



**T.C.**

**TOROS ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI  
PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**DUYGU YÖNETİMİ EĞİTİM PROGRAMININ AVM ÇALIŞANLARININ  
DUYGULARINI YÖNETME BECERİ DÜZEYLERİNE ETKİSİ**

**Emine ÖZDEMİR**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**NİSAN 2017**



**T.C.**

**TOROS ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI  
PSİKOLOJİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**DUYGU YÖNETİMİ EĞİTİM PROGRAMININ AVM ÇALIŞANLARININ  
DUYGULARINI YÖNETME BECERİ DÜZEYLERİNE ETKİSİ**

**Emine ÖZDEMİR**

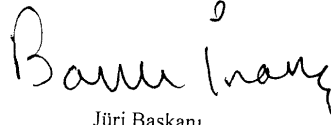
**Danışman  
Prof. Dr. Banu YAZGAN İNANÇ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**NİSAN 2017**

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Emine ÖZDEMİR tarafından hazırlanan "AVM Çalışanlarına Yönelik Duygu Yönetimi Eğitiminin Duyguları Yönetme Beceri Düzeyleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi" başlıklı bu çalışma 17/04/2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Psikoloji Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı  
Prof.Dr.Banu YAZGAN İNANÇ  
(Danışman)



Jüri Üyesi  
Doç.Dr.Mehmet BİLGİN  
(Çukurova Üniversitesi)



Jüri Üyesi  
Yrd.Doç.Dr.M.Yalçın ORTAKALE

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.



Enstitü Müdürü  
Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK

## ETİK BEYAN

Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgiler ve dökümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



17.04.2017

Emine ÖZDEMİR

imza

# DUYGU YÖNETİMİ EĞİTİM PROGRAMININ AVM ÇALIŞANLARININ DUYGULARINI YÖNETME BECERİ DÜZEYLERİNE ETKİSİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Emine ÖZDEMİR

TOROS ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

2017

## ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın AVM çalışanlarının duyguları yönetme beceri düzeyleri üzerindeki etkisini incelemektir.

Çalışma grubu, Hatay İli Antakya Primemall AVM'de çalışan 22 personelden oluşmuştur. Araştırmaya 8'i kadın, 14'ü erkek toplam 22 kişi katılmıştır.

Araştırmada, öntest-sontest kontrol gruplu desen kullanılmıştır. Deney ve kontrol grubunun her birinde 11 katılımcı yer almıştır.

Araştırmada veri toplamak amacıyla Çeçen (2002) tarafından geliştirilen "Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği" (DYBÖ) kullanılmıştır. Ön test verileri deneysel çalışma başlamadan önce, sontest verileri ise 5 haftalık Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nı tamamladıktan sonra elde edilmiştir. Eğitim bittikten 10 hafta sonra kazanılan becerinin uzun süreli olup olmadığını belirlemek için izleme testi uygulanmıştır. Deney grubuna 5 hafta süreyle haftada 90 dakika süreyle duygu yönetimi eğitimi programı uygulanmıştır. Bu sırada kontrol grubuna herhangi bir işlem yapılmamıştır.

Araştırma sonucunda, Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın duyguları yönetme beceri düzeyleri üzerinde anlamlı etkisinin olduğu ve ortaya çıkan bu sonucun 10 hafta sonrasında da devam ettiği görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Duygu, Duygu Yönetimi, Duygu Yönetimi Eğitim Programı.

**INVESTIGATION OF THE EFFECT OF EMOTION MANAGEMENT TRAINING  
PROGRAM ON EMOTIONAL MANAGEMENT SKILL LEVELS OF AVM  
EMPLOYEES  
(M. Sc. Thesis)**

**Emine ÖZDEMİR**

**TOROS UNIVERSITY  
SOCIAL SCIENCE INSTITUTE  
2017**

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to examine the effects of the Emotional Management Training Program on AVM employees' levels of managing emotional skills.

The study group consisted of 22 employees working in Hatay Antakya Primemall Shopping Center. A total of 22 people participated in the research, 8 of them female and 14 of male.

An experimental pretest-posttest control group design was used in this research. There were 11 participants in each of the experiment and control groups

With the aim of collecting data at the research, “The Manage Skills of Feelings Scale” developed by Cecen (2002) has been used. Pretest data had been obtained before the experimental study began, last test data was obtained after the 5 weeks education. After 10 weeks of training, a follow-up test was conducted to determine if the acquired skill is long-lived. Skill education program has been applied to experiment group 90 minutes in a week for 5 weeks. Meanwhile no process has been applied to control group. As a result of the research, it was seen that the emotional management training program has a significant effect on the levels of empowerment in managing emotions and have pointed out that this result which has come out has continued 10 weeks after.

**Key words:** Emotion, Emotion Management, Emotion Management Education Program.

## TEŞEKKÜR

Bu çalışmada Duygu Yönetim Eğitim Programı'nın duygu yönetimi beceri düzeyindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmanın planlanma, uygulama, yazım ve kontrol aşamasında destek aldığım kişilere teşekkürü bir borç bilirim.

Öncelikle çalışmalarım esnasında desteğini yanımda hissettiğim, engin bilgileri ve tecrübeleri ile yolumu aydınlatan, kendisinde anne şefkatinin benzerini hissettiğim, hayatım boyunca kendisine derin bir sevgi ve saygı duyacağım, onunla çalışmanın benim için bir ayrıcalık olarak düşündüğüm ve danışmanım olmasından onur duyduğum değerli hocam Sayın Prof. Dr. Banu YAZGAN İNANÇ'a, sahip olduğu bilgileri eşsiz anlatımı ile zihnime kazıyan, güler yüzü ve pozitif enerjisiyle bende hayranlık hissi uyandıran, kendisini tanımaktan ve öğrenci olmaktan onur duyduğum, değerli hocam Sayın Prof. Dr. Kamuran ELBEYOĞLU'na, tez yazımı aşamasında duygu yönetimi konusunda değerli bilgileri ile bana yol gösteren kıymetli hocam Doç.Dr. Mehmet BİLGİN'e, tezimin içeriği konusunda katkısını esirgemeyen ve destek olan değerli hocam Yrd. Doç.Dr. Yalçın ORTAKALE'ye, doküman desteği konusunda yardımlarını esirgemeyen, aynı üniversiteden mezun olmanın ve aynı danışman hoca ile çalışmanın verdiği ortak gururu taşıdığım Sayın Prof. Dr. Rezan ÇEÇEN EROĞUL'a tüm katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Grup çalışması için bana ve grup üyelerine uygun bir ortam hazırlayan ve destekleyen Serkan BAYRAKTAR'a, Songül ve Mehmet ERGÜVENOĞLU çiftine, gerekli izinleri vererek çalışmamıza zemin hazırlayan PrimeMall Alışveriş Merkezi yönetimine teşekkür ederim.

Grup çalışması boyunca, zorlandığım bir durum karşısında yardımına koşarak, maddi manevi her türlü desteği sunan değerli kardeşlerim Hüseyin ve İbrahim EROL'a teşekkür ederim

Grup çalışması için 5 hafta boyunca iki günümü şehir dışında geçirdiğim zamanlarda iki çocuğumuzun bakımı, okulu ve dersleri ile ilgilenen, çalışmalarım sırasında maddi-manevi desteğini her zaman hissettiğim hayat arkadaşım olan değerli eşim Ömer Faruk'a, çalışmalarım yoğunluğundan yorulduğum zamanlarda varlıkları ile bana güç veren enerji, sevgi ve neşe kaynağım çocuklarım Nurefşan ve Ahmet Selim'e yürekten teşekkür ederim.

Son olarak, bu yaşıma kadar beni yetiştiren, koşulsuz sevgi ve fedakarlıkla büyüten,

hayatını bizim mutluluğumuz uğruna adayan, pek çok sıkıntıya göğüs gererek bizi eğitip bu günlere getiren, tezimin her aşaması ile yakından ilgilenen maddi ve manevi desteklerini hep yanımda hissettiğim değerli anneme ve babama sonsuz şükranlarımı iletiyorum.

Emine ÖZDEMİR





## İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET .....	iv
ABSTRACT .....	v
TEŞEKKÜR .....	vi
İÇİNDEKİLER .....	ix
ÇİZELGELERİN LİSTESİ .....	xii
KISALTMALAR .....	xiii
1. GİRİŞ .....	1
GİRİŞ .....	1
Problem .....	2
Problem Cümlesi .....	3
Araştırmanın Amacı .....	3
Sınırlılıklar .....	4
Sayıtlılar .....	4
Tanımlar .....	4

**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR**

**1. KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR**

1.1.	Duygu Kavramının Anlamı.....	5
1.2.	Duygu Kavramının Tarihçesi.....	6
1.3.	Duygunun Gelişimi.....	8
1.4.	Duygunun İşlevi.....	10
1.5.	Duygunun Sınıflandırması.....	12
1.6.	Temel Duygular.....	14
1.7.	Duyguların İfadesi.....	17
1.8.	Duygu Kuramları.....	17
1.8.1.	James-Lange duygu kuramı.....	18
1.8.2.	Cannon-Bard kuramı.....	18
1.8.3.	Bilişsel kuram.....	18
1.9.	Psikolojik Yaklaşımlara Göre Duyguların Oluşumu .....	19
1.9.1.	Psikanalitik yaklaşım.....	19
1.9.2.	Davranışçı yaklaşım.....	19
1.9.3.	Kognitif yaklaşım .....	20
1.10.	Duygu Yönetim Süreci.....	23
1.11.	İlgili Araştırmalar.....	25

