



T.C.
KARAMANOĞLU MEHMET BEY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSİTÜTÜSÜ

BİLİŞİM ÇAĞINDA ÇALIŞANLARDA ÖFKE VE ÖFKE YÖNETİMİ

Hazırlayan
Murat ÖZTÜRK

Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Danışman
Dr. Öğretim Üyesi Murat Ak

KARAMAN-2022



T.C.
KARAMANOĞLU MEHMET BEY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSİTÜTÜSÜ

BİLİŞİM ÇAĞINDA ÇALIŞANLARDA ÖFKE VE ÖFKE YÖNETİMİ

Hazırlayan
Murat ÖZTÜRK

Yönetim Bilişim Sistemleri Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Danışman
Dr. Öğretim Üyesi Murat Ak

KARAMAN-2022

	TEZ ONAY SAYFASI FORMU	Doküman No	FR-285
		İlk Yayın Tarihi	05.02.2018
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	00
		Sayfa No	1/1

Bilişim Çağında Çalışanlarda Öfke ve Öfke Yönetimi

Tezin Kabul Ediliş Tarihi: / /

Bu tez, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 16...../09...../2022 tarih ve 49845 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.



Hazırlayan

Kalite Sistem Onayı

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi bu çalışmanın özünde olan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Murat ÖZTÜRK



ÖNSÖZ

Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Bilişim Sistemleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı çerçevesinde yapılan bu araştırma, belirlenen eğitim ve sağlık kurumlarında görev yapan eğitim ve sağlık çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Örneklem olarak seçilen eğitim ve sağlık çalışanları baz alınarak; genelde tüm sektörlerde karşılaşılan olayların, çalışanlar tarafından algılamalarının ve bu algılamaların öfkesel yansımalarının analizi yapılmıştır. Yirmi üç yıllık tecrübe ve gözlemlerim; çalışmamın hazırlık aşamasında, kelimenin tam anlamıyla bana yol göstermiştir. Özellikle eğitim alanındaki sorunların analizini yapmak ve çözüm önerilerini tespit etmek, bizzat öğretmen olmam nedeniyle daha kolay olmuştur. Eşim Suzan ÖZTÜRK'ün sağlık sektöründe olması, çalışmamı çok daha kolaylaştırmış ve değerlendirmelerimi sağlıklı yapmamda bana katkı sağlamıştır. Bu anlamda, katkılarından dolayı sevgili eşime teşekkürlerimi sunarım. Çalışmamın her aşamasında bana rehberlik yapan, büyük bir sabırla beni dinleyerek eksikliklerimi tamamlayan ve yardımlarını esirgemeyen Dr. Murat AK hocama şükranlarımı sunuyorum. Umarım bu çalışmam, çalışma hayatındaki bireylere bir nebze olsun katkı sağlar ve yol gösterici olur.

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
ÖZET	ix
ABSTRACT.....	xi
GİRİŞ	1
KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	4
1. BİLİŞİM ve BİLİŞİM ÇAĞI.....	4
1.1. Veri - Enformasyon ve Bilgi Kavramları	4
1.2. Bilişim Çağı Öncesinde Bilgi ve Teknoloji	7
1.3. Bilişim Çağı	8
1.4. Bilişim Çağının Çalışanlar ve Örgütler Üzerindeki Etkisi	10
1.5. Bilgi Çağının Özellikleri.....	16
1.6. Bilişim Çağına Zemin Hazırlayan Unsurlar	16
1.7. Bilişim Çağında Çalışma Süreçleri	18
1.8. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Örgütsel Yapılara ve Çalışanlara Etkisi	19
2. ÖFKE KAVRAMI ve ÇALIŞANLARDA ÖFKE	22
2.1. Genel Olarak Öfke Kavramı	22
2.2. Öfkenin Oluşum Nedenleri.....	25
2.3. Öfkenin Bileşenleri.....	29
2.3.1. Savunma Mekanizmasının Öfke Üzerindeki Etkileri	29
2.3.2. Bireysel Özelliklerin Öfke Üzerindeki Etkisi.....	29
2.3.3. Psikolojik Durumların Öfke Üzerindeki Etkisi	30
2.4. Öfkenin Alt Unsurları.....	31
2.5. Öfke Yönetimi Kavramı, Kapsamı ve Özellikleri	33
2.5.1. Öfke Yönetimi Kavramı.....	33
2.5.2. Öfke Yönetimi Kavramının Ortaya Çıkma Nedenleri.....	35
2.5.3. Öfke Yönetiminde Yaklaşımlar.....	38
2.5.3.1. Bilişsel Yaklaşım	38
2.5.3.2. Klasik Yaklaşım	40
2.5.4. Öfkeyi Engelleme Türleri	41
2.5.5. Başarılı Bir Öfke Yönetimi İçin Önem Taşıyan Unsurlar	43

2.5.6. Öfke Yönetimi İçin Uygulanabilecek Yöntemler.....	45
3. İŞ HAYATINDA ÖFKE ve ÖFKE KONTROLÜ	47
3.1. Çalışma Hayatında Öfkenin Temel Nedenleri.....	47
3.1.1. Rekabetçi Ortam.....	48
3.1.2. İş Yeri Çalışma Koşulları.....	50
3.1.3. Farklı Kültürel Yapılar	51
3.1.4. Çalışanların Kişilik Yapısı.....	52
3.1.5. Çalışma Barışı ve Yoğun Mesai Saatleri	53
3.1.6. Çatışma Etkisi	54
3.1.7. Yönetici Davranışları	55
3.1.8. İş Tatmini ve İş Stresi.....	56
3.1.9. Tekno Stres ve Tekno Fobi Etkisi	58
3.2. Başarısız Bir Öfke Yönetiminin Örgüt ve Çalışanlar İçin Sonuçları.....	59
3.2.1. Örgütsel Yapılarda Oluşturabileceği Sonuçlar	59
3.2.2. Çalışanlarda Oluşturabileceği Sonuçlar.....	60
3.3. Bilişim Çağının Öfke Yönetimi Üzerindeki Etkisi ve Sonuçları	60
3.3.1. Çalışanlar Açısından Etki ve Sonuçları	60
3.3.2. Örgütler Açısından Etki ve Sonuçları	62
3.4. Çalışanların Öfke Yönetimi Algılamalarında Rol Oynayan Faktörler	63
3.4.1. Örgütsel Bağlılık Etkisi	65
3.4.2. Sosyal ve Kültürel Faaliyetlerin Etkisi	66
3.4.3. Örgüt Kültürü ve İklim.....	66
3.5. Öfke Yönetiminde İletişim Faktörü.....	67
3.6. Öfke Yönetiminde Empati Etkisi.....	68
3.7. Öfke İfade Tarzının Örgütsel İletişime Etkisi	69
3.8. İş Karşıtlığının Öfkesel Boyutu.....	70
3.9. Öfke Yönetiminde Ortak Hedeflerin Önemi	71
3.10. Öfke Yönetiminde Örgütsel Yapılardaki Diğer Faktörler	73
3.11. Öfke Yönetimi ile İlgili Literatürde Bulunan Çalışmalar	74
4. METODOLOJİ.....	75
4.1. Çalışmanın Amacı	75
4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları	76
4.3. Çalışmanın Evren ve Örneklem Yöntemi	76
4.4. Veri Toplama Aracı	77
4.5. Verilerin Analizi	78

4.6. Güvenirlik Analizi	79
4.7. Betimleyici istatistikler	80
4.8. Ölçek Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışmaları	81
4.8.1. Kapsam Geçerliliği	81
4.8.2. Yapı Geçerliliği	81
4.8.3. Ölçeğin Güvenirliğine İlişkin Bulgular.....	88
4.8.4. T Testi ve Anova Testi Sonuçları	91
SONUÇ TARTIŞMA ve ÖNERİLER.....	111
KAYNAKÇA	118
EKLER.....	131
EK1	131

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Ölçeğine Ait Maddeler	77
Tablo 2. Demografik Veriler	80
Tablo 3. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Katsayısı ve Barlett Küresellik (Sphericity) Testi	84
Tablo 4. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Başlangıç Özdeğerleri ve Açıklanan Varyansa İlişkin Bulgular	85
Tablo 5. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Yer Alan Maddelerin Temel Bileşenler Faktör Yükleri	86
Tablo 6. DFA İle Elde Edilen Standartlaştırılmış Faktör Yükleri	87
Tablo 7. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Ölçeğinin İç Tutarlılık Katsayıları	88
Tablo 8. Analizden Çıkarılan Maddeler	89
Tablo 9. Analiz Sonucunda İstatistiki Olarak Doğrulan Maddeler Ve Alt Boyut Gruplandırması	90
Tablo 10. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Çarpıklık ve Basıklık Değerleri	91
Tablo 11. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyut Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılığını Belirlemek Üzere Bağımsız Gruplar Arasında Yapılan T Testi	91
Tablo 12. Grup İstatistiği (Cinsiyet)	92
Tablo 13. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyut Seviyelerinin Medeni Duruma Göre Farklılığını Tespit Etmek için Bağımsız Gruplar İçerisinde Uygulanan T Testi	93
Tablo 14. Grup İstatistiği (Medeni Durum)	94
Tablo 15. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyut Seviyelerinin Çalışanların Yaşına Göre Farklılığını Tespit Etmek için Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)	94
Tablo 16. Grup İstatistiği (Yaş)	95
Tablo 17. Yaş Göre Bireysel Öfke Yönetimi ve Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Seviyeleri İle İlgili Varyans Homejenlik Testi Sonuçları	96
Tablo 18. Bireysel Öfke Yönetimi ve Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Düzeylerinin Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Hangi Gruplar İçerisinde Farklılaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tukey Testi Sonuçları	97
Tablo 19. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	98
Tablo 20. Grup İstatistiği (Eğitim Düzeyi)	99
Tablo 21. Eğitim Değişkenine Göre Birey Kaynaklı Nedensel Boyutuna İlişkin Varyans Homejenlik Testi Sonuçları	100
Tablo 22. Birey Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Düzeyi Puanlarının Eğitim Değişkeni Baz Alınarak Hangi Gruplar Arasında Farklılaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Games-Howell Ve Tukey Testi Sonuçları	100
Tablo 23. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Mesleki Hizmet Süresine Göre Farklılığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	101
Tablo 24. Grup İstatistiği (Mesleki Hizmet Süresi)	102
Tablo 25. Mesleki Hizmet Süresine Göre Bireysel Öfke Yönetimi Alt Boyut Düzeyine İlişkin Varyans Homejenlik Testi Sonuçları	103
Tablo 26. Bireysel Öfke Yönetimi Alt Boyut Puanlarının Mesleki Hizmet Süresi Baz Alınarak Hangi Gruplar Arasında Farklılaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tukey Testi Sonucu	103

Tablo 27. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Konuma Göre Farklılığını Tespit Etmek İçin Bağımsız Gruplar İçerisinde Uygulanan T Testi _____	104
Tablo 28. Grup İstatistiği (Konum) _____	105
Tablo 29. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Kuruma Göre Farklılığını Tespit Etmek İçin Gruplar İçerisinde Uygulanan T Testi _____	105
Tablo 30. Grup İstatistiği (Kurum) _____	106
Tablo 31. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Unvana Göre Farklılığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları _____	106
Tablo 32. Grup İstatistiği (Unvan) _____	107
Tablo 33. Unvana Göre Örgütsel Öfke Yönetimi, Birey Kaynaklı Nedensel Ve Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Düzeylerine İlişkin Varyans Homejenlik Testi Sonuçları _____	108
Tablo 34. Örgütsel Öfke Yönetimi, Birey Kaynaklı Nedensel Ve Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Düzeyleri Puanlarının Unvana Göre Hangi Gruplar Arasında Farklılaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tukey Ve Games Howell Testi Sonuçları _____	109

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Duygu Etkileşimleri Tablosu	33
Şekil 2. İş Motivasyonu Hiyerarşisi Tablosu.....	58
Şekil 3. Çalışanlarda Öfke Yönetimi İçin Faktör Çizgi Grafiği	85



ÖZET

Bilim ve teknolojinin her alanda getirdiği yenilikler karşısında, kişiler ve kurumlar da bu değişime ayak uydurmak zorunda kalmışlardır. Bu gelişim ve ilerlemeler, her şeyden önce farklı bakış açıları geliştirmiş ve bu durum farklı strateji ve tekniklerin uygulanmasını zorunlu kılmıştır. Kurumsal yapılardaki çalışma anlayışlarının değişmesi, rekabetçiliği daha çok ön plana çıkarmış; birçok şirket veya kurum daha hızlı karar alma süreçlerine girmiştir. Karar alma süreçlerinin hızlı olması, teknolojinin getirmiş olduğu olanaklar sayesinde. Bu nedenle, şirketlerin rekabetçi ortamda ayakta kalabilmeleri; farklı çalışma stratejileri geliştirmelerine neden olmuştur. Örgütsel sistemlerdeki bu değişimler, çalışanların da bu değişime ayak uydurmalarını zorunlu kılmış ve bu durum stres ve öfke duygularının yaşanmasına sebebiyet vermiştir. Örgütsel öfke yönetimlerinin algılanış biçimleri, örgütsel nedenlerden kaynaklanan durumların algılanış biçimleri, bireysel nedenlere bağlı durumların yansımaları ve kişilerin öfke ve öfke yönetimi ile ilgili müktesebatları; öfkesel duyguların alt boyutlarını oluşturmaktadır. Bu çalışmada, söz konusu unsurların çalışanları hangi doğrultuda etkilediği, teknolojik gelişmelerin bu etkilenmedeki payını, kurumsal yapılardaki olumlu ve olumsuz yansımalarını ve bu durumun sonucunda oluşan öfkesel duyguların nasıl kontrol edileceği ile ilgili bir durum tespiti yapılmıştır. Yapılan tespitler, öfke kavramı üzerinden açıklanmıştır. İş hayatındaki hangi faktörlerin çalışanları öfkelendirdiği, bu öfkenin sebep olduğu durumlar ve yapılması gereken faaliyetler öfke yönetimi üzerinden açıklanmıştır. Literatür taraması yapılırken; farklı bakış açıları incelenmiş, çalışma bölümlere ayrılmış ve son olarak analiz ve değerlendirmelerle süreç tamamlanmıştır. Çalışma hayatındaki pratikler ve örnekler, bilimsel verilerle desteklenmiştir. Bu amaçla hazırlanan anket uygulaması 334 çalışana uygulanmış; soru içerikleri, iş hayatına etki eden faktörler ele alınarak hazırlanmıştır. Çoğunluğu sağlık sektörü olmak üzere; eğitimciler ve sağlık çalışanları, araştırmanın hedef kitlesini oluşturmaktadır. Bu çalışmanın kapsamında, iş hayatında öfke duygusundan kaynaklanan olumsuzlukların farkında olunması ve öfke duygusuna karşı ileri sürülen yöntemler bütünü ile ele alınmıştır. “Bilişim Çağında Çalışanlarda Öfke Yönetimi” konulu tez, dört bölümden oluşmaktadır: Birinci bölümde, bilişim ve bilişim çağının evreleri, ikinci bölümde öfke yönetimi ile ilgili tanımlamalar, öfkenin belirtileri, öfkenin nedenleri, öfkenin etkileri; üçüncü bölümde ise örgütsel öfke konusu alt başlıklarıyla ele alınmıştır. Dördüncü bölümde; metodoloji üst başlığıyla, istatistiki verilerden elde edilen bulguların yorumlanması sonucu, çalışma tamamlanmıştır.

Çalışanların öfkesel duygularının; yaşa, cinsiyete, medeni duruma, eğitim seviyesine, çalışma süresine, çalıştığı kuruma, unvana ve konumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği; bağımsız gruplar T-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Elde edilen bulgular neticesinde; Hipotez 1, Hipotez 3, Hipotez 4, Hipotez 5, Hipotez 6, Hipotez 7 ve Hipotez 8 kabul edilmiş; çalışanların medeni durumuyla ilgili geliştirilen Hipotez 2 ise reddedilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Öfke, Örgütsel Öfke, Öfke Yönetimi, Bilişsel Yapılandırma, Bilişim ve Bilişim Çağı, Anket, Hipotez



ABSTRACT

In the face of innovations brought by science and technology in every field, individuals and institutions had to keep up with this change. These developments and advances, above all, have developed different perspectives and this situation necessitated the application of different strategies and techniques. The change in the understanding of work in corporate structures has brought competitiveness to the fore; many companies or institutions have entered into faster decision-making processes. The rapidity of decision-making processes is due to the opportunities provided by technology. Therefore, for companies to survive in a competitive environment; has led to the development of different working strategies. These changes in organizational systems have made it necessary for employees to keep up with this change, and this situation has led to feelings of stress and anger. Perceptions of organizational anger management, perceptions of situations arising from organizational reasons, reflections of situations related to individual reasons and acquiescence on anger and anger management of individuals; form the sub-dimensions of angry emotions. In this study, a situation determination has been made about the direction in which these factors affect the employees, the share of technological developments in this effect, their positive and negative reflections on corporate structures, and how to control the angry feelings that arise as a result of this situation. The findings are explained through the concept of anger. Which factors in business life anger the employees, the situations caused by this anger and the activities that need to be done are explained through anger management. While reviewing the literature; different perspectives were examined, the study was divided into sections and finally the process was completed with analysis and evaluations. Practices and examples in working life are supported by scientific data. The questionnaire prepared for this purpose was applied to 334 employees; Question contents were prepared by considering the factors affecting business life. Mostly in the health sector; educators and

health workers constitute the target audience of the research. In this study, being aware of the negativities arising from anger in business life and the methods put forward against the feeling of anger are discussed. The thesis "Anger Management in Employees in the Information Age" consists of four parts: In the first part, the stages of the information and information age, in the second part, definitions of anger management, symptoms of anger, causes of anger, effects of anger; In the third part, the subject of organizational anger is discussed with sub-titles. In the fourth chapter; The study was completed as a result of the interpretation of the findings obtained from the statistical data under the heading of methodology.

The angry feelings of the employees; Independent groups were examined by T-Test and One-Way Analysis of Variance (ANOVA) whether there was a significant difference according to age, gender, marital status, education level, working time, institution, title and position. As a result of the findings obtained; The H1, H3, H4, H5, H6, H7, H8 hypotheses were accepted, and the H2 hypothesis about the marital status of the employees was rejected.

Keywords: Anger, Organizational Anger, Anger Management, Cognitive Structuring, Information and Information Age, Questionnaire, Hypothesi

GİRİŞ

Öfke, çoğunlukla hoşumuza gitmeyen, endişe ve huzursuzluk hissettiren; durum, olay ve düşüncelerin sonucu olarak tanımlanmaktadır. Günlük yaşantılarda meydana gelen olaylar karşısında oluşan strese, tüm beden eşlik eder. Öfkelenildiğinde ellerin terlemesi, kalp atışlarının hızlanması, bedensel yorgunluk ve bitkinlik, yüz mimiklerindeki değişimler, öfkeye girildiğini hissettiren biyolojik belirtilerdir. Günlük işlerde yapılan hataların yansımaları öfke duygusunu tetiklediği gibi; olumsuzluk duygusunu içinde barındıran ortamlardan uzak durulması veya bu ortamların terk edilmesi de öfkeden kaçmanın davranışsal belirtilerdir. Öfkesel boyutların kontrol edilmesi halinde, öfke duygusunun faydaya dönüşebileceğini; bu durumun da sosyal ilişkilerde olumlu bir etki yaratacağı ortaya çıkmıştır. Tüm bu veriler, öfke duygusu ile yaşamın birçok alanında yüzyüze geldiğini göstermektedir. Bu nedenle; öfke ve etkileri ne kadar iyi bilinirse, mücadele de o oranda kolaylaşacaktır.

Ülkemizde ve dünyada şiddete yönelik eylemler görülmemiş bir hızla artma eğilimine girmiştir. Yazılı ve görsel medyada şiddet olaylarına dair onlarca haber çıkmakta ve toplumun önüne bu olumsuz haberler çok sık gelmektedir. Bu tür davranışlar, toplumsal bir sorun haline gelmekte olup; sonuçta bireylere ve çevresine olumsuz katkılar sunmaktadır. Şiddet olayları ile öfkesel duygular birbirlerinden bağımsız değildir. Bu nedenle, öfkesel duyguların ve bu duyguların insanlarda yarattığı etkilerin araştırılması oldukça önemlidir (Özmen, 2004:41). Öfke insanların gelişim süreçlerinin doğal bir parçasıdır. Diğer duygular gibi son derece doğal bir duygu olan öfke duygusu, kontrol mekanizmaları ile birlikte bireylerdeki denetleme duygusunun da gelişimini sağlamaktadır. Çevresel faktörlerin ve geçmiş yaşam kalıntılarının birikimleri kişilerde öfke duygusunun oluşumuna neden olabilmektedir. Karslı (2011:1), insan fitratındaki doğal bir duygu olan öfkenin, doğru bir zamanda kullanıldığında, maddi ve manevi değerlerin kazanılmasında etkili olduğunu ileri sürmektedir. Ancak; öfke duygusu, eksiklik ve aşağılık duygularını bastırmak, bireysel egoların tatmini ve diğerlerini pasifize etmek amacıyla sürekli olarak ön plana çıkarılırsa bu durumun sağlıklı bir öfke olarak ortaya çıkabileceğini ifade etmiştir.

Bu faktörler birçok insanı farklı oranda etkilemekte; her bir bireyin bu faktörlere karşı tepkisi de farklı olabilmektedir. Öfke birçok duyguyu da harekete geçirebilmekte ve çeşitli duyguların eşgüdümsel bir şekilde faaliyete geçmesine zemin hazırlayabilmektedir. Örneğin yetersizlik ve kendine güvensizlik duygusu aynı anda ortaya çıkabilmekte ve

kişiyi oldukça zayıf bir pozisyona dönüştürebilmektedir. Bu nedenle öfke duygusunu tanımak ve öfke kontrol mekanizmalarının nasıl ve hangi metodlarla devreye gireceğini bilmek oldukça önemlidir. İnsanlar, öfke duygusuyla yaşamının her alanında karşılaşabilecektir. Öfke, insan yaşamının bir parçasıdır. Günlük yaşamda etkili olduğu kadar, iş yaşamında da etkili bir duygudur. Öfke ile mücadeledeki başarı oranı yaşam kalitesinde nasıl olacağını belirler. Bireylerin farklı kültürel yapılardan gelmeleri ve farklı kişilik özelliklerine sahip olması, öfkenin yansıtılma biçimini de farklılaştırmaktadır. Bundan dolayı, öfke yönetimi metodları kişilere göre farklılık gösterebilmektedir. Örgütlerde öfke yönetimi metodlarını anlatan eğitimlerin verilmesi, örgütsel yapının varlığı açısından önemlidir.

Bilimsel olmayan düşüncelerle çelişen itikadi duygular ve fikirler, olağan hayatta olumsuz sonuçların sebebidir. İnsanoğlunun hisleri ve davranışları da etkileyici bir role sahiptir. Buna ilaveten, akılcı olmayan yorum ve düşüncelerle çeşitli sonuçlara ulaşan ve bunun üzerinden genellemeler yapılan düşünceler, birçok davranışa yanlış bir şekilde yön verebilmektedir (Erdem, 2006:3). Bu nedenle bilimsel verilerin baz alınması ve metodlarının uygulanması, yanlış yönlendirmeleri de önleyecektir. Öfke kontrol mekanizmalarının nasıl uygulanacağını bilimsel verilerle yapılması, doğru sonuçlar verecektir. Bunların dışında, uygulanan kulaktan dolma gelenekçi yaklaşımlar, kişilerde ve kurumlarda istenilen sonuçlara ulaşılmasında engel teşkil edebilecektir. Öfkenin, insan hayatında doğal olarak tesiri ve sürükleyici bir yapıya sahip olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla; öfke ile ilgili yapılmış olan deneysel gözlemlerde de hedeflenen, öfke olgusunu tümünden ortadan kaldırmak ve yok etmek değil, kişilerin bu duyguyu tanımasına ve yönetimsel metodlara uyarak kendini anlatmasına destek olmaktır (İskit, 2019:3). Öfke duygusu çalışma hayatının ve günlük hayatın vazgeçilmez bir olgusu ve yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır. Bu çalışmada hedeflenen, öfkeyi tanımak, öfkenin kişilerde ve çevresinde yarattığı etkileri ve bu duygunun sosyal statü alanlarındaki etkilerini incelemektir. Esasında öfke yönetimi veya öfke kontrolü kişilerin yaşam kalitesini daha ileri bir seviyeye nasıl getirileceği ile ilgili bir durumdur. Günlük yaşamda veya çalışma hayatında nasıl daha mutlu oluruz? Sorusuna da cevap aramaktadır. Duygu ve durumların bilimsel verilerle desteklenerek yapıcı davranışlar oluşturmaları, çalışma hayatında da istenilen sonuçlara ulaşılmasına katkı sağlayacaktır. Dijital teknolojinin gelişmesi, eğitim ve sağlık alanında birtakım kolaylıkları beraberinde getirirse de; çalışma ortamının yarattığı stres ve kaygı durumu, çalışanlarda öfkesel duyguları kaçınılmaz duruma getirmiştir. Sağlık

sektöründeki yetersiz eleman sayısının yaratmış olduğu iş yükü ağırlığı ve yoğun hasta sayısı, özellikle hemşire ve ebelerdeki kaygı düzeyini arttırmış ve tükenmişlik duygusunun oluşmasına sebebiyet vermiştir. Bu durum aynı zamanda özel yaşamda da mutsuzluğa neden olmuş; öfkesel duygular yaşamın her alanına sirayet etmiştir. Tüm dünyayı kasıp kavuran covid 19 salgın döneminde, sağlık çalışanlarının özellikle iş ve aile yaşamı koordinasyonu olumsuz anlamda etkilenmiş; stres ve kaygı düzeyi had safhaya varmıştır. Eğitim politikalarının sürekli değişmesi ve özlük haklarından kaynaklanan bir takım problemler de, öğretmenlerde kaygı düzeyini arttırmıştır. Veli ve öğretmen arasındaki koordinasyon yetersizliği ve yönetsel anlamda yaşanan sorunlar; öğretmen camiasını etkileyen faktörler arasındadır. Bu çalışmada, özellikle eğitim ve sağlık alanında uygulanan bilişim teknolojilerinin; çalışma stratejilerinde nasıl bir etki yaptığı ve bu durumun çalışanlar üzerindeki etkisinin öfkesel boyutları incelenmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın bu bölümünde, kavramsal çerçeve yer almaktadır. Bu bağlamda sırasıyla; Bilim ve bilişim çağı, öfkenin genel tanımı, öfkenin oluş sebepleri, öfkenin alt unsurları ve öfke yönetimi konuları ele alınmaktadır.

1. BİLİŞİM ve BİLİŞİM ÇAĞI

Bu kısımda; veri, enformasyon ve bilgi kavramları ele alınarak bu kavramlar arasındaki ilişkiler incelenmekte ve desteklenmektedir.

1.1. Veri - Enformasyon ve Bilgi Kavramları

Birbirleriyle bağlantılı ancak farklı içerikleri olan üç kavram; veri, enformasyon ve bilgi terimleri bilişim çağının da temelini oluşturmaktadır. Bu kavramlar çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılarak yanlış anlamalara da sebebiyet vermektedir. Veri, enformasyon ve bilgi birbirleriyle anlamsal olarak farklılık gösterebilir, bu farklılık geçişken bir yapıya sahiptir. Enformasyon kavramını bilgi olarak tanımlayan, bilgi kavramını da çatı bilgi formatında yansıtan açıklamalarda mevcuttur. Alışagelmiş açıklamalarda bilgi kavramı, enformasyonu ve veriyi de tanımlayan bir içeriğe sahiptir (Yıldırım, 2010:1314). Farklı anlamlar içeren bu kavramlar bilişim teknolojisinde veya istatistiksel alanlarda kullanılırken, birbirleriyle olan ilişkileri açısından tanımlanmaları gerekmektedir. Veri, bilgi ve enformasyon kavramlarını birbirleriyle geçiş içerisinde olan terimler olarak ifade etmek gerekir. Bu geçişler bir bütün içerisinde ele alındığında bilişim süreçlerinin anlaşılması daha kolay olacaktır. Bilişim teknolojisinin anlaşılmasında kavramların tanımı ve birbirleriyle olan bağlantılarının önemi büyüktür.

İşlenmemiş bilgi veri olarak kabul edilir ve bilgiye dönüşüm esnasındaki ilk seviye veri olarak adlandırılır. Veri kavramının temeli yoktur; ham bilgidir. Veriler içerik olarak, çeşitli kademelerde bilgiyi içinde barındırmaktadır. Metinsel, grafiksel veya sayısal olarak formatlara ayrılabilir. Verilerin kullanılabilmesi ve devreye girmesi belirli bir süreç dâhilinde olmaktadır. Enformasyon ve bilginin alt yapısı olan veri kavramı, süreçler aşamasında değişime uğrayarak diğer aşamalara geçmektedir. Bir verinin, enformasyona temel oluşturması için formal bir yapı olarak düzenlenmesi gerekmektedir (Jensen, 2005:54). Bilgi kavramı; henüz işlenmemiş, veri ve enformasyon kavramlarına benzer şekilde anlatım biçimleri olan, karışık bir yapı ve geliştirilmiş anlatım biçimleri içerisinde yer almaktadır. Veri, izlenebilen, ölçülebilen bir muamele ya da bir tavıra ait ifadedir. Veri, kavramsal sınırları olan ve bir blok halinde bulunan enformasyon olarak tanımlanabilir.

Enformasyon verileri ve çeşitli görüşleri ya da algoritmaları içerir ve verilere göre daha belirgin bir sınırlamalara sahiptir. Başka bir anlatım ile enformasyon, ulaşılabilen ve çeşitli işlemlerden geçirilen verilerdir. Bilgi ise deney, tecrübe, yorum ya da fikrin bir bütünlük içerisinde bir araya gelmesi sonucu ortaya çıkan enformasyondur (Aktan ve Vural, 2016:2).

Enformasyon ve veri kavramları, dış etkenlerden gelen ve kayıt altına alınan biçimlenmiş belgelerdir. Kişilerin bireysel olarak kafalarında bulunan öge bilgidir. Her türlü medya kullanılarak kişilere aktarılan ve enformasyon direktörünün rehberliğinde, ilk sıradaki bilgiler işlenerek en son aşamadaki bilgiye çevrilmekte ve hafızaya yerleşmektedir. Güncel enformasyona ulaşma, enformasyonun geliştirilmesi yöntemiyle olmaktadır. Bu durum, güncel bilgilere ulaşılabilmeyi sağlamak ve ileride kullanılmak amacıyla çoğaltılmaktadır (Akgün ve Keskin, 2003:176). Enformasyon işlenmiş bir veri sistemidir. Veri kavramı dönüştürülmüş ve belirli bir formata sokulmuştur. Latinceden gelen bu kavram, dönüşüm sonucunda bir çıktı olarak bilgi yönetimi sistemine girmektedir. Enformasyon verinin formal hali ve kullanılmaya hazır bir yapısıdır. Enformasyonun iletişimsel bir yapısı vardır. İletilen bir habere şekil verir ve bunu bir amaç doğrultusunda sunmaya hazır hale getirir. Enformasyon bilgilendirir. Veriler, bir amaç için özetlenir ve sınıflandırılır. Özellikle amaç ve hedefler etkili bir role sahiptir. Tüm ölçüm ve analizler bu amaç doğrultusunda yapılır. Enformasyon verilerin bir araya gelmesi ve bütünsel olarak formatlanması olarak ta tanımlanabilir.

Bilginin yapısını ve bu durumunun nasıl anlaşıldığını gösteren etkili bir özelliktir. Borgman'a göre bilgi üç aşamadan oluşur. Raporların boşlukta ve uzak olanı açıkladığı gerçeklik hakkında bilgiler veren bilgi, anlatımların gerçekliğe evrildiği maddi ve manevi olarak çoğaldığı gerçeğe dair bilgi, en son ise; mevcut teknolojinin etkisiyle kaybetme kavramının, gerçekliğin rekabet ederek ön plana çıktığı gerçeklik durumudur. Geleneksel bilgi görüşüne karşı etkili olan ikinci durumdaki anlatımdır (Rogerson, 2007:10). Bilgi toplumuna geçiş sürecinde; enformasyon, veri ve bilgi terimleri hakkında birçok tartışma ve tanımlamalar yapılmıştır. Bu tartışma ve düşünceler çeşitli boyutlarda ele alınmış ve çeşitli tanımlamalar çıkartılmıştır. Türkçe literatür incelendiğinde, bu iki kavramın sınırlarının belirlenemediği ve tanımlamalar konusunda birbirleriyle geçişler olduğu görülmektedir. Bu geçişlerin temel nedeni; İngilizce literatürde, bilginin karşılığı olarak knowledge, enformasyonun karşılığı olarak ta information kullanılmasıdır. Bu sözcükler

Türkçe literatüre bilgi kavramı olarak çevrilmişlerdir. Bu tartışmaların sadece Türkçe kaynaklarda değil, diğer yabancı kaynaklarda da olduğu görülmektedir (Yılmaz, 2009:96).

Bilgiyi kazanmak için inceleme yapmak gerekir. Enformasyon ise ihtiyacımız olmadan bize ulaşmaktadır. Bilgi, süreçle gelişen bir kavramdır. Yeni fikirlerin oluşması, araştırmaya dayalı sualleri (niçin ve neden) ön plana çıkarmakta, anlaşılabilir ve sadeliği içinde barındırmaktadır. Enformasyon ise yargıyı belirtmekte, araştırmaya dayalı sualleri (kim ve ne) cevaplamakta, sadece sonucu iletmekte, fazla bir şekilde tekrar içermekte ve daha büyük kitlelere ulaşılabilir nitelik barındırmaktadır. Dolayısıyla; bilgi, medyasal alanda kullanıldığında, enformasyonun da yerine geçebilmektedir. Bunun nedeni, enformasyonun hızlı bir şekilde iletilmesi, ancak bilgi niteliğinin daha az olmasıdır (Cansever, 2016:48). Davenport ve Prusak gibi araştırmacılar; enformasyonun, diğer iletişim kaynakları gibi bir mesaj niteliği taşıdığını söylemişlerdir. Diğer mesajlarda olduğu gibi enformasyonda da gönderici ve alıcı vardır. Burada alıcının gelen mesajı algılama biçimi veya algılarını değiştirme gibi bir durumu mevcuttur. Dolayısıyla; alıcı kişinin, bakış açısında farklı bir durum yaratılması hedeflenmektedir. Mesajın enformasyon olup olmadığı, mesajı alan kişinin kararına bağlıdır. Verilerden farklı olarak, enformasyonun bir manası vardır. Alıcıyı şekillendirmenin yanında, bir hedef kitlesi ve amacı vardır. Veriler; üretildikleri kişiler tarafından, anlamlandırıldığı takdirde bilgiye dönüşür (Ağır, 2007:8).

Cagnitlo kelimesi, Latince kökenli ve bilgiyi ifade etmek olarak ortaya çıkmıştır. Ayrıca; İngilizce, Almanca ve Fransızca dillerinde de çevrimleri vardır. Bilgi kavramı, bireyin etrafı obje ve kişiler arasındaki ilişkileri yorumlama, anlamlandırma ve algılama korelasyonudur. Araştırmanın alanı genişletildiğinde; ispatlanmış hakiki durumlar, kelimeler ve anlatımlar bilginin tanımının içine dâhil edilmiştir. Bilgi kavramında net ve ispatlanmış bir durum yoktur. Müşahedeye ve tecrübeye dayalı verileri baz alarak uygulanan, istikra yöntemiyle ulaşılır (Önal, 1993:333). Enformasyon kavramının, çeşitli bölümlerden oluşan bir yapısı vardır. Veri, doğru bir şekilde biçimlendirildiği takdirde; enformasyonunda güvenilir olması istenilen bir sonuçtur. Güvenirliliği olan bir enformasyon, yanlış bir enformasyon olabilir. Enformasyonun doğru olup olmamasının, bilerek ve bilmeyerek yapılan iletişimsel bir sebebi olabilir (Kayaduman ve Polat, 2018:335). Duyuların etkisiyle veriler algılanır ve olaylarla ilgili verilerin farkına varılır. Bu esnada bilgi elde edilmiştir. Bilgiye çeşitli metodlarla karşılık verilir. Bellekte muhafaza edilir veya bir belgeye yazılır. Gerekli zaman kullanılabilen ve bellekte

saklanılabilen kavram bilgidir. Bilgi düşünmenin dünyayı takip etmenin bir parçası olup kitap veya başka bir dökümana dönüştürülebilir (Önal, 1993:337). Meyer (2005)'e göre bilgi, belirsizliği azaltma özelliğine sahiptir. Bilgi her zaman teknolojinin temel bir bileşenidir. Bilgi, ekonomik büyümeyi artırmak için bir katalizördür. Bilgi, bilgi tabanını genişletir. Yılmaz (2009:98)'a göre ise, içerik olarak enformasyona bağlı olan veriler; belirlenen hedeflere paralel olarak elde edilen ve toplanan verilerdir. Veri kavramı bir anlamsal ifadeye bürünerek, enformasyon kavramına esas teşkil ederler. Dolayısıyla; anlamlı bir format içeren veri, enformasyon olarak kabul edilebilir.

1.2. Bilişim Çağı Öncesinde Bilgi ve Teknoloji

İnsanlık tarihinin çeşitli zamanlarında insan yaşamını değiştiren yenilik dönemleri olmuştur. Bunların en önemlileri arasında Neolitik Çağ, Bilim Çağı ve Sanayi Çağı vardır. Bu yenilikler, çoğu insanın günlük yaşamının ekonomik, sosyal ve kültürel öğelerinde süresiz ve geri dönüşü olmayan değişikliklere neden oldu. Geleneksel olarak, bu çağlar yüzlerce veya Neolitik devrim durumunda binlerce yıl boyunca gerçekleşti. Bilişim Çağı sadece birkaç yıl içinde dünyanın tüm bölgelerini etkisi altına aldı. Hızlı benimsenmesinin nedeni, bilgi alışverişinin hızlı olmasıydı. 10.000 yıl önce Neolitik dönemde insanlar hayvanları evcilleştirmeye, tahıl yetiştirmeye ve taş aletlerini metalden yapılmış aletlerle değiştirmeye başladı.

Neolitik dönem, paleoantropolojik olarak incelendiğinde; insanlığın geçmişinde, insan ve çevre diyaloglarının en iyi şekilde analiz edildiği önemli bir dönüm noktasıdır. Tarihsel serüven içerisinde bilim gelişmiş, bu gelişimini on sekizinci yüzyılın diğer yarısını kapsayan zaman diliminde gerçekleştirmiştir. Günümüze gelindiğinde yirminci yüzyıl içerisindeki teknoloji ve bilimsel dönemin manası ile Neolitik dönemin manası aynıdır. Şu iki durum bile; mesela, Mezolitik Dönem'deki kalıcı olmayan yerleşim birimleri ile Neolitik köylerin karşılaştırılması da devrimsel gelişim olarak adlandırılmıştır. Dolayısıyla; birçok buluş ve faaliyet, insanoğlunun kişisel ve fizyolojik gelişiminde dönüm noktası olmuş ve yeni bir dönemin kapılarını aralamıştır (Güngör, 1998:367). Dünyaya yön veren bilimsel gelişmeler, Avrupa'daki Rönesans döneminin sonlarına doğru etkisini arttırmıştır. 18. yüzyılın son bölümlerinde oluşan entellektüel toplumsal hareket, bilim çağından etkilenecek toplumsal bir dönüşüme neden oldu. Galileo, Copernicus ve Sir Isaac Newton gibi değerli bilim insanlarının çalışmaları, çeşitli icat ve keşiflerin önünü açtı. Köroğlu (2016:5) ise, çağdaş bilimsel yaklaşımın analizi sürdürüldüğünde; 15.yüzyıl döneminin ve bunu takip eden dönemin belirleyici olduğunu ileri sürmüştür. İnsanlar,

Rönesans dönemine girildikten sonra bakış açılarını da değiştirmişlerdir. Din olgusuna bakış açısı ile doğa ve insan olgusuna bakış açısı, skolastik anlayıştan çıkmıştır. İnsan ve doğanın araştırılmasına gereksinim duyulur. Bu dönemin en belirleyici aktörlerinden biri Copernicus'dur. Rönesans döneminin etkileyici bir gücüdür. Bilim ve kilise arasındaki güç çatışmasının fikri temellerinin ne olduğunu ortaya koymuştur. Bu felsefe daha sonra; Bruno, Galileo, Descartes, Newton, Voltaire gibi şahsiyetlerin bilimsel ve felsefe alanındaki düşüncelerine rehberlik yapmıştır.

Büyük Britanya'da başlayan ve 19.yüzyılın ortalarına kadar varlığını hissettiren sanayi çağı, birçok insanın yaşamını önemli ölçüde etkilemiştir. Madencilikte, üretimde ve teknolojide önemli yenilikler getirdi. Sanayi devriminin, sosyal ve kültürel yapılarda; özellikle de ekonomide derin bir etkisi oldu. İnsan gücüne bağımlılığı azaltmak ve makine sistemlerine bağlı üretim tekniklerine geçişlerde önemli etkileri olmuştur. Bu durum İngiliz halkının ekonomik durumunu düzeltmiş ve toplumsal bir dönüşüme neden olmuştur. Didem (2020:4354)'e göre, sanayileşmenin getirdiği yenilikler; insanoğlunun üretim anlayışını ve yaklaşım biçimlerini etkileyerek, birçok insanı etki alanına almıştır. Siyasi ve sosyal mekanizmalar ile teknolojik alt yapılar, sanayi devriminin etkisiyle oluşan değişim süreçlerinde, sadece sanayi alanlarında değil; kişilerin kendilerini tanımlamaları, kişiler arası bağlar ve dünyaya bakış açısını etkilemiştir.

Sanayi devrimi ilk teknik buluşları akla getirmektedir. Sebebi ise; üretimin, zanaat boyutundan modern sanayi boyutuna geçişini, söz konusu bu teknik gelişmeler sayesinde yapmış olmasındandır. El araç ve gereçleri zamanla yerini makinalara bırakacaktır. İnsan gücü etkisini azaltıp, yerine buharlı makinaların enerjisi ön plana çıkacaktır. Bu buluşların hepsi, çalışma faktörü ile sermaye faktörü arasındaki dengeler ile; üretim ve tüketim ilişkilerini de değiştirecektir (Hamitoğulları, 1986'dan akt., Küçükkalay, 1997:60).

1.3. Bilişim Çağı

Bilginin referans teşkil ettiği, endüstrisinin ve bu bilgiyi ulaştırmanın fazlaştığı, bilgi temelli işgörenlerin yoğun olduğu, öğrenmenin ve bilgilenmenin inkâr edilemez bir durum oluşturduğu, bilgi çalışanlarının çoğunlukta olduğu, sosyal ve iktisadi zamanı simgeleyen dönem bilgi çağıdır. Bilişim çağına giriş süreci ile niteliksel bir alan kazanan, teknolojik referans temelli; sosyal, iktisadi, politik ve ekinse alandaki gelişim izlenmektedir. Bilişim çağının önünü açtığı, sosyal ve iktisadi oluşumun etkisi ile şekillenen dijital dünyayı

anlayabilmek için, ilk olarak örgütsel ve kişisel zeminde taktiksel değere sahip olan bilginin değerinin ve niteliklerinin anlaşılması gerekmektedir (Bedük, 2002:695).

Değişim, evrensel bir gerçeği ifade eder. Evrendeki tüm canlılar bu değişimin etkisi altındadır. Değişiminin hızı farklı olsada, hız kavramı yönlendirici bir özelliğe sahiptir. Değişim varlığını bu özelliğine borçludur. Toplumsal yapıların sosyo-ekonomik faktörlerinin etkili olduğu durumlarda; çeşitli değişimlerin yaşandığı ve her süreçte mevcut çevresel faktörlerden meydana gelmiş belirli özelliklerin devamlı bir şekilde yenileşme aşamasında olduğu izlenmektedir. Sanayi toplumunun sonu ve bilgi toplumunun ilk aşamasına geçildiği şimdiki dönemde; politikada, iktisatta, sosyo-kültürel hayatta ve teknolojik sahada oluşan yeniliklerin yansıması, örgütsel yapılarda da gücünü hissettirmiş ve sanayileşme sahasında da farklılaşma aşamasına geçilmiştir. Örgütler kendi alanlarında farklılaşmaya ve ilerlemeye mecburdurlar. Bunun nedeni, ilerleyen teknoloji ve etkili olan rekabetçi ortamda ayakta kalabilmek, sahadaki etki gücünü arttırmaktır (Paksoy ve Özbek, 2013:294). İletişimin hızlanması, her türlü bilginin kolayca elde edilmesi tahayyül sınırlarını zorlayan bir hızlilik imkânı oluşturmaktadır. Bunun temel nedeni, bilişim ve internet sektöründeki ilerlemelerdir. Mevcut durumun pozitif ve negatif birçok yansımalarının yanında, ilerideki neslin oluşmasında teknolojik gelişmelerin katkısı büyük olacaktır. İletişimsizlik ve etik problemler gibi olumsuzlukların yanında, internet teknolojisi, talep edilen bilgiye derhal gidilmesini kolaylaştıran bir mekanizma görevi görerek; bugünkü bilgi toplumunda etkisini hissettirmektedir (Çalık ve Çınar, 2009:88).

Yenileşme kaçınılmaz bir süreçtir. Örgütsel yapılardaki fonksiyonel değişim, çalışan bireylerin bakış açılarını değiştirmiş ve çalışma teknikleri de bu yeni formata göre düzenlenmiştir. Bilişim kavramı, bilgisayar teknolojisinin gelişmesi ile başlamış; haberleşme tekniklerinin de katkısı ile büyük bir ilerleme kaydetmiştir. Bu iki önemli unsur, birbirini tamamlayarak; insan yaşamını kolaylaştırmış ve yaşamın daha pratik ve hızlı bir duruma gelmesini sağlamıştır. Kırık (2017:231)'a göre, kitlesel iletişim mekanizmalarının gelişmemiş olduğu zamanlarda bireyler; kendilerini sağlıklı bir şekilde ifade ederken oldukça zorlanmışlardır. Başlangıçta primitif tekniklerin etkin olduğu iletişim süreci, teknolojinin ve iktisat alanlarındaki gelişmelerin sonucu olarak çok daha hür siyaset uygulamalarının önünü açmış ve bu durum iletişime değişik bir bakış açısı getirmiştir. Bugün insanın başrolde mevkilendiği tüm kademelerde, iletişime gereksinim olduğu görülmektedir. Çöllüoğlu (2017:16) ise, devrimsel nitelikte olan sanayileşme çağında, buharla çalışan makine sistemlerinin bulunması ve içten yanmalı motor

sistemlerinin yeryüzünde yaygınlaşmasının, zamansal sınırları olan bir dönemde meydana geldiğini belirterek; üçüncü aşama olan bilgi çağında, iletişim alanındaki gelişmelerin ön plana çıkması ve her yere yayılması neticesi, sanayi çağına kıyasla daha hızlı ilerlemeler kaydettiğini ileri sürmüştür.

Bu süreç dijital çağ olarak adlandırılmıştır. Dolayısıyla, alt yapılarını bilişim teknolojisine göre düzenleyen şirketler; her kademedede dijital çağın gerekliliğine uyarak, eşgüdümsel çalışma tekniklerini benimsemişlerdir. Bilişim Çağının açılımları çeşitlidir. Bu çağ; Bilgisayar Çağı, Dijital Çağ veya Yeni Medya Çağı olarak ta adlandırılmaktadır. Ayrıca bu dönem; geleneksel sanayi toplumundan, ekonomiye yeni bir bakış açısı ile bilişim çağına geçiş sürecini tanımlayan, tarihsel bir dönem olarak adlandırılmaktadır. Bilişim çağı aynı zamanda, bilginin etkinliğinin ön plana çıkması dönemidir. Bireylerin etkin gücünün yerini, ağ teknolojisi dönemi almıştır. Castells (2009:162), 1970-1990 arasında yaşanan dönemi; teknoloji, bilgi ve ağa dayalı “yeni ekonomi” olarak adlandırmaktadır. Toplumun sosyal, ekonomik ve politik karakterlerinin karşılıklı etkileşim içinde olduğunu ve “ağ”ın içinde olduğu çağı belirleyen açıklayıcı bir özellik olduğunu ileri sürmektedir. Bu yeni “Bilgi Ekonomisinde” bir derneğin rekabet gücü, teknoloji, bilgi ve ağlara erişim konusundaki bilgisine bağlı olduğunu vurgulamaktadır. Mortaş (2008:1)’a göre, bilginin her yerde olması ve tüm kesimlerin ulaşmasının kolaylaşması, teknolojik bilginin gelişimi sayesinde olmuştur. Bu çağdaki tüm şirketlerin, sektörel bazda ki diğer şirketlerle rekabetçi ortam oluşturmalarının kriterleri; ellerindeki faydalı rezervlerle ile bu bilgiyi, doğru bir şekilde uygulayabilmesi ile orantılıdır. Mevcut dönemde; halklar, kişiler, örgütler ve tüm iktisadi yapılar globalleşmekte, dolayısıyla tüm bu faktörler içerisinde çekişme büyük önem arz etmektedir. Etkili olan bu rekabet ortamı, yenileşmeyi ve farklılaşmayı göz önüne sermektedir.

