerin toplanmasıyla,
- İçte tutulan öfke (8 madde). 13, 15, 16, 20, 23, 26, 27 ve 31 no’lu maddelerin toplanmasıyla elde edilir.

Sürekli öfke alt ölçeğinden alınan yüksek puanlar öfke düzeyinin yüksek olduğunu, öfke kontrol alt ölçeğinden alınan yüksek puanlar öfkenin kontrol edilebildiğini, öfke dışı alt ölçeğinden alınan yüksek puanlar öfkenin kolayca ifade edildiğini, öfke içe alt ölçeğinden alınan yüksek puanlar ise öfkenin bastırılmış olduğunu gösterir.

Tüm anketin güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha) = 0,702’dir.

### 3.1.3.4. Soruların Niteliği

Ankette, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik soruların yanı sıra, katılımcıların “öfke düzeyleri”, “öfke ifade biçimleri” ve “öfke kontrol düzeyleri” arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik sorulara da yer verilmiştir.

### 3.1.3.5. Araştırmada Kullanılan İstatistikî Teknikler

Elde edilen veriler, bilgisayar ortamına aktarılarak ve “SPSS 16.0” programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde frekans ve yüzde analizleriyle birlikte, verilerin aritmetik ortalamaları ve standart sapmalar bulunmuştur.

## 3.2. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirilmesi

### 3.2.1. Sosyo-Demografik Sorulara İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyet, yaş ve örgüt içindeki mevcut durumuna ilişkin frekans ve yüzdeler aşağıda verilmiştir:

- *Katılımcıların cinsiyeti* : Katılımcıların yaklaşık %63’ ü bayan, yaklaşık %37’si baydır.
- *Katılımcıların yaşı* : Katılımcıların yaklaşık %59’ unun 21- 30 yaş aralığında olduğu, yaklaşık %27’ sinin 16- 20, yaklaşık %8’ inin 41 ve üzeri, yaklaşık %6’ sının da 31- 40 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle, katılımcıların yaklaşık %86’ sının 16- 30 yaşlarında genç insanlar olduğu anlaşılmaktadır.
- *Katılımcıların örgüt içindeki mevcut durumu* : Katılımcıların yaklaşık %86’ sının öğrenci, yaklaşık %11’ inin akademik personel ve yaklaşık %3’ ünün idari personel olduğu görülmektedir.
- Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun 16- 30 yaşları arasındaki öğrencilerden oluştuğu ve çoğunun bayan olduğu bilinmektedir.

### 3.2.2. Öfke Ölçeğine İlişkin Soruların Genel Değerlemesi

Öfke ölçeğindeki sorulara verilen cevapların genel ortalamaları ile ilgili:

- 0- 1,49 arasındaki değerler “Hiç”,
- 1,5- 2,49 arasındaki değerler “Biraz”,
- 2,5- 3,49 arasındaki değerler “Oldukça”,
- 3,5 ve üzeri değerler “Tümüyle” olarak yorumlanmıştır.



Aşağıdaki tabloda, öfke ölçeğindeki sorulara, Bekilli MYO idari ve akademik personelleri ile öğrencileri tarafından verilen cevapların ağırlıklı aritmetik ortalaması ve standart sapmalar yer almaktadır.

