

T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK BİLİM DALI

ÖĞRETMENLERİN ÖFKE İFADE TARZLARI İLE
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ

Nezir EKİNCİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Hasan YILMAZ

KONYA - 2013



T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Öğrencinin

Adı Soyadı

Nezir Ekinci

Numarası

118301051010

Ana Bilim / Bilim Dalı

Eğitim Bilimleri / Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık

Programı

Tezli Yüksek Lisans

Tezin Adı

Eğitmenlerin Etik Hedefi Tarzları ile Tolerantlık
Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.


Öğrencinin imzası
(İmza)



T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

YÜKSEK LİSANS TEZİ KABUL FORMU

Adı Soyadı	Nezir EKİNCİ
Numarası	118301051010
Ana Bilim / Bilim Dalı	Eğitim Bilimleri / Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Tez Danışmanı	Yrd. Doç. Dr. Hasan Yılmaz
Tezin Adı	Öğretmenlerin Öfke İfade Tarzları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Öğrencinin

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan **Öğretmenlerin Öfke İfade Tarzları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi** başlıklı bu çalışma 27/12/2013 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvan, Adı Soyadı	Danışman ve Üyeler	İmza
Yrd. Doç. Dr. Hasan YILMAZ	Danışman	
Doç. Dr. Coşkun ARSLAN	Üye	
Doç. Dr. Erdal HAMARTA	Üye	

ÖNSÖZ

Öğretmenler, geleceğe ışık tutan aydınlarımızdır. Dünyanın her tarafında öğretmenler insan topluluğunun en özverili ve saygıdeğer unsurlarıdır.

Bu çalışmada, toplum içerisinde bu kadar büyük bir öneme sahip öğretmenlerimizin öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceledik.

Bu çalışmanın planlanmasında ve gerçekleşmesinde birçok kişinin katkısı olmuştur. Öncelikle araştırma konusunun belirlenmesinde, yürütülmesinde, araştırma verilerinin analiz edilmesinde ve araştırmanın sonuçlandırılmasında desteğini esirgemeyen, gösterdiği sabır ve özveri ile daima yanımda olan, en umutsuz anımda beni çalışmaya motive eden, akademik kariyer ve kişiliğini her zaman örnek aldığım tez danışmanım Sayın Yrd.Doç.Dr. Hasan YILMAZ'a içten teşekkürlerimi sunarım.

İstatistiki analizlerin yapılması aşamasında desteğini hiç esirgemeyen, tüm sorularımı büyük bir içtenlikle yanıtlayan değerli hocam; Sayın Doç. Dr. Bülent DİLMAÇ'a teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmamın uygulama aşamasında bana destek veren Meram ilçesinde görev yapan psikolojik danışman arkadaşlarıma ve çalışmamda katılan tüm öğretmenlerimize katkılarından dolayı minnettarım.

Çalışmalarımı sabırla destekleyen ve içtenlikle katkı sağlayan sevgili eşime teşekkür ederim.

Ayrıca beni 23 yaşına kadar yetiştiren; fakat mesleki ilerleyişimi görmeye ömrü yetmeyen babam Mehmet EKİNCİ 'ye, sabır ve emekleriyle bu günlere gelmemi sağlayan annem ve kardeşlerime en içten duygularıyla teşekkür ederim.

2013 Aralık

Nezir EKİNCİ

T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

Öğrencinin	Adı Soyadı	Nezir EKİNCİ		
	Numarası	118301051010		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Eğitim Bilimleri / Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/>	Doktora <input type="checkbox"/>	
	Tez Danışmanı	Yrd. Doç. Dr. Hasan YILMAZ		
Tezin Adı	ÖĞRETMENLERİN ÖFKE İFADE TARZLARI İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ			

ÖZET

Bu araştırmada öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir.

Araştırma genel tarama modeline uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu Konya ilinin Meram, Karatay ve Selçuklu ilçelerinde eğitim kurumlarında çalışan 385 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan öğretmenlerin bazı kişisel bilgileri için “Kişisel Bilgi Formu”, öfke ifade tarzlarının belirlenmesi amacıyla ‘Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarz Ölçeği’, tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi amacıyla ‘Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ kullanılmıştır.

Verilerin analizinde t testi, tek yönlü varyans analizi, pearson momentler çarpım korelasyon ve regresyon tekniği kullanılmıştır. Verilerin istatistik analizi bilgisayar ortamında SPSS programı ile yapılmıştır.

Araştırma sonucunda; öğretmenlerin sürekli öfke düzeylerinin ve öfke ifade tarzlarının kıdem düzeylerine göre benzer olduğu, sürekli öfke düzeylerinin kademeye göre anlamlı farklılaştığı, sürekli öfke, kontrol altına alınan öfke, dış vurulan öfke ve öfke toplam puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılaştığı, sürekli

Öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanlarının brana göre anlamlı farklılaştığı tespit edilmiştir.

Öğretmenlerin tükenmişlik alt boyutu kişisel başarı puanları kıdeme göre anlamlı farklılaştığı, duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve tükenmişlik toplam puanlarının kademeye göre anlamlı farklılaştığı, duyarsızlaşma puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılaştığı, kişisel başarı puanlarının brana göre anlamlı farklılaştığı bulunmuştur.

Öğretmenlerin sürekli öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanları ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler, kişisel başarı arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Öğretmenlerin kontrol altına alınmış öfke puanları ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puanları arasında negatif, kişisel başarı puanları arasında ise pozitif yönlü ilişkiler bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Öfke İfade Tarzları, Tükenmişlik Düzeyi

T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

Öğrencinin	Adı Soyadı	Nezir EKİNCİ		
	Numarası	118301051010		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Eğitim Bilimleri / Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/>	Doktora	<input type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	Yrd. Doç. Dr. Hasan YILMAZ		
Tezin Adı	INVESTIGATION THE RELATIONSHIP OF TEACHERS' EXPRESSION OF ANGER STYLE AND THEIR LEVEL OF FATIGUE			

ABSTRACT

This research investigates the relationship between teachers' constant anger, their anger expression styles and their fatigue level.

The research is implemented according to the general survey *model*. The research sample is consisted of 385 teachers who work in Konya province's Meram, Karatay and Selcuklu districts' educational institutions. "Personal Information Form" was used for some teachers' personal information who participated in the research, in order to determine their constant anger "Constant Anger and Expression Style of Anger Scale" and in order to determine their fatigue level "Maslach Fatigue Scale" was used.

T test, one-way analysis of variance, Pearson's product-moment correlation and regression technique were used in the datas' analyze. The datas' statistic analyze was done on the computer via the SPSS program.

At the end of the research, these results are found; teachers' constant anger level and their expression styles of anger are similar according to their seniority

level; their constant anger level changes accordingly with their echelon; constant anger, controlled anger, expressed anger and anger's total points change meaningfully according to the sex; constant anger, silent anger and anger's total points change meaningfully according to branch.

The research comes up with the results that; teachers' fatigue low level facet personal success points change meaningfully with seniority level; emotional fatigue, personal success and fatigue total points change meaningfully with the seniority level; desentization points change meaningfully according to the sex; personal success points change meaningfully according to the branch.

It is found that; there are positive and meaningful relationships between teachers' constant anger, expressed anger, silent anger, anger's total points and emotional fatigue, desentization and fatigue points but negative and meaningful relationships between all these and personal success.

It is found that; there are negative relationships between teachers' controlled anger points and emotional fatigue, desentization and fatigue total points; but positive relationships between all these and personal success points.

Key Words: Anger Expression Styles, Fatigue Level

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
TABLolar ve ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
1. GİRİŞ.....	1
1.2. Amaç	4
1.2.2. Alt Amaçlar.....	5
1.3. Araştırmanın Önemi	5
1.4. Sayıtlar	6
1.5. Sınırlılıklar	6
1.6. Tanımlar	6
BÖLÜM II	8
ÖFKE.....	8
1.1. TANIMI.....	8
1.2. ÖFKENİN AŞAMALARI.....	12
1.3. ÖFKENİN GENEL ÖZELLİKLERİ	12
1.4. ÖFKENİN NEDENLERİ.....	15
1.5. ÖFKENİN İŞLEVLERİ.....	21
1.6. ÖFKE İFADE TARZLARI	26
1.7.KURAMLAR	30
1.7.1. Biyolojik Temellere Dayanan Kuramlar.....	30
1.7.2. Lorenz: Etolojik Yaklaşım	32
1.7.3. Davranışçı Yaklaşım	32
1.7.4.Varoluşçu Kuram	33

1.7.5. Bilişsel-Davranışçı Kuram.....	33
1.7.6. Psikanalitik Kuram.....	34
1.7.7. Sosyal Öğrenme Kuramı.....	36
1.7.8.Diğer Kuramlar	37
1.8. ÖFKE YÖNETİMİ.....	42
1.9. ÖFKE DUYGUSUNUN DİĞER DUYGULARLA İLİŞKİSİ	46
1.10. İlgili Araştırmalar.....	49
TÜKENMİŞLİK.....	61
2.1. Tanımı.....	61
2.2. Tükenmişlik Modelleri	65
2.2.1. Freudenberger ve Tükenmişlik Kavramı	65
2.2.2. Maslach' ın Tükenmişlik Modeli	65
2.2.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	67
2.2.4. Meier'in Tükenmişlik Modeli	68
2.2.5. Edelwich'in Tükenmişlik Modeli.....	70
2.2.6. Perlman ve Hartman 'ın Tükenmişlik Modeli.....	71
2.2.7. Suran ve Sheridan' ın Tükenmişlik Modeli	72
2.2.8. Pines'in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri	74
2.3. Tükenmişlik Nedenleri	75
2.4. Tükenmişlik Belirtileri	84
2.5. Tükenmişliğin Birey ve Kurumlar Üzerindeki Sonuçları.....	90
2.6. Tükenmişlik Stres ve İş Doyumu İlişkisi	94
2.7. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Yöntemleri.....	96
2.8. Öğretmenlerde Tükenmişlik.....	100
2.9. İlgili Araştırmalar.....	102

BÖLÜM III.....	112
3.1. Araştırma Modeli	112
3.2. Çalışma Grubu.....	112
3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI:	114
3.3.1. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği	115
3.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	118
3.3.3. Kişisel Bilgi Formu (KBF)	121
3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi	122
BULGULAR	123
BÖLÜM V	132
TARTIŞMA VE YORUM	132
5.1. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Kıdem	132
5.2. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Kademe	133
5.3. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Cinsiyet.....	134
5.4. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Branş	135
5.5. Tükenmişlik Düzeyi ve Kıdem.....	137
5.6. Tükenmişlik Düzeyi ve Kademe	138
5.7. Tükenmişlik Düzeyi ve Cinsiyet	139
5.8. Tükenmişlik Düzeyi ve Branş	140
5.9. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyi	141
VI. BÖLÜM	142
6. Sonuç ve Öneriler	142
6.1. Sonuçlar	142
6.2. Öneriler.....	144
KAYNAKÇA	145

EKLER	158
Ek 1: Maslach Tükenmişlik Ölçeği	159
Ek 2: Sürekli Öfke- Öfke İfade Tarz Ölçeği.....	161
Ek 3: KİŞİSEL BİLGİ FORMU	165

KISALTMALAR**KBF:** Kişisel Bilgi Formu**MBI:** Maslach Tükenmişlik Ölçeği**RT:** Gestalt Terapisi**SÖÖTÖ:** Sürekli Öfke- Öfke Tarz Ölçeği**TA:** Etkileşim Çözümlemesi

TABLolar ve ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 - Duyguların Birbiriyle İlişkisi	48
Şekil 2. am (1995) Tükenmişliğin Kişisel Nedenleri.....	81
Şekil 3. am (1995) Tükenmişliğin evresel Nedenleri	84
Tablo-1 rnekleme İlişkin Frekans Tablosu	113
Tablo-2 Cinsiyete İlişkin Frekans Tablosu	113
Tablo-3 Kıdeme İlişkin Frekans Tablosu	113
Tablo-4 Kademeye İlişkin Frekans Tablosu	114
Tablo-5 Branşa İlişkin Frekans Tablosu	114
Tablo-6 Sürekli fke- fke Tarz leğinin alt ölçekleri ve bu ölçeklerin kapsadığı maddeler.....	115
Tablo-7 Maslach Tükenmişlik leği Alt Boyutları	119
Tablo 9. Sürekli fke ve fke İfade Tarzlarının Kıdem Düzeyine Göre İncelenmesi	123
Tablo 10. Sürekli fke ve fke İfade Tarzının Kademeye Göre İncelenmesi.....	124
Tablo 11. Sürekli fke ve fke İfade Tarzının Cinsiyete Göre İncelenmesi.....	125
Tablo 12. Sürekli fke ve fke İfade Tarzının Branşa Göre İncelenmesi.....	126
Tablo 13. Tükenmişlik Düzeyinin Kıdeme Göre İncelenmesi	127
Tablo 14. Tükenmişlik Düzeyinin Kademeye Göre İncelenmesi.....	128
Tablo 15. Tükenmişlik Düzeyinin Cinsiyete Göre İncelenmesi.....	129
Tablo 16. Tükenmişlik Düzeyinin Branşa Göre İncelenmesi.....	130
Tablo 17. Tükenmişlik, Sürekli fke ve fke İfade Tarzı Arasındaki İlişkiler.....	131

BÖLÜM I

1. GİRİŞ

Eğitim, en genel anlamıyla insanın içinde yaşadığı toplumda uygulama değeri olan yetenek, yöneliş, duygu, düşünce veya davranışları yine kendi yaşantısı yoluyla oluşturma, geliştirme ve değiştirme süreci olarak tanımlanabilir ve bir toplumdaki güçlerin ve olanakların dağılımı üzerinde küçümsenemeyecek kadar önemli bir etkiye sahiptir (Duman, 2000).

Eğitim, temelde bir etkileşim ve iletişim etkinliğidir. Bu iletişimin merkezinde ise kişiler arası etkileşimde önemli bir konuma sahip olan öğretmenler bulunur. Eğitim örgütleri, özellikle son yıllarda meydana gelen değişim ve gelişime paralel olarak yüksek nitelikli eğitim hizmeti üretmek için bilgiyi kullanmak zorundadır. Bilginin kullanılması ise iletişimin niteliğine bağlıdır. Buna bağlı olarak, okulun başarısının; öğretmenlerin, yöneticiler ve öğrencilerle kurdukları iletişimin niteliği ile doğru orantılı olduğu düşünülebilir (Evcimen, 1998).

Öğretmen eğitim faaliyetlerinin en önemli unsurlarından biridir. Ülkenin eğitim politikasının uygulayıcısı olarak karşımıza çıkmaktadır. Uygulama sürecinde verilen eğitimin niteliğini etkileyen faktörler bulunmaktadır. Çevre, aile, eğitime başlayan bireylerin kişisel özellikleri, eğitim yapılan kurumun fiziki yeterlilikleri gibi birçok faktör vardır. Fakat bu faktörlerin dışında öğretmenin kişisel özellikleri eğitim öğretim faaliyetlerini etkileyen bir diğer ana unsurdur.

Dünya Sağlık Örgütü sağlığı, fiziksel, ruhsal ve sosyal yönlerden tam bir iyilik hali olarak tanımlamaktadır. Bu tanım sağlığı sadece fiziksel iyilik olarak görmemekte, ona psikolojik ve sosyal boyutları da ekleyerek bu konulardaki iyiliği de kapsamaktadır. Bu tanıma göre sağlık sadece fiziksel hastalıkları değil, psikolojik ve sosyal problemleri de bulunmaması anlamına gelmektedir (Akt: Gökçakan ve Murat, 2007).

Amerikan Stres Enstitüsü tarafından yapılan araştırmaya göre öğretmenlik yüksek stres düzeyi olan gruplardan biri olarak belirlenmiştir (Batlaş ve Batlaş, 2008). Kelly (2002)'ye göre mesleğini heyecanı olmayan, monoton, ilginç olmayan ve rutin olarak gören öğretmenler “durgunluk tükenmişliği” yaşamakta, işlerini

yoğun, sürekli artan ve stresli olarak gören öğretmenler “koşuşturma tükenmişliği” yaşamaktadır. İlkinde mesleklerinde kişisel ve mesleki bir gelişme fırsatı olmadığı düşüncesi hâkim iken diğerinde, sayısız roller, çeşitli ve değişen işler karşısında kendini öğrencileri, arkadaşları, ailesi tarafından kuşatılmış olma düşüncesi hâkimdir. Sonuçta her ikisinde de öğretmenlerde, başkalarıyla empati kurmada yoksunluk, öğrencilerine kişiselliği olmayan bir varlıkmış gibi davranma, kolay sinirlenme, kendi yeterliliklerini sorgulama, mesleğiyle ilgili doyum alamadığı duygusunu yaşama ve hatta ileri düzeyde madde bağımlılığı, aşırı uyuma ve kronik yorgunluk görülmektedir (Akt: İkiz, 2006).

Öğretmenlik mesleği, geleceğin yetişkinleri öğrencilerin yetiştirilmesi, gelişimleri, eğitimleri açısından diğer meslekler arasında stratejik bir önem taşımaktadır. Öğretmenlik, alan ve meslek bilgisinin yanı sıra özveri, hoşgörü, sürekli kendini yenileme, mesleği severek yerine getirme gibi özellikleri de gerektiren bir meslektir. Ancak şu da unutulmamalıdır ki, öğretmenlik mesleği, bazı stres kaynaklarından dolayı, özellikle öğretmenlerin ruh sağlığının olumsuz yönde etkilenebilmesi açısından da riskli bir meslektir. Bu tür etkilenmeler, öğrencileri için çok önemli olan öğretmenin, öğrencilerine, işine, diğer insanlara karşı ilgisini, sevecenliğini ve mesleki rolünün gerektirdiği sorumlulukları yerine getirmedeki etkililiğini azaltabilir. Bu tür olumsuzlukların yaşanması, yani enerjinin kaybı ya da aşırı talepler sonucu bazen fiziksel rahatsızlıklarla karakterize, ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumu olarak karşımıza çıkan tükenmişlik sonucunda oluşan sorunlar ne yazık ki, yalnızca o kişiyi ilgilendirmekle kalmayıp onun ötesinde öğrencilere, okula, veliye, kendi yakın çevresine de yansımaktadır. Bu durumda verilen eğitim-öğretim hizmetlerinin nitelik ve niceliğinde belirgin bozulmalar görülmektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002).

Öğretmenler sadece öğrencilerin beklentileriyle karşı karşıya değil, okul dışı çevre de öğretmenlerden yüksek düzeyde beklenti içine girmektedirler. İnsanı, doğayı ve yaşamı içten seven, insan ilişkilerinde başarılı, gelişmeye açık, düşünce ve gözlemlerinde objektif, demokratik yaşamın ilkelerine ve insan haklarına saygılı ve bunu sınıf ortamına taşıyabilen, sürekli öğrenen, öğreten, öğrendiklerini paylaşan

v.b. gibi birçok kriter başarılı öğretmen kriteri olarak toplumun beklentileri içerisinde yer almaktadır (Aydın, 2000).

Toplumun yönetimin beklentileri karşısında başarılı olamama korkusu öğretmenleri duygusal olarak zorlayabilir, zorlanma karşısında var olan öfke ortaya çıkabilir ve sınıf içi performansını etkileyebilir.

Farber (1984)'e göre; öğrenci disiplin problemleri, öğrenci duyarsızlığı, çok kalabalık sınıflar ve diğer görevlilerin desteğinin azlığı, çok fazla ödev kağıdı, çok fazla ölçme, gönülsüz tayinler, rol çatışması ve rol karmaşası ve öğretmenlerin kamuoyu tarafından eleştirilmesi gibi stresler öğretmenlerde tükenmişliğe yol açmaktadır (Akt: Dolunay ve Piyal, 2003).

Öğretmenin sahip olduğu sorumluluklar arasında nitelikli okul-aile işbirliğini sağlamak ve aileleri, çocuklarının eğitim öğretimi ile ilgili olarak yönlendirmek de yer almaktadır. Öğretmen, eğitim öğretim görevlerini yürütürken yöneticileri, meslektaşları, öğrencileri, velileri, okul personeli ve çevresi ile olumlu ilişkiler içinde olmalıdır. İş yaşamında bu derece çok yönlü ilişkiler kuracak olan öğretmen sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışmak durumundadır (Şahin, 2007).

Bütün bu amaçları gerçekleştirmeyi hedefleyen öğretmenlik mesleği eskiden beri sevgi mesleği olarak görülmektedir. Ne yazık ki sınıf ortamının gerçekleri öğretmenlik mesleğini stresli bir iş haline getirmiştir. Bugün eğitimcilerden, toplumun kötülerini iyileştirmeleri, genç yetişkinleri karışık, teknolojik toplumda hayata hazırlamaları ve bunları aldıkları eğitime uygun olmayan maaşlar için başarmaları beklenmektedir. Meslek şartlarının sonucu olarak, birçok öğretmen, kendileri, öğrencileri ve meslekleri hakkındaki hislerinin, başlangıçtakinden daha olumsuz olduklarını görmüşlerdir. Bu öğretmenler duygusal tükenme ve bitkinliğin kronik hislerini ve öğrencilerine karşı olumsuz davranışlar geliştirmede ve meslekte başarı hissini kaybı konusunda hassastırlar. Maslach ve Jackson (1981) bu duyguları yaşayan insanları mesleki tükenmişlik yaşayan insanlar olarak tanımlamaktadırlar (Schwab, Jackson, Schuler, 1986; Akt: Arıkan, 2007).

Çocuklar öfkelerini ifade ederken, etrafındaki yetişkinleri model alırlar. İlköğretim çağında öğretmenler, çocuklar için en önemli rol modelleridir.

Öğretmenlerin; velilere, öğrencilere ve özellikle topluma karşı eğitim-öğretim kapsamındaki sorumluluklarını beklenen biçimde yerine getirebilmeleri için, olumsuz duygularını uygun biçimde yönetebilmeleri, iyimser bir bakış açısına sahip olabilmeleri ve çevreleri ile iyi ilişkiler kurabilmeleri gereklidir (Şirin, 2007).

Bunun için, eğitim sisteminin en önemli öğelerinden biri olan öğretmenlerin, duyguları tanınması ve uygun bir şekilde yönetebilmesi gerekmektedir (Taylı, 2010).

Toplumun insan kalitesini belirleyen en önemli süreçlerden biri olan eğitim ve bu sürecin en önemli öğelerinden bir olan öğretmenlerin duygularını kontrol edebilmeleri, çatışmaları yönetebilmeleri beklenmektedir. Yeni yetişecek bireylere rehberlik edecek, geleceğin şekillenmesine katkıda bulunan öğretmenlerin bu işlevleri yerine getirebilmesi için yeterli nitelikleri kazanmaları gerekmektedir (Gürşimsek ve ark., 2008).

Öfkesini kontrol edemeyen öğretmenler öğrenciler için olumsuz rol model olacaklardır. Bu nedenle öğretmenlerin öfke ifade tarzları ile ilgili farkındalık kazanmaları önemli görülmektedir. Araştırma bulgularına göre, çocukların duygusal zeka düzeyi ile yetiştikleri çevre koşulları ve model aldıkları kişiler arasında olumlu yönde yüksek bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişki, öğretmenlere, eğitim ortamını daha dikkatli ve bilinçli bir şekilde düzenlemelerinin yanı sıra bu ortamda model alınan en önemli birey olmaları açısından önemli sorumluluklar yüklemektedir (Yeşilyaprak, 2001).

1.2. Amaç

Araştırmanın bu bölümünde amaç, alt amaçlar, sayılılar, sınırlılıklar ve tanımlar bölümlerine yer verilecektir.

1.2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın genel amacı; öğretmenlerin öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmanın genel amacına bağlı olarak aşağıdaki alt amaçlar geliştirilmiştir.

1.2.2. Alt Amaçlar

1. Öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları, kıdem düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
2. Öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları, kademe düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
3. Öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları, cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
4. Öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları, branş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
5. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, kıdem düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
6. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, kademe düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
7. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?
8. Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri, branş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Eğitim hayatımızda büyük bir öneme sahiptir. Eğitim faaliyetlerinin en önemli ögesi olan öğretmenlerin çalışma hayatını etkileyen duygu ifadeleri ve mesleki tükenmişlik düzeyleri araştırılarak farkındalık oluşturulmaya çalışılacaktır. Duygularının farkında olan, davranış ve düşüncelerine nasıl etkilediğini bilen bir öğretmenin eğitim öğretim performansı da artacağı düşünülmüştür.

Bu çalışma ile öğretmenlerin öfke ifade tarzları araştırılarak tükenmişlik düzeylerine etkisi incelenecektir. Öfke insanoğlunun doğal bir duygusu olmasına rağmen kimi zaman olumsuz bir duygu gibi nitelendirilir. Öfkenin farkına varmak ve onu amaçlarımız için bir tetikleyici güç haline getirebiliriz. Doğru yerde ve zamanda

kırıcı olmayan bir dille ifade edilen öfke insanın öğretmeninin başarısına katkı sağlayacaktır.

Öğretmenlik sabır isteyen kutsal bir meslek olmasına rağmen günümüzde birçok eğitimci çaresizliğe düşerek eğitim faaliyetlerinde başarısız olmaktadır. Bunun nedenlerinden en önemlisi eğitimin çıktıları yani öğrencilerin kazanımlarını görmek çoğu zaman uzun bir süre almaktadır. Duyguların ifade ediliş tarzı önem kazanmakta ve öğretmenin hedeflerini etkilemektedir. Bu araştırma ile öfke ifade tarzı ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki incelenecektir. Eğitimcilerin eğitimi konusunda katkı sağlayacağı amaçlanmaktadır.

1.4. Sayıtlar

Araştırmaya katılan öğretmenlerin uygulanan ölçme araçlarına içtenlikle ve doğru olarak cevap verdikleri varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın sınırlılıkları şöyledir:

1) Araştırma, Konya ili Meram, Karatay ve Selçuklu ilçesindeki eğitim kurumlarında çalışma grubuna dâhil edilen okullarda çalışan öğretmenlerle sınırlıdır.

2) Araştırmanın evreni Konya ili Meram, Karatay ve Selçuklu ilçelerindeki eğitim kurumları ile sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

Araştırmada kullanılan kavramların tanımları aşağıda belirtilmiştir.

Öfke: Öfke, bireyin planları, istek ve ihtiyaçları engellendiğinde ve haksızlık, adaletsizlik ve kendi benliğine yönelik bir tehdit algıladığında yaşanan temel duygulardan biridir (Kısaç, 1997).

Durumluk Öfke: Bireyin belirli bir durumda yaşadığı öfke düzeyini yansıtan bir kavramdır (Özer, 1994).

Sürekli Öfke: Durumluk öfkenin genelde ne sıklıkla yaşandığını ifade eden bir kavramdır (Özer, 1994).

Tükenmişlik: Maslach ve Jackson tükenmişliği; “insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süre yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguların yaptığı işe, hayata ve insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom” olarak tanımlamışlardır (Çam,1991; Akt: Aslan, 2009).

Duygusal Tükenme: Çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri gibi duygularındaki artış olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Akt: Başören, 2005).

Duyarsızlaşma (Depersonalization): Bireyin hizmet verdiği kişilere karşı uzaklaşmış, katı, hatta insancıl olmayan tutumlarını ifade eder (Maslach & Jackson, 1997; Akt: Öktem, 2009).

Kişisel Başarı: Çabaların olumlu sonuçlar üretmede sürekli başarısız kaldığı ve sorunların başarı ili üstesinden gelememe durumunu ifade eder (Tümkiye, 1996; Ergin ve Çam 1992; Akt: Aslan, 2009).

BÖLÜM II

ÖFKE

1.1. TANIMI

Psikoloji sözlüğünde, öfke kavramı, engellenme, saldırıya uğrama, tehdit edilme, yoksun bırakma, kısıtlama vb. durumlarda hissedilen ve genellikle neden olan şeye ya da kişiye yönelik şu ya da bu biçimde saldırgan davranışlarla sonuçlanabilen oldukça yoğun olumsuz bir duygu olarak tanımlanmaktadır. (Budak, 2000; Akt. Elmas,2009)

Öfke, Türk Dil Kurumu sözlüğünde ise “Engellenme, incinme veya gözdağı karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi; kızgınlık, hıslım, şiddet olarak tanımlanmaktadır. Aynı kurumun yayınladığı Ruh Bilimleri sözlüğünde de, “Engellenme, incinme veya gözdağı karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi olarak tanımlanmaktadır” (TDK, 2011).

Gençtan (1995) ise öfke ve kızgınlığı, hakkımız olanı alamadığımızda ya da önem verdiğimiz bir birey beklentilerimiz doğrultusunda davranmadığında yaşanan bir duygu olarak tanımlamaktadır(Akt: Danışık, 2005).

Öfke, canlı organizmanın varlığını tehdit eden durumlara gösterdiği doğal bir tepki, çok hafif bir rahatsızlıktan hiddete kadar değişen yoğunlukta yaşanan bir duygudur (Şahin, 1997; Akt: Danışık, 2005).

Spielberger (1988) “hafif bir rahatsızlıktan şiddetli bir kızgınlık ve hiddete kadar değişen bir duygudur” şeklinde öfke duygusunu tanımlamıştır. Lerner’a (2001) göre de, kişi hakkı olanı alamadığında, incindiğinde, gereksinimleri karşılanmadığında, işler yolunda gitmediğinde, yaşamında önemli bir duygusal sorunu ihmal ettiği zamanlarda yaşadığı duygu öfkedir. Öfke, bir duygudur ve önemli bir işaretçidir. Gordon (1996), ise öfkenin kırılma, reddedilme, engellenme, kaygı gibi çok çeşitli acı veren ve dile getirilemeyen duyguların oluşturduğu, bir buzdağının su yüzeyine çıkan kısmı gibi, daha çok ikincil bir duygu olduğunu belirtir (Akt: Öz ve Aysan, 2012).

Öfke Oatley'e (2004) göre, dört temel duygudan (sevinç, üzüntü, korku ve öfke) birisi olarak kabul edilmektedir. Diğer duygular gibi son derece doğal, evrensel ve sağlıklı ifade edildiğinde yapıcı ve kişiler arası iletişimi düzenleyici bir duygudur. Öte yandan, belki de en zarar verici olabilen duygu yaşantısı olarak da tanımlanabilir (Soykan, 2003; Akt: Türker, 2011).

Hollenhorst'a göre (1998) öfke, sık olarak yaşanan, küçük hayal kırıklıklarından yoğun hiddete kadar değişik süreçlerde ve yoğunluklarda var olan, fizyolojik ve biyolojik değişimlerin de eşlik ettiği normal bir duygudur. Öfke olumsuz bir duygu olarak algılanmakla birlikte, ne iyi ne de kötü bir duygudur, önemli olan öfkenin nasıl ifade edildiği ve yönlendirildiğidir (O'Rourke ve Worzybyt, 1996; Akt. Baltacı ve Demir, 2012)

Yaşamları süresince bireylerin karşılanması gereken gereksinimleri, istekleri vardır.

Bireyler ihmale gelmeyen duygusal sorunlar yaşayabilirler, haksızlığa uğradıklarını düşünebilir, incinebilirler. Hakkımız olanı alamadığımız, incindiğimiz, gereksinimlerimizin ya da isteklerimizin doğru şekilde karşılanmadığı, işlerin yolunda gitmediği ve yaşantımızda önemli bir duygusal sorunu ihmal ettiğimiz zaman yaşanan duygu öfkedir. Bu haliyle öfke güçlü bir duygu ve önemli bir işaretir (Beyazaslan, 2012).

Weiner (1982) öfkeyi çeşitli yönlerden ele alır: Öfke, gerileme bir tepki, gerçek ya da olası bir yanlış sonucu yükselen güçlü bir duygu, bir yardım çağrısı, kişiler arası ilişkilerde yıkıcı bir duygu ve ruhsal bozukluk, nevroz ve depresif psikopatolojinin temel belirleyicilerden biridir (Akt: Öz, 2008).

Öfke, insanın doğuştan getirdiği ve yaşamın ilk yıllarında gelişen, çocuk ya da gencin günlük hayatı içerisinde çok sık oluşan, doyurulmamış isteklere, istenmeyen sonuçlara ve karşılanmayan beklentilere karşı verilen son derece doğal, evrensel, saldırganlık ve şiddet içermeyen, hayatı zenginleştiren, yaşamın sürdürülmesi için gerekli olan duygusal bir tepkidir (Avcı 2006; Balkaya 2006; Balkaya ve Şahin 2003; Batıgün 2004; Erkek, Özgür ve Babacan Gümüş 2006; Eşiyok, Yasak ve Korkusuz 2007; Modrcin-McCarthy, Pullen, Flannery Barnes ve

Alpert 1998; Özmen 2006; Soykan 2003; Strayer ve Roberts 2004; Tambağ ve Öz 2005; Akt: Avcı, 2009).

Öfke; sosyal yaşamda incinme, kötü muamele görme ve haksızlığa uğrama gibi dış olaylardan ve bireyin iç dünyasında yaşadığı çelişki ve çatışmalardan kaynaklanan, hoş olmayan ve rahatsızlık veren, belli bir sıklığı, yoğunluğu, süresi, ifade ediliş tarzı ve tolerans eşiği olan bir duygu durumudur (Schiraldi ve Kerr, 2002; akt: Çabuk, 2008).

Spielberger, öfkeyi sürekli öfke ve durumsal öfke olarak iki boyutta ele almaktadır. Durumsal öfkenin, amaca yönelmiş davranışın engellenmesi veya haksızlık algılaması karşısında gerginlik, kızgınlık, sinirlilik, hiddet gibi duyumsamaların yaşandığını yansıtan bir duygu durumu olduğunu belirtmektedir. Sürekli öfkeyi ise durumsal öfkenin genelde ne sıklıkla yaşandığını yansıtan bir kavram olarak tanımlamaktadır (Akt: Özer, 1994).

Öfke, bireyin kendisine yönelik bir tehlike nedeniyle karşıdakini uyarması şeklinde ortaya çıkan etkili bir yaşantıdır. Hiddet ve düşmanlık türünden olan temel duygulardan biri ve tahrik edici uyarımlara verilen bir cevaptır (Yıldız, 2008; Akt: Sonuç, 2012).

Öfke, çoğunlukla korku ile bağlantılı, içe yönelik veya dışa vurulan, kontrollü veya çözümlenmiş olan temel bir duygu olarak düşünülür. Öfke tepkisi bütün yaşlarda ve bütün kültürlerde görülen evrensel, doğal ve anlaşılabilen bir duygudur. Spielberger'e göre öfke, hem değişken bir duygusal durum hem de bir karakter özelliğidir. Öfke bir karakter özelliği olarak kişinin öfke deneyimlerinin sıklığına bağlıdır ve kişinin öfkeye eğilimini belirler. Ayrıca Spielberger, kişilerin öfkelerini ifade etme ya da bastırma biçimlerinin de farklılık gösterdiğini vurgulamıştır (Akt: Öztürk, 2011).

Dökmen (1996)' e göre öfke, kişilerin diğer duygularından biridir; ancak bu duygunun yaşanış biçimi ve hangi yoğunlukta yaşandığı da önemlidir. Çünkü öfke duygusunun çevreye ve ait olduğu bireyin kendisine yansımaları oldukça farklı olabilir. Olumsuz her duygunun kabul edilmesi ise pek kolay olmayabilir. Çoğu zaman, ne öfke ve öfkeli insanlar anlaşılabilir, ne de bu duruma uygun davranışlar

geliştirilebilir. Yine çoğunlukla bu duygu yok sayılabilir veya bastırılabilir. Oysa öfke de tıpkı üzüntü ve mutluluk gibi bir duygudur ve bu yüzden inkâr edilmesi ya da kabul edilmemesi gerekmemektedir (Dökmen, 1996).

Törestad (1990) öfkenin planlanarak ortaya çıkan bir durum olmadığını, çoğunlukla, engellenme, haksızlığa uğrama, eleştirilme, küçümsenme gibi durumlarda oluştuğunu belirtmiştir (Akt: Uğurlu,2009).

Sürekli Öfke (Genel öfke)

Bireylerde, genel olarak, “öfkelenmeye eğilimli olma durumu” nu ifade eden sürekli öfke halidir. Sürekli öfke düzeyi yüksek olduğundan dolayı herhangi bir engellenmeyle karşı karşıya kalan bir bireyde, öfke çok çabuk ve kolayca ortaya çıkabilir. Bu öfke durumu bireyde çoğu zaman spontan bir tepki halini almıştır. Örneğin; Sürekli öfke düzeyi yüksek olan bir birey arabasıyla yolda giderken, kendisiyle aynı yönde giden ve onun bulunduğu şeritte onun önünde seyreden başka bir araca, sesli bir biçimde sözel olarak öfke tepkisini dile getirmeye hemen hazırdır. Sürekli öfke düzeyi yüksek olan bireylerin kendilerini öfkelenmekten alıkoymalar oldukça zordur. Bu bireyler kendilerinin öfkelenmelerine engel olamazlar. Sürekli öfke düzeyleri yüksek olan bireyler öfkelerini kontrol etmede büyük zorluklar yaşayan bireylerdir. Bu bireyler öfkelerini ifade etmede genellikle işe yarayan, yeni ve farklı tepkilerin olduğunu kabul etmekten kaçınırlar. Ortaya koymuş oldukları tepkilerinin doğruluğunda ısrar ederler. Farklı tepkilerin daha işlevsel olduğunu kabul etmek ve bu farklı tepkileri ortaya koyma ile ilgili büyük sorunlar yaşarlar (Özmen, 2004).

Durumsal Öfke

Durumsal öfke bireyde zamanla birlikte birikmiş ve ani bir biçimde ortaya çıkan öfkedir. Öfkenin bu çeşidi genellikle ikincil bir duygu olarak adlandırılır. Durumsal öfke, görünürde öfke biçiminde sergilenmesine ve öyle adlandırılmasına karşın, aslında; bu duygunun temelinde bireyin yaşadığı hayal kırıklığı, acı çekme, engellenme, incinme, karşılanmamış beklentiler vb. süreçler bulunmaktadır (Lulofs ve Chan 2000; Akt: Özmen, 2004).

Durumsal öfke, amaca yönelmiş davranışın engellenmesi ya da haksızlık algılanması karşısında, hangi şiddetle gerginlik, kızgınlık, sinirlilik gibi sübjektif hissedişlerin yaşandığını yansıtan bir duygu durumudur (Özer, 1994).

1.2. ÖFKENİN AŞAMALARI

Hauck (2009) öfkenin aşamalarını aşağıdaki gibi sıralamıştır;

1. Bir isteğin varlığı,
2. Bu isteğin olmaması, hayal kırıklığının yaşanması,
3. Bu isteğin olmaması ve durumun korkunç ya da felaket olarak algılanması,
4. Beni engelleme; durumun hırs olarak algılanması, haklı çıkmak istemek, yenmek istemek,
5. Engellersen kötüsün; ya kişinin şahsına ya da muhatabına yönelik olumsuz düşünceler ya da olaya karşı genellemeler vardır,
6. İntikam duygusu, cezalandırılmalsın (Demir, 2009).

1.3. ÖFKENİN GENEL ÖZELLİKLERİ

Tanımlara bakıldığında, öfkenin, kişinin engellenmesi, haksızlığa uğraması, beklentilerinin gerçekleşmemesi durumlarında göstermiş olduğu doğal ve evrensel bir tepki olduğu görülmektedir. Öfke olumsuz bir duygu olarak kabul edilirse de, kişiyi zor, tehlikeli durumlara hazırlayıcı ve koruyucu özellik taşımaktadır. Öfke, doğal bir duygudur. Ancak öfkenin şiddeti, kontrolü ve ifade ediliş biçimi, kişinin ruh sağlığı ve toplumsal uyumunu belirleyici olmaktadır (Aydın, 2005; Akt: Ulu, 2009).

Öfke ile uğraşan uzmanlar birçok konuda ihtilaf içinde olsalar bile bazı önemli noktalarda anlaşmışlardır:

- Öfke bir duygudur,
- Öfke, doğal bir duygudur ve yargılanamaz,
- Öfke, yaşanması gereken bir duygudur,

- Öfke bir davranış tarzı değildir,
- Öfkenin enerji üretme işlevi vardır, davranışa ivme verir,
- Öfke, kişiyi tehditlere karşı uyarır ve kendisini korumasına olanak sağlar,
- Öfke, yeni öğrenmeler için bir motivasyon kaynağıdır,
- Anksiyeteye tepki olarak ego savunması işlevi vardır,
- Öfke, inkar edilmediği, bastırılmadığı, uygun şekilde ifade edilip ve sınırlandırılabilirdiği sürece ilişkiyi anlamlı hale getirip iletişimi kolaylaştırır,
- Öfke insana güçlülük-üstünlük-olaylara kontrol koyabilme duyguları verir,
- Kronik öfke sağlık için tehlikeli olabilir (Öztürk, 2011).

Kısaç (1997)' in da belirttiği gibi öfke ile ilgili tanımlarda incelendiğinde genel olarak şu noktalar vurgulanmaktadır:

1. Öfke temel duygulardan birisidir.
2. Bireyin istek ve ihtiyaçlarının engellenmesi, beklentilerinin gerçekleşmemesi söz konusudur.
3. Tahrik edilme ve tehdit algısı söz konusudur.
4. Tehdit algısı çoğu zaman bireyin benlik saygısına yöneliktir.
5. Haksızlık ve adaletsizlik algılaması söz konusudur.
6. Karşıdaki kişiye gönderilen bir yanıt veya bir mesaj şeklinde ya da bazı fizyolojik belirtiler şeklinde görülen bir yaşantı ve tepkidir.

Öfke ile uğraşan uzmanlar birçok konuda fikir uyuşmazlığı içinde olsalar bile bazı önemli noktalarda anlaşmışlardır:

- Öfke doğal, normal, insana özgü bir duygudur,
- Öfke bir davranış tarzı değildir,
- Kronik öfke sağlık için tehlikeli olabilir,

- Öfke ortaya çıkmadan önlenmelidir (Yıldız, 2008).

Diğer yandan öfke anında; kalp atışı, solunum sayısı, kas gerilimi ve kan basıncı yükselmekte ve ellerde-ayaklarda titreme, terleme, vücut sıcaklığının artması, vücudun değişik yerlerinde seyirmeler ve uyuşma hissi ortaya çıkmaktadır (Hazaleus ve Deffenbacher, 1986; Akt: Çabuk, 2008).

Hankins ve Hankins (1988) öfkeyi doğrudan değil de özelliklerinden yola çıkarak tanımlamakta ve bu özellikleri ise şöyle sıralamaktadır.

1. Öfke içsel bir yaşantı ve bir duygu durumu olup bu duygu kendiliğinden ifade edilmektedir. Planlı bir davranış değildir.

2. Evrensel bir duygudur.

3. Öfke tepkileri belirli bir saldırı, engellenme ya da eleştiri sonucu ortaya çıkmakta ve kişi daha fazla saldırı ve eleştiriye açık hale gelmektedir.

4. Öfkenin ifade ediliş biçimi kişiden kişiye toplumdan topluma değişebilmektedir (Balkaya, 2001; Akt: Beyazaslan, 2012).

Herhangi bir öfke durumunda aşağıdaki beş boyut birlikte çalışır.

1- Düşünce: Bizi öfkeliendiren olay, durum ya da kişiyle ilgili mevcut düşüncelerimiz. Örnek; Reddedildiğini, engellendiğini, yetersiz olduğunu düşünmek.

2- Heyecan: Öfkeyle birlikte hissettiğimiz fizyolojik tepkiler. Örnek; Kalbin hızlı çarpması, ateş basması, sık sık ve zor nefes alma, ağrılar gibi tepkiler görülür.

3- İletişim: Öfkemizi çevremize gösterme şeklimiz.

Örnek; Sözlü veya sözsüz mesajlarla çevremizi haberdar etmek, ses tonunun yükselmesi, öfkeli bir bakış, kaçınma gibi.

4- Duygu: Öfkeliendiğimiz zaman gösterdiğimiz duygular.

Örnek; Kızgınlık, can sıkıntısı, bıkkınlık gibi duyguların yaşanması.

5- Davranış: Öfkeliendiğimiz zaman gösterdiğimiz davranışlar.

Örnek; Bağırarak, eşyaları kırmak, duvarlara vurmaya veya saldırgan davranışlarda bulunmak (Luhn, 1996; Akt: Sonuç, 2012).

Öfke duyguları bireyin düşünme gücünü ve iletişim kurabilme becerilerini etkisi altına alır. Uzmanlar, bastırılan öfkenin kaygı ve depresyona yol açtığını iddia etmektedirler. İfade edilmeyen öfke, kişiler arası ilişkileri bozabileceği gibi, zihinsel ve fiziksel sorunlara da yol açabilir. Doğru ifade edilmeyen öfkenin yol açtığı fiziksel sorunlar arasında;

1. Baş ağrıları,
2. Mide rahatsızlıkları,
3. Solunum sorunları
4. Cilt sorunları,
5. Jenital ve böbrek fonksiyonlarında problemler,
6. Sinir sistemi rahatsızlıkları,
7. Dolaşım sorunları,
8. Var olan fiziksel rahatsızlıkların kötüleşmesi,
9. Duygusal rahatsızlıklar,
10. Hatta intihar sayılabilir (Kökdemir, 2004; Akt: Önem,2010).