**İKİNCİ BÖLÜM**  
**YÖNTEM**

**2. YÖNTEM**

2.1.	Araştırma Modeli.....	26
2.2.	Çalışma Grubu.....	27
2.3.	Veri Toplama Aracı.....	29

2.3.1.	Duyguları yönetme becerileri ölçeği .....	30
2.3.1.1.	Duyguları yönetme becerileri ölçeğinin puanlanması.....	30
2.3.1.2.	Duyguları yönetme becerileri ölçeğinin güvenirlik çalışması	30
2.3.1.3.	Duyguları yönetme becerileri ölçeğinin geçerlik çalışması...	31
2.3.2.	Kişisel bilgi formu .....	32
2.4.	Duygu Yönetimi Beceri Eğitiminde Yer Alan Deney ve Kontrol Gruplarına Ait Verilerin Toplanması .....	32
2.5.	Duygu Yönetimi Beceri Eğitimi Programı .....	32
2.5.1.	Programın amacı .....	33
2.5.2.	Programın hazırlanması.....	33
2.5.3.	Programın içeriği.....	34
2.5.4.	Grup uygulamasıyla ilgili kurallar .....	35
2.5.5.	Duygu yönetimi beceri eğitimi programının her oturumuna ait amaç hedef ve içeriği .....	35
2.5.6.	Uygulama .....	41
2.6.	Verilerin Toplanması .....	42
2.7.	Verilerin Analizi .....	42

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BULGULAR

#### 3. BULGULAR

3.1.	DYBÖ'ye İlişkin Deney Grubu Öntest ve Sontest Puanlarının Eşleşmiş t Testi Sonuçları.....	43
3.2.	Kontrol Grubunun DYBÖ'ye İlişkin Öntest ve Sontest Puanları Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	45
3.3.	Deney ve Kontrol Gruplarının DYBÖ'ye İlişkin Sontest Puanları Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	46

<b>3.4. Deney Grubunun DYBÖ'ye İlişkin Sontest ve İzleme Testi Puanları Arasındaki Eşli Gruplar t-Testi Sonuçları.....</b>	<b>47</b>
--	-----------

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM  
TARTIŞMA VE YORUM**

<b>4. TARTIŞMA VE YORUM .....</b>	<b>48</b>
-----------------------------------	-----------

**BEŞİNCİ BÖLÜM  
SONUÇ VE ÖNERİLER**

**SONUÇ VE ÖNERİLER**

<b>Sonuçlar .....</b>	<b>51</b>
<b>Öneriler.....</b>	<b>52</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>54</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>58</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>72</b>

## ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge1.1. Uyumlu Bozmayan ve Rahatsızlık Veren Duyguların Ayrımı .....	14
Çizelge 1.2. Çeşitli Bilim İnsanlarına Göre Temel Duygular .....	16
Çizelge 1.3. Psikolojik Yaklaşımlara Göre Duygu ve Uyaran İlişkisi.....	21
Çizelge 1.4. Olaylar Karşısında Duyguların Rolü. ....	22
Çizelge1.5. Duygu Yönetiminin Alt Alanları.....	24
Çizelge 2.1. Araştırma Deseni ve Yapılan İşlemler.....	26
Çizelge 2.2. Deney ve Kontrol Grubunun Cinsiyet Durumuna Göre Dağılımı.....	27
Çizelge 2.3. Deney ve Kontrol Grubuna İlişkin Kişisel Bilgilerin İstatistik Tablosu.....	28
Çizelge 2.4. Deney ve Kontrol Grubundaki Katılımcıların Ön Ölçümlerden Aldıkları DYBÖ Puanlarına İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapması ve t değerleri .....	29
Çizelge 3.1. DYBÖ'ye İlişkin Deney Grubu Öntest ve Sontest Puanlarının Eşleşmiş t Testi Sonuçları .....	43
Çizelge 3.2. Deney Grubu'nun DYBÖ'nin Alt Ölçeklerine İlişkin Ön Test-Son Test Puanları Arasındaki Eşli Gruplar t-Testi Sonuçları.....	44
Çizelge 3.3. Kontrol Grubunun DYBÖ'ye İlişkin Öntest ve Sontest Puanları Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	45
Çizelge 3.4. Deney ve Kontrol Gruplarının DYBÖ'ye İlişkin Sontest Puanları Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	46
Çizelge 3.5. Deney Grubunun DYBÖ'ye İlişkin Sontest ve İzleme Testi Puanları Arasındaki Eşli Gruplar t-Testi Sonuçları.....	47

## KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı kısaltmalar açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

<b>Kısaltmalar</b>	<b>Açıklama</b>
<b>DYBÖ</b>	Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği
<b>DYEP</b>	Duygu Yönetimi Eğitim Programı
<b>AVM</b>	Alışveriş Merkezi



## GİRİŞ

Farklı yönleri olan, karmaşık süreçlerden geçen duyguyu tanımlamak oldukça güçtür. Duygular, genel olarak fizyolojik ve bilişsel öğelere sahip olan, davranışları etkilemeye dair duyular olarak tanımlanabilir. Duyguların günlük yaşantımızda gerçekleştirdiği pek çok işlev vardır. Bunlar: Bireyi harekete hazırlamaları, gelecekteki davranışları biçimlendirme ve sosyal ilişkilerin düzenlenmesine yardımcı olmalarıdır (Ünlü, 2001:94)

Kişilerin hızla değişen koşullara uyum sağlayabilmeleri ve bu koşulların getirdiği duyguları yönetebilmeleri için duygularını tanıma, sözel olarak ifade edebilme, davranış olarak gösterebilme, duyguların oluşturduğu bedensel tepkileri ve öfkeyi kontrol edebilme becerisine sahip olmaları önem taşımaktadır.

Duyguların insan davranışlarını etkileyen önemli faktörlerden biri olduğu bilinmektedir. Geçmişte yaşanan duyguların ve gelecekte yaşanabilecek olumsuz olayların kişilerin bugününü etkilediği görülmektedir. Duygu yönetiminde geçmiş ve geleceğin tesirinden kurtulup ana odaklanmak önemlidir (Töremen ve Çankaya, 2008).

Duyguların davranışlar üzerindeki hakimiyetini engellemek ve davranışları akılla yönetebilmek için duygu yönetimi beceri eğitimi programının önemi her geçen gün artmaktadır. Çünkü duyguları kontrol edebilmek ve yönetebilmek, aynı zamanda davranışları da kontrol edebilmek ve yönetebilmek anlamına gelmektedir (Cüceloğlu, 2006).

## Problem

Akılcılığın öncelenip duyguların ikinci sıraya itildiği, iş ve duygunun birbiriyle karıştırılmaması gereken iki olgu olarak algılandığı ülkemizde, duyguları yönetebilmenin giderek daha önemli hale geldiği düşünülmektedir. Çünkü bireyler işe gelirken sadece akıllarını değil, aynı zamanda duygularını da beraberinde getirmektedirler (Akçay ve Çoruk, 2012).

Tüketimin ve sosyal medya ile etkileşimin hızla arttığı günümüzde kişilerin, doyumsuzluk, yalnızlık, güvensizlik, stres, gelecek endişesi gibi duygularla daha sık karşılaştıkları ve bu duyguların oluşturduğu bedensel ve psikolojik tepkileri kontrol etmekte zorlandıkları görülmektedir.

Kişilerin yaşantılarında duygular çok büyük önem taşımakta ve davranışların ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Dolayısıyla duyguları yönetebilmek gün geçtikçe daha önemli hale gelmektedir. Son yıllarda medyada yer alan haberlere bakıldığında kişilerin duygu yönetimi konusunda özellikle öfke kontrolü konusunda zorlanmalar yaşadığı görülmektedir. Kişilerin duygularını tanıma, ifade etme, davranışsal olarak gösterme, duyguların sonucunda oluşan bedensel tepkilerini ve öfkelerini kontrol etme konusunda yaşadığı zorluk, bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

Duyguların ifade edilmediği, bastırıldığı veya uygun olmayan bir şekilde ifade edildiği durumlarda kişilerin yaşadığı sorunların artma ve problemin çözümünün zorlaşma olasılığı vardır. Duyguların ifade edilmesi ve uygun bir şekilde aktarılmasının, kişilerin sosyal yaşamını ve iş yaşamını olumlu yönde etkilemesi ve yaşam kalitesini arttırması düşünülmektedir.

Duygu yönetimi eğitiminin çalışanların hem bireysel yaşamında, hem de sosyal yaşamında daha olumlu katkılar sunacağı varsayılmaktadır.

Kişilerin kendini başarılı, mutlu hissedebilmesi ve sosyal çevresi ile sağlıklı iletişim kurabilmesi için duygularını ifade edebilmesi, olumsuz duyguların oluşturduğu bedensel tepkileri kontrol edebilmesi ve öfke ile başa çıkabilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu eğitim, kişilerin bireysel olarak duygu yönetme beceri düzeylerini arttırmayı amaçlamaktadır.

Kişilerin sosyal yaşamda ve iş yaşamında, birbirlerine karşı ve çalıştıkları işe karşı olumlu duygular hissetmeleri, yaptıkları işin ve kişiler arası iletişimin kalitesinin artmasına



yardımcı olabilecektir.

Bu anlamda kişilerin tüketim ve alışveriş alışkanlığında önemli bir yer kaplayan AVM çalışanlarının duygu yönetimi beceri düzeyi hem çalışanlar, hem işverenler, hem de müşteriler için önem taşımaktadır.

Duygu yönetimi konusunda ülkemizde yapılan çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. Yapılan araştırmaların daha çok duygusal zekâyâ yönelik çalışmalar olduğu görülmektedir. Bu nedenle bu çalışmanın duygu yönetimi konusunda bir farkındalık kazandıracığı düşünülmektedir.