**Tablo- 3.1. Öfke Ölçeğine İlişkin Cevapların Ortalama ve Standart Sapmaları**

S.N		Ortalama	Standart Sapma
1	Çabuk parlarım.	2,63	0,91
2	Kızgın mizaçlıyım.	2,01	0,85
3	Öfkesi burnunda bir insanım.	1,80	0,87
4	Başkalarının hataları, yaptığım işi yavaşlatınca kızarım.	2,72	0,89
5	Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkar.	2,39	1,10
6	Öfkelenince kontrolümü kaybederim.	2,58	1,02
7	Öfkelenişimde ağzıma geleni söylerim.	2,29	1,07
8	Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir.	2,67	1,05
9	Engellendiğimde içimden birilerine vurmaya gelir.	1,95	1,13
10	Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim.	2,61	0,96
11	Öfkemi kontrol ederim.	2,43	0,79
12	Kızgınlığımı gösteririm.	2,65	0,80
13	Öfkemi içime atarım.	2,00	0,92
14	Başkalarına karşı sabırlıyım.	2,82	0,95
15	Somurtur ya da surat asarım.	2,16	1,03
16	İnsanlardan uzak dururum.	2,02	0,99
17	Başkalarına iğneli sözler söylerim.	1,95	0,94
18	Soğukkanlılığımı korurum.	2,64	0,92
19	Kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım.	2,01	1,41
20	İçin için köpürürüm ama gösteremem.	2,06	0,89
21	Davranışlarımı kontrol ederim.	2,63	0,88
22	Başkalarıyla tartışırım.	2,13	0,85
23	İçimde kimseye söyleyemediğim kinler beslerim.	1,61	0,97
24	Beni çileden çıkaran her neyse saldırırım.	1,65	0,91
25	Öfkem kontrolden çıkmadan kendimi durdurabilirim.	2,48	0,91
26	Gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm.	1,55	0,82
27	Belli ettiğimden daha öfkeliyimdir.	2,40	1,11
28	Çoğu kimseye kıyasla daha çabuk sakinleşirim.	2,73	1,04
29	Kötü şeyler söylerim.	1,66	0,81
30	Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım.	2,89	1,00
31	İçimden insanların fark ettiğinden daha fazla sinirlenirim.	2,53	1,01
32	Sinirlerime hakim olamam.	2,10	0,94
33	Beni sinirlendirene ne hissettiğimi söylerim.	2,87	1,00
34	Kızgınlık duygularımı kontrol ederim.	2,63	0,91

Tablo- 3.1.' e göre araştırmaya katılanlar genel ortalama olarak anketteki hiçbir soruya "Hiç" ve "Tümüyle" cevaplarını vermemiştir. Ortalaması en yüksek cevap, 2,89 ile "Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım" olmuştur. "Kontrol Edilen Öfke" boyutunda yer alan bu durum oldukça sevindirici olmakla birlikte, uygulanan yöntem itibarıyla, katılımcıların anket sorularına ne derece samimi cevaplar verdikleri de ayrıca tartışılabilir bir konudur.

"Sürekli Öfke" boyutunu belirleyen ilk on soruya verilen cevapların aritmetik ortalama sıralaması şu şekildedir: "Başkalarının hataları, yaptığım işi yavaşlatınca kızarım (2,72)", "Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir (2,67)", "Çabuk parlam (2,63)", "Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim (2,61)", "Öfkelenince kontrolümü kaybederim (2,58)", "Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkar (2,39)", "Öfkelendiğimde ağzıma geleni söylerim (2,29)", "Kızgın mizaçlıyım (2,01)", "Engellendiğimde içimden birilerine vurmaya gelir (1,95)", "Öfkesi burnunda bir insanım (1,80)". "Sürekli Öfke" boyutuna ilişkin verilen cevapların tümünün 1,5 ile 3,49 arasında kalarak "Biraz" ve "Oldukça"ya tekabül etmesi, araştırmaya katılanların öfke boyutunun sürekliliğine işaret etmektedir. Bu bulgu, çağımız koşullarında özellikle genç nüfusun sürekli bir öfke düzeyine sahip olduğu varsayımını destekler niteliktedir.

"Sürekli Öfke" boyutunu belirleyen ilk on sorudan en çok "Başkalarının hataları yaptığım işi yavaşlatınca kızarım" sorusuna cevap verilmesi ve verilen cevapların ortalamasının "Oldukça" çıkması, katılımcılara göre işin yavaşlamasına neden olan kişi ya da olayların öfkeye sebep olduğunu göstermektedir.

"Kontrol Altına Alınmış Öfke" boyutunu belirleyen sekiz soruya verilen cevapların aritmetik ortalama sıralaması şu şekildedir:

"Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım (2,89)", "Başkalarına karşı sabırlıyım (2,82)", "Çoğu kimseye kıyasla daha çabuk sakinleşirim (2,73)", "Soğukkanlılığımı korurum (2,64)", "Kızgınlık duygularımı kontrol ederim (2,63)", "Davranışlarımı kontrol ederim (2,63)", "Öfkem kontrolden çıkmadan kendimi durdurabilirim (2,48)", "Öfkemi kontrol ederim (2,43)". Bu sorulara verilen cevapların genel ortalamasının çoğunluğunun 2,5 ile 3,49 arasında kalarak "Oldukça"ya tekabül etmesi, araştırmaya katılanların kontrol edilen öfke konusunda genel olarak başarılı olduğunu göstermektedir.