1.4. ÖFKENİN NEDENLERİ

Öfke üç tür uyarıcı tarafından harekete geçirilmektedir. Bunlardan ilki dış kaynaklı olaylardır. Bu olaylar, yavaş ilerleyen bir sırada beklemek veya trafikte yolunun kesilmesi gibi tanımlanabilir durumları, eleştiri gibi diğer insanların davranışlarını, çalışmayan bir bilgisayar ya da araba gibi nesnelere ve uyuyakaldığı için randevuyu kaçırmak gibi kişinin kendi davranış ve özelliklerini içermektedir. Bazı durumlarda öfke dış olayların etkisi ve bu dış olayların bireyde oluşturduğu imgeler ve geçmişe ait çağrışımların etkisiyle harekete geçirilmektedir. Bu tip uyarıcıların oluşturduğu güçlü tepkiler daha çok posttravmatik stres bozukluğuna sahip bireylerde görülmektedir. Öfkeyi tetikleyen üçüncü tip uyarıcı ise genellikle düşünceleri ve duyguları içeren içsel uyarıcılardır. Öfke aynı zamanda anksiyete,

ağrı, reddedilme veya kayıp sonrası yaşanan duygular tarafından da uyarılabilmektedir. Örneğin kişi başka bir kişinin eleştirisinden veya reddedilmekten korktuğu için öfkeci ve savunmacı davranabilmektedir (Deffenbacher, 1999; Akt: Tuna, 2010).

Öfkeye neden olan etkenleri anlamaya yönelik olarak Anastasia ve arkadaşlarının 131 kişi ile yaptıkları araştırmada, deneklerin %52'sinin, planlarının engellenmesine öfkelenedikleri bulunmuştur. %89'u kaza, şans, çalışmayan nesnelere, %22'si uyku, hastalık gibi organik etkenlere, %21'i aşağılanma yaratan ve prestij kaybına neden olan durumlara, %12'si ders çalışmaya, %10'u ailede yaşanan güçlüklerle, %4,5'i dedikodu ve sabırsızlığa öfkelenediklerini belirtmişlerdir (Stearns, 1972; Akt: ÖZ, 2008).

Çeşitli gelişimsel, duygusal, zihinsel ya da öğrenme bozukluğu olan bireyler, öfke ve saldırganlıkla baş etme becerilerindeki eksiklikten dolayı pek çok ciddi olumsuz sonuçla karşı karşıya kalabilmektedirler (Kellner ve Tutin 1995; Akt: Gültekin, 2008).

Trower ve arkadaşları (1989) ise, öfkenin üç ana kaynağı olduğunu belirtmişlerdir:

1. Kişinin bir amaca ulaşırken engellenmesi;
2. Kişisel kuralların çiğnenmesi ve yıkılması;
3. Kişinin öz saygısının başka insanlar ve kuruluşlar tarafından tehdit altında kalması öfke duygusunu ortaya çıkarmaktadır (Akt: Akgül, 2000).

En temel öfke nedenlerinden biri engellenme olarak kabul edilir (Bilge, 1997).Engelleme, elde etmek istediğimiz bir nesneye, varmak istediğimiz belirli bir amaca, ulaşamadığımızda veya ihtiyaçlarımızın giderilmesi önlendiği zaman ortaya çıkan olumsuz duygu olarak tanımlanmaktadır (Cüceloğlu, 2000). Hakkımız olanı alamadığımız ya da önem verdiğimiz bir insan beklentilerimiz doğrultusunda davranmadığında yaşanan duygu kızgınlık olacaktır (Gençtan, 1999).

Bitti, Gremingni, Bertolotti ve Zotti (1995), yaptıkları araştırmada kalp, damar ve hipertansiyon hastalarında öfke düzeyinin sağlıklı bireylere göre daha

yüksek olduğunu saptamışlardır. Probleme nörolojik açıdan bakıldığında; öfke beyinde birkaç merkezin etkileşimi sonucu kontrol edilmekte olup, bunlardan Hipokampus ile bağlantılı olan Amigdala; öfke, nefret, saldırganlık, korku ve sevgi gibi duyguların kontrol edilmesinde önemli rol oynamaktadır (Carlson, 1986; Akt: Çabuk, 2008).

Bireylerin yapmak istedikleri ve yapmak istemedikleri yaş ile değiştiği için öfke nedenlerinin de yaş ile birlikte değiştiği ileri sürülmektedir. Süt çocuklarında faaliyetin engellenmesi gibi basit sınırlamalar öfkeye neden olurken çocuklarda nesnelere elinden alınması, yalnız bırakılmak, bir yetişkinin ilgisini kaybetmek veya bir faaliyette gösterdikleri başarısızlık gibi nedenler öfkeye yol açmaktadır. Daha büyük çocuklar ve ergenlerde ise öfke nedenleri, sosyal engellemeler ve düş kırıklıklarını da içine alarak artmış durumdadır. İğneleyici sözler, büyüklük taslanması, başkalarının hor görülmesi öfkenin sık rastlanan nedenlerindedir (Morgan, 1991; Akt: Beyazaslan, 2012).

Düşmanca yorumlar, gerçekçi olmayan beklentiler ve psikolojik uyarılmışlığın artması stresli çevre koşullarına verilen öfke tepkisini artırır. Öfkeyi azaltan uyumsuz davranışlar ise genellikle;

- Çevresel veya kişilerarası sistemlerin daha az tehdit edici veya engelleyici bir forma dönüştürülmesi (kişilerarası çatışmaları çözmek),
- Durumla ilgili düşüncelerin değiştirilmesi (iş, aile ve arkadaşlarla ilgili beklentileri yeniden düzenleyerek),
- Davranışların değiştirilmesi (problem çözme becerilerini geliştirmek, kaynakları arttırmak, uzlaşma) sonucu meydana gelir (Robins ve Novaco, 1999; Akt: Tuna, 2010).

Özmen (2004)' in aktarımlarına göre Gazda (1995) öfkeye neden olan etmenleri dört başlık altında toplanmaktadır:

1. Kayıplar: Bireyin yaşamında önemli olan ve sevilen birinin ölümü, fiziksel bozukluklardan dolayı ortaya çıkan kayıplar, bireyin işini kaybetmesi gibi

kayıp durumları bireyde, acı, üzüntü ve yas duygularının yaşanmasına yol açar. Bir kayıp durumu karşısında bireylerde genellikle öfke duygusu ortaya çıkabilir.

2. Tehditler-Korkular: Bireyin etkisinde kaldığı yasadışı olaylar, saldırıya uğrama, savaş ya da uzun süre işsiz kalma gibi durumlardan kaynaklanan kaygı, korku ve güvensizlik duygularının bir sonucu olarak öfke duygusu yaşanabilir.

3. Engellenme: Bireyin gereksinimlerinin giderilmesi engellendiğinde yaşadığı çaresizlik ve yetersizlik duygularının sonucu olarak öfke duygusu ortaya çıkar.

4. Reddedilme: Öfke, bireyin başka biri tarafından reddedilmesi durumunda yaşadığı incinme, çöküntü ve değersizlik ve hayal kırıklığı duygularının sonucu olarak ortaya çıkabilir.

Günlük yaşamda kendini yeterince güvende hissetmeme, başkaları tarafından kendisine saygısızca ya da haksız biçimde davranıldığını hissetme, yanlış bilgilendirildiğini düşünme, uykusuzluk, kronik biçimde yorgun ve tükenmiş olma, aile-evlilik ilişkilerinin gerginleşmiş olması, onuru kırılmış, haklarına tecavüz edilmiş hissetme, kendisini kimsenin anlamadığını düşünüyor olma gibi faktörlerin öfkeye enden olduğu söylenebilir (Gianakos, 2002; Akt: Gökpınar, 2011).

İnsan hayatının her dönemi, öfkelenmeye neden olan kendine özgü engellenmeleri içermektedir. Süt çocuklarında faaliyetin engellenmesi gibi basit sınırlamalar öfkeye neden olurken; çocukluk döneminde eğitim, terbiye ve çocuğun isteklerine getirilen yasaklar, bir yetişkinin ilgisini kaybetmek veya bir faaliyette gösterdikleri başarısızlık gibi nedenler öfkeye neden olabilir. Ergenlik döneminde, genç iki temel istek arasında sıkışır, bir taraftan ailesinden kopmak, bağımsız olmak isterken, diğer taraftan güvensizlik ve yetişkinlerin desteğine duyulan ihtiyaç, çatışma ve öfkeye sebep olabilir. Yetişkinlikte rekabet şartları, sorumlulukların getirdiği zorluklar, başkaları tarafından kendisine saygısızca ya da haksız biçimde davranıldığını hissetme, gerek aile veya arkadaşlar gerekse toplum tarafından reddedilme duygusu, aile evlilik ilişkilerinin gerginleşmiş olması, insanı engeller ve öfke doğurabilir. Orta yaştan ileri yaşa geçenlerde, gelecek ile ilgili güvensizlik ve

bunun getirdiği belirsizlik, yaşın getirdiği sınırlamalar engellenme duygusuna ve öfkeye yol açabilir (Baltaş ve Baltaş, 2008).

Kassinove ve Tafrate (2002) Ellis'in Rasyonel Emotif Terapi modelinden esinlenerek öfkeyi daha ayrıntılı biçimde tanımlamışlardır. Kassinove ve Tafrate'e (2002) göre, bir öfke epizodu 5 bölümden oluşur. Tetikleyiciler, değerlendirme, yaşantı, ifade edici örüntüler ve sonuçlar. Tetikleyiciler genellikle istenemeyen, bazen beklenmedik ve itici olaylar ya da davranışlardır. Öfke genellikle, tetikleyicinin beklenmedik, önlenabilir ve kasıtlı olarak değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkar. Öfkeye neden olan temel değerlendirme hataları şunlardır:

1-Tetikleyicinin yanlış yorumlanması; Bu genellikle, haksızlık ve hayal kırıklığı şeklinde yorumlanmasıdır.

2- Felaketleştirme; itici olayın korkunç, berbat, felaket olarak nitelendirilerek abartılı algılanmasıdır.

3- Düşük engellenme toleransı; Olumsuz olayların yaşamın normal bir parçası ya da baş edilebilir, çözülebilir bir sorun olarak görülmesi yerine, dayanılmaz, katlanılamaz bir durum olarak görülmesidir. Felaketleştirmeye düşük engellenme toleransı arasında çok yakın bir ilişki vardır.

4- Talepkârlık; Öfkenin kaynağı olarak görülen kişilerin, farklı şekilde davranmaları ve kişinin isteklerini karşılamaları gerektiği konusunda bir inancın olmasıdır. Bu genellikle kişinin malı, meli, gerekli, zorunlu tarzında konuşmalarından anlaşılır.

5- Başkalarını olumsuz değerlendirme; Öfkelenildiği kişiye karşı aşırı uç ve olumsuz değerlendirmelerde bulunmasıdır.

6- Kendini olumsuz değerlendirme; Kişinin kendini suçlama ve kınama eğiliminde olmasıdır. Yani öfkeli kişiler sadece başkalarına değil kendilerine yönelik de aşırı eleştiri ve kötüleme eğilimindedirler (Akt: Gebeş, 2011).

Öfke kaynağı olabilen bazı uyarıcılar gürültü, şiddetli ışık gibi ani ve beklenmedik durumlardır. Bu tür uyarılara yönelik tepkilerin türü kişiden kişiye, hatta bazen aynı kişinin farklı zamanlarda yaşadıklarına göre değişebilir. Bu tepki,

uyaranın gücü ve yoğunluğu ile ilgili olabilir. Bazen de bireyin içerisinde bulunduğu fizyolojik durumlar öfke tepkisini belirler. Acı, ağrı ve yorgunluk yaşayan bireyler daha kolay öfkelenirler. Adrenal-kortikal hormon düzensizliklerine ya da sempatik sinir sistemi etkinliğine bağlı rahatsızlıklar, kronik kabızlık, kronik ağrı, alerjik hastalıklar yaşayan kişilerin ve menstruasyon dönemindeki kadınların daha çabuk ve yoğun öfke yaşadıkları araştırmalarda görülmektedir (Stearns,1972; Akt: Öz, 2008).

Ankay (1992)' a göre öfkeyi arttıran nedenler arasında, sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel nedenler, hatalı disiplin uygulamaları (farklı muamele), organik nedenler (guatr, sara, psikotik sapma, beyin ırları, iç salgı bezi düzensizlikleri, kuduz, menapoz), öfkeyi içe atma, iklim koşulları sayılabilir (Akt: Genç, 2007).

Duyusal, fiziksel ve ekonomik olarak zarar görme, mesleki yaşamdaki doyumsuzluk, herhangi bir nedenle hayal kırıklığı yaşama öfke yaratan durumlar arasında sayılmaktadır. Kötü muamele görmek, engellenmek ya da durumu bu şekilde algılamak, reddedilme duygusu, önemsenmeme, alaycı, aşağılayıcı tavırlar da insanda öfke duygusuna neden olmaktadır (Sala, 1997; Akt: Sülün, 2013).

Öfkenin prototipi olarak gösterilen örneklerden biri, duruma bağlı olarak, zararlı bir ajanı yok etmek veya bu ajana karşı koymak için ilkel bir organizmanın gösterdiği reaksiyondur. Bu anoloji insanlardaki temel bir örüntüyü aydınlatmaktadır; bir kimse fiziksel veya sözel bir saldırıya uğradığı zaman kızabilir ve karşı atağa geçebilir. Ufak bir kızgınlık ile uç noktadaki bir hiddet arasında değişen bir yelpazede öfkeye neden olan durumları şöyle özetleyebiliriz: 1) Doğrudan ve kasıtlı saldırılar; 2) doğrudan kasıtsız saldırılar; 3) kanunların, standartların, sosyal değerlerin ihlali; varsayımsal tehditler, laubali davranışlar, kişiye özel ahlaki kuralların ihlali. Öfkeyi uyaran yaygın faktör, kişinin değerleri, ahlaki kodları ve kendisini koruyan kuralları da içeren kişisel alanına yönelik bir saldırıyı değerlendirmeye tabi tutmasıdır. Oysa bu faktör, gerekli olmasına rağmen uygun koşullar altında kendi başına öfke oluşturmada yeterli değildir. Öfkeyi harekete geçirmek için başka özel koşulların da oluşması gerekmektedir.

Öncelikle kişi bu saldırıyı ciddiye almalı ve olumsuz olarak nitelendirmelidir. Örneğin, küçük bir çocuğun anne babasına attığı kartopu

kızgınlıktan çok eğlenceye neden olacaktır. İkinci olarak kişi zararlı durumu anlık veya devam eden bir tehlike olarak görmemelidir. İlk dikkate aldığı şey kendi güvenliği ise, kişi öfkeden çok endişe duyacaktır. Üçüncü olarak da, görmesi muhtemel zarardan çok, saldırı veya saldırganın yanlışlığına odaklanmalıdır. Kızgınlığın derecesi, genellikle saldırının olayın kahramanı olan kişiye ne oranda mantıksız, keyfi veya uygunsuz geldiğine bağlıdır. Bu karakteristikler, önemsiz görülebilecek bir ihlale gösterilen aşırı tepkiyi anlayabilmek için çok önemlidir (Beck, 2008; Akt: Akkoç, 2011).

1.5. ÖFKENİN İŞLEVLERİ

Öfke duygumuz yaşanan olumsuz herhangi bir duruma karşı verilen tepkidir.

Yaşadığımız bu duygu bazı şeylerin değişmesi gerektiğini bize hatırlatarak, ilişkinin veya durumların daha verimli daha olumlu hale dönüştürülmesine yardımcı olur. Öfke duygusu, kişiye birey olduğunu hatırlatarak kendi değer ve ilkelerini sahiplenme sorumluluğunu hatırlatır. Bu duygu birey olarak haklarımızın yendiği, ihtiyaç ve isteklerimizin karşılanmadığı, istemediğimiz şekilde engellendiğimiz, bazı işlerin yolunda gitmediği, hiçbir şekilde kabul etmememiz gereken konularda bize mesajlar gönderir. Bu duygunun bizdeki görevi, karşılaşılan zor durum anında kendimizi koruyarak savunma konusunda uyarılar vererek yardımcı olmaktır. Bu uyarılar ile vücudumuzdaki güç ve enerji miktarı artmakta ve yeni duruma karşı vücut savunma haline geçmektedir (Yılmaz, 2004).

Duygularımız tehlikeli bir durumda, yaşanan acı bir olayda, zorlu yaşam koşullarında bir hedefe doğru ilerleme durumlarında yol gösterici bir rol oynamaktadır. Her duygu kişiyi bir şekilde hareket etmeye hazırlar. Sosyal ilişkilerin düzenlenmesine yardımcı olur, kişinin hayatında yaşadığı sorunlarla ve güçlüklerle baş edebilmesinde önemli bir katkısı bulunur. Bu duygular arasında yer alan öfke duygusu yaşanması gereken doğal bir duygudur. Genellikle olumsuz bir duygu olarak dile getirilmesi, öfke duygusunun olumsuz bir ifade tarzıyla yaşanmasından kaynaklanabilir. (Bedel, 2011).

Öfke duygusu, her insanda var olan ve günlük hayatta değişik yoğunluklarda yaşanan bir duygudur. Bu duygu, etkili bir şekilde yönetilmediği zaman fiziksel, zihinsel, duygusal, sosyal ve yasal sorunlara yol açmaktadır. (Öz ve Aysan, 2012).

Öfke, karşılanmamış gereksinimlerin işaretçisidir. İşaretçi olarak öfkenin verdiği mesaj " isteğimi elde edemiyorum" olabilir. Biz insanlar bu mesajı verirken farklı davranışlara başvururuz. Seçilen bu davranışlar yoluyla da elde edemediğimiz bu amaçlarımıza ulaşmaya çalışırız. Kırılan gurur, gerçekte yersiz olan beklentiler ve zihinde yaratılan fanteziler öfkeye yol açabilir. Zaman zaman kendi kusurlarımızı örtterek, başkalarını suçlarken öfkeyi kullanırız. Diğer duygularımızı gizlemek ya da yok etmek için de öfkeden yararlanırız (Yılmaz, 2007; Akt: Önem, 2010).

Öfkeyle başa çıkma, onun bastırılmasını ve saklanmasını değil, tanınmasını gerektirir. Öfkenin tanınması, öfkeye neden olan ve öfke ifadesini etkileyen biyolojik yapı, bireyin mantıklı ve mantık dışı inançlarının ve aile, toplum, kültür gibi çevresel etkenlerin bilinmesidir. Bireyler ancak öfkelerini tanıdıklarında, öfkelerinin zararlarından kurtulabilirler ve onu kendileri için yapıcı bir şekilde ifade edebilirler (Kısaç, 1997).

Öfke, düşmanlık ve saldırganlık arasındaki ilişkiye kuramlar ve araştırmaların bulguları ele alınarak bakıldığında, iki nokta göze çarpar: Saldırganlığın görünümünün öfke duygusu olmadan da gerçekleştirilebileceği ve insanların öfkelendiklerinde her zaman da saldırgan olmayabilecekleri. Bu ayrım da etkili olan ise, bireyin kullandığı savunma mekanizmalarıdır. Ortony ve diğ. (1988) , öfke, bu savunma gereksinimi ile, aslında bir çaresizlik tepkisi olarak görülebilir. Bir tür hedef arama gereksiniminden doğan, kişinin özsaygısını ve benliğini korumasına yönelik eylemde bulunması için onu yönlendiren bir duygudur (Öz, 2008).

Öfke, kısa süreli ve orta yoğunlukta olduğunda yararlı, sürekli ya da şiddetli olduğunda ise yıkıcı olabilen bir duygudur. Öfke, özellikle açıkça gösterildiğinde ve başkalarınca olumsuz değerlendirildiğinde, kişide düşük benlik saygısına, kişiler arası ve aile içi çatışmalara, sözel ve fiziksel saldırılara ve iş yaşamı ile ilgili uyumsuzluklara neden olabilir. Bunun yanında öfkenin bastırılması, var olan

enerjinin ie döndürülmesi olarak değerlendirildiğinden öfkenin bu Şekilde yaŐanmasının, bireyin kendisine zarar vermesine neden olduğu savunulmaktadır (Yeni, 2010).

fkesi ve kızıgnlığından ötürü insanın kendisini suçlu hissetmesi doğru değildir. Sağlıklı bir biçimde dıŐlaŐtırılmıŐ öfke amaca yöneliktir, çoğunlukla toplumsal olarak kabul edilebilir bir biçimdedir ve uzun vadede kişiye yarar getirmesi mümkündür. Öfkenin kontrol edilememesi ve sağlıksız olarak dıŐlaŐtırılması ise saldırganlık ve Şiddet biçimindedir ve en büyük zararı kişinin kendisine verir. Yapıcı olarak kullanıldığında öfke zihinsel ve bedensel g verir (Baltaş ve Baltaş, 2008).

Öfke duygusu, iliŐkimiz içinde bazı davranışların değişmesi gerektiğine iŐaret eden, açık, dürüst ve saygılı bir biçimde ifade edilip, yapıcı kullanıldığında daha iyi bir iletiŐime götüren çok önemli bir g kaynağıdır (Navaro, 2000; Akt: Danışık 2005)

Öfke, özellikle açık bir Şekilde gösterildiğinde ve bu durum diğer insanlar tarafından olumsuz değerlendirildiğinde, kişide düşük benlik saygısına, kişilerarası ve aile içi çatışmalara, sözel ve fiziksel saldırılara ve iş yaşamı ile ilgili uyumsuzluklara neden olabilir. Bir başka anlatımla, insanlar hem öfkenin neden olduğu olumsuz sonuçlar, hem de kültürel nedenlerden dolayı fkelenmekten korkmakta ve öfkesini göstermek istememektedir.

Oysa öfkenin bastırılması, var olan enerjinin ie döndürülmesidir. Öfkenin bu Şekilde yaşanması ise, bireyin kendisine zarar vermesine neden olmaktadır.(Soyaldın, 2007).

fkemizi olduğu gibi, hiç gözden geçirmeden açığa vurmakta bir açıdan sakınca olmayabilir. Bunun yararlı ya da gerekli olduğu durumlar da vardır. Ama patlamak ya da kavga etmek geçici bir rahatlama sağlasa bile, fırtına dindiğinde genellikle hiçbir Şeyin deęiŐmedięi görülür (zer 1997; Lerner 2007; Akt: Avcı, 2009).

Öfke bir iŐarettir. "fkemiz; incindiğimizi, haklarımızın ihlal edildiğini, gereksinimlerimizin ya da isteklerin doğru Şekilde karŐılanmadıęını, işlerin yolunda

gitmediğini gösteren bir iletidir” (Lerner, 1996:5). Öfke sonucu ortaya çıkan enerji motivasyonu artırmakta, bireyin uzun ve kısa vadeli amaçlarını gerçekleştirmek için harekete geçmesini sağlamaktadır (Averil, 1983). Açıkça ve doğrudan ifade edilen öfkenin, ilişkilerin daha sağlıklı ve anlamlı olmasına katkıda bulunduğu belirtilmektedir (Averil, 1983; Akt: Danışık, 2005).

Sonuç olarak araştırmalar göstermiştir ki öfkenin bastırılması ya da saldırganca ifade edilmesi hem fiziksel hem de psikolojik sağlıkla ilişkili olup iş ve sosyal yaşamda, kişiler arası ilişkilerde birçok probleme neden olmaktadır. Bu nedenle bireyin öfke duygusunu tanıması, öfke duygusunu kontrol edebilmesi, öfkesini uygun zamanda uygun kişiye yöneltebilmesi, olumlu bir yaşam sürdürebilmesi ve çevresi ile sağlıklı ilişkiler kurabilmesi için temel teşkil etmektedir (Danışık, 2005).

Öfkenin fiziksel işaretleri vardır:

- a. Uyarıcı duyguyu harekete geçirir,
- b. Stres ve gerginlik başlar,
- c. Enerjiyi arttıran adrenalin salgısı artar,
- d. Solunum ve terleme artar
- e. Kalp atışları hızlanır,
- f. Kan basıncı artar,

g. Vücut ve zihin “savaş” ya da “kaç” tepkisi için hazırdır (Kökdemir, 2004; Akt: Türker, 2010).

Birey, öfke sonucunda ortaya çıkan enerjiyi yapıcı olarak kullandığı zaman öfke normal ve sağlıklı bir duygu olarak kabul edilir. Bu enerji bireyin kısa ve uzun vadeli amaçlarını gerçekleştirmesi için harekete geçmesini sağlar. Karşılaşılan engeli aşmak ve istenilen olmayan durumdan kurtulmak için bireyin uygun davranışlarla tepkide bulunmasını sağlayarak bireye güçlülük, üstünlük, olaylara kontrol koyabilme duygularını yaşatır. Bu da bireyin olumlu benlik kavramı geliştirmesinde önemlidir. Ayrıca öfkeyi ortaya çıkartan anksiyeteye tepki olarak bireyin savunma mekanizmalarını uyarır. Bireyin sahip olduğu savunma mekanizmaları öfke duygusu

ile baş etmesi için yeterli olmadığında ise, yeni baş etme davranışlarının gerekliliğini hissettirir ve bireye değişim için gerekli olan motivasyonu sağlar (Terakye, 1998; Akt: Sülün, 2013).

Öfkenin yapısında üç temel unsur bulunmaktadır (Dahlen ve Deffenbacher 2001; Hogan 2003)

1. Öfkeyi ortaya çıkartan bir durum; kolayca tanımlanabilen dışsal bir kaynak (örneğin biri bana bir şey dedi) ya da içsel kaynak (örneğin duygusal yaralanmalar).

2. Bireyi bilişsel, duygusal ve fiziksel olarak provoke eden öfke öncesi bir durum

3. Bireyin öfkeyi ortaya çıkartan durumu nasıl değerlendirdiği ve durumla baş etme becerisi (Akt: Gültekin, 2008)

Bu üç unsurun etkileşimi ile öfkeyi ortaya çıkartan durumlar meydana gelmektedir.

(Dahlen ve Deffenbacher 2001; Hogan 2003) öfkenin dört alanda ortaya çıktığını belirtmektedirler:

1. Duygusal ve yaşantısal alan; öfke, üzüntüden hiddet ve kızgınlığa dek uzanan geniş bir alanı kaplayan bir duygu durumudur.

2. Psikolojik alan; öfke, adrenalin yayılması, kas gerginliğinin artması ve sempatik sinir sisteminin harekete geçmesiyle ortaya çıkmaktadır.

3. Bilişsel alan; öfke, önyargılı bilgiler süreciyle ortaya çıkmaktadır.

4. Davranışsal alan; öfke işlevsel olabilir (girişken olma, sınırlarını koyma gibi) yada işlevsel olmayabilir (saldırgan olma, içe çekilme, alkol ve madde kullanımı gibi) (Akt: Gültekin, 2008)

Novaco (1975) öfkenin insan hayatındaki işlevlerini 5 maddede belirtmiştir:

1. Kişiyi güç verir.

2. Kişinin duygularını daha da kabartan, rahatsız edici davranışları önler.

3. Diğer insanlara karşı olumsuz duyguların dışa vurulmasını kolaylaştırır.

4. Kaygının dışsal çatışmalara yönelmesi sonucu, egonun zarar görme ihtimaline karşılık bir savunma oluşturur.

5. Kişiyi, isteklerini elde etme konusunda daha atılgan bir hale getirir (Balkaya,2001; Akt: Türker, 2010).

Van Der Kolk ve Van Der Hart'a (1990) göre de öfke, bireyin uygun bir hedef bulunduğu olumsuz ve rahatsız edici duygularını uygun biçimde boşaltılmasını kolaylaştıran bir duygudur. Ayrıca öfkenin olumlu ya da olumsuz , bir biçimde ifade edilmesi, bireyin öfkelendiği kişinin onu anlamasına yardımcı olabilir. Öfke açıkça ve doğru ifade edildiğinde, kişiler arası ilişkilerin daha anlamlı sürmesine yardımcı olabilir (Akt: Öz, 2008).

Kronik ağrıları olanlarda görülen öfke yaşantılarının sıklığı konusunda yapılan çalışmalar, sık ve yoğun öfke yaşayanların ve öfkesini daha çok içine atanların daha fazla sırt, omurilik ve göğüs ağrıları yaşadıkları yönünde bulgular vermektedir. Ayrıca kanser hastalarının öfkelerini daha çok dışarıya yansıttıkları da araştırmalarla ortaya çıkmıştır (Greenwood, 2003; Akt: Öz, 2008).

Öfke bir haklılık algısıdır: Öfkeli birey, yaptığına doğruluğuna inanan bireydir. Bireyin haklı olduğu, adaletli olduğu duygusunu sürdürmesi öfkenin önemli fonksiyonlarından birisidir (Schuerger, 1979; Akt: Gürbüz: 2008).

1.6. ÖFKE İFADE TARZLARI

Öfke insanda var olan doğal bir duygu olmasına rağmen ifade tarzına göre insanı etkileme şekli değişmektedir. Öfke kaynağına ve kontrollü doğru bir şekilde ifade edildiği zaman insan için sağlıklı ve faydalı bir duygu haline gelmektedir.

Kültürel olarak çocukluktan bu yana öfkenin doğrudan ifadesinin engellenmesi, davranışları yetişkinlerden öğrenmesi, öfkelendiğimizde kendimizi çok fazla denetlememiz ve bu denetimi yitirme korkumuz, öfke duygumuzu ifade ettiğimizde karşımızdakini yitirme korkumuz, kızgınlık duygusunu kendimize yakıştıramamamız ve üstünlük elde isteğimiz öfke duygusunun ifade edilmesini engelleyici diğer nedenler olarak belirtilmektedir(Terakye,1998; Akt: Sülün 2013).

Korku, üzüntü ve kaygı gibi birincil duyguların sonucunda ortaya çıkan öfke duygusu çoğu zaman bireylerin farkında olmadan yaşadıkları bir duygudur. Biyolojik olarak öfke duygusunun eşlik ettiği tepkiler genellikle, insan sinir sisteminin, içsel ve dışsal istekler, davranışlar ve baskılar karşısında verdiği bir stres tepkisi olarak değerlendirilir. Bütün bu tepkiler, insanın, psikolojik ve biyolojik güvenliğini sağlamasına ve yaşamını devam ettirmesine yardım ederler. Duygular, insan doğasında genetik olarak bulunurlar. Duyguların insan genetiğinde bulunmayan ve sonradan öğrenme yaşantılarıyla kazanılan yönü ise bu duyguların nasıl yaşanacağıdır. Diğer bir ifadeyle insan, duyguların nasıl yaşayacağını (ifade edileceğini – ortaya koyacağını) sonradan öğrenir. Öğrenmenin etkisi en fazla öfkenin yaşanması (ifade edilmesi) üzerinde kendisini göstermektedir (Gentry,2000; Akt: Özmen, 2004).

Öfkenin ifade ediliş biçiminin bireyin yaşamında ayrı bir önemi bulunmaktadır; çünkü öfke ifade ediliş biçimlerine göre kimi zaman yararlı, kimi zaman ise zararlı olabilmektedir. Öfke bastırılarak yok sayıldığında ya da saldırganca ifade edildiğinde bireyin kendisine ve çevresine zararlı hale gelmektedir. Alan yazınında bastırılan öfkenin birçok fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklarla ilişkili olduğu ileri sürülmektedir (Smith ve Furlong, 1994; Danışık, 2005).

Öfke ifade tarzlarına göre bireylerin kişilik özellikleri hakkında tespit bulunan çalışmalar olmuştur. Özer (1994b) öfke, kaygı, depresyon eğilimlerinin bilişsel alt yapıyla ilgili bir çalışmada öfkelerini dışa vuran kişilerin, “aşırı bireysel kontrol” ve “ben bilirimcilik” eğiliminde kişiler olduğunu, öfkelerini bastıran kişilerin ise “hatalara ilişkin aşırı duyarlı” olduklarını tespit etmiştir. Öfke kontrolünün gerisinde ise “kişiliği yüceltme veya değerli kılmak için sabırlı ve kontrollü davranmak gerektiği inancı” yattığı tespit edilmiştir(Danışık, 2005).

Öfkenin nasıl ifade edildiği çok önemlidir. Öfke, ifade edilme tarzına göre yorumlanmakta ve ifade edilişindeki sonuçları nedeniyle sorun yaşanmaktadır (Batıgün 2004; Erkek ve ark. 2006; Akt: Avcı, 2009).

Efron (1994) öfkeyi ifade etme biçimlerinin, öfkeyi algılayış biçimlerine göre değiştiğini belirtmektedir. Öfke, herkes tarafından yaşanabilecek normal bir duygu olarak algılandığında; kişiye bir sorunu olduğunu, bu sorunu üzerinde biraz düşünmesi ve sonra harekete geçmesi gerektiğini hatırlatmaktadır. Her an öfkeli olan ve öfkeyi kötü bir duygu olarak algılayan kişi ise, öfkeden kurtulamayacağını onunla baş edemeyeceğini düşünebilir (Akt: Baltacı ve Demir, 2012).

Öfkenin açıkça ifade edilmemesi ve içe atılarak bastırılması, öfkeyi ve öfke kaynağı olan sorunu ortadan kaldırmaz. Öfkenin sürekli bastırılması çeşitli bedensel ve duygusal sorunlara neden olabilir. Öfkeyi içe yöneltmek ve bastırmak bireyde alışkanlığa dönüştüğünde, kişilerarası ilişkilerde de sorunlara zemin hazırlar ve böylece sorun devam eder. Üstelik sürekli biriken öfke kişiler arasında gücenmişliklere, beklenmedik bir anda kişinin denetimsiz ve aşırı öfke tepkileri sergilemesine ve çok daha yıkıcı sonuçlara neden olabilir (Tavris, 1982; Özer, 1990; Zillman, 1994; Thomas, 1998; Akt: Öz ve Aysan, 2012).

Friedman (1993), öfkenin ifade edilme biçiminin ve denetiminin kültürel özelliklere ve beklentilere, öğrenilmiş davranışlara, ailenin davranış biçimlerine, eğitim durumuna, yaşa ve cinsiyete göre değiştiğini belirtmiştir. Bir çok toplumda kişiler kendilerinden üstün konumda ya da güçlü gördükleri otorite konumunda bulunan kimselere öfkelerini açıkça dile getiremezler. Bazı kişiler de öfkeyi ortaya koymanın getireceği olası çatışma durumlarından kaçınma, kimseyi karşısına almak istememe ya da kırmak istememe gibi olası nedenlerle öfkelerini bastırırlar. Bu türde öfke içe atma durumlarında öfke yön değiştirir. Öfkenin başka bir nesneye ya da kişiye yönlendirilmesi de bağırma, vurma, tekme atma, kapı çarpma, duvarları yumruklama, eşyaları fırlatma, kendi bedenine zarar verecek biçimde hareket etme davranışları görülür. Bunlar öfkenin zararlı yanları olan şiddet tepkilerini içerir (Stearns, 1972; Walters, 1983; Rosselini ve Worden, 1985; Akt: Öz,2008).

Öfke duygusunun yapıcı bir şekilde ifade edilmesinin yolu ise etkili iletişim becerilerinden ve güvengen davranıştan geçmektedir. Güvengenlik başkalarını küçük görmeden, onların haklarını yadsımadan, bireylerin kendi haklarını koruyabilmeleri için geliştirilen bir çeşit kişilerarası ilişkiler biçimidir. Güvengen birey, kişilerarası

ilişkilerde ne saldırganca davranır, ne çekingendir ne de içine kapanıktır; ancak iletişimde bulunurken etkilidir (Voltan-Acar,1980; Akt: Öz ve Aysan, 2012).

Farklı nedenler sonucu ortaya çıkan öfkenin ifade ediliş biçimleri de farklılık göstermektedir. Köknel (1999) öfkenin ifade ediliş biçimlerinin başında öfkenin sözlü olarak anlatımının geldiğini belirtmiştir. Örneğin birey karşısındaki küçük düşürücü, kırıcı, alay edici sözler kullanabilir. Öfkenin diğer bir ifade biçimi ise ağlamaktır ve genellikle saldırganlıkla birlikte görülür. Bu tür anlatım bebekler ve çocuklar için doğaldır. Çocukluk döneminde öfke; vurma, ısırma, nesne atma gibi doğrudan yollarla dışa vurulurken, yaş ilerleyip çocuk sosyalleştikçe bu anlatım biçimi bazen denetim altına alınmakta, bazen de yön değiştirerek ortaya çıkmaktadır (Akt: Danışık, 2005).

Öfke ile ilgili ikinci mit kadınların öfkelerini daha az dışa vurduğu ve öfkelerini içe attıklarıdır. Bu mit “erkekler saldırganlık için cesaretlendirilirken, kadınlar saldırgan olmamaları yönünde cesaretlendirilir” veya “öfke kadınlarda sosyal olarak arzulanan bir nitelik değildir” gibi inançlardan kaynaklanmaktadır. Ancak araştırmalar göstermektedir ki kadınlar ve erkekler aynı yoğunlukta, sıklıkta ve aynı sebepler için öfkelenmektedir. Hatta kanıtlar, kız ergenlerin erkeklerden daha fazla öfke ifadesinde bulduklarını, erkeklerin ise öfkelerini daha çok bastırdıklarını göstermektedir. Ancak bu mitin doğru yanı, yetişkin erkeklerin öfkelerini sözlü ve fiziksel saldırı yoluyla ifade etme olasılıklarının daha fazla olduğudur (Mayne ve Ambrose, 1999; Akt: Tuna, 2010).

Yılmaz (2007)'a göre bireyler öfke duygusunu yaşadıklarında şu davranışları gösterirler:

1. Yaşanan yoğun öfke duygusunun açıkça ifade edilmesi ve tüm şiddetiyle ortaya çıkmasına izin verilmesi.

2. Öfkenin küserek ifade edilmesi. Öfke yasayan kişinin tüm öfke duygularını bastırıp içine atması ve ortada hiç de öfke yaşanmasına neden olabilecek bir şey yokmuş gibi davranması.

3. Bireyin yaşadığı öfke duygularını kabul etmesi ve tüm enerjisini öfkeye yol açan nedenleri bulmaya çalışarak yapıcı çözüm yolları aramaya yöneltmesi.

4. Öfke duygularını azaltabilmeyi başararak nedenleri ortadan kaldırıp adil bir çözüme ulaşabilmesi.

Bu seçeneklerden ilk ikisi kazan-kaybet mantığı içerir. Olumsuz, sağlıksız, yıkıcı eylemlere yol açarak ilişkilerin kopmasına, şiddete ya da yeni öfkelerin doğmasına yol açar. Son iki seçenek ise, öfkenin kabul edilebilir bir duygu olduğunu bilerek akıllıca ifade edilebilmesini sağlar. Birey sorunlarını çözerken öğrenir ve gelişir. Buradaki mantık ise kazan-kazan anlayışıdır (Yılmaz, 2007; Akt: Önem, 2010).

Öfkenin kaynakları ne olursa olsun bütün insanlar öfkelenir. Ancak öfkeyi ifade ediş biçimi ya da kimin en çok neye öfkelenebileceği kişilere göre farklılıklar gösterir. Kızgınlıklarını süzgeçten geçirmeden saldırgan bir şekilde ortaya koyan kişiler, genellikle düşünmeden davrandıkları için, gösterdikleri tepkileri kontrol edemezler. Kontrolsüz davranışlarıyla da çevrelerindeki kişilerin dostluklarını kaybederler. Duygularını davranışlarını kontrol edebilecek bir duygusal olgunluğa erişmiş olan kişi, aynı öfke heyecanını, önce kendisini yatıştırarak, karşısındaki kişiyi de kırmadan ortaya koyabilir. Öfkesini hiç ortaya koymayan, devamlı bastıran kişinin de psikomatik ya da depresif bazı sorunları ortaya çıkabilir (Kasatura, 2003; Akt: Türker, 2010).

1.7.KURAMLAR

1.7.1. Biyolojik Temellere Dayanan Kuramlar

Biyolojik kuramlar öfkeyi açıklarken, saldırgan ve suça eğilimli davranışlarıyla, otonom sinir sisteminin öfke davranışını yönlendirişine odaklaşırlar. Bu görüşe uygun olarak Lorenz (1966), insanın genetik miras olarak kavga içgüdüsüne sahip olduğunu belirtir (Akt: Cüceloğlu, 1991).

Biyolojik temelli kuramlar, saldırganlığın nedenleri olarak, merkezi sinir sistemi ve endokrin sistem esas olmak üzere organizmanın işleyişindeki bozuklukları sorumlu tutarlar. Beynin yanlış işlemesi, hormonlar ve kalıtım ihtimalleri dâhilinde, saldırgan davranışlar, kendine her zaman hedef bulabilir ve çevreden açık bir kıskırtma olmadan da meydana gelebilir. Bu araştırmacıların bazılarına göre,

saldırgan olma ihtiyacı ya da saldırganlık içgüdüğü her bireyin içinde mevcuttur ve kendini açığa çıkarmak için fırsat kollamaktadır(Okman, 1999).

İnsanda, saldırgan davranışlar ve bunlarla ilişkili acı, kaygı, kızgınlık, öfke, kin gibi duyguların oluşmasında rol oynayan biyokimyasal yapılar ve işlevler vardır. Bu yapılar merkezi sinir sistemi tarafından yönlendirilirler ve hormonların etkinliğiyle işlerler. Bu yapı içerisinde, otonom sinir sistemini harekete geçirecek bir durum ortaya çıktığında öfke yaşantısı başlar. Biyolojik yapıyla duyguları açıklayan James Lange kuramı, öfke yaşantısının oluşumuna ışık tutmaktadır (Berkowitz ,1993; Akt: Köknel,2000).

James-Lange kuramı, bedenin çevrenin belirli özelliklerine tepkide bulunduğunu ve bedenin bu tepkilerin farkına varması sonucunda heyecan duyduğunu belirtmektedir (Cüceloğlu, 2000).

Cannon-Bard Kuramı, James Lange kuramının eksikliklerini giderici bir yaklaşımdır. Kurama göre, çevrede bulunan uyarıcılar, hipotalamusu etkileyince hipotalamus iki görevi aynı anda yapar. Duygular ve bedensel tepkiler, birbirinden ayrı olarak ortaya çıkmazlar. Uyarıcının algılanmasından sonraki süreçte duygular ve bedensel tepkiler aynı anda ortaya çıkarlar (Cüceloğlu, 2000).

Limbik sistem çeşitli yapıları kapsar. Bu yapılardan biri olan hipotalamus duygu ve heyecanlarla ilgili olarak keşfedilen bir merkezdir. Hipotalamusun heyecanlardaki rolü bazı deneylerle ortaya konulmuştur. Denek olarak kediler kullanılmış ve araştırmacılar ön beyinde bir dizi kesik yapmıştır. Her kedide alınan dilim biraz daha kalınlaştırılmış ve en son kedide tüm ön beyin orta beyin ve arka beyin ile olan bağlantıları tahrip edilmiştir. Ameliyattan önce ve sonra, her kedinin öfkeli iken gösterdiği davranımlar kuyruğun çimdiklenmesi, bir köpek ile karşılaştırma veya bir borunun öttürülmesi yollarıyla saptanmıştır. Kedilere özgü öfke davranımları hırlama, ıslığımsı ses çıkarma, tükürme, ısırma, kuyruk sallama, tüylerin diken diken olması, ön ayakların yeri dövme hareketi yapması, tırnakların ortaya çıkması, idrara yapma ve solunumun hızlanmasını kapsar. Araştırmacılar bu davranış örüntüsünün hipotalamus sağlam kaldığı müddetçe mevcut olduğunu gözlemlemiştir. Hipotalamus ameliyat ile kesilip sadece orta ve arka beyin

birakıldığında öfke davranışlarının oluştuğu örüntü bozulmuştur. Denekler heyecan örüntüsünün kapsamındaki bazı davranımları gösterebilseler de, örüntünün bütününi ortaya koyamamışlardır. Ancak hipotalamus duygu ve heyecanların yegâne merkezi değildir. Uyarılması ile bir tür heyecansal davranıma yol açan birkaç beyin alanı daha vardır. Bunların hepsi değilse bile çoğu limbik sistemdedir. Bugün fizyologlar duygu ve heyecanlar sistemini hipotalamus ile birlikte limbik sistemin oluştuğunu kabul etmektedirler (Morgan, 1989).

1.7.2. Lorenz: Etolojik Yaklaşım

Etolojik bakış açısına göre saldırganlık; türlerin zaman içinde geliştirdiği içgüdüsel yasaklamalar sayesinde kendi türlerini öldürmelerini önleyerek birçok türün hayatta kalmasını sağlamaktadır. Homo sapienler tarih öncesi zamanlarda diğer türlerin doğuştan sahip oldukları pençe ya da uzun sivri dişler gibi öldürücü silahlara sahip olmadıkları için kendi türlerini öldürmelerini önleyecek içgüdüsel yasaklamaları geliştirmemişlerdir. Bu nedenle de birbirlerini öldürücü silahlar geliştirmişlerdir. Lorenz, insanların birbirlerini öldürmelerinin nedeninin kontrol etmekte zorlandıkları saldırganlık içgüdüsu olduğunu belirtmiştir (Shaffer, 2005; Akt: Kırmızı, 2008).