1.4. Bilişim Çağının Çalışanlar ve Örgütler Üzerindeki Etkisi

Bilgi ve düşünme birbirinin ayrılmaz bir parçasıdır. Düşünce bilgiyi doğrur ve yeni fikirlerin oluşmasına neden olur. Bilim ve teknolojinin temel yapı taşı olan düşünme kavramı; insanoğlunun yeni bir çağ açmasının nedeni olmuştur. Bilişim denilen bu bilgi dünyasında, insan yaşamı daha kolay ve pratik bir hale gelmiştir. Bilim ve teknolojinin gelişmesi, bilişim süreçlerinin daha fonksiyonel bir alan oluşturmaya sebebiyet vermiştir. Bu sürecin sürekli ilerleme halinde olması, değişim süreçlerini de beraberinde getirmektedir. Toplumsal hayatta ve çalışma hayatında bu gelişimin etkileri her geçen gün kendini daha çok hissettirmektedir.

Günümüz dünyasında, bilgedeki gelişmeler ışığında, teknolojide yaşanan büyük değişimler; insan hayatını daha kolay bir hale getirirken, örgütsel ve toplumsal alanda da birçok değişimlerin önünü açmıştır (Demirel vd., 2009:53). Enformasyonun hızlı ve ulaşılabilir olması, çalışma hayatındaki geleneksel anlayışın değişmesine neden olmuştur. Sağlıklı diyalogların sebebi, iletişim faktörüdür. Bilişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler, kurumların örgütsel yapılarındaki ilişkileri de etkilemiş ve bu mekanizmanın çalışmasında farklılaşmalara neden olmuştur. Teknolojik alt yapıdaki ilerleme ve değişimler, kurum çalışanlarının birbirleriyle olan ilişkilerini farklı aşamalarda da olsa önemli ölçüde etki alanına almaktadır (Şimşek, 2002:75). Özellikle kurumsal alandaki çalışma anlayışları, doğal olarak farklı pozisyonlara dönüşmüş ve bu durum, farklı tekniklerin ve çalışma stillerinin doğmasına neden olmuştur. Dijital çağın gelişiminin ve yaygınlaşmasının getirmiş olduğu mobil yazılımlar ve akıllı uygulama olarak adlandırılan çağdaş elektronik sistemler, örgütsel yapıların sektörlere kazandırdığı çıktıları, uyguladıkları görevleri ve çalışma tekniklerine destek vererek, hizmet alan kişilerle verimli ve etkili diyaloglar oluşturmasını kolaylaştırmakta; rekabet gücünü ve örgütsel verimliliği, daha önce hiç yapılmamış bir metodla arttırmaktadır (Işık ve Doğanalp, 2020:83).

Belirgin anlayışların terk edilmesi veya değişime uğraması, düşünce dünyasının da değişmesine neden olmuştur. Farklı anlayışların devrede olduğu durumlar, farklı iş yeri koşullarının oluşmasına sebebiyet vermiştir. Tüm bu durumlar, birbirlerini tetikleyici bir durum yaratmıştır. Bilişim süreçleri şirketlerin ve kurumların çalışma mekanizmasındaki değişimi zorunlu hale getirmiş; üretimden tüketime, geleneksel yaşam tarzından modern hayatın inceliklerine kadar, tüm sistemi farklı bir formata dönüştürmüştür.

Şirketlerin; finansal, niteliksel ve hizmetsel aktivitelerinin devamlı bir şekilde etkilenmesinin ve farklı yollar aranmasının nedeni, bilgisayar ve iletişim alanındaki teknolojik değişimlerdir. Bilhassa bilişim teknolojisi alanındaki ilerlemeler, şirket veya örgütsel yapıların faaliyetlerinde kalıcı ve güçlü farklılaşmalara sebep olmakta; şirketlerin daha fazla pazar alanlarının oluşmasına, ürün ve çıkardığı bu ürünü hizmet sektörüne sunmasına, tüm bu faaliyetlerin koordineli yürümesine, hizmet alan bireylerin kazanımında ve bu bireylerin işletmelere güveninin elde edilmesinde, farklı metodlar ileri sürmektedir (Tekin vd., 2005:116). Bu süreç, veri ve enformasyonun ön planda olduğu bir süreçtir. Veri akışı sınırsızdır ve bilgi akışı teknolojik araçlarla hızlı bir şekilde oluşur ve yayılır. Bilginin temel kaynağı insandır. İnsan, üretir ve üretimin dağılımını yapar ve bu dağılımlar

çeşitli istatistiksel verilerle değerlendirilir. Hangi alanda olursa olsun; üretim ve tüketim kavramı, temel noktayı oluşturur.

Bilişim Teknolojileri, İnternetin bulunmasıyla ivme kazanan ve son yirmi yılı içerisine alan zaman diliminde hızlı bir şekilde ilerleyip genişleyerek; kişilerin, kurumsal yapıların ve ülke etkinliklerinin, vazgeçilmez bir unsuru haline dönüşmüştür. İnternet aracılığıyla bilgiye erişimin tüm ülkelere yayılması ve kullanılması; bilişim teknolojilerinin getirmiş olduğu kolaylıkları ileri seviyeye taşımıştır. Dolayısıyla; kurumların hizmet ve mal üretiminde, çalışanların ve ilgili birimlerin ortak hareket etme kabiliyeti gelişmiştir (Ocak ve Pamukoğlu, 2007:61).

Bu temel noktanın sosyal ve bireysel sonuçları vardır. Verilerin çeşitli metodolojik yöntemlerle açıklanması ve sonuçların yorumlanması, uygulanacak yöntemlere ve alınacak tedbirlere ışık tutmaktadır. Bu döngünün devam etmesi veri akışının varlığına bağlıdır. Şirketler ve kurumlar da, stratejilerini bu veri akışının sonuçlarına göre yapacaklardır. Veriler ne kadar sağlıklı bir şekilde yapılandırılırsa; uygulanacak stratejilerde o denli sağlıklı sonuçlar doğuracaktır. Bilişim çağına uygun hareket eden kurumlar, çalışma prensiplerinde de farklı anlayış ve uygulama yöntemleri denemişlerdir. Bu yenilikler; hem çalışanlarda, hem de çalışanların çalışma tekniklerinde değişikliğe neden olmuştur. Bilgi akışının hızlı ve sürekli olması, günümüz şirketlerinde rekabeti ön plana çıkartmıştır. Dolayısıyla; şirketler, bu ortama uyum sağlayabilmeleri için, sürdürülebilir bir rekabetçi ortam içerisinde hareket etmek zorunda bırakılmışlardır.

Bilgi Teknolojileri çeşitli firma ve kurumlara, müşterilerine daha kolay ulaşabilmeleri için, reklamdan, satış dağıtımına; üretimden, müşteri taleplerine kadar birçok avantaj sağlamaktadır. Müşteri profilinin takip edilmesi ve tercih özelliklerinin bilinmesini sağlayan yöntemler, bilgi teknolojileri sayesinde geliştirilmiş ve çeşitli pazarlama stratejileri geliştirmeleri mümkün olmuştur (Turunç, 2016:232). Şirketler ve kurumlar vizyonlarını bu rekabetçi duruma göre belirlemektedirler. Tüm sektörlerdeki üretim mekanizmasının sürdürülebilir olması ve kaliteyi ön plana çıkarma derecesi, rekabetçi ortamın gücüne bağlıdır. Dolayısıyla; bilgi akışının hızına bağlı olarak çalışma tekniklerinin de hızlı bir değişim sürecine girmesi gerekir. Ürün reklamlarının yapılması, müşteri algısının yönlendirilmesi ve inovasyon süreçlerinin devreye girmesi gibi faktörlerde; bilişim çağının süreçleri arasındadır. Daha çok kalite ve daha çok kazanım olması bu süreçlerin eşgüdümsel şekilde çalışmasına bağlıdır. Özellikle çok boyutlu

şirketlerde bu durum biraz daha karmaşık bir yapıya sahip olup; rekabetçilik ve tanıtım mekanizmaları daha yoğun bir etkiye sahiptir.

Sürekli değişim içerisinde olan bu ortam da, işletmelerin, teknolojik gelişmelere hem rekabette üstünlük sağlayacak şekilde, hem de bu üstünlüğü devam ettirebilecek şekilde uyum sağlaması için, teknoloji alanına ihtiyaçları vardır. Doğru bir teknoloji uygulamasıyla, işletmelerdeki teknolojik gelişmelerin ne gibi değişikliklere yol açacağı önceden bilinebilir; yatırımlar ve üretimler bu gelişmelere göre yönlendirilebilir. Daha ileriye gidilirse, işletmenin bizzat kendisi bu teknolojik gelişmelerin öncüsü olabilir (Karadal ve Türk, 2008:59). Çalışan bireylerin üretime katılması bu denli değişmişken; iş yükünün sanal ortamlarda ağırlaşması, bireylerde stres ve kaygı durumlarını ortaya çıkarmıştır. Rekabetin hızı ve stratejilerin sürekli değişime uğraması, yönetimden alt birime kadar kaygısal bir durum yaratmaktadır.

Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş aşamasında, çeşitli alanlarda yaşanan değişimler; doğal olarak örgütler üzerinde de tesirini arttırmış ve değişimlerin etkisi ile endüstri yönetimleri bir dönüşüm aşamasına geçmiştir. Örgütler gelişen teknolojinin etkisi sonucu oluşan rekabet koşullarında varlıklarını devam ettirebilmek için sürekli değişim ve gelişme süreci içerisindeyler (Özbezek ve Paksoy, 2013:294). Bu değişimden etkilenen bireyler de çalışma tekniklerinde sürekli bir dönüşüm süreci yaşamışlardır. Geleneksel çalışma sisteminden farklı olarak, bilişim teknolojilerinde hata paylarının az olması daha olası bir durumdur. Dijital ortamların doğruya yakın sonuçlar vermesi, çalışanların işlerini kolaylaştırmıştır. Hata paylarının az olduğu sonuçlar; hem yöneticilerde hemde müşterilerde olumlu bir beklentiye neden olmuştur. Bu nedenle, hataların minimum düzeyde olması bilişim çağının bir gereği olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bilgi teknolojilerinin katkıları sayesinde, üretilen mal ve hizmetlerin müşteriye ulaştırılmasının her kademesi, oluşturulan verilerle geliştirilebilmekte; hatalar bertaraf edilmekte ve oluşturulan bu organizasyon en iyi çalışma şekline getirilmektedir. Tüm bu durumlar kurumsal performans değerini arttırırken, diğer yanda rekabetsel ortamı oluşturmakta ve değişimsel durumlara adapte olmada, önemli bir işlev görmektedir. İşletme aşamasının her kademesi de bu imkândan yararlanmaktadır (Turunç, 2016:236).

Veri analizlerinin doğru yapılması, kurum veya şirketlerin doğru çalışma stratejileri geliştirmelerine olanak sağlamıştır. Bu nedenle, bilgi kirliliğinin olduğu ortamlarda; yanlış algılar ve dezenformasyonlar, kişileri ve kurumları etkilemekte ve bu durumun yarattığı

olumsuz ortam, öfkesel duygu boyutlarının da oluşmasına sebep olmuştur. Bilişim çağının neden olduğu yanlış algılar, veri veya kaynakların yoğun olmasından ve analizlerin sağlıklı bir şekilde yapılamamasından kaynaklanmaktadır. Bilgi analizlerinin doğru bir şekilde yapılması da bilişim çağının önemli gereksinimleri arasındadır. Bu durum sağlıklı ve doğru bilgiye ulaşma konusunda ayrı bir çalışma alanını oluşturmaktadır. Bu anlamda, veri analizlerinin doğru yapılması, üretimden tüketime kadar birçok durumu etkilemektedir. Bu pozisyonlardan birinin aksaması; hem çalışanda, hem de tüketicide birçok olumsuz durum yaratacaktır. Bu olumsuzluklar öfke duygusunu da tetiklemektedir. Sanayi çağı için kullanılan işçi terimi; bilişim çağındaki çalışanlar için de kullanılmış ve bu terim bilgi işçisi şeklinde ifade edilmiştir.

Bilgi işçisi; bilginin ortaya çıkmasını, analiz edilmesini, ileri bir seviyeye çıkartılmasını ve uygulamaya sokulması için çaba gösteren kişilere denir. Mesala; plan –program hazırlayan, inceleyen, dizayn eden, düzenleme faaliyetleri yapan; bunun yanında, yazılım, iletim ve ürün ticareti görevini uygulayan kişilere bilgi işçisi tabiri kullanılabilir. Yine; bilginin gönderilmesine ve dağıtılmasına katkı yapan veya bilgi kavramını bireysel hayatında devamlı olarak uygulayan bireyler: bilgi işçisi olarak adlandırılmaktadır (Erdem, 2005:548). Bilgi işçisi, yaptığı işin gücüne bağlı olarak, örgütün her kademsindeki birçok kişiyle etkileşim halindedir. Elindeki bilgiler, üretim çıktılarında, nitel ve nicel olarak, yükselişe neden olmaktadır. Çalışanlar arasındaki iletişimi, bilgi teknolojilerindeki ilerlemeler büyük oranda etkilemekte ve çalışanların sanal ekipler hâlinde faaliyetlerine imkân sağlamaktadır (Demirel vd., 2009:58).

Siber saldırıların olması, bilişim çağının dezavantajlarından bir tanesidir. Verilerin ele geçirilmesi ve alehte kullanılması, kişi ve kurumlar için hayati önem taşıyan bir unsurdur. Yazılım sektörünün gelişmiş olması bu olumsuz durumu her zaman içinde barındırmaktadır. Bu durum karşı yazılımların üretilmesi sonucunu doğurmuş; kurum veya kişiler, kendilerini ancak karşı yazılımlar sayesinde kurtarma durumuna girmişlerdir. Bilgilerin sızması ve alehte bir şekilde kullanılması da yönetim ve çalışan bazında stres düzeyini arttırıcı etkenler arasındadır. Dolayısıyla, bu durum; öfkesel duyguların artmasına neden olmaktadır. Dijital teknolojinin gelmiş olduğu aşama nedeniyle, çalışma alanları ofisler değildir. Çalışma hayatındaki radikal uygulamalardan biri olan evde çalışma hayatı da bu süreçte devreye girmiştir. Ofislerde harcanılan gereksiz zaman kaybı minimal seviyeye indirilmiş; çalışma teknikleri de farklı bir formata dönüşmüştür. Kaya (1996:262), bu yeni iş anlayışının kendi içinde barındırdığı özellikler nedeniyle, gerek iş hayatında,

gerekse çalışanların özel yaşantılarında esaslı değişimleri beraberinde getirmeye öncülük etmekte olup; şimdiden yakın tarihine rağmen birtakım değişiklikleri gündeme getirdiğini belirtmektedir.

Ofis dışında çalışma birçok açıdan da tasarruf sağlamıştır. İşe gidiş ve gelişlerdeki zaman kaybı, ofiste harcanılan enerji gibi birçok faktör devre dışı bırakılarak çeşitli kazançlar elde edilmiştir. Ofis dışında çalışma, dijital çağın kazanımlarından sadece bir tanesidir. Bu durum iş yükü stresinin de azalmasına neden olmuş; öfkesel duygu dalgalanmalarının da önüne geçmiştir. Kişilerin kaygı düzeyleri azalmış ve çalışma verimi birçok sektörde artmıştır. Özellikle çağımızın vebası olan covid 19 hastalığı süreçlerinde, dijital teknolojinin faydası, bu anlamda en uygun örnektir. Uzaktan eğitimlerin çeşitli dijital programlarla yapılması, hem eğitimin aksamamasına; hem de çalışanların sağlıklı bir süreç geçirmesine neden olmuştur. Covid 19 sürecinin dijital ortamları kullanarak evde geçirilmesi, bireyleri hastalığın stresinden de uzak tutmuştur. Bu durum, öfkesel boyutların daha az hissedildiği bir pozisyon olarak kayıtlara geçmiştir. Ancak, dijital eğitim süreçlerinde sistemsel ağ bağlantı sorunlarının yaşanması en önemli sorunlardan bir tanesi olmuştur.

İnsanlık tarihinden günümüze kadar, üretilen bilgisel çeşitlilik, teknolojideki ilerlemeye referans olmuş ve günümüz piyasasında rekabetsel farklılığı yaratan ve stratejik bir değeri içinde barındıran kurumsal yapıların, referansı haline gelmiştir. Bir diğeri ise zamanın etkili rekabetsel koşullarında, firmaların faaliyetlerini yürütmesi ve rekabette başarı elde etmelerinin sadece teknolojik ilerlemeden meydana geldiği düşünüldüğünde, bilgi ve teknoloji koordinasyonunun firmalar için niçin daha ön planda olduğu kolaylıkla idrak edilecektir (İraz, 2005:256). Dolayısıyla, bilgideki farklılaşma ile birlikte; örgütlerin yapısını, işleyişini, kültürünü, çalışma şeklini, müşteri algısını, iletişim faktörünü ve irtibat yöntemini ve hüküm verme tarzını, hızlı olmayan bir şekilde, tekâmül ve zaman içerisinde farklılaşma ve gelişmeye bağlı olmadan, seri ve kökten bir şekilde değişime uğratmaktadır. Kurumsal seviyede yapılan tüm görev ve faaliyetlerin ortak noktası bilgi kavramıdır. Bu durum örgütsel yapıları, farklılaşmaya adapte etmekte; gerçekçi stratejiler oluşturmaya ve farklılaşmaya karşı refleks gösterecek bir duruma getirmesini sağlamaktadır (Demirel vd., 2009:64).

1.5. Bilgi Çağının Özellikleri

Bilgi çağı, bilginin üretildiği ve kullanıldığı bir çağdır. Sanayi toplumlarındaki üretim mekanizması, sınırlı bir yapıda olmasına rağmen; insan gücünün makinalarla kurduğu ortaklık, belirli bir döneme kadar tüm ihtiyaçları karşılamıştır. Kaypak (2011:119), sanayi sonrası bilgi temelli toplum olarak isimlendirilen farklı bir toplumsal yapının belirmeye başlamakta olduğunu ve tüm üretim anlayışlarının farklılaştığını belirtmiştir. Buna mukabil olarak, ekonomi tekrar yapılanmakta ve sanayi sonrası bir dönüşüm yaşanmaktadır.

Sanayileşmenin oluşturduğu üretim mekanizması, bir dönem sonra, ihtiyaçlara cevap verememiş; üretim faaliyetlerinin genişleme ihtiyacı, kendini daha çok hissettirmiştir. Uzay (2001:263)'a göre, bilgi toplumunun tetikleyici etkisi, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı değişimdir. Birçok güncel iktisadi değişim teorileri, bilgi ve iletişim teknolojilerinin önemini vurgulamaktadır.

Bu çağın en büyük özelliği, düşünceyi temel bir referans olarak almasıdır. Bilişim çağı, çok farklı bileşenlere sahip; bir düşünsel sistemdir. Bilginin işlenmesinde ve elde edilmesinde, bilgisayar ve bileşenlerini referans alır. Toplumun düşünsel hafızası, akıl yürütme süreçleriyle bilişim çağının olanaklarından yararlanmaktadır. Enformasyon teknolojisi; bilgisayar ağlarının kullanılmasıyla, daha hızlı bir konuma gelmiş ve iletişimi kolaylaştırmıştır. Bu durum, bilgisayar ağlarının ve veri tabanlarının kurulmasına ve yaygınlaşmasına katkı sunmuştur. Bilginin sürekli bir şekilde güncellenmesi ve hızlı bir şekilde yayılması, üretim kalitesinin de artmasına neden olmuştur. Bu durum; bilişim çağı toplumlarının sürekli olarak, kendisini yenilemesine fırsat vermiştir.

1.6. Bilişim Çağına Zemin Hazırlayan Unsurlar

İnsanoğlunun fitratında merak duygusu ön plandadır. Yaşamını idame ettirebilmesi ve daha iyiye ulaşma arzusu, araştırma kabiliyetini sürekli ön planda tutmasına neden olmuştur. Bilişim çağının temeli olan araştırma ve düşünme, insanlık tarihi ile başlar. Dolayısıyla; edinilen bilgiyi amaçlar doğrultusunda kullanma, bilişim çağının da temellerini oluşturmuştur.

Teknoloji, bilinenin dışında 21. yüzyıl ile başlayan yeni bir olgu olmaktan öte, insanlığın ilk tarihinden başlayarak, insanoğlunun sürekli gündeminde olmuştur. Ateş ile ilgili yapılan keşifler, tekerleğin bulunması, farklı kıtalardaki kültürlerin gelişmesi vb. faktörler günümüzdeki gelişmelere alan açan faktörlerdir. Dolayısıyla; çağımızdaki bilimsel teknolojilerinin geçmişi, insanlık tarihine kadar uzanan, felsefe temelli fikrî sistemlere

dayanmaktadır. Bilim ve bilgi her dönem felsefenin esas konularını teşkil etmiştir. Bilimi felsefik açıdan yorumladığımızda, bilgi faaliyetinin bir çeşidi olduğunu, kökünün ise bir bilenin olduğu bilmek, istenilenin ise nesne olduğunu ve bu iki durum arasındaki ilişkiye bağlı olduğunu anlayabiliriz. Bilim, doğal sonuçları olan bir eylemdir. Bilimsel bilgi de, araştırmalara ve olgulara dayanan özellikleri içinde barındırırken; hipotez, kavram ve akıl yürütme gibi ifadeleri de içinde taşımaktadır (Çalık ve Çınar, 2009:77).

Bilgi kavramı ile ilgili bu yaklaşımlar, kavramsal açıdan çeşitlilik gösterebilir, insanoğlunun kendi sosyal alanındaki değişimlere ve ihtiyaçlarına uygun olarak; bilimsel gelişmelerdeki değişimler, farklı yaklaşımları ortaya çıkarabilmektedir. Bilimsel gelişmelerin, toplumları değişime zorlaması kaçınılmazdır. Bu bir olgudur ve gelecek yıllarda toplumların varlığı, bilimsel gelişmelere uyum sağlamadaki yeteneğine bağlı olacaktır. Bilgi Toplumu oluşuncaya kadar, toplumlar irili ufaklı birçok faktörün etkisiyle değişmek zorunda kalmışlardır.

Bilişim teknolojilerine gereksinim duyulmasının temelinde, sosyal mekanizmaların gittikçe yaygınlaşması ve karmaşık bir yapıya dönüşmesi vardır. Başarı veya başarısızlığın tespit edilmesi, bilişim teknolojilerini etkili bir güç olarak ön plana çıkartmıştır (Öğüt, 2001:137). Günümüzde rekabet arenası, dinamik bir özelliğe sahiptir. Bu ortamda, firmaların varlıklarını devam ettirebilmeleri ve doğru bilgilere anında ulaşabilmeleri; bu bilgileri işletme içindeki ve dışındaki birimlere ulaştırmalarına bağlıdır. Dolayısıyla; örgütler için yaşamsal öneme sahip bilginin etkili olabilmesi için, bilişim teknolojileri büyük öneme sahiptir (Güleş, 2002:95).

Bilginin yenilenmesi ve hızlı bir şekilde ulaştırılması, dünya genelindeki eğitimli insan sayısının artışından kaynaklanmaktadır. Çalışan kişilerin kültür düzeylerinin gelişmesi nedeniyle, ilerisi için yaşanacak değişimlerden dolayı; Drucker yerinde bir düşünce ile, işçi olarak tanımlanan unsuru; farklı bir bakış açısı getirerek, çıkarımlarda bulunmuştur. Toplumların eğitim düzeyinin artışına bağlı olarak, 1959 yılında “Bilgi İşçisi” kavramını ortaya atmıştır (Demirel vd., 2009:55). Teknolojiyle birlikte, örgütlerin yönetim kademesindeki önemli noktalarda farklılaşmalar izlenmiştir. Klasik yönetim tarzında, en temel ifade olarak, çalışma kalitesinin en üst seviyeye çıkması için; yeni faaliyet arayışlarına girilmesi ve bölümlere ayırma zorunluluğu üzerinde durulmuştur. Fakat teknolojiye bağlı değişimler, departmanlaşma fonksiyonlarının koordinasyonunu ve bütünsel yönden dizayn edilmesini gerektirmektedir. Geçmiş dönemde, endüstri devriminin destekleyici gücü; üretim ve ulaştırma ekonomisindeki ilerlemelerdi. Günümüz

değişiminin tetikleyici gücü ise, üretim ve yönetim mekanizmalarından ziyade, koordinasyondaki gelişmelerdir. Bu minvalde çalışan kişiler, devamlı olarak birbirleriyle koordinasyon içerisinde olmak zorundadırlar. Bilgi gerekliliği olan işlerde, bilgi teknolojileri etkisini göstermekte; klasik yöntemlerle işlem yapan bilgisayar yerine, birbiriyle koordineli çalışan sistemler etkisini göstermektedir (Kök, 2006:128).

1.7. Bilişim Çağında Çalışma Süreçleri

Teknolojik gelişmeler sürekli bir evrim içinde olmakla beraber; insanların ve toplumların hayatını etkilemiş ve bir değişim sürecine sokmuştur. Teknolojik dönüşümler, şirketlerin yönetim anlayışında da kaçınılmaz olarak değişimlere gitmesine neden olmuştur. Şirket veya kurumların ana unsuru olan insan kaynaklarının, çalışma stratejileri, yeniden belirlenmiş ve insan kaynakları yönetiminin unsurları da bu değişimden etkilenmiştir. Çalışanların ücretlendirilmesi, iş güvenliği, sağlık faktörü ve iş eğitimi gibi unsurlara yaklaşımda, farklı metodlara gidilmiştir. Bilişim çağındaki gelişmeler; bazı durumlarda iş yükünü azaltmasının yanında, bir takım iş kollarını da işlevsiz hale getirmiştir. Bu durum, çalışanlarda işini kaybetme korkusu oluşturmuş ve çalışma süreçlerinde işe adaptasyon sorunu yaratmıştır. Şirketlerin yeni üretim modellerine geçmesi, farklı iş kollarının da ortaya çıkmasını kaçınılmaz kılmıştır. Farklı iş kollarına personel temin edilmesi, birtakım zorlukları da beraberinde getirmiştir. Teknolojik gelişmelerin çalışma hayatına hâkim olması, çalışanların bir kısmında yetersizlik duygusu yaratmış; bireylerde de değişime direnç noktaları oluşturmuştur.

Teknolojik yeniliklerden sağlıklı bir şekilde yararlanabilmek için; bu yeniliklerin, zorunlu kıldığı değişimlere karşı sergilenecek tavırlar hakkında bilgi sahibi olunmalıdır. İş görenlerin, yeniliklere ve farklılıklara karşı göstermiş olduğu tavırlar, birbirinin aynısı olmayacaktır. İş görenlerin, yeniliklere karşı pozitif tavır sergilemeleri; almış oldukları eğitime bağlıdır. İş görenler, kurumlarında hangi faktörlerle karşılaşacaklarını kestiremezler; bu durum, işgörenlerde bilinmezliğe neden olup, tedirgin davranışlar sergilemelerine neden olabilir. Teknolojideki gelişmelerin, çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz sonuçları vardır. Dolayısıyla; hangi sonuçla karşılaşılırsa karşılaşılısın, bu durum çalışanları değişime zorlamaktadır (Küçükköseleci, 2009:30). Bilişim teknolojileri çalışma hayatında birtakım kolaylıklar sağlamıştır. Bu kolaylıkların sonucunda oluşan, uygun faaliyet alanları sebebiyle; işgörenler, çalışmalarını ev ortamına getirme imkânı bulmuşlardır. Ev ortamları, yorgunluk ve stresi azaltmış; işgörenlerin, işlerine daha çok adapte olmalarını sağlayarak, çalışanların performansını arttırmıştır (Ersöz ve Özmen, 2020:174).

Bu durum çalışanların belirli bir iş disiplini sağlamış olsada; stres ve kaygı düzeylerini arttırmıştır. Ayrıca; kamera denetlemelerinin, ahlaki bir durum olup olmadığı tartışma konusu olmuştur. Bilgisayar kullanımının çalışanlarda yaratmış olduğu sağlık problemleri de önemli bir durumdur. Özellikle, kemik yapısındaki bozulmalar ve hareketsizlikten kaynaklanan sağlık sorunları, ilk sırada yer almaktadır. Bilişim çağında, uzaktan çalışma sistemleri oldukça yaygınlaşmış; bu durum, esnek çalışma hayatını da gündeme getirmiştir.

1.8. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Örgütsel Yapılara ve Çalışanlara Etkisi

Yönetim Bilişim Sistemleri terimi; ilk olarak, 1960'lı yılların ilk yarısında, finans çevrelerinde dönemsel rapor hazırlamak; muhasebe, satın alma, üretim, tüketim gibi iktisadi donelerin izlenmesi ve takip edilmesi amacı ile kullanılmaya başlanmıştır. Şirketsel faaliyetlerde kullanılan bu terimler, yönetim bilişim sistemlerinin ana omurgasını oluşturuyordu. Altmışlı yıllardan günümüze kadar geline nokta, yönetim bilişim sistemlerinin içeriğinde, teknolojik gelişmişliklere ve şirketlerin çalışma prensiplerindeki değişikliklere paralel olarak bir takım yenilikler oldu. Yönetim bilişim sistemleri nedir? Neyi amaçlar? Hangi unsurları içerir? Gümüştekin (2004:126)'e göre, yönetim bilişim sistemleri; bilginin sistemsel bir şekilde yönetilmesidir. Yönetim içerisinde; metod, fonksiyon, tarz, işlemsel faaliyetler, yapılanma, düzenek ve düzeneği oluşturan alt birimler mevcuttur.

Bilgiler birçok kaynaktan gelen verileri içerir. Verilerin analiz edilmesi ve kullanılmaya hazır hale getirilmesi de, yönetim bilişim sistemlerinin bir gereğidir. Şirketlerin veya kurumların çalışma prensiplerindeki en önemli yenilik, bilginin yönetilmesidir. Günümüzde, bilginin yönetilmesi; örgütsel yapıların yeni çalışma metotları arasındadır. Teknolojik gelişmelerin doğal bir sonucu olarak, bilgi akışı sürekli olur ve bu bilgiler ışığında şirketler çalışma stratejilerini geliştirirler.

Rekabet ortamında ekonomik olarak oluşabilecek hızlı bir değişim (örneğin, finansal bir şok) bilgiye gereksinim oluşturabilir. Örgütün bu bilgi gereksinimini gidermesi için mevcut rezervlerini geliştirmesi gerekmektedir. Böylesine ihtiyaçlar, örgütlerin bilgiyi elde etme çabalarını artıracak ve çevresel tarama metodu ile ihtiyaç olan verilerin toplanmasına neden olabilecektir (Bayram vd., 2014:80).

Bilgi akışının sürekli ve hızlı olması, bazı durumlarda kontrol edilememesi gibi bir takım sorunları beraberinde getirmektedir. Bilgi kirliliği ve çeşitli manipülasyonların devreye girmesi, çalışma stratejileri yapılırken yanlış kararların alınmasına sebep olabilir.

Dolayısıyla, üretilen bilginin; şirketlerin, kar –zarar veya fayda-zarar gibi sonuçlar doğuran birimlerine akılcı metodlarla verilmesi, bilgiyi yönetmenin bir unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır. Bilgiyi yönetmek için belirli bir planlamanın olması gerekir. Bilginin yönetilmesi aynı zamanda insan kaynaklarının yönetilmesi anlamına gelmektedir. Delaney ve Huselid'e (1996) göre; insan kaynakları yönetimi faaliyetlerinin görevi, sadece teknik bilgi, beceri ve yeteneklerini keşfetmek değil, aynı zamanda adaptasyonlarını ve eylemlerini örgütün hedeflerine göre yönlendirmektir. Yöneticilerin, çalışanların kişisel gayretine yönelik olarak prim sisteminin uygulanması; işgörenlerin işgücü değişim paritelerinin azalması ve verimliliğin artması yoluyla performansına katkı sağlamaktadır (akt., Akın ve Çolak, 2012:91).

Şirket veya kurumlar bir sistem dâhilinde faaliyetlerini sürdüren örgütsel yapılardır. Mevcut sistem üzerinde, tüm örgütsel yapılar bu sistemin birer parçası olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütlerin birbirleriyle olan ilişkileri, bağıntıları ve etkileşimleri; bir bütün olarak mevcut sistemi de etkilemektedir. Tüm bu sistemsel yapıda; faaliyetlerin hızlı ve bilimsel metotlara uygun olarak yapılması, ana kaynağın insan olduğu gerçeğini değiştirmez. Erturgut'a (2008:82) göre, öğretici pozisyonundaki kişilerin; tecrübeleri, bakış açıları, değerleri, tavırları ile kurumsal kültürün unsurları, özellikle internet ve bilgisayardan faydalanma seviyesine birebir tesir etmektedir.

Şirket çalışanları ve yönetici grupları, şirketin insan kaynaklarını oluşturmaktadır. Teknolojik sistemlerin işlevselliği ve bilginin dağıtılmasının sağlanması, örgüt içerisindeki insan kaynakları planlamasının doğru metodlarla yapılmasına bağlıdır. Tüm bu sistemsel yapının sürdürülmesi, bireylerin bu değişime katkısı oranında gerçekleşmektedir. Carneiro (2000:88) ise bu durumu, önceki dönemlerde, kriter olarak şirketlerin yatırım başarısının, ürün ve bu ürünü elde etmek için elde bulunan malzemeler iken; günümüzdeki kriter ise, bilgi temelli akılcı düşüncenin varlığı olarak açıklamaktadır. Bilgi kavramı, çalışanlar tarafından etkili bir şekilde kullanıldığı takdirde, işletme veya şirketler için verimli bir pozisyona dönüşür. Bunun gerçekleşmesi, çalışanların gelişimlerine ve motivasyonuna bağlıdır. İdareciler, bu konuda çalışanlarına her türlü desteği vermelidir. Bu destek sağlandığı takdirde; şirket ve müşteri arasındaki her türlü çözümsüzlüğü ortadan kaldıracak alternatifler oluşabilmektedir

Bu planlama içerisinde, sistem teorisi metodu; şirket veya kurumların işleyişlerini sürdürebilmeleri için, bilgisayar kullanma, program kodlama gibi, teknolojinin temelini oluşturan araçları kullanmayı zorunluluk haline getirmiştir. Bilgi teknolojilerinin, çevresel

faktörlere etkisinin (iktisat, işletme, ekonomi, üretim, tüketim vb.) çalışanlar tarafından organize edilmesi; sistemin bir parçası olan insan kaynaklarının, önemini ortaya çıkarmaktadır.

Teknoloji alanındaki yenilikler, bilgi ve bilişim gibi kavramları kullanan insanoğlunun varlığını daha değerli kılmaktadır. İş görenlerin kişisel yetenekleri daha çok etkisini göstermiştir. Dolayısıyla, işe gidip gelme ve çalışma saatleri gibi unsurlar önemini kaybetmekte; klasik iş yapma şekli eskimekte ve telekomünikasyonun devreye girdiği çalışma usulleri ön plana çıkmaktadır (Ünal, 2012:300).

Bireyler bu istemin bir parçasıdır. İyi yetişmiş ve kendini geliştirmiş olan bir birey, tüm sistemin sağlıklı çalışmasına ve doğru sonuçlar alınmasına katkı sağlayabilmektedir. Bireylerin bu mekanizma içerisinde; aksamayan bir parça olması için, çalışma motivasyonlarına önem verilmesi gerekir. İçinde bulunulan durumun tetiklediği duygu hali, çevresel faktörlerinde etkisiyle bireylerin motivasyonunu düşürebilir. Bu motivasyon; içsel dünya, çevresel faktörler ve davranış yansıtma gibi çeşitli bileşenlerden oluşur. Bu bileşenlerin eş güdümlü bir şekilde yönetilmesi, öfke yönetim metodu da diyebileceğimiz yöntemlerin uygulanmasına bağlıdır. Bilişim dünyasının çok fonksiyonlu bir mekanizmaya sahip olması, bireylerin içsel dünyalarının ve bunun yansıması olarak davranışsal boyutlarının denetlenmesini daha kolay ve uygulanabilir bir boyuta taşımaktadır. Teknolojik gelişmeler ve buna mukabil bilginin yönetilmesi, insan faktörünü bir ölçüde devre dışı bıraksa da; bunun aksi yönde durumlarda ortaya çıkmaktadır. İnsanın karmaşık yapısı üzerinde çözümlemelere ulaşmak, bilimsel metodlarla gerçekleşir. Yönetim bilişim sistemlerinin ana bileşenleri, bu karmaşık yapının çözülmesinde önemli bir unsurdur. Yönetim bilişim sistemlerinin bir unsuru olan teknolojinin; bu denli hızlı bir şekilde ilerlemesi, bireylerde bir takım kaygılara neden olabilmektedir. Bu kaygıların yaşanmaması oldukça önemlidir.

İş görenlere teknoloji temelli eğitim verilmesi, bilişim teknolojilerini uygulama yeteneklerinin geliştirilmesi, karar süreçlerine katılma ve faaliyet geliştirici çalışma sistemlerine entegrasyonunun sağlanması önem arz etmektedir. Dolayısıyla, işgörenlerin görev tanımının yeniden yapılacağı ve bilişim teknolojilerinin iş hayatında daha etkin olacağı muhakkaktır. İş görenlerin eğitilmeleri, kabiliyetli nesillerin yeni çalışma alanları oluşturmaları ve ileri seviyede teknolojik imkânların yer aldığı çalışma alanlarının bulunması bu dönemde ön planda olacaktır (Ersöz ve Özmen, 2020:178).

Engellenme ve sürekli uyarılma durumları; bireylerde, utanma ve hayal kırıklıkları gibi duyguların oluşmasına neden olabilir. Teknolojik ürünlerde ve internet erişiminde sıkıntıların yaşanması, her zaman olası bir durum olmasına rağmen; bilginin toplanması ve toplanan bilginin amaca yönelik olanlarının seçilip kullanılması, belirli bir tempoyu beraberinde getirir. Bu durum, iş yoğunluğunun artması gibi faktörleri devreye sokarak; kişiler için kaygı verici sonuçlar oluşturabilmektedir. Tüm bu kaygıların öfkesel bir oluşuma sebebiyet vermemesi, iyi bir örgütsel organizasyonun oluşumuna bağlıdır.

2. ÖFKE KAVRAMI ve ÇALIŞANLARDA ÖFKE

Çalışmanın bu bölümünde, öfke kavramı ve çalışanlarda öfke konusu yer almaktadır. Bu bağlamda; genel olarak öfke kavramı, öfke niçin oluşur? Öfkenin bileşenleri, öfkenin alt unsurları başlıkları altında konu değerlendirilmektedir.

2.1. Genel Olarak Öfke Kavramı

Agresif davranış ve hiddetlenme gösteren tavırların sebebi, öfkenin yarattığı duygusal değişimlerdir. Geçmiş dönem kalıntılarını inceleyen arkeoloji biliminin ve tarihi belgelerin ışığında; şiddetsel hareketlerin, avlanan ve toplayan denilen insanlara doğru uzandığını göstermektedir. Bu süreç 2500 sene öncesine kadar gitmektedir. Eski Yunan, Roma ve Mısır halklarında da saldırgan davranışların belirgin bir durum olduğu; geçmiş iki asırdan bu tarafa şiddetin etkisini gösterdiği görülmektedir. Antik çağlardan günümüze gelene kadar öfke edebiyatta ya da geçmiş efsanelerde ‘Hayatın Nefesi’ olarak kanıksanmıştır. Dolayısıyla öfke, insanda mevcut olan en primitif hislerden bir tanesi olarak tanımlanabilir (Orozco, 2004:83).

Öfkenin haz alma duygusuyla da ilişkisi vardır. Hazzın ertelenmesi veya engellenmesi sonucu oluşan tepkisel ifadeler öfke olarak tanımlanmaktadır. Hazzın ertelenmesi, engellenme anlamına da gelmektedir. Bu anlamda öfke; engellenme ve yapamama sonucu, kızgınlık belirtisi olarak ta varlığını hissettirir. Öfke duygusu etkili ve güçlü bir duygudur. Olaylara, kişilere ya da durumlara karşı gösterilen reflektir.

Öfke; tüm insanların yaşamında olağan olan, kaçınılmaz bir şekilde her an karşılaşılabilen ve dikkatli olmayıp, koordine edilmediği takdirde; fizyolojik, bilişsel, duygusal, toplumsal ve kanuni problemlere neden olabilen bir histir (Özdemir ve Çivitci, 2016:945). Budak (2005); öfkeyi tanımlarken: yaptırmama, engel koyma, şiddete maruz kalma, gözdağı verme, mahrum bırakma, sınırlama vb. gibi pozisyonlarda görülen ve genel olarak sebep olan duruma veya bireye çeşitli sebeplerden dolayı zarar verici hareketlerle

ifade edilen, etkili bir duygu olarak açıklamaktadır. Öfke duygusu; aynı zamanda, var olmak için gösterilen bir çaba olarak tanımlanabilir. Eroğlu ve İrdem'e (2016:9) göre, bireyler birçok duygu yoğunluğuna sahiptir. Öfke duygusu da, bu duygular arasında olan son derece doğal bir duygudur. Öfke duygusu denetim altında tutulduğu takdirde; bireyin karşılaşılabileceği olumsuz durumlardan kurtulma olanağı sağlar. Soykan (2003:20) ise öfke duygusunu, tatmin edilmemiş arzulara, istenmeyen sonuçlara ve karşılanmayan amaçlara verilen; olması gereken, genel ve beşeri bir duygusal refleks olarak açıklamaktadır.

Öfke, bir korunma içgüdüsüdür. Korunma isteğinden kaynaklanan duygunun dışı vurumudur. Tüm bu tanımlar; öfke duygusunun, günlük yaşamın bir parçası olduğu gerçeğini yansıtır. Bıyık'a (2004:34) göre, öfke; günlük yaşantımızda etkili olan hislerimizden bir tanesidir. Öfke kişilerin planlarına, arzularına ve beklentilerine karşı zorluk çıkarıldığında; adaletsiz durumlarla karşılaşma ve benlik duygusuna karşı bir tehlike hissedildiğinde oluşan, önemli bir duygusal ifadedir.

Kişilerin istek ve gereksinimlerinin karşılanamaması ve engellenmesi; haksızlık duygularını yaşaması ve bir tehtitle karşılaştığında, yaşamış olduğu duygu yoğunluğudur öfke. Aynı zamanda içsel duygu karmaşasının, dışı vurulan bir yansımasıdır. Bu yansımanın; çevreye, kişilere ve eşyalara zararı olduğu kadar, kişinin kendisine de zararı vardır. Pur'a (2020:8) göre öfke duygusu; yaptırmama, müdahale etme, ürkmek gibi istenilmeyen durumlar belirginleştğinde; kendini gösteren ve bu durumlardan uzaklaşmak ve kurtulmak için refleks gösteren, duygusal yoğunluktur.

Öfkenin tepkisel yansımaları, kişilik yapılarına göre değişebilmektedir. Olaylara bakış açıları, algılamaları ve yetiştirme biçimleri; tepkilerin de farklı olmasına neden olmaktadır. Kişilerin öfkelenmeme gibi durumları yoktur; sadece bu durumları yansıtırma biçimleri farklıdır. Öfke geçici bir duygu olup; gösterilen tepkiler sonucu, pişmanlık ve hayal kırıklıkları yaşanabilir. Aslında her yaşanan öfkenin bir hedefi vardır. Eroğlu ve İrdem'e (2016:23-24) göre, kişiler genellikle, öfke duygusunun; olumsuz bir duygu yansıması olduğunu zannetmektedirler. Oysa Öfke duygusu, son derece doğal ve sağlıklı; ayrıca zarar verici olaylardan kaçınmak için ihtiyaç duyulan bir histir. Yaşamın ayrılmaz ve bir o kadar da doğal bir parçası olan öfke duygusunun yaşam içerisinde dengeleyici bir pozisyonu vardır. Sebep –sonuç ilişkilerinin bir yansımasıdır. Kutlu ve Albayrak'a (2009:58) göre, öfke duygusu; bireylerin fitratından gelen, hayatının ilk dönemlerinde olgunlaşan, tatmin olmamış arzulara, beğenilmeyen neticelere ve yerine getirilemeyen durumlara karşılık olarak, oldukça doğal, küresel, zarar verici davranışlardan uzak, yaşamı renklendiren ve

hayatın idamesi için ihtiyaç duyulan bir refleks olarak tanımlanabilir. Doğan vd.'ne (2001:26) göre, öfke duygusunun; herhangi bir olumsuz durum veya sınırlandırılmayla muhatap olduğunda, etkisizlik duygusunun oluşturduğu endişeden uzaklaşmak için; her türlü olumsuz duyguyu içeren, bir duygusal durum olarak tarif etmişlerdir. Bedell ve Lennox'a (1997) göre öfkesel duygular, bireylerin isteklerini elde edememesi veya kişiye ait olmadığı halde, onu istemesi durumudur. Dolayısıyla; kişilerin, istek duygusu ve onu elde etme isteği veya elinde olmadığı halde, birtakım şeyleri, arzu etmesi, kişi için bir engel oluşturmaktadır. Bunun sonucunda da, öfke duygusu oluşmaktadır (akt., Arslan, 2017:1).

Öfke duygusu varlık sebebinin bir yansıması olarakta ortaya çıkabilir; bunun sonucunda, kişi, karşılarındaki bireylerle olan diyaloglarında, şahsını açıkça ortaya koymayı, idrak edilmeyi ve amaçlarına varmayı arzular. Yanlış anlaşılan veya hedeflerini gerçekleştiremeyen birey, sınırlandırıldığını hisseder. Bu durumda oluşan duygu, öfkesel duygudur. Öfkesel duygular, en önemli duygular olup; şiddete ve haksızlıklara verilen bir cevaptır (Akdeniz, 2007:2). Bir diğer tanımlamada; Öfkesel duygular, güncel yaşamdaki arzu ve gereksinimlerin karşılanamaması, kişinin günlük programında aksaklıklar yaşaması, adaletsizce tutumlarla karşılaşması ve benlik duygusuna yönelik saldırılar olduğunda, kişinin bunlara karşı kendini savunması ve karşısındaki bireyi uyarması sonucu oluşan, duygu yoğunluğu olarak tanımlanmaktadır (Çağlar, 2019:6). Hollenhorst'a göre (1998) öfkesel duygular, yaşanan küçük kırılmalardan, daha büyük şiddete kadar yaşanan duygu dalgalanmalarının ve bunun sonucunda oluşan, fiziksel ve biyoritmiksel farklılaşmalarında katkı sağladığı, duygusal durumdur. Öfkesel duygular, kötü sonuçları olan duygu yoğunluğu olarak bilinse de, ne olumlu ne de olumsuz bir duygudur. Burada, öfke duygusunun ne şekilde yansıtıldığı önemli bir faktördür (akt., Ekinci, 2013:9).

Tüm bu tanımlamalar ışığında; öfke duygusunun, diğer duygular gibi insan hayatını yönlendiren bir etkisi olduğu görülmektedir. Birtakım olaylar ve etkilerin sonuçları, kişilerde fizyolojik ve psikolojik yansıma olarak açığa çıkmaktadır. Bu yansımalar, sadece öfke duygusu olarak değil; insan yapısında var olan sevgi, mutluluk ve heyecanlanma gibi olumlu tepkiler olarakta açığa çıkabilmektedir. Dolayısıyla, öfke duygusu diğer duygular gibi son derece doğal bir duygu yansıması olarak tanımlanabilmektedir.