"Dışa Vurulan Öfke" boyutunu belirleyen sorulara verilen cevapların aritmetik ortalama sıralaması şu şekildedir: "Beni sinirlendirene ne hissettiğimi söylerim (2,87)", "Kızgınlığımı gösteririm (2,65)", "Başkalarıyla tartışırım (2,13)", "Sinirlerime hakim olamam (2,10)", "Kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım (2,01)", "Başkalarına iğneli sözler söylerim (1,95)", "Kötü şeyler söylerim (1,66)", "Beni çileden çıkararak her ne ise saldırırım (1,65)". Bu sorulara verilen cevapların genel ortalamasına bakıldığında "Hiç" ve "Tümüyle" cevaplarının çıkmadığı, "Kızgınlığımı gösteririm" ve "Beni sinirlendirene ne hissettiğimi söylerim" sorusuna verilen cevapların ortalamasının 2,5 ile 3,49 arasında kalarak "Oldukça" çıktığı ve diğer cevapların ortalamasının büyük çoğunluğunun 1,5 ile 2,49 arasında kalarak "Biraz" çıktığı görülmektedir. Bu durumda araştırmaya katılanların öfkelerini çok fazla dışa vurmadıkları söylenebilir. Bu boyutta en çok "Beni sinirlendirene ne hissettiğimi söylerim" sorusuna cevap verilmiş ve verilen cevapların ortalaması "Oldukça" çıkmıştır. Katılımcıların, öfkelerini oldukça dışa vurdukları durumun kendilerini sinirlendirene ne hissettiklerini söylemeleri olması aslında olumlu bir durumdur. Ancak, öfke ifadesi konusunda öfkeyi ifade etmek değil uygun ifade etmek önemlidir. Özellikle saldırganlık ve şiddet içerikli

davranışlara yönelik sorulara verilen cevapların düşük puanlı olması da oldukça sevindirici bir durumdur.

“İçte Tutulan Öfke” boyutunu belirleyen sorulara verilen cevapların aritmetik ortalama sıralaması ise şu şekildedir: “İçimden insanların fark ettiğinden daha öfkeliyimdir (2,53)”, “Belli ettiğimden daha öfkeliyimdir (2,40)”, “Somurtur ya da surat asarım (2,16)”, “İçin için köpürürüm ama göstermem (2,06)”, “İnsanlardan uzak dururum (2,02)”, “Öfkemi içime atarım (2,00)”, “İçimde kimseye söyleyemediğim kinler beslerim (1,61)”, “Gizliden gizliye insanları epeyce eleştiririm (1,55)”. Bu sorulara verilen cevapların genel ortalamasının çoğunluğunun 1,5 ile 2,49 arasında kalarak “Biraz” çıkması araştırmaya katılanların öfkelerini çok fazla bastırmadıkları şeklinde yorumlanabilir. Öfkenin bastırılması, zamanla birikerek daha büyük bir travmaya yol açabileceği düşünüldüğünde oldukça tehlikeli bir durumdur. Bu anlamda araştırmaya katılanların öfkelerini içe atmamaları olumluya işaret eder.

Öfkeyi kontrol etmek, bir anlamda öfkeyi yutmak ve içe atmak anlamına gelir. Oysa, öfkesini kontrol ettiğini iddia eden denekler, öfkelerini içe atmadıklarını da ifade etmektedirler. Bu ifade bize çelişkili ve tutarsız bir durum olduğunu göstermektedir. Bu durumda araştırmacının, denek grubu üzerindeki, kişisel gözlemleri önemlidir. Deneklerin gerçekte öfkelerini kontrol edebilen ve hoşgörü sahibi anlayışlı kişiler olup olmadığını en iyi tespit edebilecek yöntem anket yerine gözlem yapmaktır.