1.7.3. Davranışçı Yaklaşım

Davranışçı kuram öfkeyi engellenme ve saldırganlık ile birlikte ele alır. Buyaklaşımına göre saldırganlık her zaman engellenme durumuna bağlı olarak ortaya çıkar. Engellenme “Bireyin doyum sağlayıcı, amaçlı davranışlarına ulaşmasının bölünmesi şeklinde tanımlanır (Franzoi, 2000; Akt: Koçak,2008)

Davranışçılara göre, öfkeye ve saldırganlığa verilen tepkiler aynen diğer davranışlar gibi öğrenilmiştir (Adams 1973; Akt: Özdemir, 2009). Bu yaklaşımda, başka bir kişinin kasti yarattığı geçmişteki istenmeyen olaylar öfke için ilk uyarıcıdır. Öfkenin hareket eğilimi vurmaktır. Öfkeyle ilişkili uzun süreli amaç zaferdir. Öfke, korkunun tam tersi bir yaklaşma davranışıdır. Bu, öfkeli kişinin istenen şekilde cezalandırma fırsatını yaşaması anlamına gelir. Modele göre, saldırgan veya öfkeli davranışların değişimi zor olmaktadır Jacob ve Pelham, 2007; Akt: Özdemir, 2009)

Davranışçı kuramın önemli temsilcilerinden Skinner, öfkenin çevresel uyarıcılara verilen öğrenilmiş tepkiler olduğunu ve ödüllendirilen bu davranışların tekrar ettiğini vurgulamaktadır. Araştırmacılara göre bir çocuk öfkeyle tepinmeye başladığında, isteklerini elde ediyorsa, öfkenin işe yaradığına karar verecek ve isteklerini elde etmek için sürekli öfkesini kullanacaktır (Tambağ, 2004; Akt: Türker, 2010).

1.7.4.Varoluşçu Kuram

Schuerger'e (1979) göre varoluşçu yaklaşım, öfkeyi; insanın yok oluşa, işlenmemiş potansiyele ve yaşamın anlamsızlığına karşı tepkide bulunması olarak açıklamaktadır. Bu görüşe göre her insan öfke duygusunu farklı yaşar. Kişinin öfkesi, yaşama karşı kendisini çaresiz ve güçsüz hissetmesiyle ilgilidir. Örneğin; deprem sonucu ailesinin bütün fertlerini kaybetmiş olan bir kişi öfke duyar. Kişinin duyduğu bu öfke, depreme ve ölüme karşı çaresiz kalmanın bir sonucudur. Varoluşçulara göre öfke sadece insanlara mahsustur. Öfke kaçınılmazdır ve her insan öfke duygusunu farklı yaşar (Akt: Corey, 2005).

Varoluşçu kuramcılar geçmişteki olumsuz olaylar sonucu oluşan duyguların devam ettirilmesinin şu andaki etkileşime engel olduğunu öne sürmektedirler. Varoluşçular öfkeyi insanın kendisini çaresiz ve güçsüz hissetmesine ve hayatın anlamsızlığına bir cevap olarak açıklamaktadırlar (Ankay, 2002; Akt: Koçak 2008).

Varoluşçu yaklaşımın önde gelen isimlerinden olan Fritz Perls'e göre insan, çoğu kez başkalarına yansıttığı öfke gibi olumsuz duyguları da dâhil, tüm duygularının sorumluluğunu üstlenmelidir. Birey, başkalarına yönelik öfke duygusunun eşlik ettiği, kendisine yönelik eleştirici tutumlarını kabul etme sorumluluğunu üstlenmediği için bu duygularını başkalarına yansıtır. Diğerlerinin öfkeli olduğuna inanır. Birey kendisinin değilmiş gibi yaşadığı öfke duygularını kendisine mal ettikçe zenginleşir (Mutlu, 2009; Akt: Demir, 2009).

1.7.5. Bilişsel-Davranışçı Kuram

Akılcı duygusal yaklaşım, öfkeyi mantık dışı düşüncelerin bir ürünü olarak ele almaktadır. Ellis'e göre duygular büyük ölçüde insan düşüncelerinin ürünleridir. Akılcı duygusal terapi ABC çerçevesi içerisinde işlemektedir. ABC modeline göre

(C) duygusal ve davranışsal sonuçtur: Öfke. (A) sonucu harekete geçiren başlatan olaydır. Başlatan olay duygusal sonuca direkt olarak katkıda bulunur fakat tek nedeni değildir. (A) ve (C) arasında davranışı etkileyen bir düşünce süreci vardır. Bu da (B) inanç sistemidir. (B), kişinin (A) hakkındaki inançlarından ve sözel olarak ifade ettiklerinden oluşur. Bu inanç sistemi (C)'yi ve buradaki tepkileri etkileyebilir. (B) (C)'yi tek başına değil (A) ile birlikte etkileyebilir. Bu etkileşim süreci öfke yaşantısı üzerinde de aynı şekilde işler. Akılcı duygusal terapi, bireyin öfke duygusuna hangi inançların katkı yaptığını keşfetmelerine ve bu inançların mantık dışı olduklarını görmelerine ve onların yerine neleri koyabileceklerini bulmalarına yardımcı olur (Akt. Kısaç, 1997).

Ellis, ruhsal bozuklukların temelinde mantıksız inançların olduğunu ve bu mantıksız inançların da dört temel özelliğinin olduğunu vurgulamıştır.

1. Meli/Malılar ya da Talepkârlık,
2. Abartma/felaketleştirme,
3. Engellenmeye toleransın olmaması,
4. Kendine ya da başkasına ilişkin olumsuz ve genelleyici değerlendirmeler yapma.

Wilde (1996), bunların içinden meli/malılar olarak adlandırılan ve aslında bir tür talepkârlık olan türün, öfkeye neden olan birincil inanç, diğerlerinin ise öfkeye sadece katkıda bulunan ikincil inançlar olduğunu belirtmiştir. Diğer üç inanca ikincil inançlar demesinin nedenini, bunların suçun ya da kötülüğün doğasına odaklanmaya eğilimli olmalarıyla açıklamıştır (Kassinove ve Sukhodolsky, 1995; Rubin, 1986;Akt: Tekinsav Sütçü, 2006).

1.7.6. Psikanalitik Kuram

Freud'a göre çocukta kişiliğin oluştuğu temel gelişim dönemlerinden anal dönemde, öfkenin temelleri atılmaktadır. Anal dönemle sadist eğilimler arasındaki ilişkinin temelinde iki öge bulunur. Bunlardan ilki, dışkının püskürtülmesinin saldırgan bir davranış olarak yorumlanmasıdır. Bir başka deyişle dışkıyla öfke eşanlam taşır ve dışkı çocuğun kızgınlık duygularını dile getirmesinde başlıca araç

durumuna gelir. Bilindiği gibi, yetişkin yaşamda öfke boşaltırken seçilen deyimlerin bir bölümü, dışkı ya da dışkıyı püskürtme anlamına gelen sözcükleri de içerir. İkinci öge, çocuğun anüs kaslarının denetimini kazanmasından kaynaklanan güçlülük duygusudur. Ne var ki, bu güçlülük duygusu annenin uygulamak istediği programın tehdidi altındadır. Dışkıyı tutmakla inat etmesi aşırı biçimde cezalandırılır ya da denetimini yitirmesi çok ayplanırsa, çocuk anneye ilişkisinde oral dönemin ilkel nitelikli davranış örüntülerine gerileyebilir. Anal dönemde tuvalet eğitimi barışçı yollardan tamamlanmamışsa çeşitli uyumsuz karakter özellikleri geliştirilir. Kızgınlık duygularını (dışkıyı) tutma çabası tüm duygusal tepkilerin ketlenmesine neden olabilir (anal tutucu karakter). Annenin tutarsız davranışlarına ya da ilgisizliğine karşı duyduğu öfkeyi boşaltma alışkanlığı geliştiren çocuklarda, karşıt duyguları (sevgi ve nefret) birlikte yaşama, derbederlik, öfke tepkileri gösterme, başkaldırma ve sadist-mazoşist eğilimler yaşam boyu izlerini sürdürür. Bu gibi kişiler her şeye, özellikle otoriteye, karşıt öneri de getirmeksizin, sürekli karşı çıkarlar (anal tepkici karakter) (Akt: Demir, 2009)

Freud, McDougall, Lorenz ve kuramı savunan diğer kişiler, doğuştan insanlarda saldırganlık dürtüsü ya da içgüdüsünün bulunduğunu ileri sürmüşlerdir. Freud'a göre, insanlar yaşam ve ölüm içgüdüleri olmak üzere iki temel içgüdü ile doğarlar. Yaşam içgüdüsünün amacı organizmanın hayatta kalmasını ve türünün devamını sağlamaktır. Ölüm içgüdüsünün amacı ise organizmayı tahrip ederek başlangıçtaki inorganik formuna dönüşmektir. Saldırganlık, tatmin edilmeyen ölüm içgüdüsünün yarattığı gerginliğin dış dünyaya yöneltilmesinin sonucudur (Gençtan, 2000).

Horney Freud'un saldırganlık yaklaşımını eleştirmiş saldırganlığı "kendisini ortaya koyma" edimi olarak adlandırmış ve her türlü kendini ortaya koyma edimini, yaşama ve kendini olumlu, taşkın ve yapıcı tutumun dışavurumu olarak görmüştür (Akt: Olmuş, 2001).

Sullivan'a göre bireyler, yaşanan anksiyeteden kaçmak için öfkeyi kullanmaktadır. Kızgınlık, anksiyete ile ortaya çıkan bir durumu bozma veya bir nesneyi tahrip etme girişimidir. Anksiyetenin kaynakları organik gereksinimlerdir. Fiziksel, entelektüel, sosyal, duygusal veya hayali olarak kendilik sistemini

sürdürmeye yönelik herhangi bir tehdit, organik gereksinimleri su yüzüne çıkarır. Kızgınlık, anksiyeteyi geçiştirici davranış örüntüsüdür. Şiddetli öfke, engellenmiş kızgınlıktır. Kızgınlık tehdit edici faktöre yönelmez ise öfke oluşur. Ona göre kızgınlığın ifade edilmesine izin verilmediği zaman, uyum sağlama, isyan etme ya da kötü amaçlı eylemler tarzında üç olası sonucun ortaya çıkması kaçınılmaz olmaktadır (Akt: Okman, 1999).

1.7.7. Sosyal Öğrenme Kuramı

Modern öğrenme ya da sosyal öğrenme kuramcılarının görüşlerine göre öfke davranışları, ifade ediliş bakımından model alma, taklit, özdeşleşme ve pekiştirmelerle öğrenilen tepkilerdir. Çocukluktan itibaren anne ve babasını görerek ve onlardan davranışlarına ilişkin geribildirimler alarak, çocuk toplumca doğru bulunan davranışları tekrar etmeyi ve bu davranışları benimsemeyi öğrenir. Ayrıca çevresinde gördüğü, onay alan davranışları da taklit yoluyla içselleştirir. Toplumca onay gören ifade biçimlerini özümseyen çocuk, öfkesini sağlıklı yollarla ifade etmeyi başaramazsa, yine yoğun öfke duygularını hep taşır ve içsel çatışmalarını çözmek için saldırgan ve aşırı uyarılmış davranışlar seçebilir (Akt: Soyaldın, 2007).

Bandura (1973), öfke davranışının, sembolik süreçler aracılığı ile gözlem yolu ile öğrenildiğini iddia eder. İnsanların pekiştirecek almadan da öğrenebilecekleri, bir davranışın öğrenilmesi ile uygulanmasının ayrı şeyler olduğu ve televizyonda şiddet içeren film seyretmenin de saldırgan davranışları artırdığını vurgulamaktadır. 66 okul öncesi ile yaptığı deneyde, üç gruba ayırdığı çocuklara farklı zamanlarda aynı film seyrettirilmiş ancak birinci grubun izlediği filmin sonunda saldırgan davranış ödüllendirilmiş, ikinci grubun filminde saldırgan davranış cezalandırılmış, son grubun izlediği filmde de saldırgan davranışa herhangi bir tepki verilmemiştir. Deneyin sonuçları, saldırgan davranışın ödüllendirildiği birinci gruptaki çocukların saldırgan davranışlar gösterdiği ve davranış repertuarlarına yenileri ekledikleri, her üç grubunda oyuncaklarına kaba davrandıkları gözlemlenmiştir. Sonuç olarak saldırgan davranış pekiştirilmese bile, çocukların davranışı gözlemleyip, model alma ve istenmeyen davranış bir şekilde öğrenilmiştir (Akt: İmamoglu, 2003).

Sosyal öğrenme yaklaşımına göre öfke davranışları, model alma, taklit, özdeşleşme ve pekiştirmeler ile öğrenilen tepkilerdir. Çocuklar, küçüklükten itibaren anne ve babasını gözlemleyerek, onlardan davranışlarıyla ilgili geribildirimler alarak toplumca doğru bulunan davranışları tekrar etmeyi ve benimsemeyi öğrenirler. Toplumca onay gören davranışları özümseyen çocuk, öfkesini sağlıklı bir biçimde ifade etmeyi başaramazsa, yoğun öfke duygularını hep taşır ve içsel çatışmalarını çözmek için saldırgan davranışlara yönelebilir (Köknel, 2000).

1.7.8.Diğer Kuramlar

Bütüncü Yaklaşım

Horney (1945), kusurlu ana-baba tutumları sonucu çocuklukta oluşmaya başlayan temel anksiyeteyi, düşman bir dünya içinde yalnızlık ve çaresizlik duygusu olarak tanımlamıştır. Temel anksiyetenin iç ögesi çaresizlik, düşmanlık ve insanlardan soyutlanma duygularıdır. Bu duyguların yanı sıra çocuk, çevresine karşı tutumlarında üstü kapalı bir ikiyüzlülüğün varlığını da hissetmeye başlar. Temel anksiyete kızgınlık ve bu kızgınlığın yarattığı düşmanca duyguların dıştan fark edilmesi olasılığına karşı geliştirilen korku duygularını da içerir. Örneğin, bir görevli, üstünün kendisine bildirme gereği duymadan bir karar alınmasından kızgınlık duyabilir. Eğer bu olaya duyduğu kızgınlığı açıklayamazsa, üstü de onu küçültücü davranışlarını sürdürmekte bir sakınca görmeyebilir. Böylece, önceden var olan kızgınlık duygularına sürekli olarak yenileri eklenir (Akt; Geçtan, 2004).

Nevrotik süreç insanı saldırgan, boyun eğen ya da kendine dönük tiplerden biri olmaya zorlar. Böyle bir durum kişilikte köklü değişiklikler yapılmasını, belirli bir yaşam biçiminin geliştirilmesini, bir dizi ihtiyaçların, duyarlıkların ve ketlemelerin edinilmesini gerektirir. Ergenlikten yetişkinliğe geçiş kişiyi bir kimlik oluşturmaya da zorlar. Nevrotik kişilerde bu kimliğin oluşum sürecinde bireyin istekleri önemli değildir. Tek amaç kendini koruyabilmektir. Bu ise insanı çaresizliğe, kızgınlığa ve insanlardan soyutlanmış olma duygularına iter, kişiliğinin derinliğinde bir kofluk hissetmesine neden olur (Geçtan, 2004).

Gestalt Yaklaşımı

Gestalt kuramına göre, duygulardan çok onların yaşanması önemlidir. Şekil zeminden çıktığı halde çözümlenmemişse, bireylerin, küskünlük, öfke, nefret ve suçluluk gibi açığa vurulmamış duygularında açığa çıkan bitirilmemiş işleri kalmış demektir. Bu duygular, tam bir farkındalık içinde yaşanmadığından, arka planda gizlenirler ve kişinin kendisi veya başkalarıyla etkin bir biçimde ilişki kurmasını engelleyen biçimlerde şimdiki yaşama taşınırlar. Bitmemiş işler, bireyin açıklayamadığı duygularıyla yüzleşip, bu duygularıyla baş edebildiği ana kadar varlıklarını sürdürürler (Corey, 2005).

Gerçeklik Terapisi (RT)

Bu yaklaşım, özellikle okul psikolojik danışma merkezleri, rehabilitasyon ve toplum danışmanlığı merkezlerinin çalışmalarında, giderek daha etkili kullanılan bir görüşle, öfke ve ilişkili duyguları ele alır. Bu yaklaşıma göre, bireyin davranışları doğduğu andan itibaren gereksinimlerini giderme yönündedir ve amaçlıdır. “Kişi istediği ile elde ettiği arasında boşluk olmasını istemez”. Bu süreçte oluşabilen boşluklar karşısında baş ağrılı, depresif, öfkeli “olması” hakkında konuşması, kişisel sorumluluk alma eksikliğidir ve etkisizdir. Bu duyguları hissetmek değil, bunların olduğunu söylememek, kişiyi kurban ve etkisiz durumuna getirir ve bireyin gelişimini engeller (Cüceloğlu, 2000).

Glasser’in seçim teorisine göre; insan, düşündüğünden daha fazla bir şekilde hayatının kontrolünü kendi elinde tutabilecek durumdadır. Üzülme, öfkelenme, mutsuz olmak, mutlu olmak gibi her türlü durum, bireyin seçimi sonucunda ortaya çıkmaktadır. İnsan kendisine acı veren seçimleri kendisi yapmaktadır. Örneğin; Öğretmeninizin, öğrencinizin ya da en yakın arkadaşınızın sizi öfkelenmesini, sizin yaptığınız bir seçimdir (Seligman, 2003; Akt: Akdeniz, 2007).

Etkileşim Çözümlemesi (TA)

Bu yaklaşımda kuramcılar, istenmeyen ya da hoş gitmeyen duyguları raket olarak adlandırır. Raketler ve bireyin yaşam sürecinde oynadığı oyunlar, erken çocukluk kararlarını destekleyerek, bireyin yaşam senaryosunun önemli bir bölümünü oluşturur. Bu süreçte insanlar öfke raketi, depresyon raketi gibi olumsuz raketler geliştirebilirler (Corey, 1996; Akt: Soyaldın, 2007).

Raketler bireyin yaşam senaryosunun temel parçasıdır. İnsanlar kızma raketi, suçluluk raketi veya depresyon raketi geliştirebilir. Raket duygular, otantik (gerçek) duyguyu kapatmak üzere kullanılır. TA'da dört temel duygunun otantik olduğu kabul edilmektedir. Bireyin varlığını tehdit eden herhangi bir durumda korku, bireyde hoşnutluk yaratan herhangi bir yaşantı karşısında memnuniyet, istek ve beklentilerinin gerçekleşmemesi veya kayıp durumunda üzüntü, bireye zarar veren herhangi bir durum karşısında da kızgınlık yaşanacaktır. Bu duygular bu şekilde yaşandığında otantiktir ve karşılaşılan problemi çözmeye yöneliktir. Bir şeye kızdığımız zaman, o anda ne yapmamız gerektiği ile ilgili bilgi sahibi oluruz ve yapmamız gerekeni yapabiliriz. Duygular otantik olarak yaşandığında korku gelecek ile, kızgınlık içinde bulunulan an ile, üzüntü ise geçmiş ile ilgili olarak problem çözmeye yardımcı olan duygulardır. Bazıları kendilerine zarar veren herhangi bir durum olmamasına rağmen kızgınlık yaşar ve hemen hemen pek çok durumda kızgınlık yaşar. Bu duyguları yaşantıları ile tutarlığı olmadığından, hissedilen duygu hiçbir şekilde problem çözümüne yardımcı olamaz. Otantik kızgınlık yaşantısında, birey kendisini bir zarardan koruyabilirken; otantik olmayan kızgınlık duygusu durumla ilişkili olmadığından hiçbir yarar sağlamaz(Akkoyun, 2007; Akt: Özdemir, 2009).

Anne-baba bireyin yaşamını, bireyin ilk beş yıllık dönemi içerisinde aldığına, sorgulanmaksızın kaydedilen veya bireye zorla kabul ettirilen dış olayların beyindeki kayıplarının birikiminden oluşur. Bireyin okula gitmeden önceki yaşamını kapsar. Anne-baba olarak kaydedilen her şey eleştirilmeden doğru olarak kabul edilir. Çünkü bu dönemde çocukta düşünme fazla gelişmemiştir. Çocuk bağımlıdır. Sözcüklerle anlam oluşturmada yetersizdir. Onun için bireyi değiştirmek, doğrulamak veya açıklamak imkânsızdır. Eğer anne-baba saldırgan kişilerse, çocuk

saldırganlığı içselleştirir. Her bireyin anne-baba yönü kendine özgüdür. Anne-babaya ait veriler içe alınmış ve açık bir şekilde düzenlenmeksizin kaydedilmiştir. Bunlar çocuğun ilk dönem yaşantılarında anne-babasının ses tonuna, yüz ifadesine, kucaklayıp kucaklamamasına bakılmasıyla; sözden anladığı dönemde ise anne-babası tarafından benimsenen kural ve düzenlemelere dikkat edilmesi ile edinmişlerdir. Bu kayıtlar komşu teyzenin kıymetli vazosu kırıldığı zaman annesinin yüzünde beliren öfke ve üzüntüden uğradığı yapma bombardımanlardan ve yeni yürümeye başladığı zamanlarda başlayan binlerce hayırdan ibarettir (Stewart, Joines, 1987; Akt: Akdeniz, 2007).

Seçim Teorisi ve Öfke

Öfke duygusunun, bireyin gelişimine katkı sağlayacak bir biçimde denetim altına alınması gereken bir duygu olduğu söylenebilir. Birey tüm diğer duyguları gibi öfke duygusunu da tanıyıp kabul ederek sağlıklı bir biçimde ifade edebilme becerisini kazanmalıdır. Seçim kuramına göre ise öfke duygusunun sağlıklı ifade yollarından biri de, bireyin öfke duygusunu, başkalarının davranışlarını kontrol edebilmek amacıyla kullandığı zaman ortaya çıkar. Oysa seçim kuramına göre, insan başkalarının davranışlarını istediği gibi değiştiremez. Genellikle bireyler öfkelenerek karşısındaki kişileri korkutarak onların davranışlarını kontrol etmeye çalışırlar. Bu başarısız bir yoldur. Çünkü bir bireyin davranışlarını dışarıdan etkide bulunarak, kendisi istemediği halde, kontrol etmek olası değildir. Dışarıdan denetlemede ısrar edildiği zaman ise ilişkilerinin bozulması söz konusu olur (Özmen, 2006; Akt: Önem, 2010).

Engellenme ve Saldırganlık Hipotezi

Engellenme-saldırganlık hipotezi olarak bilinen kuram Dollard, Doob, Miller, Mowrer ve Sears (1939) tarafından bir hipotez olarak ortaya atılmıştır. Bu kurama göre saldırgan hareketler çevredeki engellenmelere tepki olarak yapılmaktadır (Morgan, 1991). Engellenme duygusu sonucu ortaya çıkan dürtü, saldırganlık davranışının temelini oluşturmaktadır. Bu davranış, güdünün önüne geçen engellere saldırma şeklinde kendini gösterir (Cüceloğlu, 2005).

Engellenme duygusu sonucu ortaya çıkan dürtü, öfke ve büyük olasılıkla bunun devamında saldırganlık davranışının temelini oluşturmaktadır. Engellenme, genellikle saldırganlığı uyarmakla birlikte, saldırganlığa neden olmadığı koşullar da vardır. Keyfi engellenme ya da zorlanmalar, keyfi olmayanlardan daha çok kızgınlık ve saldırganlığa neden olmaktadır. Eğer engellenme, haklı bir nedene dayalı veya koşullar altında önemini yitirmiş olarak algılanırsa insanları o kadar kızdırmaz ve saldırganlık olasılığı da azalır (Freedman, Sears ve Carlsmith, 1998; Akt: Danışık, 2005).

Engellenme, bireyin belirli bir amaca ulaşılması ya da gereksinimlerinin giderilmesi önlendiği zaman ortaya çıkar. Engellenme kızgınlık ve saldırganlık duygularının ağır bastığı bir süreçtir ve saldırganlıkla sonuçlandığı düşünülmektedir. Buna karşılık, Berkowitz'in (1987) yeniden ele aldığı "Engellenme Saldırganlık Hipotezi"nde ise, öfke merkezi konuma alınmıştır. Berkowitz, engellenmeyi saldırganlığın doğrudan sebebi olarak görmez ve saldırganlığın her zaman arzu edilen bir amacın gerçekleştirilmesinin engellenmesinden kaynaklanamayacağına vurgu yaparak, engellenmenin bireyde düşmanlık ya da öfke duygusu yaratabileceğine dikkati çeker (Akt: Kılıçarslan, 2009).

Durumluk-Sürekli Kişilik Kuramı

Durumluk-sürekli kişilik kuramının kurucuları Spielberg ve diğerleridir (1991). Bu kuramı temel alarak, Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'ni geliştirmişlerdir. Spielberg ve arkadaşları Durumluk-Sürekli Kişilik Kuramı'nı, kaygıda olduğu gibi, öfke duygusuna adapte etmişler ve öfkeyi, durumluk öfke ve sürekli öfke olarak incelemişlerdir. Durumluk öfke; amaca yönelik davranışın engellenmesi veya haksızlık algılaması karşısında ne şiddette gerginlik, sinirlilik, kırgınlık ve hiddet gibi öznel duyumsamaların yaşandığını yansıtan bir duygu durumudur. Sürekli öfke ise; durumsal öfkenin genellikle ne sıklıkta yaşandığını yansıtan bir kavramdır. Öfkeyi durumluk ve sürekli öfke boyutları açısından inceledikleri gibi, öfkenin ifade edilmesini de araştırmışlar ve bireyin üç ayrı öfke ifade tarzı olduğunu iddia etmişlerdir (Akt: Diril, 2011).

Öfkenin ifadesi, öfke içte, öfke dışta ve öfke kontrol olarak üçe ayrılmaktadır.

Öfke içte: hissedilen öfkenin bastırılarak içte tutulmasıdır. Öfke dışta ise, hissedilen öfkenin sözel ve davranışsal olarak dışa vurulmasıdır. Öfke kontrol; öfkenin mantığa bürünme, bastırma, inkar gibi savunmalarla kontrol edilmesidir (Özer,1994).

Durumluk ve sürekli öfke ile ilgili açıklamalarda görüldüğü gibi, Spielberg ve arkadaşlarına (1991) göre öfke ne tamamen biyolojik ve psikolojik bir tepkidir, ne de tek başına duygusal bir tepkidir. Öfke, fizyolojik ve duygusal tepkilerin bileşkesi olan bir durum olarak görülmektedir (Saçar, 2007).

Sonuç olarak, öfke ile ilgili tamamen biyolojik ya da tamamen sosyal boyutlarla açıklama yapılması çok güç görülmektedir. Pek çok kuram incelendiğinde, öfkenin ortaya çıkışı ve ifade buluşunda temel fizyolojik süreçlerin başlatıcı rolü olduğu; ardından bilişsel ve duyuşsal süreçlerin etkinlik kazanmasıyla öfkenin yoğunluğunun belirlendiği görülmektedir. Yaşanılan öfkenin ortaya konuş biçimi ve sonradan bireyin yaşayacakları üzerinde aynı bilişsel, duyuşsal ve davranışsal süreçler etkili bir biçimde kullanılabilirse, öfkeye bağlı fizyolojik, psikolojik ve toplumsal sorunların denetlenmesinin sağlanabileceği söylenebilir (Cüceloğlu, 2005).

1.8. ÖFKE YÖNETİMİ

Öfke denetiminin tarihçesine bakıldığında, öfkenin nasıl dizginlenebileceği konusundaki ilk düşüncelerin antik çağlara kadar dayandığı görülmektedir. Öfke denetimi hakkında bugün sahip olunan inançların kökenleri felsefeyle birlikte doğmuştur; ancak günümüze, bu inançlar sosyal hayat içinde yaşarken dikkat edilmesi gereken önemli dersler olarak kalmıştır. Toplumun bir parçası olup da öfke yaratacak durumlarda tepkilerini kontrol etmeyi başaramayan insanlar, sinirli davranışlarda bulunmakta ve kendilerini mahkeme salonlarında ya da hapishanelerde bulabilmektedirler (Hollenhorst, 1998; Akt: Gürbüz, 2008).

Günlük yaşam içinde sıklıkla yaşanan bu duygu temelde en az iki kişinin mutsuzluğuna neden olmaktadır. Öfke, hem yöneldiği hedefi hem de kaynağını olumsuz bir yaşantı içine sokmaktadır. Burada öfkeyi yaşayan için, öfkenin kontrolü, öfkenin yöneldiği kişi içinse, gelen bu öfke ile nasıl baş edebileceği önemli bir sorundur. Duygusal, fizyolojik ve bilişsel boyutlarda yaşanan öfkenin, yoğun ve istenmeyen etkileri göz önüne alındığında ciddi sorunlar ortaya çıkmaktadır (Soykan, 2003).

İnsanın öfkeli olduğu anlarda durumu denetleyebilmek için neye ve niçin kızdığını kendine sorması gerekir. Öfkeli kişiler, “Dur-Düşün-Tepki Ver” kuralını uygulayabilirler. İnsan düşünmeden tepki verirse, saldırganlaşacağından hata yapabilir(Tarhan, 2006; Akt: Sülün, 2013).

Dryden (1990), öfkenin derecesinin, genellikle kişinin kendi benlik saygısı ile doğru orantılı olduğunu ileri sürmekte, düşük benlik saygısı olan kişilerin, yüksek benlik saygısı olan kişilere göre daha kolay öfkelenme eğiliminde olduklarını belirtmektedir. (Akt: Gürbüz, 2008).

Karip (1999), günümüzde kullanılan öfke yönetimi stratejilerinden birçoğunun binlerce yıl öncesinden beri bilindiğini belirtmektedir. Öfkenin fark edildiği ya da kısa bir süre sonra öfkeye neden olacak bir durumla karşılaşacağı bilindiği durumlarda, her birey kendisi için en çok işe yarayan stratejileri kullanmaktadır. Bu stratejiler bireylere göre değişmekle birlikte, genel olarak aşağıdaki stratejilerin öfkeyi yönetmede etkili olduğu görülmektedir:

- 1) Bağırarak yerine konuşmayı denemek.
- 2) Olayı bireysel olarak algılamak yerine, konu üzerinde yoğunlaşmak.
- 3) Derin bir nefes almak.
- 4) Karşı tarafı dinlemeyi denemek.
- 5) Fiziksel olarak gerginlik hissedildiğinde duruş biçimini değiştirmek ya da kısa bir süre için gözleri kapatarak gerginliği atmayı denemek.
- 6) Bir bardak su içmek (kafeinli içecekler öfkenin daha fazla uyarılmasına neden olabilir).

- 7) Oturur konumda iken arkaya doğru yaslanmak.
- 8) El, kol hareketi yapmaktan kaçınmak ve elleri yanda tutmak.
- 9) Gerektiği durumlarda kendi kendine sakin olmayı, sesini kesmeyi söylemek.
- 10) Sakin ve sessiz bir ortam seçmek.
- 11) Zihinsel olarak meşgul olacak bir şeyler bulmak.
- 12) Pasif kalmayı tercih etmek.
- 13) Rahat bir duruş ya da oturma konumu seçmek.
- 14) Öfke uyarımını kanalize etmek (Akt: Önem, 2010).

Anderson (1985)'a göre, iletişim becerileri öfke duygularının azaltılmasında, fiziksel ve ruhsağlığını korumada etkili olup bu becerilerin öğrenilmesi zor görünmektedir. Araştırmalar sistematik duyarsızlaştırma, rahatlama eğitimi, stresle başa çıkma eğitim programları, sosyal beceri eğitimi ve problem çözme eğitiminden oluşturulan bir programın, sağlıklı bir şekilde ifade edilmeyen öfke ifade tarzlarının düzeltilmesinde iyi bir model olduğunu göstermiştir (Akt: Kısaç, 1999).

Öfkeyle baş etmede uzman terapistler, kaygı eğitiminden uyarlanmış bilişsel davranışçı ilkeler üzerine temellendirilmiş bütüncül bir yaklaşımı kullanmaktadırlar. Bu yaklaşımda düşünce ve davranışların değişimi için çeşitli stratejilere başvurulmaktadır. Öfke ile baş etmede önce öfke duygusunun anlaşılması için bilgi verilmekte ve amaca ulaşıp ulaşılamadığı değerlendirilmektedir. Bir sonraki aşamada danışanın öfkesini kışkırtan durumların altında yatan duygu, düşünce ve durumları tanımlamasına yardımcı olunmakta, kendilik-farkındalığı kazandırılmaktadır. Danışanların tuttukları günlükler amaçlar açısından yardımcı olmaktadır. Terapist, rasyonel ve rasyonel olmayan düşünceler ve öfkeyi kışkırtan durumlara yeni cevaplar verebilme üzerine rol oynama tekniği ile uygulamalar yapmaktadır. Program, gevşeme, nefes alma tekniklerinin yanı sıra problem çözme yöntemlerini öğrenmeyi de içermektedir. Danışanlar çalışmalara 8– 10 hafta ya da daha fazla devam etmektedirler. Genel olarak araştırmalar bireysel terapilerin grup

terapilerinden daha etkili olduğunu göstermektedir. Öfkeli insanlarla yapılan grup çalışmalarında diğerlerini suçlama ve sorumluluk kabul etmeme gibi durumlar da ortaya çıkmaktadır. Yine de öfke ile bas etmede grup çalışmaları daha yararlı görülmektedir (Hains 2002; Akt: Gültekin, 2008).

Öfkelenildiğini fark eden bireyin Westermayer'e (2001) göre kendisine sorması gereken ve öfke kontrolünde yardımcı olacak bazı sorular aşağıdaki sıralanmıştır.

1. Kanıt Nedir: Bireyin elinde, öfkelenmesine yol açan olaya yönelik yaptığı yorumunu yeterince destekleyen kanıtı var mı? Örneğin herhangi birisi kahvaltıya geç kaldığında ve birey kendi kendisine “Bu bencil, saygısız benim kahvaltı yapmamı engellemek istiyor” biçiminde bir çıkarımda bulunuyorsa; Bu çıkarımına kanıt olabilecek şeyleri de ortaya koyması gerekmektedir. Bu geç kalan birey gerçekten bencil ve saygısız mı?, Bireyin bu yorumunu destekleyen başka özellikleri var mı? Biçimindeki sorularla kısa bir sorgulama yapılmalıdır.

2. Bu duruma başka bir açıdan bakılabilir mi?: Öfke yaratan durum karşısında bireyin getirdiği yorumu da göz önünde bulundurarak, öfke yaratan duruma bu yorumdan daha başka bir ya da iki farklı yorum daha getirmesi istenebilir. Bütün bu tartışmalar ve açıklamalar her durumda farklı bakış açılarının ve seçeneklerin olduğu gerçeği göz önünde bulundurularak yapılır. Farklı bakış açıları üretmek yaşanan öfkenin düzeyinin azalmasına yol açar. Örneğin geç kalma üzerine; bir yere geç kalma durumunda "bekleyen birey" öfkelenmek yerine mantıklı bir açıklama getirilebilir. “Trafik mi sıkıştı acaba? Nasıl olsa geldiğinde açıklayacak, geldiğinde zamanında gelmesinin benim için ne kadar önemli olduğunu söyler ve eğer bir daha geç kalacaksa arayarak bunu bana haber vermesini isteyebilirim.” gibi seçenekler üretilebilir.

3. Ne olmuş (Ne Olur?) :Gerçekte felaket olmayan şeyler öfkenin ilk anlarında bir felaketmiş gibi görünür. Trafikte arabanızla ilerlerken başka bir aracın kendisini geçtiğini gören birey kendisine şu soruları sorabilir; Ne olur? Bu durum gerçekten benim sürücülük yeteneğime bir zarar verdi mi? Sorusunu sorabilir ya da örneğin; Geç kalma örneği üzerine, beklenen kişi geç kaldıysa ne olur ? Şimdi onun

15 dakika geç kaldığını varsayalım. Ona gelir gelmez öfke dolu bir tepki göstermek her iki bireyinde tüm akşamının berbat olmasına yol açacaktır. Bu iyi mi olacak? Beklenen birinin geç kalmasının, bekleyen bireyde yarattığı o andaki duygu, beklenen bireyin gelmesinden on dakika sonra büyük bir olasılıkla değişmiş olacaktır. Bu durumun bilinmesi önemlidir.

4. Sonuçta ne olacak? : Öfkeli bir durumdayken yapılacak bir davranışın olası sonuçlarını düşünmek hiçte kolay değildir. Öfke doğası gereği tek yönlü bir duygudur. Aşırı derecede öfkenin başka bir bireye yönelmesi hemen her zaman olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu nedenle bireylerin öfkelenildiği durumun ilk başlarında, bu öfkenin gelecekte ne gibi sonuçlarının olabileceğini görmeye çalışması önemlidir. Örneğin geç kalan arkadaşına geç kaldığı için sözel bir saldırıda bulunduğunu varsayalım. Bu saldırının sonucunda Ne Olur? ya da geç kalan arkadaşının ona göre de çok geçerli olabilecek bir nedenden dolayı geç kaldığını anladığında ona karşı tepkisi nasıl olurdu?

5. Karşıdaki birey ne durumda: Öfke bireyde bilişsel miyopluk meydana getirir. Öfke o anda bireyin algılama ve kavrama odağını daraltıcı etki yapar. Bu nedenle öfkeli olduğu zaman bireyin karşısındakinin durumunu anlama yeteneği zayıflar. Karşısındakinin ne durumda olduğunu anlayabilmenin yolu onunla empati kurmaktır. Fakat öfkeli bir bireyin empati kurması oldukça zordur. Bireyin empati kurma becerisini öfkelenildiğini hissettiği ilk anda kullanması gerekir. Empati öfkenin kontrolden çıkmasından önce kullanılırsa işe yarar (Akt: Özmen, 2004)

1.9. ÖFKE DUYGUSUNUN DİĞER DUYGULARLA İLİŞKİSİ

Öfke genellikle diğer negatif duygularla birlikte görülür ve bazı duygularla yakından ilişkilidir. İnsanlara hoş olmayan bir durum karşısında kendilerine nasıl hissettikleri sorulduğunda, genellikle öfke ile birlikte diğer olumsuz duygulardan da bahsederler. Düşmanlık (hostility) ise, genel anlamda bir ya da daha fazla kişiye karşı negatif, hoş olmayan bir tutum takınma veya olaylara karşı yapılan uzun dönemli negatif değerlendirmeler olarak tanımlanmaktadır (Berkowitz, 1993; Akt: Danışık, 2005).

Öfke, duyguya; saldırganlık, davranışa; düşmanlık ise bilişse (bilişsel elementler, örneğin; tutumlar inançlar) eşlik etmektedir (Martin, Watson ve Wan, 2000; Akt: Danışık, 2005).

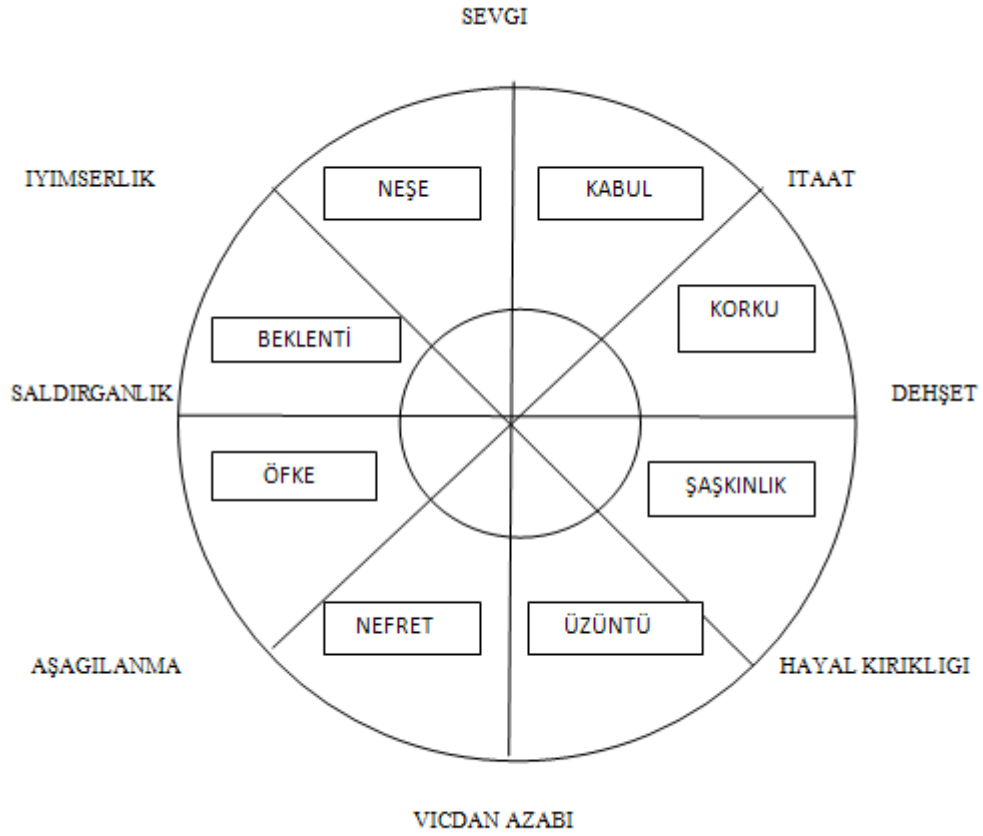
Öfke duygusu düşmanlık ve saldırganlık duyguları ile karıştırılmaktadır. Öfke kavramı, Spielberger, (1988) tarafından genellikle düşmanlık ve saldırganlıktan daha basit olarak, yoğunluğu hafif huzursuzluk ya da can sıkıntısından, kızgınlık ve şiddete kadar değişen duygulardan oluşan geçici bir durum olarak tanımlanır. Düşmanlık öfke duygularını içerse de öfkeye göre daha uzun süreli negatif bir duygu olarak karşımıza çıkar. Saldırganlık ise birine ya da başka insanlara anlık ya da planlı olarak zarar vermeye yönelik bir duygudur. Saldırganlık, öfkeyi dışa yönelik olarak ifade etme şekillerinden biridir. Öfke ve düşmanlık duyguları saldırganlığı doğurmaktadır (Akt: Akgül, 2000).

Öfke yaşantılarının sonucunda saldırganlığın ortaya çıkması beklenebilir, fakat saldırgan davranış tek seçenek değildir, diğer davranış olasılıkları da bulunmaktadır. Bireyin öfkeleniği zaman nasıl hareket edeceği; bireyin o anda içinde bulunduğu konumu, konumla ilgili genel durum, kültürel normlar, öfkenin şiddeti, benzer durumlarla ilgili daha önce geçirilen yaşantılar, öfke öncesi bireyin içinde bulunduğu durum gibi pek çok etmene bağlı olarak farklılık gösterir (Özmen, 2004).

Deffenbacher'a (1999) göre öfke ve saldırganlık aynı anlamda değerlendirilmemelidir. Gerçekte bazı insanlar öfkelendiklerinde fiziksel ve sözlü saldırı veya pasif ve dolaylı saldırganlık ile tepki vermelerine rağmen, bazı insanlar çatışma yönetimi, problem çözme, ara verme gibi uyumsal davranışlara yönelmektedir. Dolayısıyla kişinin öfkesini saldırganca ifade edip etmeyeceği; duruma, kültürel normlara, öfkenin yoğunluğuna, geçmiş deneyimlere ve öfke öncesi duruma göre değişmektedir (Akt: Tuna, 2010).

Öfke duygusu diğer duygularla ilişkisi ayırt edici yönleri anlamak için, duyguların birbirleriyle ilişkisinin nasıl olduğunu anlamak gerekir. Plutchik (1984), bu konuda yaptığı çok kapsamlı çalışma ile, duyguların ilişkisini Şekil 1'de gösteren şemayı oluşturmuştur (Feldman, 1996; Akt: Öz, 2008).

Şekil 1 - Duyguların Birbiriyle İlişkisi



Plutchik (1984), çalışmasında 34 farklı derecelendirme ile sekiz temel duyguyu, bunlar ve doğurdukları diğer duyguların ilişkilerini incelemeye çalışmıştır. Her bir temel duygu, iki duygunun etkileşimi olarak ortaya çıkar. Şekil 1 'de yan yana görülen duygular birbiriyle ilişkili, karşı uçlarda yer alan duygular ise birbirinin karşıtı olan duygulardır. Şemada örnek olarak verilen duygularda görüldüğü gibi, iki temel duygunun etkileşiminden doğan duygulardır. Şemada örnek olarak verilen duygularda görüldüğü gibi, iki temel duygunun arasında yer alan duygular ise, o iki duygunun etkileşiminden doğan duygulardır (Feldman, 1996; Akt: Öz, 2008). Pek çok kuramcı da duyguları ayrı ayrı tanımlayıp sınırlamak yerine, birbiriyle ilişkilerine bakarak incelemelerinin daha yararlı olacağını söylerler (Öz, 2008).