2.2. Öfkenin Oluşum Nedenleri

Yapılan araştırmalarda öfke duygusunun iki ana etken üzerinde ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Bunlardan ilki, hedeflerin veya amaçların engellenmesi; bir diğeri ise değerlerin ve benlik duygularının tehdit altında olmasıdır. Koç (2008:21)'a göre, öfkenin oluşması genellikle, varmak istediğimiz amaçlara ulaşamamızın engellendiği ya da dış faktörlerden anladığımız saldırganca ya da tehdit edici tavırlarla karşılaşmamız nedeniyle ortaya çıkabilmektedir. Bu tanım genel bir tanımlama olmakla beraber; çevresel faktörler de, süreçlerde etkilidir. Karataş (2008:22)'a göre, kişi toplum içinde doğar ve tüm değişim süreçlerini toplumla bütünleşerek geliştirir. Bu gelişim aşamalarında; ailede, okulda, çevresinde muhtelif pozisyonlara ve değişikliklerle karşılaşır. Teknolojinin hızla evrilip değişmesi nedeniyle, toplumsal gelişme döneminde olan bireyler de, modern çağ ile uyumlu olma çabası belirir ve sorunların üstesinden gelmeye çalışır. Bu aşamada, dönem dönem öfke durumu ve saldırgan pozisyonlarla karşı karşıya kalabildiği gibi kendisi de öfkeli ve saldırgan davranışlar gösterebilir.

Bireyin; kendisini etkileyen olumsuz davranışlarla karşılaşması ve bu davranışlarda etkin olan faktörlerin kişide hoş olmayan bir yaşantıya neden olması, öfkenin oluşumuna katkı sağlamaktadır. Söz konusu faktörler; bedensel saldırı, tenkit, baskıcı davranışlar, engel koyma, yok sayılma, ulaşamama veya dirençle karşılaşma olarak sıralanabilir. Tüm bu unsurlar, kişide öfke duygusunun oluşumunun sebebidir. Sözü edilen faktörler; kişilerde, emniyetini ve ihtiyaçlarını kaybetme korkusu yaratmaktadır. Kişi bu durumu, bireysel bağımsızlığına karşı tehditkâr bir durum olarak algılar (Özmen, 2006:51).

Tüm bu durumlar bireylerde öfke duygusuna neden olabilmektedir. Dolayısıyla öfkenin nedenlerini ve belirtilerini irdelemek, akıl süzgecinden geçirerek kontrollü bir şekilde davranmak, ruh ve beden sağlığı açısından oldukça önemlidir. Öfke, kontrol edildiği takdirde, zararları az olan bir duygudur. Ayrıca, bireysel ve toplumsal varlığın sürdürülmesi için gerekli bir ifade biçimidir. Günlük yaşamda karşılaşılan birçok olay, olumlu ya da olumsuz bir şekilde insanları etkilemektedir. Problemlerin çözülmesi, olaylara bakış açısıyla ilgilidir. İnsanların kavramlara yüklediği anlam, olayları çözümlemede ve sonuçlandırmada kendini göstermektedir. Öfke oluşumunun birçok sebebi vardır. Bu sebepler birçok faktörle ilgili olup, çeşitli bileşenlere bağlıdır. Özellikle, kişinin karşı karşıya kaldığı tehditlerin; kişi tarafından nasıl algılandığı önemlidir. Bu algının doğru bir şekilde yönetilmesi, birçok olumsuz davranışın da önüne geçecektir. Ancak, esas temel etken; kişinin kendisini nasıl tanımladığı, çevresel algısının ve

konumunun hangi pozisyonda olduğu ile ilgilidir. Bu bakış açısı, benlik duygusu ile de açıklanabilir. Kendini tanımlama ve konumlandırma, çevresel faktörlere bakış açısını da değiştirmektedir. Stres, korku, kaygı ve çaresizlik gibi etkenler öfke sebebi olmakla beraber; esas temel faktör tüm bunların sebep olduğu kavramlara yüklenilen anlamlardır. Kavramsal ifadelerle yüklenilen anlamları, çıkış noktası olarak ele aldığımızda; öfkenin evrenselliği ile karşılaşırız.

Öfke duygusu, tüm insanları kapsayan genel bir duygu olmanın yanında; sürekli bir şekilde yükseliş trendine girdiği gözlemlenmiştir. Kişilerin çeşitli duygular yaşaması son derece olağan bir durumdur. Öfke duygusu da, diğer duygular gibi insan yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır. Öfkenin oluşumuna; kısıtlama, haksız tavırlar, fizyolojik saldırılar, sözlü tacizler de bulunma, tehdit, tahrik ve buna benzer muameleler misal gösterilebilir. Bunun yanında bireylerin benlik duygusunun zedelenmesi de öfkenin çıkmasında önemli bir faktör olduğu ifade edilmektedir. Dolayısıyla; kişilerin kendini tanımlaması da diyebileceğimiz pozitif benlik algısının seviyesi ile öfkeyi hissetme arasında negatif bir bağlantı olduğu belirtilmektedir (Dündar, 2016:39).

Kavramsal ifadelerle bakış açısının dışında; özellikle, engellenme faktörü birçok insanda öfkeye neden olabilmektedir. Amaçların gerçekleştirilmek istenmesi, insanların yaşama nedenidir. Amaçlar, engellenme faktörü ile sabote edilecek olduğu takdirde; öfke kaçınılmaz olabilir. Engellenmek, haksızlık gibi bir duygu hissine kapılmanın temel sebebidir. Haksızlığa uğrayan birey, kendini çaresizlik gibi bir duygunun esiri altında hissedecek ve öfke duygusuna kapılacaktır. Özellikle engellenme duygusu, yetersizlik ve haksızlık duygularının oluşumuna neden olabilmektedir. Engellenen bireyin, öfke duygusuna kapılması olağan bir durumdur. Öfkeye neden olan etmenler çeşitli çalışmalarda ayrı ayrı incelenmiş olup, Deffenbacher (1999) bu durumu; bazen dışsal sebepler nedeniyle, dışsal sebepler ve dışsal sebeplerin kişide meydana getirdiği hayallerin geçmiş dönem ile ilgili hatırlamalarının tesiriyle ve İç etkenlerin etkisiyle ortaya çıkabilir şeklinde açıklamıştır (akt., Özmen, 2006:49).

Yetersizlik duygusu öfke duygusunun oluşmasında etkilidir. Yetersizlik duygusu, kendi içerisinde çaresizliği barındırır. Bu duygu içerisinde olan bireylerin, yaşam alanları daralmakta ve bu durum öfkeye neden olabilmektedir. Öfke bir sonuçtur. Genel olarak yetersizlik, etkisizlik, kıskançlık, korku, panik, yalnızlık, anlaşılamamak, takdir edilmemek, sinirlilik, incinme, hayal kırıklığı, aşağılanma, utanma, reddedilme gibi pozisyonlar ve hisler; öfkenin oluşmasına neden olabilmektedir (Pembecioğlu, 2014:18).

Aşağılama, kişilerin benlik algısını tahrip eden bir durumdur. Benlik algısının zedelenmesi, öfkesel duygunun çıkmasının en önemli sebepleri arasındadır. İncinme ve hayal kırıklıkları da aynı şekilde benlik duygusunu zedelemektedir. Takdir edilmemek kişilerde hayal kırıklıkları yaratabilir. İnsanların yaptıkları işler veya eylemler neticesinde, onaylanmak istenmeleri son derece doğaldır. Yaşamsal enerjinin de kaynağı olan takdir edilmek, amaçların gerçekleştirilmesi için oldukça önemlidir. Bu yaşamsal enerjinin eksik kalması, bireylerde önemsizlik duygusunun yanında; öfkeye de neden olabilmektedir.

Hislerimiz; tehlike arz eden ortamlarda, gerçekleşen olumsuz bir vakada, yaşamsal şartların ağır olduğu durumlarda ve belirlenen amaçların gerçekleşmesi için yapılan faaliyetlerde rehberlik yapmaktadır. Dolayısıyla tüm duygular, bireyleri mobilize etmeye hazırlar (Bedel, 2011:67). Sosyo ekonomik zorluklar ve bu durumun getirdiği sosyal patlamalar, bir öfke sonucu oluşur. Adaletsiz gelir dağılımına karşı gösterilen tepkilerin temelinde de öfke duygusu vardır. Ekonomik koşullar birçok olumsuz ortamlar yaratabilir; hırsızlık, rüşvet, aile içi şiddet gibi birçok sosyal olay bunlar arasında gösterilebilir. Tüm bu olaylar, öfkesel duyguların yoğunlaşmasına ve patlamasına neden olabilmektedir. Özkan (2008:1)'a göre, öfke; kişilerin yönetmekte zorlandığı etkili bir duygudur. Fark edilmediğinde ve ilettiği mesaj önemsizlendiğinde, kötü sonuçlarla karşılaşılması elzemdir. Bu duyguyu idare edebilmek için ilk olarak idrak edebilmek ve gerideki sebepleri meydana çıkarmak gerekir. Anlatılmayan öfke kadar, kontrolsüz ifade edilen öfke de bireye ve çevresine zarar verir.

Öfke oluşumunun sebepleri arasında; öfke nedenlerinin, kişilerde oluşturduğu çağrışımlardır. Bu çağrışımlar, kültürel farklılıklarda kendini göstermektedir. Farklılıklar; sosyal çevrede, dışlanma riskini içinde barındırmakta ve kişiyi içine kapanık bir duruma getirebilmektedir. Bu durum, endişe ve ruhsal çöküntüye neden olmakla beraber; öfkesel duyguların ortaya çıkmasının nedenleri arasındadır. Bridewell ve Change (1997), öfke duygusunu yansıtmaya ile alakalı araştırmalarında, öfke duygusunu yansıtırken, oluşan farklı durumların; çöküntüye, endişeye ve düşmanca tutumlar gibi olumsuz durumların meydana gelmesinde, ön planda olduğunu ileri sürmüşlerdir (akt., Çalışkan, 2018:39).

Öfke; bir takım insanlar için amaca ulaşmada kolay bir yol olarak görülmektedir. Sosyo ekonomik düzeyi ne olursa olsun hemen her toplum kesiminde, amaca ulaşmak için öfke duygusu kullanılabilir. İstenilen bir davranış yaptırılmayıp, baskı yoluyla yaptırıldığı takdirde; öğrenmişlik duygusunu oluşturmaktadır. Bu durum çocuklarda daha sık görülse de, birçok yetişkin insanlarda da bu durum gözlemlenmektedir. Öfkenin

kullanılması diyebileceğimiz bu durum, diğer öfke tanımlamalarından daha farklıdır. Kişi artık amacına ulaşmak için öfkeyi sürekli ön planda tutacaktır. Bu tür öfke; temeli olmayan, amacı sadece iş yaptıрма gücü olan bir öfke boyutudur.

Her öfke duygusunun birçok sebebi vardır. Bireylerin, öfke duygusuna kapılmasının sebepleri sıraladığında; kısıtlanma, isteklerin onaylanmaması, dikkate alınmama, küçük düşürülme, ciddiyetsizlik, psikolojik olarak saldırıya uğrama, fiziksel saldırılar ve her türlü engelleme durumu ilk akla gelenler arasındadır (Erözkan, 2006:55). Özellikle bireylerin benlik algısına dokunan davranışlar; sebep ne olursa olsun, öfkesel duygulara neden olabilmektedir. Özmen (2006:49) ise kişi bazlı bakış açısında; öfke duygusunu ve bu duygunun oluşumunda gösterilen refleksi, benlik saygısının kaybolmasına neden olan kırıci pozisyonlara karşı, bir refleks olarak değerlendirmektedir.

Öfke itici bir güç olmasının yanında; iyi bir motivasyon aracıdır. Bu iki unsurun oluşması için, öfke yönetimi mekanizmasının iyi bir şekilde uygulanması gerekir. Öfke duygusu yaşamın bir parçasıdır. Bu duygu doğru bir şekilde yönetilebilirse, yaşam kalitesi aksamamış ve olaylarla başa çıkma gücü artmış olacaktır. Öfkesel davranışlar, bireyler arasındaki problemlerden kaynaklanmış olabileceği gibi; temelinde, problem çözme becerilerinin doğru yönetilemeyişi vardır. Olayları veya problemleri çözüme ulaştırma, öfke yönetiminin bir parçası olmakla beraber; sorunları karmaşık hale getirmek te öfkenin temel sebepleri arasındadır. Öfkeyi, birey için olumlu bir davranışa dönüştürmek; öfke yönetim metodlarının doğru bir şekilde uygulandığını göstermektedir. Öfkeyi oluşturan etmenler sıralandığında;

- Değersizlik duygusu yaşama,
- Tehdit altında olma,
- Hayal kırıklığı yaşamak,
- Stres altında olmak,
- Haksızlığa uğramak,
- Yorgunluk,
- Uykusuzluk,
- Engellenme duygusu,

Tüm bu etmenler, öfkenin oluşumunun sebepleri arasında olmasına rağmen; bireylerin kişilik özelliklerinin şekillendiği çevresel ortamlarda, öfkenin oluşma nedenleri arasında gösterilmektedir.

2.3. Öfkenin Bileşenleri

Bu kısımda, öfke duygusu; savunma, bireysel özellikler ve rahatlama kavramları üzerinden açıklanmaktadır.

2.3.1. Savunma Mekanizmasının Öfke Üzerindeki Etkileri

Diğer duygulardan farklı olarak, öfke duygusu kontrol edilemediği takdirde; son derece zararlı sonuçlara yol açabilir. İnsanların yaşamsal dengelerini sürdürmeleri ve savunma mekanizmalarını devreye sokmaları için, öfke duygusuna ihtiyaçları vardır. Sınırlandırılmış öfke, görünen engeli geçmek ve olumsuz pozisyonlardan sıyrılmak için gereken tavır ve muameleler yapma imkânı sunar. Tespit edilmiş daire içerisinde, başka hisler ve heyecanlar gibi kişiliği muhafaza edeceği yönünde görev yerine getirebilir. Dolayısıyla; çocukluk döneminden yaşlılık dönemine kadar, öfkeyi belirginleştiren şartların ve öfkenin ifade şeklinin kişilik yapısının olgunlaşmasında, pozitif ve negatif birçok etkisi olabilir (Önem, 2010:43). Yukarıdaki değerlendirmelerden de anlaşılacağı üzere, öfkenin alt yapısında çeşitli savunma mekanizmalarının etkisi vardır. Hayatta kalma dürtüsü ve mücadele etme çabası, öfke duygusunu gerekli kılmaktadır. Tüm olumsuz şartlarla mücadele etme, öfke duygusunun varlığı ile yakın ilişkilidir. Öfke duygusu doğal bir duygudur. Olaylara veya kişilere gösterilen tepkiler, bir isteklendirme aracı olarak kullanılmakta ve yaşama adaptasyonu sağlayabilmektedir. Öfke duygusu, yaşama karşı bir savunma aracı olarakta tanımlanabilmektedir.

Öfke, bilinenin dışında, sürekli kötü sonuçlarla karşılaşılacak bir durumdan ibaret değil, Martin Luther King'in —öfke duygusuna kapıldığımda... tüm karakterim ortaya çıkar ve belirginleşir, algılamalarım netleşir açıklamasında ortaya koyduğu şekilde, kişiye enerji sağlayan bir histir (Akdeniz, 2007:3). Öfkenin bir savunma mekanizmasına dönüşebilmesi, öfke kontrolünün sağlanması ile mümkündür. Öfke kontrolünün sağlandığı durumlarda; öfkesel duygular, iletişime açık ve sağlıklı bir savunma sistemine dönüşür.

2.3.2. Bireysel Özelliklerin Öfke Üzerindeki Etkisi

İnsanların, çeşitli duygusal yansımaları kaçınılmazdır. Bu durum, insanın doğuştan itibaren geliştirdiği bir özelliğidir. Duygusal gelişimler, bireylerin yetiştiği ortamlara paralel olarak farklılık gösterebilmektedir. Dolayısıyla; duygular bireyleri yönlendiren ifadelerdir. Heyecanlanma, şaşırma, sevinme, mutlu olma ve hayal kırıklıkları gibi duygular; bireylerin, yaşam alanlarının ayrılmaz bir parçasıdır. Bu tür duygular ne kadar doğalsa; öfke duygusu da insanlar için o derece doğal ve sağlıklı bir durumdur. Tüm bu

duyguların yansıtılma biçimleri, bireylerin karakteristik özelliklerini de içinde barındırmaktadır.

Bireylerin karakteristik yapıları, öfke duygusunu yönlendiren unsurlar içerisindedir. Bazı karakteristik yapılar, öfkesel duygulara daha fazla yönelmektedir. Öfke duygusu ile ilgili olarak; zihinde oluşan yansımalar, kişinin değer ve yargıları, kişinin yaşadığı olayları doğru bir şekilde analiz edememesi, öfke duygusunun yansıtılmasında etkili bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Pur, 2020:10). Bireyler, aile ve yetiştiği çevrenin etkisi ile şahsiyetlerini geliştirirler ve birtakım özellikler kazanırlar. Bu özellikler etrafında, yaşam alanı içerisindeki olaylara çeşitli tepkiler verirler. Bireyin gelmiş olduğu aile yapısı ve sosyal çevre, her bir bireyin, bu olaylara tepkilerini farklı kılabilmektedir. Öfke duygusunun yansıtılma biçiminde de bireylerin geçmiş yaşıyan kalıntılarının etkisi büyüktür.

Sosyokültürel etkenler, öfkesel duygulara yol açabilir. Öfkesel duygular genellikle, kötü sonuçlar doğuran duygular olarak tanımlanmaktadır. Geçmiş dönemlerde, stres, kaygısal durumlar ve depresif durumları yansıtmanın doğal olduğu; öfkesel duyguları yansıtmanın ise doğru olmadığı anlatıldığı için, öfkesel durumlarla ne şekilde mücadele edileceği ve nasıl olumlu bir duruma yönlendirileceği bilinmemektedir. Burada, aile hayatındaki öğretilerin de önemi büyüktür. Dolayısıyla; sık öfkelenen bireylerde, aile yaşantılarından gelen olumsuzlukların etkisi büyüktür (Bilge ve Ünal, 2005:190). Aile ve sosyal çevresindeki öğrenilmişlik durumu, öfke duygusunun da belirleyicisi olabilmektedir. Öfkesel duygular, doğal süreçlerle gelişen duygu yansımaları olmalarına karşın; yansıtılma biçimi genellikle öğrenilmiş bir eylemdir. Birey; öfkesel duygulara kapıldığında, yansıtma biçimini yetiştiği kültürel çevreden esinlenerek ifade eder (Eroğlu ve İrdem, 2016:25).

2.3.3. Psikolojik Durumların Öfke Üzerindeki Etkisi

Kişiler, öfkelerini kontrol altına alamadıkları takdirde; olumsuz sonuçlar doğuracak birtakım durumlarla karşı karşıya kalabilirler. Öfkenin kontrol altına alınamaması, bireylerde kontrol dışı davranışların oluşmasına sebebiyet verebilmektedir. Öfkesel davranışların, olumsuz sonuçları olsa da; kişiler başlangıç itibarıyla, normal zamanlarda gösteremedikleri tutum ve davranışları, öfke anında gösterebilirler. Bireyin, öfkesel sebeplerinin ve boyutlarının durumuna bağlı olarak ta gelişen bu durum; kişilerde rahatlamaya neden olabilmektedir. Arslan (2017:3)'a göre kişi, kendi benliğini muhafaza eder, bilir ve etrafına şahsını ikrar ettirirse; öfkesel duygular, kişide olumlu bir enerjiye dönüşür. Öfkesel duygular, olumlu yansıtıldığında; bilişsel ve fizyolojik katkı sağlar.

Düzgün ve anlaşılabilir bir şekilde yansıtılan duygu, kişiler arası diyaloglarında verimli olmasına yol açar.

Öfkesel duyguların içe atılması nasıl bir ruhsal problem yaratıyorsa; öfkenin yansıtılması da o derece bir rahatlama meydana getirebilir. Kişinin, kendini doğru bir şekilde ifade etmesi; bozulan ilişkilerin de düzelmesine neden olabilir. Bu durumda kişi, çevresiyle olan birçok problemi çözmüş olmakla beraber; stresten de kurtulma imkânına kavuşmuş olacaktır. Tambağ ve Öz (2005:13)'e göre öfkesel duyguların başlaması ile harekete geçen enerjisel reaksiyonlar, pozitif yönde kullanıldığı takdirde; öfkesel duygular dengeye ulaşmaktadır. Bu dengeyi sağlayan birey, günlük yaşamda karşılaşılan olaylara makul tepkiler vererek; olayları kontrol altında tutma gücünü kendinde hisseder. Diyalog halinde olan bireyler, öfkesel duygularını, doğru ve yapıcı bir şekilde yansıtma halinde; birçok problemi çözüme kavuşturma imkânına sahip olurlar. Bireylere, yaşamış oldukları problemlerle baş etmenin önemli olduğu kavratılırsa, birey yeniliklere açık bir duruma gelme imkânına kavuşur.

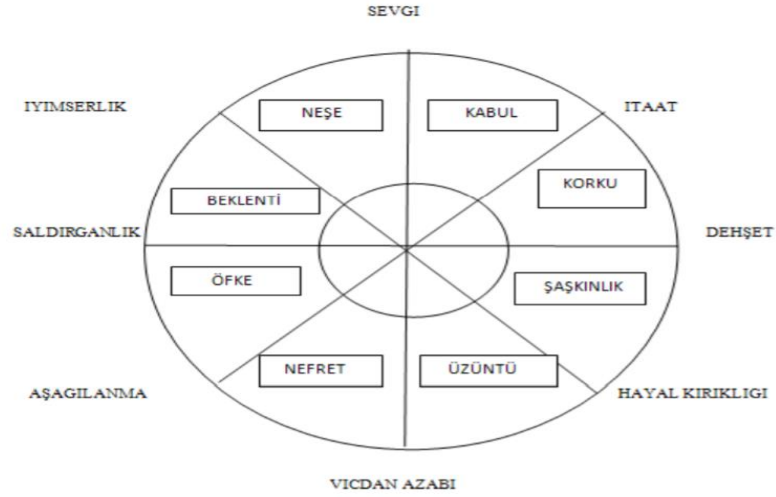
2.4. Öfkenin Alt Unsurları

Öfkenin içsel ve dışsal nedenleri vardır. Birtakım sebeplerin olumsuz yansımaları veya olayların yorumlanış biçimleri öfkeye neden olabilir. Öfke duygusunun birçoğu, anlık yaşanan olayla ilgili değildir. İnsan psikolojisinin karmaşık ve grift bir yapıya sahip olması, öfke duygusunun tek bir nedeninin olmadığını göstermektedir. Çok boyutlu bir duygu yansıması olan öfkenin; sosyal ve bireysel nedenleri, iç içe girmiş bir durumda bütünsel bir yapıyı oluşturur.

Öfkenin sınırlarını belirlemek ve neler olduğunu tespit etmek için yapılmış incelemelerde; öfke duygusunun fiziksel (otonom sinir sistemi, uyarılma, tansiyonel rahatsızlıklar), bilişsel yaklaşımlar (mantık dışı inanışlar, sistematik fikirler), algılama durumları (duygu yoğunluğu-öfke duygusunu subjektif olarak idrak etme, öfkesel hisleri yaftalamak) ve davranış olarak (mimiksel anlatımlar, sözlü ve eylemsel şekilde gösterme) parametrelerden müteşekkil çok boyutlu bir sistemsel bir yapı olduğu anlaşılmaktadır (Özer, 2005:26). Öfke bir duygudur, dolayısıyla; İnsanın davranışları, düşünsel aşamaları, vakalara karşı göstermiş olduğu refleksler gözlemlendiğinde tüm bunların his, düşünce ve tutum kavramlarıyla ilintili olduğu anlaşılmaktadır. İnsanı tanımlayan en etkili ifadelerden biri olan duygu mefhumu, kökeninden dolayı kompleks gibi algılanan ve genelde his ile karıştırılan bir ifadedir (Zorlu, 2017:8). His kavramını; “heyecansal ve düşsel öğelerin

harmanlanmasından oluşan, her çeşit uyarının olmadığıda da etkisini devam ettiren kompleks ruhsal bir durum olarak tanımlanmaktadır Özkan (2008:15). Öfke kavramının, duygu veya hislerle doğrusal bir ilişkisi vardır. Öfkenin oluşması duygu veya hislerin olumlu ve olumsuzla yönelme trendine bağlıdır. Her duygu, öfkenin oluşmasının nedeni olmamakla beraber; her öfkenin, olumsuz duygularla bağlantısı vardır. Bireysel olarak gelişen öfke duygusunun, sosyal ya da çevresel faktörlerle de ilişkisi vardır. Bireylerin, ontolojik kaygılarının birçok sebebi vardır. Bu kaygılar çevresel faktörlerle birleşince; örneğin: Ekonomik sorunların olması toplumsal alanda var olma veya statü sahibi olma isteği gibi durumlar endişelenmeye, dolayısıyla öfkeye zemin hazırlayabilir. Sosyal statü kaygıları veya kendini kanıtlama isteği, bireysel yetersizliklerden kaynaklanabilir ya da bu durumun terside olabilir. Örneğin sosyal alanda yaşanan problemler, bireylerde kaygıya neden olur. Her iki durumda da öfke duygusu oluşabilmektedir. Öfkenin alt bölümleri diyebileceğimiz unsurlar, anlık öfkelenme durumlarından bağımsızdır. Cüceloğlu (2005), öfkenin sadece biyolojik ya da sosyal boyutlarla tanımlanmasının yeterli olmadığını; kuramsal araştırmalarda, öfke duygusunun oluşumunda ve yansıtılma biçiminde, fizyolojik değişimlerin birincil faktör olduğunu, ayrıca duyuşsal ve bilişsel etkileşimlerin ön plana çıkmasıyla, öfkesel duygunun seviyesinin belirlendiğini ifade etmiştir.

Sosyal ve bireysel unsurların dışında, fizyolojik sebeplerde öfkenin ana unsurları arasındadır. Fizyolojik değişimler, hormonal yapıların da etkisiyle duygu değişimlerine neden olabilmektedir. En temel duyguların kökeninde, öfke duygusu ne derece etkilidir? Temel duyguların birbirini tetikleyici etkilerini ve birbirleriyle olan ilişkilerini inceleyen şemada, bu durum aşağıdaki şekilde belirtmiştir.



Şekil 1. Duygu Etkileşimleri Tablosu (Scherer ve Ekman, 2014:203).

Sevgi, üzüntü, heyecan, kıskançlık, korku ve mutluluk gibi duyguları ortaya çıkaran ana duygu öfke olabilir mi? Tüm bu duyguların kökeninde kaybetme duygusu mu vardır? Öz (2008:26)'e göre, şekil 1'de aynı yerde yer alan duygular aralarında bağlantılı, farklı kutuplarda bulunan duygu durumları ise birbirlerine zıt pozisyonda yer almıştır. Çizelgede gösterilen duygusal durumları, iki ana duygunun iletişiminden oluşan duygu durumlarıdır.

2.5. Öfke Yönetimi Kavramı, Kapsamı ve Özellikleri

Öfkenin çözümleme aşaması olan öfke yönetimi kavramının, analiz süreçleri birçok işlevselliği içinde barındırmaktadır. Bu bağlamda; çalışmanın bu kısmında sırasıyla: Öfke yönetimi kavramı, öfke yönetimi kavramı niçin ortaya çıktı? Öfke yönetiminde yaklaşımlar, öfkenin önüne nasıl geçilebilir? Başarılı bir öfke yönetimi için önem taşıyan unsurlar, öfke yönetimi için uygulanabilecek yöntemler başlıkları altında konu incelenmektedir.

2.5.1. Öfke Yönetimi Kavramı

Öfkenin olduğu hemen her yerde, bireyler her türlü olumsuz sonuçlarla karşılaşabilir. Hatta söz konusu sonuçlar, insan yaşantısında geri dönülmez etkiler bırakabilir. Dolayısıyla; öfke kontrolü, son derece önemlidir. Öfke yönetimi tanımlamalarının bilinmesi, bireyler için oldukça önemlidir. Zira öfkesel duygular kontrol edilemediği takdirde, hem fiziksel, hem sosyal, hem de cezai müeyyideleri olan sonuçlar doğurmaktadır. Çağlar (2019:22)'a göre, öfke yönetiminin hedefi, öfkenin sebep olduğu duygusal ve davranışsal hareketlenmeyi minimum seviyeye getirmektir. Birey kendisini

öfkeliendiren olay ya da kişilerden tümüyle uzaklaşamayabilir veya olayları değıştirmek imkânsız olabilir, ancak tepkiler kontrol altına alınabilir.

Öfke yönetimi ile öfkenin yol açabileceğı duygusal ve sosyal zararlar engellenmiş olur. Duygusal dalgalanmalar; bireylerde, depresyona neden olmakta ve psikolojik çöküntüler meydana getirmektedir. Bu durumda olan bireylerin, kendisine ve çevresine zarar verebilme durumları olabilir. Dolayısıyla; tüm bu olumsuzlukların önünün alınabilmesi için, öfke yönetim metodlarının doğru bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Öfke iyi yönetilemediğı takdirde, toplumsal tahribata da yol açabilmektedir. Cinayet, yaralama, terör gibi sosyal boyutu olan sorunlar; öfkesel tahribatın bir sonucudur. Öfke yönetim metodlarının uygulanması, bu tür sosyal boyutu olan problemlerin etkisini azaltmaktadır.

Bireyin kendi duygusunun idrakinde olması ve duygusunu tanımlaması; bunun yanında, çevresine ve kendisine zarar vermeyecek bir şekilde anlatması öfkesel duygunun denetimi olarak tanımlanır. Öfkesel duygunun denetimi devreye girdiğinde, kişinin şiddete dönük tavırlarında bir azalma görülecek; bireyler arası bağlantılar da kuvvetlenecektir (Avcı, 2020:116). İnsanlar öfkesini iyi yönetebilmelidir. Her bir bireyin, öfke yönetiminin nasıl olacağını bilmesi büyük önem arz etmektedir. Öfke yönetim metodlarının eğitim kurumlarında, aile eğitimlerinde, kurum ve kuruluşlarda, ders olarak verilmesi; öfke kontrolünün sağlanmasında etkili olacaktır. Bedel (2011:67)'e göre öfke yönetimi, ilişkilerin düzeltilmesine yardımcı olur, bireyin yaşamında yaşadığı problemlerle ve zorluklarla mücadele göstermesinde önemli bir etkisi vardır. Bu hisler arasında olan öfke duygusu, aslında yaşanması kaçınılmaz olan doğal bir duygudur.

Öfke yönetimi, bireylerin öfkenin boyutları ile mücadele edebilme gücüdür. Eğitim ve sağlık alanlarında yapılan araştırmaların neticesinde; bu sektörlerde çalışan kişilerin büyük bir bölümünün öfke kontrolü hakkında bilgi sahibi olduğu görülmüştür. Dolayısıyla; öfke kontrol metodlarının bilinmesi, çalışma hayatının verimli olması açısından önemlidir. Olaylar ve durumların; değışik versiyonlarla, bireylerin yaşam alanlarında varlığını devam ettirmesi kaçınılmaz bir durumdur. Ancak, yaşanan olumsuzluklara karşı daha yapıcı ve çözüm odaklı olmak; öfke duygusunu daha kontrol edilebilir bir duruma getirecektir. Öfke yönetiminin, işlevsel açıdan sonuçlarına bakıldığında; sağlıklı sosyal ilişkiler kuran, kaliteli bir yaşamı benimseyen bireylerin oluşturduğu toplumsal bir yapıyla karşılaşırız.

Öfke kontrolü, öfkenin saklanması veya baskı altına alınması değil, öfkenin doğru bir şekilde anlatılmasıdır. Kişiler öfkenin olumsuz sonuçlarından zarar görmemek ve öfkesel

duyguyu olumlu bir şekilde yansıtmak için, öfkesel boyutlarını bilmeleri gerekir (Özyeşil, 2012:323). Söz konusu bu tanımlamalar ışığında; öfke kontrol yönetiminin önemli işlevsel nitelikleri bulunmaktadır. Özellikle örgütsel çalışma alanlarında, öfke kontrol eğitimlerinin inaktif bir şekilde verilmesi ve insan kaynaklarının bilgilendirilmesi önemlidir. Ancak, daha önce yapılması gereken; Pur (2020:1)'a göre, öfkenin hiddetlenmeden, soğukkanlı bir şekilde ifade etmenin en iyi metod olduğunun bilinmesidir. İhtiyaçlarımızın neler olduğunun bilinmesi, farkındalık seviyemizin en üst pozisyonda tutulması ve bu durumun anlaşılır bir dille diğer tarafı kırmayacak metodlarla ifade edilmesi önemlidir. Kişiler arasındaki öfkesel duygunun ve bu duygunun neden olduğu sorunlar, birçok güçlüklerin sebebidir. Bu güçlükler, öfkesel kontrol metodları ve çeşitli bilişsel davranışçı metodları kullanılarak giderilmeye gayret gösterilmelidir.

2.5.2. Öfke Yönetimi Kavramının Ortaya Çıkma Nedenleri

Stres ve kaygı dolu bir yaşamın olumsuz sonuçları, insan yaşamını derinden etkilemektedir. Yaşam kalitesinin düşmesi ve karmaşık duyguların oluşumunda, stres ve kaygıların büyük önemi vardır. Yaşamsal faaliyetlerin sürdürülmesi için gerekli olan stres, kontrol altına alınamadığı takdirde; öfkesel duygulara dönüşecek ve zararlı sonuçlara yol açacaktır. Eroğlu ve İrdem (2016:19)'e göre, öfke duygusu; kurumlarda, bürolarda, dükkânlarda veya işletmelerde kanunen geçersizdir. Dolayısıyla; idareciler, öfkesel duyguların çalışma hayatında yer edinmesine müsaade etmemelidir. Bu nedenle; idareciler, işgörenler ve hizmet alanlar zarar görmemeleri için öfkenin nasıl yönetileceğini bilmelidirler.

Öfkesel ruh hali; sıkıntı veren bir süreç olması nedeniyle, bireylerde rahatsızlık uyandırır. Gerek birey kaynaklı, gerekse çevresel kaynaklı öfkesel davranışlar; kişiler için kaygı verici bir durum oluşturur. Bu olumsuz şartlar içerisinde bulunmak, bireylerin tercih edeceği bir durum değildir. Öfke duygusu, bireylerin içsel dünyalarında oluşmuş doğal bir durumdur. Birey kendini tanıdığı oranda, öfkesini de o derece kontrol edebilme gücüne sahip olacaktır. Dolayısıyla, altta yatan nedenlerin bilinmesi oldukça önemlidir. Bireylerin bu durumu fark etmeleri; yani, öfkesel boyutlarını tanımları tek başına yeterli bir durum değildir. Birçok kuramsal yaklaşımlar ve teorilerle de desteklenerek, formal hale getirilen öfke yönetim metodlarının anlatılması ve uygulanması gerekir. Bu bağlamda, kişinin kendini tanıması; öfke duygusuyla mücadelesinde ilk adımdır. Bireylerin, bu konuda destek alması ve teşvik edilmesi gerekir. Öfke yönetim metodlarının bilinmesi; bireylerin ve sosyal çevrenin, maddi ve manevi zarara uğramaması nedeniyle önemlidir. Dolayısıyla;

öfke yönetimi kavramının çıkış noktası, kişiyi ve çevresini öfkesel duyguların zararlarından korumaktır. Sadece olumsuz davranışların engellenmesi değil; öfkenin kişi için yararlı bir pozisyona dönüşmesi açısından da öfke yönetiminin bilinmesi önem arz etmektedir.

Öfke duygusunu verimli bir sonuca ulaştırmak için, öfkeye tutsak olmamak gerekir. Baskı altına alınan, dışsallaştırılan öfke; kontrolsüz bir öfke tepkisine neden olabilir. Bu nedenle, öfke duygusunu pozitif bir duruma getirmek için; öfkenin kontrol altında tutmasının bilinmesi gerekmektedir (Beyazaslan, 2012:25). Bu tanımlamalar ışığında; öfke yönetimi kavramı, sadece kişiler için değil, kurumların sağlıklı ve verimli işleyişi açısından da büyük önem arz etmektedir. Öfke duygusunun nasıl yönetileceği ile ilgili bilgi veren seminerlerin önemli bir kısmı, kişiye; bireysel tavır ve davranışları üzerinden akıl yürütmeyi hedefleyen yöntemle, öfkesel duyguların denetiminin nasıl olacağını anlatmaktadır (Favaro, 2005:9). Öfke yönetimi kavramının çıkış amacı; bireyin kendini, özellikle duygu, tutum ve düşüncelerini daha iyi tanımasına ve duygularının nasıl yönlendirileceği ile ilgili bilgi vermesidir. Öfke yönetimi uygulamalarında, bireyler kendi kişisel alanlarının sınırlarını daha iyi öğrenme imkânı bulmaktadırlar. Dolayısıyla, öfke yönetim kavramı, sadece öfkeyi kontrol altına almayı değil; kişilerin kendi içsel dünyasını daha iyi tanımlarına imkân sağlamaktadır.

Amerikalı psikolog William James ile Danimarkalı Carl Lange'in birbiriyle paralel geliştirdikleri kuram James-Lang kuramı olarak adlandırılır. Hislerle alakalı ilk detaylı açıklamayı belirtmesi açısından önemli bir kuram analizidir. Bu kurama göre, kişinin etrafındaki uyarıcı faktörler onun bedensel reflekslerinin aksiyona dönüşmesinin sebebidir. Başka bir anlatımla açıklanırsa, duygular veya hisler çevresel faktörlerin, organizmanın algılanmasıyla oluşur. Örnek verilirse, kişinin etrafında hissettiği korku ya da öfkesel durumlar kişinin bedensel refleksine sebep olur ve kişi bunun sonucunda çeşitli fizyolojik refleksler gösterir. Kalp atış hızı, göz bebeklerinde irileşme, terleme ve nefes alış verişinde hızlanmalar; fizyolojik belirtilerdir. Oluşan bu tepkiler, kişi tarafından hissedildiği zaman korku ve bunun sonucunda öfkeyi oluşturur. Ayrıca duygu durumlarına göre fizyolojiksel belirtiler farklı olur. Bu tanımlamada, duyguların davranışlardan sonra geldiği vurgulanmaktadır. Başka bir açıdan bakıldığında, kişinin yaptığı davranışların neticesinde duygular oluşmakta ve yaşanmaktadır (Özmen, 2006:44). (Canon-Bard Kuramı, James-Lange Kuramının açıklamalarının karşısında bir kuramdır. Cannon ve Bard bu düşüncenin sıralamasının hatalı olduğunu; çünkü organizmanın her duyguyu aynı reflekslerle

karşıladığını ileri sürmektedir. Öfke, korku, suçluluk ve sevgi gibi duygular oluştuğunda, kalp atışı ve terleme yoğun olmaktadır. Bu konuda düşünce geliştirenler (kuramlar), organizmadaki fizyolojik uyarılmanın doğada zaten var olduğunu ve bu genel uyarılma ve hislerin aynı anda oluştuğunu ileri sürmüşlerdir (Korkmaz, 2014:13).

Duyguların oluşturduğu tepkiler, fiziksel etkilerin oluşması sonucu oluşur. Bir tehlike ile karşılaşıldığında, kalp atışlarının ve nefes alış verişlerinin hızlanması; korku semptomlarının oluşması ile aynı anda gerçekleşir. Beyin bir uyarıcı ile karşılaştığında, bu uyarıcı fizyolojik bir etkiye neden olmaktadır. Öfkesel duyguların oluşması ve saldırgan davranışların meydana gelmesi birbirleriyle ilişkili durumlardır. Bu teoriye göre, duyguların fiziksel ve psikolojik tecrübelerinin aynı anda gerçekleştiğini ve birinin diğerinin sonucu olmadığını ileri sürmektedir.

Duyguların içsel ve fizyolojik yapılarına odaklanan açıklamaların yanında; duygunun, organizmadaki adrenalin ve davranış olarak yansıtılan durumları da vardır. Darwin'in yüz geri bildirim kuramında duygu durumları jestlerle mimiksel ifadelerle ile anlatılmaya dayanırken; James-Lange ve Cannon-Bard, duygu durumlarını fizyolojiksel olarak ele almışlardır. Schachter-Singer kuramı ve Lazarus'un bilişsel inceleme kuramında, duygu durumuyla oluşan deneyime şuur da eklenmiştir. Bu teori; duyguları, bilişsel ve fizyolojik unsurlar göz önünde bulundurularak incelemiştir. Hislerin meydana gelmesinde fizyolojik etkinin yanında; bilişsel unsurlarında güçlü olduğu düşüncesini ifade ederek, muhtelif faaliyetlerde bulunmuştur. Fizyolojiksel ve bilişsel değerlendirmelerin ön planda olması nedeniyle, teori: iki faktör kuramı olarakta adlandırılmaktadır (Kayıklık ve Koçak, 2019:689-692).

Bilişsel Değerlendirme Teorisi ise; düşüncenin, duygulardan önce oluştuğunu söylemektedir. Richard Lazarus bu teorinin liderleri içindedir. Bu teori, Lazarus'un "Duygu Teorisi" olarakta tanımlanır. Olaylar meydana geldiğinde uyarıcılar devreye girer. Bunun sonucu olarak; düşünce, fizyolojik etkiler ve duygu durumları aynı anda birbirlerini tetikler. Zeynep Pınar Cohen; araştırmasında, erişkin nüfusta fiziki ve sözlü şiddete dayanan öfkesel seviye ve içsellik arasında kurulan bağıntıyı araştırarak, öfke duygusunun katalizör etkisi üzerine yoğunlaşmıştır. Cohen ve Yavuz (2018:105)'a göre, farklı eğitimler almış 285 kadından ve 285 erkekten oluşan; 570 insan, bu incelemenin örneklemini oluşturmuştur. Bu örnekleme, yoğunluk; tesadüfen ve farklı eğitim aşamalarından gelen kişilerden seçilmiş olup, kişiler isteğe göre bu araştırmanın içinde yer almışlardır.

Yapılan bu araştırmanın sonucunda, sıkışıklık ve coşkulu olma göstergeleri ile fiziksel ve sözlü saldırganlık arasında olumlu anlamda bir ilişki bulunmuştur. Bir diğer kuram ise “Sosyal Öğrenme” kuramıdır. Bu kuram; bireysel ve çevresel faktörlerin, saldırganlık ve öfkesel davranışlarda belirleyici bir rol aldığını belirtmektedir. Dolayısıyla; birey, çevresinden etkilenerek ve çevresini taklit ederek bu tür davranışları sergilemektedir. Burada, bireyin kendi benlik algısında oldukça önemli rol oynamaktadır.

2.5.3. Öfke Yönetiminde Yaklaşımlar

Çalışmanın bu kısmında; öfke duygusu, klasik ve bilişsel yaklaşımlar açısından değerlendirilmektedir.

2.5.3.1. Bilişsel Yaklaşım

Bilişsel yöntemler; kaygı, sıkıntı veya uyumsuz tavırların ortaya çıkmasının sebebinin, yaşanan durumlarla alakalı olmayıp, kişinin yaşanan vakalara karşı, hangi beklenti içinde olduğu ve buna karşı düşüncelerinin önemli rol oynadığını belirtir. Bu tavırların, bireyin fikirleri ve inanç dünyası ile yakından ilişki kurularak değişebileceğini ileri sürer (Demiralp ve Oflaz, 2007:133). Bilişsel yaklaşım, kişilerin yaşamış olduğu duygusal durumu ve bu durumların sonuçlarına göre göstermiş olduğu tavırları, olaylar değil; bakış açıları ve olayla ilgili fikirleri belirlemektedir (Çelebi ve Odacı, 2018:111). Bilişsel kuram; bireyin, duygusal durumunun, bunun üzerinden oluşan düşüncelerinin ve ortaya çıkan eylemlerinin kendi içerisindeki korelasyonunu tespit etmeye yönelik bir bakış açısını ifade eder. Bu kuram; bireyin şahsına ve çevresine, olumsuz sonuçlar doğuracak eylemlerde bulunmasına sebep olan, iç dünyasını anlaşılabilmesi ve bunun yansıtılmasının, sağlıklı bir şekilde yapılmasına olanak sağlayan metotların birleşimidir (Kitiş vd., 2017:202). Bilişsel davranışçı model, kişilerin sıradan yaşantılarında karşılaştığı zorluklar ile günlük problemlerle karşı karşıya kaldıklarında, kişileri desteklemek adına, sorun odaklı, şu an ve mevcut durumla alakalı olan, davranışsal psikoloji teorisinden referans alan bir düşünce şeklidir. Bu model, duygusal durumlar ve düşünce tarzlarını akılcı bir yöntemle, doğru zaman ve mekânlarda yansıtılmalarına imkân veren metotların tamamıdır (Avcı vd., 2014:297).

Sosyalleşmenin getirmiş olduğu etkileşimsel davranışlar, bireylerin birbirleriyle olan iletişimin kalitesine bağlı olmasının yanında; öfkesel duyguların oluşturduğu durumlardan da etkilenmektedir. Bilişsel yaklaşım da ise, oluşturulan ilişkinin doneleri ile değişimsel düşüncelerin gösterdiği fiziksel donelerin bir bütün halinde tanımlanması ve tanımlamanın

münferit seviyelerde ortaya konması, öfkesel duygularda etkin bir rol oynamaktadır (Dilekler vd., 2014:48). Öfkenin bilişsel ve duygusal boyutları, bireyin öfkesini algılama ve yorumlaması ile ilgili bir durumdur. Öfkesel duygunun, otonom yapıdaki sinir sistemine ulaşması sonrası, öfkeyi ifade biçiminde, kişinin düşünce tarzı, müktesebatı ve olayının kişide yaratmış olduğu çağrışımlar etkilidir (Özkan, 2008:24).

Bilişsel yönlendirmeler ve bedensel yansımalar, duyguların içeriğini oluşturur. Bu içerik doğrultusunda yaşanan durumlar, duygu olarak ifade edilir. Bilişsel reflekslerin ve duyuşsal reflekslerin farklı mekanizmalar tarafından yönetildiği, birtakım psikologlar tarafından belirtilmiştir. Bu durum; duyuşsal reflekslerin, bilişsel reflekslerden daha dominant olduğunu göstermektedir. Teorisyenlerin bir kısmı, bir olaya karşı ilkönce duyuşsal bir reflekslerle hareket edilir; daha sonra da bu durum anlamlandırılmaya gayret edilir, iddiasında bulunmaktadır. Başka bir araştırmaya göre de, ilk önce bilişsel refleksler devreye girer, ardından duyuşsal refleksler ön plana çıkar. Dolayısıyla; bir olay ile karşılaşıldığında duygusal mekanizmaları ön plana çıkarmadan, olay ile ilgili analiz yapmak ve olayı değerlendirmek gerekir (Eroğlu ve İrdem, 2016:25).

İçsel durumların bilişsel ve duygusal bileşenleri öfkenin boyutunu arttırabilir. Geçmişte yaşanan olumsuz bir olayın sürekli zihinde tekrarlanarak yaşanması, bireylerde öfkeye neden olabilmektedir. Öfkesel boyutları anlamlandırmak ve yorumlamak tüm bu bileşenleri tanımlamakla mümkündür. Argon ve Açıkgöz (2010:506)'e göre, her bir bireyin öfke karşısında göstermiş olduğu tavırlar; yaşadığı öfkesel duygunun seviyesi, geçmişten gelen kültür yapısı ve gelenekler, öfkeyi yaşadığı andaki pozisyonu, aynı olayla ilgili yaşadığı durum, yetiştiği sosyal çevre gibi birçok faktöre göre değişebilmektedir.

Bu durum; farklı yapıdaki bireylerin, aynı olaylara farklı tepkiler verebileceğini göstermektedir. Kültür ve aile yapısı da öfkenin boyutlarını gösteren etmenler arasındadır. Kültürel boyut, bir takım değerleri içinde barındırır ve bireyin bu değerlere hangi anlamı yüklediğine de bağlıdır. Kişiler, öfkesel duygularını yansıtırken, bilişsel alt yapılarına, öfkenin boyutuna ve geçmiş yaşam durumlarına göre tepki verirler (Özkan, 2008:25). Öfkenin etkisizleştirilmesinde veya denetim altına alma çalışmalarında; bilişsel yöntemler, atılğan davranışlar, gevşeme hareketleri ve iletişim becerilerinin güçlü bir sentezinin kullanılması oldukça etkilidir. Öfkenin etkisizleştirilmesinde, planlanan programlar incelendiğinde: öfkenin duygusal, bilişsel ve davranışsal bileşenlerinin mantıklı olmayan görüşlerinin incelendiği, öfke duygusunun yönetimi için ise sorunlarla mücadele etme, kendini kontrol etme ve gevşeme gibi bilişsel ve davranışsal yöntemlere yer verildiği

görülmektedir (Cenkseven, 2003:156). Bilişsel yönetime göre, bilişler yalnızca öfkeyi değil, diğer duyguları da tetiklemektedir. Birey; adaletsizlik karşısında öfkeyi, olumsuz olaylarda kaygıyı, bir şeyin eksikliğini hissettiğinde üzüntüye kapılır. Bilişsel-davranışçı kuramda öfke, beklentilerin, içsel düşüncelerin ve mantıklı olmayan inanışların sonucunda etkisini göstermektedir. Bu teoreme göre; diğer bireyler, kişinin mantıklı olmayan inanışlarını etkinleştirdiği için öfkeye sebep vermektedir. Bu nedenle, akıl dışı inanışların bertaraf edilmesi gerekir. Diğer bir söylemle; öfke duygusu, kişinin mantıklı olmayan inanışlarla mücadele edemediği pozisyonlarda kendini göstermektedir. Kişilere mantıklı düşünme metodlarının benimsetilmesi oldukça önemlidir. Analiz süreçlerinde, yapmış olduğu yanlışlar anlatılarak; mantıksal çerçevede olan görüşlerin, mantık dışı düşüncelerin yerini alması, öfke duygusuyla baş etmek için önemli bir etkidir (İlhan, 2014:12).