Deneklere yapılan bu anket uygulamasından yaklaşık iki hafta sonra ilçede öğrenciler arasında saldırganlık içeren davranışlar ve şiddet olayları yaşanmıştır. Milliyet Gazetesinin 15 Mayıs 2015 tarihli “Denizli’ de Tehlikeli Gerginlik (Bkz. www.milliyet.com.tr)” başlıklı haberine dahi konu olan bu olayların yaşanması anket sonuçlarından elde edilen verilerin

gerçeklik boyutunun sorgulanması sonucunu doğurmaktadır.

#### 4. SONUÇ

Günümüzde giderek artmakta olan şiddet olaylarının ardında yatan önemli faktörlerden biri öfkedir. Bu durum bireysel, örgütsel ve toplumsal anlamda öfkenin yönetilebilmesi ihtiyacını doğurmakta ve gün geçtikçe öfke yönetiminin önemini arttırmaktadır.

Bu çalışmada, örgütlerdeki öfke düzeyleri, öfke ifade biçimleri ve öfke kontrol düzeylerini belirlemek amacıyla Bekilli MYO’ daki idari- akademik personeller ve öğrenciler ile bir araştırma gerçekleştirilmiş ve bu araştırmada elde edilen bulgular tartışılmıştır. Söz konusu bulgulardan bazıları, aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- Araştırmaya katılanlar tarafından en çok “Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım” cevabının verildiği ortaya çıkmıştır. “Kontrol Edilen Öfke” boyutunda yer alan bu durum oldukça sevindirici olmakla birlikte, uygulanan yöntem itibarıyla, katılımcıların anket sorularına ne derece samimi cevaplar verdikleri de ayrıca tartışılabilir bir konudur.
- “Sürekli Öfke” boyutunu belirleyen ilk on soruya verilen cevapların genel ortalamasının çoğunluğunun “Biraz” ve “Oldukça” çıkması, araştırmaya katılanların öfke boyutunun sürekliliğini göstermektedir. Bu bulgu, çağımız koşullarında özellikle genç nüfusun sürekli bir öfke düzeyine sahip olduğu varsayımını destekler niteliktedir.
- “Sürekli Öfke” boyutunu belirleyen ilk on sorudan en çok “Başkalarının hataları yaptığım işi yavaşlatınca kızarım” sorusuna cevap verilmesi ve verilen cevapların ortalamasının “Oldukça” çıkması, katılımcılara göre işin yavaşlamasına neden olan kişi ya da olayların öfkeye sebep olduğunu göstermektedir.
- “Kontrol Edilen Öfke” boyutunu belirleyen sorulara verilen cevapların genel ortalamasının

çoğunluğunun “Oldukça”ya tekabül etmesi; araştırmaya katılanların kontrol edilen öfke konusunda genel olarak başarılı olduğunu göstermektedir.

- “Dışa Vurulan Öfke” boyutunu belirleyen sorulara verilen cevapların genel ortalamasının büyük çoğunluğunun “Biraz” çıktığı ve bundan dolayı araştırmaya katılanların öfkelerini çok fazla dışa vurmadıkları görülmektedir. Bu boyutta en çok “Beni sınırlendirene ne hissettiğimi söylerim” sorusuna cevap verilmiş ve verilen cevapların ortalaması “Oldukça” çıkmıştır. Katılımcıların, öfkelerini oldukça dışa vurdukları durumun kendilerini sınırlendirene ne hissettiklerini söylemeleri olması aslında olumlu bir durumdur. Ancak, öfke ifadesi konusunda öfkeyi ifade etmek değil uygun ifade etmek önemlidir. Özellikle saldırganlık ve şiddet içerikli davranışlara yönelik sorulara verilen cevapların düşük puanlı olması da oldukça sevindirici bir durumdur.

- “İçte Tutulan Öfke” boyutunu belirleyen sorulara verilen cevapların genel ortalamasının çoğunluğunun “Biraz” çıkması araştırmaya katılanların öfkelerini çok fazla bastırmadıklarını göstermektedir. Öfkenin bastırılması, zamanla birikerek daha büyük bir travmaya yol açabileceği düşünüldüğünde oldukça tehlikeli bir durumdur. Bu anlamda araştırmaya katılanların öfkelerini içe atmamaları olumluya işaret eder.