1.10. İlgili Araştırmalar

Şahin Baltacı ve Demir (2012)' in yaptığı araştırmada sınıf öğretmeni adaylarının duygusal zekaları ile öfke ifade tarzları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sınıf Öğretmenliği anabilim dalı birinci ve dördüncü sınıfa devam eden, 189' u kız ve 153' ü erkek toplam 342 öğrenci oluşturmuştur. Araştırmada, duygusal zekanın empati ve bağımsızlık hariç tüm alt boyutları ile içe yönelik öfke arasında negatif anlamlı korelasyon bulunmuştur. Duygusal zekanın; dürtü kontrolü, stres toleransı, esneklik, gerçeklik, sosyal sorumluluk ve empati alt boyutları ile dışa yönelik öfke arasında negatif; bağımsızlık ve kendine güven alt boyutları ile pozitif anlamlı korelasyon bulunmuştur. Ayrıca, kendine güven ve bağımsızlık dışındaki duygusal zeka alt boyutları ile öfke denetimi arasında pozitif anlamlı korelasyon bulunmuştur. Sonuç olarak, sınıf öğretmeni adaylarının duygusal zeka becerilerinin, öfke ifade tarzlarının anlamlı yordayıcısı olduğu bulunmuştur.

Öztürk (2012)' ün yaptığı araştırmada ilköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin öfke nedenleri ve öfke kontrol yöntemleri incelenmiştir. Araştırmanın evrenini Elazığ il merkezinde bulunan 114 ilköğretim okulunda görev yapan 3128 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminde ise araştırma evreninden rastgele seçilen 702 öğretmen yer almıştır. Araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin öfke nedenleri ve ifade biçimlerine ilişkin görüşleri arasında kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Anlamlı farklılığın cinsiyet, branş ve mezun olunan okul değişkenlerinde olduğu tespit edilmiştir. Öfkenin yönetilmesi boyutunda ise cinsiyet ve mezun olunan okul değişkenlerine göre görüşler arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken, kıdem ve branşın önemli değişkenler oldukları saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre öfkenin eğitimde de sürekli karşımıza çıktığı, öğretmenlerin öfkelerinin farkında oldukları ve öfke yönetimi açısından kıdem ile paralel doğrultuda daha çok strateji geliştirildiği söylenebilir.

Türker (2010)' in yaptığı araştırmada öğretmenlerin çatışma yönetim stratejileri ile sürekli öfke ve öfke ifade düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde 2009-2010 eğitim-öğretim yılında görev yapan 321 öğretmen oluşturmuştur. Araştırmada veri toplama aracı olarak; Rahim

tarafından oluşturulan 28 maddelik “ Örgütsel Çatışma Envanteri II” ve sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını belirlemek amacıyla “Sürekli Öfke- Öfke Tarz Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırma sonucunda; uzlaşma açısından erkek ve kadın öğretmenler arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu bulguya göre erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre uzlaşma stratejisini daha fazla kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Görev süresi farklı olan öğretmenlerin uyma alt boyutu açısından puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, öğretmenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu görülmüştür. Bu bulguya göre görev süresi 0-10 yıl olan öğretmenlerin uyma düzeylerinin, görev süresi 21 yıl ve üzeri olan öğretmenlere göre daha düşük olduğu söylenebilir. Çatışma yönetim stratejileri içinde en fazla kullanılanın tümleştirme alt boyutu olduğu görülmektedir. Yaşları farklı olan öğretmenlerin uyma alt boyutu açısından puan ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan varyans analizi sonucunda, öğretmenlerin puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu görülmüştür. Bu bulguya göre yaşları 20-30 yıl olan öğretmenlerin uyma düzeylerinin, yaşları 41 yıl ve üzeri olan öğretmenlere göre daha düşük olduğu söylenebilir. Ayrıca öfkenin ifade edilmesi ve düzeyleri açısından öğretmenlerin yaş, kurum, görev süresi, cinsiyet değişkenlerine göre de sonuçlara ulaşılmıştır.

Akmaz (2009)’ ın yaptığı araştırmada eğitim yöneticilerinin bağlanma stilleri ve sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma grubu, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı İstanbul ili Kadıköy ilçesinde resmi lise ve ilköğretimde görev yapmakta olan 74 erkek 34 bayan 108 eğitim yöneticisidir. Araştırma sonucunda, eğitim yöneticilerinin bağlanma stilleri ile öfke ve öfke ifade tarzları arasında ilişkinin olduğu bulunmuştur. Elde edilen bulgulara göre, korkulu bağlanma, kayıtsız bağlanma, saplantılı bağlanma stiline sahip yöneticilerin sürekli öfke düzeyleri arasında doğrusal ve anlamlı bir ilişki görülmektedir. Güvenli olmayan bağlanma stili (korkulu, saplantılı ve kayıtsız) ile öfke içe, korkulu ve saplantılı bağlanma ile öfke dışı arasında da doğrusal anlamlı bir ilişki elde edilmiştir. Araştırmada eğitim yöneticilerinin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları yaş ve cinsiyet değişkenine göre farklılık oluşturmamaktadır. Ancak yöneticilerin Sürekli

Öfke – Öfke İfade Tarzları ünvan değişkenine göre fark göstermektedir. Bu sonuçlara göre, okul müdürlerinin müdür yardımcılarına göre öfkelerini daha fazla dışa vurdukları bulunmuştur.

Arman (2009)' ın yaptığı araştırmada ilköğretim ve ortaöğretimde çalışan öğretmenlerin öfke ifade biçimleri incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Erzurum' da bulunan 10 ilköğretim ve 10 ortaöğretim okulundan olmak üzere toplam 330 öğretmen oluşturmuştur. Araştırmada Türkçeye uyarlaması Özer (1994) tarafından yapılan “Sürekli Öfke ve Öfke İfade Stilleri” ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada ilköğretimde ve ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin içe atılan öfke ifade biçimlerinde; medeni durumlarına göre ve hizmet yıllarına göre anlamlı farklılaşma bulunmuştur. İlköğretimde ve ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin dışa vurulan öfke ifade biçimlerinde; cinsiyete göre, öğretmenlik mesleğini isteyerek yapmaya göre, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulmaya göre, çalışılan ortamdan memnun olmaya göre, okul idaresi tarafından ödül-ceza sisteminin adil olarak işletildiğini düşünmeye göre ve öğretmenlik mesleğinin toplumda hak ettiği yeri bulduğunu düşünmeye göre anlamlı farklılaşma bulunmuştur. İlköğretimde ve ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin öfke kontrollerinde; öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulmaya göre, okul idaresi tarafında takdir edildiğini düşünmeye göre ve öğretmenlik mesleğini isteyerek yapmaya göre anlamlı farklılaşma bulunmuştur.

Demirkasımoğlu (2007)'nün yaptığı araştırmada ilköğretim okulları öğretmen ve yöneticilerinin öfke kaynakları, öfkelerini ifade etme biçimleri ve öfke yönetimi stratejilerine ilişkin görüşleri incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Ankara Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde görev yapan 356 yönetici ve 381 sınıf öğretmeni oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, öğretmen ve yöneticilerin öfke kaynaklarına ilişkin görüşleri boyutunda görev ve kıdem değişkeni bakımından bir farklılık bulunmamıştır. Öfke kaynakları bakımından cinsiyet değişkenine göre yöneticilerde fark olmadığı, kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre okul ve okul çevresindeki öfke kaynakları karşısında daha sık öfke duydukları belirlenmiştir. Öğretmen ve yöneticilerin öfkelerini ifade etmeleri boyutunda, öğretmen ve yöneticilerin öfkelerini ifade ederken benzer ifadeler kullandıkları, öğretmenlerin yöneticilere göre, kadın yöneticilerin de erkek

yöneticilere göre öfkelerini daha sık ifade ettikleri belirlenmiştir. Son boyut olan öğretmen ve yöneticilerin öfkelerini yönetmede kullandıkları stratejiler bakımından görev ve cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunmazken, kıdem her iki grup için de önemli bir değişken olduğu saptanmıştır.

Yılmaz (2009)'ın yaptığı araştırmada hemşirelerin öfke ifade etme ve iletişim becerileri incelenmiştir. Çalışma, Acıbadem Bursa Hastanesi'nde çalışan 124 hemşire ile tanımlayıcı araştırma tipinde gerçekleştirilmiştir. Veriler, hemşirelerin bireysel, mesleki ve iletişim özelliklerine yönelik verilerinin toplanması amacıyla 'Bilgi Formu', sürekli öfke ve öfke ifade düzeylerinin belirlenmesi amacıyla 'Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarz Ölçeği' ve iletişimde davranış biçimlerinin belirlenmesi amacıyla 'Rathus Atılganlık Envanteri' kullanılarak toplanmıştır. Rathus Atılganlık Envanteri ile Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarz Ölçeğinin karşılaştırılmasında; hemşirelerin Rathus atılganlık puanı arttıkça sürekli öfke, öfke içte ve öfke dışı puanının düştüğü, öfke kontrol puanının ise arttığı saptanmıştır. Hemşirelerin atılganlık düzeyi arttıkça öfke düzeylerinin azaldığı ve öfkelerini kontrol edebildikleri bulunmuştur.

Yöndem ve Bıçak (2008), öğretmen adaylarının bölüm, cinsiyet, yaş, sınıf, yerleşim birimi ve gelir düzeyi değişkenlerine göre öfke düzeylerini ve öfke tarzlarını incelemiştir. 713 öğretmen adayı üzerinde yapılan araştırma da, bölüm ve cinsiyet değişkenleri açısından öfke düzeyi ve öfke tarzlarında anlamlı farklar olduğu gözlenmiştir. Sınıf, yaş, yaşamını geçirdiği yerleşim birimi ve gelir düzeyine göre ise anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır (Akt: Diril, 2011).

Miçooğulları (2007), 'Özel Yetenek Sınavı ve ÖSS Sınavı ile Öğrenci Alan Öğretmenlik Bölümlerinde Öğrenim Gören Öğretmen Adaylarının Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarzları Yönünden incelenmesi' adlı çalışmasında, kontrol altına alınmış öfke alt boyutunda en düşük puanların beden eğitimi öğretmenliği bölümü öğrencilerine ait olduğunu, en yüksek puanların ise müzik öğretmenliği bölümü ve yabancı dil öğretmenliği öğrencilerine ait olduğunu saptamıştır.

Savaşan (2006), örnekleminin 305 hipertansiyon tanısı alan hastadan oluştuğu araştırmasında öfke ve öz bakım gücü ile arasındaki ilişkiyi incelemiştir.

Araştırma sonuçlarına göre hipertansiyon tanısı alan kadın hastalarda öfkelerini içe atmaları erkeklerden anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Erkeklerin ise öfkelerini dışa vurmaları kadınlardan anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Ayrıca, hastaların algıladıkları sosyo-ekonomik düzeyleri düştükçe sürekli öfke düzeyleri ve öfkelerini içe atmaları da artmaktadır. Bunun yanı sıra, öz-bakım gücünün azalması, sürekli öfke düzeyi, öfkenin dışa vurulma düzeyi ve öfkenin içte tutulma düzeyinin artması ile ilişkili bulunurken, öz-bakım gücü ile öfke kontrol düzeyi arasında pozitif yönde ilişkili olduğu diğer bulgular arasındadır.

Güleç ve diğer, (2005) depresyonlu hastalarda bedensel bir hastalık ile açıklanamayan bedensel belirtilerin çeşitli psikolojik özellikler (bedensel duyuları büyütme, aleksitimi ve öfke gibi psikolojik yapıların ve belirti atf tarzı) ile ilişkisini üniversite öğrencilerinden seçilen örnekleme araştırmışlardır. Araştırma sonucunda; depresyonlu hastalar öfkelerini içe döndüren ve öfkelerini daha az kontrol edebilen kişiler olarak saptanmıştır. Çalışmada nedensel atf tarzlarının, bedensel duyuları büyütme, aleksitimi ve öfke gibi psikolojik değişkenlerle ilişkili olacağı varsayımı ele alınmıştır. Sonuç olarak depresyon hastalarının içe dönük öfkelerinin yüksek, öfke kontrollerinin düşük olduğu saptanmıştır (Akt: Genç, 2007).

Özkamalı (2005), kamu veya özel sektöre ait kurumlarda çalışmakta olan 20-30 yaş grubu bireylerin cinsiyet ve öğrenim düzeyleri ile sürekli öfke, öfkeyi içte tutma, öfkeyi dışa vurma ve öfkeyi kontrol etme düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapmış olduğu çalışma sonucunda, cinsiyete göre erkeklerin bayanlara göre anlamlı olarak öfkelerini daha fazla kontrol edebildikleri, öğrenim düzeylerine göre ilkökul ve ortaokul mezunlarının anlamlı olarak lise, üniversite ve lisansüstü mezunlarına göre sürekli öfke düzeylerinin daha yüksek olduğu, ilkökul mezunu bireylerin diğer bireylere göre öfkelerinin içte tutma ve öfkelerini dışa vurma düzeylerinin yüksek olduğunu saptamıştır (Özkamalı, 2005).

İmamoğlu (2003)'nun ilgili konuyla alakalı, "Öğretmen Adaylarının Öfke ve Öfke İfade Tarzları İle Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" adlı çalışması bulunmaktadır. İlgili çalışmada öğretmen adaylarının sürekli öfke ve öfke ifade tarzları yaş, cinsiyet ve okunan bölüm değişkenleri açısından, anne-babalarının eğitim durumu, hayatta olup olmadıkları, öz olup olmadıkları, kaç kardeş oldukları

ve kardeşler arasında kaçınıcı sırada oldukları gibi değişkenlerle birlikte incelenmiştir. Çalışmada ayrıca öğretmen adaylarının üniversite eğitimine başlayana kadar yaşamlarını en uzun süre geçirdikleri yerleşim yeri değişkeninin öğretmen adaylarının sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarıyla ilişkili olup olmadığı da incelenmiştir. Araştırma, Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi'nin farklı bölümlerinde son sınıflarda okuyan 156 kız, 309 erkek olmak üzere toplam 465 öğrenciye uygulanmıştır. Araştırma ile öfke yaşantısının oluşumu ve öfkenin ifade edilmesinde güvenli olmayan bağlanma geliştiren bireylerin, güvenli bağlanma geliştiren bireylere göre daha yüksek düzeyde sürekli öfke yaşadıkları ve öfkelerini daha çok dışa vurdukları ve/veya bastırma eğiliminde oldukları anlaşılmıştır. Bağlanma stillerinin öncelikle ailede geliştiğini göz önüne alan araştırmacı, ailelerin bilinçlendirilmesinin önemi üzerinde durmuştur. Bu bilinçlendirme ise eğitimle olacağından dolayı tüm Türkiye'yi içine alan bir eğitim etkinliğinin oluşturulması gerektiği ve oluşturulmuş olan etkinliklerin devamlılığının önemi vurgulanmıştır. Ayrıca araştırmada öfke yaşantılarıyla etkili bir şekilde başa çıkma sorunu yaşayan üniversite öğrencilerine yardım sağlamak amacıyla, bu tip sorunlara yönelik psikolojik eğitim veren psikolojik danışmanlık ve rehberlik birimlerinin yapılandırılmasının önemine de değinilmiştir.

Balkaya (2003), 14-50 yaş arasındaki 756 kişilik örneklem ile "Çok Boyutlu Öfke Ölçeği" geliştirme çalışması yapmıştır. Ortaya çıkan ölçek boyutlarından bazılarının verdikleri bilgiler, öfke ile ilgili değişkenler ve duygular hakkında ipuçları vermektedir. Buna göre, Öfke Belirtileri boyutunda, cinsiyetler arasında fark olmadığı, Öfke ile İlgili Davranışlar boyutunda, erkeklerde saldırganlık düzeylerinin kadınlara göre fazla olduğu anlaşılmıştır. Öfke ile İlgili Düşünceler boyutunda, öfkenin kaygı, depresyon, düşmanlık, olumsuz benlik, somatizasyon ve intihar eğilimi ile yüksek bir ilişki gösterdiği bulunmuştur. Ayrıca "Ciddiye Alınmama" alt ölçeği hariç, diğer tüm boyutlarda yaş değişkeninin öfkeyi belirleyici olduğu ve yaş ilerledikçe öfkede düşme gözlenmiştir. Yine 14-19 yaş arasındaki ergenlerin tüm gruplara göre daha fazla İntikam Tepkileri puanı aldıkları da belirlenmiştir. Öfke ve eğitim düzeyi ilişkisine bakıldığında ise, lise ve üniversite mezunlarının temel eğitim mezunlarından daha fazla öfke yaşadıkları ve öfkeye yol açan durumlardan daha

fazla etkilendikleri belirlenmiştir. Ancak bu yaşananları davranışa dökme konusunda lise mezunlarının daha rahat olduğu da bulunmuştur.

Batıgün ve Şahin (2003), 14-62 yaş arasındaki insanların çeşitli durumlar ve problemler karşısında intiharı akıllarına ilk çözüm yolu olarak getirmede farklılaşıp, farklılaşmadıklarını belirlemek ve bu eğilimin, intihar olasılığını, problem çözme becerileri, öfke/saldırganlık gibi değişkenler ile ilişkisini saptamayı amaçlamışlardır. Araştırma 14-62 yaş arasında 619 kişiye (351 kadın,267 erkek), üzerinde yapılmıştır. Elde edilen bulgularda 14-24yaş arasındaki gençlerin stresli olaylar karşısında intiharı bir çözüm yolu olarak akıllarına daha sık getirdikleri, intihar olasılığına yönelik duygu ve düşüncelerinin, öfke/saldırganlık ve dürtüsellik davranış puanlarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Cinsiyete değişkenine göre kadınlar , stresli bir olay yada durum ile karşılaştıklarında, bu problemin çözümüne yönelik olarak kendilerini daha “güvensiz” algılamaktadırlar. Kadınları öfkeliendiren etmenler daha fazladır ve öfkeye ilişkin davranışlar açısından bakıldığında, kadınların daha çok kaygılı ve içedönük tepkiler sergiledikleri saptanmıştır. Ayrıca eğitim düzeyi düştükçe, kişilerin problem çözme yeteneği açısından kendilerini daha yetersiz algılamakta, öfke/saldırganlık düzeyleri ve dürtüsel davranış eğilimlerinin arttığı saptanmıştır (Akt: Akmaz, 2009).

Özer (1994) öfke, kaygı ve depresif duygulanım eğilimlerinin temelinde yatan düşünce biçimlerini (bilişsel alt yapısını) incelemek amacıyla yapmış olduğu çalışmada "nörotik", "liseli", "üniversiteli" ve "yönetici" alt gruplarından oluşan 225 kişi üzerinde bir araştırma yapmıştır. Bu çalışma, öfke duygusunun temelinde "başkalarının gözündeki kişilik değerinin düşmemesi için hata yapmaması gerektiği" gibi bir düşünce biçiminin olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca çalışmada bireyin kendisini ispatlaması gerektiği, başkalarının bireyin mutluluğunu engellediği ve ilişkilerin planlandığı gibi yürümesi gerektiğine ilişkin düşünce biçimlerinin hem kaygı hem öfke hem de depresif duygulanımların bilişsel alt yapılarını yarattığı gözlenmiştir. Araştırmanın diğer bir önemli bulgusu, üniversite öğrencilerinin ve yönetici grubun öfke kontrolü sağlayan düşünce biçimlerine daha fazla katılma eğilimi içinde oldukları biçiminde ortaya konulmuştur.

Meksika’da 204 lise öğrencisiyle yapılan bir araştırma, öfke kontrolü, öfke ifade tarzı ile ebeveyn çatışmasına maruz kalma ve şiddete uğrama arasında ilişki olduğunu göstermiştir. Araştırma sonuçları, aile içinde şiddete maruz kalan çocukların, şiddeti bir öfke ifade biçimi olarak kullanmayı öğrenebileceğini ve bu kişilerin çevresindekilere şiddet uygulama açısından büyük risk taşıyabileceğini göstermektedir (Clarey ve ark., 2010; Akt: Burma, 2012).

Gonzales, Jozefowicz ve Hernandez (2009) tarafından yapılan araştırmada, öfke problemleri yaşayan paranoid düşüncelere sahip 32 erkek ve öfke problemleri yaşamayan paranoid düşüncelere sahip 27 erkek üzerinde bilişsel-davranışçı yaklaşım temelli müdahale yöntemleri kullanılmış ve sonuçlar karşılaştırılmıştır. Yapılan öntest son test çalışmasında grup içi ve gruplar arası farklılıklar incelenmiştir. Öntest çalışmasında, öfkeli grubun paranoid düşüncelerinin, öfke problemleri yaşamayanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Müdahale sonrası yapılan son test çalışmasında ise, bilişsel-davranışçı öfke terapisinin öfke ve paranoid düşünceleri azalttığı bulunmuştur (Akt: Diril, 2011).

Moscovitch ve arkadaşları (2008), anksiyete bozuklukları hasta grubunun öfke ifade tarzları ile anksiyete bozukluğu olmayan grup ile öfke ifade tarzları arasında farklılaşma olup olmadığını saptamak üzere bir çalışma yürütmüşlerdir. Araştırma toplam 161 katılımcıdan oluşmaktadır ve anksiyete bozuklukları hastalarından oluşan 112 kişilik grupta; DSM-IV tanı kriterlerine göre panik bozukluk tanısı alan (agorafobili olan ve olmayan) 40, obsesif kompulsif bozukluk tanısı alan 30, sosyal fobi tanısı alan 28 ve özgül fobi tanısı alan 14 kişi bulunmaktadır. Kontrol grubu ise 49 kişiden oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, panik bozukluk, obsesif kompulsif bozukluk ve sosyal fobi hastaları, kontrol grubuna göre anlamlı düzeyde daha fazla öfkeli bulurken, özgül fobi hastaları ile kontrol grubu arasında anlamlı bir farklılaşma bulunamamıştır. Sosyal fobi hastaları sözel saldırganlıktan kontrol grubuna göre anlamlı düzeyde düşük puan alırken; panik bozukluk hastalarının, hem obsesif kompulsif bozukluk hastaları hem de kontrol grubuna göre anlamlı düzeyde daha fazla öfkeli saldırganlık yaşadıkları bulunmuştur (Akt: Akdeniz, 2007).

Tjosvold (2007) Çin'deki bir kurumdaki üyelerinin günlüklerini inceleyerek yaptığı araştırmada toplumun önceden tecrübe ettiği olayların ve öfkeye karşı alınan tavrın sosyal etkisini görmüş ve bunu öfkeye yönetmede bir temel tas olarak kullanmayı önermiştir. Bulgular göstermiştir ki öfkenin nedeni açık açık tarafların tartışması (yapıcı tartışma) ve rahatsızlığın nedenlerinin konuşulması ilişkileri güçlendirmektedir. Genelde bu tip onarıcı dinamikler ise birbirine koordinasyon açısından bağlı kurumun bireyleri arasında bulunmaktadır. Sonuç olarak, öfkenin karşılıklı tartışılarak idaresi mümkündür (Akt: Türker, 2010).

Newman, Fuqua, Gray ve Simpson (2006) klinik bir örneklemede yaptıkları araştırmada öfke puanlarının depresyon ile yüksek bir ilişkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Erkek ve kadınların korelasyonları arasındaki farkların z testleri farkların hiçbirinin istatistiksel olarak önemli olmadığı da görülmüştür (Akt: Çabuk, 2008).

Hyun, Nam, Kang (2006) tarafından yapılan bu çalışmanın amacı, bilişsel davranışçı teknikleri kullanarak Kore ordusunda görev yapan askerler arasında öfkeyi azaltmak ve kendilik bilincini artırmaktır. Bu amaçla çalışmada yarı deneysel desen kullanılmıştır. 92 askere anket uygulanmış ve bunların içinden puanları yüksek olan 26 askerle çalışılmıştır. Gruplar sırasıyla bir deney ve bir kontrol grubu olmak üzere atanmıştır. Deney grubuna 3 oturum uygulanmıştır. Her oturum 120 dakika olmak üzere bir haftalık çalışma yapılmıştır. Katılımcılara deney öncesi ve deney sonrasında Durumluk-Öfke Tarz Ölçeği ve Kendilik Bilinci Ölçeği uygulanmıştır. Verilerin analizinde betimsel istatistik ki-kare test, Mann-Whitney Test ve Wilcox işaretlenmiş Sıralar Testi kullanılmıştır. Öfke kontrolü eğitiminden sonra yapılan analizlere göre deney ve kontrol grubu arasında öfke azalması veya kendilik bilincinin artmasıyla ilgili önemli bir fark saptanmamıştır. Bununla birlikte çalışmanın sonucunda deney grubunun lehine kendine ait benlik bilincinde yükselme ($p=.006$) tespit edilmiştir. Bilişsel davranışçı öfke kontrol programının askerlerde kendine ait benlik bilincinin geliştirilmesinde etkili olduğu görülmüştür. Bu çalışmayla, Kore askerleri arasında zihinsel sağlığa daha fazla önem verilmesi gerektiği saptanmıştır (Akt: Akdeniz, 2007).

Bongard ve Absi (2003) tarafından, öfke ifade tarzı ile kan basıncı arasındaki ilişkiyi değerlendiren bir çalışma yapılmıştır. Bu araştırma iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde bireylerin ev ortamında, iş ortamında ve dinlenme zamanlarında öfke ifade biçimlerinin nasıl değişiklik gösterdiği ortaya konulmuş, ikinci bölümde ise bireylerin belirtilen bu ortamlarda sergilemiş oldukları öfke ifade biçimlerinin kan basıncı ile ilişkisi araştırılmıştır. Araştırmada bireylerin öfke ifade biçimlerinin belirlenmesinde öfke ifade tarzı ölçeği (Spielberger,1988) kullanılmıştır. Bireylerin öfke ifade biçimlerinin buldukları ortama (ev, işyeri ve dinlenme ortamı) göre değişiklik gösterdiği ortaya konulmuştur. Bu sonuçlara göre işyerinde, kadınların öfke kontrol ve içe atılan öfke puanlarının, erkeklerin aynı ölçeklerden elde etmiş oldukları puanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Fakat kadınların ev ortamında dışa vurulan öfke ölçeğinden elde ettikleri puanlarının da erkeklerin dışa vurulan öfke puanlarından yüksek olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar üzerine; bireylerin öfkelerini ev ortamında daha rahat bir biçimde ortaya koydukları fakat ev dışı özellikle iş ortamında öfkelerini daha az ifade ettikleri diğer bir değişle iş ortamında öfkelerini daha çok kontrol ettikleri yorumu yapılmaktadır. Bu araştırmanın ikinci bölümünden (öfke ifade tarzı ve kan basıncı-kalp damar hastalıkları ile ilgili bölümden) elde edilen sonuçlara göre ise ev ortamında ve iş yerinde dışa vurulan öfke ile kan basıncı arasında ilişkinin olduğu saptanmıştır. Genellikle bastırılmış öfkenin yüksek tansiyon riskini ortaya çıkarabileceği varsayımının tersine bu çalışmada özellikle ev ve işyeri ortamında dışa vurulan öfkenin kan basıncını yükselttiği bulgusu ilgi çekicidir (Akt: Arman, 2009).

Allan ve Gilbert (2002) tarafından, öfke ifade tarzının karşıdaki bireye ilişkin olarak algılanan sosyal sınıfa göre farklılık gösterip göstermediğini inceleyen bir çalışma yapılmıştır. Çalışma kapsamına 197 üniversite öğrencisi alınmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak Spielberger (1988) tarafından geliştirilmiş olan durumluk ve sürekli öfke ölçeği, öfke ifade tarzı ölçekleri kullanılmıştır. Bu çalışmada katılımcıların durumluk ve sürekli öfke ölçeği ve öfke ifade tarzı ölçeğinden almış oldukları puanlar algılanan yüksek sosyal statü ve algılanan düşük sosyal statü bağlamında varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda yapılan karşılaştırmalarda bireylerin öfke ifade tarzlarının algılanan sosyal sınıfın düşük ya

da yüksek olmasına göre anlamlı bir fark gösterdiği ortaya çıkmıştır. Algılanan sosyal statünün yüksek olması durumunda öfkenin kontrol edilmesi ya da bastırılmasının yüksek olduğu, öfkenin dışa yöneltmesinin ise düşük olduğu görülmüştür. Bu bulgular üzerine bireylerin kendilerinden yüksek ya da düşük sosyal statüde algıladıkları bireylere karşı öfke ifade tarzlarının değişiklik gösterdiği biçiminde yorumlanmıştır (Akt: Özmen, 2004).

Hatch, Forgays ve Kirby (2001), farklı yaş ve statüdeki öğrencilerdeki öfke tepkisini ve öfkeyi ifade ediş biçimlerini incelemek amacıyla yaptıkları çalışmalarında örneklem olarak, 118 üniversite çalışanı ve 163 kız öğrenci almışlardır. Ölçüm araçları olarak, Spielberg'in (1988) geliştirdiği, deneklerin kendilerinin doldurduğu (self report) 44 maddeden oluşan STAXI (State-Trait Anger Expression Inventory) ve öfke yaratan durumlarda ne yaptıkları ile ilgili açık uçlu sorulardan oluşan Anger Evaluation Survey, kullanılmıştır. Araştırma sonucunda güvenin suistimal edilmesinin ve haksız muamelenin kadınlarda öfkeyi arttırdığı gözlenmiştir (Akt: Gök, 2009).

Milovchevich, Howels ve Day (2001) 203 kadın, 158 erkek, toplam 368 kişi ile yaptıkları çalışmada cinsiyet, cinsiyet rolleri ile öfke yaşantıları arasındaki ilişkiyi incelemiştirlerdir. Dört aşamalı bir değerlendirme kullanılmıştır. Kendini değerlendirme envanteri ve cinsel rol kimliklerini ölçmek için 40 karakteristik cinsiyet rolünü tanımlayan 7'li likert tipi bir ölçek uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, cinsiyet yerine cinsiyet rol kimliğinin sürekli öfke düzeyi, öfkenin ifade tarzları ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Erkeksi cinsiyet rolünün, öfkeyi ifade etme ve dışa yöneltmede kadınsı cinsiyet rolüne göre daha fazla eğilimli olduğu bulunmuştur (Akt: Önem, 2010).

Gerzina, Drummond (2000), tarafından yapılan çalışmada, bilişsel davranışçı öfke azaltma programını 26 polise, 6 hafta boyunca 90–105 dakika süren ve içinde gevşeme becerileri, bilişsel yeniden değerlendirme, öfke tepkisini kesme ve problem çözme becerileri bulunan eğitim uygulamışlardır. Eğitim öncesi ve sonrası yapılan ölçümlerde mantık dışı inançların anlamlı düzeyde azaldığı ($p<.001$), gevşeme becerilerinin anlamlı düzeyde arttığı ($p<.01$) ve eğitim grubu kontrol grubu

ile karşılaştırıldığında, öfke ve anksiyete düzeyinin önemli ölçüde azaldığını belirlemişlerdir (Akt: Gebeş, 2010).

Tangney (1996), utangaçlık ve suçluluk duyguları ile öfke tepkileri arasındaki ilişkiyi incelediği bir çalışmada, tüm yaş grupları içerisinde utangaçlık eğilimlerinin, öfke uyarımı ile oldukça yüksek ilgileşim gösterdiğini bulmuştur. Öfkeli iken bireylerin yapıcı olmayan tepkiler verdiklerini ve genel olarak utangaçlık eğilimi gösteren kişilerin yaşanan öfke olaylarının uzun dönem sonuçları ile ilgili olarak, daha az utangaçlık eğilimi olan kişilerden önemli ölçüde daha az iyimser olduklarını ortaya koymuştur (Akt: Yıldız, 2008).

Wagner, Fletcer ve Gramzov (1992), öfke, saldırganlık ve düşmanlığın suçluluk ve utanmadan farklılığını belirlemek için yaptıkları çalışma sonucunda utanmanın öfke kışkırtması, şüphecilik, gücenme, irritasyon, olumsuz olaylarda başkasını suçlama ve dolaylı düşmanlık ifadesiyle ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Utangaçlığın tersine suçluluk; düşmanlık, gücenme ve öfkenin bazı işaretleri ve başkalarını suçlama ile ilişkili bulunmuştur (Akt: Soyaldın, 2007).

Ford (1991), öfke ve akılcı olmayan inançlar arasındaki ilişkiyi incelemiş ve araştırma sonucunda sürekli öfke, öfkeli mizaç, haksızlık algılaması ve kişiler arası tahrik faktörleri ile akılcı olmayan inançlar arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu bulmuştur (Akt: Diril, 2011).

Novaco (1975) tarafından yapılan çalışmada, bilişsel denetim ve rahatlama eğitimi, bilişsel denetim, rahatlama eğitimi ve dikkat denetimi yaklaşımlarını kullandığı dört farklı grup incelenmiştir. Uygulamalar sonucunda, iki farklı yöntemin karışımının uygulandığı ilk grupta, öfke düzeyinin düşmesi ve öfke denetiminin artması eğilimlerinin, diğer gruplarla karşılaştırıldığında önemli ölçüde yüksek olduğu görülmüştür. Bilişsel bileşenlerin etkinliğinin yanında, rahatlama eğitimi gerilimin ve heyecanın farkında olmada deneklere imkân vermektedir (Akt: Bedel, 2011).

TÜKENMİŞLİK

2.1. Tanımı

Dünya Sağlık Örgütü (1998) yayınladığı Dünya Sağlık Raporu'nda tükenmişliği; fazla çalışma ile ortaya çıkan bir aşırı duygusal yorgunluk ve bunun sonucunda iş ve sorumluluklarını yerine getirememe durumu olarak tanımlamıştır (Akt: Karagöz, 2009).

İş, en genel anlamıyla bireyin yaşamını sürdürmek amacıyla para karşılığı yaptığı faaliyet olarak tanımlanabilir. İşin birey açısından taşıdığı ekonomik değerin yanı sıra sosyal ve duygusal değeri de göz ardı edilemeyen bir gerçektir. İş yaşamına bağlı olarak ortaya çıkan tükenmişlik; kavram olarak 1970'lerden sonra stres konusuyla ilgili yapılan çalışmalarda ayrı bir başlık altında ele alınmaya başlamıştır. İncelemeler, tükenmişliğin bireysel düzeyde yaşanan ve olumsuz duygusal yaşantıları içeren bir olgu olduğunu göstermektedir (Abacı, İşmen, Yıldız, 2004; Akt: Toplu, 2012).

Genellikle, iş dünyası ile ilgili olarak kompleks bir kavram olan tükenmişlik, işte idealizmi ve hevesi kaybetmek ve bireyin hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu olarak tanımlanmaktadır (Kaçmaz 2005; Akt: Aslan, 2009).

İlk defa 1970'li yıllarda Amerika'da müşteri hizmetlerinde çalışan bireyler için kullanılan "tükenmişlik" kavramı (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001:398; Gündüz, 2005) Greene'nin 1961 yılında yayınlamış olduğu "Bir Tükenmişlik Olayı" özgün adıyla "A Burn-Out Case" isimli kitabında ruhsal çöküntüye ve hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işini terk ederek Afrika ormanına kaçışını anlattığı çalışması ile popülerliğe kavuşmuştur. Bu kitapta tükenmişlik kavramı "bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılıktan ve idealizmden yoksun olması" şeklinde tanımlanmıştır. Burada önemli olan nokta tükenmişliğin hem uygulayıcılar hem de sosyal eleştirmenler tarafından "sosyal bir problem" olarak algılanmasıdır (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001; Akt: Öktem, 2009).

Birinci Uluslar arası Tükenmişlik Konferansı 1981 yılında yapılmış ve konusu tükenmişlik olan birçok araştırma bu konferansta sunulmuştur. Kavramın

ortaya atıldığı ilk yıllarda tükenmişlik kavramının birçok kişinin dikkatini çekmesine ve çeşitli araştırmaların konusu olmasına rağmen, kavramın net olmadığı yönünde eleştiriler yapılmıştır. Özellikle ilk yıllarda tükenmişlikle ilgili birçok farklı tanım yapılmıştır (Özipek 2006).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger tükenmişliği; “başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu” olarak tanımlamıştır (Akt. Izgar, 2001).

Tükenmişlikle ilgili en fazla kabul gören model, Maslach ve Jackson’nun tükenmişliği üç faktörlü bir kavram olarak algılayan modelidir. Bu kavramın insanlarla sürekli iletişim halinde olmak zorunda olan meslek gruplarında ortaya çıktığı kabul edilmektedir. Bu üç faktör tükenmişlik çalışmalarında çok kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarını oluşturmaktadır. Bu üç faktör duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık (kişisel başarı eksikliği) olarak tanımlanmaktadır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği tükenmişlik sendromunu çok yönlü olarak ele alacak şekilde düzenlenmiştir. Çeşitli psikometrik analizler bu ölçeğin tükenmişlik konusunda yüksek duyarlılık ve geçerliliğe sahip olduğunu göstermiştir (Maslach ve Jackson, 1981; Akt: Acun 2010).

Tükenmişlik bireyin ters giden bir şeyin olduğunu ve buna inanmayı reddeder olduğunda gelişir. Bu durum sürekli ümitsizlik ve olumsuzluğun olduğu bir enerji tükenişidir. Bu görüşe göre tükenmişlik, değişimi imkânsız görünen durumların insan ruhuna çizdiklerinin birikimi ile oluşan bir durumdur. Bu bir “Mesleksel otizm”dir. Duruma engel olma çabası görülmez, hatta bazen uyum gibi görülebilir. Yaratıcılık yok olur. Daha iyisi için bir uğraş verilmez (Storlie, 1979; Akt: Dursun 2000).

Tükenmişliğin görüldüğü mesleklerin diğerlerinden farkları bu meslekleri icra ederken insanlara, istemleri ve gereksinimleri doğrultusunda, yaşamlarını veya yazgılarını belli noktalarda değiştirmelerine yardım etmek amaçlanır. Daha ziyade hekimlik, hemşirelik, sosyal hizmet uzmanlığı, klinik psikologluk, psikoterapistlik, fizyoterapistlik, öğretmenlik, polis memurluğu, avukatlık gibi çeşitli mesleklerde

görülür. Mesleğin tanımlayıcı misyonu, özgül bir yardıma gereksinimi olan insanlara “el vermek” tir. Bu misyona gereken enerji, yapılan işe olan inanç, umutluluk, yardım götürülen insanlara karşı duyarlılığın sürmesi gibi kaynaklarla beslenmek zorundadır. Tükenmişlik, bu kaynakların iyice zayıflaması ve hatta kurumasıyla kendini gösterir (Kalyoncu,2005; Akt: Özipek, 2006).

Tükenmişlik, “öznel olarak yaşanan, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik duygusu, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, işe, işyerine, çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi” demektir (Demirtaş ve Güneş, 2002; Akt: Arıkan, 2007).

Farber (1991), tükenmişliği; mekanikleşme, aşırı çalışma, gereksiz sebeplerle işten uzaklaştırılma sonucunda patlama noktasına gelebilecek düzeyde, aşırı stresle tepki gösterme olarak tanımlamaktadır. Tükenmişlik belirli bir zaman içinde oluşan bir durum olmasının yanında duygusal boşalmalar ve bireyin kendisine ya da çevresine karşı geliştirdiği olumsuz tavırlarla kendini gösterebilmektedir (Akt: Toplu, 2012).

Cardinell (1981) tükenmişliği daha geniş bir anlamda ifade ederek “insanın hayatında ortaya çıkan ciddi bir rahatsızlık belirtisi; orta yaş krizi” olarak tanımlamıştır. Bu bağlamda alan yazında yapılan çok sayıda araştırmanın, birçok insanın otuz beş- elli yaşlar arasında yaşamak zorunda olduğu, kariyer ve statü kazanma isteği başta olmak üzere, sosyal içerikli bazı problemler nedeniyle bunalıma girdiğini ortaya koyduğunu ifade etmiştir (Izgar, 2001).

Maher’e göre tükenmişlik, “psikosomatik hastalığı, uykusuzluğu, iş ve müşterilere karşı negatif tutumu, işe gelmemeyi, alkol ya da ilaç kullanımını, suçluluğu, kötümserliği, ilgisizliği ve depresyonu içeren kompleks bir sendromdur” ve enerjinin bol kullanımı sonucu önemli düzeyde enerji eksikliği yaşanması şeklinde görülmektedir (Çam, 1995; Akt: Yıldız, 2011).

Edelwich ve Brodsky (1980), tükenmişliği iş koşullarına bağlı olarak enerjinin ve amacın giderek yitirilmesi , Pines, Aranson ve Kafry (1981) ise duygusal

yükü ağır işlerde uzun süre çalışma sonucunda fiziksel, ruhsal ve zihinsel tükenme olarak tanımlamışlardır (Akt: Yungul, 2006).

Tükenmişlik doğal olmayan sentetik bir illüzyonu ifade etmektedir. Çünkü birey ruhsal zekâsı ile sınırsız bir yaşam enerjisi kaynağına bağlı durumdadır. Fiziksel ve zihinsel beden ise bu kanaldan gelen enerjinin ifade araçlarıdır. Eğer insan bilinci bu sınırsız enerji kaynağına bağlı olarak işine sevgi ve aşkla bağlı ise herhangi bir tıkanıklık, isteksizlik ve karamsarlık görülmeyecektir. Diğer bir deyişle “tükenmişlik, dışsal nedenlerin (yoğun iş yükü, insanlara yüz yüze hizmet verme) sonucunda gerçekleşen bir olgu değil insanın var olan potansiyelinin ifade engelliliğidir” (Dilber, 2009).

Cherniss (1980) tükenmişliği, “insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki” diye tanımlar ve aşırı bağlılığın sonucu olarak ortaya çıkan bir rahatsızlık olarak görür. Cherniss, tükenmişliğin geçici yorgunluk ve zorlanma ile toplumsallaşma ve işi bırakmaya neden olan tutumsal değişikliklerden farklı olduğunu belirtmiştir (Çam, 1995).

Sheesley (2001)'e göre tükenmişlik; stresin ilerlemiş ve kronikleşmiş halidir. Bu durumu bir süreç şeklinde açıklamak mümkündür. İlk aşama mutluluk duygusudur. Yani burada işler yolunda gitmekte ve kişi sorunlarla baş edebilmek için çeşitli stratejiler geliştirmektedir. İkinci aşama kişinin geliştirdiği stratejilerde bir takım sorunların ve dengesizliklerin fark edilmesidir. Üçüncü aşama uygun olmayan stratejilerin kullanılması sonucunda her şeyin kontrol dışı olduğu, fiziksel ve zihinsel kaynakların kaybedildiği aşamasıdır. En son aşama ise stresle başa çıkılamayan ve bitkinlik hissedilen tükenmişlik halidir (Akt:Barutçu ve Serinkan, 2008).

Torun tükenmişliği iş stresi sonucunda oluşan fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sorunlara karşı bir tepki olarak ifade etmektedir(Torun, 1996; Akt: Gündüz, 2006).

Dolan (1987)'a göre tükenmişlik, insanların hem kişisel hem de mesleki doyumsuzluk yaşamalarına neden olur. Tükenmişliği yaşayan kişi işe gitmeyi istemez, kendi yeteneklerinden şüphelenir ve kendisinden beklenmeyen bir tarzda davranır (Akt: Peker, 2002).

Ergin'e göre, tükenmişlik duyarsızlaşma, duygusal yünden tükenme, kişisel başarısızlık olarak ortaya çıkan ve "insan-işi" mesleklerde çalışan kişilerde görülen bir sendromdur (Ergin, 1993).

Yaklaşık 30 yıllık geçmişi olmasına rağmen tükenmişlik kavramının alan yazında çok farklı biçimlerde tanımlandığı görülmektedir. Tanımları netleştirmeye dönük yapılan çalışmalara karşın tükenmişlik sendromunda yaşanan duyguların, depresyondaki umutsuzluk, çaresizlik, boşluk, hastalık vb. duygular ile benzerlik gösterdiği dikkati çekmektedir. Tükenmişlik belirtilerinin çeşitliliği ve tükenmişliğin gizli bir süreç olması, bu sendromun doğru tanınmasını zorlaştırmakta, depresyon, anksiyete, stres gibi durumlarla karışmasına neden olmaktadır. Alan yazın incelemeleri sonucunda kavramın en çok depresyonla karıştırıldığı dikkati çekmektedir. Ancak Freudenberger'e göre depresyon suçlulukla beraber görülürken, tükenmişlik genellikle bilinçli öfke bağlamında yer alır (Özcan, 2008).

2.2. Tükenmişlik Modelleri

2.2.1. Freudenberger ve Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Freudenberger' in " Journal of Social Issues" da yayınladığı makalesi ile girmiştir (Akt: Vızlı, 2005).