2.5.3.2.Klasik Yaklaşım

Klasik yaklaşım kavramının, gelenekçi yaklaşım olduğu söylenilebilir. Öfke duygusunun sebepleri ve öfkenin yansımaları ile ilgili tüm anlatımlar, klasik yaklaşımsal kuramları içerir. Öfke duygusunu tanıma ve öfke yönetimi ile ilgili klasik yaklaşım anlayışı, bilişsel yaklaşımın da temelini oluşturmaktadır. İnsanın doğal yapısına paralel olarak, yansıtılan her duygu durumu; çevresel faktörlerin etkisi altındadır. Duygu durumlarını dengede tutabilmek, insan ve sosyal çevre arasındaki ilişki düzeyine bağlıdır. Çevresel faktörlerden etkilenme, sadece öfke duygusunu değil, diğer tüm duyguları da yönlendirebilmektedir. Dolayısıyla; bireyler tüm bu unsurlar çerçevesinde hareket ederek, olumsuz şartlardan korunabilirler. Geleneksel toplumlardaki kuralların baskıcı ve belirleyici olması, öfke duygusunun yansıtılmasını da sınırlamaktadır. Kuralların, belirli bir çerçeve içerisinde bulunduğu davranışlar; belirli sınırlar içerisinde yansıtılmaktadır. Toplumsal sınırların olması, bir nevi, öfke gibi duyguların zararlarını da en aza indirebilmektedir. Psikoloji literatüründe klasik davranışçı yaklaşımlar, öfkenin ve bunun sonucu olarak oluşan tepkinin, öğrenilmiş bir davranış olduğunu göstermektedir.

Öfke duygusu, bireylerin yaşamının doğal bir parçası olmakla beraber; kişileri her türlü etkisi altına alabilmektedir. Öfke duygusu, İçsel duyguların yoğunluğuna göre değişimler gösterebilmektedir. Bu karmaşık durum, çeşitli bileşenleri içinde barındırır. Duygusal ve fizyolojik boyut, bilişsel yaklaşımlarla da desteklenerek bir bütün oluşturur. Hamamcı ve Türk (2016:1523)'e göre, öfke duygusu; çeşitli öğelerin birbirleriyle etkileşim halinde olmasını ve bu öğelerin tüm unsurlarının birbirlerinin etkisinde kalmasını ifade eder. Kişiler, öfkesel duyguya neden olan unsurlara maruz kaldıklarında; olaylara bakış açısına

bağlı olarak, öfkeye karşılık verebilmektedirler. İnsanlar, öfkesel duygularını olumlu veya olumsuz bir şekilde yansıtabilirler. Kişinin, öfke duygusunu dışarıya nasıl aksettirdiğinin bilinmesi; öfkenin oluşumunun ve kişinin sorunlarının bilinmesi açısından önem arz etmektedir.

Öfkenin temel sebepleri vardır. Bu sebepler, öfke duygusunu harekete geçirmektedir. İçsel ve dışsal sebepler, öfkesel boyutların değişkenliğini de belirlemektedir. Öfkeye gösterilen tepki; o anı yansıtsada, geçmiş zaman birikintilerinin de etkisiyle öfkenin boyutu artabilir. Bu durum, kişi tarafından veya toplum tarafından anlamlandırılmaz. Gösterilen tepki ile olay arasında bir orantısızlık söz konusudur. Örneğin, eşinden daha önce şiddet gören bir birey; basit bir olay karşısında aşırı bir şekilde öfkelenebilir. Gençliğinde alay edilip, hafife alınan bir kişi; basit eleştirilere karşı aşırı tepki gösterebilmektedir. Dolayısıyla, dışsal olaylar diğer geçmiş deneyimlerden etkilenir ve bireylerde duygusal refleksler oluşturur. Bu durum, öfkenin klasik anlamda ki duygusal boyutunu gösterir. Aynı durum, örgütler için de geçerlidir. Örgüte zarar vereceği düşünülen her türlü yaklaşım, örgütsel baskı ile sınırlandırılmış bir çerçeveye sahiptir. Bu sınır, birçok olumsuzluktan koruduğu gibi; aynı zamanda çözüm odaklı olmayan durumlar da yaratabilmektedir.

Kurumsal yapılarda, çalışanlar arasındaki problemler, gereksiz ve anlamı olmayan; dolayısıyla, kuruma zarar veren eylemlerdir. Bu anlayış, geleneksel olarak tanımlanan klasik yaklaşımın bakış açısidir. Bu yaklaşıma göre, kurumlardaki tüm çatışma ve problemlerin nedeninin araştırılmasının fazla bir önemi yoktur. Tüm çatışma ve problemler, uzak durulması gereken eylemler olarak görülmektedir. Klasik yaklaşım; çatışma ve problemlerin kaynağının özgüven eksikliklerinden ve iletişimsizlikten kaynaklanan kişisel sorunlar olarak görmektedir (Mert, 2015:60).

2.5.4. Öfkeyi Engelleme Türleri

Öfkeyi kontrol etmek adına, duyguların bastırılması son derece sağlıklı bir durumdur. Bireyin içinde yaşadığı karmaşık ruh halinin kontrollü bir şekilde ifade edilmesi gerekmektedir. Her şeyden önce öfkeyle yüzleşilmesi, problemi çözmek için atılacak ilk adımdır. Kişilerin kendi öfkelerini tanımaları, öfke kontrolünü sağlamada önemli bir avantajdır. Bu durumun sağlıklı bir şekilde ifade edilmesi çözümü daha da kolaylaştıracak ve öfke duygusu bir avantaja dönüşebilecektir. Öfkenin içe atılması ve ifade edilmemesi, mevcut sorunları arttırabilmektedir. Öfkesel durumların birçok boyutu vardır. Farklı

düşünce yapılarından kaynaklanan çekişmeli durumlar öfkeye neden olabilmektedir. Empati duygusunun kişilerde benimsetilmesi, öfkenin boyutunu azaltacaktır. Kendi düşüncesini merkeziyetçi bir bakış açısıyla değişmez bir kural olarak görmek; çatışmaların temel sebepleri arasındadır.

Duygusal olarak yetersiz olan ve bu yüzden de isteklerini ve ifadelerini yüksek sesle gösteren ve saldırgan davranış sergileyen kişilere; menfi düşüncelerinden farklı olan bakış açılarının da olduğunu anlatmak, bilişsel yeniden yapılandırmada olması gereken bir durumdur (Erözkan, 2006:57). Bireyler, günlük yaşantılarında birçok olayla karşılaşmakta ve bunlara karşı olumlu veya olumsuz tepkiler verebilmektedir. Öfkesel tepkilerin ifade edilmesinde, düşüncelerden eyleme geçilen davranış biçimlerinin bilişsel yöntemlere uygun bir şekilde yapılması; öfkesel boyutun azalmasında etkili olacaktır. Soykan (2003:25)'a göre; öfkenin etkisizleştirilmesinde uygulanan tekniklerden biri, düşünce-duygu ve davranış durumuna müdahale eden, bilişsel metod ve tekniklerdir. Esas hedef, daha çok öfkesel durumlara gerçekçi ve işlevsel olmayan sistematik fikirleri belirleyerek, bunları gerçekçi ve işlevsel olanın yerine geçecek fikirlerle değiştirmeye yöneliktir.

Klasik yaklaşım modeli de öfkeyi kontrol etmekte etkili olmaktadır. Öfke kontrolü, öfkeyi yansıtmamak veya baskı altına almak değildir. Öfkeyi yansıtmamak, öfkeye sebep olan problemin yoğunlaşmasına neden olur. Devamlı bir şekilde baskı altına alınan öfkesel duygular, kişinin fizyolojik ve psikolojik dengesini olumsuz etkileyen problemlere yol açabilmektedir. Öfkeyi yönetirken, öfke esnasında hemen karşılık göstermeme ve soğukkanlı olmayı başarabilme yöntemleri uygulanır. Dolayısıyla, öfke duygusunun oluşumuna zemin hazırlayan problemi; öfkeyi sürekli olarak içe atmadan soğukkanlı bir irade göstererek akıllı çözümlere ulaşılması sağlanır. Öfke devamlılığı olan bir duygudur ve yönetilmesi de bir devamlılık gerektirir. Tüm bu zaman içerisinde, öfkenin etkili bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bu durumun ilk basamağı, öfkenin kişi tarafından varlığının kabul edilmesidir (Karşı, 2011:56). Öfkesel duygunun, olumlu olacak şekilde ve zarar vermeden yansıtılması ve koordine edilebilmesi için; öfkenin kişilerce kabullenilmesi, sebeplerinin anlaşılması ve muhakkak şiddete yönelik bir tarzda yansıtılmasının engellenmesi önemlidir (Soykan, 2003:21). Bireylerin öfkeyle yüzleşmesi ve bu durumun nedeninin bilinmesi, öfke kontrol yöntemleri arasındadır. Gerçekçi olmayan davranışlar ve olaylarla yüzleşmekten kaçınmak, öfkenin birikmesine ve bir müddet sonra patlamasına neden olacaktır. Özmen (2004:35)'e göre, öfke duygusunun kontrol altına alınması ve ölçülü bir şekilde yansıtılması gerekmektedir. Bu nedenle,

ebebeynlerin birbirleriyle ve çocuklarıyla iletişim kurma yöntemlerini öğrenmeleri; ayrıca, öfkesel duygu boyutları ve saldırgan davranışlarla mücadele etmeyi bilmeleri önemlidir. Tüm bu yöntemlerin öğrenilmesi için örgün ve yaygın eğitim kurumlarında, öfkeyi ifade etme becerilerinin verilmesi gerekmektedir.

Duygularla yüzleşme cesareti, problemin çözülmesinde de önemli bir faktördür. Kişiler kendi ruhsal durumlarının yanında; çevresindeki bireylerinde ruhsal durumlarını bilmesi ve bu bilgi doğrultusunda olaylara yaklaşması, öfke duygusunu daha kontrollü bir şekilde yönetmesini sağlayacaktır. Çağlar (2019:25)'a göre, oldukça doğal bir süreç olan öfke duygusu ile mücadele edebilmek için; faaliyete geçirilecek en yararlı tavır, mevcut duruma müdahale edip edilmeyeceğidir. Durum değiştirilip, olumlu bir pozisyona dönüştürülürse en iyi yapılabilecek çözüm yöntemi incelenmeli ve faaliyete geçirilmelidir.

Kullanılan dil veya üslup, öfke duygusunun ne yöne doğru evrileceğini belirlemektedir. Çözüm odaklı olmayan eleştiriler, olumsuz duyguların yoğunlaşmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla, yapıcı ve onarıcı bir üslup kullanmak; çözümün bir parçasıdır. Ayrıca, hakaret ve küfürlü söylemler; öfkesel boyutların artmasına neden olabilecektir. Bu tür söylemler, bireylere fiziksel boyutta zarar vereceği gibi; yasal süreçlerinde devreye girmesine neden olabilir. Öfkenin yansıtılma biçimi veya nasıl ifade edildiği oldukça önemli bir durumdur. Olumlu ve yapıcı bir şekilde davranma; öfkesel davranışları engelleyerek, birçok sorunun çözülmesine yardımcı olabilecektir.

2.5.5. Başarılı Bir Öfke Yönetimi İçin Önem Taşıyan Unsurlar

Öfke yönetimi, öfke kontrol sisteminin önemli bir unsurudur. Dolayısıyla; öfke yönetimi birçok tekniklerden oluşur. Her bir yöntem veya teknik, kendi içinde bir çözüm metodu olarak işlem görür. Önem (2010:45)'e göre, öfkesel duygular olumlu ve pozitif bir şekilde ele alındığında; bilişsel ve fizyolojik olumlu bir etkisi vardır. Öfke duygusundan olumlu olarak faydalanmak, belirli koşulları beraberinde getirir. Bu koşullar sıralandığında, ilk koşul öfkeye tutsak olmamaktır, bu duruma öfkeyi kontrol altına almak ta denir. Öfkenin kontrol altına alınamadığı pozisyonlarda, birey konralizasyonunu kaybetmiş; oluşan olayın pozisyonuna bağlı olarak başka bir grubun yönetimi altında girmiştir. İkinci koşul, bireyin öfkesini baskı altına almamış olmasıdır. Birey öfkesini kabullenmez; bu durumu normal metodlarla dışsallaştırmaktan imtina ederse, bunun doğuracağı etkininin sonucu öfke patlaması olacaktır. Son koşul ise, çevrenin; öfkesel duygunun dürüstçe ve amasız bir şekilde belirtilmesini kabullenebilir bir bakış açısını geliştirmesidir. Misal olarak;

çocukların yetişkinlere, bayanların erkek bireylere, aşağı tabadakilere elit tabadakilere, öfkelerini göstermeleri gelenekçi toplumlarda hoş karşılanmaz.

Her bir bireyin kendi psikolojik yapısı göz önüne alındığında, öfke yönetim teknikleri de çok çeşitli farklılıklar gösterebilmektedir. Bireylerin kendi kişisel özelliklerine ve yaşam kültürüne bağlı olarak uygulanan öfke yönetim teknikleri, verimliliğide arttıracaktır. Bemak ve Keys (1999)'e göre, kişilere; öfke duygularını nasıl kontrol altına alacaklarına dair bilgilendirme yapılması gerekmektedir. Bu yeteneklerin öğrenilebileceği yerler okullardır. Ayrıca; okul ortamında bulunan kişilerin, öfke duygusunun sebep olduğu saldırgan davranışlar nedeniyle çatışmalar yaşadığı ve verimlerinin azaldığı görülmektedir (akt., Öztürk ve Özcan, 2015:151). Psikoloji literatüründe yer alan ve genel kabul gören öfke yönetim metodlarının, evrensel bir niteliği vardır. Bilişsel davranışçı yaklaşımları içeren yöntemler ele alındığında;

- Duygu, düşünce ve bunların sonucunda oluşan davranışsal durumları içeren, ruhsal eğitimi
- Öfkeye neden olan yanlış bilgi ve düşünceleri değiştirme gibi durumları,
- Nefes alıştırmaları ve kas esnetme hareketlerini içinde barındıran bedensel dürtüleri kontrol etmeyi,
- Öfkesini proaktif bir şekilde ifade edebilmeyi öğrenebilmesi, şeklinde ifade edilmektedir.

Öfke kontrol mekanizmalarının öğrenilmesinde, yaratıcı drama teknikleri oldukça önemli bir yere sahiptir. Bu teknikte; kişiler, kendilerini ifade etmeyi ve gerçekleştirmeyi öğrenirler. Sosyal desteği de içinde barındıran bu teknik; kişilerde özgüveni geliştirici bir durum yaratır. Drama ve tiyatro gibi görsel sanata dayalı aktiviteler, kişilerin duygu dünyalarını sanatsal ifadelerle karşı tarafa aktarmasına olanak sağlar. Bir nevi iletişim kanalı görevini gören bu etkinlikler, öfkesel boyutların azalmasında büyük öneme sahiptir. Kişinin öfkesini tanıması, çözüme ulaşmada önemli bir faktördür. Olayların çözümüne karşı farklı bakış açıları geliştirmek ve yapıcı bir dilin kullanılması da öfke yönetiminde önemli bir adımdır. Karşılıklı anlayış ve yaklaşımlar, kişilerin merkeziyetçi dilden uzaklaşması; öfkesel duyguları azaltacaktır. Özellikle benlik duygusunun ön planda olması, öfke yönetim metodlarının verimliliğini düşürebilmektedir. Ben merkeziyetçilikten ziyade, uzlaşmacı bir zihinsel süreç; öfke duygusunun kontrol altında tutulmasına imkân verecektir. Zorlu (2017:3)'ya göre, kişilerin öfkesel boyutlarda duygu yoğunluğunu hissetmesi, oldukça olağandır. Bu durum, kişinin öfkeden tamamen bağımsız olmasından

ibaret değil; öfke duygusunun, akıllıca ve bilişsel yöntemlere uygun olarak yansıtılması olarak açıklanabilir.

2.5.6. Öfke Yönetimi İçin Uygulanabilecek Yöntemler

Öfke davranışlarının oluşmasında, bireyler arasındaki ilişkiye ait birçok problemin ve etkisiz sorun çözme yeteneklerinin belirleyici olduğudur. Dolayısıyla, öfkeden korunmak veya öfkeyi azaltmak için güçlü ilişkilerin oluşması, proaktif davranışların öğrenilmesi, sosyal yardımların kullanımı, duygudaşlık, duygusal kontrolün etkili olması gibi bireyler arası ilişkileri verimli hale getiren eğitimler önemlidir (Soykan, 2003:25). Beceri eğitimlerinin yaşamın erken dönemlerinde, özellikle çocukluk dönemlerinde verilmesi; öfke yönetiminin uygulanması açısından önemlidir. Öfke pozisyonunda zararın en aza indirgenmesi tepkinin kontrol edilmesine bağlıdır. Öfkesel duygular yaşanırken, oluşan yansımaları kontrol altında tutmak, bu duyguyu yaşamamak veya öfkesel duyguyu yok saymak değil; öfke duygusunu düzgün ve olumlu bir tavırla sergilemek anlamına gelmektedir.

Öfkeyi sağlıklı ve kontrollü bir şekilde yansıtmak; bir takım becerilerden oluşur. Duygularını tanıma, kendini ifade edebilme, iletişim yeteneği, yaratıcı düşünme gibi becerisel bir bütünsellik içerir. Öfkenin sağlıklı bir şekilde yönetilmesi ve uygulanması için, her şeyden önce kabul edilmesi ve nedenlerinin anlaşılması gerekir. Öfkenin nedenleri araştırılırken, bireyin kişiliğinin ve yaşam tarzının göz önünde bulundurulması önemlidir. Zira her bir bireyin geldiği kültürel yapı birbirinden farklıdır.

Öfke yönetim uygulamaları belirli tekniklerden oluşmaktadır. Bu uygulamalar, bireylerin yaklaşımlarına göre farklılık göstermesine rağmen; ortak yaklaşım ve uygulamalar birçok yerde benzerlik gösterir. Kökdemir (2004:8)'e göre, öfke kontrolünü öğreten pek çok uygulama mevcuttur. Uygulanacak teknikler bireylerin yapılarına göre değişir. Uygulanacak yöntemi belirlerken; bireyin kendi kişilik yapısına ve hayat tarzına uygun olanın tercih edilmesi gerekir. Tercih ettiği metodu kullanırken, günlük yaşamında bir sorunla karşılaşmaması dikkate alınmalıdır.

Bireylerin olaylara karşı farklı bakış açıları geliştirmeleri, öfkesel boyutun kontrol edilmesinde etkilidir. Kişinin kendi ile yüzleşmesi ve problemlerin geçmiş yaşam birikimleri ile ne kadar ilgili olduğunun ortaya konulması; öfkeyi kontrol etmede önemli bir adımdır. Geçmişe dönük olumsuz yaklaşımların hangi şartarda yaşandığı ve hangi davranış sonucu ortaya çıktığı iyi bir şekilde irdelenmelidir. Bireysel öfke kontrolleri ne

kadar sağlıklı ve doğru metotlarla yapılırsa; örgütlerdeki öfke kontrol mekanizmaları da o derece sağlıklı işler. Örgütsel öfke metotlarında; kişiler arası problem çözme, iletişim teknikleri ve sosyal çevre faktörleri gibi etkenler göz önünde bulundurulmalıdır.

Örgütün idarecileri tarafından öfke yönetim bölümleri açılarak, her bir çalışanın bu bölümlerin varlığı ve faaliyeti ile ilgili bilgi sahibi olması ve çalışanların bu bölümlerden yararlanması için ikna edilmesi sağlanmalıdır (Eroğlu ve İrdem, 2016:19). Öfkesel durumların yarattığı sorunlara çözüm üretmek için yapılan uğraşlar (kişisel ve toplu psikolojiksel süreç) zor bir süreçtir. Bu süreçte çeşitli yöntem ve teknikler devreye girsede; esas olan, bireyin kendini nasıl tanımladığı ve bu tanımlamanın ışığında uygulanacak yöntemlere uygun davranış sergilenmesidir. Öfke, kontrol edildiği takdirde iyi yönetilebilmektedir. Öfke kontrol yöntemleri aşağıdaki şekilde sıralandığında;

- Hangi pozisyonlarda öfkelendiği bilmek,
- Derin nefes almak ve nefes egzersizleri yapmak,
- Sakinleştirmeye yönelik söylemleri içsel dünyada tekrarlamak,
- Kararlı ve kendinden emin olmak,
- Pozitif düşünmek ve çözüm odaklı olmak,
- Zamanı iyi değerlendirmek,
- Olumsuz ortamlardan uzak durmak veya uzaklaşmak.

Tüm bu unsurlar, öfke duygusunu kontrol altına alma hususunda, önemli bir etken olup; çalışanlar nezdinde uygulanması, çalışma veriminin artmasına neden olabilmektedir.

3. İŞ HAYATINDA ÖFKE ve ÖFKE KONTROLÜ

Bu bölümde; çalışma hayatında öfkenin temel nedenleri, başarısız bir öfke yönetiminin örgüt ve çalışanlar için sonuçları, bilişim çağının öfke yönetimi üzerindeki etkisi, çalışanların öfke yönetimi algılamalarında rol oynayan faktörler, öfke yönetiminde iletişim faktörü, öfke yönetiminde empati etkisi, öfke ifade tarzının örgütsel iletişime etkisi, iş karışıklığının öfkesel boyutu, öfke yönetiminde ortak hedeflerin önemi, öfke yönetiminde örgütsel yapılardaki diğer faktörler başlıkları altında değerlendirilmektedir.

3.1. Çalışma Hayatında Öfkenin Temel Nedenleri

Öfke duygusu günlük yaşamda insanları olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Öfke iyi yönetilemediği takdirde yaşam kalitesini düşürür; amaçları gerçekleştirmede başarısız sonuçlara yol açar. Sadece bireyi değil, çevresini de etkiler. Çetindaş (2016:175)'a göre, toplumu baz alan kurumsal yapılar, varlıklarını içeride ve dışarıda uyguladıkları ilişkilerin desteği ile sağlamaktadır. Bu ilişkilerin devam etmesi için gerekli öğelerden olan örgütsel iletişim, konu edilen ilişkilerin belirlenmesinde ve sürekliliğinde etkili bir role sahiptir.

İletişim eksikliği, çalışma hayatında öfke duygusunun temel sebepleri arasındadır. Bu kavram insan yaşamının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. İletişimin yetersiz olduğu örgütsel yapılarda, yeterli koordinasyon sağlanamacağı için; çalışma düzeni bozulacak ve örgütsel yapı hedeflerini gerçekleştirmede problemler yaşayacaktır. Ölçer ve Koçer (2015:342)'e göre, her şirket veya kurum kendi hedeflerini yapmak için örgütsel algoritmalarını oluşturur. Bu örgütlerin varlıklarını sürdürebilmelerinde örgütteki tüm kişilerin eşgüdümsel bir şekilde çalışması oldukça önemlidir. Bu eşgüdümsel çalışmanın şifresi ise güçlü bir iletişimdir. Örgütlerin varlıklarını ve faaliyetlerini devam ettirebilmesi için önemli bir faktör olan iletişim; işgörenler açısından koordinatörlük görevini yerine getirir.

Örgütlerde belirlenen bu amaçların tüm çalışanlarca anlaşılıyor olması, örgütte kurulan etkin iletişim yöntemleriyle gerçekleşmektedir. Dolayısıyla, bir kurum içerisinde gerçekleşen güçlü bir iletişimin; çok önemli olduğu söylenilebilir. Bu sebeple örgüt yapısı içinde yapılacak en etkili faaliyet; iletişimi engelleyecek kişileri ve öğeleri tespit etmek olacaktır (Çiftçi ve Tüfekçi, 2017:401). Booth ve Mann, çalışma hayatında öfkenin sebeplerini; bezdirme, adaletsiz davranışlar, yeteneksizlik, haksızlık, olumsuz iletişim, desteklememe, dikkate almama, hatalı yönetim tarzı, bilinmezlik, süreklilik arz eden sorunlar, zayıflık, güvensizlik, ekip çalışmasının olmaması, amatör davranışlar ve küçük

düşürölme olarak belirtmişlerdir (Avcı, 2020:120). Öfke duygusunu oluşturan sebepler arasında, anlaşılamama duygusu önemli bir faktördür. Sosyo-Ekonomik faktörler, çalışma hayatını etkilemektedir. Ücretlendirme, ödüllendirme, güvenlik, gibi faktörlerin işgörenleri motive edici etkileri vardır. Bunlardan birinde yaşanacak olumsuzluklar, kişilerde öfkeye neden olabilmektedir. Fiziksel çalışma ve araç gereç yetersizlikleri gibi durumlar; kişilerin motivasyonlarını etkileyerek öfke duygusunu oluşturabilir. Dolayısıyla, yönetici pozisyonunda olan kişilerin; çalışanlarının psiko-sosyal durumlarını göz önünde bulundurarak çalışma stratejilerini belirlemeleri gerekir. İş yükünün yoğun olması, çalışanlarda ve yöneticilerde sürekli bir stres düzeyi oluşturmaktadır. Bu nedenle, özellikle yöneticilerin; öfkesel boyutları azaltmak için çeşitli stratejiler geliştirmeleri gerekir.

Makul oranda stres, iş yeri personeli için normal sayılsa da; insanların kişiliklerinden kaynaklanan ve kişilik çatışmalarına neden olan davranışlar, iş hayatında strese ve bunun sonucu olarak öfkeye neden olabilmektedir. Olaylara bakış açıları ve çalışma tempoları her iş görenin farklı olabilir. Kişilik çatışmalarının olması, iş hayatında kaçınılmazdır. Bu durum iş yaşamında öfkeye neden olabilir. Olaylara bakış açısı, çevresel faktörleri algılama anlayışı ve farklı yaklaşımlar kişilere göre değişebilir. Kişilik yapısının etkili olduğu bu durumlar; çatışmaya ve bu durumun sonucu olarakta öfkeye neden olabilmektedir.

Kurum ve şirketler, amaçlarını çalışanlar sayesinde gerçekleştirirler. Çalışanlar, şirket veya kurumların amaçlarını gerçekleştirilmesi için istihdam edilir. Bireylerde, kurumsal amaçların gerçekleşmesi doğrultusunda çaba sarfederler. Çalışanlar, iş yaşamları süresince; sosyal, ekonomik ve kişisel isteklerinin karşılanması isteği içerisindeyler. Bu istek karşılanmadığı takdirde, örgütün amaçları gerçekleştirilmesi zorlaşmakta ve çalışanlarda da, bu duruma karşı olumsuz izlenimler oluşabilmektedir (Türközü ve Sazkaya, 2020:404). Tüm bu değerlendirmeler baz alındığında; örgütlerdeki öfkesel boyutların temel sebepleri aşağıdaki alt başlıklar şeklinde ifade edilebilir.

3.1.1. Rekabetçi Ortam

Her kurumun hedefleri ve başarı standartları vardır. Vizyon ve misyon da kurumların başarısı için belirlenmiş stratejilerdir. Kurum ve kuruluşlar, belirledikleri vizyona göre hedeflerini ortaya koyar; çalışanlarda bu görev ve vizyonlar doğrultusunda faaliyetlerini gerçekleştirirler. Kurumların vizyonları doğrultusunda hareket edebilmeleri; çalışanlar arasında ki güven duygusuna bağlıdır.

Tüm örgütler kayıtlara geçsin veya geçmesin, felsefik bir anlayışa veya misyona sahiptir. Örgütlerin tüm eylemlerinde işgörenlerin hareketlerini yönlendiren bu anlayış ve vazife; örgütsel yapıların değer yargılarına bağlı olarak oluşur. Dolayısıyla; örgütsel yapının misyonunu oluşturan vazife anlayışı, bu yapıların ayakta kalma nedenidir. Ayrıca bu durum; örgütsel yapının stratejisini ve hedeflerin ne şekilde uygulamaya geçireceğini tespit eden ortamları yaratır (Aslan, 2014:14).

Kurumsal rekabet, kurumun stratejik hedeflerini gerçekleştirebilmesi için önemli bir faktördür. Rekabet ortamını destekleyen bir yönetim, personelin de çalışma motivasyonunu arttıracaktır. Ancak; motivasyonun bozulması, kişilerde öfkeye neden olabilir. Haksız rekabet ortamlarının olduğu durumlarda, öfke ve güvensizlik duygusu vardır. Rekabet çalışma hayatının bir parçasıdır. Şirketlerin, çalışanlar arasında rekabetçi ortam yaratması, çalışma stratejilerinin bir parçasıdır. Şirketlerin hedeflerini gerçekleştirmesi ve diğer rakip firmalarla yarışabilmesi bu rekabetçi yaklaşımın varlığına bağlıdır. Ancak bu çalışma stratejisi bir takım olumsuzlukları da içinde barındırmaktadır.

Rekabetçi anlayışta, kişiler veya kurumların katkı sağlama ve destekleme gibi bir çalışma anlayışı yoktur. Hedefleri gerçekleştirme aşamasında her türlü olumsuz durumu yaratacaklardır. Bu tür çalışma atmosferinde olan kişilerin, kendi aralarındaki iletişim ve diyalogları da belirli bir süre sonra olumsuz etkilenecektir (Cengiz vd., 2018:60). Rekabetin olduğu yerde hırs duygusu ağır basmaktadır. Çalışanlar, gerek kendini kabul ettirme; gerekse konumlarını yükseltme amacıyla, kendilerini rekabetçi ortamın içerisinde bulurlar. Yumuşak (2008:244)'a göre, bilgi temelli küresel mekanizmadaki bu farklılaşma, olağan ve istenilen bir durumdur. Rekabetçi koşullarda başarılı olmak ve varlığını ispatlamak için, işgörenlerin adaptasyon sürecinin tamamlanması ve örgütle özdeşim kurması gerekir. Durumun böyle olduğunu anlayan ve destek veren şirketler, önümüzdeki yılların kaliteli şirketlerin arasına girecek; bu durumu kabullenmeyen şirketler ise bir süre sonra rekabetçi arenadan silineceklerdir.

Küçük çaptaki örgütlerde; ilişkilerin daha dürüst olması, birebir etkilenmelerin daha çok yaşanması, iletişim problemlerine ve doğru olmayan anlaşılmalara engel olabilir. Ayrıca, örgütlerin gelişmesi, belirli kaynakların daha çok birey ve vazife arasında dağıtılmasını da kapsar (Cengiz vd., 2018:29). Bu durum dürüst ve adil olmayan bir çalışma ortamının oluşmasına sebep olabilmektedir. Yanlış bilgilendirme ve bilgi saklama, çalışanlar arasında bir yöntem olarak yaygınlaşabilmekte ve kişilerin kendilerini tehdit altında hissetmelerine, öfkesel duyguların oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir.

3.1.2. İş Yeri Çalışma Koşulları

Öfkenin yansıtılması öğrenilen bir duygudur. Kişilerin içerisinde bulunduğu kültürel çevre öfkenin de oluş şekli ve yansıtılma biçimini önemli ölçüde belirler. Kurum yöneticileri çalışma stratejilerini belirlerken, özellikle bu durumu göz önünde bulundurmalarıdır. Personel ve idarecilerin öfke yönetimi eğitimleri alması ve aldıkları eğitimi kurumlarında uygulamaları; öfke kontrollerini olumlu yönde etkileyecektir. İş yerlerinde uygun çalışma ortamlarının oluşturulması idarenin en önemli görevleri arasındadır. Çalışma koşulları ve uygun ortamlar, kurumun üretimini ve verimliliğini arttıracaktır. Rehberlik bölümlerinin aktif olarak kullanılması da öfke kontrolü için önemli bir faktördür.

İş yeri çalışma koşullarının insan odaklı bir yapıya büründürülmesi, çalışma verimini artırır. Özellikle güvenlik sorunları olmayan koşulların oluşturulması idarecilerin görevleri arasındadır. İş hayatındaki öfkenin sebepleri arasında; kişilerin kendilerini güvende hissetmemeleri, şahsına, saygı sınırlarını aşan davranışlarda bulunulması veya adaletsiz tavırlar gösterilmesi, haysiyetiyle oynanması, bireysel haklarının ihlal edildiği hissine kapılması, toplumsal desteğin az olması, çalışma güvenliğinin yetersiz olması, maaş azlığı olumsuz çalışma ortamları gibi faktörler etkili olmaktadır (İlhan, 2014:3).

İnşaat şirketlerinde birinci derecede önemli olan güvenlik problemleri, çözüme kavuşturulamadığı takdirde; çalışanların ökesel boyutlarının artmasına neden olabilmektedir. Eğitim kurumlarındaki güvenlik problemleri, öğrenciler ve veliler için birincil derecede önemli bir konudur. Okullarda sağlanamayan güvenlik, öğretmenlerin stres düzeyini artırarak öfke duygusunun oluşumuna neden olabilmektedir. Şirket veya ofislerin, bina kullanılabilirlik yapısının ergonomik olması; çalışma sisteminin işleyişini de kolaylaştıracaktır. Yüksel (2002:70)'in yaptığı bir araştırmada; hastanendeki vazife, görev yapma stili, yaptığı işin içeriği, diğer çalışanlarla olan iletişim, idarecilerle olan iletişim, iş ortamının şartları, idare şekli, terfi atlama, gelişme olanağı ve alınan ücretin, hemşirelerin çalışma verimliliğini etkilediğini gözlemlemiştir.

Özellikle ofis odalarının donanımının (havalandırma, pencere ve klima vb.) yeterli olması, çalışanların iş verimi açısından önemlidir. Gerekli fiziksel şartların sağlanamaması, öfkesel boyutların artmasına neden olacak ve iş verimini düşürecektir. Kurum veya şirketlerde her ne kadar iş yeri disiplini ve kuralları geçerli olsa da; çalışanların görüşlerini veya şikâyetlerini rahatlıkla ileten bir mekanizmanın kurulması, öfkesel boyutları

azaltacaktır. Öfkenin olumlu bir şekilde yansıtılması, amaçların gerçekleşmesine katkı sağlar ve kişiyi iyi olmaya doğru motive eder. Bilimsel yaklaşımlar ve uygulamalar, öfke kontrol yöntemlerinin sağlıklı bir şekilde uygulanmasına olanak sağlayacaktır. Dolayısıyla, bu metodların uygulanması ile kişiler kendi haklarını nasıl koruyacaklarını öğrenecek; çalışma hayatındaki üretkenliklerini arttıracaklardır.

3.1.3. Farklı Kültürel Yapılar

Öfke yönetiminde; iletişim kanallarının sürekli açık tutulması, problemin anlaşılır bir şekilde ortaya konulması ve sebep sonuç korelasyonunun oluşturulması önemlidir. Öfkeye neden olan problemin ne olduğundan ziyade; bunun sonucunda ortaya çıkan tepkinin doğru bir şekilde yansıtılması daha önemlidir. Öfkenin ifade ediliş tarzının, kişinin geldiği kültürel çevre ile çok yakından alakası vardır. Öz (2008:17)'e göre, öfke duygusuna farklı bakış açılarından bakıldığında; toplumsal rolün ve kültürel öğelerin, öfke duygusunu yansıtma tarzında belirleyici olduğudur. Kültürel unsurlar, geçmiş tecrübelerle bağlantılı çeşitli tavırların gösterilmesine onay verdiği halde, birtakım tavırları onaylamayabilir. Kişi bu duruma uyumlu bir tavır sergilediğinden; öfkesel duygunun, kişinin bilinçli farkındalığının bir neticesi olduğu görülür.

Kişinin yaşadığı kültürel çevrede almış olduğu eğitim, olaylara bakış açısının da nasıl olacağını belirlemektedir. Dolayısıyla, öfke yönetim metodları uygulanırken bu nokta göz önünde bulundurulmalıdır. Karadağ (2017:31)'a göre, kişinin öfke duygusunu baskı altına alması yahut saklaması, bu duyguyla mücadele etmek için etkili bir yöntem değildir. Kişinin kendi öfke duygusunu bilmesi, nedenini irdelemesi, bedensel reflekslerinin farkında olması, kişinin akılcı ve akılcı olmayan inanışlarını tanıması, ailesel durumlarını ve içinde bulunduğu sosyal yapının kültür seviyesini tanıması ile orantılıdır. Kişiler; öfke duygularını ne kadar iyi bilirlerse, öfkesel duyguların sebep olduğu durumlardan o derece uzaklaşır ve öfke duygusunun pozitif sonuçlarından aynı ölçüde yararlanabilirler.

Öfke yönetim metodlarının uygulanması iş yaşamının gerekliliğidir. Kişiler arası iletişimin güçlü olduğu yerlerde, öfke duygusu daha az hissedilebilir. Farklı kişilik yapıları ve farklı kültürel yapılar, iletişimi engelleyen faktörler arasında olsa da; doğru uygulanabilen öfke yönetim metodları ile öfkesel duygular kontrol altına alabilir. Burada baz alınacak durum; kişinin geçmiş yaşantıları, geçirmiş olduğu süreçler ve sosyal statüsüdür.

3.1.4. Çalışanların Kişilik Yapısı

İş yaşamında insan kaynağı temel etkidir. Zengin ve nitelikli insan kaynağı kurumların veya şirketlerin başarısında önemli bir rol oynar. Bu nedenle kişilik farklılıkları iş yeri performanslarının ölçülmesinde önemli bir faktördür. Bozkaya (2013:33)'ya göre, kişilerin karakteristik yapıları; ilgileneceği iş ve üyesi olduğu örgütle beraber eşgüdüm içinde çalışmasını pozitif yönde etkiler. Birlikte çalışılan, iş yapılan, statüleri, görev alanları ve yükümlülükleri farklı olan bireylerin; kişiliklerinin de birbirinden bir bölümüyle veya tamamen farklı olduğunun bilinmesi ve bu duruma göre ilişkilerin geliştirilmesi önemlidir.

Öfkenin yansıtılma biçimi kişiliklere göre farklılık gösterebilir. Her kişilik yapısının sosyolojik bir alt yapısı olması ve farklı çevresel ortamlardan gelmesi; öfkenin yansıtılma biçimiyle doğru orantılıdır. Öfke yönetim metotları uygulanırken, kişilik yapıları ve bu kişiliklerin sosyolojik alt tabanı ön planda tutulmalıdır. Kurum yöneticileri, rehberlik uzmanları ve insan kaynakları yöneticileri, kurumlarında çalışan personelin kişilik yapılarını da göz önünde bulundurarak planlama yapmaları gerekmektedir. Bu planlama doğrultusunda, öfke yönetim mekanizmalarının bireylere göre şekillenmesi gerekmektedir. Bu plan doğrultusunda, bireylerin yeteneklerine veya kapasitelerine göre iş yükü dağılımı yapılması; iş verimliliği açısından önemlidir. Bireyler yetenekleri oranında iş yükü aldıklarında, öfkesel duygu durumlarının da daha az olduğu görülecektir.

Çalışan bireyler; boşanma, aile içi sorunlar ve sağlık problemleri gibi kişisel sorunlarını iş yaşamına yansıtabilirler. Bu durum çalışma verimini düşürüp iş yerinde öfkeye neden olabilir. İş yeri rehberlik servisi, çalışanların kişisel problemlerini takip etmeli ve çözüme ulaştırmada yardımcı olmalıdır. Öfkenin nedeni ne olursa olsun, öfkenin ortaya konuluş biçimi; kültürel özellikler ve yaşama bakış açısı ile de orantılıdır. Her birey farklı kültürlerden ve farklı aile yapılarından geldiği için, olayları anlamlandırmaları da farklıdır. Eğitim düzeylerinin farklı oluşu, öfkeyi ifade ediş biçimlerini de farklı kılmaktadır.

Kişilerin farklı yapılarda olması, onların birçok vakaya değişik bir anlayışla yaklaşımlarını sağlar. Bu nedenle, yapılan yorumlara kızmaktansa, daha olumlu bir şekilde değerlendirmeli; doğru olmayan bir durum varsa da bunu onarmak, yoksa da müsait olacak şekilde ifade etmek gerekir (Çağlar, 2019:32). Dolayısıyla tüm bu farklılıklar, yöneticiler tarafından göz ardı edilmemesi gerekir. Kurumlarda, bireysel programlar ön plana çıkartılmalıdır. Bilişsel yapılandırma süreçlerinde, kişilerin suçlayıcı ve saldırgan dilden

uzaklaşması öfke kontrolünü sağlama konusunda oldukça önemlidir. Akdeniz (2007:41)'e göre, öfke kontrol yöntemleri ile ilgili yapılan alan çalışmalarında, verilen eğitimlerin ve uygulanan müdahale programlarının; öfke kontrol yönetimlerine pozitif katkısı olduğunu ifade etmektedir.

Problemi tespit etme ve plan yapma aşamalarını içeren problem çözüm yöntemleri de, öfke kontrolünde etkili olan unsurlardır. Kurumlarda şikâyet merkezlerinin oluşturulması ve çözüm üretilmesi, iş yaşamındaki verimliliği de arttıracaktır. Farklı kültürlerden gelen bireylerin, birbirlerine karşı anlayışlı ve saygılı bir şekilde davranması, gerekli olan karşılıklı anlayış ve demokratik külürün oluşmasına bağlıdır. Karşlı (2011:19)'ya göre, öfke duygusuna sebep olan içsel ve dışsal birçok öge mevcuttur. Bu ögelerden bir bölümü üzerinde, kişinin tesiri bulunurken; bir bölümünde de kişinin hiçbir tesiri bulunmamaktadır. Bununla beraber aynı olaya maruz kalan bireylerin, birbirleriyle benzeşmeyen tavırlar sergilemesinin nedeni; bireyin karakteristik özelliği, gelişme süreçleri, külür seviyesi, yaş ve cinsiyeti gibi sebepler olduğu bilinmektedir.

Bu anlamda demokratik külürel yapının oluşumu ve bireylerin bu demokratik yapıyı içselleştirmesi, öfkesel duygu durumlarının da azalmasına neden olacaktır. Farklı görüşlerin söylenmesi ve ortak noktada buluşulması; kurumların farklı çalışma stratejileri geliştirmeleri açısından önemlidir.

3.1.5. Çalışma Barışı ve Yoğun Mesai Saatleri

Kurum veya şirketlerde çalışma barışının temelini adaletli görev dağılımları oluşturmaktadır. İş yerlerinde, kurumsal çalışmayı aksatan veya düşük performans göstermelerine neden olan adaletsiz davranışlar; kişilerde öfke duygusunun oluşmasına neden olabilmektedir. Adaletsiz görev dağılımlarının yanında; yöneticilerin kişiliklerinden de kaynaklanan mobik uygulamaları da öfkenin sebepleri arasındadır. Tüm bu yanlış uygulamalar, kurum veya şirketlerde çalışma barışını zedelemektedir.

Yönetici ve çalışanlarla ilgili olarak; çalışma yaşamındaki şartların düzeltilmesi ve çalışanların özel yaşamlarındaki görevlerini yapmalarında kolaylık sağlanması, esnek çalışmanın şart olduğunu göstermektedir (Aykan ve Kaçık, 2021:43). Esnek çalışma, örgütlerin çalışma stratejilerinde bir alternatif olarak bulunmalıdır. Yöneticilerin, iş yoğunluğunun fazla olduğu zamanlarda; esnek çalışma saatlerini, işgörenler açısından planlamaları stres ve kaygı düzeyini azaltacaktır. Keser (2006:105)'e göre, çalışırken bireye ne kadar özgürlük verilirse; kişi o derece doyuma ulaşır. İş gören; mesai saatlerini

kendi belirliyor, çalışma metodlarını kendi yapıyor, işleri sıraya koyma konusunda inisiyatif alabiliyorsa, çalışma hayatındaki bağımsızlığı yüksek kabul edilir.

Mesai saatlerinin fazla olması; kişilerde verimin düşmesine ve öfke duygusunun oluşumuna sebebiyet verebilmektedir. Turgut (2011:160)'a göre, uzun süreli ve hızlı bir tempoyla, birçok vazifeyle meşgul olunması: Yorgunluk, stres, bunalım; bunun yanında, aile kurumunun da zarara uğraması sonucunu yaratacaktır. Emek sömürüsü olarakta tanımlanan bu problem; kişilerde haksızlık duygusunu oluşturmalarının yanında, fizyolojik rahatsızlıkların da oluşmasına neden olabilecektir.

Örgütlerin, çalışanları adına iş hayatı ve özel hayatlarındaki ahengi oluşturabilmeleri için; birtakım yöntemleri ileri sürmeleri gerekmektedir. Kişiler şahsi yaşamlarında, iletişim halinde bulunduğu bireylerle eşit görevler alarak; iş yaşamlarını dengede tutmaya gayret etmelidir (Aykan ve Kaçık, 2021:44). İş kanunu yönetmelikleri; personelin çalışma saatlerini, insani koşullara uygun olacak şekilde belirlenmelidir. Uluslararası geçerliliği olan çalışma saatleri uygulamasının; tüm kurum ve şirketlerde uygulanması, çalışma verimi açısından önemlidir. Dolayısıyla, İnsan temelli çalışma stratejileri tüm unsurlarıyla devreye sokulmalıdır.

3.1.6. Çatışma Etkisi

Örgütler insan temelli yapılar olması nedeniyle, çalışma hayatında çatışmalar kaçınılmazdır. Çatışma kavramının temelinde öfke duygusu önemli bir rol oynar. Çatışma ortamlarını yaratan sebeplerin ortadan kalkması öfke duygusunu da kontrol altına alacaktır.

Örgütlerde yaşanan çatışmaları bilişsel ve duygusal olarak ayırmak kolay olmayabilir. Yaygın olarak bireyler arası oluşan zihinsel karşılaştırmalar, bir müddet sonra kişiliğe tehdit olarak algılanabilir. Ortaya konulan tenkitler olumsuz sonuçlar doğuracak anlaşılmalara yol açar ve bu durum duygusal çatışmaların nedeni olur. Dolayısıyla; idarecilerin zamanında engel olması ve çatışmaların sona ermesi oldukça önemlidir (Cengiz vd., 2018:8). Çatışma yöntemleri ele alınırken, özellikle yöneticilerin; doğru zaman, doğru yer ve doğru yöntemle müdahale etmeleri çatışmanın etkisini de azaltacaktır. Örgütlerdeki çatışmanın en önemlisi sebeplerinden bir tanesi rekabetçi ortamların varlığıdır. Rekabet kaçınılmazdır ve bu rekabet ortamının daha esnek olması ve pozitif yöne evrilmesi için; huzur, güven ve barışçıl ilişkilere önem verilmesi gerekmektedir.

Örgütler, her bireyin tam bir ahenk içinde çalıştığı bir şirket olmadığı gibi; sürekli bir şekilde bireylerin çatıştığı bir savaş alanı da değildir. Farklı anlarda ve şartlarda bireyler

çatışma alanına girebilirler. Örgütlerle sürekli bağı olan bireyler, farklı sebeplerle çatışırlar. Örgütlerde; çalışma yöntemlerindeki farklılıklar nedeniyle, bireyler çatışma yaşayabilirler. Örgütlerde, yönetici ve çalışanlar arasında dikey çatışma olabileceği gibi; yatay ilişkilerde de çatışma olabilir. Yönetici ve çalışanların bakış açılarının farklılık gösterdiği durumlarda da çatışma kaçınılmazdır (Özalp, 1989:95). Kurum veya şirketlerde çatışma oluşturacak şartlar oldukça fazladır. Birçok neden çatışmaya, dolayısıyla öfkeye neden olabilmektedir. Örgüt kültürü ve örgüt yapısı, çalışanların kişilik yapısı ile uyumsuzluk yarattığı takdirde; çatışma ortamı kaçınılmazdır. Örgüt kültürü, çalışanların tutum ve davranışlarının bütünselliği ile oluşur. Çalışanların; örgüt kültür yapısı ile uyumlu olması, öfke duygusunu azaltacak ve çalışma verimini arttıracaktır.