- Öfkeyi kontrol etmek, bir anlamda öfkeyi yutmak ve içe atmak anlamına gelir. Oysa, öfkesini kontrol ettiğini iddia eden denekler, öfkelerini içe atmadıklarını da ifade etmektedirler. Bu ifade bize çelişkili ve tutarsız bir durum olduğunu göstermektedir. Bu durumda araştırmacının, denek grubu üzerindeki, kişisel gözlemleri önemlidir. Deneklerin gerçekte öfkelerini kontrol edebilen ve hoşgörü sahibi anlayışlı kişiler olup olmadığını en iyi tespit edebilecek yöntem anket yerine gözlem yapmaktır.

- Araştırmada elde edilen genel anket sonuçlarına göre üniversitede akademik ve idari personeller ile özellikle öğrencilerde önemli bir öfke sorunu ortaya çıkmamıştır. Ancak günümüzde artan öfke patlamaları ile şiddet olaylarına bakıldığında durumun böyle olmadığı da bir gerçektir. Deneklere yapılan bu anket uygulamasından yaklaşık iki hafta sonra ilçede öğrenciler arasında saldırganlık içeren davranışlar ve şiddet olayları yaşanmıştır. Milliyet Gazetesi’ nin 15 Mayıs 2015 tarihli “Denizli’ de Tehlikeli Gerginlik (Bkz.

ww.milliyet.com.tr)” başlıklı haberine dahi konu olan bu olayların yaşanması anket sonuçlarından elde edilen verilerin gerçeklik boyutunun sorgulanması sonucunu doğurmaktadır. “Öfke” olgusunun, büyük ölçüde olumsuz bir duygu ve eğilimi çağrıştıran bir kültür ortamında, özellikle “öfkeli birisi” olarak bilinmek ve anılmak istenmeyen deneklerin, bir “sosyal beğenirlik” etkisiyle gerçekte hissettikleri öfke duygusunu, anketin cevaplama sırasında kısmen gizlemiş oldukları anlaşılmaktadır. Kitle kültürü taşıyıcısı topluluklarda çok sık görülen davranış tutarsızlıkları ve “ikiyüzlülüğe” bağlı olarak son yıllarda yapılan “örgütsel davranışlar” alanında yapılan araştırmalarda bu tür sonuçlara çok sık rastlanmaktadır.

Bu çalışmanın teorik ve uygulamalı bölümlerinde sözü edilen hususlar göz önüne alındığında, akademisyenlere, yöneticilere ve uygulamacılara aşağıdaki önerilerin yapılmasında yarar bulunmaktadır:

- Öfke gibi duygusal bir duruma yönelik yapılan araştırmada anket yöntemi uygulanmış olmakla birlikte katılımcıların sorulara ne derecede samimi cevaplar verdiği bilinmemektedir. Dolayısıyla bu tür çalışmalarda anket gibi nicel yöntemlerden ziyade bireylerle yapılan bire bir derinlemesine mülakat, habersiz gözlem ve örnek olay tanımlamalarına dayalı nitel yöntemlerin uygulanması neticesinde daha gerçekçi, daha etkili ve daha iyi sonuçların elde edilebileceği düşünülmektedir.