Freudenberger (1974) tükenme belirtilerini ücretsiz kliniklerde çalışan bireyler üzerinde gözlemiştir. Freudenberger, tükenmişliğin fiziksel ve davranışsal göstergelerini belirleyerek, tükenmişlik kavramını daha somut hale getirmeye çalışmıştır. Freudenberger' a göre tükenmenin bitkinlik ve yorgunluk hissi, baş ağrılarından dolayı acı çekme, mide bağırsak rahatsızlıkları, nefes alma güçlükleri gibi fiziksel belirtileri bulunmaktadır. Çabuk öfkelenme, anlık kırgınlıklar, engellenme duygusuna kapılma en belirgin davranışsal göstergeleridir. Güvensizlik, paranoya ve değişime tahammül edememe durumları ilerleyen aşamalarda görülmektedir (Perlman & Hartman, 1982; Akt: Vızlı, 2005).

2.2.2. Maslach' ın Tükenmişlik Modeli

Maslach ve Jackson (1985) yaptığı çalışmalarda meslekleri gereği insanlarla yüz yüze çalışanlarda sıklıkla ortaya çıkan tükenmişliği üç boyutlu bir durum olarak tanımlamışlardır. Birinci boyut olan duygusal tükenmede birey kendini yorgun,

duygusal yönden aşırı yıpranmış hisseder. İkinci boyut olan duyarsızlaşmada birey hizmet verdiği kişilere olumsuz, alaycı tutum ve duygular geliştirir. Üçüncü boyut olan kişisel başarı eksikliğinde birey kendini çalıştığı işle ilgili olumsuz değerlendirir, başarısız hisseder. Bireyde tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının azalması ile ortaya çıktığı belirtilmektedir (Maslach & Jackson, 1985; Akt: Vızlı: 2005).

Duygusal Tükenme:

Tükenmişliğin bu boyutu daha çok insanlarla yoğun ve yüz yüze ilişkinin kaçınılmaz olduğu meslek çalışanlarında görülmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşenidir. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunana birey, kendini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri karşısında ezilmektedir. Duygusal tükenme bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenme: Çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri gibi duygulardaki artış olarak tanımlanmaktadır (Maslach & Jackson 1981; Akt: Vızlı: 2005).

Kişi duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmesiyle birlikte duygusal bir yorgunluk yaşar ve çalıştığı kurumda hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür. Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. Dolayısıyla işe gitmeme, iş yerine saatinde gelmeme, psikosomatik şikâyetler nedeniyle işe devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından verimsiz bir durum ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenme tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve “bireylerin işlerinde yorulmalarını ve yıpranmalarını (Akçamete ve diğ.,2001; Akt: Yıldız, 2011), duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı” ifade etmektedir. (Maslach ve diğ.,2001; Akt: Yıldız, 2011).

Duyarsızlaşma :

Duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer insan yerine nesne gibi davranmalarıyla kendini gösterir. İş görenler, etkileşimde buldukları kişilere ve örgüte karşı mesafeli, umursamaz ve alaycı bir tavır takınabilirler.

Küçültücü bir dil kullanma, insanları kategorize etme, katı kurallara göre iş yapma ve başkalarından sürekli kötülük geleceğini sanma, duyarsızlaşmanın diğer belirtileri arasındadır (Şahin, 2007; Akt: Toplu, 2012).

Birçok insanla çalışmanın yarattığı duygusal gerginlik hizmet sunulan kişileri, psikolojik olarak çekingenliğe ve insanlarla en alt düzeyde ilişki kurmaya itebilir. Hizmet sunan kişi yerindedir fakat yanında kimse yokmuş gibi davranır. Çok az göz göze gelir soruları mırıltı ile cevaplar. Bazı durumlarda insanlarla doğrudan ilişkili olmayan görevleri tercih eder (Örmen, 1993; Akt: Karagöz, 2009).

Kişisel Başarısızlık:

Kişisel başarı; sorunun üstesinden başarı ile gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarısızlık ise, kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı noksanlığı olarak tanımlanmaktadır. Diğer insanlar hakkında geliştirilen olumsuz düşünceler sonucunda birey, kendisi hakkında da olumsuz düşünceler geliştirir. Suçluluk, sevilme hissi ve başarısızlık duyguları, kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sokabilmektedir (Maslach & Jackson, 1981; Akt: Vızlı: 2005).

Kişisel başarısızlık, kişinin işindeki yeterlilik ve başarı duygularını tanımlar. Bireyin başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da negatif düşünmesine yol açar. Kişi, bu düşünce ve yanlış davranışları nedeniyle kendini suçlu hisseder. Kendisi hakkında "başarısız" hükmünü verir. Bu durumda tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkar, işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tür kişiler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar. Bunun sonucunda ise kişi kendine olan saygısını kaybedip, depresyona girebilir (Dursun, 2000).

2.2.3. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik, zaman içerisinde ortaya çıkan bir durumdur. Belirli mesleki özelliklerle işe giren birey kendisinden çok daha farklı istekleri bulunan bireylerle etkileşim içindedir. Bu etkileşimde yaşanan sorunlar ya da aksaklıklar değişik derecelerde yaşanan stres kaynaklarına neden olmaktadır. Bireyler bu stres

kaynaklarıyla farklı şekillerde baş etmektedirler. Bazıları sorunu etkin olarak çözmeye yoluna giderken bazıları da olumsuz tutumlarını değiştirerek sorunla baş etmeyi tercih etmektedirler. Stresle karşılaşan birey, stresle başa çıkmak için ilk olarak stres kaynağını ortadan kaldırmayı seçmektedir. Eğer başarılı olmazsa stresle başa çıkma tekniklerine başvurarak rahatlama yoluna gidebilir. Eğer yine birey başarılı olmazsa, bu kez duygusal yükünü azaltmak için, işle olan psikolojik ilişkisini kesmektedir. Stresle başa çıkma teknikleri olumsuz durumun iyileşmesinde etkili olmuşsa, bireyde olumlu davranış değişikliği ortaya çıkar. Bu teknikler etkili olmamışsa, olumsuz tutum değişiklikleri görülmektedir (Richardsen ve Burke, 1995; Akt: Oruç, 2007).

Cherniss (1980) tükenmişlik araştırmalarına önemli katkı sağlayanlardan biridir. Cherniss, “tükenmişliği” iş stresine yanıt olarak, işe ilişkin tutum ve davranışlarda negatif değişiklikler gösterme olarak tanımlar. Daha da genel olarak tükenmişlik, hizmet alana ilginin kaybı ve bitkinliğin yanı sıra, artan hayal kırıklığı, kötümserliği, kederciliği, kişinin işe motivasyonunu, bağlılığın ve işteki gayretin azalmasını, ilgisizliği kişinin işteki ve huzuruyla ilgili zihinsel uğraşlarını, sistem ve hizmet alanları suçlayarak başarısızlığını rasyonalize etme eğilimini, değişikliğe direncini, katılımın artışı ve yaratıcılığın kaybını içeren bir olgu olarak tanımlamaktadır. Cherniss’ in tükenmişliğe bakışı aynı zamanda; iş stresine bir yanıt olarak, motivasyonel, duygusal tutumsal ve davranışsal değişiklikleri sağlayan tüm bunların bileşkesine eşdeğer bir baskıdan söz etmektedir. Cherniss, tükenmişliğin geçici yorgunluk ve zorlanma ile toplumsallaşma ve işi bırakmaya neden olan tutumsal değişikliklerden farklı olduğunu belirtmiştir (Firth, 1986; Akt: Vızlı, 2005).

2.2.4. Meier'in Tükenmişlik Modeli

Meier’ in (1983) kuramı, Bandura’ nın (1977) çalışmasını temel alarak tükenmişlik kavramında değişik boyutlar içeren yeni bir model önermektedir. Tükenmişlik, bireylerin işlerinden anlamlı pekiştirici, kontrol edilebilir yaşantı veya bireysel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden bir durum olarak tanımlanmaktadır (Meier, 1983; Akt: Vızlı, 2005).

Bireyin,

1. İşle ilgili olumlu pekiştireç davranışı beklentisinin düşük ve ceza beklentisinin yüksek olması,
2. Var olan pekiştireçleri kontrol etmeyle ilgili beklentisinin yüksek olması,
3. Pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli davranışları göstermede kişisel yeterlilik beklentisinin düşük olması.

Böyle düşük seviyelerde beklentisi olan bireyler sıklıkla korku ve anksiyete gibi olumsuz duyguları yaşamaktadırlar (Aksoy, 2007).

Bu yaklaşımın dört boyutu bulunmaktadır. Bunlar (Teltik, 2009);

1. Pekiştirme Beklentileri: Belli iş yaşantılarının kişinin gizli ya da açık amaçlarını karşılayıp karşılamayacağı ile ilgili beklentileridir. Şöyle ki, bir öğretmen sınıfta sürekli soru soran öğrencileri ile çalışmak isterken diğer bir öğretmen sessizce dinleyen öğrencileri tercih edip bu şekilde doyum sağlayabilir. Her ikisi de bu şekilde işlerinden memnuniyet duyarken, tam tersi bir durum her ikisi için de doyumsuzlukla sonuçlanabilir.

2. Sonuç Beklentileri: Belli sonuçlara yol açan davranışlar hakkındaki betimlemeler olarak tanımlanmaktadır. Örneğin; bir öğretmen “Öğrenciler bu konuyu öğrenemezler” şeklindeki beklentisini destekleyen yaşantıları nedeniyle bezginlik yaşayabilir.

3. Yeterli Olma Beklentileri: Yeterlik beklentisi, bireyin sonuçları üretmede gerekli davranışları başarılı bir şekilde yapma kabiliyetidir. Örneğin öğretmen, öğrenciler materyali öğrenmedikleri için tükenmişlik yaşayabilir (sonuç beklentisi) ya da öğretmek için kişisel yeterlikten yoksun olduğunu hissedebilir (yeterlik beklentisi).

4. Bağlamsal İşleme Süreci: Bu yaklaşım tükenmişlik yaklaşımının en geniş kategorisidir. Çünkü bu kategoride insanın beklentileri nasıl öğrendiği, sürdürdüğü ve değiştirdiğiyle ilgili açıklama yapılmaktadır.

2.2.5. Edelvich'in Tükenmişlik Modeli

Edelvich (1982) modelinde tükenmişlik birbirini takip eden dört aşamada ortaya çıkar (Akt: Çam, 1989).

Şevk ve coşku dönemi

Kişide enerjinin, umudun ve beklentinin yüksek olduğu zamandır. Mesleğin amaçlarına ulaşmak için yüksek bir motivasyon vardır. Bu aşamada kişi övgüler beklerken, önyargılı tutumlarla, meslekî ilkeler ve amaçları zedeleyen engeller ve sorunlarla karşılaştıkça, yavaş yavaş durgunluk aşamasına girmeye başlar. Bu süre çoğunlukla çalışmaya başladıktan sonraki bir yıl içinde ortaya çıkar (Çam, 1989).

Durağanlaşma Evresi (Stagnation)

Bu evrede artık istek ve umutlulukta bir azalma olur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulanmaya başlanan “işten başka bir şey yapmıyor olmaktır”. Zira, mesleği kuramsal ve pratik tüm yönleri ile kişinin varoluşunu tamamen dolduramamıştır (Kaçmaz, 2005; Akt: Toplu, 2012).

Engellenme Dönemi

Bu dönemde kişi, kendi kendine işin değeri ve anlamıyla ilgili sorular sormaya, işi sürdürüp sürdürmemeyi sorgulamaya başlar. İşin sınırlılıkları, yaptığı işin amaçlarını gerçekleştirilmede tehdit edici olarak görülür. Zaman geçtikçe mesleğinin amaçlarını başarma çabalarının engellendiğini düşünür. Engellenme iki sebepten dolayı ortaya çıkmaktadır: Birinci sebep, çalışanın yani hizmet veren bireyin, hizmet alan kişilerin gereksinimlerini giderememesi ve bu nedenle engellenmişlik hissetmesidir. İkinci sebep ise çalışan bireyin, sıklıkla hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini doyumak için, kendi gereksinimlerini gözden çıkarmasından dolayı engellenmişlik hissetmesidir. Bu dönemde çeşitli duygusal, davranışsal ve fiziksel sorunlar ortaya çıkmaya başlar. Bu dönem devam ettiği zaman da engellenmenin son aşamasına gelinir (Özcan, 2008).

Apati dönemi

Bu evrede, çok derin duygusal kopma ve kısırlaşma, derin bir inaçsızlık ve umutsuzluk gözlemlenmektedir. Sıradanlaşan bir iç-sıkıntısı ve bıkkınlık duygusu oluşmaktadır (Dolan, 1987; Akt: Vızlı, 2005).

Artık ilgisizlik ve duyarsızlık kişinin işinin her yerine yansır. İşe geç gelme, işten erken ayrılma, bazen işe gelmeme görülür. Yapılan işte mekanik bir şekilde yapılır. Genel iş doyumsuzluğu, yakınmalar, çekişmeler, tartışmalar tipik tükenmişlik belirtileridir. Tükenmişlik bir süreç olması ve her dönemin farklı özellikler göstermesi nedeniyle dönemlere ayrılarak incelenmektedir. Bireylerin tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde bütünüyle tükenmişlik var ya da yok denilmemekte, her döneme ilişkin değerlendirmeler ayrı ayrı yapılmaktadır. Bu evreler her zaman kronolojik sırayla art arda yaşanmayabilir (Çam,1989).

2.2.6. Perlman ve Hartman 'ın Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman kendilerine gelene kadar ki süreçte yapılmış olan tanımlamaların bir sentezi ve içerik analizini temel alarak bir tükenmişlik kavramı oluşturmaya çalışmışlardır. Buna göre tükenmişlik “kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıtır”. Perlman ve Hartman (1982)'ın modeli, kişisel değişkenler ve bireyin çevresini yorumlayan bilişsel/algısal bir odağa sahiptir. Bu modele göre, tükenmenin üç boyutu, stresin üç temel semptom kategorisini yansıtmaktadır (Akt: Aksoy, 2007).

Bunlar:

- Fiziksel semptomlar üzerinde odaklaşan fizyolojik boyut (fiziksel tükenme)
- Tutum ve duygular üzerinde odaklaşan duygusal-bilişsel boyut (duygusal tükenme)
- Semptomik davranışlar üzerinde odaklaşan davranışsal boyuttur. (duyarsızlaşma ve düşük iş verimi) (Perlman & Hartman, 1982; akt: Vızlı, 2005).

Yaklaşım, bireysel özelliklerin ve kuramsal/sosyal çevrenin, tükenmenin etkisi ve algılanmasında önemli olduğunu göstermektedir. Stresi etkin ve etkin

olmayan başa çıkma yolları etkilemektedir. Yaklaşımın dört aşaması bulunmaktadır (Sılığ, 2003;Şanlı, 2006; Akt; Oruç, 2007).

1.Aşama: Durumun strese götürme derecesi

Hangi durumun strese yol açtığını gösteren bir aşamadır. Stresin oluşumunda iki temel durum mevcuttur. Birinci durum bireyin beceri ve yetenekleri, algısal ve gerçek organizasyonel talepleri karşılamak için yetersiz olabilir. İkincisi bireyin işi, istek, ihtiyaç ve değerleri ile örtüşmeyebilir.

2.Aşama: Algılama stres düzeyi

Bireyin algıladığı stres düzeyini içermektedir. Strese yol açan bir çok durum, bireyin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanır.

3.Aşama: Strese verilen tepki

Bu aşama strese verilen üç temel tepki kategorisini içermektedir. Fizyolojik, bilişsel ve davranışsal belirtilerden hangisinin ortaya çıkacağını, kişisel ve örgütsel değişkenleri belirlemektedir.

4.Aşama: Strese verilen tepkinin sonucu

Bu aşamada tükenmişlik, kronik duygusal stresin yaşanması ile oluşur.

2.2.7. Suran ve Sheridan' ın Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan'ın (1984) modeli gözlem ve deneyimlere dayanmaktadır. Erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren dört basamağın, detaylı olarak incelenmesi konusunda girişimde bulunan modeldeki basamaklar şunlardır:

1. Basamak; kimlik, rol karmaşası
2. Basamak; yeterlilik, yetersizlik
3. Basamak; verimlilik, durgunluk
4. Basamak; yeniden oluşturma, hayal kırıklığı (Akt: Vızlı, 2005).

1. Basamak - Kimlik, Rol Karmaşası

Profesyonel gelişim ile ilgili konuların etkin olarak dikkate alınması, lisenin son sınıfında ve üniversitenin ilk yıllarında başlamaktadır. Kişisel ve mesleki kimlik rollerinin olduğu bu zaman dilimi, psikolojik gelişim açısından kritik bir dönemdir. Ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışmaların kararlılığı, mesleki seçim ile profesyonel ve bireysel hedeflerin belirlenmesinde ağırlık kazanmaktadır. Ebeveyn, aile ve yaşlılar, destek, yönlendirme ve kendine saygı konularında önemli kaynaklar oluşturmaktadır. Temel sorun “Nasıl bir profesyonel olacağım?” sorusunu içermektedir. Bu sorunun yanıtı meslek seçimi yönünü ve meslek labirentinde bireye yol gösteren ilk duygulara dayanmaktadır. Mesleki gelişimin anlamlı bir şekilde tamamlanamaması, gelecekte bireyi rol karmaşası ile karşı karşıya bırakmaktadır. Böylece, bireylerin tükenmişlik tohumları atılmış olur. Kimlik, tüm benliğimle ben kimim? sorusuna yanıt bulma sürecidir (Akt: Başören, 2005).

2. Basamak - Yeterlilik, Yetersizlik

Profesyonelin kimlik süreci, bireyin işindeki yeterlilik duygusunu elde etmesi ve kişisel, sosyal yaşamını etkili bir şekilde birleştirmesi ile tamamlanmaktadır. Bu süreçte aday becerilerini geliştirerek bağımsızlaşmaktadır. Deneyim esnasında aday, insanların gözünde profesyonel kimlik geliştirir ve bunu yapmak için duyulan kaygının çoğu azalır. Bundan sonra gelen soru “Yaptığım işte ne kadar iyiyim?” sorusudur. Bu sorunun en tutulan çözümü, kendini diğer eş düzeydeki profesyonellerle karşılaştırmak ya da birkaç yıl sonraki pozisyonda kendini görmeye çalışmaktır. Kendini başkalarıyla kıyaslama, “birçok profesyonelin yaptığı kadar ya da onlardan daha iyi olabilirim” hissine yol açmaktadır. Bu dönem yirmili yaşların başlarında oluşmaktadır. Bu tür bir karşılaştırmanın sonucu olumsuzsa, birey kişisel yetersizlik ve mesleki aşağılık duygusu ile baş başa kalmaktadır. Meslekle ilgili katı beklentileri olan bireyin tükenme riski olabilir (Suran ve Sheridan, 1985; Akt: Vızlı, 2005).

3. Basamak - Verimlilik ve Durgunluk

Çıraklığın tamamlanmasıyla, birey artık özgür hale gelmekte ve meslek süreci başlamaktadır. Bu süreç otuzlu yaşlar ile başlayan ve bu yaşların sonlarına

kadar süren bir süreçtir. İlk kararlar çalışılacak yer ve tarzı belirlemeyi içermektedir. Bu noktada meslek mensubu, ilk kez kariyerinin amacını kendisine sorar ve kariyerle kişisel mutluluk arasındaki ilişkiyi sorgulamaya başlar. Bu durum evlilik ve çocuk sahibi olmayı erteleyen bireyler için daha zordur. Bu süreçte kariyer ve kişisel mutluluk ilişkisi önemli olabilmektedir. Bu durum, çocuk sahibi olmak isteyip, kariyerine de ara verme çatışması yaşayan kadınlar için daha zordur. Bu aşama bireyin mesleğine odaklandığı ve üretici olduğu bir aşamadır (Akt: Özcan, 2008).

4. Basamak - Yeniden Oluşturma, Hayal Kırıklığı

Orta ve ileri otuzlu yaşlardan, orta ve ileri kırklı yaşlara kadar geçen zaman bireyin erken seçimlerini sorguladığı bir dönemdir. Bireyin iş ile ilgili doyumsuzluğu olabilir. Bireyin yeteneklerini kullanmasından yıllar sonra, sıkılma ve muhtemelen tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Stres, gerginlik ve yorgunluk bireyin hayatında baskın duruma geçmektedir. Bu dönemde incinme ve fanilik duygusu hakim olmaktadır (Suran ve Sheridan, 1985; Akt: Vızlı, 2005).

2.2.8. Pines'in Tükenmişlikle İlgili Görüşleri

Pines modeline göre tükenmişlik, fiziksel duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu modele göre tükenmişliğin temelinde bireyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları vardır. Ancak bu iş ortamları sadece işe güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişliğe yol açabilir (Akt: Teltik: 2009).

Kronik yorgunluk, enerji azalması, bezginlik ve zafiyet bedensel bitkinliğin, çaresizlik, umutsuzluk, aldanmış olma duygusu ve hayal kırıklığı duygusal bitkinliğin, işe yaramama, değersizlik, suçluluk duyguları ve kendine karşı olumsuz tutumlar içinde olma ise zihinsel bitkinliğin belirtileridir (Şanlı,2006).

Güdülenme düzeyi yüksek olan bireyler, iş çevresini destekleyici olarak algırlar. Böylece bu bireyler, beklentilerini ve dolayısıyla kendini gerçekleştirme şansını da beraberinde yakalamaktadırlar. Ancak, iş çevresinde stres boyutunun yüksek, destek ve ödül boyutunun düşük olduğu durumlarda, yaşanan başarısızlık, tükenmişliğin en önemli nedenini oluşturmaktadır. Bir kez tükenmişlik yaşandığında

güdülenme düzeyleri giderek azalmaktadır. Bu durum bazı bireylerde işten ayrılma veya iş değişikliği ile sonuçlanmaktadır (Ok, 2002; Akt: Oruç, 2007).

Varoluşlarının anlamını başarıda bulan bireyler için başarısızlıklar, tükenmişliğin en önemli nedenini oluşturan utanç verici ve yıkıcı yaşantılar olarak değerlendirilirler (Sevinç, 2007; Akt: Özcan: 2008).

Yukarıda bahsettiğimiz kuramlardan yola çıkarak Maslach tükenmişliği, insanlara yardım hizmeti sunan bireylerin iş gereği karşılaştıkları, insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal anlamda kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarıları ile yeterlik duygularının azalmasını içeren bir sendrom olarak tanımlarken, Perlman ve Hartman bireysel özelliklerin, sosyal çevre ile beraber kronik duygusal strese verilen fizyolojik, duyuşsal ve davranışsal bileşenlerden oluşan bir yanıt olarak tanımlamıştır. Perlman ve Hartman'a paralel olarak Pines ve Aronson da tükenmişliği; fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik durumu olarak tanımlamaktadır. Ayrıca Meier ve Cherniess'e göre de tükenmişlik, hem bireysel hem de çevresel etkilerin bir fonksiyonu ve tekrarlayan iş yaşantılarının sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Edelvich ve Brodsky ise tükenmişliği iş koşullarının sonuçlarıyla birlikte idealizm, enerji ve amacın kaybolması olarak tanımlamaktadır (Özcan, 2008).

2.3. Tükenmişlik Nedenleri

Izgar, (2001)'a göre tükenmişliğin sebepleri incelendiği zaman birçok sebepten söz edildiği görülmüştür. Bunlardan bir kısmı kişisel nedenlerden, bir kısmı ise kişinin yaşadığı çevreden kaynaklanmaktadır. Yaş, medeni durum, çocuk sayısı işe aşırı bağlılık, kişisel beklentiler, motivasyon, kişilik, performans, kişisel yaşamdaki stresler, mesleki doyum, informal destek, üstlerinden gördüğü destek gibi birçok kişisel özellik tükenmişlikle ilgili araştırmalarda karşılaşılan ve tükenmişlik ile ilgili görülen özelliklerin başında gelmektedir.

Tükenmişlik, tek bir sebebi olmaktansa, bazı faktörlerin birleşiminden oluşur. Bu en iyi, bu duruma neden olan bireysel, kişilerarası ve örgütsel faktörleri göz önünde bulundurarak anlaşılır. Tükenmişlik nedenlerinin farkına varmak, onunla baş etmek için bir adım olabilir. Bunların bazıları:

- Çok küçük değişikliklerle aynı tip işi yapmak, özellikle eğer bu iş anlamsız görünüyorsa;
- Kişisel olarak çok fazla ilgi, takdir ya da diğer olumlu tepkileri almama;
- İşte başarı ve anlam duygusu eksikliği duyma;
- Üretim için devamlı ve güçlü bir baskı altında olma ve çoğu gerçekçi olmayan son teslim tarihleriyle karşı karşıya olma;
- Çok direnen, gönülsüz alıcılar ya da çok küçük ilerlemeler gösteren zor bir nüfusla çalışma;
- Çalışanlar arasında çatışma ve gerilim, iş arkadaşlarından desteğin olmayışı ve eleştiri çokluğu;
- Yaygın, değerli amaçlar için çalışmaktansa, birbirlerine karşı çalıştıkları durumlara neden olan, denetçi ve zihinsel sağlık çalışanları arasındaki güvensizlik;
- Kişisel ifadeler ya da yeni yaklaşımları denemede öncü olmak için fırsat olmaması, deneyim değişiklik ya da yeniliğin yer aldığı bir durumun ödüllendirilmediği gibi engellenmeleri;
- Vakit ve enerjinize göre gerçekçi olmayan isteklerle karşı karşıya kalmak;
- Hem kişisel hem mesleki olarak, çok fazla danışma, devamlı eğitim diğer hizmet içi yetiştirim fırsatları sunmayan bir meslek sahibi olmak;
- İşyeri dışındaki, evlilikle ilgili gerginlik, kronik sağlık problemleri, ekonomik sorunlar vb. gibi çözümlenmemiş kişisel çatışmalar (Corey,1995).

Yöney'e (2004) göre tükenmişliğe neden olabilecek davranışlar:

- Abartılı genellemeler yapmak
- Uygunsuz neden – sonuç ilişkisi kurmak
- Esnek olmamak

- Olayları büyütmek
- Başkasından çok şey beklemek
- Kendini küçümsemek
- Küçük parçaya odaklanıp, hata yapmak
- Olumsuzluklara hazırlıklı olmak
- Alınganlık yapmak (Akt: Özipek, 2006).

Tükenmişlik sendromunun oluşmasında etkili olduğu düşünülen 3 durum:

- **Rol çatışması:** Birbiriyle çakışan sorumluluklar taşıyan insan, öncelikler koyarak sorumluluklarını sıralamak yerine, her şeyi aynı düzey ile yapmaya çalışabilir. Bu durumda yorgun düşer ve sonuç tükenmişlik sendromu olur.

- **Rol Belirsizliği:** Çalışan kendisinde iyi bir kariyer portresi çizmesinin beklendiğini bilir ama kendisine rehberlik yada model alacağı biri olmadığından bunu nasıl başaracağından emin olamaz. Ve bunun sonucunda da faydalı olabilecek hiçbir şeyi başaramadığı kanısına varabilir.

- **Aşırı yüklenme:** Hiç kimseye hayır diyemeyerek altından kalkabileceğinden çok daha fazla sorumluluk yüklenen kişi sonuç olarak tükenme noktasına dayanabilir (Kayhan,2005; akt: Özipek, 2006).

Tükenmişliğin nedenleri incelendiğinde birçok nedenden söz edildiği görülmüştür. Bunlardan bir kısmı kişisel nedenlerden, bir kısmı da kişinin yaşadığı çevreden kaynaklanmaktadır (Çam,1995; Izgar, 2001; Emlak, 2005; akt: Öktem, 2009). Çam (1995)'a göre tükenmişliğin nedenleri çevresel ve kişisel nedenlerden kaynaklanmaktadır (Akt: Öktem, 2009).

Kişisel Faktörler

Bireysel faktörler, kişinin tükenmişliğe neden olan örgütsel kaynaklı (çevresel) faktörlerden etkilenmesini hem azaltıcı hem de güçlendirici bir etkiye sahiptir (Örmen, 1993; Akt: Dilber, 2009).

Tükenmişlik Açısından Kişisel Risk Faktörleri

Mermann (1990) tükenmişlik için kişisel risk faktörlerini şöyle belirlemiştir (Akt. Izgar, 2001):

- Mükemmel olmaya çalışma
- Duyguları bastırma
- Aşırı isteklere “hayır” deme problemi
- Sorumlu ve güçsüz hissetme
- Tatil yapma güçlüğü
- Toplumsal endişe
- Güven azlığı
- Saplantılı, baskıcı kişilik özelliği
- Problemler hakkında konuşmama isteği.

Demografik Özellikler

Araştırmalar kişinin yaşı ile tükenme düzeyi arasında yakın bir ilişki olduğunu göstermektedir. Gençlerde yaşlılara oranla daha fazla tükenme görüldüğü ifade edilmiştir. Yine bekarlar da evlilere göre, çocuksuzlara çocuk sahibi olanlara göre, iş deneyimi birkaç yıl olanlarla hizmet süresi beş yıl ve daha fazla olanlara göre daha fazla tükenmişlik görülmüştür. Maslach ve Jackson (1985) bireyin yaşının cinsiyetinin, işinde çalışma süresinin ve deneyiminin tükenmişlikle ilgi değişkenler olduğunu belirtmişlerdir (Izgar, 2001).

Tükenmişlik düzeyi ve yaş arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Tükenmişlik düzeyinin, çoğunlukla genç çalışanlar arasında yaşlı çalışanlara oranla daha yüksek olduğu ifade edilmektedir. Burada yaşın etkisi ile bireylerin daha olgun, dengeli ve tükenmişliğe karşı dirençli oldukları anlaşılmaktadır. Yaş, duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutu ile ilişkilidir. Genç ve tecrübesizler duygusal tükenmeye karşı daha dayanıksız olmaktadır (Aksoy, 2007).

Kadınlar ve erkekler tükenmişlik sendromunda birbirine benzer bir deneyim yaşarlar ama birtakım farklılıklar vardır. Kadınlar duygusal tükenmeye daha yatkındırlar ve bunu erkeklerden daha yoğun yaşarlar. Erkekler ise duyarsızlaşmaya yatkındırlar ve birlikte çalıştıkları insanlara karşı daha katıdırlar. Kadınlar erkeklere göre duygusal etkilenmeye daha yatkındırlar. Bu da duygusal tükenme riskini artırır. Erkeklerde ise böyle bir eğilim daha azdır. Bu da duyarsızlaşma için bir risktir (Dolu, 1997; Akt: Acun, 2010).

İş Deneyimi ve Eğitim Düzeyi

Araştırmalarda eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların, eğitim seviyesi düşük olanlara göre tükenme düzeyleri yüksek bulunmuştur. Burada eğitim düzeyleri yüksek olanların iş ortamında aldıkları sorumluluğun fazla olması ve iş ile ilgili beklentilerinin daha yüksek olması gibi faktörler etkili olabilmektedir (Maslach ve diğ., 2001; Akt: Acun, 2010).

Izgar (2001), okul yöneticileri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, iş deneyimi ile tükenmişlik arasında ters orantılı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Yani mesleki kıdem arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığı sonucuna varılmıştır. Bütün bu bulgulara karşın, iş deneyiminin artmasıyla tükenmişlik düzeyinin arttığını gösteren araştırma bulguları da mevcuttur (Corey 1994, Akt: Izgar, 2001).

Kişinin beklenti düzeyi

Bir birey yeni bir işe girdiğinde idealist beklentilere sahiptir. Çalışmaya başladığında işe örgütün nasıl çalışması gerektiği ve ne kadar başarılı olacakları ile ilgili beklentiler bireyin "gerçeklik şoku" yaşamasına neden olmaktadır. Bireyin beklentileri, başarı beklentileri ve örgütsel beklentiler olarak ikiye ayrılmaktadır. Başarı beklentileri, bireyin hizmet verdiği kişilerle karşılaştığında nasıl başarıya ulaşabileceğinden söz eden beklentilerdir. Örgütsel beklentiler ise, bireyin bir çalışan ve uzman olarak çalışabileceği meslek ve sistemlerin yapısı hakkındaki beklentilerdir. Yüksek başarı beklentisi bireyin aşırı duygusal enerji harcamasına ve kendisini yorgun hissetmesine neden olabilmektedir. Ayrıca yüksek örgütsel beklentiler de bireyin çabuk tükenmesine neden olabilmektedir (Tümkeya, 1996).

Rol Çelişkisi

Öğretmenler, öğrencilerinin, velilerin ve yöneticilerin talepleri ile uğraşırken çok çelişki yaşarlar yönetim uygun gördüğü davranış öğrenciler tarafından reddedilebilir ya da velilerin talepleri yönetim veya öğrencilerin taleplerinden farklı olabilir, bu durumda öğretmen ne yapacağını bilemeyebilir. Çelişkinin bir diğer nedeni de öğretmenin rollerinin çokluğu ile bağıntıdır. Örneğin; iyi bir ebeveyn, iyi bir eş olmayı da istemekte zamanı kısıtlı olduğundan zorlanmaktadır. Sonuçta zaman kısıtlılığı hissi ve gerilimini yaşamaktadır (Sparks & Hammond, 1981; Akt: Vızlı, 2005).

“A Tipi” Kişilik Yapısında Olma:

Tükenmişlikle ilişkili olduğu düşünülen bireysel faktörlerden biri, A Tipi kişilik yapısında olmaktır. 1960'lı yıllarda, Meyer Fredman ve Ray Rosenman tarafından “Kalp rahatsızlıkları ile yaşam biçimi arasındaki ilişkinin araştırıldığı” bir çalışma sonucu insanların farklı kişilik özellikleri gösterdiği görülmüş ve bu özellikler araştırmacılar tarafından yapılan analizleri kolaylaştırmak amacıyla “A tipi” ve “B tipi” şeklinde gruplandırılmıştır.

Bu çalışma doğrultusunda; “kaygı düzeyi yüksek, üzerinde sürekli zaman baskısı hisseden, başarı güdüsü yüksek, kendisiyle ya da başkalarıyla sürekli yarış halinde olan, yaptığı işi gereğinden fazla ciddiye alan, başkalarına karşı öfke, saldırganlık ve düşmanlık büyüten, sürekli eksiksiz, tam ve yetkin görünmeye çabalayan, her şeyi eleştiren, sonu gelmeyen amaç ve beklentiler taşıyan, ilkelere, kurallara bağımlı olan, çalışma ve çabayı yeterli bulmayan, yaratıcı olamayan veya yarattıklarından mutluluk duymayan, aşırı çaba ve çalışma eğilimi gösteren bireylerin daha çok strese yatkın” oldukları görülmüştür ve bu özellikler “A tipi kişilik özellikleri” şeklinde nitelendirilmiştir (Altuntaş, 2003; Akt: Dilber, 2009).

İş Doyumu Ve Motivasyon

Tükenmişlik, özellikle birey iyi bir performans gösterdiği halde bu çabasının karşılığında uygun bir ödül alamadığı veya takdir edilmediği ve bunu da kabullenmediği zamanlarda ortaya çıkar. Bu durum sürekli, ümitsizlik ve olumsuzluğun olduğu bir enerji tükeniştir. Starlie'ye (1979) göre tükenmişlik

değişimi olanaksız görünen durumların insan ruhunda bıraktıkları izlerin birikimi ile oluşan bir durumdur. Bu bir “Mesleksen otizm”dir. (Akt: Tümkaya, 1996).

Kişisel Nedenler:

Kişilik Özellikleri İle İlgili	Demografik Değişkenler İle İlgili	Diğer
A tipi kişilik (hırs, rekabet vs.) özelliklerinin bulunması, bireyin ego gücü ve kişilik karakteristiklerinin özgün bir seyri olan dayanıklılık	Yaş, Evlilik, Çocuk sayısı, Eğitim	Aile statüsü, kendini işine adama ve işine aşırı bağlanma, işkolik olma, bireyin verme için gereksinimi olan bir birey olması, kişisel beklentiler, motivasyonlar, öz-saygı, engellenme eşiğinin düzeyi, deneyim, denge durumu, informal destek, kendindeki değişimi fark edemeyiş, kendi kendisi için koyduğu sınırlamalar, kişisel yaşamdaki streslerdir

Şekil 2. Çam (1995) Tükenmişliğin Kişisel Nedenleri

Yukarıda verilen araştırma bulguları, tükenmişliğin nedeninin daha çok bireyin kişilik yapısıyla ilgili olduğu göstermektedir. Ancak, tükenmenin nedenlerini iş ortamında uzun süreli strese maruz kalma ve bireyin bu strese başa çıkma becerilerden yoksun olması olarak gören görüşler de vardır. Bu kuramcılardan Pines ve Aronson, tükenmişliğin nedenini iş çevresinin ürettiği aşırı strese karşın, çalışanlara gerekli desteğin verilememesi olarak açıklamaktadır. Meier'e göre ise, tükenmişliğin nedeni, bireyin hayatında iş yaşamı ile ilgili sonuçların kontrol edilebilir olmaması ve işle ilgili olumlu pekiştireç almamasıdır. Benzer bir şekilde Edelvvich, Brodsky ve Cherniess'in çalışmalarında, tükenmişliğin nedeni, işle ilgili yaşanan aşırı stres kaynakları ve örgüt içi çatışma ile olumsuz iş koşulları olarak görülmektedir (Işık, 2005; Akt: Özcan, 2008).

Çevresel ve Örgütsel Faktörler

Çalışan kişilerin sayısı:

Çalışanın etkileşiminin niteliği, hizmet verdiği kişilerin sayısı tarafından büyük ölçüde etkilenmektedir. Bu sebeple çalışan kişilerin sayısı arttıkça, çalışan açısından aşırı bilişsel, duyuşsal ve duygusal yükün de artması beklenmektedir.

Meslektaşlarla ve Yöneticilerle İlişkiler: Aidiyet

Bireyler yaşamlarının çoğunu çalışarak geçirmektedirler. Bu yoğun çalışma temposu kişilerin zamanlarının çoğunu çalışma arkadaşları ile geçirmesine, belki de ailesi ya da iş yaşamı dışındaki çevresindenense, çalışma arkadaşları ile daha da yakınlaşmasına neden olmaktadır. Bu durumda bireylerin iş yerinde iyi ilişkiler içerisinde mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamına sahip olması, psikolojik sağlık açısından gereklilik arz eden bir durumdur. Aksi takdirde, yaşamının çoğunu çalışma arkadaşları ile geçiren birey, huzursuz bir ortamda daha fazla stres yaşamakta ve tükenmişlik sendromuna maruz kalabilmektedir (Okutan, 2010; Akt: Yıldız, 2011).

Adalet:

Adil bir işyeri için gerekli üç unsur güven, açıklık ve saygıdır. Bir örgüt birlik duygusuna sahipse, o örgütte çalışanlar görevlerini yerine getirmek için birbirlerine güvenirler, amaçlarını açık bir şekilde ifade edebilirler ve birbirlerine karşı saygı çerçevesinde davranırlar. “Güven, açıklık, saygı şeklinde belirtilen adaletin üç bileşeni bir çalışanın işle bütünleşmesini sağlayan temel unsurlardır. Bu sözü edilen üç unsurun yokluğu doğrudan tükenmişliğin oluşmasına neden olur”(Maslach ve Leiter, 2001; Akt: Dilber, 2009).

İzolasyon Duygusu

Öğretmenler işgünün çoğunu sınıflarda geçirmektedirler. Meslektaşları ile işe ilişkin konularda destekleyici ve yapıcı görüşmeler yapmaya pek fırsat bulamamakta sadece kısa aralarda yüzeysel olarak konuşabilmektedirler. Öğretmenlerin bu yalıtılmışlık duyguları onlarda umutsuzlukların artmasına da neden olmaktadır (Sparks & Hammond, 1981; Akt: Vızlı, 2005).

İş Yüğü: İş, bir kişinin faaliyetlerini oluşturan görevler bütünü veya çalışanın yapmakla sorumlu olduğu görevler olarak tanımlanmaktadır. İş yüğü ise, eğer matematiksel olarak işin doğal yüğü hesaplanmamışsa, çalışanın kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı olarak tanımlanmaktadır (Altay, 2009; Akt: Yıldız, 2011).

Aşırı iş yüğü duygusal tükenmeyle doğru orantılı bir bağlantıya sahiptir. Mesleği gereği yoğun bir şekilde insanlarla çalışanlar arasında, yoğun iş yükünün daha çok karmaşıklık anlamına geldiği düşünülür, fakat bu iki ölçü büyük oranda birbirinden bağımsızdır, her ikisi de duygusal tükenmeyle farklı ilişkilere sahiptir (Leiter, 1991; Akt: Yıldız, 2011).

Kontrol

Birey verdiği hizmet üzerinde kontrolü sağlayamıyorsa tükenmişlik yaşama riski yükselmektedir. Bu kontrol eksikliği “üstlerin ne yapılacağını, ne zaman ve nasıl yapılacağını bireye başka bir yol için fırsat bırakmadan kesin olarak söylemelerinden kaynaklanmaktadır” (Dolu, 1997; akt: Dilber, 2009). Kontrolün zedelenmesi iş yükünün de artmasına neden olur (Dilber, 2009).

Hizmet Verilen Kişiler İle İlişkiler: İş ortamında bulunan ve karşı karşıya gelinen insanlarla geçirilen sürenin uzaması, hizmet verilen kişi sayısının artması, kişilerle yüz yüze ilişki kurulması ve hizmet verilen kişilerin ağır sorunlarının olması tükenmişlik düzeyini arttıran faktörler arasındadır (Yıldız, 2011).

Özetle tükenmişliğin çevresel nedenleri aşağıdaki tabloda açıklanmıştır:

İşin Niteliği İle İlgili	Yönetmel İşleyişle İlgili	Yükselme, Ücret, Özerklik, Materyal, Araç Gereçlerle İlgili Nedenler	İş Dışı Etkenler	Bireye Özgü Nitelikler	İnformal İlişkiler ile ilgili
İş ortamının atmosferi kasvetli ve monoton, yüksek ses, kötü ulaşım, iş gerilimi görsel düzenleme, uyarı ve farklılığın eksikliği, kurumun özellikleri, ödüllendirici olmayan iş koşulları, çalışma şekli, organizasyonun hizmeti alanların gereksinimlerini karşılayamayışı, işin yüksek performans gerektirmesi, sahip olunan problem tipleri, sıklığı	Tanımlanmamış hiyerarşi, örgütsel işleyişteki kusurlar, özerkliğin eksikliği, rol belirsizliği, rol netliğinin ve örgütsel desteğin olmayışı, önemli kararlara katılmayış, idari baskı, diğer işler ve yönetimle ilgili işlerle geçirilen zamanın miktarı	Haftalık çalışma saati, iş aralarının (molaların) olup olmaması, işteki rol, iş yükü, ilerleme fırsatlarının olmaması, rol karmaşası, mesleğin ilerlemeler için açık olmaması, yetersiz ücret, yetersiz veya bozuk-araç gereç, aşırı kırtasiye işi, yetersiz görevli	Ailesel, ekonomik ve toplumsal etkenlerdir Ev-iş çatışması, hizmet verilenlerin nitelikleri	Yaş, cinsiyet, yetersiz eğitim	Akran desteğinin düşük düzeyleri, iş ilişkileri, iş ortamındaki iletişim örüntüsü, çalışanların toplanma sıklığı

Şekil 3. Çam (1995) Tükenmişliğin Çevresel Nedenleri

2.4. Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik yavaş ve sinsi başlanan, ortaya çıkışı ne kadar anide olsa, sürekli gelişen, kronik bir olgudur. Bireyin bir gün içinde ani bir şekilde yaşadığı

olayı, yaşanan tükenmişliğin belirtisi haline gelebilir. Tükenme durumuna gelmeden kısa bir süre önce; genellikle ya bir iş veya sınav baskısı, ya bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen stres yaratıcı olaylar gibi bazı çevresel koşullara rastlanır. Bazen çok seyrek de olsa da tükenmişlik herhangi bir olay olmadan birdenbire ortaya çıkıverir. Tükenmiş kişiler genellikle; zayıf yönlerini iyi gizleyebilen, yetenekli insanlar oldukları için çoğunlukla bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında bile değillerdir (Richelson,1981; Akt: Yıldırım, 2007).

Burke, Greenglass ve Schwarzer (1996)'e göre, tükenmişlik kısa sürede ilerleyen bir süreçtir. Bu nedenle, tükenmişlik nedenlerinin kısa sürede bulunması ve çözüm yollarının araştırılması gerekmektedir (Akt: Gündüz, 2006).

Tükenmişliğin anahtar özellikleri çok büyük bitkinlik, engellenme hisleri, kızgınlık ve duyarsızlaşma, etkisizlik ve başarısızlık hisleridir. Tükenmişlik özellikle olumlu beklenti, heves ve kendini insanlara yardıma adama hisleriyle mesleğe başlayanlar için trajik bir sonudur. Eğer her zaman açık bir şekilde belirtilmezse, bu tip ilgi, öğretme ve hizmet meslekleri için normlar bellidir: başkalarını düşünmek ve diğerlerinin gereksinimlerini ilk sıraya koymak, uzun saatler çalışmak ve müşteri, hasta ya da öğrencilere yardım etmek için elden gelen her şeyi yapmak, yapılabileceklerin ötesini yapmak ve kişinin her şeyini vermesidir (Maslach ve Goldberg, 1998; Akt: Arıkan, 2007).

Watkins'e göre tükenmişliğin ayırt edici, tamamlayıcı özellikleri şöyle olmalıdır.