Tüm bu bilgiler ışığında, bu çalışmada uygulanan duygu yönetimi beceri eğitim ile AVM çalışanlarının duygularını tanıma, sözel olarak ifade edebilme, davranış olarak gösterebilme, bedensel tepkileri ve öfkeyi kontrol edebilme beceri düzeyini artırmaları hedeflenmiştir.

### **Problem Cümlesi**

Duygu yönetimi eğitim programının AVM çalışanlarının duygu yönetimi beceri düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?

### **Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmanın amacı, Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın AVM çalışanlarının duyguları yönetme beceri düzeyleri üzerindeki etkisi incelenecektir.

Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki hipotezler sınanacaktır:

Bu çalışmanın amacı, Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın AVM çalışanlarının duyguları yönetme beceri düzeyleri üzerindeki etkisini incelemektir.

Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki hipotezler sınanacaktır:

1. Deney grubunun öntest puanları ile sontest puanları arasında anlamlı bir fark vardır.
2. Kontrol grubunun öntest puanları ile sontest puanları arasında anlamlı bir fark yoktur.
3. Deney grubunun sontest puanları ile kontrol grubunun sontest puanları arasında

anlamalı bir fark vardır.

4. Deney grubunun son test puanları ile izleme testi puanları arasında anlamlı bir fark yoktur.

### **Sınırlılıklar**

- Araştırma, Hatay ili Antakya ilçesinde 2016 yılında Prime Mall AVM’de çalışan personel ile sınırlıdır.
- Araştırmada bağımlı değişken olan duygu yönetim beceri düzeyi “Duyguları Yönetme Beceri Ölçeği”nin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.
- Katılımcılar araştırmaya gönüllü olarak katılmışlardır.

### **Sayıtlar**

- Bilgi toplama amacıyla kullanılan ölçek geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmaktadır.
- Örnekleme oluşturan grubun, verilen ölçeği gönüllü olarak, doğru ve içten yanıtladığı varsayılmaktadır.

### **Tanımlar**

**Duygu:** Duygu belirli bir nesnenin ve olayın insanın iç dünyasında bıraktığı histir(Köknel, 2013:47). Belli bir uyaran karşısında genellikle içsel olarak belirip davranışsal tepkilere yol açan yapılandırılmış hislerdir (Kervancı, 2008).

**Duygu Yönetimi Eğitimi:** Bu eğitim; duyguları tanımak, sözel bir şekilde ifade etmek, duyguların sorumluluğunu üstlenmek, kişiler arası ilişkilerde duyguların etkileri ve duygularla başa çıkma konularının işlendiği bir programdır. Programda rol oynama, canlandırma, gevşeme becerileri, oto kontrol, ev ödevi, bilgilendirme, soru-cevap ve tartışma yöntemleri kullanılmaktadır (Çeçen, 2002).

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

#### 1. KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölüm iki alt bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde duyguların tanımı, tarihçesi, işlevi ve duygulara ilişkin kuramsal açıklamalar yer almaktadır. İkinci bölümde ise bu konuda yurt içinde ve yurt dışında yapılmış araştırmalar bulunmaktadır.

##### 1.1. Duygu Kavramının Anlamı

Goleman duygu kelimesinin “-motere” kökünden geldiğini belirtir. Latince bir kelime olan bu kelime Türkçede hareket etmek anlamına gelmektedir. Goleman’a göre bu duyguların kişileri harekete geçirdiği sonucunu doğurmaktadır. Bu şekilde duyguların harekete dönüştüğüne, her duygunun bedeni birbirinden farklı tepkilere hazırladığına ilişkin, sayısı gitgide artan fizyolojik ayrıntılar ortaya konmaktadır (Goleman,1995). Dökmen’e göre; duygu, kişinin hem doğaya, hem de topluma uyum sağlama görevini yerine getirmektedir (Dökmen, 2000). Feldman ise duyguyu “mutluluk, umutsuzluk ve hüznün gibi genelde hem fizyolojik hem de bilişsel tabanları olan ve davranışı etkileyen faktörler” olarak tanımlar (Yan, 2008).

Cooper ve Sawaf, duyguları kişinin içinde bulunan değerleri harekete geçirmesini sağlayan ve davranışları oluşturan enerji akımı olarak tanımlar. Bu enerji akımı kişinin içinden dışına doğru yayılarak diğer insanları etkilemektedir (Ural, 2001). Plutchik’e göre duygu, hem insanları hem de hayvanları dengeli ve uyumlu davranışlar yapmaya sürükleyen içsel faktörlerdir (Plutchik, 1980).

Akdemir ise duyguyu, kişinin ruhunda sınıyan şeylerin ve bunların en verimli beslenme yerlerinin asıl kaynağı olduğu şeklinde ifade eder (Akdemir, 2003).

Duyguyu kavram olarak, “herhangi bir zihin, his, tutku çalkantısı ya da devinimi; herhangi bir şiddetli ya da uyarılmış zihinsel durum” olarak tanımlamak mümkündür (Saraoğlu, 2003).

Duygu kavramı, Türk Dil Kurumu Sözlüğü’nde “Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” şeklinde tanımlanmaktadır.

Tüm bu tanımlar ışığında duygu, bireyin içsel ve dışsal uyarıcılar karşısında önce içsel olarak ortaya çıkan, sonra davranışlarını etkileyen hisler olarak tanımlanabilir.

## 1.2. Duygun Kavramının Tarihçesi

Duygu kavramının ele alınıp tartışılması ilk olarak felsefe alanında başlamıştır. Felsefe tarihine baktığımızda Antik Yunan döneminden bu yana akıl-duygu çatışması en önemli tartışma konularından birisi olmuştur (Atabek, 2000).

Felsefe tarihinde aklın üstünlüğü ve duygunun zararlı olduğu düşüncesi ilk olarak Stoacılar tarafından dile getirilmiştir. Stoacılar göre bilgi kişilerin duyguların tesirinde kalmaması gerekir, çünkü duygular kişiye zarar verir. Bu zararın etkisinden kurtulabilmek ancak kişinin aklını ve mantığını kullanmasına bağlıdır. Duyguların etkisinde kalmayan kişilerin, bilgi kişiler olduğu ileri sürülmüştür (Mayer Saluvey ve Caruso, 2000).

Felsefe tarihindeki önemli filozoflardan bir olan Platon, kesin olan ve kabul edilen bilgilerin doğuştan geldiğini, bu bilgilere duyularımız aracılığı ile ulaşmanın imkansız olduğunu ve bilgiye ulaşmanın düşünce ile mümkün olabileceğini öne sürer. Çünkü Platon'a göre; bilgi duyulara bağlı olsaydı kişiden kişiye farklılık gösterirdi. Bu bilgi mükemmellikten uzak ve kalıcı temellerden yoksun olurdu. Oysa gerçek bilginin kalıcı olan, değişmeyen temele dayanması gerekir (Birlik, 2013).

Platon, arzu, istek, tutku ve korku gibi duyguların kişilerin düşünmelerini engellediğini, mantıklı düşünmenin imkansız hale geldiğini ve duyguların mutlaka akıl tarafından yönetilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Platon'a göre duygular, dizginlenmesi gereken vahşi atlar gibidir. Akıl ise araba sürücüsüne benzer. Sürücünün mutlaka vahşi atları dizginlemesi gerekir (Ledoux, 1998).

Platon'un öğrencisi olan Aristoteles, hocası Platon'u takip ederken aynı zamanda hocasının fikirlerine karşı yeni fikirler geliştirmiştir (Birlik, 2013). Aristoteles gerçek bilginin temelinde aklın bulunduğunu, kişilerin temel ilkeleri kavrama gücünün olduğunu öne sürmüştür. Bu kavrama gücü ve sezgisel görüşle anlam kazanan yetiye "Nous" adını vermiştir (Arslan, 2005).

Aristo'ya göre; duygular bilinç fonksiyonları ile beraber ortaya çıkar ve bu fonksiyonlara eşlik eder. Aristo duyguların kontrol edilmesinin zor olduğunu ama ancak erdem sahibi olmak için duyguları kontrol etmek gerektiğini savunur (Çakar ve Arbak, 2004).

"Düşünüyorum, o halde varım" sözüyle tarihe damgasını vuran Descartes (1596-1650) duyguların kişilerin sahip oldukları düşüncelere bağlı olarak ortaya çıktığını ileri

sürer. Mesela kişi karşılaştığı durumun öfkeli olmayı gerektirdiğini düşünüyorsa öfkelenir. Descartes zihnin aklın kaynağını, bedeninin ise duyguların kaynağını oluşturduğunu ve bu ikisi arasında yani akıl ile duygu arasında çok büyük bir uçurum olduğunu savunur. Bu uçurumu dualizm kavramıyla ifade eder (Damasio, 1994). Descartes'e göre; duygu hayvani bir ruhtur, ruhun alt kademelerindeki değersiz bir üründür (Aldırmaz, 2014). Algıların duyguları oluşturduğunu ve bazı fizyolojik belirtilerin bu algılarla ortaya çıktığını ifade eder. Descartes algıları 3 gruba ayırır. Birinci algı grubu kişinin kendi dışında bulunan nesnelere ilgilidir. Örneğin güneşi görmek, araba sesini duymak gibi. İkinci algı grubu ise kişinin kendi bedeniyle ilgilidir. Acıkmak, susamak gibi durumlar bu algı türüne örnektir. Üçüncü algı grubu ise kişinin kendi ruhuyla ilgili olan algı türüdür.

Descartes'e göre sevgi, nefret, arzu, sevinç, üzüntü ve merak temel duygulardır. Bu duyguların dışında kalan tüm duygular, bu 6 duygunun alt türü veya bileşimidir. Mesela minnet duygusu, sevgi duygusunun bir türüdür (Yazıcı, 2016).