- Bireylerde biriken öfkenin atılabilmesi için, sosyal tesisler, spor alanları, yeşil alanlar, sinemalar gibi olanaklar üniversite tarafından personel ve öğrencilere tahsis edilmeli, eğitim ve çalışma ortamı güzelleştirilmelidir.
- Akademik ve idari personeller ile öğrencilerin motivasyonunu sağlayıcı başarı kriterleri oluşturulmalı ve bireyler yıkıcı boyutta bir öfkeye kapılmadan başarılı olmaya teşvik edilmelidir.
- Üniversite içinde din, dil, ırk vb. hiçbir türde ayrımcılığa, rekabet adı altında dedikoduculuğa, bilimsel ya da başka türlü hırsızlığa, öğrenci istismarına (maddi ya da başka türlü) ve haksız performans değerlendirmesine izin verilmemelidir.
- Genel olarak ise öfkenin uygun şekilde ifadesi desteklenmeli, öfkesini uygun olmayan şekilde ifade ederek çalışanların ve öğrencilerin performansını etkileyen bireyler uyarılmalı, hatta gerekiyorsa öfke yönetimi konusunda bütün bireyler eğitime tabi tutulmalıdır.
- Toplumdaki bireylerin öfkeli birer birey haline gelmeleri ve öfkenin yapıcı olmaktan ziyade yıkıcı ve yok edici boyutta varlığını gösterdiği toplumlarda, bunun en büyük sebeplerinden biri bireyler ve gruplar arasındaki eşitsizliktir. Özellikle de başta mülkiyet temelli eşitsizlik olmak üzere eşitsizliğin her türü bireylerin ve grupların sahip olduğu sağlıklı öfke düzeyini etkilemektedir. Bu durum öfkenin kontrolden çıkarak bireylerin veya grupların olumsuz davranışlar sergilemesine yol açmaktadır. Çünkü eşitlik toplumdaki her bireyin sahip olduğu en doğal haklardan biridir ve beraberinde adalet ve düzeni getirir. Bu anlamda bireyler arası eşitlik ve adalet temelinde dayandırılmış ilişkilerin varlığı toplumsal düzenin sağlanmasında büyük rol oynar. Böylece, bireylerin öfkeli bireyler olmak yerine öfkelerini sağlıklı bir şekilde yönetebilen bireyler olmaları sağlanmış olacaktır.

## KAYNAKÇA

- ADANA, F. & ARSLANTAŞ, H.** (2011). Ergenlikte Öfke ve Öfkenin Yönetiminde Okul Hemşiresinin Rolü. *ADÜ Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt 12 (1), 57- 62. İndirilme Tarihi: 18/03/2015, <http://adudspace.adu.edu.tr:8080/jspui/bitstream/11607/2046/1/57-62.pdf>
- ALLCORN, S.** (1994). Anger In The Workplace: Understanding The Causes Of Aggression And Violence. *GreenwoodPres, USA.*
- American Psychological Association. İndirilme Tarihi: 18/03/2015, <http://www.apa.org/topics/anger/>
- BOOTH, J. & MANN, S.** (2004). The Experience Of Workplace Anger. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 26 No. 4, 2005 pp. 250-262 q, Emerald Group Publishing Limited 0143-7739 DOI 10.1108/01437730510600634.
- CANBULDU, S.** (2006). *Çok Boyutlu Öfke Envanteri'nin Uyarılma Çalışması*. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim Dalı Doktora Tezi.
- [Davranış Bilimleri Enstitüsü. Öfke ve Baş Etme Yolları. İndirilme Tarihi: 22/05/2015,](http://www.dbe.com.tr/Yetiskinveaile/tr/psikoloji-konulari/ofke-ve-bas-etme-yollari/) <http://www.dbe.com.tr/Yetiskinveaile/tr/psikoloji-konulari/ofke-ve-bas-etme-yollari/>
- EROĞLU, F.** (2007). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayın.
- EROĞLU, F.** (2015). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayın.
- FELDMAN, R. S.** (1996). *Understanding Psychology*. McGraw Hill Publ.
- GEDDES, D. & CALLISTER, R. R.** (2007). Crossing The Line(S): A Dual Threshold Model Of Anger In



Organizations. *Academy of Management Review*, Vol. 32, No. 3, 721-746.

**GENÇ, H.** (2007). *Grupla Öfke Denetimi Eğitiminin Lise 9. Sınıf Öğrencilerinin Sürekli Öfke Düzeylerine Etkisi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı Yüksek Lisans Tezi.

**KARADAL, F.** (2009). *Öfke Yönetimi ve Niğde Üniversitesi'nde Bir Araştırma*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

**KÖKDEMİR, H.** (2004). *Öfke ve Öfke Kontrolü*. *Pivolka*, 3(12), 7-10.

**MARX, M. H.** (1976). *Introduction to Psychology, Problems, Procedures And Principles*. New York: Macmillan Publishing Co.