- 1- Fiziksel ve zihinsel kaynaklarda tükenme.
- 2-Kişisel beklentilerin yüksek ve onlara ulaşmanın çok uzakta olması.
- 3-Diğer kişilerle (müşterilerle) ilişkilerin kişinin öz kaynaklarını çökertmesi olarak sıralandığı görülmektedir (Watkins, 1983; Akt: Acun, 2010).

Iwanicki (1983) ise tükenmişlikle ilgili belirtileri derecelerine göre sınıflandırmıştır. Çeşitli derecelerde ele alınan tükenmişliğin her derecede farklı davranışlarla gözlenebileceği bildirilmektedir. Buna göre tükenmişlik, hafif, orta ve

şiddetli olarak üç grupta incelenmekte ve ortaya çıkan davranışlar şu şekilde bildirilmektedir:

Birinci derecede tükenme gösterenler (Hafif): Kısa süren sinirlilik, alınganlık, bitkinlik, endişe ve sonuçsuz çabalarda bulunma.

İkinci derecede tükenme gösterenler (Orta): Bir öncekiyle aynı belirtiler vardır. Ancak bu belirtiler en az iki haftada bir veya daha sık tekrarlanır.

Üçüncü derecede tükenmişlik gösterenler (Şiddetli): Fiziksel rahatsızlıklar, ülser, kronik ağrılar ve migren gibi sorunlar bildirirler (Akt: Vızlı, 2005).

Tükenmişlik yaşayan insanlar genellikle hayatın anlamını yitirdiğini ve hayata dair hiçbir beklentilerinin kalmadığını düşünürler. Önceleri yapmaktan büyük haz duydukları işleri ya da hobileri zamanla cazibesini kaybedebilmektedir. Bireylerin iç dünyalarındaki bu değişimlerin yanı sıra davranışsal değişimleri de ortaya çıkar. Örneğin; bireyler zaman içerisinde eski hoşgörülerini kaybedip, katı, kızgın, eleştirici ve yeniliklere kapalı bir ruh haline bürünebilirler. Bu gibi durumların sonucunda da kişi kendisini sürekli yorgun, bitkin ve moralsiz hisseder (Özkan, 2007; Akt: Öktem, 2009).

Tükenmişlik yaşayan kişi, genelde kişisel, mesleki doyumsuzluk ve yorgunluğun karmaşık bir duygulanımını yaşadığının farkına varır. Ancak bu duyguların dile getirilmesinin zor oluşu ve belirgin beklentilerin olmayışı bu durumun sıklıkla göz ardı edilmesine sebep olur. Bunun bedeli ise gittikçe artan bir şekilde işten soğumadır. Tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme ve kendilik imajında uygun olmayan şekilde davranma görülür (Dolan 1987; Akt: Vızlı, 2005).

Tükenmişlik, davranışlar ve duygularla ilgili belirtilerde daha önce ortaya çıkmakta ve ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık yardımsızlık ve yalnızlık, çaresizlik en sık dile getirilen şikayetler olmaktadır (Tümekaya,1996).

Maslach ve Jackson yaptıkları araştırmalara dayanarak, tükenmişliğe eğilimli çalışanlarda üç ana belirti gözlemlenmiştir.

- Kendini psikolojik olarak işe vermede yetersizlik (Duygusal Tükenme),
- Hizmet verilen kişilere karşı olumsuz duygular besleme (Duyarsızlaşma),

· Kişinin kendini ve yaptığı işi olumsuz bir biçimde değerlendirmesi (Kişisel Başarı Eksikliği) (Akt: Özcan, 2008).

Maslach'a göre, tükenmişlik gösterenler psikolojik olarak geri çekilirler. Psikolojik geri çekilme; yüzeysel ilişkilere girme, hizmet için kişilere ayrılan zamanı kasıtlı olarak uygun olmayan bir biçimde harcama, oyalama ya da yardım alan kişiden uzaklaşma biçiminde görülür. Geri çekilmenin ortaya çıkardığı sonuçlar:

_ Düşük performans

_ Görevden kaçma (o benim görevim değil).

_ Kuralların arkasına saklanmadır. Kurallar, bir düzenlemeyi, uygulamayı sağlayarak ve acı verici kararlarda sorumluluk almaktan kurtararak (üzgünüm ancak bu benim hatam değil. Bunlar buradaki kurallara uygundur ve ben bunlara uymak zorundayım) hizmet alanlarla her hangi bir bireysel bağlamda çalışanları korurlar (Akt: Tümkaya, 1996).

Tükenmişliğin belirtileri ne nadir görülür ne de gizemlidirler. Aslında bu belirtilerden tamamen uzak birisini bulmak çok zordur. Diğerleriyle çok yakın çalışan kişiler sıklıkla yardım etmeye çalıştıkları insanlara olan ilgilerini kaybederler ve duyarsızlaşıp, olumsuzlaşarak ve bazen de düşmanca davranarak onlara insanlık dışı davranırlar. Ancak tükenmişlik, diğer insanların duygusal, fiziksel ya da toplumsal problemleriyle uğraşan kişilerle sınırlı değildir (Potter, 2005; Akt: Arıkan, 2007).

Tükenmişlik verilen hizmetin niteliğinde ve niceliğinde bozulmaya yol açtığı gibi hizmeti veren bireylerin sağlığını da olumsuz etkilemektedir. Tükenmişliğin belirtileri araştırıldığında, çok çeşitli belirtilerle ortaya çıktığı görülmektedir. Tükenmişlik sendromu fiziksel, davranışsal ve psikolojik-duygusal belirtiler göstermektedir. Tükenmişliğin belirtileri üç başlık altında şöyle sıralanabilir (Çam, 1991; Deckard, Meterko, Field, 1994;Çam, 1995; Girgin, 1995; Sabuncuoğlu, 1996; Işıkhani, 2004; Izgar, 2000; Izgar, 2001;Dursun, 2000; Tümkaya, 1996; Sılığ, 2003; Baysal, 1995; Akt: Oruç, 2007).

Tükenmişlikte Davranışsal Belirtiler

- Çabuk öfkelenme
- İşe gitmek istememe hatta nefret etme
- Birçok konuyu şüphe ve endişe ile karşılama
- Alınganlık, takdir edilmediğini düşünme
- İş doyumsuzluğu, işe geç gelmeler
- Alkol ve ilaç kullanımının artması
- Öz-saygısı ve öz-güvende azalma
- Yakın çevre ile sorunlar yaşama
- İzolasyon, uzaklaşma, içe kapanma ve sıkıntı
- Teslimiyet, suçluluk, içlerlemişlik
- Hevesin kırılması, çaresizlik, kolay ağlama, konsantrasyon güçlüğü
- Unutkanlık, hareketli olmayış
- Yansıtma
- Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma
- Örgütlemeye yetersizlik
- Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık
- Görevlilere fazla güvenme veya onlardan kaçınma
- Kuruma yönelik ilginin kaybı
- Bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma
- Başarısızlık hissi
- Çalışmaya yönelmede direniş
- Arkadaşlarla iş konusunda tartışmaktan kaçınma, alaycı olma ve suçlayıcı olma (Oruç, 2007).

Tükenmişlikte Psikolojik Belirtiler

Duygularla ilgili belirtiler daha önce ortaya çıkar ve daha kolay tanınırlar. Ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yardımsızlık, yalnızlık ve umutsuzluk duyguları, çaresizlik, engellenmişlik, güceniklik, şüphencilik, cesaretsizlik ve can sıkıntısı en sık dile getirilen şikâyetlerdir (Baltaş ve Baltaş; 2008)

Çam (1995)'e göre, psikolojik tükenmişlik belirtileri:

- Diğer insanları eleştirme,
- İlgisizlik,
- Özgüvende azalma,
- Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma,
- Yansıtma,
- Hayal kırıklığı,
- İç sıkıntısı,
- Depresyon,
- Yalnızlık,
- Çaresizlik,
- Endişe,
- Umutsuzluk,
- Alınganlık,
- Engellenmişlik,
- İntihar,
- Aile içi sorunlarda artış,
- Uyku düzensizliği, şeklinde sıralanabilir (Kurtlar, 2009; Akt: Acun, 2010).

Tükenmişlikte Fiziksel Belirtiler

Bedensel olan fiziksel belirtiler uykusuzluk canlılığını kaybetmek, baş ağrısı, ciddi göğüs ağrıları ve genel sağlıkla ilgili belirsiz şikâyetlerdir (Baltaş ve Batlaş, 2008).

Fiziksel Belirtileri

- Yorgunluk ve bitkinlik hissi
- Sık sık baş ağrısı
- Uykusuzluk
- Solunum güçlüğü
- Uyuşukluk
- Kilo kaybı
- Genel ağrı ve sızılar
- Yüksek kolesterol
- Koroner kalp rahatsızlığı
- Çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler
- Sindirim sistemi hastalıkları
- Hızlı kalp atması
- Enfeksiyonlara karşı direncin azalması
- Hafıza problemleri (Oruç, 2007).

2.5. Tükenmişliğin Birey ve Kurumlar Üzerindeki Sonuçları

“Tükenmişliğin sonuçlarının neler olduğu araştırıldığında karşımıza çeşitli bilgiler çıkmaktadır. Bu kapsamda, işi savsaklama, aksatma, çalışılan ortamdaki işin fazlalığını ve ağırlığını bilerek ve ortamdan uzaklaştığında işin yükünü diğer arkadaşlarının yüklenmek durumunda kalacağını bile bile ortamdan uzaklaşma eğiliminin görülmesi, çalma ve hırsızlık (bir çalışmada her yıl milyarlarca dolar olduğu tahmin edilen hırsızlık ve çalma oranlarının doğrudan “burnout” ile ilişkisi

saptanmıştır) eğilimleri, hastalıktan kaynaklanan nedenlerle işe gelmemelerindeki artış, işe geç gelmelerdeki artış, işi bırakma eğilimi ya da niyetindeki artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işe zaman zaman izinsiz gelmeme ya da iznin sonunda izin uzatma eğilimi, evraklarla ilgili sahtekârlıklar, işte ve iş dışında genel olarak insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluklar, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma ve aile kutlamalarına katılmama eğilimi, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, yeni bir meslek için eğitim alma, azalmış verim ve düşük performanstan kaynaklanan hasta kalış süresindeki artış (maddi ve manevi yük oluşturarak), işteki kaza ve yaralanmalarda artış şeklindeki sonuçlardan söz edildiği görülmüştür (Çam, 1995).

Birey

Tükenmişlikte kişisel başarının düşümü, verimsiz çalışma saatleri, isteksiz işe gitmeler gibi olumsuz tavırla önalındadır. Ve böylece randımanın azaldığı tutumların sonucunda her zaman için bitkin bir görüntü söz konusudur (Dilber, 2009).

Yorgunluk, bitkinlik, uyku bozuklukları, baş ağrısı, uyuşukluk, solunum güçlüğü, deri şikayetleri, sindirim güçlükleri vb. tükenmişliğin fiziksel sonuçlarıdır. Duygusal tükenme, çabuk öfkelenme, içe kapanma, alay etme, negatif duygular, alınganlık vb. tükenmişliğin duygusal sonuçlarıdır. Hizmet kalitesinde düşme, işe gelmeme isteği, işten ayrılma isteği, iş kazaları, performans miktarı ve kalitesinde düşme ise sendromun örgüt ortamındaki zararlı sonuçlarıdır (Torun, 1995; Gümüş, 2006; Akt: Oruç, 2007).

Tükenme yaşayan kişiler genellikle yardım alma konusunda, çok istekli değillerdir. Her zaman başarılı olacaklarına inandıklarından başarısız olarak gördükleri hiçbir şeye yaşamlarında yer vermezler. Her zaman zor işleri başarabildikleri ve bu durumlarla başa çıkabildikleri için kendileri ile gururlanırlar. Tükenmişlik yaşadıklarında ise mesleki ve kişisel başarısızlık, doyumsuzluk ve yorgunluk gibi duygusal durumların farkına varırlar (Aslan, 2009).

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler sıkıntılarını azaltmak için sigara, uyuşturucu ve sakinleştirici tüketimini arttırmakta ve zamanla bu maddelere bağımlı

hale gelmektedirler. Performansta düşüş işe devamsızlık, işten ayrılma, ise sendromun örgüt ortamındaki zararlı sonuçlarıdır (Izgar, 2001).

Kararsızlık, her şeyi kendine dert etme ve iç mücadele şeklinde kendini gösterir. İç mücadele endişe ve üzüntünün artmasına neden olur. Kararsızlık bir işin bir günden öbür güne atılmasına, insanların kendilerini yetersiz hissetmesine neden olmaktadır. Nitekim, verilmesi gereken bir kararı sürekli olarak erteleyen kimseler, çoğu zaman kendilerini yetersiz hissetmekte ve kararsızlık içinde bulunmaktadır. Kendilerine güvenleri olmadığı için herhangi bir işe nasıl başlayacaklarını bilmedikleri gibi teşebbüslerinin neye varacağını da düşünerek korkarlar (Toplu, 2012).

Tükenmişliğin kişinin sadece beden sağlığı ile ilgili değil, aynı zamanda psikolojik sağlığı ile ilgili sonuçları da vardır. Kişisel başarı duygusunda ve benlik saygısında azalma, kişinin kendisi ve işi hakkında kendini kötü hissetmesi ve bu durumun işini kötü yapmasına sebep olması, kendini suçlama eğilimi, bireyin insanlardan kopması ve izole bir hayat sürmesi, kolay sinirlenme, diğer kişilere negatif hisler ve şüphecilik besleme bunlardan bazılarıdır (Maslach, 1982; Akt: Okutan, 2010).

Aşırı stres altında çalışan kişilerde duygusal tükenme oluşabilmektedir. Duygusal anlamdaki yorgunluk, fiziksel yorgunluğu da beraberinde getirmekte, bu kişiler kendilerini yorgun, bitkin, boşlukta, yeni bir güne başlayacak enerjiden yoksun hissetmektedirler. Bu durumdaki kişilerin uyku problemi çekmeye başladıkları sık sık gözlenmektedir. “Kronik yorgunluk ve gerginlik, kişiyi fiziksel ve psikolojik hastalıklara açık tutmakta, depresyon bıkkınlık, dikkatini toplayamama, karar vermede güçlük çekme, unutkanlık gibi tepkiler ortaya çıkmaktadır” (Sılığ, 2003; Akt: Dilber, 2009).

İş

Maslach (1982) ve Gopplet (1978) gibi araştırmacılar tükenmişliğin etkisinin en çok görüldüğü durumun, kişinin iş performansındaki düşüş olduğunu ifade etmektedirler. Bu düşüş daha ziyade kişinin niteliğinde ve kalitesinde kendini gösterir. Bunun sonucu olarak, motivasyon düşer, sinirlilik artar, itici davranışlar

ortaya çıkar. Kararlarında isabetli değillerdir, ama bu onları fazla etkilemez. Tükenmiş kişiler kendisini yenileme ihtiyacı duymaz, yenilikçi değil tutucudurlar (Akt: Toplu: 2012).

Tükenmişlik, öğretmenlerin iş yaşantılarını olumsuz yönde etkilemektedir. Tükenmişlik yaşayan öğretmenler, kişisel ve mesleki anlamda doyumsuzluk ve yorgunluk yaşamalarının bir sonucu olarak karmaşık duygular yaşadıkları fark ederler, fakat bu duyguları tarif etmenin zorluğu ve belirtilerin karmaşıklığı bu durumun önlenememesine neden olur. Bunun sonucu olarak da birçok tutarsız davranış gösterirler (Izgar, 2001; Özkaya, 2006; Yiğit, 2007; Akt: Öktem, 2009).

Öfkeli, şüpheli, kavgacı tavırları ve işi yavaşlatması sebebiyle bulaşıcı bir hastalık gibi yayılan tükenmişlik, örgütün diğer çalışanlarını da etkilemektedir (Maslach ve diğ.,2001, Akt: Yıldız, 2012). Bu ise, düşük performans ve yüksek iş gücü devir oranına neden olduğundan, örgütün verimlilik ve etkinliğini düşürmektedir (Yıldız, 2012).

Herhangi bir kurumda depresif kişiler baş gösterdiği zaman diğer çalışanlarda huzursuz ve kaygılı olmaktadır (Dilber, 2009).

Tükenmişlik yaşayan kişide, diğer insanlara bakış açısı da farklılaşmakta ve insanı bir obje, nesne gibi görmeye başlayabilmektedirler (Tümekaya, 1996).

Aile

Tükenmişlik kişinin sadece iş yaşantısını değil, özel yaşantısını da olumsuz yönde etkilemektedir. Duygusal açıdan yorgunluk yaşayan kişi, evine gergin, rahatsız ve fiziksel olarak yorgun gelecektir. Evinde geçirdiği zamanın büyük bir kısmında iş ile olan sıkıntılarını ve şikâyetlerini ailesi ile paylaşacaktır. Bu durum ailenin bireyden beklediği yeterli zaman ve ilgiyi görememesine neden olacaktır (Arslan, 2007:53).

Bazı durumlarda çalışan bireyler, evlerine gittiklerinde işleri hakkında hiçbir şey konuşmamayı tercih etmektedirler. Bu durum, bireylerin işlerinin katı yönleriyle ailelerinin yüzleşmelerini istemedikleri için sığındıkları bir çözümdür. Birey bu şekilde, bir anlamda ailesini koruma altına almaktadır. Bu davranış her ne kadar avantajlı gibi gözükse de, özellikle evli çiftler arasında açık, güvenli ve paylaşımcı

bir ilişkiye sahip olmayı engeller niteliktedir (Maslach ve Zimbardo, 1982;Akt: Sürgevil, 2006).

Tükenmişlik geniş bir sosyo-ekonomik etkiye sahiptir. Birçok meslek sahibi tükenmişlik nedeniyle mesleklerinden erken bir şekilde emekli olmaktadır. Tükenmişlik sonucunda iş günü kayıpları ve üretimde azalma belirgindir. Ayrıca bireyin kişiler arası ve aile ilişkilerinde zararlı etkiler yaratabilir ve yaşama karşı olumsuz tavır geliştirmesine neden olabilir (Iacovides, 2003; Akt: Oruç, 2007).

Çam (1989)'a göre tükenmişliğin sonuçları incelendiğinde işi savaştırma, işi bırakma eğilimi ve niyetinde artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işe izinsiz gelmeme, izin sonunda rapor ve vb. yollarla izni uzatma eğilimi, işte ve iş dışında insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluk eğilimi, eş ve aile bireylerinde uzaklaşmama eğilimi, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, sebepsiz hastalanma eğilimleri, işteki yaralanma ve iş kazalarında artma gibi olumsuz sonuçlar görülmektedir (Akt: Izgar, 2001).

2.6. Tükenmişlik Stres ve İş Doyumu İlişkisi

Stres, endişe, gerginlik, çatışma, duygusal çöküntü, ağır dış şartlar, benlik tehdidi, engelleme, güvenliğin tehdidi, uyarılma ve daha pek çok terim yerine kullanılan terimdir (Baltaş ve Baltaş, 2008).

Stres kavramı ilk olarak 1930'larda endokrinolog Hans Selye tarafından ortaya atılmıştır. Selye'ye göre stres, üç aşamada ortaya çıkmaktadır (Cherniss, 1980; Akt: Güllüce, 2006):

1. Alarm Tepkisi: Organizma, stres kaynakları ile karşılaştığında biyokimyasal değişiklikler göstermekte ve kendini korumaya hazırlanmaktadır.

2. Direnç Dönemi: Stres kaynağının etkilerine rağmen uyum devam ediyorsa, bu dönem oluşmaktadır. Organizmanın alarm tepkileri hemen hemen kaybolmakta ve direnç normalin üstüne çıkmaktadır.

3. Tükenme dönemi: Organizmanın uyum sağlamaya çalıştığı aynı stres vericiler, uzun süre devam ettiğinde uyum kaybolur. Alarm dönemindeki tepkiler tekrar görülür, ama artık değiştirilemez ve bireyde sistematik yıpranmalar olur.

Richard Lazarus, stresle basa çıkma konusunda; "stres durumları karşısında, bireyin davranımı, onun genel tutumuna göre değişir" görüşündedir. Bu konuda, çalışmaları sırasında, huzur evine nakledilen yaşlı hastaları gözler; olaylar karşısında genel tutumu sessiz kalmak olan hastaların, olaylardan daha çok etkilenip depresyona girdikleri görülmüştür. Bu hastaların, benzer olaylar karşısında bağırıp - çağırın, tepki gösteren hastalara göre de daha az yaşadıkları belirlenmiştir (Artan, 1986; Akt: Yıldırım, 2007).

Önceleri tükenmişlik, stresle ilişkili bir sendrom olarak tanımlanmıştır. Stres nedeniyle oluştuğu söylenmiş, hatta stresle eşanlamlı olarak kullanılmıştır.

Gerçekten de tükenmişlik, genellikle stresli olmanın ve bazı destek sistemlerinin olmamasının sonucudur. Stres, çevrenin istekleri ile bireyin yapabilecekleri arasında dengesizlik olduğu zaman ortaya çıkar. Birçok uzman tarafından tükenmişlik, çeşitli olumsuz stres durumları ile başa çıkmada başarısız girişimlerin sonucu olarak kabul edilir (Maraşlı, 2005; Akt: Toplu, 2012).

Stresle başa çıkabilmek için işe ara sıra işlerden uzaklaşmak, arkadaşlarını dikkatlice seçmek, girdiği işlerin kendini geliştiren, ödüller sunan işler olmasına dikkat etmek, iş ortamında üzerinde baskı hissettiğinde durumu açıklayabilmek, zamanı etkili kullanabilmek, dengeli beslenmek, egzersiz yapmak, basit etkinliklerden mutlu olabilmek uygun olacaktır (Şahin, 1998; Akt: Gündüz, 2006).

Baysal (1995), öğretmenlerde kronik stresin olası sonuçlarının; Alkolizm, aşırı sigara kullanımı, ilaç bağımlılığı, meslekte hoşnut olmama, aşırı şişmanlık, kazalar, aile çatışması, boşanmalar, intihar: Semptomları ise; depresyon, geri çekilme, baş ağrıları, alerjiler, uykusuzluk, halsizlik, kronik üşütmeler, yüksek tansiyon, şeker hastalığı, ülser, kolit, kanser olarak sıralanmıştır (Akt: Özipek, 2006).

Araştırmacıların bir kısmı tükenmişliğin, iş tatminsizliğinin bir sonucu olduğu görüşünde birleşirler. Bir kısım araştırmacı ise iş tatminsizliğini, tükenmişliğin bir sonucu olduğunu iddia etmektedirler (Randall ve Scott, 1988, s.336). Önde gelen araştırmacılardan Cherniss'te, iş tatminsizliğinin tükenmişliğin bir sonucu olduğunu ileri sürmektedir. Bu modelde belirli iş özelliklerinin kişilerin özellikleriyle çatıştığı ve strese yol açtığı görülür. Bu stres kaynakları ise önce

tükenmişliğe, daha sonra da iş tatminsizliğine götürmektedir (Wolpin ve diğerleri, 1991; Akt: Güllüce, 2006).

İş doyumunu, “kişinin iş ile ilgili değerlerinin işinde karşılandığını algılaması ve bu değerlerin bireyin gereksinimleri ile uyumlu olması” olarak tanımlanmakta, bir başka deyişle iş doyumunu, iş görenin (çalışanın) işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da ulaştığı duygusal doyum olarak ifade edilmektedir (Güler, 1990; Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Akt: Toplu, 2012).

İş doyumunu ile tükenmişlik kavramları ele alındığında, iki kavram arasında negatif ilişki olduğu görülmektedir. Kimi araştırmacılar iş doyumundaki azalmayı tükenmişliğin bir sonucu olarak ele alırken, kimileri ise farklı sonuçlar elde etmişlerdir: Musal ve arkadaşlarına (1995) göre “İş doyumunu tükenmeyi etkileyen önemli etkenlerden birisidir. İş doyumunu yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi kişisel özelliklerin yanı sıra, yapılan işin içeriği, ücret, yönetim politikası, çalışma koşulları gibi örgütsel ve çevresel etkenler etkilemektedir” (Akt. Teltik 2009). Bu olumsuz etkenler çalışanların iş yaşamını etkilemekte dolayısıyla iş doyumunda azalmaya ve tükenmişlik yaşanmasına neden olabilmektedir. Fazla tükenmişlik yaşayan öğretmenlerin işlerinden daha az doyum sağladıklarını, iş ortamına ilişkin özelliklerin ise tükenmişlikten daha fazla iş doyumunu ile ilişkili olduğunu vurgulamıştır. Öğretmenlerin işleri ile ilgili doyumsuzluk yaşamaları, stres ile tükenmişliği arttırmaktadır (Gürbüz, 2008).

Girgin (1995), fazla tükenmişlik yaşayan öğretmenlerin işlerinden daha az tatmin sağladıklarını, iş ortamına ilişkin özelliklerin ise tükenmişlikten daha fazla iş tatmini ile ilişkili olduğunu vurgulamıştır.

Anlaşılabileceği üzere tükenmişliğin ve stresin belirtileri, sonuçları ve başa çıkma yolları benzerlik göstermektedir. Fakat, dikkat edildiğinde stres iş ortamına veya gündelik sıkıntılara bağlı olarak ortaya çıkarken tükenmişliğe ise insanlarla yüz yüze hizmet verilen iş ortamı neden olmaktadır (Gündüz, 2006).

2.7. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Yöntemleri

Tükenmenin ortadan kaldırılabilmesi için öncelikle tükenmenin arkasında yatan nedenler ortaya çıkarılmalıdır. Tükenmeyi azaltmada iki şey önem taşır.

Birincisi kişinin yaşadığı stres ve tükenmenin farkında olması, ikincisi ise değişimi gerçekleştirebilecek etkili başa çıkma mekanizmalarının geliştirildiği “stres yönetim programları”dır. Bu programlarda iş ortamında ve dışında yapılabilecek aktiviteler yer alır (Gold,1985; Akt: Tümkaya, 1996).

Girgin (1995) tükenmişlikle başa çıkma yollarını 3 grupta incelemiştir. Bunlar:

1.Bireyde yapılabilecek değişiklikler: Sorunlarla başa çıkılması bakımından bireye iletişim ve strateji taktikleri öğretilir. Spor, müzik gibi sosyal aktivitelere yönlendirilerek hem ortamdan uzaklaşması, hem de farklı gruplara katılımı sağlanabilir. Tüm bunların yanında iş ortamında fiziksel değişiklikler yapılarak ortam daha iyi bir hale getirilebilir.

2.Görev ve rol yapısındaki değişiklikler: Öğretmenlerin rotasyon yolu ile görev yerleri ve ortamları değiştirilebilir.

3.Yönetime ilişkin değişiklikler: İş bölümünde mümkünse bireylere seçim imkanı tanınması, daha sevecekleri işleri yapmaları sağlanabilir. Kişilerin çalışmak istedikleri işi seçmeleri mümkün olmadığı takdirde yönetim ve organizasyonu üstlenen kişilerin bu işi, çalışanların kişilik özelliklerine, ortamlarına ve sağlık koşullarına uygun olarak koordine etmeleri uygun olacaktır. Tüm bunların yanında çalışma ortamlarını zaman zaman değiştirmek, küçük grup toplantıları yapmak, potansiyellerini ortaya koyabilecekleri ortamları sağlamak ve onları cesaretlendirmek tükenmişlikle başa çıkmada önemlidir.

Levinson (1996)'a göre tükenmişliğin ortaya çıkmaması için alınabilecek önlemlerden başlıcalar; kişilerin işe başlarken ne ile karşılaşabilecekleri yönünde bilgilendirilmesi, söz konusu durumu yaşayabileceklerinin anlatılması, bu konuya yönelik eğitici kurslar verilmesi, çalışanların takip edilerek tükenmişliklerine neden olan durumların ortadan kaldırılması, çalışanlara yeniden enerji kazanabilecekleri işler verilmesi, çalışanların günlük stresten uzaklaşabilmeleri için ortamlar hazırlanması, kişilere kendi yetenekleri hakkında geribildirim verilmesi, çalışanların dış baskı ve saldırılara karşı korunması, yöneticilerin yüksek performans sergileyen

elemanlara daha fazla iş verme yönündeki eğilimlerini kontrol etmeleridir (Akt: Erdemoğlu Şahin, 2007).

Bireysel Yöntemler

Bireyin öncelikle problem çözme, karara verme, olaylara bakışı gibi, kendisine ilişkin bilişsel şemaları değiştirilmelidir. Mesleki beklentileri bulunduğu koşullara uygun olarak belirlenmeli, mesleki algı ve düşüncelerini netleştirmelidir. Bireye, iletişim ve strateji taktikleri öğretilerek sorunlarla daha kolay baş etme imkanı tanınmalıdır. Spor, müzik gibi sosyal aktiviteleri bireyi yönlendirerek hem ortamdan uzaklaşması, hem de farklı guruplara katılım sağlanmalıdır. Tüm bunların yanında iş ortamında mekansal değişiklikler (renk, şekil vb.) yapılarak ortam daha iyi bir duruma getirilebilir (Freudenberger, 1974; Akt: Vızlı, 2005).

Izgar (2001) tükenmişlikle başa çıkmada alınabilecek bireysel önlemleri şöyle sıralamıştır:

- Bireyin ulaşılabilir gerçekçi hedefler belirlemesi,
- İşin dışında dinlenmek için vakit ayırması, yorgunluktan kaçınmak için meditasyon, gevşeme gibi teknikler uygulaması, kitap okuması,
- İşle ilgili durumları değerlendirmesi, işin içinden çıkılamayacak olayların yaşanması halinde işi değiştirmesi,
- İşte kısa süreli aralar vermesi, bu dinlenme vakitlerinde işin yoğun baskı ve taleplerinden kısa süreli de olsa uzaklaşması,
- Bireyin kendini tanıması ve ihtiyaçlarının farkına varması,
- Bireyin kendini gerçekleştirme ve iç görü geliştirmesidir.

Tükenmişlik uzun süreli ve sinsi bir süreçtir. Tükenmişliğin gelişim süreci nasıl uzun süreli oluyorsa, benzer şekilde tükenmişlikle mücadele de hemen çözüm alınabilecek bir süreç değildir. Bu nedenle her değişim sürecinde olduğu gibi tükenmişlikle mücadele etmenin de belirli bir zaman alacağı unutulmamalıdır. Bu geçiş döneminin birey açısından etkili bir şekilde geçirilmesi tükenmişlikle mücadele sürecini hızlandırıcı bir etki yaratacaktır (Sürgevil, 2006).

Tükenmişliğin önlenmesine ilişkin Croucler'in (2000) önerileri:

1. Ruhunuzu rahatlatın ve rahatlama sanatını öğrenin, önünüze problemler çıktığında şaşırmayın ,
 2. Zamanınızı düzenli (programlı) kullanın,
 3. Uyuyun ve uyku düzenine dikkat edin,
 4. Yüzün, tenis oynayın, yürüyün,
 5. Rahatlayın, en az yirmi dakikalık periyotlarla stresin zararlı etkilerinden uzaklaşın,
 6. Küçük spor gruplarına katılın,
 7. Düşüncenizi değiştirin, benlik tutumlarınızı iyileştirin,
 8. Eğlenin, çocuklar gibi olun, bir kitap satın alın, yaşamı ciddiye almayın
- (Akt: Özipek, 2006).

Örgütsel Yöntemler

Çalışan, çalışma ortamında diğer mesai arkadaşlarından destek görmesi gerek ondaki belirtilerin erken fark edilmesi, gerekse tükenmişlik sendromunun oluşmaması açısından önemlidir. Örgütlenme açısından işbölümünde mümkünse bireylere seçim imkanı tanınması, daha seçecekleri işleri yapmaları sağlanabilir. Kişilerin çalışmak istedikleri işi seçmeleri mümkün olmadığı takdirde yönetim ve organizasyonu üstlenen kişilerin bu işi çalışanların kişilik özelliklerine, ortamlarına ve sağlık koşullarına uygun olarak koordine etmeleri uygun olacaktır. Tüm bunların yanında çalışma ortamlarını zaman zaman değiştirmek küçük grup toplantıları yapmak, potansiyellerini ortaya koyabilecekleri ortamları sağlamak ve onları cesaretlendirmek gerekir (Freudenberger, 1974; Akt: Vızlı, 2005).

Tükenmişlikle başa çıkmada örgütte uygulanabilecek yollar şöyle özetlenebilir:

Hizmet içi eğitim imkânları oluşturmak: Böylece hem kişi kendini geliştirir, kişisel doyum gerçekleşir, kişilerarası ilişkilerin sağlıklı olmasını sağlar, moral artar, hem hizmetin kalitesi yükselir, hem de kişinin kuruma bağlılığı artar.

Yükselme olanakları sağlamak: Yükselmeden güdülen amaç yeni bilgi ve becerilerin kazanılması ile daha iyi ve üst görevlere aday olarak hiyerarşinin üst basamaklarına tırmanmaktır. Yükselabilen iş gören elde ettiği bilgi ve becerilerle kişiliğini geliştirir örgütsel yapı içinde kazandığı yeni görevlerden dolayı hoşnutluk duyar.

Örgüt ortamında değişiklikler yapmak: Değişim bir süreçtir, bir anda olup biten bir olay değildir. Hızlı değişme iş görenler üzerinde strese neden olacağından tükenmişliği hızlandırırken, değişime tamamen kapalı örgütlerde yaşanan durgunluk, örgütü tembelliğe sürükler ve çalışanlar için bir tükenme nedenidir.

Örgüt geliştirme programları: Örgüt geliştirme, örgütün çevresinde ve içinde meydana gelen değişimlere uyum sağlayamayan kişi ve grupların örgüte yeniden kazandırılmasını sağlama çalışmalarının tümünü kapsamaktadır. Örgüt geliştirmenin amacı sadece örgütün etkinliği ve sağlamlığını arttırmak değil, örgüt üyelerinin ihtiyaç ve mutluluğunu sağlamak, örgütte iyi insan ilişkileri kurulmasına imkân vermektir.

Yetki devrinin yaygınlaştırılması: Çalışanlar üst düzey yöneticiler ile personel arasında kaldıkça tükenmişlik yaşamaları kaçınılmazdır. Çünkü sorumlulukları altında çözmeleri gereken birçok sorun ve almaları gereken kararlar varken çoğu zaman karar yetkileri yoktur. Bu durum elbette tükenmişliği körükler.

Çatışma yönetimi: Tükenmişlik çatışmalardan doğrudan etkilenmektedir. Örgütsel çatışma kaçınılmaz olduğuna göre yönetimin çatışmayı kontrol etmesi çok önemlidir.

Çalışanları makul hedeflere yönlendirmek: Çalışanlar için hedef belirlemek yerine, hedefleri kendilerinin belirlemelerini sağlamak tükenmişlikle mücadelede önemli bir yöntemdir. (Karahana, 2008; Akt: Dilber, 2009).

2.8. Öğretmenlerde Tükenmişlik

Şişman(2003)' a göre günümüzde öğretmenlik, özel uzmanlık bilgi ve becerisi gerektiren bir meslek olarak kabul edilmektedir. Her ne kadar statü ve saygınlığı kültürlere göre değişmiş olsa da öğretmenlik, doğrudan insanla ilgili bir

meslek olması yönüyle öteden beri bir kazanç kapısı olarak değil, aynı zamanda kutsal bir meslek olarak ta görülmüştür (Akt: Aslan, 2009).

Amerikan Stres Enstitüsü'nün yaptığı araştırmalardan elde edilen bulgulara göre; polislik, öğretmenlik sağlığı tehdit eden günlük hayat problemleri ile etkili şekilde başa çıkmayı zorlaştıran yüksek riskli meslekler grubunda yer almıştır (Baltaş ve Baltaş, 1998; Akt: Yungul, 2006).

Farber (1992) öğretmen tükenmişliğini şu şekilde açıklar: Tükenen öğretmenler öğrencilere karşı daha az sempatik olurlar. Sınıfta olan olaylara daha az sempati gösterirler, daha az ve daha dikkatsiz plan yaparlar, mesleği bırakmayı hayal ederler, sık sık kendilerini duygusal ve fiziksel olarak yorgun, gergin ve depresyonda hissederler (Akt: Çimen, 2007).

Öğretmen tükenmişliği, sadece öğretmenleri değil öğrencileri ve işveren örgütü de etkileyen bir eğitim sorunudur. Öğretmenlerin yaşadıkları stres ve tükenmişlik ailelerin, yöneticilerin, öğrencilerin ve velilerin yani tüm toplumun üzerinde anlamlı etkilere sahiptir ve doğrudan ya da dolaylı olarak tüm topluma yansımaktadır (Friedman ve Farber, 1992; Akt: Oruç, 2007).

Öğretmenlerin yaşadığı dikkate değer stres kaynakları ise kırtasiyecilik, kalabalık sınıflar, olumsuz öğrenci davranışlarıdır. Öğretmenlerdeki stresle ilgili olgunun gelişmesini sağlayan okul tipleri ise kalabalık sınıflarıyla büyük kent okulları, yönetim takımları olmayan aşırı bürokratik okullar, öğretmenler ve öğretmen-yönetici arasında desteğin olmadığı okullardır (Oruç, 2007).

Esteve (1990) öğretmenlerde gözlenen tükenmişliği farklı bir bakış açısıyla ele almış ve bu sendromu ortaya çıkaran birincil ve ikincil faktörler çerçevesinde incelemiştir. **Birincil faktörler**, sınıftaki öğretmeni doğrudan etkileyen olumsuz duygulanımlar ve bunun sonucunda gerginliğe yol açan faktörlerdir. Bu faktörleri araç gereçlere, materyallere ve çalışma koşullarına ilişkin olumsuzluklar, eğitim kurumlarında öğretmenlere yönelik şiddetin artması (birçok öğretmen, öğrencilerin saldırılarına uğramaktan korktuklarını ifade etmektedirler), öğretmenin yorulması ve öğretmenden beklenenlerin artması olarak ifade edebiliriz. **İkincil faktörler** ise öğretimin yapıldığı ortamı etkileyen çevresel faktörlerdir. Öğretmenlerin

motivasyonunda, işe katılımında ve çabasında azalmaya yol açarak öğretmenin etkililiğini etkileyen bu faktörler dolaylı faktörler olarak kabul edilmektedir. Esteve, ikincil faktörleri öğretmen rollerinin ve sosyal toplumun değişmesi, öğretmen rollerine ilişkin çelişkilerin artması, toplumun öğretmene yönelik tutumlarının değişmesi, eğitim sisteminin amaçlarındaki belirsizlikler ve öğretmen imajındaki değişiklikler olarak gruplandırılmıştır (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Akt: Özipek, 2006).

Öğretmen tükenmişliği fiziksel, duygusal ve davranışsal yorgunlukla tanımlanan uzun süreli stresten kaynaklanan bir sendromdur. Davranışsal yorgunlukta öğretmenler işlerine karşı daha az tutku ve doyum yaşarlar. İşleri ayrıca daha fazla çaba ve zaman gerektiriyorsa öğretmen isteksizleşir ve öğrencilerin çalışmalarına karşı ilgisizleşebilir. Duygusal yorgunlukta öğretmen bir iş gününde pozitif bir duygu beslemeyi çok zor bulur. Ağır bir vazgeçme duygusu baskındır. Yaşanan ana duygu depresyondur. Üçüncü öge olan fiziksel yorgunlukta öğretmen kendini okulda çoğu zaman fiziksel olarak yorgun hisseder (Kyriacou, 2000; Akt: Oruç, 2007).

Tükenmişlik yaşayan öğretmenlerin çoğunluğu işlerini bırakmayı tercih ediyorlar. Bu, meslek için bir kayıptır; çünkü bu kişiler idealist ve kendini mesleğine adanmış kişilerdir. Bu kişilerin ayrılması örgüt için bir kayıptır. Ancak asıl zararlı olan tükenmişliği yaşayıp da mesleği bırakmayıp o durumda sınıfta olmaya devam eden öğretmenlerdir (Yücel 2006; Akt: Aslan, 2009).

2.9. İlgili Araştırmalar

Özcan (2008)'ın İstanbul ili Pendik ilçe sınırlarında bulunan 67 ilköğretim ve 18 ortaöğretim kurumunda görevli 4048 öğretmenle yaptığı “ Pendik Bölgesinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi” konulu çalışmasında; yaş, medeni durum, mezuniyet durumu, mesleki kıdem, sınıflardaki öğrenci sayısı, branş, çevrenin sosyoekonomik durumu, çalışılan ortamdan memnuniyet, üstlerinden takdir görme, mesleğini isteyerek yapma, işinden manevi doyum alma durumu, meslekte verimlilik, öğretmenlerde tükenmişlik düzeylerini artıran değişkenler olarak bulmuş,

cinsiyetin ve çalışılan okul türünün tükenmişliği etkileyen önemli bir faktör olmadığını tespit etmiştir.

Erdemoğlu-Şahin (2007)'in 2005-2006 öğretim yılı Ankara Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde Çankaya, Yenimahalle ve Keçiören ilçelerinde görevli 22.776 öğretmenden küme örnekleme yöntemi ile seçilen 515 öğretmenin katıldığı araştırmada veri toplama aracı olarak “*Maslach Tükenmişlik Envanteri*” kullanılmıştır. Araştırmanın amacı ilköğretim ve ortaöğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleki kıdem, branş, okul türü, sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı, okulun bulunduğu çevrenin sosyo-ekonomik durumu, çalışma ortamından memnuniyet durumu, üstlerinden takdir görme durumu, mesleki açıdan verim düzeyini değerlendirme, mesleği isteyerek yapma durumu ve mesleki açıdan manevi doyumu değerlendirme değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Araştırma bulgularına göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma öğretmenlerin büyük yaş grubunda yüksektir. Kişisel başarı öğretmenlerin yaşlarından etkilenmemektedir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı öğretmenlerin medeni durumlarından etkilenmezken, duygusal tükenme dul öğretmen gruplarında yüksek düzeyde bulunmuştur. Kişisel başarı öğretmenlerin mesleki kıdemlerinden etkilenmezken, 26 yıl ve üzeri kıdeme sahip öğretmenlerin daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları tespit edilmiştir. Duygusal tükenme öğretmenlerin branşlarından etkilenmezken, duyarsızlaşma din kültürü ve ahlak bilgisi branşında, kişisel başarı ise Türkçe branşında diğer branşlara göre daha yüksek bulunmuştur. Kişisel başarı öğretmenlerin çalıştıkları ortamdan memnun olmalarından etkilenmezken, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme çalıştıkları ortamdan memnun olmayanlarda yüksek bulunmuştur.

Oruç (2007)'un, Adana ilinin Seyhan ilçesinde özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini incelediği araştırmasına 68 öğretmen katılmıştır. Araştırmacı öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için “*Maslach Tükenmişlik Ölçeği*” ve kişisel bilgiler için de “*Kişisel Bilgi Formu*” kullanmıştır. Araştırma sonucunda, öğretmenlerin tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme alt boyutunda görev türü, mesleğini isteyerek seçip seçmeme, öğretmenlik

mesleğini kendine uygun bulup bulmama, üstlerinde yaptığı işle ilgili takdir görüp görmeme değişkenlerine göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Duyarsızlaşma alt boyutunda görev türü, öğretmenlik mesleğini isteyerek seçip seçmeme, öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulup bulmama değişkenlerine göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Kişisel başarısızlık alt boyutunda yaş, görev yapılan okul türü, görev süresi ve öğretmenlik mesleğini kendine uygun bulup bulmama değişkenlerine göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Cinsiyet, medeni durum, mezun olunan alan, çalışma hayatında iş arkadaşlarından destek görme durumuna göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır.

Avşaroğlu ve ark.(2005), Konya merkezinde bulunan 173 meslek lisesi öğretmeniyle yapmış olduğu “Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve Mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ” konulu araştırmasında ise; öğretmenlerin mesleklerine karşı bakışları, algılama durumları ve iş koşulları gibi genel durumlar dikkate alındığında cinsiyetlerine göre bir farklılık olmadığı, mesleki tükenmişliğin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında öğretmenlerin yaşlandıkça duygusal tükenme ve işlerine karşı duyarsızlaşma geliştirdikleri söylenebilir. Yine aynı çalışmada öğretmenlerin mesleki kıdemlerinin, tükenmişliklerini çok fazla etkileyen bir değişken olmadığı da saptanmıştır (Akt: Aslan, 2009).