17. yüzyıla gelindiğinde Spinoza'nın etkisini görmekteyiz. Spinoza'ya göre ruh ile beden zorunlu birliktelik içindedir. Ruh, beden ile birlikte yaşamaya mecburdur. Bu birliktelik, çatışmayla değil uyumla olmaktadır. Uyumun nedeni olarak, beden ve ruhu Tanrı'nın eşit olan parçaları olarak kabul etmesi görülür. Spinoza'ya göre; ruh ve bedenin işleyişi bedenden ruha doğrudur. Yani ruhun öğrenmesi ve eyleme geçmesi için bedenin etkilenime (duyguya) ihtiyacı vardır (Atış, 2015).

Kant, duyguları kontrol edilemeyen hisler olarak değerlendirir ve ahlaki yargı alanı dışında bırakır (Yazıcı, 2016).

18. yüzyılda duyguların içinde yer aldığı düşüncelerin gerekli olduğu savunulmaya başlanmış olsa da sanayi devrimi ile birlikte aklın duygular üstündeki hakimiyeti kabul edilmiştir. Rasyonalizmin yaşanan tüm sorunların çözümü olduğuna inanılmıştır (Robbins, 2001).

Heidegger (1889 -1976) insanın hep bir "ruh hali" içinde olduğunu ifade eder. Duyguları da ruh halimiz içinde ortaya çıkan durumlar olarak görür. Heidegger'e göre kişi başkalarının duyguların ortaya çıkmasına sebep olduğu gibi, başkaları da kişinin duygularının ortaya çıkmasına sebep olur. Bu yüzden asla denetlenemez. Mesela kişi istediği zaman sevmek veya nefret etmek gibi duygulara sahip olamaz. Belli bir ruh hali bu duyguları açığa çıkarır. Ruh hali ne içimizdeki dünyadan, ne de dışımızdaki dünyadan gelir; o, 'Dasein'ın "dünyada olma"sının bir tarzıdır (Göka,2000).

### 1.3. Duygunun Gelişimi

Duygusal gelişim; fiziksel, bilişsel ve sosyal gelişime bağlı olarak oluşur. Özellikle duygusal ve sosyal gelişim iç içe geçmiştir (Cüceloğlu, 1996).

Duygunun gelişimine bakıldığında; duygu, doğumdan sonraki ilk bebeklik döneminde ayrışmamış enerji olarak başlar. Hayatı devam ettirebilmek için gerekli olan enerji buradan sağlanır. Zamanla organizma yaşamın devam etmesi için gerekli veya gereksiz zararlı olan öğelerin farkına varmaya başlar. Böylece önceleri ayrışmayan enerjinin, gelişen değerlendirme ile kullanılması duygular aracılığı ile gerçekleşir (Yurt, 2006).

Duygular, çocuğun temel gereksinimleri ve bu gereksinimlerin etkisini dışarı yansıtmasıdır. Haz ya da elem olarak yaşanan duyguların yansımaları çocukta sevinç, mutluluk, üzüntü, korku, öfke, kıskançlık, saldırganlık ve ağlamadır. Duygular, öğrenme ve olgunlaşmayla birlikte yaşamın her döneminde farklılıklar gösterir (Megep, 2007).

Ağlama, bebeğin doğumdan sonraki ilk tepkisidir. Acıktığında, uykusu geldiğinde, altını ıslattığında, rahatsızlığında ağlayarak tepki verir. Zamanla ağlama anlam kazanır ve duygusal bir tepki olarak kullanılır. Özellikle 2 yaşından sonra olumsuz duyguları ifade etmek isteyen çocuk ağlar. Engellediğinde, istediği yapılmadığında, oyuncağı elinden alındığında bu tepkiyle dışarı yansır. Gülme, bebeğin verdiği ilk duygusal tepkilerden biridir ve refleks sonucu ortaya çıkar. 10-12 haftalar arasında uyku esnasında tenine dokunulması esnasında verdiği gülme tepkisini ileriki zamanlarda bazı uyarıcılara karşı verir (Megep, 2007).

Craig 6 aydan küçük bebeklerin rahatlık, haz ve öfke gibi duyguları, 6 aydan büyük bebeklerin ise kırgınlık, korku ve sevinç gibi duyguları yaşayabildiklerini ileri sürmüştür. Crawford ve arkadaşları da 2 yaşından büyük çocukların hem olumlu hem olumsuz duygularını ifade edebildiklerini ifade etmiştir. (Tuğrul, 1999).

3 yaş sonrası bebeklerin duygusal tepkileri artar ve duygu türlerinin bir çoğunu yaşarlar. Öfke, kıskançlık, inatçılık, mutluluk, korku gibi duyguları yaşarlar (Megep, 2007).

8 yaşına kadar, çocuklar duygusal gelişime yönelik yedi temel anlayış oluştururlar. Bunlar sırasıyla; duygusal eylem ve tepkilerde bulunma, duyguların farklı durumlarda ortaya çıkması, duyguların diğer bireyler arasında iletişimin temeli olarak kullanılması, duygusal ifadeler belirtilirken farklı model ve yollar kullanılması, duyguların farklı olay ve

kişilerle etkileşim sonucu ve zamanla değişebileceğini öğrenmedir (Caulfield, 2000'den aktaran Kandır ve Alpan, 2008).

Duygusal gelişim, bireyin kendini ifade edebilmesi, duygularını kontrol edebilmesi, kendisiyle ve çevresiyle barışık ve uyum içinde olabilmesidir. Çocukların duygusal özellikleri konusunda yapılan çalışmalar, duygusal gelişimin hem olgunlaşma hem de öğrenme sonucu oluştuğunu, hiçbirinin tek başına etkili olmadığını göstermiştir (Saarni, 2001'den aktaran Kandır ve Alpan, 2008).

Ergenlik döneminde duyguların yoğunluğu artar. Bu dönemin çocukluk dönemi ile arasındaki en önemli fark; çocuklar kıskançlık, mutluluk gibi duyguları olduğu gibi etrafına yansıtırken ergenler duygularını belli etmemeye çalışırlar. Duygularında istikrarsızlık vardır. Ani iniş-çıkışlar görülür. Tepkileri önceden kestirilemez. Çoğu kez yalnız kalmak isterler (Megep, 22007).

İlk yıllardaki duygusal gelişim, bireyin sonraki yıllardaki davranışlarının temelini oluşturur. Erikson'un kuramına göre ilk iki yılda gelişen en önemli duygu güven duygusudur (Cüceloğlu, 1996).

Erikson, kişilik gelişiminde doğuştan getirilen kapasitelerin önemini kabul etmekle birlikte sosyal ve tarihsel faktörlerin kişiliğin biçimlenmesinde oldukça önemli etkileri olduğunu belirtmektedir . Erikson'un kişiliğin anlaşılmasına en temel katkılardan biri de kişilik gelişimini yaşam boyu devam eden bir süreç olarak ele almasıdır ( İnanç ve Yerlikaya, 2015. S.158). Erickson, Çocukluk ve Toplum isimli kitabında insanın kişilik gelişimini “İnsanın Sekiz Çağı” bölümünde özetler (İnanç ve Yerlikaya, 2015. S.159)

Erikson'un kitabında yer alan sekiz dönemi şu şekilde özetleyebiliriz

**1. Temel Güvene Karşı Güvensizlik Duygusu (0-1 Yaş):** Bebeğin ihtiyaçlarının düzenli olarak karşılanması güven duygusunun oluşmasına katkı sağlar. Anneyle ilişki çok önemlidir. Bu dönem sağlıklı bir şekilde atıldığında rıllık sergilemesinde önemli rol oynamaktadır. Dönemin sağlıklı olarak atılması, “umut” ve “uyum” duygusunun gelişmesini sağlar.

**2. Özerkliğe Karşı Kuşku ve Utanç Duygusu (1-3 Yaş):** Bu dönemde çocuk, kendi davranışlarının farkına varmaya başlar. Yaptığı davranışlara ebeveynlerinin müdahale etmesi, çocuğun kendi yeteneğine kuşkuyla bakmasına yol açar. Çocuğun davranışları desteklenirse özerkli duygusu ortaya çıkar.

**3. Girişimciliğe Karşı Suçluluk Duygusu (3-6 Yaş ):** Bu dönemde çocuk bazı girişimlerde bulunmaya başlar. Bu girişimleri ve davranışları eleştirildiğinde suçluluk duygusu ortaya çıkar.

**4. Başarılı Olmaya Karşı Yetersizlik Duygusu (7-11 Yaş):** Bu dönemde çalışkanlık duygusu ortaya çıkar. Çocuk kendini akranlarıyla kıyaslamaya başlar. Kendini akranlarına göre yetersiz gördüğünde yetersizlik ve aşağılık duygusu ortaya çıkar.

**5. Kimlik Kazanmaya Karşı Kimlik Karmaşası (11-17 Yaş):** Bu dönemin en belirgin özelliği çocuğun kendini sorgulamasıdır. Bilişsel ve fiziksel gelişiminin farkına varan çocuk kendine uygun bir kimlik belirlemeye yönelir. Bu dönemde beğendiği veya örnek aldığı kişiye benzemeye çalışır. Bu dönemi başarı ile atlatanlar kimlik duygusu kazanırken, başarıyla atlatamayanlar ise kimlik karmaşası yaşarlar.

**6. Yakınlığa Karşı Yalıtılmışlık (17-30 Yaş):** Bu dönemde diğer insanlarla yakın ilişkiler ve arkadaşlıklar kurulur. Evlilik ve meslek de bu dönemde önem kazanır. Bu dönemi sağlıklı geçiren kişilerde güvenli bir sevgi verme ve alma gücü oluşur. Aksi halde başkalarıyla ilişki kurmakta zorlanan kişi yalnızlık duygusu ve bu duyguya bağlı olarak yalıtılmışlık ve terk edilmişlik duygularını yaşar.