3.1.7. Yönetici Davranışları

Kurum veya şirketlerin başarı indeksleri yöneticilerin vizyoner davranışlarıyla doğru orantılıdır. Örgütlerde öncelikli unsur, insandır. İnsan ise mana yaratan ve faaliyetlerini de mevcut manalar üzerine kuran bir varlıktır. Dolayısıyla; yöneticilerin sorumluluğu çalışanları ortak manalar etrafında toplamak, örgütsel birleşmeyi temin etmek ve ortak faaliyetler içinde bulunacak kişilerin, ortak değerleri ve ortak algı desteklerini paylaşmalarını sağlamaktır (Turan vd., 2005:182). Kurum yöneticisinin hedeflerini belirlemesi, kurumun başarısı için önemlidir. Yönetici, kurumsal faaliyetlerini uygularken, insan kaynaklarını da doğru bir şekilde yönetmesi gerekir. Yönetimsel hatalar bu mekanizmadaki işleyişi bozabilir. Mekanizmanın doğru bir şekilde işlemesi, öncelikle yöneticinin tutum ve davranışlarına bağlıdır. Uygulanan yöntemler, kişilerin algısında olumsuz imgeler yaratarak öfkeye neden olabilir.

Ödül ve ceza metodlarıyla kurumu yöneten idarecinin; baskıcı politikaları varsa, katı tavırların ve cezaların adaletsizce uygulandığı algısı oluşan işgörenlerde, özellikle yöneticiye ve bir müddet sonra kuruma öfke duygusu oluşabilmektedir. Bu durumda olan iş görenden hiçbir verim alınamaz. Böylelikle istifa müessesesi devreye girer. Öfkeli çalışanlar diğer çalışanları da etkileyerek çalışma verimini düşürebilirler (Özgür, 2011:224). Öfke yönetim metodlarının, yöneticiler tarafından bilinmesi ve bu konuda uzman kişilerden destek alınması, kurumsal faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde yapılması açısından önemlidir. Yapılan birçok anket çalışmasında, iş yerinde öfke kontrol yönetimi bilgilerinin yeterli şekilde verilmediği görülmektedir. Dolayısıyla, yöneticilerin; öfke kontrol eğitimlerine ağırlık vermesi, çalışanlarını bilinçlendirmesi oldukça önemlidir.

İdarecilerin esas görevlerinden biri de, çatışmanın meydana gelmediği bir alan oluşturmaktan ziyade, çatışmaları çözüme kavuşturmada örgütsel ve kişisel seviyeyi yukarılara çekmektir. Gündüz vd.'ne göre (2013:276), idarecinin; empati oluşturma, sağlıklı öngörü, yeniliklerin farkında olma ve olası sonuçlarını belirleme, pozitif düşünme, esneklik, problem çözme gibi bazı özellikleri olması önemlidir.

Bilişsel yapılandırma yaklaşımları ile öfkesel duyguların boyutları da azalacak ve çalışma verimi artacaktır. Kurum veya şirketlerde, öfke yönetim ofisleri açılarak; destek sağlanması, kurumun hedeflerine ulaşması açısından önemlidir. Kurum veya şirket yöneticilerinin mevkisel pozisyonlarını koruma isteği, güce dayalı bir yönetim anlayışını ön plana çıkarmaktadır. Özellikle, tek gücün kendisinde olduğu düşüncesi ve alınan kararların danışılmadan verilmesi, hem kurum yöneticisinde, hem de çalışanlarda stereose neden olabilmektedir. Bu durum, iş yeri çalışanlarına istediği gibi davranma ve nezaket kurallarına uymama gibi olumsuz pozisyonları ortaya çıkarabilmektedir.

Tüm bu sebepler, öfke duygusunun artmasında önemli bir etkidir. Çalışanlara; yöneticileri ve diğer bireyler tarafından saygılı ve nazik davranılması, gururlarının korunması, yalan konuşulmaması gibi gösterilen tavırlar etkileşimsel adalet düşüncesini artıracaktır (Erol-Korkmaz, 2014:84). Yöneticilerin, çalışanlar arasındaki birincil görevi; adaleti sağlama pozisyonlarıdır. Maaşların adaletli bir şekilde dağıtılması, görev ve sorumlulukların eşit bir şekilde paylaşılması ve iş yeri güvenliğinin sağlanması; çalışanları rahatlatacak ve öfke düzeyini azaltacaktır. Kurumsal ihtiyaçların karşılanması da, yöneticilerin görevleri arasındadır. Özellikle çalışanların en çok şikâyet ettiği donanım yetersizliği, çalışma verimini düşürmekte ve iş tatminsizliğini ortaya çıkarabilmektedir.

3.1.8. İş Tatmini ve İş Stresi

İş hayatı çeşitli unsurları içinde barındıran bir sistemdir. Üretmek bu faktörlerden bir tanesidir. Üretim sonucunda kişinin öz saygısı gelişir ve çalışma verimi artar. Üretkenliğin olduğu kurumlarda öfkesel duygulara daha az rastlanır.

Kişilerin yaptığı işin nitelikli olması, çalışma doyumunu açısından oldukça önemlidir. Bu durum, kişinin çalışma hayatında mutlu olmasına imkân sağlayacaktır. Bu nedenle işini anlamlı bulan kişilerin; çalışma hayatından ve yaşamdan tatmin oldukları söylenilebilir. Çalışma hayatının istekleri karşılaması, iş tatminini olumlu bir şekilde etkileyen önemli bir etkidir. İsteklerin yerine getirilmemesi durumunda, hayat kalitesinin negatif etkilendiği söylenilebilir (Keser, 2006:105). Bu isteklerin en önemlisi iş yüküdür. İş yükü

planlamaları, personelin çalışma verimini düşürecek şekilde değil; daha verimli olacak biçimde yapılması gerekmektedir.

Çalışanların yaptığı işten verim alması, yapılan görevlerin niteliksel durumu ile alakalıdır. Bilhassa başarıyı yakalamak için, verilen görevin enteresanlığı, mesuliyet alma, kendini geliştirme ve ileri bir seviyeye gelme çabası etkiliyken; görevi yerine getirme esnasında yaşanan tatminsizliği ortaya çıkaran neden, yapılan görevin niteliğinin ön planda olmaması, bunun yerine, çevredeki faktörlerin ve örgütsel yapının daha belirgin bir durum oluşturmasıdır. Kurumun uygulamış olduğu politika, yönetsel yaklaşımlar, denetleme mekanizması, bireylerin birbirine yaklaşımı, iş yeri koşulları, maaş, mesleki seviye ve emniyet; söz konusu durumları oluşturmaktadır. Hijyen ile ilgili problemler de iş doyumsuzluğuna neden olabilir. Ancak sorunun çözülmesi, çalışma doyumunu sağlamaz. Bu durum sadece, çalışma doyumsuzluğunun önüne geçebilir (Alkış ve Öztürk, 2009:216). İş yaşamları rutinsel bir yapıya sahiptir. Yönetmelikler çerçevesinde yapılan faaliyetler, bir süre sonra sıradanlaşacak ve verimin düşmesine neden olabilecektir. Bu durum kişilerde öfke duygusu oluşturabilmektedir. İşten çıkarma tehditlerinin sürekli gündemde tutulması da kaygı düzeyini arttıran sebepler arasındadır. Tüm bu durumlar, iş motivasyonunu olumsuz yönde etkilemektedir.

Kurumlar ve şirketler; rekabet kazancı elde etmek için, işgörenleriyle olumlu ilişkiler sürdürmek mecburiyetindedirler. Görevlerinde doyuma ulaşamayan işgörenlerin; işe gelmeme, işi bırakma ve yaşamlarından haz duymama gibi sorunları çok sık görülmektedir. Şirketler için bu sorunlar önemli maddi problemlere yol açabilir. Bu nedenle idareciler, çalışma hayatında iş doyum seviyesini arttırmak için, işgörenlerle düşünce birlikteliği ve uyum içerisinde olmalı; ekip ruhunu, bağlılığı, değişimi ve müteşebbisliği cesaretlendirmelidir (İşcan ve Timuroğlu, 2007:133). Her ne kadar kültürel faktörler veya kişilik faktörleri, çalışma hayatında etkiliyse de; motivasyonu düşürücü faktörler, çalışanlar arasında ortak noktaları içerir. Oral, Kuşluyan, 1997, motivasyonu tetikleyen etkenleri şemasal olarak, şu şekilde belirtmiştir:



Şekil 2. İş Motivasyonu Hiyerarşisi Tablosu (Oral ve Kuşluyan, 1997:100-101).

Yukarıdaki şemada, iş motivasyonunu etkileyen faktörler; birbirini tetikleyerek iş verimini düşürebilmektedir.

3.1.9. Tekno Stres ve Tekno Fobi Etkisi

Sosyal ağların sürekli açık olması ve bilgi akışının devamlılığı, kişilerde zihinsel yorgunluk ve kaygı bozukluklarını arttırmakta; ayrıca yaşamsal düzenlerini de bozmaktadır. Bu durum tekno stres denilen bir olguyu da beraberinde getirmektedir. Sanal ortamlarda geçirilen yoğun çalışma temposu, bireylerin sosyal alanda yalnızlaşmasına ve ilişkilerin de zayıflamasına neden olabilmektedir. Fizyolojik rahatsızlık ve halsizlik belirtileri de tekno stresin neden olduğu unsurlardır. Teknolojinin hızla gelişmesi, çalışma stratejilerin de değişmesine neden olabilmektedir. Şirketler veya kurumsal yapılar, rekabetsel ortamlarda varlıklarını devam ettirebilmek ve hedeflerine ulaşabilmek için, teknolojinin imkânlarından sonuna kadar yararlanırlar. Bu durum, kurumsal yapıların nitelikli ürünler vermesini ve müşteri memnuniyetini de karşılamaları için gereklidir. Bu rekabetçi ortam, yoğun bir çalışma temposunu da içinde barındırmaktadır. Bu tempo; çalışanlarda, stres ve kaygı düzeyini arttırmaktadır.

Teknolojik gelişmeler, çalışan bireylerin yeteneklerini köreltmekte ve olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Sürekli değişen sistemsel yapılar ve stratejiksel sorunlar, kişilerde kaygısal düzeyleri arttırmaktadır. Bu durum; çalışanlarda görevini layıkıyla yerine getirememeye duygusunu oluşturacak ve tükenmişlik duygusunu da beraberinde getirecektir (Keleş, 2018:14). Anlık bilgilerin sosyal ağlara düşmesi ve yanlış bilgilerin yaygınlaşması, çalışan bireylerde depresif durumlar yaratmakta ve panik durumu oluşturabilmektedir. Bu durum, çalışanların iş verimini düşürerek; moral bozukluğuna neden olabilmektedir.

Tekno stresin; fizyolojik, duygusal, davranışsal ve psikolojik olarak yansımaları vardır. Sırt ve baş ağrıları, göğüste daralma gibi durumlar, fizyolojik etkiler olarak kişileri, kızma, daralma gibi yansımalar duygusal olarak; anti sosyal davranışlar, psikolojik etki olarak

kişileri etkilemektedir. Sigara ve alkol kullanımının yaygınlaşması da davranışsal olarak kişileri etkilemektedir (Yener, 2018:88). Genç yaş gruplarında daha az görülen tekno stres kaygısı, orta ve ileri yaş gruplarında daha çok hissedilir bir durumdadır. Bu yaş gruplarında, özellikle; teknolojinin gelmiş olduğu noktadan son derece kaygı duyan ve gelecek endişesi duymaya başlayan davranışlar görülmektedir. Tekno fobi denilen bu kaygı durumu, tekno stresin bir üst aşaması olarak karşımıza çıkmaktadır. Teknolojik araç ve gereçlerin kendi yaşam alanını istila etme korkusu, kişilerde bir fobi oluşturabilmektedir. Teknolojik ev araç ve gereçleri bile, bu kişilerde korku ve panik durumu yaşatmaktadır. Gerek tekno stres, gerekse tekno fobinin etkilerini azaltmak için; bilişsel-davranışsal terapi yöntemleri kullanılmaktadır.

3.2. Başarısız Bir Öfke Yönetiminin Örgüt ve Çalışanlar İçin Sonuçları

Çalışmanın bu kısmında, başarısız öfke yönetiminin örgüt ve çalışanlarda oluşturabileceği etkiler ve sonuçları incelenmektedir.

3.2.1. Örgütsel Yapılarda Oluşturabileceği Sonuçlar

Sosyal yapıda en önemli örgüt ailedir. Aile, sağlıklı bir toplumun en önemli yapı taşıdır. Aile içerisindeki sağlıklı iletişim; bireylerin tepkilerini doğru bir şekilde vermelerine bağlıdır. Tepkilerin doğru bir şekilde ifade edilememesi; iletişim bozukluğuna ve buna bağlı olarak, öfkesel duyguların oluşmasına neden olabilmektedir.

Yapılan gözlemler ve deneysel veriler, roller arasındaki geçişkenliğin ve rollerdeki uyumsuzluğun, işgörenlerde; ilgisizlik, öfkesel duygular, doyumsuzluk ve mesuliyet almama gibi bir takım sorunlara neden olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, gerilimle mücadele etmek için, örgüt içerisinde her alanda yeniliklere gidilip; örgütsel planlamanın tekrar dizayn edilmesi, çalışanların ve idarecilerin tavır, tutum ve değer yargılarının değiştirilmesi gerekmektedir (Aydın, 2004:64). Öfkenin oluşması; çalışanlarda, iş verimliliğin düşmesine, işten kaçma durumlarına, iletişim bozukluğuna ve kendini soyutlama gibi durumlara yol açabilmektedir.

Örgütsel yapılarda, idarecilerin; öfkeyi azatma ve öfkeyi kontrol altına alma konusunda yetersiz kaldığı gözlemlenmektedir. Bunun sebebinin; idarecinin liderlik anlayışı, kurum kültürü, hiyerarşik işleyiş, işgörenlere esneklik göstermeme ve öfkeyle mücadeledeki etkisizliklerinden kaynaklandığı söylenilebilir. Örgüt yapısı içerisindeki anlaşmazlıklar, tarafların isteklerini temel alacak şekilde çözülmediğinde; bu pozisyondan zararlı çıktığını düşünen işgörenler, öfkesel duygulara kapılabilecektir (Eroğlu ve İrdem,

2016:17). Kurum yöneticileri; temelinde öfke olan çatışmaları önleyebilmek için, belirli stratejiler geliştirebilirler. Bunlardan biri “Hükmetme Stratejisi” olarak bilinmektedir. Bu strateji; taraflardan birinin kazandığı, diğerinin ise kaybettiği bir kazan kaybet metoduna dayanmaktadır.

Oysa yönetilemeyen, kabullenilmeyen ya da baskı yaparak yaşanmamış gibi davranılan bu tür duygular; bireyin şahsı ve etrafı için, olumsuz sonuçlar doğurabilecek tehlikeler arz etmektedir (Soykan, 2003:22). Söz konusu bu durum, örgütlerin işlevselliği ve sürekliliği açısından olumsuz bir ortam yaratabilmektedir. İyi yönetilemeyen öfke kontrol süreçleri çalışanların motivasyonunu etkileyebilmektedir.

3.2.2. Çalışanlarda Oluşturabileceği Sonuçlar

Örgütlerin hedefleri olduğu kadar, işgörenlerinde hedefleri vardır. Örgütsel yapılar, hedeflerine varmak için elemanlarının hedeflerini ön planda tutmak zorundadırlar. Bireylerin hedefleri, doyurulmamış ihtiyaçlardan doğar. Bireyler; bir ihtiyacı olduğunda, ona sahip olmak için belirli bir tavır gösterir. Göstermiş olduğu tavrın sonucu; ihtiyaç tatmin olmuş ise, o ihtiyaçla ilgili hedefe varmış demektir. Dolayısıyla; örgütler, kendi hedeflerine varmak, işgörenlerin ihtiyaçlarını anlamak ve örgütsel hedeflere ulaşmak için onları motive etmek zorundadır (Tunçer, 2013:91).

Öfkesel durumlar, kişilerin özgürlük duygusunu zedelediği gibi bireysel ilişkilerini de olumsuz bir şekilde etkiler. Kontrol kanallarının daha yoğun ya da kontrol dışı mekanizmaların daha çok olduğu durumlar kaçınılmazdır. Özgürlük hissi azalan bireyin, çalışma motivasyonu da düşecektir. Bu durumda olan birey, düşüncelerini rahat bir şekilde ifade edemeyecek ve çalıştığı kuruma herhangi bir katkı sunamayacaktır. Tüm bu olumsuzluklar içerisinde oluşan kaygı düzeyi, çalışanlarda öfkesel sonuçlar doğurabilmektedir. Çalışanlarda oluşan bu öfkesel duygu, iyi yönetilemediği takdirde; iletişimsizliğe, kayıtsızlığa ve iş veriminin düşmesine yol açabilmektedir.

3.3. Bilişim Çağının Öfke Yönetimi Üzerindeki Etkisi ve Sonuçları

Çalışmanın bu kısmında, öfke yönetiminin örgüt ve çalışanlar açısından önemi ve sonuçları incelenmektedir.

3.3.1. Çalışanlar Açısından Etki ve Sonuçları

Öfke kontrolünde, esas hedef; kişilerin şiddetle mesafeli, saldırgan davranışlar sergilemeyen, çalışanın şahsına ve etrafındakilere zararı dokunmayacak şekilde öfke

duygusunu yansıtmaya becerisini elde etmesidir (Aykar vd., 2017:187). Öfke kontrolü sonuçsal olarak, çoğu zaman pozitif bir etki gösterir. Bu etkiler, çalışanlar ve örgüt için büyük önem arz etmektedir. Öfke yönetimi, birçok öfke yönetim tekniğinden oluşmaktadır. Bu tekniklerin kurumlarda uygulanması, örgütün işlevselliği açısından önem taşımaktadır. Uygulanan bu tekniklerin kişinin karakteristik yapısına ve yaşam tarzına uygun olması önemlidir. Bu uygunluk çalışma verimini arttırmaktadır.

Öfke duygusunun tansiyonuyla, bir şeyler söylememenin ve vücuttaki kıpırdanmanın bitmesini beklemek, öfkeyi kontrol etmede büyük bir öneme sahiptir. Bir ilave daha yapıldığı takdirde, var olan sorun için bir daha düşünülerek; bir sonuca ulaşım ulaşılmayacağına incelenmesi ve beklenen sonuçlara ulaşmak için, öfkenin nasıl yansıtılması gerektiği hakkında karar verilmesi, önemli adımlar olarak belirlenmiştir (İskit, 2019:33). Sosyal çevrenin, kişiler üzerinde olumlu veya olumsuz önemli etkileri vardır. Bu konudaki literatür araştırmalarında, öfkenin oluşumunda kişisel faktörler ve kurumsal yapıların olduğu ileri sürülmektedir.

Kişisel tanımlamaların, iş hayatında psikososyal tanımlamaları ve mevcut pozisyonlarla bütünleşmesinin öfkesel duygunun üstündeki tesirini araştırmıştır. Bilhassa; psikososyal durumlar, mevcut pozisyonlar ve bireysel özellikler, toplumsal bütünleşmenin tesiri altındadır. Ayrıca toplumsal katkı ve bütünleşmeyle; pozitif bir anlayışın meydana gelmesi, işgörenlerin öfkesel davranışlarının azalmasına sebebiyet vermiştir (Avcı, 2020:121). Çalışanların öfke düzeyi ile örgütsel bağlılıkları arasındaki bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Nitekim öfke düzeyi arttıkça, çalışma verimliliği düşmektedir. Bu durum, genel bir performans kaybını ortaya çıkarır. Dolayısıyla; çalışan performansı açısından öfke düzeyinin belirli sınırlar içerisinde tutulması önemlidir. Bu nedenle, öfke yönetim tekniklerinin doğru bir şekilde uygulanması; çalışanların iş verimliliğini arttıracak ve olumlu sonuçlar oluşmasına neden olacaktır.

Yeniçağın, bilişim çağı olması ve buna mukabil olarak teknolojik imkânlardan yararlanılması, çalışanların stres düzeylerini büyük ölçüde sınırlandırmıştır. Bilişim çağının gereklerine uygun olarak, yeni çalışma tekniklerinin belirlenmesi; yoğun iş temposunun azalmasına ve örgütsel faaliyetlerin daha hızlı yapılmasına neden olmaktadır. Bu durum çalışanların kaygı düzeyini azaltarak, iş verimini arttırmıştır. Öfkesel duyguların daha az yaşanması, bilişim çağının getirmiş olduğu avantajlar arasındadır. İşlerin kolaylaşması ve daha pratik bir hale gelmesi, çalışanlardaki öfkesel duyguların daha kontrol edilebilir bir duruma gelmesini sağlamıştır. Bilişim çağındaki gelişmeler, eğitim

sektöründeki yaklaşımların da değişmesine neden olmuştur. Bilgiye ulaşmak artık çok kolaydır, kişiler ulaşmak istediği her bilgiye iletişim teknolojilerini kullanarak anında ulaşabilmektedir. Bu yaklaşıma paralel olarak, eğitim çalışanları da çalışma stratejilerini değiştirmek zorunda kalmışlardır. Bu yeni formata göre; öğretmen artık bilgiyi anlatan değil, bilgiye nasıl ulaşılması gerektiğini gösteren bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla, bu durum bir kısım eğitimcilerde uyumsuzluk sorunu çıkarmış ve bilişim çağına adaptasyon sorunu yaratmıştır.

Teknolojinin büyük bir hızla gelişiyor olması, çalışanların da bu sürece uyum sağlamalarını gerekli kılmaktadır. Örgütsel mekanizmalarda yaşanabilecek aksaklıklar, kişilerin çalışma performansını düşürmekte ve bu durum olumsuz duygulara sebebiyet verebilmektedir. Birkısım çalışanların bilgisayar teknolojisindeki yetersizlikleri, örgütsel yapılardaki işleyişi aksatmasa da, faaliyetlerdeki koordinasyonlarda sorunlar yaratmakta; bu durum çalışan bireyler açısından huzursuzluğa ve güvensizliğe neden olabilmektedir. Teknolojik bilgi yetersizliği, çalışanlarda stres ve kaygı düzeyini arttırmakta; öfkesel duyguların oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir. Dolayısıyla, örgütsel yapılarda bu eksikliği giderici seminer çalışmalarına ağırlık verilmeli; çalışan bireylerin bilgi teknolojilerine uyum sağlamalarına dikkat edilmelidir.

3.3.2. Örgütler Açısından Etki ve Sonuçları

Kurumlarda görev yapan işgörenler, olumlu ve yapıcı davranışlar karşısında; kendilerini, örgütsel yapıya karşı daha yararcı bir pozisyon almakla yükümlü hissederler. Örgütü zarara uğratacak davranışlardan uzak dururlar. İşgörenler; örgütsel dengenin kurulması, çalışma düzeninin devam etmesi ve bu durumun oluşmasını, kendilerine görev adlederler. Dolayısıyla; işgörenler faaliyetleri ve eylemleri çerçevesinde, kurumlardaki dengesels unsurları oluştururlar (Erbil, 2013:3).

Örgütsel bağlılığın azalması ve artması, birtakım sebeplere bağlıdır. Bu sebeplerin, özellikle kurum yöneticileri tarafından bilinmesi ve iyi bir şekilde analiz edilmesi gerekmektedir. Kurum içerisindeki olumsuz koşulların nasıl algılandığı, kişilere göre farklılık göstermektedir. Olumsuz algılar, çalışanlarda öfkesel duygu patlamalarına zemin hazırlayabilmektedir. Kişilerin; olayları nasıl algıladıkları ile ilgili olarak, ortaya koymuş olduğu refleksler, kuruma bağlılık düzeyinin de bir ölçüsü olarak kabul edilebilmektedir. Her şeyden önce, yönetici pozisyonunda olan kişiler, bu olumsuz koşulları ortadan kaldırarak yanlış algılamaların önüne geçebilmelidirler. Kurum ve çalışan yararına yapılan

hamleler, kişilerde örgüte bağlılık düzeyini arttırarak; öfkesel duygu boyutlarını da azaltabilmektedir. İş görenlerin kuruma bağlılıklarını sağlamak, çalışma verimi açısından oldukça önemlidir. Örgütsel bazda yapılacak tüm bu faaliyetler, çalışanların kuruma bağlılıklarını arttıracaktır. Kuruma aidiyat hisseden birey, çalışma hayatını etkileyen tüm bu olumsuzluklara karşı direnç gösterecektir. Bu durum, sağlıklı bir şekilde işleyen iletişim mekanizmasından kaynaklanmaktadır. İletişimin sağlıklı olması, örgütsel yapıdaki yönetim tarzının bir göstergesidir. Tüm bu eş güdümsel faaliyetler, öfke yönetim metodlarının da bir parçasıdır. Dolayısıyla; sağlıklı işleyen bir örgütsel mekanizmada, çalışan bireylerin aidiyat duygusunun da gelişmiş olduğu söylenilebilir.

Teknolojik imkânlardan yararlanan bireylerin, çalışma tempoları düşmüş gibi görülmekte; çalışma verimleri artmıştır. Yapılan işlem ve faaliyetlerin sonuçları, bu sayede oldukça güvenilir bir duruma gelmiştir. Bu durum, örgütler açısından önemli bir kazanımdır. Daha az enerji ile daha verimli sonuçlar alınması; çalışanlar açısından önemli avantajlar sağlayabilmektedir. Bilişim çağı, aynı zamanda çalışanlar açısından sınırların kalkmasına da olanak sağlamıştır. Yapılan faaliyet ve projelerin, daha hızlı ve güvenilir olmasının yanında; alternatif düşüncelerin geliştirilmesi ve uygulanması çok daha kolay olabilmektedir. Bu durum doğal olarak örgütsel kurumlara büyük avantaj sağlamakta; elde edilecek ürünlerin niteliği ve müşteri memnuniyeti açısından olumlu bir durum oluşturabilmektedir.

3.4. Çalışanların Öfke Yönetimi Algılamalarında Rol Oynayan Faktörler

İşletmelerin, tespit ettikleri amaçlara ulaşması için bir takım unsurlara ihtiyaçları vardır. İnsan bu unsurlardan en önemlisidir. İnsanın çabası ve gayreti, diğer üretim unsurlarıyla bir bütün oluşturarak işletmenin hedeflerine katkı sağlar. Ancak üretim unsurları arasında en mühimi ve kontrol edilmesi en zor olanı emek unsurudur. Dolayısıyla; işgörene, iş hayatını ve çalışmayı sevdirmek ve bunun sonucunda daha etkili bir sonuç alınabilen bir çabaya yöneltmek, idarecilerin ilgilendikleri önemli bir konudur (Soykenar, 2008:51).

Eğitim alanında insan temel bir faktördür. Öğretmenlerin eğitim alanındaki etkinliği, eğitimin kalitesini de belirlemektedir. Olaylara bakışı, neden sonuç korelasyonunun kurulması gibi birçok işlevsel özelliklerin uygulanması; eğitimin niteliği açısından önemlidir. İnsana yaklaşımın nasıl olması gerektiği ve çözüm önerileri; eğitimcilerin bilmesi gereken konular arasındadır. Bu yaklaşımın doğru bir şekilde uygulanması; olumsuz birçok faktörün etkisini azaltacaktır. Eğitim psikolojisi ve uygulama metodlarının

bilinmesi, eğitim kurumlarının işleyişi açısından önemlidir. Olumsuz duyguların yarattığı öfkesel durumlar, eğitim metodolojisiyle en aza indirgenebilir. Eğitim alanında bilimsel yaklaşımların uygulanması; kişilerin öfke kontrol yönetimi algılarını da değiştirecektir. Pozitif bir algı, örgütsel bağlılık oranını arttırabilecektir.

Öfke, bireyin duygusuyla orantılı bir unsur olması nedeniyle; öğretmenlerin kurumsal aidiyetleri, diğer faktörlerden daha fazla öfkesel durumların etkisi altındadır. Bu durum örgütle kurulan özdeşimleri azaltabilmektedir. Bu duruma ilaveten; öğretmen, okulun ayrılmaz bir parçası olduğu sürece, öğretmenin öfke durum seviyesi düşük ve okuluna olan bağlılığı yüksek seviyede olacaktır (Aslan, 2014:17). Çalışanların öfke yönetimi algılamaları kişilerin olaylara bakış açısı ile yakından ilgilidir. Öfkenin ifade ediliş biçiminde içsel duygular etkili olduğu kadar; algılarında önemli etkisi vardır.

Kurumsal iletişimin, programlama, örgütsel yapıyı kurma, yönlendirme ve kontrol etme gibi organizasyona dönük fonksiyonları yapmaya destek olmasının yanında; örgütsel hedefleri bilmek ve tanımak, işgörenlerin davranışlarını ve tutumlarını etkilemek, görev alanlarını belirlemek, görevin yapılış şekillerini belirlemek, her seviyedeki işgörenin birlikteliğini ve uyum içerisinde olmasını sağlamak, dedikodu ve söylentileri engellemek, örgüt ile iş görenin entegre olmasını kolaylaştırmak, çalışanlara örgüt kültürü ile ilgili bilgi vermek ve işgörenlerin örgütsel kültürle uyumlu olmasını sağlamak gibi çeşitli işlevsel özellikleri vardır (Çetindaş, 2016:177). Bununla birlikte; çalışanlarda öfke oluşumunun en önemli nedenlerinden biri de, örgütsel stres olarak ifade edilmektedir. Örgütsel stres, iş stresi veya çalışma hayatı stresi olarakta adlandırılmaktadır.

Stres; kişilerde gerginliğe, kedere ve çöküntüye sebep olan etkidir. Stres, kişiyi korku atmosferine sokan ve baskılayan tehditkâr durumlara verilen fizyolojik ve psikolojik reflekstir. Örgütsel yapılar içerisinde; çeşitli işleri yapan kişi, kurumsal baskı ile karşı karşıya kalabilmektedir. İş hayatı baskısı da denilen kurumsal stres, kişilerin; öteki bireylerle ilişkisinin neden olduğu bir pozisyonudur. Strese sebep olan unsurlar; görev yapan kişilerin üstünde baskıya ve zorlamaya neden olur. Baskı ve zorlamanın devam etmesi, işgörenlerde sağlık problemleri oluşmasına neden olabilmektedir (Gümüştakin ve Öztemiz, 2005:272). İş yerine adaptasyon ve örgütsel kültüre uyum sağlamada, kişiler birtakım zorluklarla da karşılaşabilmektedir. Her bir bireyin mevcut durumlara adaptasyon süreçleri farklı olabilmektedir. Özellikle çalışma prensipleri oluşturulurken veya kurumsal sektörlere iş alımı yapılırken, bireylerin kişilik özellikleri de dikkate alınmalıdır.

Öfkenin yansıtılması, gerçekleşen öfke duygusunun sözlü bir şekilde veya aksiyona dönüşerek dışarıya aktarılmasıdır. Bireyin saklayarak ya da öfke duygusunu içinde tutarak, mevcut olan öfkesel faktörlere karşı kullandığı bir taktiktir. Öfke kontrolü ise; bireyin diğer kişilerle ilişkilerinde, öfkesini hangi oranda kontrol ettiği veya hangi oranda sakinleşme pozisyonunda olduğunu açıklayan bir durum ve kişisel reflekslerle öfkeyi yansıtan kontrol tecrübeleridir (Albayrak ve Kutlu, 2009:58). Dolayısıyla, kurumların çalışma presipleri hazırlanırken; kişilerin olaylara verdiği tepkiler iyi bir şekilde irdelenmeli, planlamalar ve yöntemler bu duruma göre yapılmalıdır. Çalışanların öfke yönetimi algılamaları; örgüte bağlılık durumlarıyla, sosyal ve kültürel faaliyetlerin etkisiyle, örgüt kültürünün iklim ve yapısı ile orantılılık arz etmektedir.

3.4.1. Örgütsel Bağlılık Etkisi

Kurumsal özdeşleme de diyebileceğimiz bu durum, kurumun hedeflerine ulaşmasında önemli bir faktördür. Örgütsel bağlılık, işgörenin kurumuyla irtibat halinde olduğu ilişkinin gücü olmakla beraber; işgörenin, o kuruma ait olma isteğinin bir belirtisidir. Ayrıca, örgüt içindeki yönetmeliklere, mevcut durumlara ve faaliyetlere; kendi isteği ile katılmasına neden olan bir unsurdur (Bağdoğan ve Gürer, 2019:45). Örgütün karar alma süreçlerinde rol oynayan bireyin; aidiyet duygusu, kurumla olan ilişki düzeyine bağlıdır. Bu ilişki düzeyi pozitif bir düzeyse, bireyin çalışma verimi artacak ve kuruma pozitif yönde katkı sağlayabilecektir.

Örgütsel bağlılık; işgörenin (öğretmenin) görev yaptığı kuruma karşı, hissettiği bağın ölçüsünü belirler. Örgütlerde aidiyet duygusunun, örgüt sinerjisini pozitif bir yönde arttırdığına inanılmakta; örgütlerde kurulan özdeşimlerin, işgörenlerden yönetime kadar olumsuz durumları minimum seviyeye indirdiği, dolayısıyla eğitimin niteliğine olumluya doğru katkı sağladığı bilinmektedir (Aslan, 2014:1). Örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan araştırmalar sonucu, yöneticiler; işgörenlerin düşüncelerini rahat bir şekilde söylemelerini, karar verme durumlarında etkili olmalarını, inisiyatif almalarını ve örgüte yarar sağlamalarını istemektedirler. Bu nedenle; örgüt içerisinde stratejilerin başarılı olması için, örgütsel bağlılık önemli bir faktördür (Doğan ve Güner, 2019:841).

Örgütsel bağlılığı zedeleyici durumlar, kişilerde öfkeye neden olabilmektedir. Dışlanma, mobik uygulamaları, yönetimsel sorunlar; kişilerde örgütsel bağlılığı azaltabilmektedir. Bu negatif durum, öfkenin yoğun bir şekilde yaşanmasına neden olabilir. Karşılıklı iletişim kanallarının kopuk olması, insan kaynaklarının verimli olarak kullanılmamasına neden

olabilmektedir. Diyalog veya iletişim, örgütsel çalışma alanlarının verimli kullanılmasına katkı sağlar. Örgütsel bağlılığın kuvvetli olduğu durumlarda, öfke duygusunun da etkisi azalacak; birey, örgüt çıkarlarını kendi çıkarlarından daha üstün tutacaktır. Bu durum, örgütün hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayabilecektir.

3.4.2. Sosyal ve Kültürel Faaliyetlerin Etkisi

Yoğun iş temposunun yarattığı yorgunluk, çalışma verimliliğini düşürebilmekte ve kişilerde yorgunluğa bağlı öfkesel duygular oluşabilmektedir. Kurum veya şirketlerin, sosyal ve kültürel etkinlik alanlarını genişletmeleri; hem çalışanların rahatlaması, hem de kurumun faaliyetlerini gerçekleştirmesi açısından oldukça önemlidir. Yatçı (2020:1)'ya göre, sanatsal faaliyetlerle meşgul olmak, olumlu bir takım duyguların oluşumuna katkı sağlamasının yanında; duyguları iyi yöne doğru yönlendirme becerisi de sunmaktadır. Sinema, opera ve tiyatro gibi faaliyetler, bireylerin hislerini dışa yansıtmasını ve sosyal alanlarda hislerini daha verimli ve etkili göstermesine katkı sağlamaktadır.

İş yeri yemekleri ve sportif faaliyetler gibi etkinlikler, dayanışma kültürünün gelişmesi ve örgüte bağlılık açısından önemlidir. Kurum yöneticilerinin bu tür organizasyonları stratejilerine dâhil etmeleri; kurum kültürünün oluşması açısından önemlidir. Kişisel ilişkilerde yaşanan sorunlar, bu tür faaliyetlerin yapılması ile çözüme kavuşabilir. Bu durum bireylerin örgüte bağlılık duygularını geliştirir ve stres düzeylerini azaltabilir. Bu tür faaliyetlerin; kurumsal bir kültür haline dönüştürülmesi, örgüt açısından önemlidir. Öfkesel duygular, bu tür faaliyetlerin olduğu kurumlarda daha az görülebilmektedir. Kişiler, duygu dünyalarındaki olumsuz yansımaları; bu tür faaliyetler sayesinde olumlu bir pozisyona dönüştürebilmektedirler.

3.4.3. Örgüt Kültürü ve İklim

Örgütlerin kültürel yapısı, çalışma ortamlarını doğrudan etkileyen bir öneme sahiptir. Örgüt kültürünün oluşumunda, çalışan bireylerin önemi büyüktür. Belirlenen kültürel yapının insanı temel alan ve onun değerler sistemine saygı gösteren bir yapıda olması, kurum için artı bir öneme sahiptir. Değerler sistemi zedelenen bireyler öfke duygusuna kapılabilir. Bu nedenle örgüt kültür yapısının, çalışan bireylerin değerler sistemini incelemesi oldukça önemlidir. Öfke yönetim metotlarında değerler sisteminin önemi büyüktür. Bireylerin farklı kültürel yapıdan gelmeleri; her bir bireyin değerler sistemini farklı kılmaktadır. Farklı değerler sisteminden gelen bireylerle oluşturulan kurumsal yapılar; ortak hedefler etrafında birleştiği takdirde, kurum kültürünü oluşturur. Kurumsal

kültürün destekleyici bir yaklaşım içinde olması kişilerde iş stresini azaltacak ve öfkesel duygu yoğunluklarının azalmasına neden olabilecektir.

Etkili örgütlerde görev yapanlar, örgüt kültürünün temel prensiplerine çok sıkı bir şekilde bağlanmışlardır. Tüm işgörenler, örgütün hedefini bilmekte ve bu hedef için çaba göstermektedirler. Zayıf kültürlerde ise işgörenler, örgütün temel prensipleri üzerinde anlaşma sağlayamamışlardır. Etkisiz örgüt kültürünün olduğu kurumlarda, işgörenler arasındaki ilişki oldukça zayıftır (Güçlü, 2002:150).

İş yaşamında çalışanlar ve yöneticiler arasında yazılı olmayan sözleşmeler mevcuttur. Çeşitli davranış kalıpları ve ilişkiler genellikle bu anlaşmalar çerçevesinde gelişir. Psikolojik sözleşme de diyebileceğimiz bu kavram, doğal çerçevesi içerisinde ilişkileri yönetir ve düzenler. Çalışanlar ve yöneticiler, birçok problemi psikolojik sözleşme kavramı ile çözebilmektedirler. Psikolojik sözleşmede karşılıklı sorumluluklar ve yükümlülüklerin nasıl algılandığı önemlidir. Algının yanında karşılıklı güven ortamının da önemi büyüktür. Kurum kültürünün oluşmasında psikolojik sözleşmenin de katkısı vardır. Kültürün oluşumunda temel etken, güven ortamıdır. Bireylerin bu kültüre uyum sağlayabilmeleri ancak bu güvenin tesis edilmesiyle gerçekleşebilir.

Kişiler; günlük hayatta olduğu gibi iş yaşamında da öfkeyi tecrübe edebilir. Örgüt içerisinde kişinin öfkelenmesine neden olan sebeplerden biri psikolojik sözleşme ihlalidir. Daha önce yapılan araştırmalar, psikolojik sözleşme ihlalinin; örgütsel yapıya duyarsızlık, yapılan işten verim alamama, hakkaniyet algısı, kinizm ve işi terk etme isteyine neden olmakta olduğunu göstermektedir (Avcı, 2020:124). Karşılıklı anlayışa dayalı, sıcak ve samimi ilişkilerin kurulduğu kültürel yapılarda, iş stresi azalacak ve öfkesel duygular kontrol altına alınabilecektir. Psikolojik sözleşmeyle oluşan bu güven duygusu, öfke yönetiminin önemli unsurları arasındadır.

3.5. Öfke Yönetiminde İletişim Faktörü

Kurum ve şirketler; amaçları doğrultusunda, örgütsel mekanizmalarını oluştururlar. Kurumların vizyonlarını gerçekleştirebilmeleri, kişilerin uyum içerisinde çalışmasına bağlıdır. Bu uyumun sağlanması; bireylerin, sağlıklı iletişim kurmasına bağlıdır. Bu anlamda; kurumlar için iletişim mekanizmasının işlemesi, hayati bir öneme sahiptir. Efeoğlu ve Çetin (2012:187)'e göre, örgüt içi iletişimin kişiler arası uyumlu ilişkilerin geliştirilmesini, karşılıklı diyalogların oluşmasını, anlayış, duygu ve fikirlerin

paylaşılmasının yanında; örgüt içinde ortak faaliyetlerin oluşturularak bireyler arası güvenin ortaya çıkmasını sağlamaktadır.

Kurulan bu güven, kurumlardaki anlamsız uygulamaları azaltacak; hızlı ve verimli sonuçlar alınmasını sağlayacaktır. Bu durum, kurumlardaki fonksiyonelliği de arttıracaktır (Çiftçi ve Tüfekçi, 2017:400). Örgüt içerisindeki iletişim kanallarının açık olması, çalışanların koordineli ve planlı bir şekilde hareket etmesine imkân verebilir. Bu durum; örgütlerdeki her bir bireyin, örgütün genel amaçları doğrultusunda birleşmesini sağlayabilmektedir.

Örgütlerin faaliyetlerini sürdürebilmesi için, işlemlerin nasıl yapılacağı ve yapılacak faaliyetlerin uygulamalarının hangi yöntemlerle yapılmasının bilinmesi gerekir. Kurumlardaki görev planlamalarının iyi yapılmasının yanında; işgörenler arasındaki iletişim de, faaliyetlerin uygulanması açısından önemli rol oynamaktadır. Aynı anda ve hedeflere yönelik faaliyetlerin gerçekleşmesi, etkili bir iletişimle olabilmektedir. İdarecilerin; örgütte verimli bir iletişim ortamı oluşturduğu ve iş yaptırabildiği sürece örgütteki faaliyetlerin koordinesini daha rahat yapabilir ve bu yapılanlar ışığında, olumlu ve gerçekçi kararlar verebilir (Ölçer ve Koçer, 2015:343).

İletişim ağını başarılı bir şekilde kuran örgütsel yapılarda, öfkesel duyguların etkinliği azalmaktadır. Bu tür kurumlarda, öfke ifade tarzları daha yapıcı ve işlevsel bir duruma gelmektedir. İletişim karşılıklı etkileşim demektir. Etkileşimin olduğu yerde, karşılıklı güven duygusu oluşacak; duygu ve düşüncelerin daha sağlıklı paylaşılmasına zemin hazırlanabilecektir. Oluşturulan bu sağlıklı ortam, örgüt içerisindeki gereksiz denetim mekanizmalarının etkisini azaltabilecektir. Kurum yöneticilerinin, örgüt içerisindeki olumsuz davranış geliştiren birey veya mekanizmaları doğru bir şekilde tespit etmeleri, kurumun amaçlarını gerçekleştirmesi açısından hayati bir önem arz etmektedir. İletişim kanallarının açık olması, öfke ifade tarzlarını olumlu yönde etkilemektedir. İletişim kavramı, bir anlamda; öfkenin yansıtılma biçimi olarak da tanımlanabilir. Olumlu bir yansıtım, sağlıklı bir iletişimin de temelini oluşturabilmektedir.

3.6. Öfke Yönetiminde Empati Etkisi

Öfke yönetim tarzlarında, empatik düşüncelerin ön plana çıkması; olaylara daha farklı bakış açısı getirmektedir. İletişimin temelinde empati duygusu vardır. Kendisine karşı öfke hissedilen kişinin, kendisini onun yerine koyması ile empati duygusu oluşmaktadır. Empati oluşturarak; kişilere ve durumlara farklı bir perspektiften bakılabilir. Farklı perspektiften

görmeye çalışmak ise, öfke duygusunu daha alt seviyelere çekebilecektir. Hayatın her anında önemli olan empati duygusu; üst amir ilişkilerinde, satıcı müşteri ilişkilerinde duygusal bağılıklarda, evliliklerde, kurulan dostluklarda, politikada ve benzeri olan her yerde, kişinin uygulaması gereken bir iletişim yeteneğidir (Ağaoğlu vd., 2018:135).

Empati duygusu ile yıkıcı ve kırıcı davranışların etkisi azalacak ve sağlıklı bir iletişimin zemini oluşabilecektir. Öfke yönetim mekanizmalarında etkin bir şekilde kullanılacak olan empati; öğretici bir metot olarak kurumlarda veya okullarda uygulanması gereken önemli bir yöntemidir.

3.7. Öfke İfade Tarzının Örgütsel İletişime Etkisi

İletişimin sağlıklı ve kuvvetli olması, örgütün hedeflerini gerçekleştirmesinde ve örgütün başarıya ulaşmasında önemli bir faktördür. Örgüt içyapısında iletişime engel olan etmenlerin tespit edilmesi ve çeşitli stratejilerin geliştirilmesi, çalışma veriminin artması açısından son derece önemlidir. Öfke ifade tarzının; örgüt içi iletişimi nasıl etkilediği ve çalışanlar üzerinde ne tür etkiler oluşturduğu, kurum yöneticileri tarafından iyi analiz edilmesi gerekmektedir.

Öfke ifade tarzı, bireyin klasik anlamda öfkeye tepki verme şeklini tanımlamaktadır. Öfkenin yansıtılma biçimi, sorunlara sebep olduğu için önemli bir durumdur (Bal vd., 2019:65). Öfkesel boyutların ve ifade ediş tarzlarının, iletişimsel alanlarda kalıcı bir hasara dönüşmemesi için; örgütün iletişim ağının açık olması ve örgütsel planlamaların ortak bir çerçevede yapılması gerekmektedir.

Örgütsel yapılardaki öfke duygusunun yansıtılma biçimi, bireysel özelliklere bağlı olmasının yanında; örgüt yapısındaki iletişim içeriğine ve kurum kültür yapısına da bağlıdır. Özel yaşamında öfke duygusu yaşayan bir kişi, bu durumu rahat bir şekilde yansıtırsa da; iş hayatında öfke duygusuna kapıldığı an, bu durumu rahat bir şekilde ifade edemeyebilir. Bireylerin öfkelenildiği durumu açıklaması, kurumlarda hoşla gitmeyen ve kurumsal iletişimi etkileyen bir tavır olarak görülürken; diğer bir kurumda ki aynı tavır ve davranışlar, olumlu karşılanabilir (Yılmaz, 2015:5).

İşgörenlerin iletişim mekanizması, örgütlerin çalışma stratejilerin de farklı yaklaşımlar geliştirmesine neden olabilmektedir. Kurumsal yapıların küresel arenada etkili olması, bu iletişim mekanizmasının etkin olmasına bağlıdır. Örgütsel yapılanmalar, içinde bulundukları toplumsal yapıları ve ürettiği ürünleri hizmete sunabilmeleri için, algı yönetimlerine başvurabilmektedirler. Bilgi ve bilgi teknolojilerinin algı yönetimlerinde

kullanılması, örgütsel yapıların stratejileri haline dönüşmüştür. Örgütler, tüm bu faaliyetleri kendi rekabet alanlarını genişletmek için yap. Yerel ve küresel alanlarda şirketlerin söz sahibi olması, uyguladıkları rekabet gücünün etki alanına bağlıdır. Tüm bu sistemin işlemesi, süreçlere dâhil edilmesi ve çalışanların stres düzeyi; öfke ifade tarzlarının doğru bir şekilde yönetilmesi ile orantılıdır. Öfke yönetim metotlarının doğru bir şekilde uygulanması, örgütsel iletişim mekanizmasının işlevselliğini arttırmaktadır.

Tüm örgütsel yapıların bir hedefi vardır. Örgüt içersindeki hedefler, kurumun en üst makamınca belirlenir ve orta kademedeki elemanlar vasıtasıyla tüm alt kesimlerle paylaştırılır. Paylaşılan hedefler, örgüt aktivitelerinin sürdürülmesinde ivme kazandıran bir durumdur. Örgütlerce tespit edilen bu hedeflerin; tüm işgörenler tarafından bilinmesi, örgütte oluşturulan etkili iletişim kaynakları sayesinde. Dolayısıyla, örgütlerde ilk önce yapılması gereken en mühim faaliyet, örgütteki iletişimi negatif yapan kişisel ve yapısal faktörleri belirlemek; bununla ilgili tedbirleri almaktır (Çiftçi ve Tüfekçi, 2017:400).