Kulaksız, Dilmaç ve Aydın (2003) işitme, görme ve zihinsel engelliler alanında çalışan 150 özel eğitim öğretmeniyle yaptıkları çalışmada MTÖ’ni kullanarak öğretmenlerin tükenmişlik seviyelerini karşılaştırmışlardır. Sonuçta tükenmişlik düzeyleri öğretmenlerin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, çalıştığı kurumun türü, alanda kaç yıl çalıştığı, özel eğitim alanını isteyerek seçip seçmediği, yakınları arasında özel eğitime ihtiyaç duyan biri olup olmadığı ve çalıştığı özel eğitim alanının türü gibi değişkenler açısından incelenmiş ve özel eğitim öğretmenlerin cinsiyetleriyle tükenmişlik düzeyleri arasında bir ilişki bulamamışlardır. Evli öğretmenlerin bekar öğretmenlere; yönetimle sorun yaşamayanların, sorun yaşayanlara oranla duygusal olarak daha fazla tükenmiş oldukları saptanmıştır. Bu çalışmalardan elde edilen bulgularda, tükenmişliğin üç boyutunu farklı demografik değişkenlerle anlamlı ilişkiler gösterdiği, meslekten ve

ortamdan memnuniyet, iş doyumu, işin önemi, iş-aile çatışması, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği, iş-yetenek uyumu, iş yükü, işle ilgili endişe, görevde belirsizlik, aile yapısı ve sosyal destek gibi değişkenlerin tükenmişlikte etkili olduğu belirtilmiştir (Akt: Oruç, 2007).

Gençer (2002) ortaöğretimde çalışan 602 branş öğretmeni ve ilköğretim okullarında çalışan 382 sınıf ve branş öğretmenlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini değerlendirmeye almıştır. Araştırmada öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri arttıkça iş doyumu düzeylerinin azaldığı bulunmuştur. Öğretmenlerin hizmet süreleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmezken sınıf öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinin branş öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeylerinden daha az olduğu bulunmuştur. Ayrıca mesleği isteyerek seçen öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin mesleği isteksiz seçen öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinden daha az olduğu da saptanmıştır.

Özmen (2001) tarafından Görme Engelliler Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri özel eğitim programı çıkışlı öğretmenlerle, normal eğitim programı çıkışlı öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini karşılaştırmış ve özel eğitim programı, normal eğitim programı çıkışlı olmalarının tükenmişlik düzeylerinde fark yaratmadığını bulmuştur. Ayrıca duyarsızlaşma genç yaş grubunda yüksek bulunmuş, kadınların erkeklerden daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları, yönetici ve branş öğretmenlerinin rehber-sınıf öğretmenlerinden daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları ve beş yılın altında hizmet veren öğretmenlerin kendilerini daha fazla başarılı hissettikleri saptanmıştır.

Tümkaya (2001) tarafından ilkokul öğretmenlerinde, denetim odağı ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini ilköğretim okullarının I. kademesinde görev yapan 112 öğretmen oluşturmuştur. Araştırmanın sonuçlarında, öğretmenlerin içsel ya da dışsal denetim odağına sahip olmaları açısından “Öğretmen Tükenmişliği Ölçeği”nin dört alt ölçeği arasında önemli farklılıklar olduğunu göstermiştir. Ayrıca kadın öğretmenlerin denetim odağı puanları erkek öğretmenlere göre daha yüksek bulunmuştur.

Izgar (2000), "Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri, nedenleri ve bazı etken faktörlere göre incelenmesi" isimli araştırmasında; okul yöneticilerinin cinsiyetleri ile DT (Duygusal Tükenme) ve D (duyarsızlaşma) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak cinsiyetleri ile kişisel başarıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Okul yöneticilerinin yaşları ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Okul yöneticilerinin medeni durumları ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak duygusal tükenme ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Özer (1998) tarafından yapılan rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin araştırıldığı çalışmanın bulgularına göre rehber öğretmenlerin %13'ünde duygusal tükenmişlik, %24'ünde kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik ve % 21'sinde de duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik görülmüştür. Duygusal tükenmişlik görülen rehber öğretmenlerin % 44'ünde kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik, % 82'sinde ise duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik görülmüştür. Medeni durum değişkenine göre hem duygusal tükenmişliğin, hem de kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin bekar öğretmenlerde, evli öğretmenlere kıyasla anlamlı düzeyde fark oluşturduğu ortaya çıkmıştır.

Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) özel öğretim öğretmenleri ile ilkökul öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri arasında fark olup olmadığını ve öğretmenlerde tükenmişliğe etki eden etmenleri, 199 özel öğretim öğretmenleri ile 112 ilkökul öğretmeni üzerinde incelemiştir. Araştırmada Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI) kullanmıştır. Tükenmişlik, cinsiyet, yaş ve çalışılan süre değişkenleri açısından değerlendirmiştir. İki grup öğretmenin toplam tükenmişlik puanları arasında önemli fark olmadığı, ilkökul öğretmenlerinin kişisel başarı puanlarının özel öğretim öğretmenlerinden daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Akt: Özipek, 2006).

Torun (1996), 71 öğretmen, 57 satış elemanı, 41 trafik polisi ve 41 laborant olmak üzere 210 kişiyle yapmış olduğu çalışmada, MTÖ'ni kullanmıştır. Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkisini incelemiştir. Bulgular tükenmişliğin aile yapısı ve sosyal destekle; aile yapısı ve sosyal desteğin de

birbiriyle ilişkili olduğunu göstermiştir. Meslek grupları arasında tükenmişliğin özünde yer alan duygusal tükenme yönünden anlamlı bir farklılığa rastlanamamıştır; anlamlı farklılıklar katılık ve başkalarına ilgi boyutlarında elde edilmiştir. Demografik değişkenlerden yaş, çalışma süresi, gelir düzeyi, çocuk sayısı, cinsiyet, medeni durum ve unvan değişkenlerinin tükenmişlik boyutlarından canlılık, katılık ve başkalarına ilgi ile ilişkili olduğu belirlenmiştir (Akt: Oruç, 2007).

Girgin (1995), İlkokul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenleri analiz ettiği çalışmasında 401 ilkokul öğretmeni üzerinde inceleme yapmıştır. Girgin bu araştırmasında Maslach Tükenmişlik Envanteri ile 23 sorudan oluşan Bilgi Toplama Formu kullanmıştır. Araştırma sonucunda erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma puanının kadın öğretmenlere göre daha yüksek olduğunu, yaş arttıkça tükenmişliğin azaldığını, medeni durum ve çocuk sayısının tükenmişliği etkilemediğini aynı kurumda hizmet verme yılı ile tükenmişlik arasında ilişki bulunmadığı, çalışma yılı arttıkça duyarsızlaşmanın düştüğü ve mesleki başarının yükseldiğini bulmuştur.

Azeem (2008)'in öğretim üyeleri, okutmanlar ve profesörler olmak üzere toplam 300 üniversite öğretim üyesinin meslekte tükenmişlik düzeylerini “*Maslach Tükenmişlik Envanteri*” ni kullanarak belirlemeyi amaçladığı çalışmada okutmanlar, profesörlerden ve öğretim üyelerinden daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları bulunmuştur. Öğretim üyeleri okutmanlarla karşılaştırıldıklarında düşük düzeyde, profesörlerle karşılaştırıldıklarında daha yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşamaktadır. Öğretim üyelerinin tükenmişlik düzeyleri profesörlerden anlam düzeyinde farklı bulunmamıştır. Bu üç grup arasında duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusu alt boyutlarında anlam düzeyinde farklılık tespit edilmemiştir (Akt: Öktem, 2009).

Halbesleben ve Buckley (2006) sosyal karşılaştırma ve tükenmişlik üzerinde çalışmışlar ve aşağıya doğru yapılan karşılaştırmanın daha az tükenmişliğe, aksine kendinden daha iyilerle yapılan karşılaştırmanın ise daha fazla tükenmişliğe neden olduğunu bulmuşlardır (Akt: Karahan, 2008).

Kurz (2006) çalışmasında, öğretmenlerin mesleklerine olan bağlılıkları ve öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeyleri ile akademik iyimserlik düzeyleri arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çalışmada, öğretmenlerin bağlılıkları ve öğrenci başarıları ile akademik iyimserlik arasında pozitif bir ilişki görülmüştür. Öte yandan, aynı çalışmada öğretmenlerin kıdemleri ile akademik iyimserlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır (Akt: Yalçın, 2013).

Lau ve ark. (2005) Hong Kong'ta ortaokul öğretmenlerinin demografik özellikleri ve tükenmişlikleri üzerine Maslach anketini kullanarak bir çalışma yapmıştır. Hong Kong'daki öğretmenlerin Kuzey Amerika'daki öğretmenlerle karşılaştıklarında duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı konusunda ortalama durumun aynı, duyarsızlaşma olarak tükenmişlik puanının daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Tükenmişliğin üç boyutunda da cinsiyet değişkeni açısından fark gözlemlenmiştir. Genç, bekâr ve dini inançları olmayan, daha az tecrübeli, mesleki eğitimini tamamlamamış olanlar tükenmişliğe daha yakındırlar. Ayrıca yas duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma için en önemli belirteçlerdir. Demografik özelliklerin tükenmişlik üzerine etkisi çok belirgin değildir (Akt: Acun, 2010).

Garcia, Munoz ve Ortiz (2004), öğretmenlerin tükenmişliklerine etki eden kişisel ve çevresel faktörleri incelediği araştırmasında dışa dönük öğretmenlerin daha yüksek tükenmişlik duygusu yaşadığını, sınırlı yapıya sahip olanların daha olumsuz duygular, ruhsal dengesizlikler ve sert tepkiler gösterdiklerini bulmuştur. Ayrıca, psikolojik sorunların fazlalığı, yönetimle olan iletişimin yetersizliği, terfi olanaklarının azlığı ve mesleki prestijin düşük olmasının, duygusal tükenmeye etki eden değişkenlerin başında geldiği, özel okullarda çalışan ve öğrencilerle iyi ilişkiler kuran hoşgörülü öğretmenlerin kişisel başarılarının da daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Akt: Toplu, 2012).

Forlin (2001), engelli öğrencilerle çalışan öğretmenlerin potansiyel stres kaynaklarını incelediği çalışmasında 571 öğretmenle Öğretmenlerde Stres ve Tükenme Ölçeğini kullanarak yaptığı çalışmada; kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere oranla daha fazla stres yaşadıklarını saptamıştır. Stres kaynaklarını; kaynak yetersizliği, sınıfın ebatları, öğrenci disiplini, yetersiz planlama, çeşitli ağır yük sorunları, yazışım sorumluluğu ve aşırı kağıt işleri olarak sıralamıştır. Ayrıca

genç ve az deneyimli öğretmenlerin daha stresli olduğunu saptamıştır. Bunun yanında yazar, araştırmasında öğretmenlerin tükenmişliklerinin özel eğitime muhtaç öğrencilerin eğitimlerini üstlendiklerinde arttığını açıklamıştır (Akt: Oruç, 2007).

Brouwers ve Tomic (1997) tarafından öğrencilerin olumsuz davranışlarının öğretmen tükenmişliği üzerindeki etkisi incelenmiştir. Elde edilen sonuçlarda algılanan olumsuz davranışın tükenmişlik üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olmadığı, öğrenci davranışını düzenlemede algılanan yeterlik aracılığıyla dolaylı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Öğrencilerini sorunlu olarak algılayan öğretmenlerin diğerlerinden daha az öz güvene sahip oldukları, kendi yeteneklerini azımsamaları sonucunda daha fazla tükendiklerini ifade etmişlerdir (Akt: Karahan, 2008).

Terry (1997), “Öğretmenin Tükenmişliği Gerçek midir? Biz Onu Engelleyebilir miyiz?” konulu çalışmasında, uzun süreli stresin vücudun psikolojik yapısını değiştirebileceğini, uygun bir müdahale mekanizması kurulmadığında bunun tükenmişliğe yol açabileceğini belirtmiştir. Amerika’da çalışan öğretmenlerin %40’ına yakınının emekli oluncaya kadar öğretmeye devam edemeyeceklerini tahmin ettiklerini belirtmişlerdir. Terry, öğretmenin eğer yıllarca zevkle öğretmeye devam etmesi bekleniyorsa tükenmelerini engelleme yöntemlerinin uygulanması gerektiğini belirtmektedir. Bunun için öğretmenin kendi kendisini takdir etmesi, stresini azaltması, özel diyet uygulaması, dinlenmesi ve egzersiz yapması gerektiğini söylemiştir. Ayrıca öğretmenin tükenmesini önlemek için aile ve toplumun bazı kesimlerinden yararlanma yoluna gidilebileceğini önermiştir. Öğretmenler stresle başa çıkmaya gereksinim duymasalar bile bu ödüllendirici fakat aynı zamanda yok edici meslekten hoşlanmaları için onunla fiziksel ve psikolojik olarak nasıl baş edebileceklerini öğrenmeleri gerektiğini açıklamıştır (Murat, 2000; Akt: Vızlı, 2005).

Friedman ve Farber (1992), öğretmenlerin tükenmişliğinde, öğretmenlerin mesleğe bakışları ve eğitim sistemi içindeki yerleri arasındaki ilişkiyi inceledi. Bu araştırma için İsrail’de 641 ilkökul üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanterini uygulamıştır. Bu çalışmada mesleğe bakış açısı, mesleki doyumunu, mesleki yeterliliği ve mesleki doyumunu olumsuz etkileyen faktörleri dikkate alınmıştır. Benlik

kavramı, benlik saygısı, kendini gerçekleştirebilme gibi kişilik faktörlerinin yanının da A tipi kişilik örüntüsünün tükenmişlik ile ilişkili olduğunu bulmuştur (Akt: Özipek, 2006).

Byrne (1991)'in, tükenmişliğin üç alt boyutuna ilişkin, belirli geçmiş çalışmalarda kararsız kalınan etkenlerin araştırılmasını amaçlayan çalışması, ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite eğitimcileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Örneklemde 98 ilkokul, 163ortaokul, 162 lise öğretmeni ve 219 üniversite öğretim üyesi alınmıştır. İstatistik olarak, basamaklı çoklu regresyon ve varyans analizi tekniklerinin kullanıldığı çalışmada, etkili değişkenler cinsiyet, yaş, medeni/aile durumu, öğretilen, öğrenci tipi olarak belirlenmiştir. Bu araştırmanın ikinci bir amacı olan eğitimcilerin işle ilgili stres duygularına neden olarak algıladıkları faktörleri belirlemeye çalışmak cinsiyet, yaş ve öğretilen öğrenci tipi ile ilgili bulgular belli başlılar olsa gerek, bunların etkilerinin, öğretim düzeyinde ve çalışmaya özgü, spesifik tükenmişlik olgusunda farklılık gösterdikleri bulunmuştur (Akt: Teltik, 2009).

Hock (1988), ilkokul, ortaokul ve liselerde görev yapan toplam 939 öğretmenle yaptığı çalışmasında iş stresi, iş doyumunu ve tükenmişliği araştırmıştır. Veriler, öğretmenlerin demografik özellikleri, stres kaynakları ve bunların yol açtığı psikolojik belirtileri içeren bir araçla toplanmıştır. Araştırma bulguları, çalışmaya katılan öğretmenlerin yaklaşık %41' inin orta ve yüksek derecede tükenmişlik gösterdiğini, öğretmenlerin stres/iş doyumsuzluğu puanlarıyla tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bunun yanı sıra yaş, cinsiyet, kıdem, branş ve çalışma yılı gibi demografik değişkenler açısından öğretmenlerin tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir farklılaşma çıkmamıştır (Akt: Türker, 2007).

Jackson, Schwab, ve Schuler (1986) tarafından 248 öğretmen üzerinde yapılan araştırmalarda da işle ilgili karşılanmayan beklentilerin tükenmişlik ile ilgili olmadığı bulunmuştur. Duygusal tükenme boyutunun güçlü bir biçimde rol çatışması ile ilgili olduğu, öğretmenin destekleyici bir çevre içinde olmasının kişisel başarı düzeyini olumlu yönde etkilediği, tercih edilen iş statüleri, işten ayrılma düşünceleri,

yeni bir kariyer için eğitime baş vurma ve işten ayrılmanın tükenmişliğin sonuçları ile ilgili olduğu bulunmuştur (Akt: Karakuş, 2008).

BÖLÜM III

YÖNTEM

Bu bölümde, araştırma modeli, evren ve örneklem, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, verilerin toplanmasında izlenen yol ve verilerin analizinde uygulanan istatistiksel teknikler üzerinde durulmuştur.

3.1. Araştırma Modeli

Öğretmenlerin öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin kişisel özellikler (cinsiyet, branş, kıdem ve çalıştığı öğretim kademesi) düzeyinde araştırılması amaçlanmaktadır.

Bu araştırma genel tarama modelinin bir alt türü olan ilişkisel tarama modelidir. Genel tarama modelleri çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir. Genel tarama modelleri ile tekil ya da ilişkisel taramalar yapılabilir. İlişkisel tarama modelleri, iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2008)

3.2. Çalışma Grubu

Bu araştırmanın evrenini 2012–2013 yılları arasında Konya ilinde bulunan Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı eğitim öğretim kurumlarında çalışan öğretmenler oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmenlerin cinsiyet, kıdem, çalıştığı öğretim kademesi ve branşlarına göre frekans ve yüzdelik değerleri aşağıdaki tablolarda (Tablo 1, Tablo 2, Tablo 3, Tablo 4, Tablo 5) gösterilmiştir.

Tablo-1 Örnekleme İlişkin Frekans Tablosu

DEĞERLENDİRME	FREKANS	YÜZDE
ALINAN	365	% 94.8
ALINMAYAN	20	% 5.2

Araştırmaya katılan 385 öğretmenden %94.8'i (365 kişi) istatistiksel değerlendirmeye alınırken, %5.2'si (20 kişi) ise verilen formların yeterli doldurulmaması nedeniyle değerlendirmeye alınmadı.

Tablo-2 Cinsiyete İlişkin Frekans Tablosu

CİNSİYET	FREKANS	YÜZDE
BAYAN	212	% 58.1
ERKEK	153	% 41.9

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %58,1'i (212 kişi) bayan ve % 41,9'u (153 kişi) erkek katılımcılardan oluşmaktadır.

Tablo-3 Kıdeme İlişkin Frekans Tablosu

KIDEM	FREKANS	YÜZDE
0 – 5 YIL	55	% 15.1
6 – 10 YIL	59	% 16.2
11 – 15 YIL	114	% 31.2
16 ve Yukarısı	137	% 37.5

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %15.1'i (55 kişi) 0 ile 5 yıl çalışma süresi arasında, %16.2'i (59 kişi) 6 ile 10 yıl çalışma süresi arasında, %31.2'si (114 kişi) 11 ile 15 yıl çalışma süresi arasında, %37.5'i (137 kişi) 16 yıl ve yukarısı çalışma süresi arasında olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo-4 Kademeye İlişkin Frekans Tablosu

KADEME	FREKANS	YÜZDE
ANA SINIFI	25	% 6.8
İLKOKUL	144	% 39.5
ORTAOKUL	142	% 38.9
LİSE	54	% 14.8

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %6,8'i (25 kişi) ana sınıfı, %39,5'i (144 kişi) ilkokul, %38,9'u (142 kişi) ortaokul, %14,8'i (54 kişi) lise kademesinde çalıştığını ifade etmişlerdir.

Tablo-5 Branşa İlişkin Frekans Tablosu

BRANŞ	FREKANS	YÜZDE
SÖZEL BRANŞ	258	% 70.7
SAYISAL BRANŞ	50	% 13.7
DİL-SANAT BRANŞLARI	57	% 15.6

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %70,7'si (258 kişi) sözel branş, %13,7'si(50 kişi) sayısal branş, %15,6'sı (57 kişi) dil sanat branşlarında olduğunu ifade etmişlerdir.

3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI:

Bu araştırmada öğretmenlerin öfke ifade tarzlarını belirlemek amacıyla Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği (SÖÖTÖ) ayrıca tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla da Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory) uygulanmıştır. Öğretmenlerin özlük nitelikleriyle ilgili bilgileri elde etmek için ayrıca kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan bu veri toplama araçlarına ilişkin tanıtıcı bilgiler aşağıda verilmiştir.

3.3.1. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği

Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları Ölçeği Spielberger (1988) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçeğin Türkçe'ye çeviri ve uyarlama çalışmaları Özer (1994a) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada iki ana alt ölçekten oluşan Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte sürekli öfkeyi ölçmek için 10 madde bulunmaktadır. Öfke İfade Tarz Ölçeği ise sekizer maddeyi kapsayan 3 bölümden ve toplam 24 maddeden oluşmaktadır. Ölçek 10+24 olmak üzere toplam 34 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin puanlaması sürekli öfke düzeyi ve öfke ifade biçimleri için ayrı ayrı yapılmaktadır. 10 maddelik Sürekli Öfke Ölçeğinden 10 ile 40 arasında bir puan elde edilmektedir. Öfke İfade Tarzı Ölçeğinden ise, sekizer maddelik her boyuttan 8 ile 32 arasında bir puan elde edilmektedir. Sürekli Öfke; Öfke İçte, Öfke Dışa ölçeklerinden alınan puanların düşük olması olumlu nitelik kazanırken, Öfkenin Kontrolünde puanların yüksek oluşu olumlu nitelik arz etmektedir. Ölçekten toplam bir puan elde edilmemektedir (Özer, 1994a).

Ergen ve yetişkinlerde öfke ve öfke tarzlarının belirlenmesi amacı ile kullanılan ölçek toplam 34 maddeden ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır.

Tablo-6 Sürekli Öfke- Öfke Tarz Ölçeğinin alt ölçekleri ve bu ölçeklerin kapsadığı maddeler.

Öfke İfade Tarzları	Özelliğin Ölçüldüğü Sorular
Sürekli Öfke alt ölçeği	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Öfke İç alt ölçeği puanı	13, 15, 16, 20, 23, 26, 27, 31
Öfke Dış alt ölçeği puanı	12, 17, 19, 22, 24, 29, 32, 33
Öfke Kontrol alt ölçeğinin puanları	11, 14, 18, 21, 25, 28, 30, 34

Öfke İfade Tarzı (ÖFKE-TARZ) ölçeği öfke içe, öfke dışa ve öfke kontrol olmak üzere üç alt ölçekten oluşmaktadır. Öfke-İçe alt ölçeği kişinin öfkesini bastırarak içte tutulma düzeyini, Öfke-Dışa alt ölçeği, kişinin öfkesinin dışa vurum

düzeyini ve Öfke-Kontrol alt ölçeği de, kişinin öfkesini mantığa bürünme, bastırma, inkar gibi savunmalarla kontrol edebilme düzeyini ölçmektedir (Özer, 1994).

Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Geçerlik Çalışması

Türkçe 'ye uyarlama çalışmaları sırasında Özer (1994) tarafından yapılan faktör analizi çalışmasında, ölçeğin orijinalinde varsayılan yapı ile oldukça tutarlı olduğu belirlenmiştir. Üniversite, lise, hemşirelik meslek lisesi öğrencileri ile yönetici, nevrotik gruplar ve hipertansiyon hastalarına yönelik çeşitli ölçümlerde ölçeğin Sürekli Öfke Alt Ölçeğinin alfa katsayıları 0,67 ile 0,92 arasında, Öfke İfade Tarzı Alt Ölçeğinin Öfke Kontrolü, İçe Yönelik Öfke ve Dışa Yönelik Öfke alt ölçeklerinin alfa katsayıları sırasıyla 0,80 -0,90, 0,69 -0,91, 0,58 -0,76 arasında bulunmuştur. Ölçeğin kavram geçerliği için 81 hipertansiyon hastası üzerinde yapılan çalışmada Sürekli Öfke ve Dışa Yönelik Öfke Alt Ölçeklerinin F değerlerinde anlamlılık bulunmuştur. Ölçeğin benzer ölçekler geçerliği için Özer tarafından geliştirilen Öfke Envanteri ile arasındaki korelasyon 0,41 ile 0,59 arasında bulunmuş ve bunun benzer ölçekler geçerliliği için uygun bir değer olabileceği kabul edilmiştir (Özer 1994).

Ölçüt bağlantı geçerlilik çalışmalarında, ölçeğin Buss-Durke Hostilite Ölçeği ile korelasyonu, .66 ile .73 arasında, Shullz Açık Hostilite Ölçeği ile korelasyonu, .27 ile .32 arasında, Durumluk Öfke Ölçeği ile korelasyonu, .22 ile .44 arasında bulunmuştur. Bu değerler istatistiksel olarak anlamlıdır. Yapı Geçerliliğinin saptanmasında faktör analizi ve hipotez sınama kullanılmıştır. Güvenirlik çalışmalarında, ölçeğin iç tutarlılığını sıralamak için madde toplam puan korelasyonları (.14 ile .56 arasında) ve cronbach alfa değerleri (.73 ile .84 arasında) bulunmuştur (Özer, 1994).

Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeğinin Güvenirlik Çalışması

Ölçeğin güvenirlik çalışması kapsamında elde edilen alfa değerleri her alt test için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Alfa değeri sürekli öfke boyutu için .79; kontrol altına alınmış öfke boyutu için .84; dışa vurulmuş öfke boyutu için .78 ve bastırılmış öfke boyutu için .62 olarak bulunmuştur. Bu değerler kabul edilebilir sınırlar içinde olup, ölçeklerin orijinaleri ile ilgili yayınlanmış olan verilerle büyük oranda tutarlılık

göstermektedir. Öfke-İçte ölçeğinin alfa değerlerinin diğerlerine göre daha düşük olması, bu ölçeğin madde yapısının daha heterojen olduğunu göstermektedir (Öner,1997: 378, Savaşır ve Şahin, 1997: 74-76, Özer, 1994: 26-35).

Kısaç (1997) tarafından, testin tekrarı yöntemine göre yapılan güvenilirlik çalışmalarında, araç dört hafta arayla aynı örneklem grubuna iki defa uygulanmıştır. Her iki uygulamadan elde edilen sonuçlar arasındaki ilişkinin derecesi Pearson Korelasyon yöntemine göre analiz edilmiştir. Yapılan istatistiksel analiz sonucunda güvenilirlik için elde edilen korelasyon katsayıları; sürekli öfke alt ölçeği için .72, öfke içe alt ölçeği için .76, öfke dışı alt ölçeği için .72 ve öfke kontrol alt ölçeği için .76 bulunmuştur.

Sürekli Öfke-Öfke Tarz Ölçeğinin Normları

Ölçeğin norm çalışması, İstanbul'da ilk aşamada 338 kişiye uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Hemşirelik yüksekokulunda okuyan 113 öğrenciden, üniversite eğitim ve fizik bölümü öğrencisi 52 kişiden, 53 lise son sınıf öğrencisinden, özel bir psikolojik danışma merkezine başvuran 42 nörotik hastadan ve yönetim geliştirme programına katılan 78 yöneticiden elde edilen puanların ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır (Öner, 1996; Akt: Elmas,2009).

Sürekli Öfke-Öfke Tarz Ölçeğinin Puanlanması ve Yorumlanması

Sürekli öfke ölçeği 10, öfke ifade tarzı ölçeği 24 olmak üzere ölçek toplam 34 maddeden oluşmaktadır. Bir dereceleme ölçeği olan Sürekli Öfke Ölçeğinin yönergesinde kişinin genelde kendisini nasıl hissettiğini; Öfke İfade Tarzı ölçeğinde ise genelde ne kadar sıklıkla sözü edilen şekilde davrandığını belirtmesi istenmektedir. Bu dağılım yapılırken ölçeğin İngilizce orijinali baz alınmıştır. Ölçekte, “Öfkelendiğimde ya da Kızdığımda” ortak cümlesi her üç maddede bir tekrarlanmaktadır. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeklerindeki her madde aynı yöndedir. Maddeler öfkenin yokluğundan değil, varlığından hareketle ölçüm yaparlar. Tepkilerin verilmesinde kullanılan ölçek aralıklarında şu puanlar verilir: “Hemen Hiçbir Zaman” (1); “Bazen” (2); “Çoğu Zaman” (3); ve “Hemen Her Zaman” (4). Ölçeğin puanlaması sürekli öfke düzeyi ve öfke ifade biçimleri için ayrı ayrı yapılır. Ölçeğin ilk 10 maddesi Sürekli Öfke düzeyini ölçen maddeleri içermekte

ve buradan 10-40 arasında bir puan elde edilmektedir. Ölçeğin 24 maddesi ise, Öfke İfade Tarzı ile ilgili maddelerdir. Bu maddelerden 8 tanesi Öfkeyi İçte tutma (13, 15, 16, 20, 23, 26, 27, 31); 8 tanesi Öfkeyi Dışa Vurma (12, 17, 19, 22, 24, 29, 32, 33); 8 tanesi de Öfkeyi Kontrol Etme (11, 14, 18, 21, 25, 28, 30,34) maddelerinden oluşmaktadır. Bu ölçekteki sekiz maddelik her boyuttan 8-32 arasında puan elde edilmektedir. Sürekli Öfke; Öfke İçte, Öfke Dışta ölçeklerinden alınan puanların düşük olması olumlu nitelik kazanırken, Öfkenin Kontrolünde puanların yüksek oluşu olumlu nitelik göstermektedir. Ölçekten toplam bir puan elde edilmemektedir. Her bir alt ölçek için ayrı bir puan elde edilmektedir (Özer,1994).

3.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Bu araştırmada ikinci veri toplama aracı olarak tükenmişliğin ölçülebilmesi için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory) kullanılmıştır.

Maslach tarafından geliştirilen ve Ergin (1993) tarafından Türkçe'ye çevrilen MTE ölçeği doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis vb. mesleklerden oluşan 235 kişilik bir grupta ön denemesi yapılmıştır. Bu uygulamada elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Orijinal formundaki “hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün” şeklinde yedi basamaklı yanıt seçenekleri, Türkçe uyarlamasında “hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman” şeklinde beşli yanıt seçenekleri olarak düzenlenmiştir. Öğretmenlerle yapılan bu araştırmada da 5 seçenekli form kullanılmıştır (Ergin, 1993).

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt ölçekleri ve bu ölçeklerin kapsadığı maddeler.

Tablo-7 Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları

Tükenmişlik Alt Boyutları	Özelliğın Ölçüldüğü Sorular
DUYGUSAL TÜKENME	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
KİŞİSEL BAŞARI	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
DUYARSIZLAŞMA	5, 10, 11, 15, 22

Mb1- Maslach Tükenmişlik Ölçeği Güvenirlik Çalışması

Bu ölçeğın güvenirligi iki yöntemle hesaplanmıştır. Birincisi, her alt boyut için iç tutarlığın hesaplanmasıdır. (n = 552). İkincisi de , test / tekrar – test güvenirligidir (n = 99). Aşağıda parantez içinde gösterilen değerler, ölçeğın özgün formuna ilişkin güvenirlilik katsayılarıdır (Ergin, 1993)

	<u>İç Tutarlık</u>	<u>Test/ Tekrar-test</u>
Duygusal Tükenme:	.83 (.90)	.83 (.82)
Duyarsızlaşma:	.65 (.79)	.72 (.60)
Kişisel Başarı:	.72 (.71)	.67 (.80)

Mb1-Maslach Tükenmişlik Ölçeği Geçerlilik Çalışması

Ölçeğın yapı geçerliğı faktör yapısının incelenmesi yoluyla ele alınmıştır. Ölçeğın özgün formuna uygulandığı gibi, varimax rotation uygulanış ve 3 temel faktör elde edilmiştir. Aşağıdaki tabloda (Tablo–1) ölçeğın madde faktör ağırlıkları gösterilmektedir. Ayrıca bu tablodan, ölçeğın alt boyutlarının kapsadığı madde numaraları görülebilir (Ergin, 1993).

Geçerliğe ilişkin ikinci bir analizde, yanıtların sosyal beğenirlikten etkilenip etkilenmediğı incelenmiştir. Kozan'ın (1983) sosyal beğenirlik ölçeğı ile tükenmişlik ölçeğı karşılaştırıldığında, yanıtların sosyal beğenirlikten bir miktar etkilendiğini

göstermiştir. Tükenmişlik ölçeğinin, sosyal beğenirlik ölçeği ile gösterdiği korelasyon katsayıları şu şekildedir(Ergin, 1993).

Duygusal Tükenme: -.32

Duyarsızlaşma: -.48

Kişisel Başarı: .36

Mbi-Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlama Ve Yorumlanması

Puanlama, ölçeğin her alt boyutu için ayrı ayrı yapılmalıdır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle puanlama sırasında, kişisel başarı boyutundaki sorular tersine puanlanabilir. Ancak, her alt boyutun puanı ayrı ayrı kullanıldığı ve bu ölçekten bileşik bir puan elde edilmediği için bu işlem gerekli değildir.

İstendiği takdirde, bu boyutlardan elde edilen puanlar için bazı kesme noktaları konarak, düşük, orta, yüksek gibi gruplama yapılabilir. Örneğin, Türkiye'deki sağlık personeli için bir norm çalışması yapılmış ve oradaki meslek grupları için kesme noktaları saptanmıştır.

Ergin, C. (1996) Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları:

Bu ölçeğin alt boyutlarından alınan puanlar, demografik bilgiler, iş özellikleri, iş performansı, kişilik özellikleri vb. verilerle olan korelasyonları yönünden incelenebilir. MBI ölçeğinden elde edilen puanları en iyi yordayan etmenler çoklu regresyon yöntemi ile saptanabilir.

Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması sırasında, özgün formunda 7 basamaklı olan cevap seçeneklerini Türk Kültürüne uygun olmadığı görülmüştür. Daha sonra basamak sayısı 5'e indirilmiştir. Sonuç olarak maddelerin yapısı şu şekildedir:

0	1	2	3	4
Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman

3.3.3. Kişisel Bilgi Formu (KBF)

Kişisel Bilgi Formu (KBF), araştırma kapsamına alınan öğretmenlerin cinsiyet, kıdem, çalıştığı öğretim kademesi ve branş gibi değişkenler açısından sahip oldukları niteliklere ilişkin bilgi edinmek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanmıştır.

3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Verilerin Toplanması

Verileri toplamak amacıyla daha önce tesadüfi olarak belirlenen örneklem grubundaki okullara ölçeklerin uygulanacağı saatler belirlenmiştir. Kararlaştırılan saatlerde Maslach Tükenmişlik Envanteri (MBI) ve Sürekli Öfke-Öfke Tarz Ölçeği (SÖÖTÖ) uygulanmıştır. Öğretmenlerin özlük nitelikleriyle ilgili bilgileri elde etmek için ayrıca kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Uygulamadan önce ölçeklerle ilgili yönergeler okunmuş ve uygulamayla ilgili bir bilgi verilmiştir. Uygulama yaklaşık 25-30 dakika sürmüştür.

Verilerin Analizi

İlk aşamada ölçekler ayrı ayrı değerlendirilmiş, ölçekleri eksik ya da yanlış olan Öğretmenler örneklemden çıkarılmıştır. Bunun sonucunda çalışma grubu için 385 öğretmenden 365 öğretmenin puanları değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırmada veri toplama araçlarından elde edilen veriler SPSS 18.00 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada öğretmenlerin öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeylerinin, kıdem branş ve çalıştığı öğretim kademesine göre incelenmesinde tekyönlü varyans analizi; cinsiyete göre incelenmesinde ise bağımsız örneklem t testi kullanılmıştır. Öğretmenlerin öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkileri belirlemek için ise Pearson korelasyon katsayısı hesaplanmıştır.

BÖLÜM IV
BULGULAR

Tablo 9. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Kıdem Düzeyine Göre İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Kıdem	n	x	ss	F	p	Gruplar Arası Fark
Sürekli Öfke	1	55	19,82	4,72	,80	,50	Yok
	2	59	20,29	4,48			
	3	114	20,12	4,47			
	4	137	19,77	4,15			
Kontrol Altına Alınan Öfke	1	55	24,71	3,79	,27	,85	Yok
	2	59	24,66	4,55			
	3	114	23,76	4,51			
	4	137	24,10	4,42			
Dışa Vurulan Öfke	1	55	15,64	2,66	,86	,46	Yok
	2	59	14,66	2,84			
	3	114	15,29	2,79			
	4	137	15,50	2,83			
İçte Tutulan Öfke	1	55	16,20	3,53	1,52	,21	Yok
	2	59	17,07	3,92			
	3	114	15,96	3,63			
	4	137	15,64	3,40			
Öfke Toplam Puan	1	55	75,96	9,14	2,24	,08	Yok
	2	59	76,17	8,02			
	3	114	74,79	7,53			
	4	137	74,60	7,96			

Sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının kıdem düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü varans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, sürekli öfke, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının kıdem düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır. Sonuç olarak, farklı kıdem düzeylerine sahip öğretmenlerin sürekli öfke düzeylerinin ve öfke ifade tarzlarının birbirine benzer olduğu söylenebilir.

Tablo 10. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzının Kademeye Göre İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Kademe	n	x	ss	F	p	Gruplar Arası Fark
Sürekli Öfke	1	25	18,20	3,82	3,17	,02	1-3*
	2	144	20,26	4,42			
	3	142	20,39	4,32			
	4	54	18,89	4,38			
Kontrol Altına Alınan Öfke	1	25	25,52	3,73	2,26	,08	Yok
	2	144	23,67	4,77			
	3	142	24,11	4,13			
	4	54	25,09	4,02			
Dışa Vurulan Öfke	1	25	14,72	3,10	,48	,70	Yok
	2	144	15,37	2,74			
	3	142	15,42	2,87			
	4	54	15,20	2,65			
İçte Tutulan Öfke	1	25	15,24	3,38	1,68	,17	Yok
	2	144	16,29	3,79			
	3	142	16,26	3,40			
	4	54	15,26	3,62			
Öfke Toplam Puan	1	25	73,52	7,62	1,03	,38	Yok
	2	144	75,27	7,69			
	3	142	75,71	8,42			
	4	54	73,89	7,98			

* Scheffe Testi Sonucuna Göre

Sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının kademeye göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının kıdem düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır. Bununla birlikte sürekli öfkenin kademeye göre farklılaştığı tespit edilmiştir ($F=3,17$; $p<0,05$). Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, 3. kademedeki bulunan öğretmenlerin sürekli öfke puan ortalamaları 1. kademedeki bulunan öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 11. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzının Cinsiyete Göre İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Cinsiyet	N	x	ss	t	p
Sürekli Öfke	Bayan	212	19,24	4,08	-3,81	,000
	Erkek	153	20,98	4,59		
Kontrol Altına Alınan Öfke	Bayan	212	24,92	4,04	3,88	,000
	Erkek	153	23,15	4,63		
Dışa Vurulan Öfke	Bayan	212	14,88	2,73	-3,56	,000
	Erkek	153	15,92	2,79		
İçte Tutulan Öfke	Bayan	212	15,83	3,50	-1,38	,170
	Erkek	153	16,36	3,73		
Öfke Toplam Puan	Bayan	212	74,30	7,65	-2,30	,022
	Erkek	153	76,25	8,41		

Sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, sürekli öfke, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı, içte tutulan öfke puan ortalamalarının ise farklılaşmadığı anlaşılmıştır. Buna göre, erkek öğretmenlerin sürekli öfke, dışa vurulan öfke ve öfke toplam puan ortalamaları bayan öğretmenlerinkine göre; bayan öğretmenlerin, kontrol altına alınan öfke puan ortalamaları ise erkek öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksektir.

Tablo 12. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzının Branşa Göre İncelenmesi

Bağımlı Değişkenler	Branşlar	n	x	ss	F	p	Gruplar Arası Fark
Sürekli Öfke	1 Sözel Branşlar	258	20,16	4,47	3,07	0,05	2-3*
	2 Sayısal Branşlar	50	18,56	3,94			
	3 Dil Sanat Branşları	57	20,33	4,14			
Kontrol Altına Alınan Öfke	1 Sözel Branşlar	258	23,91	4,39	2,34	0,10	Yok
	2 Sayısal Branşlar	50	25,36	4,19			
	3 Dil Sanat Branşları	57	24,33	4,40			
Dışa Vurulan Öfke	1 Sözel Branşlar	258	15,42	2,83	1,10	0,33	Yok
	2 Sayısal Branşlar	50	14,78	2,34			
	3 Dil Sanat Branşları	57	15,32	3,01			
İçte Tutulan Öfke	1 Sözel Branşlar	258	16,19	3,68	4,58	0,01	2-3*
	2 Sayısal Branşlar	50	14,70	3,16			
	3 Dil Sanat Branşları	57	16,65	3,330			
Öfke Toplam Puan	1 Sözel Branşlar	258	75,36	7,92	3,51	0,03	2-3*
	2 Sayısal Branşlar	50	72,48	7,54			
	3 Dil Sanat Branşları	57	76,32	8,54			

*Scheffe Testi Sonuçlarına Göre

Sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının branşa göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, kontrol altına alınan öfke ve dışa vurulan öfke puan ortalamalarının branşa göre farklılaşmadığı; sürekli öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının ise farklılaştığı anlaşılmıştır. Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, Dil Sanat Branş öğretmenlerinin sürekli öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının Sayısal Branş öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksektir.

Tablo 13. Tükenmişlik Düzeyinin Kıdeme Göre İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Kıdem	N	x	ss	F	p	Gruplar Arası Fark
Duygusal Tükenmişlik	1	55	15,20	4,78	1,65	0,18	Yok
	2	59	16,88	5,33			
	3	114	16,72	5,34			
	4	137	15,78	5,35			
Duyarsızlaşma	1	55	4,27	2,81	0,63	0,59	Yok
	2	59	4,07	3,22			
	3	114	4,06	3,36			
	4	137	3,68	2,86			
Kişisel Başarı	1	55	22,56	3,48	3,35	0,02	1-4*
	2	59	23,29	4,59			
	3	114	22,84	3,74			
	4	137	24,16	3,89			
Tükenmişlik Toplam Puan	1	55	42,04	6,18	1,18	0,32	Yok
	2	59	44,24	6,34			
	3	114	43,62	6,62			
	4	137	43,62	6,81			

*Scheffe Testi Sonucuna Göre

Tükenmişlik düzeyinin kıdeme göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının kıdeme göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı; kişisel başarı puan ortalamalarının ise anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, 4. kıdemde bulunan öğretmenlerin kişisel başarı puan ortalamaları 1. kıdemde bulunan öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 14. Tükenmişlik Düzeyinin Kademeye Göre İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Kademe	N	x	ss	F	p	Gruplar Arası Fark
Duygusal Tükenmişlik	1	25	14,36	4,55	5,15	0,00	3-1, 3-4*
	2	144	16,18	5,12			
	3	142	17,18	5,43			
	4	54	14,30	4,94			
Duyarsızlaşma	1	25	3,16	2,64	1,83	0,14	Yok
	2	144	3,92	3,27			
	3	142	4,32	3,05			
	4	54	3,41	2,67			
Kişisel Başarı	1	25	25,00	2,81	3,63	0,01	1-3*
	2	144	23,79	3,92			
	3	142	22,65	3,89			
	4	54	23,37	4,31			
Tükenmişlik Toplam Puan	1	25	42,52	6,51	3,31	0,02	3-4*
	2	144	43,90	5,85			
	3	142	44,15	7,32			
	4	54	41,07	6,02			

*Scheffe Testi Sonucuna Göre

Tükenmişlik düzeyinin kademeye göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının kademeye göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı; duyarsızlaşma puan ortalamalarının ise anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmüştür. Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, 3. kademede bulunan öğretmenlerin duygusal tükenmişlik puan ortalamaları 1. ve 4. kademede bulunan öğretmenlerinkine göre daha yüksek; kişisel başarı puanları 1. kademede bulunan öğretmenlerinkine göre düşük; tükenmişlik toplam puan ortalamaları ise 4. kademede bulunan öğretmenlerinkine göre daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 15. Tükenmişlik Düzeyinin Cinsiyete Göre İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Cinsiyet	n	x	ss	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Bayan	212	16,33	4,91	0,69	,493
	Erkek	153	15,94	5,75		
Duyarsızlaşma	Bayan	212	3,65	3,00	-2,24	,026
	Erkek	153	4,37	3,13		
Kişisel Başarı	Bayan	212	23,13	3,67	-1,34	,181
	Erkek	153	23,69	4,30		
Tükenmişlik Toplam Puan	Bayan	212	43,10	6,14	-1,29	,197
	Erkek	153	44,01	7,15		

Tükenmişlik düzeyinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı; duyarsızlaşma puan ortalamalarının ise anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Buna göre, erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma puan ortalamaları bayan öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksektir.