**7. Üretkenliğe Karşı Durgunluk (30-60 Yaş):** Bu dönem üretkenlik ve verimin yüksek olduğu bir dönemdir. Üretkenlik sadece çocuk yapmak değil, aynı zamanda mesleki anlamda üretkenlik gerçekleştirmektir. Bu dönemde meslek sahibi olamayan veya evlenememiş olan kişiler verimsiz olduklarını düşünürler.

**8. Benlik Bütünlüğüne Karşı Umutsuzluk (60+ Yaş):** Önceki dönemleri başarılı bir şekilde tamamlamış olanlar benlik bütünlüğünü yaşarlar. Üretmiş olduğu şeylerin genç kuşakların istifadesine sunulduğunu görmenin verdiği haz duygusunu yaşarlar. Aksi durumu yaşayan kişiler ise umutsuzluk duygusunu yaşarlar (Gürses ve Kılavuz, 2011).

#### **1.4. Duygunun İşlevi**

Konrad ve Hendl duyguların kişide istek uyandıran ama bağımsız bir ölçüye sahip olmadıklarından dolayı tek başına değil, bilinç fonksiyonları ile hareket ettiklerini belirterek duygunun işlevini açıklamışlardır (Konrad ve Hendl, 2001).

Dökmen'e göre duygular, bireyin doğaya ve topluma uyum sağlamasını sağlar (Dökmen, 2000).



Duygular, organizmanın temel ve ikincil amaçlarını korurlar. Bazı amaçlar doğuştan, bazıları öğrenilmiştir. Temel amaçlar biyolojik sisteme kodlanmıştır. Bazı amaçlar ise örneğin bağlanma figürüyle yakınlığın ve sıcaklığın devamının sağlanması için geliştirilen yola ilişkin inançlar da olduğu gibi öğrenilmiştir.

Duygular biyolojik sistemi belli bir şekilde davranmaya hazır tutarlar. Biliş çevreyle etkileşim halinde olan benlik hakkında bilgi verir. Örneğin; kızgınlık, organizmayı saldırmaya kendini korumaya hazır olması için bilgi sağlarken, sevgi yakın – sıcak davranmaya hazır olmak için bilgi sağlar (Özen, 2015:64).

Duyguların olmayışı ya da tam olarak anlaşılmasını akılcı davranma ve karar verme yetilerimizi bozar. Duyguların işlevine baktığımızda aşağıdaki amaçlardan söz etmek mümkündür:

1. Duygular, kişinin eyleme geçebilmesi için ihtiyaç duyduğu enerjiyi temin ederler. Duygular olaylarla, bireylerin bunlara karşı gösterdikleri tepkiler arasında aracılık görevini üstlenirler. Örneğin kişi, kendine doğru gelen azgın bir köpek gördüğünde, otonom sinir sisteminin sempatik sinir sistemi bölümünden kaynaklanan fizyolojik uyarılma ile birlikte duygusal bir tepki (korku) oluşur. Sempatik sinir sisteminin görevi bireyi acil durumlara hazırlamaktır ( köpekten bir an önce kaçmak gibi). Duygular, bireylerin değişik durumlarda uygun tepkileri vermelerini sağlayan uyarıcılardır.

2. Duygular, gelecekteki davranışların biçimlendirilmesine yardımcı olur. Duygular, bireylerin gelecekte uygun tepkiler vermesini sağlayan bilgilerin öğrenilmesine öncülük ederler. Birey hoş olmayan bir durumla (örneğin; saldırmaya hazırlanan bir köpek) ile karşılaştığında, duygusal tepki oluşur. Bu da bireyin ileride benzer bir durumdan kaçması gerektiğini öğretir. Aynı şekilde önceki davranışlar sonucunda elde edilen hoş tecrübeler de ileride için güdüleyici niteliktedir. Böylece tatmin duygusuyla ödüllenen davranışların ileride yeniden ortaya çıkma olasılığı artar.

3. Sosyal ilişkilerin düzenlenmesine yardımcı olurlar. Bireyler, sözel veya sözsüz iletişimde bulduklarında içinde buldukları duygular, dışarıdan izleyen için genellikle nettir. Bu davranışlar, izleyenler için, bireyin o an yaşadığı duyguları daha iyi anlamak ve ileride olası davranışları tahmin etmek yönünde gösterge (sinyal) niteliği taşırlar. Bu da daha etkili ve daha uygun bir sosyal iletişimi sağlar. Örneğin; korkutucu bir resme baktıktan sonra yüzünde korku dolu bir ifade olan çocuğunu gören anne, bu ipucunu gördükten sonra onu rahatlatılabilir ve bu sayede gelecekte çocuğun çevresiyle daha etkili bir şekilde başa

çıkabilmesi yolunda ona yardım edebilir (Ünlü, 2001). Sosyologlara göre duygular; hedefe ilerleme, evlenme, aile kurma, eşine bağlı olma gibi sadece mantığa bırakılmayacak hadiseler ve görevler karşısında kişiye yol gösterir. Yaşanan her duygu kişi bir şekilde hareket etmeye ve karşılaştığı güçlüklerle mücadele etmeye yönlendirir (Goleman, 2011)

Shapiro'ya göre duygular, kişilerin kendilerini tabiat içinde konumlandırmalarına göre gelişmektedir. Örneğin korku, kişilerin kendilerini tehlikelerden korumasını sağlarken, öfke ise kişinin ihtiyaç duyduğu şeye ulaşması esnasında karşılaştığı engellerle başa çıkmasına yardımcı olur (Shapiro, 1997).

Kişiler yaşam boyunca pek çok kararlar alırlar. Evden çıkarken ne giyeceğinden, lokanta hangi yemeği yiyeceğine; hangi mesleği icra edeceğinden kiminle evleneceğine kadar pek çok konuda kararlar verirler. Bu kararları verirken sadece mantığa dayanmazlar. Çünkü mantık tek başına karar vermede yeterli olmaz. Gerçekçi ve doğru kararların alınmasında kişinin, güdülerine ve geçmişte yaşadığı olaylardan edindiği duygusal deneyimlere gereksinimi vardır. Duyguların bilincinde olmamak, kişinin alacağı kararlarda yanılmasına sebep olabilir.

Bazen kişinin yaşadığı acil durumlar, yapması gereken eylem ve vereceği karar konusunda düşünmesine engel olur. Acil durumlarda zaman kaybı olmadan insanın harekete geçmesi de duyguları aracılığı ile gerçekleşir. Duygunun başlamasına neden olan durum ile duyguyu yaşamaya başlama arasındaki süre çok kısadır (Yurt, 2006).

### **1.5. Duygunun Sınıflandırılması**

Duyguların tek bir sınıflandırma türü yoktur. Duyguların pek çok bileşeni, etkileşimi olduğundan dolayı duyguları sınıflandırmak da oldukça zordur. Bu alanda çalışan pek çok düşünür ve uzman duyguları sınıflandırma çabasına girmişlerdir.

Köknel, kişiliğin gelişmesinde, olgunlaşmasında, davranışın ortaya çıkmasında rol oynayan, başlıca duygu çeşitlerinin hazdan eleme doğru sıralanabileceğini belirtir. Haz kapsamına giren duyguları, sevgi, aşk, neşe, umut, keyif, mest olma, coşku olarak sınıflandırır. Elem veren duyguları ise; acıma, kıskançlık, korku, kaygı, sıkışma, baskı, öfke, köpürme, tedirginlik ve aşırı sinir duyarlılığı olarak sınıflandırır (Köknel, 2009:43).

Plutchik sekiz ana kategoriye ayırdığı duyguları 'duygu çemberi' olarak isimlendirmiştir. Bu kategorilerde yer alan duygular; öfke, korku, tikslenme, şaşkınlık,

üzüntü, sevinç ve onaydır. Plutchik'e göre bu ana duyguların birleşmesi veya birbirine karışması sonucu yeni duygular oluşabilmektedir. Örneğin şaşkınlık duygusu üzüntü ile birleştiğinde kişide hayal kırıklığı duygusu ortaya çıkabilir. Ya da sevinç duygusu ile umut duygusu birlikte yaşandığında iyimserlik duygusu yaşanabilir. Plutchik ayrıca hissedilen duygunun şiddetine ve yaşandığı yoğunluğa bağlı olarak duyguların daha çok çeşitlenebileceğini ve duygu sayısını artabileceğini ifade etmiştir (Plutchik, 1980).

Cüceloğlu duyguların, sınıflandırılmasının kolay olmamasına rağmen duyguları, olumlu – olumsuz ve güçlü – zayıf olarak boyutlandırabileceğini belirtmiştir (Cüceloğlu, 2006).

Arnold, duyguların durumlara veya nesnelere karşı geliştirilen yaklaşma veya uzaklaşma sağlamalarına göre sınıflandırmanın mümkün olduğunu belirtmiştir (Arnold, 1960).

Lazarus'a göre duygular dört ana kategoridedir. Bu kategoriler aşağıdaki gibidir:

- 1-Zarar sonucu ortaya çıkan duygular,
- 2-Fayda sonucu ortaya çıkan duygular,
- 3-Sınırdaki olan duygular,
- 4-Duygu olmayanlar şeklindedir (Lazarus, 1991).

Duygusal Düşünel Davranışçı Terapistleri duyguların yaşamın tuzu-biberi ve çeşnileri olduğunu ancak bu duyguların yararlı olan ve zararlı olan şeklinde ayrılması gerektiğini belirtirler. Zararlı duyguların, kişilerin amaçlarına ulaşmasını engelleyen, yaşamlarının tadını kaçıran ve kendilerine zarar veren bazı davranışlar göstermelerine yol açan duygular olduğunu ifade ederler. Burada dikkat edilmesi gereken noktanın, olumsuz ancak uyumu sağlayan duyguların, rahatsızlık veren duygularla ayırımın zor olduğunu ama mutlaka bu ayırımın yapılması gerektiğini vurgularlar (Köroğlu, 2012:45).