Teknolojinin geliştiği ve her alanda etkili olduğu bir çağda, örgütsel mekanizmaların işleyişi daha kolaylaşmış ve insan kaynaklarının yönetilmesi daha işlevsel bir duruma gelmiştir. Bu durum, örgüt çalışanları ve yönetimi arasındaki iletişim ağını daha etkin bir hale getirmektedir. Teknoloji ve bilişim, örgütsel yapılara hâkim olsa da; bilginin üretimi, insan beyninin sınırsız olanaklarına bağlıdır. Bilişimdeki gelişmeler, insanların düşünce dünyasında üretilir ve yaşam alanlarının bir parçası haline gelebilir. Bu durum çalışma hayatında birtakım kolaylıklar sağlayabilmektedir. İnsan yine merkezdedir ve yaşamın temel unsurudur. İnsan kaynakları her zaman, örgütsel yapıların merkezinde olacak ve temel stratejileri belirlemeye devam edecektir. Bilgi teknolojilerinin getirmiş olduğu kolaylıklar ile insan kaynakları arasındaki dengesiz durum, kurum veya kuruluşların işlevselliğini arttırabilecektir.

3.8. İş Karşıtlığının Öfkesel Boyutu

Örgütsel yapıların olumsuz uygulamaları nedeniyle, kişilerde çalışma verimliliği düşebilmektedir. Saldırganlık, işe geç gelme, yönetmeliklere uymama gibi yansımaları olan bu zarar verici davranışlar; hem kurumu, hem de diğer çalışanları olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu olumsuz davranışlar, sadece örgütlerin uygulamaları sonucu ortaya çıkmadığı gibi; kişilerin kendi iç dünyalarındaki ruhsal durumlardan da kaynaklanabilmektedir.

Kişiler, çalıştığı örgüte karşı negatif bir tavır içerisindeyse; işe geç kalma ve devam etmeme, işten çıkma, mutlu olmama, tatminsizlik gibi tavırları geliştirebilirler. Bu negatif tavırlar; tükenme sendromu gibi, kişiyi ve kurumu etkileyen birçok problemin nedeni olmaktadır (Doğruöz ve Özdemir, 2018:400). Bu tür davranışlar, doğrudan kurumun çıkarlarına zarar vermese de; kurumsal kültür içerisinde huzursuzluk kaynağı yaratabilmektedir. Dedikodu, kişiler arasında rekabet, mesai arkadaşlarını suçlayıcı konuşmalar gibi olumsuz davranışlar; öfkesel duyguların yoğunlaşmasına da neden olabilmektedir.

- Kişilik yapıları,
- Demografik etkiler,
- Örgütün yönetim anlayışı,
- Yapılan işin niteliği,

gibi faktörlerin devreye girmesi, olumlu veya olumsuz davranışlara neden olabilmektedir. Örgütlerdeki yönetim anlayışı ne kadar olumlu olsa da; diğer faktörlerin yansımaları, örgüt içerisinde çeşitli sonuçlar oluşturabilmektedir.

Üretkenlik karşıtı iş davranışı; çalışanların ve idarecilerin moral ve adaptasyonlarının negatif etkilenmesine, verimliliğin azalmasına, masrafların artmasına, kaynakların gereksizce kullanılmasına ve örgütün sektörel değerinin azalmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla, üretkenlik karşıtı iş davranışı nedeniyle; örgütler, önemli ölçüde zarara uğrayabilmektedir. Bunun önlemini almak için, üretkenlik karşıtı iş davranışının azaltılması ve kurumsal vatandaşlık davranışının tavsiye edilmesi gerekmektedir (Cindiloğlu vd., 2014:9). Tüm bu olumlu ortamların sağlanabilmesi için, kurum veya şirket yöneticilerinin etik değerleri ön planda tutmaları ve çalışanlarına benimsetmeleri ilk yapılacak faaliyetlerden bir tanesidir. Kurum çalışanlarına etik değerler hatırlatılmalı ve bu değerlerin kurumun bir kültürü olduğu benimsetilmelidir. Yönetici ve çalışanlar arasında sevgi ve saygıyı ön planda tutan davranışlar sergilenmelidir. Etik değerlerin ön planda tutulduğu ortamlarda; örgüt bünyesine zarar veren kişilerin etkinliği azalabilmektedir.

3.9. Öfke Yönetiminde Ortak Hedeflerin Önemi

Kurum ve kuruluşlar örgütsel yapılardır. Alt ve üst birimleri ile sürekli işleyen bu mekanizma, işlevselliğini insan kaynaklarından almaktadır. Örgütsel yapıların birimleri arasında sürekli bir bilgi akışı vardır. Bilgi akışının sürekli olması, çalışma temposunu hızlandırdığı gibi; bireysel ilişkileri de zayıflatma riskini içinde barındırmaktadır. Bu hızlı

işleyişin, bir takım faktörleri devre dışı bırakmasına izin verilmemelidir. Ortak hedefler üzerinde yoğunlaşılması; ortak paylaşımların bir değer olarak kurumların kültürü haline getirilmesi, örgütlerin işleyişini daha verimli hale getirmektedir.

Kurumsal kültürün daha tutucu olduğu örgütsel yapılarda; bireysel unsurlar daha az hissedilir. Örgüt çıkarları, kişisel çıkarlardan daha önemlidir. Bunun için gerekli olan adaptasyon süreci, kişilerin güvenliğinin temin edilmesi ve samimi ilişkilerin oluşturulmasıyla ortaya çıkar. Ödüller, örgüt içindeki seviyeye ve bağlılığa göre belirlenir. İdareci ve işgören arasında, resmi ilişkiler daha belirgindir. Yapılacak faaliyetler için ortak hareket edilmesi, örgütün hedefleri açısından önemlidir. Grubun verdiği karara aykırı davranmak hoş karşılanmaz. Örgütün, ortak hedeflerine göre planlama ve programlama yapılır. Kişisel iş görevlendirmeleri belirgin değildir (Gültekin ve Sığı, 2007:277).

Ortak paylaşımı ön plana çıkartan ve bu durumu kurumun çalışma prensibi haline getiren örgütsel yapılanmalarda; kontrol edilebilir bir stres düzeyi vardır. Tüm bu uygulamalar, öfkesel duyguları daha kontrol edilebilir bir seviyeye getirebilmektedir. Ortak paylaşım anlayışı, görev dağılımlarının daha adil olduğu yönetim anlayışında gerçekleşir. Adil olan yönetim anlayışlarında, hedefler ve planlamalar çalışanlara daha sağlıklı bir şekilde iletilebilmektedir. Özdemir (2010:100)'e göre, ortak hedeflerin önemli olduğu çalışma ortamlarında; birbirlerine karşı bağlılık, öz veride bulunma ve birbirlerini destekleme gibi durumlar daha ön planda olmaktadır. Bu kültürü benimsemiş örgütlerde, kişilerin eylemleri ekip içerisinde düzene sokulur ve kişilerde, işini layıkıyla yapma bilinci oldukça fazladır. Bunun sebebi ise ortak inanç sistemleri ve değer yargılarıdır.

Örgüt içerisindeki bireylerin, aynı düşünce yapısında olmaları gerekmez. Bireylerin birbirleriyle olan ilişkileri ve yönetsel bilgilerin çalışanlara ulaştırılması, sağlıklı ve kaliteli bir etkileşim alanı doğurabilmektedir. Çalışanların bilgilendirilmesi; kişilerin kendilerini daha güvende hissetmelerini olanak sağlar. Bu güven ortamı öfke duygusunu azaltabilmektedir.

Çalışma hayatındaki başarı kriterlerini üst seviyeye çıkarmak için, örgütler hedeflerini net bir şekilde ortaya koymalı; işgörenlere, hedefe varma seviyesi ile ilgili geri dönütler yaptırmalıdır (Soykenar, 2008:100). Kurumlarda güven ortamlarının yaratılması, ancak bu yöntemlerin uygulanması ile gerçekleşebilmektedir. Yöneticilerin ve ilgili birimlerin, bu güven ortamını kurumlarında oluşturmaları önemlidir. Ortak paydayı sağlamak ve çalışanları bu ortak paydada birleştirerek, örgütlerin işlevselliğini arttırmak; hedeflere

ulaşmada kolaylık sağlayabilmektedir. Örgüt içerisindeki birimlerin birbirleriyle eşgüdömsel olarak çalışması, örgütün hedeflerini gerçekleştirmesinde önemli bir faktördür.

şirketlerin rekabet gücünü etkili bir şekilde kullanması, içerisindeki eşgüdömsel çalışma sisteminin işlevselliğine bağlıdır. Kurum çalışanlarının eşzamalı faaliyetlere katılabilmesi; planlı, programlı ve koordine edici bir çalışma sisteminin uygulanmasını gerektirir. Bu tür çalışma sistemlerinden en verimli sonucun alınabilmesi, çalışanların kuruma güvenmesine bağlıdır. Adalet mekanizması ve iletişim gibi faktörler, bu güven ortamını oluşturabilmektedir. Aşırı stres ve buna bağlı olarak gelişen öfke duygusu; sistemin içerisindeki en olumsuz etkidir. Tüm bu imkânların sağlanması ve çalışanların ortak hedeflere yöneltilmesi, öfkesel boyutları azaltacak; kurum çalışanlarının daha etkin ve verimli çalışmasını sağlayacaktır.

3.10. Öfke Yönetiminde Örgütsel Yapılardaki Diğer Faktörler

Öfke yönetim metodlarında, temel alınacak faktörler çeşitlendirilebilir ve bunlar daha önce belirtilen yaklaşımlar dışında, çok daha fazla faktörleri de kapsamaktadır. Aslında, öfkesel duyguyu yönetmek; öfkesel duygunun, pozitif yansımasını (sorun odaklı olma, değişime açık olma, rehabilitasyon) gibi durumları en iyi seviyeye çıkartırken;(verim alamama, zıtlasma, performansta azalma) gibi durumları en aza indirir (Eroğlu ve İrdem, 2008:30).

Tüm bu faktörler sıralandığında: Örgütsel iklimin uygun koşullar içermesi için;

- Örgütsel kültürün sağlam temellere dayanması,
- Çalışanların örgüt yapısını içselleştirmesi,
- İş doyumu ve çalışma barışının temin edilmesi,
- Yönetim ve çalışanlar arasında istişare kültürünün oluşması,
- İş Stresinin azaltılması,
- Çalışma saatlerinin uygun olması, görev tanımlamalarının anlaşılır olması,
- İş yükünün azaltılması, tarafsız, performansa dayalı, adaletli gelir dağılımı ve prim sisteminin tesis edilmesi,
- Adil, performansa dayalı ve hakkaniyete uygun, görevde yükselme ve terfi sisteminin tesis edilmesi,
- Örgüt nezdinde; sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlere önem verilmesi,
- Çalışma ortamlarında sosyal mekânların bulunması,

- Hizmet içi eğitim faaliyetlerine önem verilmesi gerekir.

Bu etkenler, örgütsel işleyişin daha sağlıklı ve nitelikli olmasına olanak sağlayarak; çalışanlar arasındaki iletişim kültürünün oluşmasına da imkân vermektedir.

3.11. Öfke Yönetimi ile İlgili Literatürde Bulunan Çalışmalar

Çalışmanın bu kısmında; öfke duygusunun bireylerin hayatındaki önemi, etkisi ve bu duygu ile baş edebilme mücadelesi üzerine yapılan çalışmalar ele alınmıştır. Örneğin; Soykan (2003:19-27), öfkenin nasıl bir sorun olarak ortaya çıktığı üzerinde durarak; öfkenin nasıl ve niçin geliştiği ve öfke ile baş etme yolları üzerinde durmuştur. Özmen (2004:27-39) ise başka bir çalışmada, öfkesel duyguların ve saldırgan davranışların neden kaynaklandığını; birbirleri arasında nasıl bir koordinasyon olduğunu anlatmaktadır. Özdemir ve Çivitci (2016:945-951), öfke duygusu ile ilgili yaptıkları çalışmada; öfkesel davranışların ve bu davranışların kontrolünün eğitimi hakkında bilgi vermekte ve bu eğitimlerin üniversite öğrencileri üzerindeki etkisel durumlarının neler olduğunu anlatmıştır. İlhan (2014:1-87) yaptığı çalışmada, hemşirelerin iş ortamındaki öfkesel düzeylerinin hangi seviyede olduğunu ve bu öfkesel seviyenin nasıl yansıtıldığını tespit ederek; hangi önlemlerin alınması gerektiğini anlatan tezler ileri sürmüştür. Özmen (2006:39-56), öfkesel duygu yansımalarında; psikoloji literatüründeki unsurların neler olduğu ve nasıl bir katkı sağladığı ile ilgili araştırmalarda bulunmuştur. Eroğlu ve İrdem (2016:9-28), araştırmalarını; örgüt yapılarındaki öfke seviyeleri, öfkeyi yansıtma şekli ve öfkeyi kontrol etme seviyelerini, Pamukkale Üniversitesi bünyesinde çalışan yönetici ve öğretim üyeleri ile öğrenci gruplarını kapsayan anketler aracılığıyla yapmışlardır. Yumuşak (2008:241-251) ise çalışanların performans düşüklüğünü etkileyen faktörlerin neler olduğunu ve hangi sonuçları doğurduğunu incelemiş; bu durumu çeşitli istatistiklerle açıklamıştır. Çetindaş (2016:173-199), yaptığı araştırmada; iletişimin, örgütsel yapılarda önemini ve etkisini anlatan çalışmasını istatistiklerle açıklamıştır. Çağlar (2019:1-64) ise, psikoloji ile öfke arasındaki ilişkiyi incelemiş; aralarındaki korelasyonu istatistiklerle açıklamıştır. Ekinci (2013:1-165), eğitim kurumlarında yaptığı çalışmaları; istatistiksel metodlarla açıklamıştır. Karaca ve Tathlıoğlu (2013:1101-1123), birlikte yaptıkları araştırmalarında; öfkenin sosyal ve psikolojik boyutunu istatistiksel metodlarla açıklamış ve çeşitli çıkarımlarda bulunmuşlardır. Aydın (2004:49-74) ise örgütsel yapılardaki; stresin öfke duygusu üzerindeki etkisini incelemiş ve bu konuda kapsamlı saha araştırmalarında bulunmuştur. Aslan (2014:1-57), örgütsel bağlılığın öfke duygusu üzerindeki etkisini

inceleyerek; çeşitli teorilerle yaptığı çalışmayı desteklemiştir. Avcı (2020:115-128), örgütlerdeki öfke yönetim metodlarının nasıl uygulanacağını kademeli bir şekilde anlatmıştır. İskit (2019:1-100), öfke yönetiminin önemi üzerinde durarak; sonuçların çalışma yaşamına etkisini incelemiştir. Aykar vd., (2017:186-192), işletmelerde çalışanların öfkesel boyutlarını inceleyen araştırmalar yapmış; öfke yönetim mekanizmalarını bölümlere ayırmıştır. Bozkurt (2010:1-260) ise, diğer çalışmalardan farklı olarak; genç yaşta iş hayatına atılan insanların, öfke yönetim metodlarına bakış açısını incelemiştir. Robins & Novaco (1999:325-337), öfkenin kavramsal tanımlamaları üzerinde durarak, öfke kontrolünü bu kavramlar üzerinden açıklamıştır. Çiftçi ve Tüfekçi (2017:399-412), Sungurlu Belediyesi'ndeki araştırmasında; öfkenin yansıtılma biçiminin, çalışanların iletişimine etkisini incelemiştir. Pembecioğlu (2014:1-48), iş hayatındaki stres ve öfkeye daha farklı boyutlardan bakmış; farklı bakış açılarının önemini ifade etmiştir. Dilekler vd., (2014:44-59) öfkesel mekanizmaları detaylı bir şekilde incelemiş; öfkesel boyuttaki terapisinin önemini araştırmışlardır. Çalışkan (2018:1-103) ise sınıf ve branş öğretmenlerinin öfke düzeyini karşılaştırmış; farklılıkları kategorilere ayırmıştır. Ramsey (2004), "Managing Workplace Anger" adlı çalışmasında iş yeri öfkesinin nasıl yönetileceği ile ilgili temel bilgiler vermiştir. Gentry (2000), "Ten basic steps to managing your anger" adlı çalışmasında, öfke yönetim metodlarının nasıl uygulanacağı ile ilgili analizlere yer vererek; çalışmaları kategorilere ayırmıştır.

4. METODOLOJİ

Çalışmanın bu kısmında araştırma için gerçekleştirilen anket uygulaması, analize yönelik metodolojik bilgiler ve analiz sonuçları yer almaktadır. Bu kapsamda ilk olarak anket uygulamasının amacı, yöntemi, veri analizi, çalışma evreni, araştırma kısıtları, veri toplama, anketin uygulama aşaması, araştırmada kullanılan ölçekler, araştırmanın hipotezleri ve anket sonrası edilen veriler bulunmaktadır. Çalışma yaşamındaki stres ve buna bağlı olarak oluşan öfke duygusunun, örgütsel yapılardaki etkisinin araştırılması ve sonuçları için yapılan anket uygulaması; sağlık ve eğitim kurumlarındaki çalışanları kapsamaktadır. Hemen hemen tüm örgütsel yapılarda karşı karşıya kalınabilen durumların benzer olduğu düşüncesiyle; daha küçük ölçekteki kurumlar çalışmaya dâhil edilmiştir.

4.1. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı; bilişim çağında çalışanların öfke yönetimi ile ilgili algılamalarının, belirlenen demografik kriterler doğrultusunda farklılıklarını analiz etmektir. Bu hedef

çerçevesinde çalışma kapsamında geliştirilen çalışanlarda öfke yönetimi ölçeğinin, çalışanların demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığı çalışmada ortaya konulmaktadır.

4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma; araştırma evreninin oldukça geniş olması sebebiyle, sadece belirlenmiş eğitim ve sağlık kurumlarında görev yapan çalışanların yalnız belli bir kesimini kapsamaktadır. Bu bağlamda çalışmada, belli bir bölgede sınırlı sayıda çalışanların doldurdukları anket formlarından yararlanılarak öfke yönetimi algılamaları ile ilgili bir ölçek geliştirilmiş ve geliştirilen söz konusu öfke yönetimi ölçeğine göre ankete katılım sağlayan çalışanların sosyo - demografik özelliklerinin anlamlı farklılık taşıyıp taşımadığı değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Bu çalışma, çalışanların öfke yönetimi konusu hakkında belirli eğitim ve sağlık kurumlarının sınırlı sayıda çalışanın istatistiksel bulgularla desteklenmiş fikir, algı ve tutumlarını ortaya koyabilmeyi; konuyla ilgili bundan sonra gerçekleştirilecek çalışmalara referans olabilmeyi ve ışık tutabilmeyi hedeflemektedir.

4.3. Çalışmanın Evren ve Örneklem Yöntemi

Çalışma açıklayıcı, nicel bir çalışmadır. Anket uygulamasında kişileri tespit ederken; örnekleme yöntemlerinden, belirlenen kurumsal yapılarıdaki teknolojik uygulamaların daha yoğun olması nedeniyle, mevcut kurumsal yapıda çalışanlar, uygulamaya dahil edilmiştir. Araştırma verileri; online veri toplama yöntemi ile 627 kişiden oluşan evren büyüklüğünden online anket formunu başarıyla doldurarak geri dönüş yapan toplam 334 çalışan uygulamaya dahil edilerek elde edilmiştir. Kurumların gizlilik ilkeleri gereği isimleri verilememektedir. Anket uygulamasında kişilerin tespit edilmesinde; olasılıklı (rastgele-rastlantısal) örnekleme metotlarından basit tesadüfi örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Anket uygulaması, Eylül - Aralık 2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. İstatistiksel örneklem hesaplama yöntemi kullanılarak 0,05 hata payı ile 627 kişiden oluşan evren sayısı için 239 örneklem sayısının yeterli olduğu tespit edilmiştir. Böylelikle araştırma kapsamında ulaşılan 334 örneklem sayısının, evreni yeterince temsil edebilme özelliğini taşıdığı anlaşılmaktadır. Anket uygulamasında kişilerin tespit edilmesinde; olasılıklı (rastgele-rastlantısal) örnekleme metotlarından basit tesadüfi örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Anket uygulaması, Eylül - Aralık 2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

4.4. Veri Toplama Aracı

Anket formu geliştirilmeden önce, konuyla ilgili kapsamlı literatür araştırması gerçekleştirilmiş ve konu ile ilgili çalışmalar değerlendirilmiştir. Böylelikle öfke yönetimine ilişkin değişkenler ve maddeler tespit edilmeye çalışılmıştır. Daha sonra veri toplama aracı olarak kullanılacak ölçek formu ile birlikte demografik kriterler bölümü tarafımızca geliştirilmiştir. Anket formunun ilk kısmında araştırma ile ilgili açıklayıcı bilgilerin yer aldığı yönerge bulunmaktadır. Anket formu ise toplam iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; örneklem kapsamında yer alan kişilerden sosyo-demografik veriler sağlamaya yönelik oluşturulmuş çalışmanın bağımsız değişkenleri ile ilgili veri toplama gayesiyle 4 olgusal soru yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise çalışanların öfke yönetimi algılamalarının tespitine yönelik 35 ifadeden meydana gelen çalışanların öfke yönetimi ölçeği bulunmaktadır. Ölçek formundan; toplam 12 ifade, gerçekleştirilen faktör analizi neticesinde çıkarılmış ve böylece ölçek toplam 23 madde ve çalışanların bireysel öfke yönetimi algılamaları alt boyutu, örgütsel öfke yönetimi algılamaları alt boyutu, birey kaynaklı nedensel alt boyutu, örgüt kaynaklı nedensel alt boyut olmak üzere, toplam 4 alt boyuttan oluşturulmuştur. Ölçekteki ifadeler, 5’li Likert biçiminde, “Her Zaman=4”, “Çoğu Zaman=3”, “Bazen=2”, “Çok Nadir=1” ve “Hiçbir Zaman=0” olarak düzenlenmiştir.

Tablo 1. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Ölçeğine Ait Maddeler

Madde 1	Çok çabuk öfkelenmem.
Madde 2	Öfkemi kontrol edebilirim.
Madde 3	Öfkelenince kendime zarar vermem.
Madde 4	Öfkelenince diğer insanlara ve çevreme zarar vermem.
Madde 5	Öfke kontrolü ve yönetimi konusunda bilgim vardır.
Madde 6	Öfkelenince öfkemi kontrol etmem gerektiği konusunda bilinçliyim.
Madde 7	Başkası öfkelenince ona karşı sakın davranabilirim.
Madde 8	Çalıştığım işyerinde öfke kontrolü ve yönetimi eğitimi verilir.
Madde 9	Çalıştığım işyerinde öfke kontrolü ve yönetimine önem verilir.
Madde 10	Yöneticim, öfke kontrolü ve yönetimi konusunda duyarlı ve bilgilidir.
Madde 11	Yöneticim, öfke kontrolü ve yönetimi konusunda bana yardımcı olabilir.
Madde 12	İşyerimde mesai arkadaşlarım öfke yönetimi konusunda bana yardımcı olabilir.
Madde 13	İşyerimde mesai arkadaşlarıma öfke yönetimi konusunda yardımcı olabilirim.
Madde 14	Bulduğum işyeri ortamım ve kültür, öfkelenmeme neden olmaz veya çok az neden olur.

Madde 15	İşyerimde öfkemi dağıtabilecek imkanlar vardır.
Madde 16	İşyerimde çalışanların öfkelenmesine neden olabilecek adaletsiz uygulamalara yer verilmez.
Madde 17	Kişilik yapımdan dolayı işyerimde öfkeleniyorum.
Madde 18	İşyerime bağlılığım düşük olduğu için işyerimde öfkeleniyorum.
Madde 19	İş stresim yüksek olduğu için işyerimde öfkeleniyorum.
Madde 20	Mesai arkadaşlarım ile aram bozuk olduğu için öfkeleniyorum.
Madde 21	İş tatminim düşük veya olmadığı için öfkeleniyorum.
Madde 22	İşimi rutin gördüğüm için öfkeleniyorum.
Madde 23	İşyerimdeki kültür (işyerimdeki gelenek ve görenekler, yerleşik uygulamalar) olumsuz olduğu için öfkeleniyorum.
Madde 24	İşyerimde iklim (ortam, hava) olumsuz olduğu için öfkeleniyorum.
Madde 25	İşyerimde dayanışma olmadığı için öfkeleniyorum.
Madde 26	İşyerimde adil bir maaş sistemi olmadığı için öfkeleniyorum.
Madde 27	İşyerimde adil bir terfi ve görevde yükselme sistemi olmadığı için öfkeleniyorum.
Madde 28	İşyerimde görev tanımım ile ilgili belirsizlikler olduğu için öfkeleniyorum.
Madde 29	İşyerimde yöneticilerimin, bana karşı davranışlarından dolayı öfkeleniyorum.
Madde 30	İşyerimde yöneticilerim kararlar alırken, görüş ve düşüncelerime önem vermedikleri için öfkeleniyorum.
Madde 31	İşyerimde çalışma barışı olmadığı için öfkeleniyorum.
Madde 32	Mesai saatlerimin çok olmasından dolayı öfkeleniyorum.
Madde 33	İş yükümün çok olmasından dolayı öfkeleniyorum.
Madde 34	İşyerimde sürekli bilgisayar, cep telefonu, monitör, whatsapp gibi bilişim teknolojilerini kullanma zorunluluğu olduğu için öfkeleniyorum.
Madde 35	İşyerimde gezi, spor, eğlence gibi sosyal faaliyetlere hiç yer verilmediği için öfkeleniyorum.

4.5. Verilerin Analizi

Ölçek geliştirme derecesine gelindiğinde taslak ölçek formuyla ilgili verilerin analizleri için SPSS 22.0 istatistik programına yer verilmiştir. Geçerlik ve güvenirlik analizleri yaparken ilk olarak taslak ölçeğin kapsam geçerliği incelenmiş, daha sonra yapı geçerliğini ölçmek için varimax döndürme ile temel bileşenler analizi kullanılarak Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. Analizde faktör yükleri en az 0.30 olarak tespit edilmiştir (Büyüköztürk, 2007). Faktör analizi işlemlerinin ardından ölçeğin tamamı, alt faktörler ve her bir alt faktörde bulunan ölçek maddelerinin tek tek güvenirlik analizleri uygulanmıştır.

Ölçek geliştirme çalışması akabinde demografik verilere göre farklılık analizleri yapılmıştır. Verilerin ölçülmesinde parametrik test tekniklerinin uygulanabilmesi için örneklemin normal dağılım şeklinde olması gerektiği kabul edilmiştir (Kalaycı, 2010a).

Normalliğin oluşmasıyla, verilerin analizinde parametrik tekniklerin uygulanması seçilmiştir. Çalışanlarda öfke yönetimi alt boyutlarının cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim seviyesine, görev süresi, kurum ve konuma göre daha mantıklı bir değişim olup olmadığı Bağımsız Gruplar T-Testi ile ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile yapılmıştır.

4.6. Güvenirlik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçek formu için yapılan güvenirlik analizinde Cronbach Alpha değeri 0,745 olarak belirlenmiştir. Bu değerler, ölçeğin uygulanması için yeterli ve geçerli bir değer olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın hipotezleri

Çalışma kapsamında analizi gerçekleştirilen hipotezler, aşağıda sunulmuştur.

Hipotez 1: Çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut düzeyleri, cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

Hipotez 2: Çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut düzeyleri, medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır

Hipotez 3: Çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut düzeyleri, yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır

Hipotez 4: Çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut düzeyleri, eğitim seviyesine göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır

Hipotez 5: Çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut düzeyleri, hizmet süresine göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır

Hipotez 6: Çalışanlarda öfke yönetimi boyut düzeyleri, konuma göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır

Hipotez 7: Çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut düzeyleri, kuruma göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

Hipotez 8: Çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut düzeyleri, unvana göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

4.7. Betimleyici istatistikler

Çalışmanın bu kısmında; anket uygulamasının gerçekleştirildiği kurumlarda, çalışanların betimleyici istatistiki bilgileri yer almaktadır.

Tablo 2. Demografik Veriler

		Frekans	Yüzde%	Kümülatif Yüzde
CİNSİYET	Erkek	95	28,4	28,4
	Kadın	239	71,6	100
	Toplam	334	100	
MEDENİ DURUM	Bekar	46	13,8	13,8
	Evli	288	86,2	100
	Toplam	334	100	
YAŞ	18_25	5	1,5	1,5
	26_33	35	10,5	12
	34_41	77	23,1	35
	42_49	166	49,7	84,7
	50 ve üzeri	51	15,3	100
	Toplam	334	100	
ÖĞRENİM DURUMU	Lise	2	0,6	0,6
	Ön Lisans	99	29,6	30,2
	Lisans	206	61,7	91,9
	Lisansüstü	27	8,1	100
	Toplam	334	100	
MESLEKİ HİZMET SÜRESİ	1_5	12	3,6	3,6
	6_10	33	9,9	13,5
	11_15	30	9	22,5
	16_20	61	18,3	40,7
	21 ve üzeri yıl	198	59,3	100
	Toplam	334	100	
KURUM	Sağlık Bakanlığı	247	74	74
	Milli Eğitim Bakanlığı	87	26	100
	Toplam	334	100	
KONUM	Yönetici	20	6	6
	Asistan	314	94	100
	Toplam	334	100	
UNVAN	Hemşire ve ebeler	150	44,9	44,9
	Yönetici	9	2,7	47,6
	Öğretmen	81	24,3	71,9
	Diğer Sağlık Personeli	94	28,1	100
	Toplam	334	100	

Çalışmanın betimleyici istatistiki bilgileri incelendiğinde; cinsiyet bazında kadınların nispeten çoğunlukta olduğu, medeni durum bazında evlilerin, yaş bazında 42-49 yaş aralığının çoğunlukta olduğu, öğrenim durumunda lisans mezunlarının, mesleki hizmet yılında 21 ve üzeri yıl çalışanların fazla olduğu, kurumsal bazda Sağlık Bakanlığı personelinin, konum bazında ile asistan olarak çalışanların fazlaca olduğu, son olarak ise unvan bazında, hemşire ve ebelerin sayıca üstün olduğu gözlemlenmektedir.

4.8. Ölçek Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışmaları

Çalışma kapsamında geliştirilen Çalışanlarda Öfke Yönetimi Ölçeği uygulaması ile ilgili açıklayıcı bilgiler sunulmaktadır. Bu bağlamda kapsam geçerliliğinin sağlanmasının ardından yapı geçerliliği analizlerine geçilmiş ve geçerlilik çalışmaları ardından da güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir.

4.8.1. Kapsam Geçerliliği

Literatür araştırması sonucunda ortaya çıkan taslak madde havuzu ile alakalı olarak sektör elemanları ve akademisyenlerden meydana gelen ekibin yetkin düşüncelerine müracaat edilmiştir. Elde edilen düşünce ve tavsiyeler sonucunda ölçek maddeleri yeniden ele alınmış ve 35 maddelik taslak ölçek meydana getirilmiştir.

4.8.2. Yapı Geçerliliği

Yapı geçerliği, bir testin “ölçülmek istenen eylem açısından soyut bir unsuru hatasız bir şekilde ölçekbilme seviyesini” belirtmektedir (Büyüköztürk, 2007:168). Ölçeğin yapı geçerliğini araştırmak hedefiyle faktör analizi (temel bileşenler analizi) yapılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2007). Faktör analizi, birbiriyle bağıntılı p tane parametreyi birleştirerek minimum sayıda bağılantısız ve kavramsal açıdan manalı güncel parametreler (faktörler, boyutlar) oluşturmayı, bulmayı hedefleyen çok parametrelili bir istatistiktir”. Faktör analizi, benzer yapısal durumları ya da niteliği ölçen parametreleri bir bütün haline getirerek ölçmeyi, bu durumu minimum sayıda faktör ile belirtmeyi hedefleyen istatistiksel yöntemidir (Büyüköztürk, 2007:123). Faktör analizindeki hedef parametre sayısını azaltmak ve parametreler arası bağıntılardaki yapısal durumu oluşturmaktır (Kalaycı, 2010b:321). Açımlayıcı (exploratory) ve doğrulayıcı (confirmatory) olmak üzere iki tür faktör analizi değerlendirilmesi vardır. AFA’da parametreler arasındaki bağıntı baz alınarak faktörler belirlenir; doğrulayıcı faktör analizinde ise parametreler arasındaki bağıntıya istinaden daha önce tespit edilen bir hipotez veya kuram denemesi yapılır (Büyüköztürk, 2007:123). Bu incelemede yapı geçerliliğinin, sosyal bilimlerde sürekli kabul gören AFA

ve DFA ile incelenmesine karar verilmiştir.

Faktör analizi, birbirine benzemeyen fakat bağıntılı olan birçok yöntemleri içinde barındırır. Temel eksenler, temel bileşenler analizi, maksimum olabilirlik ve çoklu gruplandırma yöntemleri daha önce bilinen faktör analizi yöntemlerinin ilk sıralarında yer alır (Büyüköztürk, 2007:124; Kalaycı, 2010b:321). Bu inceleme ve literatürdeki incelemede, unsurların meydana getirilmesinde başvurulan yöntem Temel Bileşenler Analizi (Principal Component Analysis-PCA) denilen yöntemdir. Temel bileşenler analizinde tüm parametreler arasında en fazla varyansı belirten ilk faktör bulunur; daha sonra kalan en fazla varyansı belirtmek için diğer faktör bulunur. Dolayısıyla; sürekli sürdürülen bu hesaplamalarda önemli olan, analiz bitiminde el edilen faktörler arasında, bağıntının kurulamamasıdır (Kalaycı, 2010b:321). Temel bileşenler analizini; daha önce bilinen faktör analizi yöntemlerinden ayıran unsur, parametrelere bağlı olarak faktör varyanslarının bulunmasında, temel bileşenler analizinde hata terimi önemsenmezken; faktör analizinde ortak faktörlerce belirtilmeyen ve artık varyans olarak açıklanan hata varyansı modelde önemsenir. Yani p tane parametreye bağlı olan tüm varyans, temel bileşenler analizinde n tane ortak faktörün doğrusal bileşeni ile belirtilirken; faktör analizinde ortak faktörlerin tanımlayamadıkları bir varyans (hata varyansı), ortaya çıkmıştır. Bu durum, temel bileşenler analizini daha önce bilinen faktör analizinden ayırıştırır (Büyüköztürk, 2007:124).

Faktör analizi, dört esas bölümden oluşur. Bu bölümler: Veri setinin faktör analizine uyumluluğunun ölçülmesi, faktörlerin bulunması, faktörlerin döngüsü ve faktörlerin adlandırılmasıdır. Bu minvalde uygulanan incelemelerde alttaki dört bölüm izlenmiştir (Kalaycı, 2010b:321).

1. Veri setinin AFA için yetip yetmediğini ortaya çıkarmak hedefiyle Örneklem Yeterliği Testi (Kaiser-Meyer-Olkin-KMO) uygulanmıştır. Verilerin çok parametrelili normal dağılımdan kaynaklanıp kaynaklanmadığını ortaya çıkarmak için Bartlett Küresellik Testi uygulanmıştır. KMO'nun 0.50'den yüksek olması ve Bartlett Küresellik Testi'nin uygun sonuçlar vermesi ($p < .05$) verilerin AFA için uyumluluğunu ispat etmiştir (Field, 2000).

2. İncelemede, faktörleri elde etmek için analizlerin başlangıcında faktör sayısı belirlenmemiştir. Faktör Çizgi Grafiği (Scree Plot) bulguları ile faktör sayısı incelenmiştir. Faktör sayısının tespit edilmesinde madde öz değerleri taban sınır (eigenvalue) 1.00 olarak

belirlenmiştir (Aşkar ve Dönmez, 2005).

3. Çok faktörlü olduğu için faktör döndürme tekniği uygulanmıştır. Genel bir kural olarak gözlemci, esas olarak verilerine uyumlu (best fit) olan neticelerine ulaşmakla alakadar oluyorsa eğik döndürme; daha çok neticelerin genel bir ifadeyi yansıtması ile yani gelecek için en ideal çözümle alakadar oluyorsa dik döndürme tavsiye edilir. Buna ilaveten iki döndürme neticeleri yaklaşık olarak birbirine benzeyen neticeler ortaya çıkardığından ve faaliyetlerin tümünde irdeleme daha basit olduğundan, dik döndürmenin daha çok seçildiği gözlemlenebilir (Rennie, 1997). Dik ve eğik döndürme tekniğinin ortaya çıkarttığı durumların birbirine yakınlığı, a) faktör değişken oranı ve b) faktörler arasındaki bağıntı daraldıkça bir o kadar da fazlalaşacaktır. Araştırmaların pratikte daha çok dik döndürme için varimax ya da quartimax; eğik döndürme için oblimin ya da promax yöntemlerinden her hangisini tercih ettikleri bilinmektedir. Quartimax'ın, varyansın bütününe yakınına karşılayan genel bir faktörün bulunduğu inanıldığı, varimax'ın ise çok faktörlü yapının gündemde bulunduğu pozisyonlarda en ideal bir tercih olduğu düşünülebilir. Araştırmada eğik döndürme yapılacak ise sonuçlarının oblimin döndürmeye göreli olarak ileride daha fonksiyonel olması sebebiyle promax'i seçmesi tavsiye edilir (Rennie, 1997; Tabachnick ve Fidell, 2001). Bu çalışmada faktörlerin sonuca dönük ve verimli olarak irdelenmesi için, faktörler arasındaki en yakın sınırı ortaya koyan ve daha çok tercih edilen rotasyonlardan Varimax rotasyonu uygulanmıştır (Ho, 2006). Çok faktörlü bu araştırmada Gürbüz (2014)'ün açıkladığı gibi ölçeklerde belirtilen varyansın %50 ve üstünde bir değer taşıması yeter bir durum olarak belirtilmiştir. Fakat maddelerin faktörle bağıntısını belirten bir katsayı olan faktör yük değerleri (factor loading) ayrı ayrı ele alınmıştır. Kalaycı, 2010b'a göre 350 ve üstündeki gözlenen sayısı için faktör yük değerinin 0.30 ve üstünde bir durumun gerekliliğidir; 0.50 ve üstündeki yük değerleri ise gayet iyi bir durum olarak bilinir. Literatürde faktör yük değerinin büyüklüğünün minimum 0.30-0.40 bandında bulunması gerekliliği şeklinde genel bir düşünce (Örn. Büyüköztürk, 2007:125) yaygındır. Tabachnick ve Fidell'e (2001) göre her bir parametrenin yük değerinin 0.32 ve üzeri olması gerekir. İncelemede her alt ölçeğin madde faktör yük değerleri için onay değeri 0.30 tespit edilmiştir. Faktör yük değeri 0.30'un altında değer olarak varyansın açıklanma parametresini düşüren maddeler, ölçeklerden tek tek alınarak analizler tekrarlanması planlanmıştır. Faktör yük değeri 0.30'nin üzerindeki maddeler ölçeklerde bırakılmış, bu maddeler ile ölçeklerin kabul edilebilirlik ve güvenirlik analizleri sürdürülmüştür.

4. AFA işlemlerinin son bölümü, faktörleri adlandırmaktır.

AFA doğrultusunda Çalışanlarda Öfke Yönetimi Ölçeği'ndeki veri setinin büyüklüğünün faktör analizine uyumluluğunu belirten KMO değeri 0.908 olarak keşfedilmiştir. Keşfedilen bu durum, örneklem büyüklüğünün AFA işlemleri için “iyi derecede yeterli” bir seviye olarak tespit edilmiştir (Çokluk vd., 2012:207). Verilerin çok parametrelili normal dağılımdan oluşup oluşmadığını ve veriler arasında yeteri derecede bağıntı olup olmadığını tespit etmek için uygulanan Barlett's Küresellik Testi sonucunda $p=0.000$ ($p<0.001$) olarak keşfedilmiştir (Ki kare değeri:4034.639; s.d.:253). Dolayısıyla, verilerin çok parametrelili normal dağılıma sahip olduğunu ve parametreler arasında faktör analizi uygulamaya yeteri derecede bağıntının bulunduğunu açıklamaktadır (George ve Mallery, 2001).

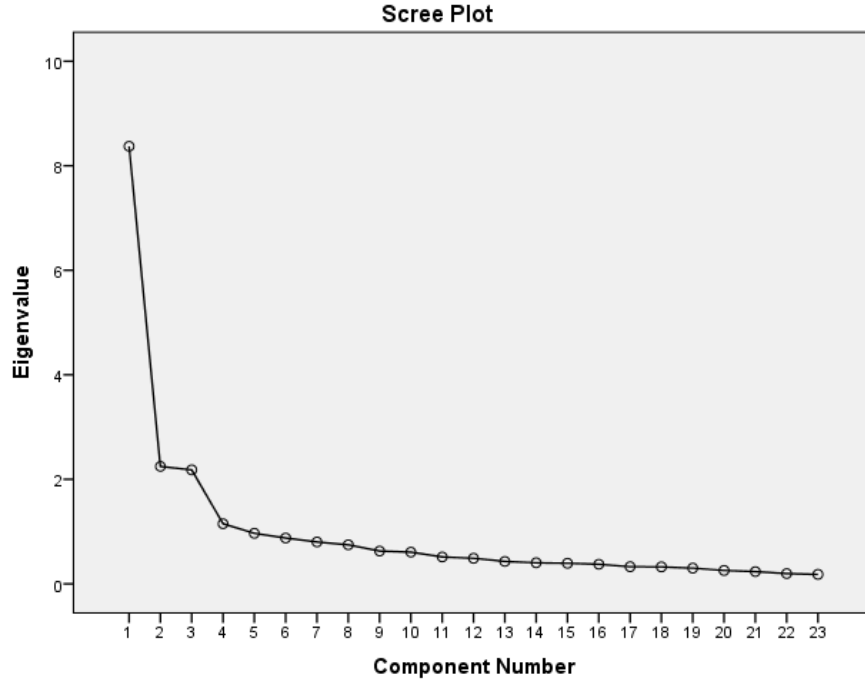
Tablo 3. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Katsayısı ve Barlett Küresellik (Sphericity) Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliğinin Ölçütü.	0,908
Yaklaşık Ki-Kare (Approx. Chi-Square)	4034,639
Barlett küresellik (sphericity) testi	
df	253
Sig.	0,000

Aşağıda Tablo 3'te görüleceği üzere ölçeğin belirttiği tüm varyans değeri araştırıldığında, varyans değerinin % 60.64 olarak tespit edilmiştir. 35 madde içinde faktör yük değeri 0.30'un altında olan maddeler analizden çıkarılmış geriye en son olarak 23 madde kalmıştır. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Ölçeği'ni oluşturan 23 maddenin, özdeğeri 1'in üstünde olan dört faktör altında ele alındığı ve 1. faktörün özdeğerinin 8.37, ikinci faktörün özdeğerinin 2.24, üçüncü faktörün özdeğerinin 2.18, dördüncü faktörün özdeğerinin 1.15 olduğu görülmektedir. Gürbüz (2014)'e göre çok faktörlü ölçeklerde belirtilen varyansın %50 ve üzerindeki durum kafi'dir. Bu minvalde, ölçeğin belirttiği tüm varyans değeri araştırıldığında varyans değerinin % 60.64 bulunduğu (%60,6>%50) tespit edilmektedir. Bir de ölçekteki faktör sayısını tespit etmek için bakılan çizgi grafiği, alttaki Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Başlangıç Özdeğerleri ve Açıklanan Varyansa İlişkin Bulgular

Başlangıç Özdeğerleri				Açıklanan Varyans Değeri		
Madde No	Toplam	Açıklanan Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Açıklanan Varyans %	Cumulative %
1	8,372	36,401	36,401	8,372	36,401	36,401
2	2,247	9,768	46,169	2,247	9,768	46,169
3	2,18	9,48	55,649	2,18	9,48	55,649
4	1,15	5	60,649	1,15	5	60,649
5	0,967	4,206	64,855			
6	0,877	3,814	68,668			
7	0,801	3,483	72,151			
8	0,747	3,249	75,4			
9	0,628	2,729	78,13			
10	0,607	2,638	80,768			
11	0,514	2,234	83,001			
12	0,489	2,126	85,127			
13	0,428	1,863	86,99			
14	0,403	1,752	88,742			
15	0,394	1,711	90,453			
16	0,375	1,63	92,083			
17	0,328	1,426	93,509			
18	0,324	1,41	94,919			
19	0,301	1,308	96,227			
20	0,256	1,113	97,34			
21	0,235	1,021	98,361			
22	0,196	0,852	99,212			
23	0,181	0,788	100			



Şekil 3. Çalışanlarda Öfke Yönetimi İçin Faktör Çizgi Grafiği

Şekil 3'te anlaşılabacağı gibi çizgi grafiğinde özellikle üç ve dördüncü faktörlerin ardından yatay ekseninde düşme eğilimi görülmektedir. Bu, ölçeğin dört faktörlü bir durumu içerdiğini etkili kılmaktadır. Dördüncü faktörlerin ardından gelen faktörlerde ciddi bir düşme eğiliminin görülmediği, farklı bir ifadeyle faktörlerin varyansı belirtmeye, etkisinin fazla olmadığı görülebilir. Dolayısıyla; çizgi grafiği de ölçeğin dört faktörlü bir durumu içerdiğini destekler bir pozisyonudur. Varimax rotasyonu sonucu faktör yükleri iki alt boyutta aşağıdaki tabloda görüleceği üzere oluşmuştur. Ölçek içerisinde olan maddelerin faktör yükleri .436 ile .810 arasında değişkenlik göstermektedir.

Tablo 5. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Yer Alan Maddelerin Temel Bileşenler Faktör Yükleri

Madde No	Faktör Yükleri Madde (Varimax Rotasyon)			
	Alt Boyut 1	Alt Boyut 2	Alt Boyut 3	Alt Boyut 4
MADDE33	0,792			
MADDE27	0,787			
MADDE32	0,753			
MADDE28	0,750			
MADDE26	0,745			
MADDE29	0,707			
MADDE31	0,701			
MADDE30	0,687			
MADDE35	0,657			
MADDE34	0,590			
MADDE10		0,810		
MADDE11		0,808		
MADDE9		0,807		
MADDE8		0,693		
MADDE12		0,624		
MADDE6			0,809	
MADDE5			0,769	
MADDE7			0,675	
MADDE2			0,638	
MADDE18				0,743
MADDE20				0,679
MADDE21				0,436
MADDE22	0,409			0,556

Not: Faktör yükü 0.30 ve üstü olarak alınmıştır.

Doğrulamalı faktör analizi (DFA), çeşitli değişkenlerin oluşturmuş olduğu yapı ve bu yapının altında yatan ilişkileri ortaya çıkarması bakımından önemlidir. DFA, yeni bir ölçüm aracı geliştirilirken, aracın faktör yapısını ortaya koymak ve kuramsal yapı ile modelin uyum gösterip göstermediğini test etmek üzere kullanılır. Birinci ve ikinci düzey olmak üzere iki tipte uygulanabilir (Gürbüz ve Şahin, 2017:340). Bu çalışmada, açıklayıcı faktör analizi ile oluşturulmuş olan yapı, birinci düzey DFA ile doğrulanmak üzere test edilmiştir. Açıklayıcı faktör analizi ve doğrulamalı faktör analizinin aynı örneklem üzerinde gerçekleştirilmesi bir sorun oluşturmamaktadır (Joreskog ve Sorbom, 1993, Thompson, 2005). Ölçeğin birinci düzey faktör yapısı, AMOS 23 programı kullanılarak test edilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle maximum likelihood hesaplama yöntemi kullanılmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Aşağıda Tablo 6'da Çalışanlarda Öfke Yönetimi ölçeği DFA ile elde edilen standartlaştırılmış faktör yükleri gösterilmektedir. χ^2/sd (ki-kare uyum iyiliği testi) <5 , CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi) $>0,90$, GFI (İyilik Uyum İndeksi) $>0,90$, RMSEA (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü) değerinin .050 ile .080 arasında olduğunda iyi uyum gösterdiği düşünülmektedir (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010; Wang ve Wang, 2012; Çokluk, Şekercioğlu, & Büyüköztürk, 2012). Analiz sonu ortaya çıkan uyum indeksleri; χ^2/sd : 3,093, GFI : 0,915, CFI: 0,941, RMSEA: 0,079 şeklindedir. Birinci düzey DFA neticesinde elde edilen uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir toleranslarda yer almaktadır.