Tablo 16. Tükenmişlik Düzeyinin Branşa Göre İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Branşlar	n	x	ss	F	p	Gruplar Arası Fark
Duygusal Tükenmişlik	1 Sözel Branşlar	258	15,99	5,46	2,22	0,11	Yok
	2 Sayısal Branşlar	50	15,58	5,08			
	3 Dil Sanat Branşları	57	17,47	4,36			
Duyarsızlaşma	1 Sözel Branşlar	258	3,83	3,15	2,77	0,06	Yok
	2 Sayısal Branşlar	50	3,60	2,35			
	3 Dil Sanat Branşları	57	4,81	3,17			
Kişisel Başarı	1 Sözel Branşlar	258	23,77	3,88	6,59	0,00	1-3*
	2 Sayısal Branşlar	50	23,16	3,85			
	3 Dil Sanat Branşları	57	21,72	3,94			
Tükenmişlik Toplam Puan	1 Sözel Branşlar	258	43,59	6,76	,96	0,38	Yok
	2 Sayısal Branşlar	50	42,34	6,63			
	3 Dil Sanat Branşları	57	44,00	5,73			

*Scheffe Testi Sonuçlarına Göre

Tükenmişlik düzeyinin branşa göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının branşa göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı; kişisel başarı puan ortalamalarının ise anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, Sözel Branş öğretmenlerin kişisel başarı puan ortalamaları Dil Sanat Branş öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 17. Tükenmişlik, Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Arasındaki İlişkiler

Değişkenler	Tükenmişlik Toplam Puan	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Öfke Toplam Puan	,315**	,323**	,326**	-,159**
Sürekli Öfke	,332**	,362**	,338**	-,192**
Kontrol Altına Alınmış Öfke	-,088	-,129*	-,236**	,209**
Dışa Vurulan Öfke	,200**	,177**	,303**	-,139**
İçte Tutulan Öfke	,224**	,279**	,340**	-,264**

**p<0,01; *p<0,05

Araştırmada öğretmenlerin tükenmişlik, sürekli öfke ve öfke ifade tarzı puan ortalamaları arasındaki ilişkiler pearson korelasyon katsayısı hesaplanarak incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, sürekli öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanları ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Bununla birlikte sürekli öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanları ile kişisel başarı arasında negatif yönlü anlamlı ve anlamlı ilişkiler mevcuttur. Ayrıca kontrol altına alınmış öfke ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puanları arasında negatif; kişisel başarı puanları arasında ise pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır.

BÖLÜM V

TARTIŞMA VE YORUM

Bu bölümde alt problemlerle ilgili olarak araştırma örneklemini oluşturan öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları ve tükenmişlik düzeylerinin kıdem, kademe, cinsiyet ve branş değişkenlerine göre farklılaşma gösterip göstermediği ile ilgili bulgular ve araştırmanın genel amacı öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki ile ilgili bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır.

5.1. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Kıdem

Öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının kıdem değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Analiz sonuçlarına göre; öğretmenlerin sürekli öfke, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının kıdem düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır. Farklı kıdem düzeylerine sahip öğretmenlerin sürekli öfke düzeylerinin ve öfke ifade tarzlarının birbirine benzer olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürde farklı sonuçlara ulaşılmış çalışmalar olduğu ve söz konusu çalışmaların bazılarında farklı kıdem düzeylerine sahip öğretmenlerin sürekli öfke düzeyleri ve öfke ifade tarzlarının birbirine benzer, bazılarında ise farklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ülkemizde Öztürk (2012)'ün yaptığı çalışmada öğretmenlerin öfke nedenleri ve ifade biçimlerine ilişkin görüşleri arasında kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Yine Türker (2010)'in yaptığı çalışmada görev süresi farklı olan öğretmenlerin sürekli öfke boyutu, içe öfke boyutu, dışa öfke boyutu ve öfke kontrol boyutu açısından puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Akmaz (2009)'da çalışmasında eğitim yöneticilerinin hizmet sürelerinin Sürekli Öfke - Öfke Tarz davranışlarına anlamlı bir şekilde etki etmediği sonucuna ulaşmıştır.

Diğer yandan Arman (2009)'ın araştırmasında ilköğretimde ve ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin içe atılan öfke ifade biçimlerinde; medeni durumlarına göre ve hizmet yıllarına göre anlamlı farklılaşma olduğu tespit edilmiştir. Yine Demirkasımoğlu (2007)'nin araştırmasında öğretmen ve yöneticilerin öfkelerini yönetmede kullandıkları stratejiler bakımından kıdemli her iki grup için de önemli bir değişken olduğu saptanmıştır. Demirkasımoğlu (2007) yaptığı çalışmada ilköğretim öğretmenlerinin kıdemleri arttıkça öfke duygularını ifade etme sıklığının azaldığını belirtmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre öfkenin okul ortamında sürekli karşımıza çıktığı, öğretmenlerin öfkelerinin farkında oldukları ve öfke yönetimi açısından kıdem ile paralel doğrultuda daha çok strateji geliştirildiği söylenebilir.

5.2. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Kademe

Öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının kademe değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Analiz sonuçlarına göre, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının kıdem düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır. Bununla birlikte sürekli öfkenin kademeye göre farklılaştığı tespit edilmiştir ($F=3,17$; $p<0,05$). Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, 3. Kademe (ortaokul) bulunan öğretmenlerin sürekli öfke puan ortalamaları 1. Kademe (ana sınıfı) bulunan öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Ülkemizde Arman (2009)'ın araştırmasında ilköğretimde ve ortaöğretimde çalışan öğretmenlerin içe atılan öfke, dışa vurulan öfke ve öfke kontrol puan ortalamaları arasında anlamlı farklılaşma görülmediği tespit edilmiştir. Diğer taraftan Akmaz (2009) 'ın yaptığı çalışmada farklı eğitim kademelerinde görev yapan eğitim yöneticilerinin Sürekli Öfke - Öfke Tarz davranışlarının birbiriyle benzerlik göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Ortaokul kademesinde çalışan öğretmenler ergen grubu ile ilgilendikleri için ana sınıfı öğretmenlerine göre sürekli öfke puanları daha yüksek çıkmış olabilir. Ana

sınıfı öğrencileri ile çalışmak ergen grubuna göre stres düzeyi düşük olması neden olabilir.

5.3. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Cinsiyet

Öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre, sürekli öfke, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı, içte tutulan öfke puan ortalamalarının ise farklılaşmadığı anlaşılmıştır. Buna göre, erkek öğretmenlerin sürekli öfke, dışa vurulan öfke ve öfke toplam puan ortalamaları bayan öğretmenlerinkine göre; bayan öğretmenlerin, kontrol altına alınan öfke puan ortalamaları ise erkek öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksektir.

Ülkemizde Öztürk (2012)'ün yaptığı araştırmada öğretmenlerin öfke nedenleri ve ifade etme biçimlerine ilişkin görüşleri arasında cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Öğretmenlerde öfkenin kaynaklanma sebebi ve ifade edilmesine ilişkin maddelere ait görüşlerin cinsiyet değişkenine göre kadın öğretmenlerin lehine farklılaştığı görülmektedir. Yine Demirkasımoğlu (2009)'nun araştırmasında öğretmen ve yöneticilerin öfkelerini ifade etmeleri boyutunda kadın eğitim yöneticilerinin erkek yöneticilere göre öfkelerini daha sık ifade ettikleri belirlenmiştir. Diğer taraftan Ören ve Türkoğlu (2011)'nin araştırmasında cinsiyetlere göre, erkeklerin daha çok öfkelerini kontrol altına aldıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Arman (2009)'nın araştırmasında ilköğretim ve ortaöğretimde görev yapan öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre dışa vurulan öfke ifade biçimlerinde anlamlı farklılaşma bulunmuştur. İlköğretimde ve ortaöğretimde çalışan öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre içe atılan öfke ve öfke kontrol puan ortalamaları arasında anlamlı farklılaşma görülmemiştir. Fakat kadın ve erkek öğretmenlerin dışa vurulan öfke ifade biçimleri arasında farklılaşma bulunmuştur. Bizim araştırmamızdaki benzer sonuç gibi; erkek öğretmenlerin öfkelerini dışa

vurmaya ilişkin aritmetik ortalaması kadın öğretmenlerin aritmetik ortalamasından büyük olduğu tespit edilmiştir.

Diğer taraftan Akmaz (2009)'ın araştırmasında eğitim yöneticilerinin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları cinsiyet değişkenine göre farklılık oluşturmadığı sonucu tespit edilmiştir. Yine Baygöl (1997) araştırmasında cinsiyetin öfke puanları üzerinde bir etkisinin olmadığını belirtmiştir.

Ulaşılan literatür taramasında sürekli öfke, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanları ile cinsiyet değişkeni ile ilgili farklı sonuçlar bulunmaktadır. Araştırma bulgularımıza göre kadın ve erkek öğretmenlerin içte tutulan öfke puanları açısından aralarında bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Çalışılan ortam ve ilgilenilen öğrenci kitlesinin, sınıf içi zorlukların ve eğitim politikalarının benzer ya da aynı olması içte tutulan öfkenin de benzer olmasına neden olabilir.

Diğer bulgumuz erkek öğretmenlerin sürekli öfke, dışa vurulan öfke ve öfke toplam puanlarının bayan öğretmenlere göre anlamlı derecede daha yüksek olmasıdır. Erkek bireylerden beklenen roller; güçlü olması, zorluklara karşı dayanıklı olması, ailesini koruması gibi beklentilerin öfke düzeyleri ve dışa vurulan öfkeyi arttırmış olabileceği düşünüldü.

Sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyet değişkenine göre incelenmesinde son bulgumuz bayan öğretmenlerin kontrol altına alınan öfke puan ortalamalarının erkek öğretmenlere göre anlamlı derecede daha yüksek olmasıdır. Buna neden olarak; bayan öğretmenlerin duygusal zeka düzeyleri ve toplumun her iki cinsten farklı beklentiler içerisinde olması bu sonuçta etkili olabilir. Öfke davranışı çoğu zaman toplumun ve içinde bulunulan çevrenin geribildirim ile şekillenmektedir. Öfke çoğu zaman erkeksi kavramlar ile tanımlanır ve onlar için hoş karşılanırken bayanlar için öfke davranışı kabul edilmemekte ve eleştirilmektedir.

5.4. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Branş

Öğretmenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının branş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde kontrol altına alınan öfke ve dışa vurulan öfke puan ortalamalarının branşa göre farklılaşmadığı; sürekli öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının ise farklılaştığı anlaşılmıştır. Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, Dil Sanat Branş öğretmenlerinin sürekli öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının Sayısal Branş öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksektir.

Ulaşılan literatür taramasında sürekli öfke, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanları ile branş değişkeni ile ilgili farklı sonuçlar bulunmaktadır.

Yöndem ve Bıçak (2008)'in araştırmasında öğretmen adaylarının bölüm değişkenine göre öfke düzeyleri ve öfke tarzları ile anlamlı farklar olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Yine Miçooğulları (2007)'da çalışmasında kontrol altına alınmış öfke alt boyutunda en düşük puan beden eğitimi öğretmenliği öğrencilerine ait olduğunu, en yüksek puanların ise müzik öğretmenliği bölümü ve yabancı dil öğretmenliği öğrencilerine ait olduğunu saptamıştır.

İmamoğlu (2003)'nun araştırmasında öğretmen adaylarının sürekli öfke ve öfke ifade tarzları okunan bölüm değişkenine göre, öfkenin dışa vurulmasında bir farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir. Yabancı Diller bölümünde okuyan öğretmen adayları, Sosyal ve Fen bölümlerinde okuyanlara oranla öfkelerini daha fazla dışa vurdukları sonucuna ulaşılmıştır.

Ören ve Türkoğlu (2011)'nin araştırmasında Sosyal Bilgiler Öğretmenliği öğrencilerinin sürekli öfkeye sahip oldukları ve öfkelerini dışa vurdukları, Elektronik ve Bilgisayar Öğretmenliği öğrencilerinin ise öfkelerini kontrol ettikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Bizim çalışmamızda dil sanat branşı öğretmenlerinin sayısal öğretmenlere göre daha öfkeli oldukları ve öfkelerini içte tuttukları sonucu çıkmaktadır.

5.5. Tükenmişlik Düzeyi ve Kıdem

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin kıdem değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının kıdeme göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı; kişisel başarı puan ortalamalarının ise anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, 4. Kıdemde (16 yıl ve yukarısı) bulunan öğretmenlerin kişisel başarı puan ortalamaları 1. Kıdemde (0-5 yıl) bulunan öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Yıldırım (2007)'in araştırmasında anaokulu öğretmenlerinin Maslach tükenmişlik ölçek puanlarının kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği non-parametrik Kruskal Wallis-H testi sonucunda, grupların sıralamalar ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı olarak bulunmamıştır. Acun (2010)'da yaptığı araştırmada biyoloji öğretmenlerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık puanları arasında mesleki kıdeme göre anlamlı fark olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Toplu (2012), öğretmenlerin mesleki kıdemlerine göre tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmektedir.

Diğer taraftan Öktem (2009)'in araştırmasında, öğretmenlerin mesleki kıdemlerine göre tükenmişlik envanterinin azalan kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu sonucuna varılmıştır. Aslan (2009) da araştırmasında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık puanları arasında mesleki kıdeme göre anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşmıştır. Otacıoğlu (2008) müzik öğretmenlerinin tükenmişliğini incelediği çalışmasında beş yıl ve daha az süre çalışan öğretmenlerin

meslekteki tükenmişlikleri, daha tecrübeli öğretmenlere oranla fazla görüldüğünü belirtmiştir.

Ulaşılan literatür taramasında tükenmişlik düzeyi ile mesleki kıdem değişkeni ile ilgili farklı sonuçlar bulunmaktadır. Araştırmamızda öğretmenlik mesleğinde mesleki kıdem ile kişisel başarı doğru orantılı olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu durum fakülte eğitiminden sonra uygulama alanında çalışılmaya başlandıktan sonra öğretmenler her geçen yıl farklı bir tecrübe edinmesinden kaynaklanabilir.

5.6. Tükenmişlik Düzeyi ve Kademe

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin kademe değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde, duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının kıdeme göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı; duyarsızlaşma puan ortalamalarının ise anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmüştür. Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, 3. kademe (ortaokul) bulunan öğretmenlerin duygusal tükenmişlik puan ortalamaları 1. (ana sınıfı) ve 4. kademe (lise) bulunan öğretmenlerinkine göre daha yüksek; kişisel başarı puanları 1. Kademe (ana sınıfı) bulunan öğretmenlerinkine göre düşük; tükenmişlik toplam puan ortalamaları ise 4. Kademe (lise) bulunan öğretmenlerinkine göre daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Toplu (2012) duygusal tükenme puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmektedir.

Vızlı (2005)'nin araştırmasında görme engelliler ilköğretim okulunda çalışan öğretmenlerle normal ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farka rastlanmamıştır.

Araştırmamızda ortaokul kademesinde çalışan öğretmenlerin duygusal tükenmişlik ve tükenmişlik toplam puanları ana sınıfı ve lise kademesinde çalışan öğretmenlere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum ortaokul çağının

ergenlik döneminin başlama ve devam ettiği yıllar olmasından kaynaklanabilir. Ergenlik dönemi literatürde fırtınalı dönem olarak adlandırılması ve ergenliğin başlama evrelerinin daha çok stres oluşturması ortaokul kademesinde çalışan öğretmenlerin daha çok zorlanmasına ve tükenmişlik yaşamasına neden olabilir. Bir diğer faktör ise; liselerin meslek lisesi ve akademik liseler olarak ayrılması sonucunda öğrencilerin ilgi, yetenek ve değerlerine göre isteyerek seçim yapmaları, derslere olan ilgilerinin yükselmesi ile derslerin ortaokul kademesine göre daha verimli geçmesi ve öğretmenlerin daha çok istekli duruma gelmesine neden olabilir.

5.7. Tükenmişlik Düzeyi ve Cinsiyet

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde, duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı; duyarsızlaşma puan ortalamalarının ise anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Buna göre, erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma puan ortalamaları bayan öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksektir.

Yıldırım (2007) Maslach tükenmişlik ölçeği puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yaptığı Mann Whitney U analizi sonucunda, grupların sıralama ortalamaları arasındaki fark anlamlı olarak bulunmamıştır.

Acun (2010)' un araştırmasında biyoloji öğretmenlerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık puanları arasında cinsiyete göre anlamlı fark bulunmadığı tespit edilmiştir.

Toplu (2012)'nün araştırması öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri tükenmişliğin boyutları açısından cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Öktem (2009) araştırmasında bireylerin cinsiyetlerine göre tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalamaları anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Aslan (2009) Tükenmişlik Ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma boyutlarında cinsiyetler arası istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığını, kişisel başarı boyutunda ise, erkeklerin kadınlara göre daha yüksek puan aldığı ve bu farkın istatistiksel olarak çok ileri düzeyde anlamlı olduğunu tespit etmiştir.

Araştırmamızda cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyinin duyarsızlaşma alt boyut puanı erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum günümüz koşullarında erkeklerin toplumsal cinsiyet rollerinin ve sorumluluklarının daha fazla bulunmasından, hayatta mücadele edeceği daha çok işlerinin olmasından ve toplumsal beklentilerin çokluğundan kaynaklanabilir.

5.8. Tükenmişlik Düzeyi ve Branş

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin branş değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının branşa göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı; kişisel başarı puan ortalamalarının ise anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Farklılığın kaynağını belirlemek için gerçekleştirilen Scheffe çoklu karşılaştırma testine göre, Sözel Branş öğretmenlerin kişisel başarı puan ortalamaları Dil Sanat Branş öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Toplu (2012)'nin araştırmasında öğretmenlerin branşlarına göre tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken, azalan kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmektedir.

Öktem (2009) araştırmasında sınıf öğretmenleri ve branş öğretmenleri olarak iki grupta tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Sınıf öğretmenlerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının aritmetik ortalaması branş öğretmenlerin puan ortalamalarından yüksek, diğer taraftan sınıf öğretmenlerin azalan kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalaması branş öğretmenlerin puan ortalamalarından yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Araştırmamızda sözel branş öğretmenlerinin kişisel başarı puanları dil sanat branşlarına göre daha yüksek bulunmuştur. Bu duruma, sözel derslerin akademik başarısı sayısal ve dil sanat becerilerine göre daha çok olması, dil sanat derslerinde başarı elde etmenin ise daha özel bilgi ve beceri sahibi olmayı gerektirmesi etkili olabilir. Dil sanat derslerinde ilgi ve yetenek eksikliği olan öğrencilerle başarıya ulaşmanın daha zor olması, ders sürecini zorlu hale getirebilir ve öğretmenin kişisel başarı değerlendirmesi düşebilir.

5.9. Sürekli Öfke - Öfke İfade Tarzları ve Tükenmişlik Düzeyi

Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ile sürekli öfke ve öfke ifade tarzı puan ortalamaları arasındaki ilişki incelenmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde, sürekli öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanları ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Bununla birlikte sürekli öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanları ile kişisel başarı arasında negatif yönlü anlamlı ve anlamlı ilişkiler mevcuttur. Ayrıca kontrol altına alınmış öfke ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puanları arasında negatif; kişisel başarı puanları arasında ise pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır.

Sürekli öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanları arttıkça öğretmenlerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik puanları paralel olarak artmakta iken kişisel başarı düzeyi ise azalmaktadır. Bu durum öfke ve öfke ifade tarzlarının öğretmenlerin tükenmişlik düzeyini doğrudan etkilediğini göstermektedir. Benzer olarak kontrol altına alınmış öfke düzeyi arttıkça öğretmenlerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik puanları paralel olarak azalmakta iken; kişisel başarı puanları artmaktadır.

Sonuç olarak öfke her insanda var olan bir duygu olmasına rağmen öfke düzeyi öğretmenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerini arttırmaktadır. Öfke kontrol düzeyi arttıkça öğretmenlerin kişisel başarıları yükselmektedir.

VI. BÖLÜM

6. Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada öğretmenlerin belirlenen nitelikleri açısından sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarına ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin şu sonuçlara varılmıştır:

6.1. Sonuçlar

Araştırmada elde edilen bulgulardan aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Öğretmenlerin sürekli öfke, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamaları ile kıdem düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Kıdem düzeyi ile sürekli öfke ve öfke ifade tarz alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Öğretmenlerin kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamaları kademe düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermezken, sürekli öfkenin kademeye göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ortaokul kademesinde çalışan öğretmenlerin sürekli öfke puanları ana sınıfı kademesinde çalışan öğretmenlere göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin sürekli öfke, kontrol altına alınan öfke, dışa vurulan öfke ve öfke toplam puan ortalamaları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterirken, içte tutulan öfke puan ortalamalarının cinsiyete göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Erkek öğretmenlerin sürekli öfke, dışa vurulan öfke ve öfke toplam puan ortalamaları bayan öğretmenlerinkine göre; bayan öğretmenlerin, kontrol altına alınan öfke puan ortalamaları ise erkek öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin kontrol altına alınan öfke ve dışa vurulan öfke puan ortalamaları branşa göre farklılık göstermezken, sürekli öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının ise farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Dil Sanat Branş öğretmenlerinin sürekli öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puan ortalamalarının Sayısal Branş öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksektir.

Öğretmenlerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puan ortalamaları kıdeme göre anlamlı bir farklılık göstermezken, kişisel başarı puan ortalamalarının kıdeme göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. 4. Kıdemde (16 yıl ve yukarısı) bulunan öğretmenlerin kişisel başarı puan ortalamaları 1. Kıdemde (0-5 yıl) bulunan öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve tükenmişlik toplam puan ortalamaları kademeye göre anlamlı bir farklılık gösterirken, duyarsızlaşma puan ortalamalarının kademeye göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. 3. Kademedede (ortaokul) bulunan öğretmenlerin duygusal tükenmişlik puan ortalamaları, 1. Kademedede (ana sınıfı) ve 4. Kademedede (lise) bulunan öğretmenlerinkine göre daha yüksek; kişisel başarı puanları 1. Kademedede (ana sınıfı) bulunan öğretmenlerinkine göre düşük; tükenmişlik toplam puan ortalamaları ise 4. Kademedede (lise) bulunan öğretmenlerinkine göre daha yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermezken, duyarsızlaşma puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma puan ortalamaları bayan öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puan ortalamalarının branşa göre anlamlı bir farklılık göstermezken, kişisel başarı puan ortalamalarının branşa göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Sözel Branş öğretmenlerin kişisel başarı puan ortalamaları Dil Sanat Branş öğretmenlerinkine göre anlamlı derecede daha yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin sürekli öfke, dışa vurulan öfke, içte tutulan öfke ve öfke toplam puanları ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler, kişisel başarı arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Öğretmenlerin kontrol altına alınmış öfke puanları ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puanları arasında negatif; kişisel başarı puanları arasında ise pozitif yönlü ilişkiler bulunmuştur.

6.2. Öneriler

1. Öğretmenlerin eğitim politikası belirlenirken çalıştaylara dahil edilmesi, karar alma sürecinde etkin olmaları daha fazla sorumluluk almalarına ve öfke düzeylerinin azalmasına neden olabilir.

2. Aday öğretmenlerin temel ve hazırlayıcı eğitim dönemlerinde görev ve sorumluluklarının açıklanması, olası zorluklardan vaka incelemesi yöntemi ile tecrübe edinmeleri, araştırmamızda elde ettiğimiz ilk yıllarda düşük kişisel başarı puan ortalamalarını yükseltebilir.

3. Ortaokul öğretmenlerinin tükenmişlik ve öfke puan ortalamaları diğer kademelere göre yüksek çıkmasına yönelik; ergenlik dönemi ile ilgili ortaokul öğretmenlerine seminer çalışması yapılabilir.

4. Tükenmişlik düzeyine etki eden motivasyon düşüklüğü için performans dayalı başarı değerlendirme sistemi uygulanabilir.

5. Tükenmişlik ve öfke konularında öğretmenlere bilgilendirme çalışmaları yapılması farkındalık düzeyini yükseltebilir.

6. Öğretmenlere seminer dönemlerinde öfke kontrol eğitimi verilerek, öğretmenlerin öfkelerini kontrol ve uygun şekilde ifade etmeleri sağlanabilir.

7. Aday öğretmenlere etkili iletişim ile ilgili seminer verilmesi, öfke ve tükenmişlik düzeylerinin azalmasına neden olabilir.

KAYNAKÇA

Acun, M., (2010), *Bazı Değişkenlere Göre Biyoloji Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Diyarbakır: Dicle Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

Akdeniz, M., (2007), *Öfke Kontrolü Eğitiminin Lise Öğrencilerinin Öfke Kontrolü Becerilerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Akgül, H., (2000), *Öfke Denetimi Eğitiminin İlköğretim II. Kademe Öğrencilerinin Öfke Denetimi Becerilerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Akkoç, M. Ş., (2011), *Acil Servis Sağlık Çalışanlarının Tolerans Düzeyleri İle Öfke Kontrolleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Akmaz, N., (2009), *Eğitim Yöneticilerinin Bağlanma Stilleri ve Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aksoy, Ş., (2007), *Eskişehir İli Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Arman, E., (2009), *İlköğretimde ve Ortaöğretimde Çalışan Öğretmenlerin Öfke İfade Biçimlerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Arıkan, S., (2007), *Muğla Merkez İlköğretim Birinci Kademedeki Görev Yapan Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Muğla: Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aslan, N., (2009), *Kars İlinde İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi*, Yüksek Lisans Tezi, Kars: Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Avcı, F. A., (2009), *İlköğretim Sekizinci Sınıf Öğrencilerinin Arkadaş İlişkileri ve Cinsiyete Göre Öfke Düzeyleri ve Öfke İfade Tarzlarının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aydın, M., (2000), *Eğitim Yönetimi, Kavramlar, Kuramlar, Süreçler, İlişkiler*, Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.

Balkaya, F., (2001), *Çok Boyutlu Öfke Envanterinin Geliştirilmesi ve Bazı Semptom Gruplarına Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baltacı, H.Ş., Demir, K., (2012), *Sınıf Öğretmeni Adaylarının Duygusal Zekaları ve Öfke İfade Tarzları*, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi, Sayı:12-4S. 2413-2428.

Baltas, Z.; Baltas, A. (2008), *Stres Ve Başa Çıkma Yolları*, İstanbul: Remzi Kitapevi Yayınları.

Barutçu, E.; Serinkan, C., (2008), Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu Ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış* 8 (2) 2008: 541- 561.

Başören, M., (2005), *Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bedel, A., (2011), *Kişilerarası Sorun Çözme Beceri Eğitiminin Ergenlerin Sürekli Öfke Ve Öfke İfade Tarzlarına Etkisinin İncelenmesi*, Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Beyazaslan, T., (2012), *Öfke Kontrol Eğitiminin Hipertansiyon Tanısı Alan Hastaların Öfke ve Duygu Kontrol Durumlarına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Burma, R., (2012), *Cinsel Saldırı Suçu İşlemiş Hükümlülerde, Çocukluk Döneminde Örseleyici Yaşantılara Maruz Kalma Düzeyi ile Benlik Saygısı, Öfke İfade Tarzı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Corey, M. S., (2005), Psikolojik Danışma, Psikoterapi Kuram ve Uygulamaları, Ankara: Mentis Yayıncılık.

Cüceloğlu, D, (2000), *İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çabuk, C., (2008), *Endüstri Meslek Lisesi ve Genel Lise Öğrencilerinin Sürekli Öfkelerinin ve Öfke İfade Tarzlarının Umutsuzluk Düzeylerine ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çam, O., (1989), *Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi.

Çam, O., (1992), Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenirliğinin Araştırılması, *7. Ulusal Psikoloji Kongresi Sunulan Bildiri*, Ankara, s.155.

Çam, O., (1995), *Tükenmişlik*, İzmir :Saray Medikal Yayıncılık.

Çimen, S., (2007), *İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Yaşantıları ve Yeterlik Algıları*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Danışık, N.D., (2005), *Ergenlerin Sürekli Öfke İfade Tarzları İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Demir, B., (2009), *Hemodiyaliz Hastalarında Gevşeme Egzersizlerinin Öfke Ve Öfke Kontrolü Üzerine Olan Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Demirkasımoğlu, N., (2009), *İlköğretim Okulları Öğretmen Ve Yöneticilerinin Öfke Kaynakları, Öfkelerini İfade Etme Biçimleri ve Öfke Yönetimi Stratejilerine İlişkin Görüşleri*. 2009, *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 8 (15), 43-58.

Diril, A., (2011), *Lise Öğrencilerinin Bilişsel Esneklik Düzeylerinin Sosyodemografik Değişkenler ve Öfke Düzeyi İle Öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişki*

Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dilber, E., (2009), *İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Yaşantıları Ve Yeterlik Algıları (İstanbul Kartal İlçesi Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dolunay, A. ve B.; Piyal, B. (2003). *Öğretmenlerde Bazı Mesleki Özellikler Ve Tükenmişlik*, *Kriz Dergisi* 11 (1): 35- 48.

Dökmen, Ü., (1996), *İletişim Çalışmaları ve Empati*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Duman, A., (2000), *Yetişkinler Eğitimi*, Ankara: Ütopya Yayınevi.

Dursun, S., (2000), *Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Elmas, H.E.A., (2009), *Ortaöğretim Öğrencilerinin Benlik Algı Düzeyleri İle Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Erdemoğlu Şahin, D., (2007), *Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Ergin, C., (1996), *Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları*, *3 P Dergisi*, 4(1).

Ergin, C. (1993). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması". Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları,

(Editörler: Rüveyda Bayraktar, İlhan Dağ). VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayınları.

Evcimen, H., (1998), *Lise Müdürlerinin İletişim Düzeyi İle Öğretmenlerin İş Doyumu Ve Öğrencilerle Sınıf İçi İletişim Düzeyi Arasındaki İlişkiler*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gebeş, H., (2011), *Akran Eğitimi İle Desteklenen Öfke Kontrolü Eğitiminin Lise Öğrencilerinin Öfke Kontrol Becerilerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Genç, H., (2007), *Grupla Öfke Denetimi Eğitiminin Lise 9. Sınıf Öğrencilerinin Sürekli Öfke Düzeylerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Geçtan, E. (2004), *Psikanaliz ve Sonrası*, İstanbul: Metis Yayınları.

Gençer, A., (2002), *Öğretmenlerin İş Doyumu ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Girgin, G., (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.

Gökpinar, F., (2011), *Cinsel Travma Yaşantısı Olan Kadınların Kontrol Odağı İnançları İle Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gök, M., (2009), *Aile İçi Şiddet ve Öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gürbüz, A. G., (2008), *Öfke Denetimi Eğitiminin Lise Son Sınıf Öğrencilerinin Öfkeyle Başa çıkmaları, Yaşam Doyumları ve Depresyon Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Gürşimsek, I., Vural D. E. ve Demirsöz, S. E., (2008), *Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekâları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişki*, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 8 (16). 01-11.

Güllüce, A. Ç., (2006), *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gültekin, F., (2008), *Saldırganlık ve Öfkeyi Azaltma Programının İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Saldırganlık ve Öfke Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*, Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gündüz, H., (2006), *Yatılı İlköğretim Bölge Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, Diyarbakır: Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Izgar, H., (2001), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Izgar, H. (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri Ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)*, Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İkiz, F. E., (2006), *Danışma Becerileri Eğitiminin Danışmanların Empatik Eğilim, Empatik Beceri Ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

İmamoğlu, S., (2003), *Öğretmen Adaylarının Öfke ve Öfke İfade Tarzları İle Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Karahan, Ş., (2008), *Özel Eğitim Okullarında Çalışan Eğitimcilerin Özyeterlik Algılarının Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Karakuş, G., (2008), *Özel İlköğretim Ve Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Karasar, N., (2008), *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Yayınevi.

Karagöz, O., (2009), *İlköğretim Türkçe Öğretmenlerinin Mizah Tarzları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kısaç, İ., (1997), *Üniversite Öğrencilerinin Bazı Değişkenlere Göre Sürekli Öfke İfade Düzeyleri*, Doktora Tezi Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kılıçarslan, S., (2009), *İlköğretim 7. ve 8. Sınıf Öğrencilerinin Akılcı Olmayan İnançları ile Saldırganlık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kısaç, İ., (1999), *Üniversite Öğrencilerinin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Biçimi Düzeyleri*, *Mesleki Eğitim Dergisi*, 1999, Sayı 1, Ocak, s. 63-74.

Kırmızı, Z., (2008), *Lise Öğrencilerinin Öfke İfade Tarzlarının Ve Kaygı Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Koçak, E., (2008), *Ergenlerde Yalnızlığın Yordayıcısı Olarak Benlik Saygısı Ve Sürekli Öfke Ve Öfke İfade Tarzlarının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Köknel, Ö., (2000), *Bireysel ve Toplumsal Şiddet*, 2. basım, İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.

Miçoğulları, B. O., (2007), *Özel Yetenek ve ÖSS Sınavı İle Öğrenci Alan Öğretmenlik Bölümlerinde Öğrenim Gören Öğretmen Adaylarının Sürekli Öfke-Öfke Tarz Özelliklerinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Morgan C.T. (1991). *Psikolojiye Giriş*, Ankara: Editör: Sirel Karakaş, Meteksan Ltd. Şti.

Okutan, E., (2010), *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*, Doktora Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Okman, S., (1999), *Ergenlik Dönemindeki Öfke İfade Tarzlarının Kendilik İmgesi Bağlamında İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Olmuş, Ö. G., (2001), *Ergenlerin, Aile İçi Psikolojik Örüntülere Göre Sürekli Öfke ve Öfke Tarzlarının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Oruç, S., (2007), *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Otacıoğlu, S. G., (2008), *Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler*, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt: 9 Sayı:15,103–116.

Öktem, E., (2009), *İlköğretimde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Önem, Ç., (2010), *Üniversite Öğrencilerinin Öfke ve Öfkeyi İfade Etme Biçimlerinin Akılcı Olmayan İnançlar ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Öz, A., Aysan, F., (2012), *Öfke Yönetimi Eğitiminin Okul Psikolojik Danışmanlarının Öfkeyle Başa Çıkma ve Güvenlik Becerilerine Etkisi*, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl:4 Sayı:6 2012 Bahar S.52-69.

Öz, S. F., (2008), *Öfke Yönetimi Eğitiminin Ergenlerde Öfke İle Başa Çıkma ve İletişim Becerilerine Etkisi*, Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Özcan, T., (2008), *Pendik Bölgesinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özdemir, E., (2009), *Muş E Tipi Kapalı Ceza İnfaz Kurumu'nda Kasten Adam Öldürmek Şuçundan Gelen Hükümlü Erkeklerde Öfke ve Öfke İfade Tarzları ile Saldırganlık İlişkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Özer, A. K. (1994a), *Öfke, Kaygı, Depresyon Eğilimlerinin Bilişsel Alt Yapısı ile ilgili Bir Çalışma*. Türk Psikoloji Dergisi. Cilt 9, No.31 : 12-25.

Özer, A. K. (1994b), *Sürekli Öfke (SL-Öfke) ve Öfke İfade Tarzı (Öfke-Tarzı) Ölçekleri Ön Çalışması*, Türk Psikoloji Dergisi, Cilt 9, No.31 :26-35.

Özer, R., (1998), *Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*,. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özipek, A., (2006), *Orta Öğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Nedenleri*, Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özipek, A. K., (2006), *Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeyi ve Nedenleri*, Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özkamalı, E., (2005), *20-30 Yaş Grubu Bireylerin Öğrenim Düzeylerine Göre Öfke Düzeyleri ve Öfke İfade Tarzları*, Doktora Tezi, Samsun: On Dokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özmen, A., (2004), *Seçim Kuramına ve Gerçeklik Terapisine Dayalı Öfkeyle Başa Çıkma Eğitim Programının ve Etkileşim Grubu Uygulamasının Üniversite Öğrencilerinin Öfkeyle Başa Çıkma Becerileri Üzerindeki Etkisi*, Doktora Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Özmen, H., (2001), *Görme Engelliler Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Öztürk, E., (2012), *İlköğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Öfke Nedenleri ve Öfke Kontrol Yönetimleri*, Yüksek Lisans Tezi, Elazığ: Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Öztürk, T., (2011), *İnfertilitede Anksiyete, Depresyon, Stresle Başa Çıkma Tutumları, Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Açısından Cinsiyet Farklılıkları*, Tıpta Uzmanlık Tezi, İstanbul: Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi. 1. Psikiyatri Kliniği.

Peker, R., (2002), *Anaokulu, İlköğretim ve Lise Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt: XV, Sayı: 1.

Saçar, B., (2007), *İlköğretim Sekizinci Sınıf Öğrencilerinin Öfke Tepkisiyle Arkadaş Bağlılığının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Savaşan, A., (2006), *Hipertansiyonu Olan Hastalarda Öfke ve Öz-Bakım Gücü İlişkisi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Sonuç, A., (2012), *Zihinsel Engellilerde Sporun Öfke Düzeyine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Karaman: Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Soyaldın, S. Z., (2007), *Orta Öğretim Öğrencilerinin Öfke İfade Tarzları İle Mizah Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisan Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Soykan, Ç., (2003), *Öfke ve Öfke Yönetimi*, *Kriz Dergisi*, 11(2), s.19-28.

Sülün, Ö., (2013), *Futbol Hakemlerinin Öfke Ve Kızgınlık Düzeyleri İle Empatik Eğilim Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Karaman: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sürgevil, O., (2006), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Şanlı, S., (2006), *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şirin, G., (2007), *Öğretmenlerin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Taylı, A., (2010), *Kişilerarası İlişkiler Ve Etkili İletişim. A. Kaya (Ed.), Kişilerarası İlişkiler Ve İletişimde Duygusal Zeka (s. 253-282)*. Ankara: Pegem Akademi.

Teltik, H., (2009), *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Yeterlilik Algularının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleriyle İlişkinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul; Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Tekinsav, Sütçü, G. S., (2006). *Ergenlerde Öfke Ve Saldırganlığı Azaltmaya Yönelik Bilşsel Davranışçı Bir Müdahale Programının Etkililiğinin Değerlendirilmesi*, (Basılmamış Doktora Tezi), İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TDK, Türk Dil Kurumu Sözlüğü, 2013. <http://www.tdk.gov.tr>

Toplu, N. Y., (2012), *Okul Öncesi Ve İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tuna, S., (2010), *Aile İçi Çocuk İstismarı: Annelerin Bazı Risk Faktörleri Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tuğrul, B., Çelik, E., (2002), *Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik*, Pamukkale: Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 12 No:2 s.1- 11.

Tümkaya, S., (1996), *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler Ve Basa Çıkma Davranışları*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tümekaya, S.(2001), *Denetim Odakları Farklı İlkokul Öğretmenlerinin Bazı Değişkenlere Göre Tükenmişlikleri*, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, c.2, S.15, ss.29-40.

Türker, P., (2007), *İlköğretim 1. Kademe Öğretmenlerinde Algılanan Problem Davranış Düzeyleri Ve Bazı Sosyo Demografik Değişkenlere Göre Tükenmişliğin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Türker, S., (2010), *Öğretmenlerin Çatışma Yönetim Stratejileri İle Sürekli Öfke ve Öfke İfade Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*,. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Uğurlu, M., (2009), *Sosyal Anksiyete Bozukluğu Olan Hastalarda Öfke Düzeyi ve Öfke Düzeyinin Komorbidite ve İşlevsellik Üzerine Etkisi*, Tıpta Uzmanlık Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Tıp Fakültesi.

Ulu, S., (2011), *Ergenlerde Algılanan Duygusal İstismar İle Sürekli Öfke ve Öfke İfade Biçimleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Vızlı, C., (2005), *Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerle Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Yalçın, S., (2013), *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Stres, Psikolojik Dayanıklılık Ve Akademik İyimserlik Arasındaki İlişki*, Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Yeni, B., (2010), *İstanbul Çocuk Mahkemelerinde Yargılanan Çocuklarda Sürekli Öfke- Öfke İfade Tarzları İle İstismar Yaşantıları Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Adli Tıp Enstitüsü.

Yeşilyaprak, B. (2001). *Duygusal Zeka Ve Eğitim Açısından Doğurguları*. *Eğitim Yönetimi Dergisi*, 7 (25), 139-146.

Yıldırım, S. (2007). *Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeyi ve Umutsuzluk Düzeyi Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldız, E., (2011), *Eğitimcilerde Tükenmişlik (Rehber Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma)*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldız, M., (2008), *Farklı Liglerde Yer Alan Futbolcuların Kişilik Tipleri İle Sürekli Öfke Ve Öfke İfade Tarzlarının İncelenmesi*, Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Yılmaz, N., (2004), *Öfke İle Basa Çıkma Eğitiminin ve Grupla Psikolojik Danışmanın Ergenlerin Öfke İle Başa Çıkabilmeleri Üzerindeki Etkileri*, Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yılmaz, S., (2009), *Hemşirelerin Öfke İfade Etme Ve İletişim Biçimleri*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Yungul, N. T., (2006), *Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi (İstanbul İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

EKLER

Ek 1: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Sayın Katılımcı;

Lütfen, aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı, ifadenin yanında yer alan seçeneklerden size uygun olanı işaretleyerek belirtiniz. 0 Hiçbir zaman - 4 Her zaman aralıkları arasında size uygun olan seçenek ile ilgili rakamı yuvarlak içine alarak değerlendiriniz.

		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
2	İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
3	Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.	0	1	2	3	4
4	Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.	0	1	2	3	4
5	Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
6	Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor.	0	1	2	3	4
7	Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.	0	1	2	3	4
8	İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
9	Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.	0	1	2	3	4

10	Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.	0	1	2	3	4
11	Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.	0	1	2	3	4
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.	0	1	2	3	4
13	İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	0	1	2	3	4
14	İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.	0	1	2	3	4
15	Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.	0	1	2	3	4
16	İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4
17	Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.	0	1	2	3	4
18	Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0	1	2	3	4
19	İşimde birçok önemli şey yaptım.	0	1	2	3	4
20	Sabrımın tükendiğini hissediyorum.	0	1	2	3	4
21	İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.	0	1	2	3	4
22	Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.	0	1	2	3	4

Ek 2: Sürekli Öfke- Öfke İfade Tarz Ölçeği

I. BÖLÜM

YÖNERGE: Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatmada kullandıkları bir takım ifadeler verilmiştir. Her ifadeyi okuyun, sonra da **genel** olarak nasıl hissettiğinizi, ifadelerin sağ tarafındaki parantezlerden uygun olanını karalamak suretiyle belirtin. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman sarfetmeksizin **genel** olarak nasıl hissettiğinizi gösteren cevabı işaretleyin.

	Hiçbir Zaman	Bazen	Çok Zaman	Hemen Her Zaman
1. Çabuk parlarım.	()	()	()	()
2. Kızgın mizaçlıyım	()	()	()	()
3. Öfkesi burnunda bir insanım	()	()	()	()
4. Başkalarının hataları yaptığım işi yavaşlatınca kızarım	()	()	()	()
5. Yaptığım iyi bir şeyden sonra takdir edilmemek canımı sıkar	()	()	()	()
6. Öfkelenince kontrolümü kaybederim	()	()	()	()
7. Öfkelenince ağzıma geleni söylerim	()	()	()	()
8. Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir	()	()	()	()
9. Engellendiğimde içimden birilerine vurmaya gelir	()	()	()	()
10. Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim	()	()	()	()

II. BÖLÜM

YÖNERGE: Herkes zaman zaman kızgınlık veya öfke duyabilir. Ancak, kişilerin öfke duygularıyla ilgili tepkileri farklıdır. Aşağıda, kişilerin öfke ve kızgınlık tepkilerini tanımlamada kullandıkları ifadeler göreceksiniz. Her bir ifadeyi okuyun ve öfke ve kızgınlık duyduğunuzda **genelde ne sıklıkta** ifadede tanımlanan şekilde davrandığınızı veya tepki gösterdiğinizi parantezlerden uygun olanını karalayarak belirtin. Doğru veya yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman sarf etmeyin.

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

	Hiçbir Zaman	Bazen	Çok Zaman	Hemen Her Zaman
16.İnsanlardan uzak dururum	()	()	()	()
17.Başkalarına iğneli sözler söylerim	()	()	()	()
18.Soğukkanlılığımı korurum	()	()	()	()
19.Kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım	()	()	()	()
20.İçin için köpürürüm ama göstermem	()	()	()	()

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

	Hiçbir Zaman	Bazen	Çok Zaman	Hemen Her Zaman
16.İnsanlardan uzak dururum	()	()	()	()
17.Başkalarına iğneli sözler söylerim	()	()	()	
18.Soğukkanlılığımı korurum	()	()	()	()
19.Kapıları çarpmak gibi şeyler yaparım	()	()	()	()
20.İçin için köpürürüm ama göstermem	()	()	()	()

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

21.Davranışlarımı kontrol ederim	()	()	()	()
22.Başkalarıyla tartışırım	()	()	()	()
23.İçimde, kimseye söylemediğim kinler beslerim	()	()	()	()
24.Beni çileden çıkaran herneyse saldırırım	()	()	()	()
25.Öfkem kontrolden çıkmadan kendimi durdurabilirim	()	()	()	()

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

26. Gizliden gizliye insanlara epeyce eleştiririm	()	()	()	()
27. Belli ettiğimden daha öfkeliyimdir	()	()	()	()
28. Çoğu kimseye kıyasla daha çabuk sakinleşirim	()	()	()	()
29. Kötü şeyler söylerim	()	()	()	()
30. Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım	()	()	()	()

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA...

31. İçimden, insanların fark ettiğinden daha fazla sinirlenirim	()	()	()	()
32. Sinirlerime hakim olamam	()	()	()	()
33. Beni sınırlendirene, ne hissettiğimi söylerim	()	()	()	()
34. Kızgınlık duygularımı kontrol ederim	()	()	()	()

Ek 3: KİŞİSEL BİLGİ FORMU**• CİNSİYET**

K () E ()

• KIDEM

0-5 YIL () 6-10 YIL () 11-15 YIL () 16 ve Yukarısı ()

• ÇALIŞTIĞI ÖĞRETİM KADEMESİ

ANA SINIFI () İLKOKUL () ORTAOKUL () LİSE ()

• BRANŞ

.....