Çizelge 1.1'de uyumu bozmayan ve rahatsızlık veren duyguların ayırımı özet olarak verilmiştir.

**Çizelge 1.1.** Uyumu Bozmayan ve Rahatsızlık Veren Duyguların Ayrımı

<b>Uyumu Bozmayan Duygular</b>	<b>Rahatsızlık Veren Duygular</b>
Üzölmek, tasalanmak	Kaygılanmak (anksiyete)
Üzöntü duymak	Çökkönlük duymak (depresyon)
Kızgınlık duymak	Öfkelenmek
Pişmanlık duymak	Suçluluk duymak
Hayıflanmak	Utanmak
Düş kırıklığına uğramak	İncinmek

Kaynak: Köroğlu, E. (2012). Düşönsel Duygulanımcı Davranış Terapisi

Kuramcılar ve bilim insanları duyguları farklı şekilde sınıflandırsalar da; duyguların ortak özellikleri olduğu da vurgulanmıştır. Konrad ve Hendl, duyguların ortak özelliklerini şu şekilde açıklamışlardır ( Titrek, 2007'den aktaran Akçay ve Çoruk, 2012):

1. Duygular önceden tespit edilemez. Duygular kendiliğinden oluşur ve irade dışıdır.
2. Herhangi bir duygu ortaya çıktığında heyecan duygusu da hissedilir.
3. Duyguların bazıları hoş giden duygulardır, bazıları da hoş gitmeyen duygulardır.
4. Beden dili, yüz hareketleri, mimikler ve jestler duyguların dışa yansımalarını sağlar.

## **1.6. Temel Duygular**

Literatür taramasını yapıldığında duyguların sınıflandırılmasında en çok karşımıza çıkan sınıflama türünün temel duygular olduğunu görmekteyiz.

Temel duygular kategorisinde yer alan duygular konusunda bilim insanları tarafından tam bir uzlaşa söz konusu değildir. Bilim insanlarının temel duyguları, araştırma sonuçlarına ve bazı duygu teorilerine göre belirlediklerini söylemek mümkündür.

Kaynakları incelediğimizde; duygu sayısı, bu duyguların hangilerinin temel duygular olduğu ve bu duyguların kaynağı konusunda bilim insanlarının farklı farklı görüşler taşıdıkları görölmektedir.

Temel duygu tezi, Ekman'ın dünyanın farklı kültürlerinde yaşayan insanların belli yüz

ifadeleri arasından dört duyguyu tanımasının evrenselliğe işaret ettiğini açıklamasıyla ortaya atılmıştır. Bu dört duygu korku, öfke, üzüntü ve mutluluktur (Goleman, 2011).

Ortony ve Turnerr (1990) tarafından hazırlanan aşağıdaki çizelgede, farklı bilim insanlarına göre temel duyguların neler olduğu liste şeklinde sunulmuştur (Bozkurt, 2014).



**Çizelge 1.2. Çeşitli Bilim İnsanlarına Göre Temel Duygular**

<b>Kaynak</b>	<b>Temel Duygular</b>	<b>Esas aldığı</b>
Arnold (1960)	öfke (anger), tiksinti (aversion), cesaret (courage), neşesizlik (dejection), arzu (desire), umutsuzluk (despair), korku (fear), nefret (hate), umut (hope), sevgi (love), üzüntü (sadness)	Hareket eğilimine göre
Ekman, Friesen ve Ellsworth (1982)	öfke (anger), nefret (disgust), korku (fear), neşe (joy), üzüntü (sadness), hayret (surprise)	Evrensel yüz ifadeleri
Frijda (1987)	arzu (desire), mutluluk (happiness), merak (interest), hayret (surprise), şaşkınlık-hayranlık (wonder), keder (sorrow)	Harekete hazırlık şekilleri
Gray (1982)	öfke (rage) ve dehşet (terror), endişe (anxiety), neşe (joy)	Fiziksel bağlantı
Izard (1972)	öfke (anger), küçümseme (contempt), nefret (disgust), ıstırap (distress), korku (fear), suçluluk (guilt), merak (interest), sevinç (joy), utanç (shame), hayret (surprise)	Fiziksel bağlantı
James (1884)	korku (fear), keder (grief), sevgi (love), öfke (rage)	Bedensel bağlantı
McDougall (1926)	öfke (anger), nefret (disgust), kıvanç (elation), korku (fear), bağılılık (subjection), hassalık (tender-emotion), şaşkınlık (wonder)	Güdülerle ilişki
Mowrer (1960)	acı (pain), zevk (pleasure)	Öğrenilmemiş duygusal durumlar
Oatley ve Johnson- Laird (1987)	öfke (anger), nefret (disgust), endişe (anxiety), mutluluk (happiness), üzüntü (sadness)	Önermesel içeriğe ihtiyaç duymama
Panksepp (1982)	beklenti (expectancy), korku (fear), öfke (rage), panik (panic)	Fiziksel bağlantı
Plutchik (1980)	kabul (acceptance), öfke (anger), ümit (anticipation), nefret (disgust), sevinç (joy), korku (fear), üzüntü (sadness), hayret (surprise)	Biyoloji süreci uyarlama
Tomkins (1984)	Öfke (anger), merak (interest), küçümseme (contempt), nefret (disgust), ıstırap (distress), korku (fear), sevinç (joy), utanç (shame), hayret (surprise)	Sinirsel ateşleme yoğunluğu
Watson (1930)	korku (fear), sevgi (love), öfke (rage)	Fiziksel bağlantı
Weiner ve Graham (1984)	mutluluk (happiness), üzüntü (sadness)	Nitelik yönünden bağımsız

Kaynak: Bozkurt, F. Sözlüklerdeki Temel Duygu Kavramlarının Yeniden Tanımlanması

Tabloyu incelediğimiz zaman temel duyguların bazılarının ortak, bazılarının farklı olduğu görülmektedir. Bu durum duygular konusunda bilim insanlarının farklı kuramları savunmalarından kaynaklanmaktadır.

### **1.7. Duyguların İfade Edilmesi**

Bireyler duygularını üç yolla dışarı yansıtırlar. Yüz ifadesi, ses ve beden dili. Kültürden kültüre farklılık veya benzerlik gösterse de yüz ifadesi, duyguların en belirgin dışa yansıtma yoludur. Bireyin yüz fotoğraflarına bakarak duygular hakkında veri elde etmek için üç boyutlu bir sistem geliştiren psikologlar, duyguları hoş ve nahos olarak ikiye ayırmışlardır. Mutluluk belirtilerini hoş; keder ve öfke gibi duyguları da nahos olarak değerlendirmişlerdir. Nahos duygularda dudakların aşağıya doğru sarktığını, hoş duygularda yukarı doğru kıvrıldığını, sevinçliyken gözlerin yukarı doğru, üzüntülüken aşağı doğru baktığını ifade etmişlerdir. Ayrıca dikkat esnasında gözlerin iri bir şekilde açıldığını, burun deliklerinin genişlediğini ve ağzın açıldığını belirtmişlerdir (Ünlü, 2001).

Sesler aracılığı ile kişiler, duygu ve heyecanlarını ifade ederler. Çığlık atmak, korku ve hayret duygusunu; inlemek, acı ve mutsuzluk duygusunu; iç çekmek, üzüntü duygusunu; gülmek ise bireyin keyifli olduğunu gösterir. Sesin titremesi, kişinin aşırı kederli olduğunu; şiddetli, keskin ve tiz oluşu da öfkeli oluşun işaretidir (Ünlü, 2001).

Beden duruşu ve el kol hareketleri de duyguların ifade edilmesini sağlar. Bu mesajlar kültürden kültüre ve bir sosyal ortamdan başka bir sosyal ortama farklılık gösterebilir (Ünlü, 2001).

### **1.8. Duygu Kuramları**

Bir önceki konuda bilim insanlarının duygular konusunda farklı düşüncelere sahip oldukları ifade edildi. Bilim insanlarının duyguların oluşumu konusunda farklı düşünmesinin nedeni duygu kuramları ile yakından ilişkilidir.

Literatür taramasında pek çok kuram ile karşılaşmak mümkün olsa da bu bölümde en yaygın olan üç kuramı inceleyeceğiz.

### **1.8.1. James-Lange'in duygu kuramı**

William James'in 1884 yılında duyguyu ele alan makalesinin yayınlanması sonucunda, o güne kadar sadece filozofların ilgi alanında olan duygu kavramı nöropsikoloji alanında tartışılmaya başlanmıştır. William James makalesinde duygunun, uyaran tetiklemesiyle başlayıp bilinçli duygusal deneyim ile biten olaylar dizisi olduğunu ifade etmiştir (Goleman, 2011).

“Bir ayıdan korktuğumuz için mi kaçarız, yoksa kaçtığımız için mi korkarız?” sorusuna James kaçtığımız için korktuğumuzu, çünkü bilinçli duyguyu yaşamamızın nedeninin ayı ile karşılaşma olmadığını söyler. Ona göre kaçmaya başlayana kadar korkuyu hissetmeyiz. İçgüdüsel olarak uzaklaşırız. Kaçma esnasında bedenimizde fizyolojik değişiklikler olmaya başlar. Biz bu değişimi fark ettiğimiz zaman korku ortaya çıkar (Yurt, E. 2006).

Özetle James'in kuramına göre duyguların nedeni bedendeki fizyolojik değişimlerdir. Duygular, çevresel uyarıcılar sonrası kalp atışının artması, göz bebeklerinin büyümesi ve buna benzer fizyolojik belirtilere bağlı olarak ortaya çıkar (Esba, 2009).