**Milliyet Gazetesi** (2015). *"Denizli' de Tehlikeli Gerginlik"*, İndirilme Tarihi: 15/05/2015, <http://www.milliyet.com.tr/denizli-de-tehlikeli-gerginlik-gundem-2059362/>

**MORGAN, C. T.** (1989). *Psikolojiye Giriş*. (Çev. S. Kararkaş). Ankara: Meteksan Ltd. Şti.

**ÖNER, N.** (1994). *Türkiye'de Kullanılan Psikolojik Testler: Bir Başvuru Kaynağı*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Matbaası.

**ÖZ, F. S.** (2008). *Öfke Yönetimi Eğitiminin Ergenlerde Öfke ile Başa Çıkma ve İletişim Becerilerine Etkisi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı Doktora Tezi.

**ÖZER, A.** (1990). *Duygusal Gerilimle Başedebilme*. İstanbul: Varlık Yayınları.

**ÖZER, A. K.** (1994). *Öfke, Kaygı, Depresyon Eğilimlerinin Bilişsel Alt Yapısı ile*

*İlgili Bir Çalışma. Türk Psikoloji Dergisi, Cilt 9, No.31, 12-25.*

**ÖZMEN, A.** (2004). *Seçim Kuramına ve Gerçeklik Terapisine Dayalı Öfkeyle Başa Çıkma Eğitim Programının ve Etkileşim Grubu Uygulamasının Üniversite Öğrencilerinin Öfkeyle Başa Çıkma Becerileri Üzerindeki Etkisi*. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitimde Psikolojik Hizmetler / Rehberlik ve Psikolojik Danışma Programı, Doktora Tezi.

**ÖZMEN, S. K.** (2004). *Aile İçinde Öfke ve Saldırganlığın Yansımaları*. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37(2), 27-39. İndirilme Tarihi: 20/04/2015, [http://www.manevisosyalhizmet.com/wpcontent/uploads/2010/05/aile\\_ofke\\_saldirganlik.pdf](http://www.manevisosyalhizmet.com/wpcontent/uploads/2010/05/aile_ofke_saldirganlik.pdf)

**RAMSEY, R. D.** (2004). *Managing Workplace Anger: Your Employees', Your Customers' and Your Own*. İndirilme Tarihi: 18/03/2015, [www.allbusiness.com/human-resources/.../746486-1.html](http://www.allbusiness.com/human-resources/.../746486-1.html)

**REITZINGER, S. M.**(1991). *Violent Emotions: Shame and Rage*. Marital Qurrels Sage Publications.

**ROBINS, S. & NOVACO, R. W.** (1999). *System Conseptualization and Treatment of Anger*. *Journal of Clinical Psychology*, 55(3). 325-337.

**SELYE, H.** (1978). *The Stress of Life*. New York: McGraw- Hill Book Co.

**SOLMS, M. & TURNBULL, O.** (2015). *Beyin ve İç Dünya, Öznel Deneyimin Sinirbilimine Giriş*. (Çev. H. Atalay). İstanbul: Metis Yay.

**SOYKAN, Ç.** (2003). *Öfke ve Öfke Yönetimi*. *Kriz Dergisi*, 11(2), 19-27. İndirilme Tarihi: 18/03/2015,

<http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/21/114/800.pdf>

STEARNS, F. R. (1972). *Anger : Psychology, Pathology*. Charles Thomas Publ.

TAVRIS, C. (1982). *Anger The Misunderstood Emotion*. New York: Simon and Schuster Publ.

**Türk Dil Kurumu. İndirilme Tarihi:**

18/03/2015.

[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.555ef4dd67b163.47061280](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.555ef4dd67b163.47061280)

WOLSKİ,

[http://EzineArticles.com/?expert=A.\\_Wolski](http://EzineArticles.com/?expert=A._Wolski)

YAVUZ, K. (2004). *Duyusal Zeka Gelişimi*. Ankara: Özel Ceceli Okulları Yayınları Eğitim Dizisi 4.

YILMAZ, A. (2007). *Kurumlarda Öfke İfade Biçiminin Örgütsel İletişim Kalitesine Etkisinin Değerlendirilmesi ve Eskişehir Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde Bir Uygulama Örneği*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

ZÜLAL, A. (2001). Şiddet çağımıza özgü bir sorun mu? *Tubitak Bilim ve Teknik Dergisi*, 399: 34-9.