Tablo 6. DFA İle Elde Edilen Standartlaştırılmış Faktör Yükleri

Madde no	Alt Boyut	Standartlaştırılmış Faktör Yükleri
M12	ÖR	,595
M11	ÖR	,864
M10	ÖR	,891
M9	ÖR	,742
M8	ÖR	,493
M22	BRK	,693
M21	BRK	,780
M20	BRK	,611
M18	BRK	,554
M35	ÖRK	,581
M34	ÖRK	,551
M33	ÖRK	,765
M32	ÖRK	,699
M31	ÖRK	,807
M30	ÖRK	,783
M29	ÖRK	,808
M28	ÖRK	,785
M27	ÖRK	,771
M26	ÖRK	,725
M7	BR	,601
M6	BR	,715
M5	BR	,729
M2	BR	,549

4.8.3. Ölçeğin Güvenirliğine İlişkin Bulgular

Kapsam geçerliği ve yapı geçerliliği ardından ölçeğin güvenilirliği test etmek amaçlı Cronbach Alfa katsayıları irdelenmiştir. Genel ölçeğin iç dengesini ifade eden Cronbach's alpha katsayısı 0,745 olarak tespit edilmiştir. Bu veri, ölçeğin güven veren bir durumda olduğunu belirtmektedir. Yine aynı durumda olan ölçekle ilgili alt boyutlar da tek tek ele alındığında iç denge katsayılarının 0.60'ın üstünde bulunduğu ve alt boyutların da güven verdiği belirlenmiştir. Ölçeğin güvenilirlik analizi için bulunan (Cronbach's Alpha) iç denge değerleri alttaki çizelgede gösterilmiştir. Cronbach's Alpha güvenilirlik değerleri 0,6'nın üstündeyse, ölçeğin güven veren bir ölçek olduğu söylenilebilir (Akgül ve Çevik, 2003).

Tablo 7. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Ölçeğinin İç Tutarlılık Katsayıları

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Bireysel Öfke Yönetimi	0,740	4
Örgütsel Öfke Yönetimi	0,845	5
Bireysel Kaynaklı Nedensel	0,758	4
Örgüt Kaynaklı Nedensel	0,918	10
Genel	0,745	23

Yapılan analizler akabinde ortaya çıkan sonuçlara dayanarak, son aşama olarak 4 alt boyut altında toplanan maddeler için isimlendirme yapılmıştır. Buna göre aşağıda Tablo 7'de görüleceği üzere birinci alt boyut “Çalışanların Bireysel Öfke Yönetimi Algılamaları Alt Boyutu”, ikinci alt boyut “Çalışanların Örgütsel Öfke Yönetimi Algılamaları Alt Boyutu”, üçüncü alt boyut “Birey Kaynaklı Nedensel Alt Boyut”, dördüncü alt boyut “Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyut” olarak adlandırılmıştır.

Tablo 8. Analizden Çıkarılan Maddeler

Madde 1	Çok çabuk öfkelenmem.
Madde 3	Öfkelenince kendime zarar vermem.
Madde 4	Öfkelenince diğer insanlara ve çevreme zarar vermem.
Madde 13	İşyerimde mesai arkadaşlarıma öfke yönetimi konusunda yardımcı olabilirim.
Madde 14	Bulunduğum işyeri ortamım ve kültür, öfkelenmeme neden olmaz veya çok az neden olur.
Madde 15	İşyerimde öfkemi dağıtabilecek imkanlar vardır.
Madde 16	İşyerimde çalışanların öfkelenmesine neden olabilecek adaletsiz uygulamalara yer verilmez.
Madde 17	Kişilik yapımdan dolayı işyerimde öfkeleniyorum.
Madde 19	İş stresim yüksek olduğu için işyerimde öfkeleniyorum.
Madde 23	İşyerimdeki kültür (işyerimdeki gelenek ve görenekler, yerleşik uygulamalar) olumsuz olduğu için öfkeleniyorum.
Madde 24	İşyerimde iklim (ortam, hava) olumsuz olduğu için öfkeleniyorum.
Madde 25	İşyerimde dayanışma olmadığı için öfkeleniyorum.

Tablo 9. Analiz Sonucunda İstatistiki Olarak Doğrulan Maddeler Ve Alt Boyut Gruplandırması

Madde No	Açıklama	Alt Boyut İsim
Madde 2	Öfkemi kontrol edebilirim.	Çalışanların Bireysel Öfke Yönetimi Algılamaları Alt Boyutu
Madde 5	Öfke kontrolü ve yönetimi konusunda bilgim vardır.	
Madde 6	Öfkelenince öfkemi kontrol etmem gerektiği konusunda bilinçliyim.	
Madde 7	Başkası öfkelenince ona karşı sakin davranabilirim.	
Madde 8	Çalıştığım işyerinde öfke kontrolü ve yönetimi eğitimi verilir.	Çalışanların Örgütsel Öfke Yönetimi Algılamalar Alt Boyutu
Madde 9	Çalıştığım işyerinde öfke kontrolü ve yönetimine önem verilir.	
Madde 10	Yöneticim, öfke kontrolü ve yönetimi konusunda duyarlı ve bilgilidir.	
Madde 11	Yöneticim, öfke kontrolü ve yönetimi konusunda bana yardımcı olabilir.	
Madde 12	İşyerimde mesai arkadaşlarım öfke yönetimi konusunda bana yardımcı olabilir.	Birey Kaynaklı Nedensel Alt Boyutu
Madde 18	İşyerime bağlılığım düşük olduğu için işyerimde öfkeleniyorum.	
Madde 20	Mesai arkadaşlarım ile aram bozuk olduğu için öfkeleniyorum.	
Madde 21	İş tatminim düşük veya olmadığı için öfkeleniyorum.	
Madde 22	İşimi rutin gördüğüm için öfkeleniyorum.	Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyutu
Madde 26	İşyerimde adil bir maaş sistemi olmadığı için öfkeleniyorum.	
Madde 27	İşyerimde adil bir terfi ve görevde yükselme sistemi olmadığı için öfkeleniyorum.	
Madde 28	İşyerimde görev tanımım ile ilgili belirsizlikler olduğu için öfkeleniyorum.	
Madde 29	İşyerimde yöneticilerimin, bana karşı davranışlarından dolayı öfkeleniyorum.	
Madde 30	İşyerimde yöneticilerim kararlar alırken, görüş ve düşüncelerime önem vermedikleri için öfkeleniyorum.	
Madde 31	İşyerimde çalışma barışı olmadığı için öfkeleniyorum.	
Madde 32	Mesai saatlerimin çok olmasından dolayı öfkeleniyorum.	
Madde 33	İş yükümün çok olmasından dolayı öfkeleniyorum.	
Madde 34	İşyerimde sürekli bilgisayar, cep telefonu, monitör, whatsapp gibi bilişim teknolojilerini kullanma zorunluluğu olduğu için öfkeleniyorum.	
Madde 35	İşyerimde gezi, spor, eğlence gibi sosyal faaliyetlere hiç yer verilmediği için öfkeleniyorum.	

Farklılık Analizleri

Ölçek geliştirme çalışması akabinde demografik verilere göre farklılık analizi çalışmasına geçilmiştir. Farklılık analizleri kapsamında araştırmanın hipotezleri aşağıda şekilde belirlenmiştir. Aşağıda tabloda da alt boyutların basıklık ve çarpıklık değerleri görülmektedir. Buna göre normal dağılım varsayımının sağlandığı söylenebilir (Kalaycı, 2010a). Bu doğrultuda araştırmada parametrik testlerden faydalanılmıştır.

Tablo 10. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Değişken	Çarpıklık	Basıklık
Bireysel Öfke Yönetimi	-0,785	0,731
Örgütsel Öfke Yönetimi	0,145	-0,766
Bireysel Kaynaklı Nedensel	0,790	0,152
Örgüt Kaynaklı Nedensel	0,078	-0,825

4.8.4. T Testi ve Anova Testi Sonuçları

Tablo 11. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyut Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılığını Belirlemek Üzere Bağımsız Gruplar Arasında Yapılan T Testi

		Varyansların Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği için T testi						
		F	Sig .	T	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata farkı	%95 güven aralığında fark	
									en düşük	en yüksek
Bireysel Öfke Yönetimi	Eşit varyansların kabulü	0,004	0,952	0,463	332	0,643	0,03414	0,07367	-0,11077	0,17906
	Eşit varyansların reddi			0,465	173,729	0,643	0,03414	0,07348	-0,11088	0,17917
Örgütsel Öfke Yönetimi	Eşit varyansların kabulü	1,467	0,227	2,668	332	0,008	0,31958	0,11978	0,08395	0,55521
	Eşit varyansların reddi			2,566	159,771	0,011	0,31958	0,12455	0,0736	0,56555
Birey Kaynaklı Nedensel	Eşit varyansların kabulü	1,622	0,204	-1,362	332	0,174	-0,12928	0,09493	-0,31603	0,05747
	Eşit varyansların reddi			-1,296	156,556	0,197	-0,12928	0,09977	-0,32634	0,06778
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Eşit varyansların kabulü	0,41	0,522	-3,906	332	0	-0,45817	0,1173	-0,68892	-0,22742
	Eşit varyansların reddi			-3,878	170,261	0	-0,45817	0,11814	-0,69138	-0,22496

Tablo 11’de görüldüğü üzere örgütsel öfke yönetiminde cinsiyete göre erkekler lehine, örgütsel nedensel alt boyutunda ise cinsiyete göre bayanlar lehine istatistiksel açıdan önemli bir farklılık belirlenmiştir. Başka alt boyutlarla ilgili cinsiyet baz alınarak önemli bir farklılık belirlenmemiştir. Dolayısıyla farklılık bulunan boyutlar için Hipotez 1 kabul, diğerleri için reddedilmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde hipotezin “kısmi” olarak kabul edildiği de ifade edilebilir.

Tablo 12. Grup İstatistiği (Cinsiyet)

	CNS	N	Ort.	S.S
Bireysel Öfke Yönetimi	Erkek	95	4,0237	0,60481
	Kadın	239	3,9895	0,60841
Bireysel Kaynaklı Nedensel	Erkek	95	3,0526	1,05193
	Kadın	239	2,7331	0,96102
Birey Kaynaklı Nedensel	Erkek	95	1,8184	0,84775
	Kadın	239	1,9477	0,7555
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Erkek	95	2,2979	0,9786
	Kadın	239	2,7561	0,9626

Tablo 13. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyut Seviyelerinin Medeni Duruma Göre Farklılığını Tespit Etmek için Bağımsız Gruplar İçerisinde Uygulanan T Testi

		Varyansların Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği için T testi						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata farkı	%95 güven aralığında fark	
									en düşük	en yüksek
Bireysel Öfke Yönetimi	Eşit varyansların kabulü	0,281	0,597	0,466	332	0,641	0,04499	0,09644	- 0,14473	0,2347
	Eşit varyansların reddi			0,432	57,241	0,667	0,04499	0,10412	- 0,16349	0,25346
Örgütsel Öfke Yönetimi	Eşit varyansların kabulü	0,114	0,735	0,207	332	0,837	0,03273	0,15848	- 0,27901	0,34447
	Eşit varyansların reddi			0,196	58,221	0,845	0,03273	0,1666	- 0,30073	0,36619
Birey Kaynaklı Nedensel	Eşit varyansların kabulü	0,261	0,61	1,798	332	0,073	0,22305	0,12403	- 0,02092	0,46703
	Eşit varyansların reddi			1,743	58,953	0,087	0,22305	0,12798	- 0,03304	0,47914
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Eşit varyansların kabulü	0,251	0,616	0,758	332	0,449	0,11889	0,15692	- 0,18979	0,42757
	Eşit varyansların reddi			0,779	61,555	0,439	0,11889	0,15266	- 0,18633	0,4241

Tablo 13'te görüldüğü üzere medeni duruma göre çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut seviyeleriyle ilgili istatistiksel açıdan önemli bir farklılık belirlenmemiştir. Dolayısıyla Hipotez 2 reddedilmiştir.

Tablo 14. Grup İstatistiği (Medeni Durum)

	MD	N	Ort.	S.S
Bireysel Öfke Yönetimi	Bekar	46	4,038	0,66451
	Evli	288	3,9931	0,59794
Örgütsel Öfke Yönetimi	Bekar	46	2,8522	1,05867
	Evli	288	2,8194	0,98824
Birey Kaynaklı Nedensel	Bekar	46	2,1033	0,81065
	Evli	288	1,8802	0,77638
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Bekar	46	2,7283	0,9563
	Evli	288	2,6094	0,99319

Tablo 15. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyut Seviyelerinin Çalışanların Yaşına Göre Farklılığını Tespit Etmek için Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi (Anova)

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ort.	F	p
Bireysel Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	6,77	4	1,693	4,809	0,001
	Gruplar İçi	115,792	329	0,352		
	Toplam	122,562	333			
Örgütsel Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	2,448	4	0,612	0,613	0,653
	Gruplar İçi	328,321	329	0,998		
	Toplam	330,768	333			
Birey Kaynaklı Nedensel	Gruplar Arası	5,689	4	1,422	2,353	0,054
	Gruplar İçi	198,849	329	0,604		
	Toplam	204,538	333			
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Gruplar Arası	19,978	4	4,995	5,39	0,000
	Gruplar İçi	304,84	329	0,927		
	Toplam	324,819	333			

Tablo 15'ten anlaşılacağı gibi örneklem grubu yaratan bireylerin çalışanlarda öfke yönetimi alt boyutlarının yaşa göre önemli bir farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grupların aritmetik ortalamaları ile ilgili farklılık bireysel öfke yönetimi ve örgüt kaynaklı nedensel alt boyut

düzeylerine göre önemli görülmüş, başka alt gruplara göre önemli görülmemiştir. Dolayısıyla farklılık bulunan boyutlar için Hipotez 3 kabul, diğerleri için reddedilmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde hipotezin “kısmi” olarak kabul edildiği de ifade edilebilir.

Tablo 16. Grup İstatistiği (Yaş)

		N	Ort	Standart Sapma
Bireysel Öfke Yönetimi	18_25	5	3,05	0,62249
	26_33	35	3,9857	0,56211
	34_41	77	3,9221	0,52135
	42_49	166	4,009	0,65764
	50 ve üzeri	51	4,1863	0,47917
	Toplam	334	3,9993	0,60668
Örgütsel Öfke Yönetimi	18_25	5	3,16	1,35941
	26_33	35	2,9543	0,98469
	34_41	77	2,7558	1,03752
	42_49	166	2,7831	1,01179
	50 ve üzeri	51	2,9373	0,86301
	Toplam	334	2,824	0,99664
Birey Kaynaklı Nedensel	18_25	5	2,15	1,14018
	26_33	35	2,0357	0,83169
	34_41	77	2,0455	0,87239
	42_49	166	1,8946	0,7534
	50 ve üzeri	51	1,652	0,61049
	Toplam	334	1,9109	0,78373
Örgüt Kaynaklı Nedensel	18_25	5	2,48	0,86718
	26_33	35	2,5543	0,982
	34_41	77	2,8701	1,06895
	42_49	166	2,6946	0,93635
	50 ve üzeri	51	2,0961	0,86648
	Toplam	334	2,6257	0,98764

Yapılan bu hesaplamanın ardından ANOVA analiziyle tespit edilen önemli farklılığın hangi gruplarla oluştuğunu araştırmak için bütünleyici post-hoc analizlerine geçiş yapılmıştır. ANOVA analizinin ardından hangi post-hoc çoklu karşılaştırma yönteminin uygulanacağını tespit etmek için ilk olarak Levene Testi yöntemiyle varyansların homojenliği kontrol edilmiş ve varyansların homojen bir pozisyonda olduğu tespit edilmiştir. Yapılan hesaplamalar sonrası varyanslar homojen olduğunda uygulanan Tukey çoklu karşılaştırma yöntemi seçilmiştir.

Tablo 17. Yaşa Göre Bireysel Öfke Yönetimi ve Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Seviyeleri İle İlgili Varyans Homejenlik Testi Sonuçları

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Bireysel Öfke Yönetimi	1,934	4	329	0,104
Örgüt Kaynaklı Nedensel	0,924	4	329	0,45

Tablo 17’de ki Varyans Homejenlik Testi, anova sonucu anlamlı çıkan boyutlara göre yapılmıştır. Değerler, 0.50 den küçük olduğu için; tablodaki alt boyutlara göre farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 18. Bireysel Öfke Yönetimi ve Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Düzeylerinin Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Hangi Gruplar İçerisinde Farklılaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tukey Testi Sonuçları

Dependent Variable		(I) YAS	(J) YAS	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.	%95 Güven Aralığı	
							Alt Sınır	Üst Sınır
Bireysel Öfke Yönetimi	Tukey HSD	18-24	26-33	-,93571*	0,28363	0,009	-1,7137	-0,1577
			34-41	-,87208*	0,27379	0,014	-1,6231	-0,1211
			42-49	-,95904*	0,26928	0,004	-1,6977	-0,2204
			50 ve üzeri	-1,13627*	0,27801	0,001	-1,8989	-0,3737
		26-33	18-24	,93571*	0,28363	0,009	0,1577	1,7137
			34-42	0,06364	0,12094	0,985	-0,2681	0,3954
			42-41	-0,02332	0,11034	1	-0,326	0,2794
			50 ve üzeri	-0,20056	0,13022	0,537	-0,5577	0,1566
		34-41	18-24	,87208*	0,27379	0,014	0,1211	1,6231
			26-33	-0,06364	0,12094	0,985	-0,3954	0,2681
			42-49	-0,08696	0,0818	0,825	-0,3113	0,1374
			50 ve üzeri	-0,2642	0,10711	0,101	-0,558	0,0296
		42-49	18-24	,95904*	0,26928	0,004	0,2204	1,6977
			26-33	0,02332	0,11034	1	-0,2794	0,326
			34-41	0,08696	0,0818	0,825	-0,1374	0,3113
			50 ve üzeri	-0,17724	0,09498	0,338	-0,4378	0,0833
		50 ve üzeri	18_25	1,13627*	0,27801	0,001	0,3737	1,8989
			26_33	0,20056	0,13022	0,537	-0,1566	0,5577
			34_41	0,2642	0,10711	0,101	-0,0296	0,558
			42_49	0,17724	0,09498	0,338	-0,0833	0,4378
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Tukey HSD	18-24	26-33	-0,07429	0,4602	1	-1,3366	1,188
			34-41	-0,39013	0,44424	0,905	-1,6087	0,8284
			42-49	-0,21458	0,43692	0,988	-1,413	0,9839
			50 ve üzeri	0,38392	0,45109	0,914	-0,8534	1,6212
		26-33	18-24	0,07429	0,4602	1	-1,188	1,3366
			34-42	-0,31584	0,19623	0,492	-0,8541	0,2224
			42-41	-0,14029	0,17904	0,935	-0,6314	0,3508
			50 ve üzeri	0,45821	0,21128	0,194	-0,1213	1,0378
		34-41	18-24	0,39013	0,44424	0,905	-0,8284	1,6087
			26-33	0,31584	0,19623	0,492	-0,2224	0,8541
			42-49	0,17555	0,13272	0,677	-0,1885	0,5396
			50 ve üzeri	,77405*	0,17379	0	0,2974	1,2507
		42-49	18-24	0,21458	0,43692	0,988	-0,9839	1,413
			26-33	0,14029	0,17904	0,935	-0,3508	0,6314
			34-41	-0,17555	0,13272	0,677	-0,5396	0,1885
			50 ve üzeri	,59850*	0,15411	0,001	0,1758	1,0212
		50 VE ÜZERİ	18_25	-0,38392	0,45109	0,914	-1,6212	0,8534
			26_33	-0,45821	0,21128	0,194	-1,0378	0,1213
			34_41	-,77405*	0,17379	0	-1,2507	-0,2974
			42_49	-,59850*	0,15411	0,001	-1,0212	-0,1758

Tablo 18’den anlaşılacağı üzere, örneklem grubunu meydana getiren katılımcıların çalışanlarda öfke yönetimi düzeyleri ölçeğinde bireysel öfke yönetimine göre elde ettikleri puanların yaş parametresine göre hangi gruplar içerisinde önemli farklılıklar oluşturduğunu tespit etmek için uygulanan Tukey testi sonucunda sözü edilen farklılığın, 18-24 yaş grubu ile diğer bütün yaş grupları içerisinde 18-24 yaş grubu aleyhinde gerçekleştiği saptanmıştır. Örgüt kaynaklı nedensel alt boyuta göre aldıkları puanların yaş parametresi baz alınarak hangi gruplar içerisinde önemli farklılıklar oluşturduğunu tespit etmek için yapılan Tukey testi sonucunda sözü edilen farklılığın, 34-41 yaş grubu ile 50 ve üzeri yaş grubu arasında 34-41 yaş grubu lehine, 42-49 yaş grubu ile 50 ve üzeri yaş grubu arasında 42-49 yaş grubu lehine gerçekleştiği saptanmıştır.

Tablo 19. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Farklılaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ort.	F	p
Bireysel Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	1,051	3	0,35	0,952	0,416
	Gruplar İçi	121,511	330	0,368		
	Toplam	122,562	333			
Örgütsel Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	4,103	3	1,368	1,382	0,248
	Gruplar İçi	326,665	330	0,99		
	Toplam	330,768	333			
Birey Kaynaklı Nedensel	Gruplar Arası	5,264	3	1,755	2,906	0,035
	Gruplar İçi	199,274	330	0,604		
	Toplam	204,538	333			
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Gruplar Arası	7,286	3	2,429	2,524	0,058
	Gruplar İçi	317,533	330	0,962		
	Toplam	324,819	333			

Tablo 19’den de anlaşılacağı gibi, örneklem grubu meydana getiren bireylerin, çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut seviyelerinin eğitim düzeyi baz alınarak, önemli bir farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için, uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) neticesinde, grupların aritmetiksel ortalamaları arasındaki farklılık, bireysel

nedensel alt boyutunda önemli olarak tespit edilmiş; diğer alt boyutlarda ise önemli olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla farklılık bulunan boyutlar için Hipotez 4 kabul, diğerleri için reddedilmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde hipotezin “kısmi” olarak kabul edildiği de ifade edilebilir.

Tablo 20. Grup İstatistiği (Eğitim Düzeyi)

		N	Ort	Standart Sapma
Bireysel Öfke Yönetimi	Lise	2	3,75	1,41421
	Önlisans	99	3,9495	0,65073
	Lisans	206	4,0049	0,59313
	Lisansüstü	27	4,1574	0,4761
	Total	334	3,9993	0,60668
Örgütsel Öfke Yönetimi	Lise	2	3,6	1,69706
	Önlisans	99	2,8929	0,96439
	Lisans	206	2,7534	0,99901
	Lisansüstü	27	3,0519	1,03863
	Total	334	2,824	0,99664
Birey Kaynaklı Nedensel	Lise	2	2,5	1,76777
	Önlisans	99	2,0101	0,85559
	Lisans	206	1,9053	0,75838
	Lisansüstü	27	1,5463	0,50018
	Total	334	1,9109	0,78373
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Lise	2	2,1	1,41421
	Önlisans	99	2,8111	0,9535
	Lisans	206	2,5854	1,00699
	Lisansüstü	27	2,2926	0,84486
	Total	334	2,6257	0,98764

Yapılan hesaplamaların ardından ANOVA analiziyle tespit edilen önemli farklılığın hangi gruplar içerisinde oluştuğunu araştırmak için, bütünü kapsayan post-hoc analizlerine geçilmiştir. ANOVA analizinin ardından, hangi post-hoc çoklu karşılaştırma yönteminin uygulanacağını seçmek için, ilk olarak Levene Testi aracılığıyla varyansların homojenliği kontrol edilmiş; varyansların homojenlik oluşturmadığı tespit edilmiştir. Bu hesaplama sonrası, varyansların homojenlik oluşturmadığı pozisyonlarda uygulanan, Games Howell çoklu karşılaştırma yöntemi seçilmiştir.

Tablo 21. Eğitim Değişkenine Göre Birey Kaynaklı Nedensel Boyutuna İlişkin Varyans Homejenlik Testi Sonuçları

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Birey Kaynaklı Nedensel	4,222	3	330	0,006

Tablo 22. Birey Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Düzeyi Puanlarının Eğitim Değişkeni Baz Alınarak Hangi Gruplar Arasında Farklılaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Games-Howell Ve Tukey Testi Sonuçları

	(I) OD	(J) OD	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.	%95 Güven Aralığı	
						Alt Sınır	Upper Bound
Games-Howell Birey Kaynaklı Nedensel	Lise	Ön Lisans	0,4899	1,25295	0,972	-27,899	28,8788
		Lisans	0,59466	1,25112	0,954	-28,1767	29,3661
		Lisansüstü	0,9537	1,2537	0,869	-27,2823	29,1897
	Ön Lisans	Lise	-0,4899	1,25295	0,972	-28,8788	27,899
		Lisans	0,10476	0,10093	0,727	-0,157	0,3666
		Lisansüstü	,46380*	0,12907	0,003	0,1243	0,8033
	Lisans	Lise	-0,59466	1,25112	0,954	-29,3661	28,1767
		Ön Lisans	-0,10476	0,10093	0,727	-0,3666	0,157
		Lisansüstü	,35904*	0,10981	0,011	0,0657	0,6524
	Lisansüstü	Lise	-0,9537	1,2537	0,869	-29,1897	27,2823
		Ön Lisans	-,46380*	0,12907	0,003	-0,8033	-0,1243
		Lisans	-,35904*	0,10981	0,011	-0,6524	-0,0657

Tablo 22’den de anlaşılacağı gibi, örneklem grubunu meydana getiren katılımcıların, çalışanlarda öfke yönetimi düzeyleri ölçeğinde, birey kaynaklı nedensel alt boyut baz alınarak elde ettikleri puanların, eğitim parametresi baz alınarak hangi gruplar içerisinde önemli farklılıklar oluşturduğunu tespit etmek için uygulanan, Games-Howell testi neticesinde, sözü edilen farklılığın, lisansüstü grubu ile önlisans grubu arasında, önlisans

eğitim grubu lehine; lisansüstü grubu ile lisans grubu arasında, lisans grubu lehine olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 23. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Mesleki Hizmet Süresine Göre Farklılığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ort.	F	p
Bireysel Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	3,832	4	0,958	2,654	0,033
	Gruplar İçi	118,731	329	0,361		
	Toplam	122,562	333			
Örgütsel Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	7,133	4	1,783	1,813	0,126
	Gruplar İçi	323,635	329	0,984		
	Toplam	330,768	333			
Birey Kaynaklı Nedensel	Gruplar Arası	1,53	4	0,382	0,62	0,649
	Gruplar İçi	203,008	329	0,617		
	Toplam	204,538	333			
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Gruplar Arası	3,215	4	0,804	0,822	0,512
	Gruplar İçi	321,603	329	0,978		
	Toplam	324,819	333			

Tablo 23'ten de anlaşılacağı gibi örneklem grubu meydana getiren bireylerin, çalışanlarda, öfke yönetimi alt boyut seviyelerinin, mesleki hizmet süresi baz alınarak, önemli bir farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için, uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) neticesinde, grupların aritmetiksel ortalamaları arasındaki farklılık, bireysel alt boyutunda önemli olarak tespit edilmiş; başka alt boyutlarda önemli olmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, farklılık bulunan boyutlar için Hipotez 5 kabul; diğerleri için reddedilmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, hipotezin “kısmi” olarak kabul edildiği de ifade edilebilir.

Tablo 24. Grup İstatistiği (Mesleki Hizmet Süresi)

		N	Ort	Standart Sapma
Bireysel Öfke Yönetimi	1_5	12	3,5208	0,80098
	6_10	33	4	0,5625
	11_15	30	3,85	0,61448
	16_20	61	4,0246	0,48884
	21 ve üzeri yıl	198	4,0429	0,62218
	Toplam	334	3,9993	0,60668
Örgütsel Öfke Yönetimi	1_5	12	2,8333	0,99757
	6_10	33	3,2606	1,096
	11_15	30	2,74	0,85363
	16_20	61	2,7475	1,11469
	21 ve üzeri yıl	198	2,7869	0,95206
	Toplam	334	2,824	0,99664
Birey Kaynaklı Nedensel	1_5	12	2,1042	0,94423
	6_10	33	2,0152	0,98015
	11_15	30	2,025	0,86938
	16_20	61	1,8852	0,82358
	21 ve üzeri yıl	198	1,8725	0,71191
	Toplam	334	1,9109	0,78373
Örgüt Kaynaklı Nedensel	1_5	12	2,5833	0,95996
	6_10	33	2,4879	1,06177
	11_15	30	2,8833	0,92329
	16_20	61	2,6984	1,18666
	21 ve üzeri yıl	198	2,5899	0,91845
	Toplam	334	2,6257	0,98764

Yapılan hesaplamaların ardından ANOVA analiziyle tespit edilen önemli farklılığın hangi gruplar içerisinde oluştuğunu araştırmak için bütünü kapsayan post-hoc analizlerine geçilmiştir. ANOVA analizinin ardından hangi post-hoc çoklu karşılaştırma yönteminin uygulanacağına tespit etmek için ilk olarak Levene Testi aracılığıyla varyansların homojenliği kontrol edilmiş, varyansların homojen olmadığı tespit edilmiştir. Bu hesaplama sonrası varyansların homojenlik gösterdiği pozisyonlarda uygulanan Tukey çoklu karşılaştırma yöntemi seçilmiştir.

Tablo 25. Mesleki Hizmet Süresine Göre Bireysel Öfke Yönetimi Alt Boyut Düzeyine İlişkin Varyans Homejenlik Testi Sonuçları

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Bireysel Öfke Yönetimi	1,71	4	329	0,147

Tablo 26. Bireysel Öfke Yönetimi Alt Boyut Puanlarının Mesleki Hizmet Süresi Baz Alınarak Hangi Gruplar Arasında Farklaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tukey Testi Sonucu

Dependent Variable		(I) MHS	(J) MHS	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	Sig.	%95 Güven Aralığı	
							Alt Sınır	Üst Sınır
Bireysel Öfke Yönetimi	Tukey HSD	1_5	6_10	-0,47917	0,20251	0,127	-1,0346	0,0763
			11_15	-0,32917	0,20519	0,496	-0,892	0,2337
			16_20	-0,50376	0,18971	0,063	-1,0241	0,0166
			21 ve üzeri yıl	-,52210*	0,1786	0,03	-1,012	-0,0322
		6_10	1_5	0,47917	0,20251	0,127	-0,0763	1,0346
			11_15	0,15	0,15154	0,86	-0,2657	0,5657
			16_20	-0,02459	0,12982	1	-0,3807	0,3315
			21 ve üzeri yıl	-0,04293	0,11295	0,996	-0,3528	0,2669
		11_15	1_5	0,32917	0,20519	0,496	-0,2337	0,892
			6_10	-0,15	0,15154	0,86	-0,5657	0,2657
			16_20	-0,17459	0,13396	0,689	-0,542	0,1929
			21 ve üzeri yıl	-0,19293	0,11769	0,473	-0,5158	0,1299
		16_20	1_5	0,50376	0,18971	0,063	-0,0166	1,0241
			6_10	0,02459	0,12982	1	-0,3315	0,3807
			11_15	0,17459	0,13396	0,689	-0,1929	0,542
			21 ve üzeri yıl	-0,01834	0,08797	1	-0,2596	0,223
		21 ve üzeri yıl	1_5	,52210*	0,1786	0,03	0,0322	1,012
			6_10	0,04293	0,11295	0,996	-0,2669	0,3528
			11_15	0,19293	0,11769	0,473	-0,1299	0,5158
			16_20	0,01834	0,08797	1	-0,223	0,2596

Tablo 26'dan da anlaşılacağı gibi, örneklem grubunu meydana getiren katılımcıların, çalışanlarda öfke yönetimi düzeyleri ölçeğinde, bireysel öfke yönetimi alt boyutuna göre aldıkları puanların, mesleki hizmet süresi parametresi baz alınarak, hangi gruplar içerisinde önemli farklılıklar oluşturduğunu tespit etmek için yapılan Tukey testi neticesinde; sözü edilen farklılığı, 1-5 yıl grubu ile 21 ve üzeri yıl grubu arasında 21 ve üzeri yıl grubu lehine gerçekleştiği saptanmıştır.

Tablo 27. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Konuma Göre Farklılığını Tespit Etmek İçin Bağımsız Gruplar İçerisinde Uygulanan T Testi

		Varyansların Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için T testi						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata farkı	%95 güven aralığında fark	
									en düşük	en yüksek
Bireysel Öfke Yönetimi	Eşit varyansların kabulü	0,645	0,422	1,818	332	0,07	0,25342	0,13943	-0,02085	0,5277
	Eşit varyansların reddi			1,937	21,891	0,066	0,25342	0,13084	-0,018	0,52485
Örgütsel Öfke Yönetimi	Eşit varyansların kabulü	0,365	0,546	2,169	332	0,031	0,49573	0,22858	0,04609	0,94537
	Eşit varyansların reddi			2,037	21,155	0,054	0,49573	0,24331	-0,01004	1,00151
Birey Kaynaklı Nedensel	Eşit varyansların kabulü	4,417	0,036	-2,815	332	0,005	-0,50358	0,17889	-0,85549	-0,15168
	Eşit varyansların reddi			-4,143	25,313	0	-0,50358	0,12154	-0,75373	-0,25343
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Eşit varyansların kabulü	0,819	0,366	-2,666	332	0,008	-0,60178	0,22571	-1,04578	-0,15779
	Eşit varyansların reddi			-3,101	22,554	0,005	-0,60178	0,19403	-1,00361	-0,19995

Tablo 27'de görüldüğü üzere, konuma göre çalışanlarda, örgütsel öfke yönetiminde; yöneticiler lehine, birey kaynaklı nedensel alt boyutunda asistan lehine, örgüt kaynaklı nedensel alt boyutunda yöneticiler lehine istatistiksel durumlar baz alınarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Bireysel öfke yönetimi boyutunda konum baz alındığında, önemli bir farklılık bulunamamıştır. Dolayısıyla; farklılık bulunan boyutlar için Hipotez 6 kabul,

diğerleri için reddedilmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, hipotezin “kısmi” olarak kabul edildiği de ifade edilebilir.

Tablo 28. Grup İstatistiği (Konum)

	KONUM	N	Ort.	S.S
Bireysel Öfke Yönetimi	Yönetici	20	4,2375	0,56473
	Asistan	314	3,9841	0,60692
Örgütsel Öfke Yönetimi	Yönetici	20	3,29	1,05925
	Asistan	314	2,7943	0,98686
Birey Kaynaklı Nedensel	Yönetici	20	1,4375	0,50572
	Asistan	314	1,9411	0,78912
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Yönetici	20	2,06	0,83123
	Asistan	314	2,6618	0,98695

Tablo 29. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Kuruma Göre Farklılığını Tespit Etmek İçin Gruplar İçerisinde Uygulanan T Testi

		Varyansların Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için T testi						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata farkı	%95 güven aralığında fark	
									en düşük	en yüksek
Bireysel Öfke Yönetimi	Eşit varyansların kabulü	0,498	0,481	-1,247	332	0,213	-0,09427	0,07557	-0,24293	0,05439
	Eşit varyansların reddi			-1,254	152,187	0,212	-0,09427	0,07517	-0,24279	0,05425
Örgütsel Öfke Yönetimi	Eşit varyansların kabulü	0,608	0,436	-4,932	332	0,000	-0,59243	0,12012	-0,82872	-0,35615
	Eşit varyansların reddi			-5,084	159,573	0,000	-0,59243	0,11653	-0,82257	-0,3623
Birey Kaynaklı Nedensel	Eşit varyansların kabulü	8,198	0,004	5,746	332	0,000	0,53624	0,09332	0,35266	0,71982
	Eşit varyansların reddi			6,58	200,12	0,000	0,53624	0,0815	0,37554	0,69694
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Eşit varyansların kabulü	2,683	0,102	10,338	332	0,000	1,10883	0,10725	0,89785	1,31981
	Eşit varyansların reddi			11,126	174,154	0,000	1,10883	0,09966	0,91213	1,30553

Tablo 29’ da görüldüğü üzere, kuruma göre çalışanlarda; öfke yönetiminde örgütsel alt boyutunda Milli Eğitim Bakanlığı lehine, bireysel nedensel alt boyutunda Sağlık Bakanlığı lehine, örgütsel nedensel alt boyutunda sağlık bakanlığı yararına, istatistiksel durum baz alınarak önemli bir farklılık belirlenmiştir. Başka alt boyutta, kurum baz alınarak; önemli bir farklılık belirlenmemiştir. Dolayısıyla; farklılık bulunan boyutlar için Hipotez 7 kabul, diğerleri için reddedilmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, hipotezin “kısmi” olarak kabul edildiği de ifade edilebilir.

Tablo 30. Grup İstatistiği (Kurum)

	KURUM	N	Ort.	S.S
Bireysel Öfke Yönetimi	Sağlık Bakanlığı	247	3,9747	0,60789
	Milli Eğitim Bakanlığı	87	4,069	0,60122
Örgütsel Öfke Yönetimi	Sağlık Bakanlığı	247	2,6696	0,97864
	Milli Eğitim Bakanlığı	87	3,2621	0,9187
Birey Kaynaklı Nedensel	Sağlık Bakanlığı	247	2,0506	0,79504
	Milli Eğitim Bakanlığı	87	1,5144	0,59596
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Sağlık Bakanlığı	247	2,9146	0,89139
	Milli Eğitim Bakanlığı	87	1,8057	0,76437

Tablo 31. Çalışanlarda Öfke Yönetimi Alt Boyutlarının Unvana Göre Farklılığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

		Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ort.	F	p
Bireysel Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	0,878	3	0,293	0,793	0,498
	Gruplar İçi	121,685	330	0,369		
	Toplam	122,562	333			
Örgütsel Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	23,741	3	7,914	8,506	0,000
	Gruplar İçi	307,028	330	0,93		
	Toplam	330,768	333			
Birey Kaynaklı Nedensel	Gruplar Arası	20,807	3	6,936	12,457	0,000
	Gruplar İçi	183,731	330	0,557		
	Toplam	204,538	333			
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Gruplar Arası	85,534	3	28,511	39,32	0,000
	Gruplar İçi	239,285	330	0,725		
	Toplam	324,819	333			

Tablo 31’den de anlaşılabacağı gibi, örneklem grubunu meydana getiren bireylerin, çalışanlarda öfke yönetimi alt boyut seviyelerinin, unvan baz alınarak önemli bir farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için, uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) neticesinde, grupların aritmetik hesaplamaları arasındaki farklılık, bireysel alt boyut haricinde başka gruplarda önemli bulunmuştur. Dolayısıyla; farklılık bulunan boyutlar için Hipotez 8 kabul, diğerleri için reddedilmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde, hipotezin “kısmi” olarak kabul edildiği de ifade edilebilir.

Tablo 32. Grup İstatistiği (Unvan)

		N	Ort	Standart Sapma
Bireysel Öfke Yönetimi	Hemşire ve ebeler	150	3,9883	0,63015
	Yönetici	9	4,2222	0,61802
	Öğretmen	81	4,0494	0,59348
	Diğer Sağlık Personeli	94	3,9521	0,57999
	Toplam	334	3,9993	0,60668
Örgütsel Öfke Yönetimi	Hemşire ve ebeler	150	2,5973	0,95341
	Yönetici	9	3,4222	1,14212
	Öğretmen	81	3,2198	0,89867
	Diğer Sağlık Personeli	94	2,7872	1,01888
	Toplam	334	2,824	0,99664
Birey Kaynaklı Nedensel	Hemşire ve ebeler	150	2,0667	0,7888
	Yönetici	9	1,2222	0,38415
	Öğretmen	81	1,5401	0,60526
	Diğer Sağlık Personeli	94	2,0479	0,80679
	Toplam	334	1,9109	0,78373
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Hemşire ve ebeler	150	3,0633	0,86857
	Yönetici	9	2,1222	0,78863
	Öğretmen	81	1,8074	0,76938
	Diğer Sağlık Personeli	94	2,6809	0,8953
	Toplam	334	2,6257	0,98764

Yapılan hesaplamaların ardından, ANOVA analiziyle tespit edilen önemli farklılığın hangi gruplar içerisinde oluştuğunu belirlemek için, bütünleyici post-hoc analizlerine

geçilmiştir. ANOVA analizinin ardından, hangi post-hoc çoklu karşılaştırma yönteminin uygulanacağını tespit etmek için, ilk olarak Levene Testi aracılığıyla, varyansların homojenlik durumu kontrol edilmiş; varyansların homojenlik göstermediği tespit edilmiştir. Bu hesaplama sonrası, varyansların homojenlik göstermediği pozisyonlarda uygulanan, Games Howell çoklu karşılaştırma yöntemi ve varyansların homojenlik gösterdiği pozisyonlarda uygulanan, Tukey çoklu karşılaştırma yöntemine başvurulmuştur.

Tablo 33. Unvana Göre Örgütsel Öfke Yönetimi, Birey Kaynaklı Nedensel Ve Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Düzeylerine İlişkin Varyans Homejenlik Testi Sonuçları

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Örgütsel Öfke Yönetimi	0,581	3	330	0,628
Birey Kaynaklı Nedensel	4,072	3	330	0,007
Örgüt Kaynaklı Nedensel	0,726	3	330	0,537

Tablo 34. Örgütsel Öfke Yönetimi, Birey Kaynaklı Nedensel ve Örgüt Kaynaklı Nedensel Alt Boyut Düzeyleri Puanlarının Unvana Göre Hangi Gruplar Arasında Farklaştığını Tespit Etmek İçin Uygulanan Tukey ve Games Howell Testi Sonuçları

	Dependent Variable	(I) UNVAN	(J) UNVAN	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Örgütsel Öfke Yönetimi	Tukey HSD	Hemşire ve ebeler	Yönetici	-0,82489	0,33103	0,063	-1,6797	0,0299
			Öğretmen	-,62242*	0,133	0	-0,9658	-0,279
			Diğer Sağlık Personeli	-0,1899	0,12689	0,441	-0,5175	0,1377
		Yönetici	Hemşire ve ebeler	0,82489	0,33103	0,063	-0,0299	1,6797
			Öğretmen	0,20247	0,33891	0,933	-0,6727	1,0776
			Diğer Sağlık Personeli	0,63499	0,33656	0,236	-0,2341	1,504
		Öğretmen	Hemşire ve ebeler	-,62242*	0,133	0	0,279	0,9658
			Yönetici	-0,20247	0,33891	0,933	-1,0776	0,6727
			Diğer Sağlık Personeli	-,43252*	0,14623	0,017	0,0549	0,8101
		Diğer Sağlık Personeli	Hemşire ve ebeler	0,1899	0,12689	0,441	-0,1377	0,5175
			Yönetici	-0,63499	0,33656	0,236	-1,504	0,2341
			Öğretmen	-,43252*	0,14623	0,017	-0,8101	-0,0549
Birey Kaynaklı Nedensel	Games-Howell	Hemşire ve ebeler	Yönetici	-,84444*	0,14333	0	0,4215	1,2674
			Öğretmen	-,52654*	0,09312	0	0,2853	0,7678
			Diğer Sağlık Personeli	0,01879	0,10523	0,998	-0,2539	0,2915
		Yönetici	Hemşire ve ebeler	-,84444*	0,14333	0	-1,2674	-0,4215
			Öğretmen	-0,3179	0,14464	0,175	-0,7428	0,107
			Diğer Sağlık Personeli	-,82565*	0,15271	0	-1,2627	-0,3886
		Öğretmen	Hemşire ve ebeler	-,52654*	0,09312	0	-0,7678	-0,2853
			Yönetici	0,3179	0,14464	0,175	-0,107	0,7428
			Diğer Sağlık Personeli	-,50775*	0,10699	0	-0,7854	-0,2301
		Diğer Sağlık Personeli	Hemşire ve ebeler	-0,01879	0,10523	0,998	-0,2915	0,2539
			Yönetici	-,82565*	0,15271	0	0,3886	1,2627
			Öğretmen	-,50775*	0,10699	0	0,2301	0,7854
Örgüt Kaynaklı Nedensel	Tukey HSD	Hemşire ve ebeler	Yönetici	-,94111*	0,29224	0,008	0,1865	1,6957
			Öğretmen	1,25593*	0,11741	0	0,9527	1,5591
			Diğer Sağlık Personeli	-,38248*	0,11202	0,004	0,0932	0,6717
		Yönetici	Hemşire ve ebeler	-,94111*	0,29224	0,008	-1,6957	-0,1865
			Öğretmen	0,31481	0,2992	0,719	-0,4578	1,0874
			Diğer Sağlık Personeli	-0,55863	0,29712	0,239	-1,3258	0,2086
		Öğretmen	Hemşire ve ebeler	-1,25593*	0,11741	0	-1,5591	-0,9527
			Yönetici	-0,31481	0,2992	0,719	-1,0874	0,4578
			Diğer Sağlık Personeli	-,87344*	0,1291	0	-1,2068	-0,5401
		Diğer Sağlık Personeli	Hemşire ve ebeler	-,38248*	0,11202	0,004	-0,6717	-0,0932
			Yönetici	0,55863	0,29712	0,239	-0,2086	1,3258
			Öğretmen	-,87344*	0,1291	0	0,5401	1,2068

Tablo 34'ten de anlaşılacağı gibi, örnekleme meydana getiren katılımcıların çalışanlarda örgütsel öfke yönetimine göre aldıkları puanların unvana göre hangi gruplar içerisinde

önemli farklılıklar oluşturduğunu tespit etmek için uygulanan Tukey testi verilerinde elde edilen farklılığın; hemşireler ve ebeler grubu ile öğretmen grubu arasında öğretmen lehine, diğer sağlık personeli grubu ile öğretmen grubu içerisinde öğretmen grubu lehine olduğu belirlenmiştir. Birey kaynaklı nedensel alt boyuta göre aldıkları puanların unvan değişkeni baz alındığında, hangi gruplar içerisinde önemli farklılıklar oluşturduğunu tespit etmek için uygulanan Tukey testi verilerinde, elde edilen farklılığın hemşire ve ebeler grubu ile yönetici grubu içerisinde hemşire ve ebeler lehine; hemşire ve ebeler grubu ile öğretmenler grubu arasında hemşire ve ebeler grubu lehine, diğer sağlık personeli grubu ile yönetici grubu arasında diğer sağlık personeli lehine, diğer sağlık personeli grubu ile öğretmen grubu arasında diğer sağlık personeli lehine gerçekleştiği saptanmıştır.



SONUÇ TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmelerin; toplumsal yapının bir parçası olan çalışma hayatındaki etkilerini incelemek ve bu etkilerin çalışanlar üzerinde oluşturduğu olumlu veya olumsuz durumların bilinmesi, alınacak tedbirler açısından oldukça önemlidir. İnsan sosyal bir vktır. Gezmeye, sohbet etmeye ve eğlenmeye ihtiyaç duyar; çalışır ve üretime katılır. Tüm bu yaşamsal döngü sonunda toplum tarafından kabul görmek ister. Üretimsel faaliyetler ve sosyal alanın bir parçası olma isteği, bireylerin yaşam amacının bir parçasıdır. Ancak yaşam içerisinde karşılaşılan zorluklar, bireylerin amacının gerçekleşmesine engel olabilir. Üretmek ve kabul görmek amaçlı davranışların engellendiği durumlar; öfkenin oluşmasına neden olabilir. Üretkenlik sergileyen davranışların temelinde, ekonomik kaygılarda önemli rol oynamaktadır. Rekabet ortamlarının, kendi koşulları içerisindeki mücadele; kişilerde stres ve kaygı düzeyini arttırabilmektedir. Gücün cazibesi ve etkisi, bazı durumlarda kendini hissettiren ortamlar yaratabilmektedir. Dolayısıyla; üretim ve tüketim, yani arz –talep dengeleri, temeli finans olan ortamlarda kaygı verici sonuçlara neden olabilmektedir.

Şirket veya kurumlar, bu amaç doğrultusunda kendi varlıklarını sürdürmeye ve rekabet ortamında müşterilerine en iyi imkânları sunmaya çalışmaktadırlar. Bu döngünün başarıya ulaşması için, şirketlerin veya kurumların bilişim çağına paralel bir şekilde çalışma metodları geliştirmeleri gerekir. Dolayısıyla, bilişim çağıının bir parçası olan enformasyonun; toplumsal iletişimdeki etkisi büyüktür. Bireylerin ve kurumların birbirleriyle olan ilişkilerini bir ağ üzerinden yönetmeleri, bilişim çağıının bir gerekliliğidir. İletişim teknolojisi; günümüzde, toplumsal hayatı düzenleyici bir pozisyona dönüşmüştür. Bireyler ve kurumlar, gereksinimlerini gidermek ve faaliyetlerini gerçekleştirmek için, veri ve enformasyona ihtiyaç duymakta; faaliyetlerini de bu veriler üzerinden sürdürmektedir. Bunun yanında, bireyler ve kurumlar, birer veri kaynağı işlevi de görmekte; bilişim ağına bir kaynak oluşturmaktadır. Dolayısıyla; tüm bu mekanizma, geçmişin geleneksel kurumsal yapısında da çeşitli değişiklikler meydana getirmiştir. Geçmişin alt üst ilişkisi; yerini, daha otonom bir yapıya bırakmıştır.