### **1.8.2. Cannon- Bard kuramı**

Walter B. Cannon 1920 yılında William James'in kuramına karşı gelerek kendi kuramını açıklamıştır. Cannon'un kuramına göre ne duygular davranışları belirler, ne de davranışlar duyguları. Hem duygular hem de fizyolojik davranışlar aynı anda ortaya çıkarlar. Uyarıcı birey tarafından algılandıktan sonra hem duygular hem de bedensel tepkiler eş zamanlı olarak ortaya çıkarlar. Duygu ve fizyolojik tepki arasında öncelik sırası yoktur. Duygusal değişimler yoğun yaşadığında, acil durumlarda ortaya çıkan savaş veya kaç tepkisi devreye girer (Yurt, 2006).

### **1.8.3. Bilişsel kuram**

Bilişsel kurama göre duyguların ortaya çıkmasının nedeni karşılaşılan durumlar değil, o durumlarla ilgili zihinden geçirilen düşünceler, yorumlamalar ve duruma yüklenen anlamdır. Herhangi bir duygu halinde üç boyut vardır. Olaylar, düşünceler ve davranışlar (fizyolojik tepkiler). Bu üç boyut arasında belirli farklılıklardan ve nedensellikten söz



edilebilir. Fizyolojik boyut duygu halinin son noktası veya ürünüdür (Özer, 2002).

## **1.9. Psikolojik Yaklaşımlara Göre Duyguların Oluşumu**

Bu bölümde en bilinen psikolojik yaklaşımların duygu konusunu nasıl ele aldıkları ele alınmıştır.

### **1.9.1. Psikanalitik yaklaşım**

Psikanalitik yaklaşıma göre, davranışları yönlendiren iki temel içgüdü vardır. Bunlardan biri eros adı verilen yaşam içgüdü, diğeri ise tanatos denilen ölüm içgüdüdür. Freud'a göre bu iki içgüdülerin türevleri cinsellik ve saldırganlık duygularıdır (Geçtan,1993).

Klasik psikanalizin duygularla ilgili modeli oldukça karmaşıktır. Bir uyaran veya olay oluşur ve bilinçdışındaki bir arzu veya dürtü uyarılır. Arzu genelde kişi tarafından kabul edilemez olduğu için, onun bilinç düzeyine çıkması iç dünyaya yönelik bir tehdit unsuru olarak algılanır. Eğer kişi savunma mekanizmaları yoluyla bu tabu dürtüyü bastıramazsa, anksiyete veya suçluluk yaşar (Beck, 2008).

Özetlemek gerekirse; Freud, yaşanan duyguları hoş olan ve olmayan kaygılara bağlamıştır. Bastırılan libido, hayal olarak gerçekleşme şansı bulamaz ise sonraki dönemlerde kaygı yaşamaya başlar (Yurt, 2006).

### **1.9.2. Davranışçı yaklaşım**

Davranışçı yaklaşım, duygu reaksiyonlarının açıklanmasında uyaran-tepki modelini kullanmaktadır. Davranışçılar, uyaranla tepki arasına herhangi bir düşünüş veya anlam farkı koymaksızın, dışsal olayın doğrudan duygusal bir tepkiye neden olduğu biçiminde basit bir yol önerir. Uyaran ile cevap arasındaki dizge, bir önceki şartlanma sonucunda ortaya çıkmıştır; dolayısıyla bu formül sıklıkla koşullanma modeline gönderme yapmaktadır (Beck, 2008).

### 1.9.3. Kognitif yaklaşım

Kognisyon, bireylerin dış dünyaya yönelik oluşturdıkları algılama, anlamlandırma ve yorumlama biçimi olarak tanımlanabilir. Bu yaklaşımın diğer yaklaşımlardan farkı, kişinin tepkileri ile uyarıcılar arasındaki zihinsel süreçtir (Yurt, 2006)

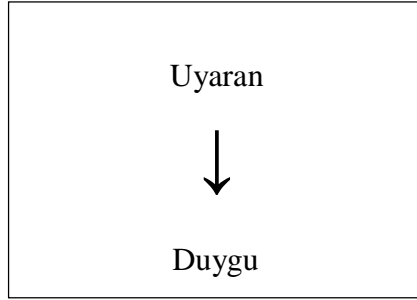
Kognitif yaklaşım, ilk olarak duygu ve düşüncelerin içgözlem yöntemiyle elde edilen gözlemlerinin aktarımından hareket eder. İkinci olarak, düşüncelerin duygularla ilişkisi ortaya konulmaktadır. Üçüncü olarak da, ne tür düşüncelerden (veya anlamlardan) hangi duyguların doğduğuna dair genellemeler yapılmaktadır (Beck, 2008).

Duygularla ilgili yaklaşımları karşılaştırdığımızda; davranışçı ve psikanalitik yaklaşımın, bireylerin kendi iç gözlemleri ve kendileri hakkındaki ifadeleri üzerinden varılabilecek anlamların önemini hafife almaları bakımından benzeşmekte olduğunu göstermektedir. Davranışçılar, anlamı tümüyle reddetmektedirler; psikanalistler ise bilinçdışıdaki anlamlara vurgu yapmaktadırlar. Bu iki yaklaşım, tablo 3'te görüldüğü gibi kontrol uyaranın yeri konusunda ayrılmaktadır. Davranışçı yaklaşıma göre uyaran dışarıdandır, psikanalist modele göre ise içsel fakat bilinçdışıdır.

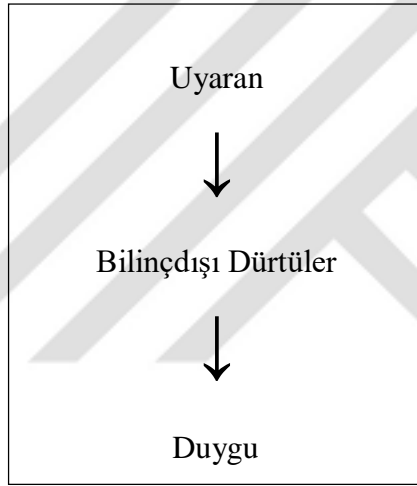
Psikanalitik ve davranışçı yaklaşımlar, insanın neden üzüldüğü, sevindiği, korktuğu veya kızdığı gibi genel kavramlar üzerinde düşünmemektedir. Buna karşın bilişsel yaklaşım, duygu uyanışının bütün bir problematiğini tekrar sağduyuya dayanan gözlemin erişim sahasına sokmaktadır. Böylece olayların spesifik anlamlarını sınıflandırarak, aynı duygusal tepkilere yol açan aykırı ve birbirine benzemeyen pek çok durumu açıklayabilmektedirler (Beck, 2008).