Kurumsal yapılarda meydana gelen bu değişim, çalışanları da olumlu veya olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Enformasyonun çok hızlı olması, kurumların veya şirketlerin rekabet gücünü arttırmıştır. Ürünlerin tanıtımının yapılması, pazarlanması ve algı tekniklerinin devreye girmesi gibi faktörlerin hepsi, rekabetçi ortamın birer parçasıdır. Tüm bu mekanizmada etkili olan teknolojik araçlar olsa da; ana faktör, insan kaynakları

olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla; temeli insan olan bu yapı, bireylerde bir stres yükü oluşturabilmektedir. Oluşan stres yükünün, sebebiyet verdiği öfke duygusu, çalışmanın esas niteliğini teşkil etmektedir. Şirketlerin güçlü olması, aynı zamanda elde edilen ürünlerinde kalitesini etkilemektedir. Bu nedenle, çalışan bireylerin; öfkesele duygularını kontrol altında tutmaları veya yönetmeleri oldukça önemlidir.

Bu çalışmada esas alınan nokta; bireyi etkileyen olumsuz şartların sebeplerinin belirlenmesi, bu şartların bireylerde yarattığı etkiler ve bu pozisyonları ortadan kaldırmak için hangi yaklaşımların uygulanacağıdır. Dolayısıyla; çalışanların daha sağlıklı ve verimli çalışma ortamlarına ulaşmaları asıl hedeftir. Çalışan bireylerin, teknolojiye gelişim süreçlerini olumlu bir şekilde sürdürebilmeleri, çalışmanın ana konusunu oluşturmaktadır. Bu araştırmada bireyler üzerindeki tüm sosyal ve psikolojik etkiler değerlendirilmiştir. Öfke duygusuna neden olan bileşenler incelenmiş; anket ve değerlendirmelerle çalışma desteklenmiştir. Dolayısıyla; tüm bu araştırmalar neticesinde, çalışan bireylerin olumlu veya olumsuz etkileşimleri bir bütün olarak ele alınmıştır.

Çalışma hayatında yaşanan olumsuz duyguların kontrol edilmesi ve yönetilmesi, önemli bir durumdur. Ülkemiz kurum ve şirketlerinde çalışan bireylerin, huzurlu bir şekilde çalışmaları ve üretime katılmaları; ülkemizin ekonomik ve sosyal alandaki gelişimini önemli ölçüde etkilemektedir. Dolayısıyla; öfkenin hangi faktörlerden kaynaklandığını, bireylerin nasıl etkilendiğini, alınacak önlem ve tedbirlerin neler olduğunun bilinmesi önemli bir konudur. Bu etkilenmelerin çeşitli boyutları vardır. Bu boyutları, kişisel boyut ve örgütsel boyut olmak üzere iki ana bölüme ayırabiliriz. Kişilerin edinmiş olduğu müktesabatla, olayları yorumlayışı paralellik arz etmektedir. Bu durum tüm yaşantısına sirayet ettiği gibi, çalışma hayatındaki durumları analizinde de yönlendirici bir rol oynamaktadır. Nihai olarak, araştırma ile ilgili anket çalışması değerlendirilmiş; buna mukabil olarak, çalışmanın metodolojisi oluşturulmuş ve hipotezler belirlenmiştir.

Çalışma 8 adet hipotezden oluşmuştur. Bu hipotezlerin 7 tanesi kabul edilmiş, 1 tanesi ise reddedilmiştir. Hipotezler, öfke ile ilgili alt boyutlar ele alınarak oluşturulmuştur. Bu alt boyutlar: Bireysel ve örgütsel öfke yönetimi algılamaları alt boyutları ile bireysel nedensel ve örgütsel nedensel alt boyutlar olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır. Tablo 11’de ki T testi sonuçları incelendiğinde; hipotez 1’in, öfke yönetimi örgütsel alt boyutunda cinsiyete göre erkekler lehine, örgütsel nedenlerden kaynaklanan alt unsurunda ise cinsiyete göre bayanlar lehine istatistiksel açıdan önemli bir farklılık göstermiştir. Erkek çalışanlarda, yönetimin belirlediği öfke kontrol kriterlerinin algılanması, bayan

Çalışanlara göre daha müspet bir şekilde karşılanabilir durumdadır. Kurumsal bazda alınan tedbirler ve bunlara uyum sağlama konusunda erkek çalışanların, yapılan faaliyetlere daha duyarlı olduğu gözlemlenmiş; kadın çalışanların ise bu sürece uyum sağlamada zorluk çektiği tespit edilmiştir. Erkek alışanların örgütlerdeki organizasyon sürecine katılmaları ve yöneticilerle bu anlamda yakın ilişkiler kurması bu durumun sebebi olarak açıklanabilir. Kadın alışanların duygusal kırılganlıklarının daha yoğun olması, örgütsel organizasyonlarda daha geri planda olmasına sebebiyet verebilmektedir. Örgütsel nedenlerden kaynaklanan algılamaların, bayan çalışanlar arasında daha az olumsuz algılandığı gözlemlenmiştir. Yönetimden kaynaklı durumlar ile çalışma şartlarının getirmiş olduğu süreçleri, kadın çalışanların daha fazla tolere ettiği ve sürece daha fazla entegre olduğu söylenilebilir. Kadın alışanların kişiliklerinden kaynaklanan sebeplerden dolayı daha uzlaşmacı tavır sergilemeleri; kurumlardan kaynaklanan problemlere, çözüm odaklı yaklaşmalarına sebebiyet verebilmektedir. Yine aynı şekide, iş yükü ağırlığı ve mesai saatlerinin fazla olması gibi örgütsel nedensel alt boyutların ortaya çıkardığı olumsuz durumların, erkek çalışanlarda daha çok belirgin olduğu gözlemlenmiştir. Kurum veya şirketlerde, kadın çalışanların fizyolojik sebeplerden dolayı, daha hafif işlerde çalıştırılması; erkeklere göre daha az yıpranmalarına neden olabilmektedir. Bu durumun yaratmış olduğu atmosfer, erkek çalışanların daha tepkisel davranışlar sergilemelerine sebebiyet verebilmektedir. Diğer alt boyutlarda anlamlı bir farklılık tespit edilmediği için, hipotez 1 kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 13’de ki T testi sonuçlarında, hipotez 2 tüm alt boyutlarda reddedilmiştir. İş görenlerin evli veya bekr olması, öfkesel duygunun varlığını, boyutunu ve tüm bileşenlerinin yaptığı etkileri, her iki grup için farklı kılmamıştır. Bu anlamda, hipotez 2 tüm alt boyutlar bazında kabul edilmemiştir.

Tablo 15’de ki Anova testi sonuçları incelendiğinde; hipotez 3, bireysel nedenlerden kaynaklanan alt boyutlar ile örgütsel nedenlerden kaynaklanan alt boyutların etkili olduğu ileri sürülmektedir. Örgütsel yapılarıdaki, kişiler arası ilişkiler ve bunu sonucunda oluşan olumlu veya olumsuz tepkiler, işgörenlerin yaş seviyelerine göre farklılık göstermektedir.18-24 yaş arası olanlar ile diğer bütün yaş grupları arasında olanlar kıyaslandığında; 18-24 yaş arasında olan çalışanların, bireysel nedenlere bağlı olarak oluşan durumları, daha az tolere ettiği, olumsuz tutum ve davranışların bu yaş grubunda daha belirgin olduğu gözlemlenmiştir. Genç yaş gruplarının daha aktivist bir ruh halinde olması; buna mukabil, sorgulayıcı tavır sergilemeleri, bireysel dinamiklerin daha ön plana

çıkmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla; örgüt içerisindeki olaylar ve ilişkilerde takınılan tavırlar, bu yaş grubunda daha agresif bir durum yaratmaktadır. Orta yaş grubu işgörenlerin bireysel algılamalarında, daha olumlu bir farklılık gözlemlenmiştir. Bu yaş grubundaki bireylerin yaşanmışlık tecrübelerinin çok fazla olması, olaylara karşı daha mutedil davranmasına neden olabilmektedir. Bu algılamalar, genç ve ileri yaş gruplarına göre bireysel nedenlerden kaynaklanan öfke yansımalarının farklılık göstermesi olarak açıklanabilir. Örgütsel nedenlerden kaynaklanan durumlara karşı da olumlu veya olumsuz algılamalar yaş seviyesine göre önemli farklılıklar göstermektedir. 34-41 yaş arasında olan çalışanlar ile 42-49 yaş grubu arasında olan çalışanlar lehine belirgin bir durum olduğu gözlemlenmiştir. Örgütsel nedenlerden kaynaklanan sonuçları olumlu algılayan işgörenler ile olumsuz algılayan işgörenlerin 34-41 yaş arası ve 42-49 yaş arası olanlarda, olaylara karşı daha olumlu bakma ve olumsuzluklara karşı daha tolerans gösterdiği gözlemlenmiştir. 42-49 yaş sınırında olan çalışanların mental yorgunlukları, örgütlerden kaynaklanan sorunlara karşı daha çözümsel odaklı davranmalarına neden olmaktadır. Bu yaş ortalaması dışında olan işgörenlerin, örgütsel nedenlerden kaynaklanan durumlara karşı daha az tahammül edilebilecek davranışlar sergilediği söylenilebilir. Diğer alt boyut unsurları önemli farklılıklar oluşturmadığı için, hipotez 3 kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 19’da ki Anova testi sonuçları incelendiğinde; hipotez 4, bireysel nedenlerden kaynaklanan alt boyutların etkili olduğunu ileri sürmüştür. Çalışma hayatında yaşanan olayların algılanış biçimlerinde, eğitim seviyelerinin etkili olduğu gözlemlenmiştir. Çalışma arkadaşlarıyla yaşanan sorunlar, kuruma aidiyet hissetmeme, işlerin rutine binmesi gibi durumlar, öfkesel yansımalarla neden olabilmektedir. Eğitim seviyesinin artması, bireylerde analiz yeteneğinin gelişmesine de imkân vermektedir. Neden-sonuç ilişkilerindeki korelasyonun doğru kurulması eğitim seviyesi ile alakalı bir durumdur. Tabloda belirtildiği gibi, eğitim seviyesinin artmasıyla; olaylara karşı gösterilen olumlu tepkinin de o oranda arttığı gözlemlenmiştir. Olaylara bakış açısı, eğitim düzeylerinin artması ile daha pozitif olmuş ve öfkesel düzeyin kontrolünü sağlamada önemli bir unsur olarak görülmüştür. Bireysel nedenlerden kaynaklanan olumsuz yansımaların, lisans ve ön lisan öğrencileri arasında daha belirgin olduğu söylenilebilir. Diğer alt boyutlarda anlamlı bir farklılık tespit edilmediği için, hipotez 4 kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 23’de ki Anova sonuçları incelendiğinde; hipotez 5, bireysel nedenlerden kaynaklanan alt boyutların etkili olduğunu ileri sürmüştür. Bireysel nedenlere bağlı algılamalar açısından; işgörenlerin mesleklerindeki hizmet süresi baz alınarak, örgüt

içerisinde yaşanan olaylar veya durumlar değerlendirilmiştir. Bu hipoteze göre; 1-5 yıl süresi içerisinde çalışan iş görenler ile 21 ve üzeri süresi içerisinde çalışan işgörenler karşılaştırıldığında, 21 yıldan fazla çalışan işgörenlerin, çalışma arkadaşları ile ilişkilerinde daha olumlu bir durum sergiledikleri söylenilebilir. Çalışma hayatında karşılaşılan olaylar, belirli bir yıldan sonra tecrübeye dönüşmektedir. Dolayısıyla; karşılaşılan olayların getirmiş olduğu tecrübe, 21 yıl üzeri çalışanlar için bu sonucu oluşturmuştur. Meslek tecrübesi olmayan çalışanlar, karşılaşılan olayların sonuçlarını doğru bir şekilde analiz edemeyebilirler. Çalışma hayatının sorumlulukları ve zorlukları, tecrübesizlik nedeniyle birey açısından dezavantaja dönüşebilmektedir. Bu durum, genç çalışanlar açısından kaygı verici bir durum yaratarak kişisel sorunlara yol açabilmektedir. Yine, 21 yıl üzeri çalışan iş görenlerin, örgütsel aidiyetlerinin diğer işgörelere göre daha fazla olduğu; iş tatmininde ve doyuma ulaşmada problemlerin daha az yaşandığı belirgin bir durum olarak gözlemlenmiştir. Bu durum, yukarıda ifade edildiği gibi mesleki tecrübenin getirmiş olduğu avantajlar nedeniyle olabilmektedir. Diğer alt boyutlarda ise önemli bir farklılık tespit edilemediği için, hipotez 5 kısmen kabul edilmiştir

Tablo 27’de ki T Testi sonuçları incelendiğinde; hipotez 6, öfke kontrol düzeylerinin konuma göre alt boyutlarda farklılık gösterdiğini ileri sürmüştür. Örgütsel öfke yönetimi sonucunda çıkan algılamalar, bireysel nedenlerden kaynaklanan algılamalar ve örgütsel nedenlerden kaynaklanan algılamaların; çalışanlar tarafından belirgin bir durum oluşturduğu tespit edilmiştir. Kurum yöneticilerinin, iş yerlerinde öfke kontrolü ile ilgili seminerler vermesi ve bu seminerlerin çalışanlara yansımalarının nasıl olacağı ile ilgili durum tespiti yapması, yöneticiler açısından bir güvene neden olabilmektedir. Yöneticilerin, kendi kurumlarındaki düzeni sağlaması ve yapılan işlerden verim alabilmesi için, yönetimi altındaki çalışanların memnuniyetini sağlaması gerekir. Bu anlamda öfke ve öfke kontrolü üzerinde yapılan çalışmaların, yöneticilerin lehine belirgin bir durum oluşturduğu söylenilebilir. Kurumlarda yaşanan olaylara ve sonuçlarına karşı; özellikle sağlık sektöründeki yönetici pozisyonunda çalışan bireylerin, örgütsel bazda yapılan öfke yönetim faaliyetleri ile ilgili olarak, olumlu bir tutum geliştirdikleri belirginleşmiştir. Bireysel nedenlere bağlı alt boyutların oluşumunda, asistan pozisyonunda çalışan kişilerde, daha tolere edici belirgin bir durum oluşmuştur. Asistan veya yardımcı personel olarak çalışan bireylerin, kişisel problemlerini yansıtmada daha az problem gözlemlenirken; kişisel ilişkilerde de uyumlu davranışlar sergiledikleri tespit edilmiştir. Örgütsel nedenlerden kaynaklanan alt boyutlar, yöneticiler tarafından daha tolere edici belirgin bir

durum oluşturmıştır. Yöneticiler, görevlerinden kaynaklanan iş anlayışları nedeniyle; örgütsel nedenlerden dolayı oluşan alt boyutlara karşı, daha az problem yaşadıkları söylenilebilir. Diğer alt boyutlarda ise önemli bir farklılık tespit edilemediği için, hipotez 6 kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 29’da ki T testi sonuçları incelendiğinde; hipotez 7, öfke kontrol düzeylerinin kuruma göre alt boyutlarda farklılık gösterdiğini ileri sürmüştür. Örgütsel öfke yönetimi sonucunda çıkan algılamalar, bireysel nedenlerden kaynaklanan algılamalar ve örgütsel nedenlerden kaynaklanan algılamalarda farklılık tespit edilmiştir. Bu alt unsurların, özellikle kurumlar bazında olumlu yönde belirgin bir durum oluşturduğu söylenilebilir. Millî Eğitim Bakanlığı, yönetmelik ve yönergeler doğrultusunda işgörenlerin verimli çalışması için hazırlıklar yapar. İş görenlerin daha iyi ortamlarda çalışması ve şikâyetlerin en aza indirilmesi öncelikli görevleri arasındadır. Öfke yönetim seminerlerinin düzenlenmesi ve yöneticilere bu konularda bilgi verilmesi, Millî Eğitim Bakanlığının katkıları ile yapılan faaliyetlerdir. Dolayısıyla; bu konularda yönetmeliklerin hazırlaması ve uygulanması, Millî Eğitim Bakanlığının kurumsal niteliği açısından olumlu anlamda belirgin bir durum oluşturduğu söylenilebilir. Sağlık Bakanlığı açısından, bireysel nedenlere bağlı alt boyutlar ve örgütsel nedenlere bağlı alt boyutlar baz alınarak, olumlu anlamda belirgin bir durum olduğu tespit edilmiştir. Sağlık sektöründeki işgörenler arasındaki ilişkiler, görev içeriklerinin nitelikli olması ve iş tatminin sağlanması gibi durumlarda, önemli problemlerin yaşanmaması; Sağlık Bakanlığı lehine belirgin bir durum oluşturmıştır. Aynı şekilde, Sağlık Bakanlığının hazırlamış olduğu yönerge ve yönetmeliklerin yansımalarının, çalışanlar tarafından olumlu karşılanması, Sağlık Bakanlığının lehine belirgin bir durum oluşturmıştır. Diğer alt boyutlarda önemli bir farklılık tespit edilmediği için, hipotez 7 kısmen geçerli kabul edilmiştir.

Tablo 31’de ki Anova testi sonuçları incelendiğinde; hipotez 8, ünvana göre alt boyutlarda farklılık olduğunu ileri sürmüştür. Bu hipotezde sağlık çalışanları ve eğitim çalışanları arasında kıyaslamalar ön plandadır. Bireysel öfke yönetimi alt boyutları haricinde, diğer alt boyutlarda önemli farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Kurumlarda, öfke yönetimi ile ilgili yapılan faaliyetlerin algılanış biçimlerinde; hemşireler, ebeler ve diğer sağlık çalışanlarına göre, öğretmen camiasında daha az sorunlarla karşılaşıldığı söylenilebilir. Kurumlar tarafından yapılan bu tür faaliyetlere uyum sağlama ve bu faaliyetlerden yararlanan kesimin öğretmenler olduğu daha belirgin bir durum oluşturmıştır. Bu faaliyetleri sıraladığımızda; öfke kontrolü eğitim seminerleri,

Çalışanların bu faaliyetlere katılımlarının sağlanması için teşvik edici önerilerde bulunma ve yöneticilerin bu konularda çalışanlarına yardımcı olmaları şeklinde sıralanabilir. Bireysel nedenlere bağlı olan algılamalarda; örneğin: Çalışanların birbirleriyle ilişkileri, iş hayatında doyuma ulaşma ve verim alabilme, yaratıcı fikirler geliştirebilme gibi alt boyutların yansımaları, yönetici pozisyonunda olan kişilerden ziyade, hemşire ve ebelerde daha olumlu anlamda belirgin bir durum oluşturduğu tespit edilmiştir. Yine bu test sonucunda; öğretmenlerden ziyade, hemşire ve ebelerde daha az problemler yaşadığı söylenilebilir. Diğer sağlık çalışanların da; yine bu alt unsur ele alındığında, ğretmen camiasına göre daha az problemler yaşadığı söylenilebilir. Örgüte bağlı nedenlerden kaynaklanan alt unsurlar ele alındığında, hemşirelerin ve ebelerin diğer sağlık çalışanlarına göre daha az problemler yaşadığı; buna mukabil, yine söz konusu alt unsura göre, diğer sağlık çalışanların öğretmenlere göre daha az problemler yaşadığı gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak, çalışma hayatındaki öfkesel duygular; çalışanları etkilemektedir. Bu etkilenmenin birçok boyutu ve bileşenleri mevcuttur. Kurumsal düzeyde alınacak eğitimler ve önlemlerle, öfkesel duyguların önüne geçilebilir. Çalışanları etkileyen tüm faktörler, çalışma ortamlarının iyileştirilmesi neticesinde, daha verimli kullanım alanlarına dönüşebilecektir. Tüm bu tedbirlerin alınması; kurumsal ve bireysel düzeyde pozitif bir etkinin oluşmasına neden olabilmektedir.

KAYNAKÇA

- Ağır, A. (2007). Bilişim toplumuna geçiş sürecinde bilgi yönetimi yaklaşımı. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (30), 5-17.
- Akdeniz, M. (2007). *Öfke kontrolü eğitiminin lise öğrencilerinin öfke kontrolü becerilerine etkisi*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Akgül, A., & Çevik, O. (2003). İstatistiksel Analiz Teknikleri “SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları, Ankara, Emek Ofset Ltd.
- Akgün, A. E., & Keskin, H. (2003). Sosyal bir etkileşim süreci olarak bilgi yönetimi ve bilgi yönetimi süreci. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 175-188.
- Aktan, C. C., & Vural, İ. Y. (2005). Bilgi çağında bilginin yönetimi. *Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi Ve Bilgi Sistemleri*, 101-120.
- Albayrak, B., & Kutlu, Y. (2009). Ergenlerde öfke ifade tarzı ve ilişkili faktörler. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 2(3).
- Alkiş, H., & Öztürk, Y. (2009). Otel işletmelerinde motivasyon faktörleri üzerine bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 212-236.
- Argon, T., & Açıkgöz, A. İlköğretim okulu yöneticilerinin çatışma yaklaşımları ve öfke ifade tarzları. *Education Sciences*, 5(2), 501-520.
- Arslan, F. (2017). Öfke ve öfke kontrolü. *Başkent Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü Rehberlik Ve Psikolojik Danışmanlık Ana Bilim Dalı*
- Aslan, H. (2014). *Öfke düzeyi ile örgütsel bağlılık düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Avcı, A. (2020). Örgütlerde öfke yönetimi. *Journal of Original Studies* 1(2), 115-128.
- Avcı D. Kelleci, M. Erşan, E. E., & Doğan, S. (2014). Bilişsel davranışçı tekniklere dayalı öfke yönetimi programının lise öğrencilerinin öfke ve atılganlık düzeylerine etkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(4), 296-303.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 6(3).

Bağdoğan, S. Y., & Gürer, A. C. (2019). Yerel yönetimde örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyetiyle ilişkilendirilmesi. *Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 44-59.

Bal, C. G., Gül, N., Tumurbağ, M. (2019). Sürekli öfke ve öfke ifade tarzının demografik özelliklerle ilişkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 63-72.

Bedel, A. (2011). *Kişiler arası sorun çözme beceri eğitiminin ergenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarına etkisinin incelenmesi*. Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Bedük, A. (2002). Bilgi çağı, örgütlerde bilginin önemi ve bilgi teknolojilerinin örgütlere sundukları değişim ve olanaklar. *Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler kitabı*.

Beyazaslan, T. (2012). *Öfke kontrol eğitiminin hipertansiyon tanısı alan hastaların öfke ve duygu kontrol durumlarına etkisi*. Türkiye Cumhuriyeti Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisan Tezi.

Bıyık, N. (2013). *Üniversite öğrencilerinin yalnızlık duygularının kişisel ve sosyal özellikleri, öfke eğilimleri açısından incelenmesi*. Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitimde Psikolojik Hizmetler Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Bilge, A., & Gülseren, Ü. (2005). Öfke, öfke kontrolü ve hemşirelik yaklaşımı. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 21(1), 189-196.

Bilge, A., Balta, S., Aykar, F. Ş., & Yılmaz, S. (2017). İşyerinde öfke kontrolü eğitiminin etkililiği: Otel işletmeleri çalışanları ile yapılan bir araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(4), 186-192.

Bozkaya, E. (2013). *Örgüt çalışanlarının kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi: hiyerarşik yapısı yüksek bir kurumda uygulama*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Budak, S. (2005). *Psikoloji sözlüğü*. Bilim ve Sanat Yayınları.

Büyüköztürk, Ş. (2007). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı [Handbook of data analysis for social sciences]. *Baskı, Ankara: Pegem A Yayıncılık*.

Cansever, B. A. (2016). Bilgi toplumunda bir kavram kargaşası bilgi mi? Enformasyon mu? *Sosyoloji Dergisi* 41-50.

Carneiro, A. (2000). How does knowledge management influence innovation and competitiveness? *Journal of knowledge management*.

Castells, M. (2009). The Rise of the network society Volume 1 With a new preface. *Book The Rise of the network society, Volume 1, With a new preface*.

Cengiz, A. Terzi, Ç. Bayrak, C. Ağaoğlu, E. Ceylan, M. (Ed). (2018). *Çatışma ve stres yönetimi*. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını no: 2547 Açıköğretim Fakültesi Yayını no: 1517.

Cenkseven, F. (2003). Öfke yönetimi becerileri programının ergenlerin öfke ve saldırganlık düzeylerine etkisi. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 2(2), 153-167.

Cohen, Z. P., & Yavuz, M. F. (2018). Fiziksel-sözel şiddet davranışı ve dürtüsellik arasında öfkenin aracılık etkisinin incelenmesi. *Aydın İnsan ve Toplum Dergisi*, 4(2), 99-125.

Cüceloğlu, D. (Ed). (2005). *İnsan ve Davranışı, Psikolojinin temel kavramları*. Remzi Kitabevi.

Çağlar, B. (2019). *Özel sektörde çalışan yetişkin bireylerde psikolojik dayanıklılık ile öfke denetimi arasındaki ilişkinin incelenmesi*. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Çalık, D., & Çınar, Ö. P. (2009). Geçmişten günümüze bilgi yaklaşımları bilgi toplumu ve internet. *XIV. Türkiye'de İnternet Konferansı*, 12, 13.

Çalışkan, S. (2018). *Sınıf öğretmenleri ve branş öğretmenlerinin empatik beceri düzeyi, sürekli öfke düzeyi ve öfke ifade tarzlarının karşılaştırılması*. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Çelebi, G. Y., & Odacı, H. (2018). Bağlanma stilleri, ilişkilere ilişkin bilişsel çarpıtmalar, kişiler arası ilişki tarzları ve kişilik özelliklerinin evlilik uyumunu yordamadaki rolünün incelenmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 18(40), 89-120.

Çetintaş, H. B. (2016). Yönetim yaklaşımlarında örgütsel iletişim olgusunun değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 4(1).

- Çiftçi, G. E. & Tüfekçi, İ. (2017). Çalışanlarda öfke ifade tarzının örgütsel iletişime etkisi sungurlu belediyesi örneği. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(15), 399-412.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları* (Vol. 2). Ankara: Pegem Akademi.
- Çöllüoğlu, M. (2017). *Gelişen teknoloji ile birlikte değişen halkla ilişkilerin sosyal medyayı kullanımı: Twitter üzerinden yapılan PR 2.0 çalışmaları*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Demiralp, M., & Oflaz, F. (2007). Bilişsel-davranışçı terapi teknikleri ve psikiyatri hemşireliği uygulaması. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 8(2), 132-139.
- Demirel, İ. Y. Z. S. Y. (2009). Bilgideki değişimin örgütsel değişime etkisi üzerine bir inceleme. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 48-69.
- Dilekler, İ., Törenli, Z., & Selvi, K. (2014). Öfkeye farklı açılardan bakış: Öfkenin mekanizması, farklı psikopatolojilerde öfke ve terapistin öfkesi. *Ayna Klinik Psikoloji Dergisi*, 1(3), 44-59
- Doğan, S., & Güner, A. G. (2019). Öğretim elemanlarının örgütsel bağlılığa ilişkin görüşleri: bir durum çalışması. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 839-876.
- Doğan, S. ,Güler, H., & Kelleci, M. (2001). Hastaların Öfkeli Davranışları Karşısında Hemşirelerin Yaklaşımları. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(1)
- Doğruöz, E., & Özdemir, M. (2018). Eğitim örgütlerinde üretim karşıtı iş davranışları ve örgütsel bağlılık ilişkisi. *İlköğretim Online*, 17(1), 396-413.
- Dündar, Ü. (2016). *Lise öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık ve öfke ifade tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi: Gaziosmanpaşa ilçesi örneği*. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Eaton, JJ ve Bawden, D. (1991). Bilgi ne tür bir kaynaktır? *Uluslararası bilgi yönetimi dergisi*, 11(2), 156-165.
- Efeoğlu, İ. E., & Çetin, S. (2012). Örgütsel İletişimin Değerlendirilmesi: Belediyelere Uygulamalı Bir Çalışma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(3), 185-204.
- Ekinci, N. (2013). *Öğretmenlerin öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim

Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Erbil, S. (2013). *Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetine etkisi*. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Erdem, Y. A. (2008). *Lise öğrencileri için meslek seçimine ilişkin akılcı olmayan inançlar ölçeği'nin geliştirilmesi*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Erdem, Z. (2005). Sanayi işçisinden bilgi işçisine: Yeni ekonominin değişen işçi tipi. In *Journal of Social Policy Conferences* (No. 49).

Eroğlu, F., & İrdem, Ş. (2016). Örgütlerde öfke olgusu ve öfke yönetimi. *Yeni Fikir Dergisi*, 8 (17), 22-41.

Erol-Korkmaz, H. T. (2014). Çalışanların günlük duygu durumu ve üretim karşıtı davranışları arasındaki ilişki: Genel örgütsel adalet algısının düzenleyici rolü. *Türk Psikoloji Yazıları*, 17(33), 77-87.

Erözkan, A. (2006). Öfke ile başa çıkma: Bilişsel davranışçı terapilere dayalı bir program. *Milli Eğitim Dergisi*, 171, 55-65.

Ersöz, B., & Özmen, M. (2020). Dijitalleşme ve bilişim teknolojilerinin çalışanlar üzerindeki etkileri. *AJIT-e: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, 11(42), 170-179.

Erturgut, R. (2008). İnternet temelli uzaktan eğitimin örgütsel, sosyal, pedagojik ve teknolojik bileşenleri. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 1(2), 79-85.

Favaro, P. J. (2005). *Anger management: 6 critical steps to a calmer life*. Red Wheel/Weiser.

Field, A. (2000). *Discovering statistics using SPSS for Windows: advanced techniques for beginners (introducing statistical methods series)*.,(SAGE Publications Ltd: London).

George, D. & Mallery, P. (2001). *SPSS for Windows step by step: A simple Guide and reference*. Needham Heights: Allyn&Bacon.

Güçlü, N. (2003). Örgüt kültürü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(2), 61-85.

Güleş, H. K. (2002). Sanayi İşletmelerinde Bilişim Sistemleri Kullanımı: Sorunlar, Beklentiler ve Çözüm Önerileri. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2(3) , 92-114.

- Gültekin, N., & Sıgır, Ü. (2007). Bir kültür boyutu olarak " bireycilik-ortaklaşa davranışçılık" ve örgütsel yansımaları. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(2).
- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Gümüştekin, G. E. (2004). İşletmelerde yönetim bilişim sistemleri. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1), 125-142.
- Gündüz, B., Tunç, B., & İnandı, Y. (2013). Okul yöneticilerinin öfke ve stresle başa çıkma yaklaşımları ile çatışma yönetimi stilleri arasındaki ilişki. *International Journal of Human Sciences*, 10(1), 641-660.
- Güngör, A. (1998). Neolitik dönemde beslenmenin insan morfolojisine yansımaları. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 38(1-2), 367-379.
- Gürbüz, S. & F. Şahin (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2017). “Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yönetim-Analiz”, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz*, Seçkin Yayıncılık, 5. bs., Ankara.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Pearson; 7 edition.
- Ho, R. (2006). *Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with SPSS*. Florida: Chapman & Hall/CRC
- İlhan, H. K. (2014). *Hemşirelerin çalışma ortamında öfke düzeyi ve öfke ve öfke ifade tarzı*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Işık, Ö. Doğanalp, B. (2020). *Dijital çağda işletmelerde kurumsallaşma ve örgütsel öğrenmenin örgütsel yenilikçilik üzerindeki etkisi*. Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi.
- İraz, R. (2005). İşletmelerde bilgi yönetiminin yenilik ve rekabet gücü üzerindeki etkileri. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 243-258.

- İskit, Y. (2019). *Beş basamaklı öfke kontrol eğitiminin yetişkinlerdeki öfke düzeyine etkisi*, İbn Haldun Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- İşcan, Ö. F., & Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- Jensen, P. E. (2005). A Contextual Theory of Learning and the Learning Organization. *Knowledge and Process Management*, 12(1), 53–64.
- Joreskog, K. G. Sorbom, D. (1993). Lisrel 8: Structurel equation modeling with the simplis command language, Lilncolnwood, IL, Scientific Software International, Inc.
- Kaçık, S., & Aykan, E. (2021). Esnek çalışmanın iş-yaşam dengesi, iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisi: Bankacılık sektöründe bir alan araştırması. *Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 40-64.
- Kalaycı, Ş. (2010a). Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım A.Ş.
- Kalaycı, Ş. (2010b). Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım A.Ş.
- Karadağ, A. (2019). *Zihin engelli ve normal gelişim gösteren bireylerin ebeveynlerinin öfke yönetimi ve stresle başa çıkma tarzları bakımından incelenmesi*. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Engelli Çalışmaları Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Karadal, F., & Türk, M. (2008). İşletmelerde teknoloji yönetiminin geleceği. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 59-71.
- Karataş, Z. (2008). Öfke yönetimi programının lise öğrencilerinin öfke düzeylerini azaltmadaki etkisi. *Kriz Dergisi*, 16(3), 21-32.
- Karslı, N. (2011). *Öfke kontrolü ve dindarlık ilişkisi*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe ve Din Bilimleri Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Kaya, B. T. (1996). *Bilgi teknolojileri ve örgütsel değişim*. Todaie Yayın No: 274 Birinci Baskı Ankara.
- Kayaduman, C. A. ve Polat, H. H. (2018). Veri temelli enformasyon tanımı. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(79), 326-336.

- Kaypak, Ş. (2011). Bilgi toplumu olma yolunda kentsel değişim ve bilgi kentleri. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 6(1).
- Keleş, D. (2018). *Öğretmen adaylarının tekno-stres incelenmesi: dijital hikâye örneği*. Kastamonu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 100-119.
- Kırık, M. A. (2017). Yeni medya aracılığıyla değişen iletişim süreci: Sosyal paylaşım ağlarında gençlerin konumu. *Gümüşhane Üni. İletişim Fakültesi, Elektronik Dergisi*, 5(1), 230-261.
- Kitiş, Y., Şekerci, Y. G., Terzi, H., & Okuyan, C. B. (2017). Sekizinci sınıf öğrencilerine bilişsel davranışçı yaklaşıma göre uygulanan öfke kontrol programının etkinliği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 10(4), 201-207.
- Koca, D. (2020). Sanayi devrimlerinin tarihsel arka planı ve işgücü becerileri üzerindeki yansımaları. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(31), 4531-4558.
- Koç, V. (2008). *Kişilerarası tarz, kendilik algısı, öfke ve depresyon*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji (Uygulamalı / Klinik Psikoloji) Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Koçak, A., & Kayıklık, H. (2019). Duygular bağlamında din duygusu ve dinî duygular. *Çukurova Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 19(2), 685-713.
- Korkmaz, A. (2014). *Psikiyatri hastalarının bakım vericilerinde öfke ve ilişkili faktörler*. Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Kök, S. B. (2006). Bilişim teknolojilerinin yönetsel ve örgütsel etkileri. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 123-140.
- Kökdemir, H. (2004). Öfke ve öfke kontrolü. *Pivolka Dergisi*, 3(12), 7-10.
- Köroğlu, Z. C. & Köroğlu, A. M. (2016). Bilim kavramının gelişimi ve günümüz sosyal bilimleri üzerine. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 1-15.
- Küçükcalay, M. A. (1997). Endüstri devrimi ve ekonomik sonuçların analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2)

- Küçükköseleci, E. (2009). *Teknolojik gelişmelerin insan kaynakları yönetimi uygulamalarına etkisi ve bir araştırma*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Mert, E. (2015). *Duygusal zekâ ve çatışma yönetimi arasındaki ilişkinin incelenmesi ve bir araştırma*. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Meyer, H. W. (2005). The Nature of Information, and the Effective Use of Information in Rural Development. *Information Research: An International Electronic Journal*, 10(2), n2.
- Mortaş, R. (2008). *Bilgi teknolojileri kullanımının mesleki verimlilik üzerine etkisi: Karaman il milli eğitim müdürlüğü öğretmenleri üzerinde bir uygulama*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sanayi Ve Teknoloji Yönetimi Ana Bilim Dalı Sanayi Ve Teknoloji Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Uzay, N. (2001). Bilgi Teknolojilerindeki gelişme ve verimlilik artışı. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (25).
- Oral, S. ve Kuşlivan, Z. (1997). Motivasyon konusunda oluşturulan yaklaşımlar ve işletmelerde motivasyonu artırmaya yönelik olarak kullanılan araçlar. *Verimlilik Dergisi, Mpm Yayınları*, 3(3), 93-116.
- Öğüt A. (2001), *Bilgi çağında yönetim*. Nobel Yayınları, Ankara.
- Ölçer, N., & Koçer, S. (2015). Örgütsel iletişim: Kocaeli Üniversitesi akademik personeli üzerine bir inceleme. *Global Media Journal TR Edition*, 6(11), 339-383
- Önal, İ. H. (1993). Bilgi ve bilgi gereksinimleri. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 10(1), 331-345.
- Önem, Ç. (2010). *Üniversite öğrencilerinin öfke ve öfkeyi ifade etme biçimlerinin akılcı olmayan inançlar ve bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Orozco, M. (2004). *Controlling your anger: Anger management program designed for incarcerated men*. Carlos Albizu University, Doktora Tezi.

- Öz, F. S. (2008). *Öfke yönetimi eğitiminin ergenlerde öfke ile başa çıkma ve iletişim becerilerine etkisi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı, Yüksek Lisans Tezi.
- Özalp, İ. (1989). Örgütlerde çatışma. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 81-114.
- Özer, A. K. (2005). *Ben değeri tiryakiliği*. Sistem Yayınları.
- Özdemir, A. (2010). İlköğretim okullarında algılanan yönetici desteğinin ve bireycilik-ortaklaşa davranışçılığın örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 1(1), 93-112.
- Özdemir, E. Çivitçi, A. (2016). Öfke kontrolü eğitiminin üniversite öğrencilerinin sürekli öfke, öfke kontrolü ve yaşam doyumları üzerindeki etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(44)
- Özgür, B. (2011). Yönetim tarzları ve etkileri. *Maliye dergisi*, 161, 215-230.
- Özkan, A. N. (2008). *Dini motiflerin öfke kontrolü üzerindeki etkisi*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlahiyat Ana Bilim Dalı Din Psikolojisi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Özmen, A. (2006). Anger: the theoretical approaches and the factors causing the emergence in individuals. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 39(1), 39-56.
- Özmen, S. K. (2004). Aile içinde öfke ve saldırganlığın yansımaları. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37(2), 27-39.
- Öztürk, E. & Özcan, M. B. (2015). Elazığ ilindeki ilköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin öfke nedenleri ve öfke kontrol yönetimleri. *Milli Eğitim Dergisi*, 45(206) , 148-159.
- Özyeşil, Z. (2012). Five factor personality traits as predictor of trait anger and anger expression. *Education and Science*, Vol. 37, No 163.
- Paksoy, M., & Özbezek, B. D. (2013). Örgütsel değişimde beşeri sermayenin rolü. *Gazi Akademik Bakış*, 6(12), 293-331.
- Pamukoğlu, K., & Ocak, M. (2007). Bilişim teknolojilerinin devletin etkinliğindeki rolü ve internet üzerinden satış uygulaması. *Harita Dergisi*, 54-71.

Pembecioğlu, N. (2014). *İş stresi ve öfke yönetimi yaşama güzel bir pencereden bakmak*. www.istanbul.edu.tr.

Polatçı, S., Özçalık, F., & Cindiloğlu, M. (2014). Üretkenlik karşıtı iş davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde kişi-örgüt uyumunun etkileri. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 1-12.

Pur, D. (2020). *Öfke yönetimi ile tükenmişlik ilişkisi: Bir alan araştırması*. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Rennie, K. M. (1997). "Exploratory And Confirmatory Rotation Strategies in Exploratory Factor Analysis". Paper Presented At The Annual Meeting Of The Southwest Educational Research Association (Austin, January).

Rogerson, S. (2007). Information and integrity in the information age. *The International Journal of Communication Ethics*. All rights reserved. Vol 4, No 1/2

Scherer, K. R., & Ekman, P. (2014). *Approaches to emotion*. Psychology Press.

Schuh, G., Potente, T., Wesch-Potente, C., Weber, A. R., Prote, J. P. (2014). Collaboration Mechanisms to Increase Productivity in the Content of Industrie 4.0. Robust Manufacturing Conference (s. 51-56). Elsevier B: V.

Şimşek, Şerif (2002). *Yönetim ve organizasyon*. Günay Ofset, Yenilenmiş 7. Baskı, Konya.

Soykan, Ç. (2003). Öfke, öfke yönetimi. *Kriz Dergisi* 11(2)

Soykenar, M. (2008). *Sağlık işletmelerinde personelin motivasyonunu etkileyen faktörler: Dokuz eylül üniversitesi hastanesinde örnek bir uygulama*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Tabachnick, B. G, & Fideli, L.S. (2001). *Using Multivariate Statistics* (Fourth Edition). Boston: Allyn and Bacon.

Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2007). *Using Multivariate Statistics* (5th ed.). Pearson Education, Inc. / Allyn and Bacon.

Tambağ, H., & Öz, F. (2005). Aileleri ile birlikte ve yetiştirme yurtlarında yaşayan ergenlerin öfke ifade etme biçimleri. *Kriz Dergisi*, 13(1), 11-21.

- Tekin, M., Zerenler, M., & Bilge, A. (2005). Bilişim teknolojileri kullanımının işletme performansına etkileri: lojistik sektöründe bir uygulama. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 4(8), 115-129.
- Thompson (2005). Exploratory and confirmatory factor analysis: understanding concepts and applications, Washington DC. American Psychological Association.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, (88), 87-108
- Turan, S., Durceylan, B., & Şişman, M. (2005). Üniversite yöneticilerinin benimsedikleri idari ve kültürel değerler. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13), 181-202.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155-179.
- Turunç, Ö. (2016). Bilgi teknolojileri kullanımının işletmelerin örgütsel performansına etkisi hizmet sektöründe bir araştırma. *Toros Üniversitesi İşbf Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5), 225-247
- Türk, F., & Hamamcı, Z. (2016). Bilişsel - davranışçı yaklaşım'a dayalı olarak uygulanan öfke kontrolü programlarının etkililiğinin değerlendirilmesi: Bir meta-analiz çalışması. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(43), 1522-1531.
- Türk Psikoloji Bülteni (1999)"Öfke: O sizi kontrol edeceğine siz onu kontrol edin"; 3: 79-85.
- Türküzü, Ö. Sazkaya, K. M. (2020). Psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel sinizm üzerine etkisinin incelenmesi: çağrı merkezi sektöründe bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 399-424.
- Ünal, M. (2012). Bilgi çağında değişim ve liderlik. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12(1), 297-310.
- Yalçın, İ., Şeker, M., & Bayram, A. (2014). Yöneticilerin kişilik özellikleri ve duygusal zekâları ile yönetim bilişim sistemleri kullanımları arasındaki etkileşimin tespitine yönelik bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (13), 75-92.

Yatçı, M. (2020). *Ergenlerde sanatın sosyal kaygı düzeyi ve öfke kontrol becerileri üzerindeki etkisi*. Dicle Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi.

Yener, S. (2018). Teknostresin iş performansı üzerindeki etkisi; tükenmişliğin aracı rolü. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2), 85-101.

Yıldırım, M. (2010). Kamu yönetiminde bilgi yönetiminin gerekliliği üzerine bir inceleme. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1311-1334.

Yılmaz, A. (2015). *Kurumlarda öfke ifade biçiminin örgütsel iletişim kalitesine etkisinin değerlendirilmesi ve Eskişehir Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde bir uygulama örneği*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Yılmaz, M. (2009). Enformasyon ve bilgi kavramları bağlamında enformasyon yönetimi ve bilgi yönetimi. *Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 49 (1), 95-118.

Yumuşak, S. (2008). İşgören verimliliğini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. *İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 241-251.

Yüksel, İ. (2002). Hemşirelerin iş doyum düzeyini ayırt edici iş doyum öğelerinin diskriminant analiziyle belirlenmesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (3), 67-78.

Wang, J., & Wang, X. (2012). *Structural Equation Modeling: Applications using Mplus*. John Wiley & Sons.

Zorlu, E. (2017). *Öfke denetimi eğitim programının lise öğrencilerinin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarına etkisi*. Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Bilim Dalı, Doktora Tezi

EKLER

EK1

ANKET FORMU

Açıklama: Bu ölçek, çalışanlarda öfke yönetimi düzeyini ölçmek için tasarlanmıştır. Anket formuna ad soyad, çalıştığınız kurum gibi kişisel bilgilerinizi kesinlikle yazmayınız. Bu anket sonuçları, sadece akademik çalışma amacıyla kullanılacaktır. Lütfen her bir ifadeye katılma durumunuzu, karşısındaki ölçekte size uygun olan seçeneğin altındaki kutuya (X) işareti koyarak belirtiniz.

Saygılarımla,

Murat ÖZTÜRK

Yönetim Bilişim Sistemleri Yüksek Lisans Anket Formu

1) Cinsiyetiniz*

Erkek

Kadın

2) Medeni Durum*

Bekar

Evli

3) Yaşınız*

18-25

26-33

34-41

42-49

50 yaş ve üzeri

4) Öğrenim Durumunuz*

İlkokul- Ortaokul

Lise

Önlisans

Lisans

Lisansüstü

5) Meslekteki toplam hizmet süreniz*

1-5 yıl

6-10 yıl

11-15 yıl

16-20 yıl

21 yıl ve üzeri

6) Çalıştığınız Kurum*

Milli Eğitim Bakanlığı

Sağlık Bakanlığı

7) Konumunuz*

Yönetici

Çalışan

8) Unvanınız*

Doktor

Hemşire ve Ebe

Diğer sağlık personeli

Öğretmen

Yönetici

1) Çok çabuk öfkelenmem.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

2) Öfkemi kontrol edebilirim.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

3) Öfkelenince kendime zarar vermem.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

4) Öfkelenince diğer insanlara ve çevreme zarar vermem.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

5) Öfke kontrolü ve yönetimi konusunda bilgim vardır.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

6) Öfkelenince öfkemi kontrol etmem gerektiği konusunda bilinçliyim.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

7) Başkası öfkelenince ona karşı sakın davranabilirim.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

8) Çalıştığım işyerinde öfke kontrolü ve yönetimi eğitimi verilir.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

9) Çalıştığım işyerinde öfke kontrolü ve yönetimine önem verilir.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

10) Yöneticim, öfke kontrolü ve yönetimi konusunda duyarlı ve bilgilidir.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

11) Yöneticim, öfke kontrolü ve yönetimi konusunda bana yardımcı olabilir.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

12) İşyerimde mesai arkadaşlarım öfke yönetimi konusunda bana yardımcı olabilir.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

13) İşyerimde mesai arkadaşlarıma öfke yönetimi konusunda yardımcı olabilirim.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

14) Bulunduğum işyeri ortamım ve kültür, öfkelenmeme neden olmaz veya çok az neden olur.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

15) İşyerimde öfkemi dağıtabilecek imkanlar vardır.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

16) İşyerimde çalışanların öfkelenmesine neden olabilecek adaletsiz uygulamalara yer verilmez.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

17) Kişilik yapımdan dolayı işyerimde öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

18) İşyerime bağlılığım düşük olduğu için işyerimde öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

19) İş stresim yüksek olduğu için işyerimde öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

20) Mesai arkadaşlarım ile aram bozuk olduğu için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

21) İş tatminim düşük veya olmadığı için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

22) İşimi rutin gördüğüm için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

23) İşyerimdeki kültür (işyerimdeki gelenek ve görenekler, yerleşik uygulamalar) olumsuz olduğu için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

24) İşyerimde iklim (ortam, hava) olumsuz olduğu için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

25) İşyerimde dayanışma olmadığı için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

26) İşyerimde adil bir maaş sistemi olmadığı için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

27) İşyerimde adil bir terfi ve görevde yükselme sistemi olmadığı için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

28) İşyerimde görev tanımım ile ilgili belirsizlikler olduğu için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

29) İşyerimde yöneticilerimin, bana karşı davranışlarından dolayı öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

30) İşyerimde yöneticilerim kararlar alırken, görüş ve düşüncelerime önem vermedikleri için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

31) İşyerimde çalışma barışı olmadığı için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

32) Mesai saatlerimin çok olmasından dolayı öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

33) İş yükümün çok olmasından dolayı öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

34) İşyerimde sürekli bilgisayar, cep telefonu, monitör, whatsapp gibi bilişim teknolojilerini kullanma zorunluluğu olduğu için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman

35) İşyerimde gezi, spor, eğlence gibi sosyal faaliyetlere hiç yer verilmediği için öfkeleniyorum.*

Hiçbir Zaman

Çok Nadir

Bazen

Çoğu Zaman

Her Zaman