**Çizelge 1.3.** Psikolojik Yaklaşımlara Göre Duygu ve Uyarın İlişkisi

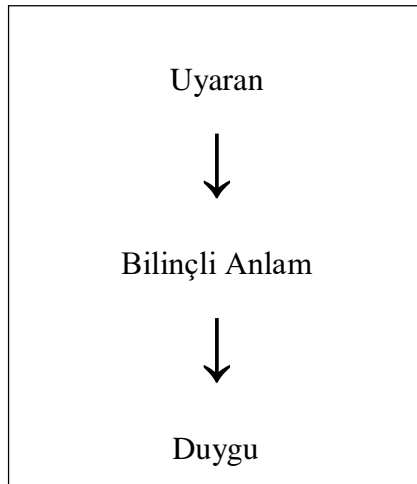
**Davranışçı Yaklaşım**



**Psikanalitik Yaklaşım**



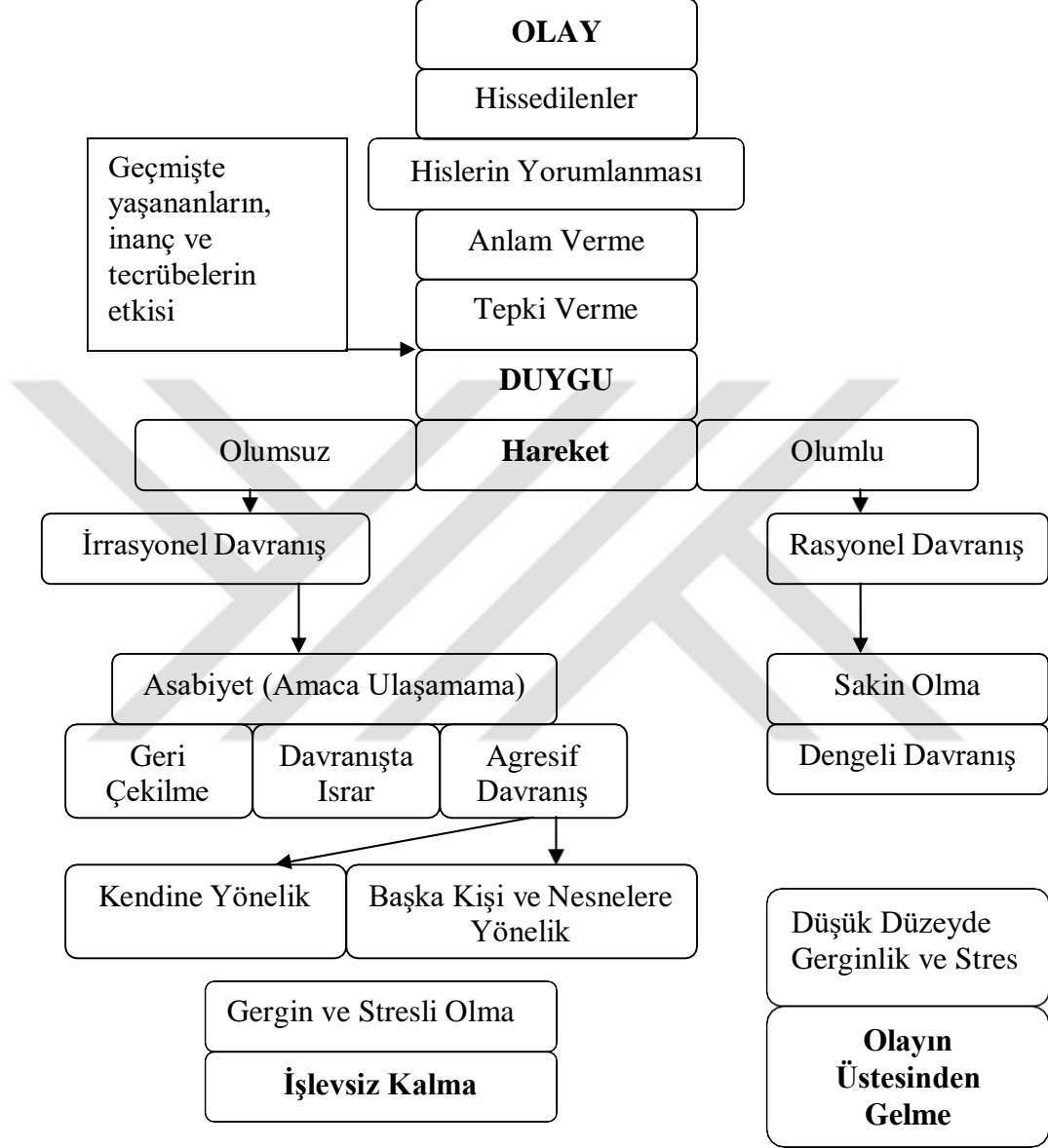
**Bilişsel Yaklaşım**



Kaynak: Beck, A. T. (2008). Bilişsel Terapi ve Duygusal Bozukluklar

Yaşanan olaylar karşısında ortaya çıkan duygular ve bu duyguların bireyi yönelttiği tepki şekli de Çizelge 1.4'te verilmiştir.

**Çizelge 1.4.** Olaylar Karşısında Duyguların Rolü



**Kaynak:** Representation Of Emotional Intelligence & Non-Intelligence , Mozaımı Bin Mohamad (<http://tapnm.melaka.gov.my/UserFiles/File/Graphic%20Representation%20of%20Emotional%20Intelligence.pdf>, erişim tarihi:09.09.2008)

### 1.10. Duygu Yönetim Süreci

Duygu yönetimi, bireyin içsel durumunu kontrol edebilmesi ve duruma uygun olduğu bir sergileme ortaya koymak için istenen durumu dışsal olarak yansıtmasıdır (Hochschild, 1979'dan aktan Akçay ve Çoruk, 2012).

1900'lü yılların başında psikoloji alanındaki yenilikler ve gelişmeler sonucunda, o güne kadar akli ve mantığı üstün tutan anlayışın zayıflamaya ve duyguların da en az akıl kadar önemli olduğu düşüncesinin güçlenmeye başladığını görmekteyiz. Duyulardan gelen iletilerin neokortekse geçmeden önce beynin hafızayla ilgili en önemli bölümü olarak görülen amigdaladan geçtiğinin belirlenmesi duygularla ilgili bakış açısını büyük oranda değiştirmiştir (Çakar, Arbak, 2004: 32).

Bireyin pek çok davranışının temelinde duygusal süreçler bulunmaktadır. Bu nedenle duyguları yönetebilme becerisi büyük önem taşımaktadır. Bu süreç; öncelikle duyguların farkına varmak, bu duyguları tanımak, onları yönlendirebilmek ve onlarla uyumu sağlayabilmek becerilerine sahip olmakla mümkün. Bu aynı zamanda duygusal olgunluk olarak da tanımlanabilir (Töremen ve Çankaya, 2008). Duygusal olgunluk, duyguların farkında olmak ve onları kontrol edebilmektedir. Duygusal olgunluk, kişinin barış içinde yaşaması, farklılıklara saygı duyması, problemleri çözmesi, düşüncelerini iyi bir şekilde ifade etmesi ve diğerleri ile iyi ilişkiler kurması ve bunu sürdürmesidir (Khairani ve Putri, 2009'dan aktaran Akçay ve Çoruk, 2012).

Çeşitçioğlu (2003) duygu yönetimini "Duygusal zihnin iktidara gelmemesi için gerekli tedbirleri alarak beyni akılcı zihnin yönetiminde tutmak, duyguları iyi tanıyarak onlarla etkili bir şekilde başa çıkma yolunda bilinçli bir çaba göstermek, daha önceden bilinçaltında bastırılmış olan duyguları zararsız hale getirmek, son olarak da anı yaşama yetkisi kazanmak" şeklinde tanımlamaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008).

Duyguları etkili yönetebilmek için bazı özelliklere sahip olmak, bu özellikleri geliştirmek ve etkili bir şekilde kullanabilmek gerekir. Yaylacı (2006), duygu yönetiminin alt alanlarının bulunduğunu ve bu alt alanların birbiriyle bağlantılı olduğunu belirtmiştir. Duygu yönetiminin alt alanlarını özdenetim, öz bilinç, iletişim, sosyal beceriler ve empati oluşturmaktadır. (Töremen ve Çankaya, 2008).

**Çizelge 1.5.** Duygu Yönetiminin Alt Alanları

<b>Özdenetim</b>	Otokontrol, vicdan, özgüven, yenilikçi olmak, güvenilirlik
<b>Özbilinç</b>	Duygusal farkındalık, özdeğerlendirme, iyimser yaklaşım
<b>İletişim</b>	Açık olmak, onurlandırmak, liderlik, motive etmek, eleştirmekten kaçınmak
<b>Sosyal Beceriler</b>	Uzlaşmak, çatışmayı yönetmek, ortak hedefler oluşturmak, takım kurmak, işbirliğine açık olmak
<b>Empati</b>	Duyguları önemsemek, beklentileri önemsemek, uyumlu olmak, güven vermek, sevgi kültürünü benimsemek

**Özdenetim;** bireyin duygularını kontrol edebilmesi, yönlendirebilmesi ve tepkilerini akılcı olarak yönetebilmesidir.

**Özbilinç;** bireyin kendini tanınması, duygularının farkına varması, güçlü ve zayıf yönlerini bilmesidir.

**İletişim;** bireyin etkili iletişim yöntemlerini kullanabilmesi, pozitif bakış açısı kazanabilmesi, gereksiz eleştirilerden kaçınabilmesidir.

**Sosyal beceriler;** bireyin yeteneklerini ortaya koyabilmesi ve başka insanların yeteneklerini önemsemesi ve kendi sahip olduğu yeteneklerini geliştirmeye çabalamasıdır.

**Empati;** bireyin kendi duygularını ve başkalarının duygularını önemsemesi, bu duyguları fark edebilmesi ve kişilerle iletişim kurarken bu duyguları göz önünde bulundurmasıdır (Töremen ve Çankaya, 2008).

### 1.11. İlgili Araştırmalar

Poggi ve Germani (2003), “*Emotions at Work*” ismini verdikleri çalışmada işyerinde hem olumlu, hem olumsuz duyguların yaşandığı, hissedilen bazı duyguların cinsiyete göre yoğunluğunun değiştiği, yine hissedilen bazı duyguların yoğunluklarının statüye göre değişiklik gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır. Yapılan çalışmada, işyerinde hissedilen duyguların işyerindeki yaşamı ve davranışları etkilediği, olumlu duyguların kişinin motivasyonunu ve işe bağlılığını artırmasına destek olduğu, olumsuz duyguların ise bu destekten uzak olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Akçay ve Çoruk, 2012).

Çeçen (2002), yaptığı çalışmada öğretmen adaylarının duyguları yönetme becerileri düzeyi üzerinde, duygu yönetim becerileri programının etkisini araştırmıştır. Veriler araştırmacı tarafından geliştirilen "Duygu Yönetimi Ölçeği" ile toplanmıştır. Deney grubu için, bilişsel-davranışsal teknikler temel alınmış, bağımsız değişken olarak duygu yönetim becerileri programı, araştırmacı tarafından 11 hafta süren 90-120 dakikalık eğitimlerle yürütülmüştür. Bu süre zarfında kontrol grubuna herhangi bir işlem yapılmamıştır. Çalışmanın sonuçları, duygu yönetim becerileri programına dayalı grup deneyiminin öğretmen adaylarının duygu yönetim becerileri üzerinde anlamlı bir pozitif etki yaptığını göstermiştir.

Kervancı (2008) yaptığı çalışmada, duygu yönetimi eğitimi programının ofis çalışanlarının duygularını yönetme becerilerine etkisini araştırmıştır. Araştırmada tek gruplu deneysel desen kullanılmıştır. Tek gruplu öntest-sontest modelinde, gelişigüzel seçilmiş bir gruba bağımsız değişken uygulanmıştır. Hem deney öncesi, hem de deney sonrası ölçmeler yapılarak uygulamaların etkililiği araştırılmıştır. Araştırmaya 17’si kadın, 7 ‘si erkek toplam 23 denek gönüllülük ilkesi ile katılmıştır. Böylece örnekleme, özel bir tıp merkezinde görev yapan 23 örgüt çalışanı oluşturmuştur. Öntest verileri çalışma başlamadan önce, sontest verileri ise Duygu Yönetimi Eğitim Programı bitiminde elde edilmiştir. Deneysel gruba 6 hafta süreyle ve 12 oturumdan oluşan ve her bir oturumun 90 ile 120 dakika sürdüğü beceri eğitim programı uygulanmıştır. Araştırma sonucunda yaşantı yoluyla bilişsel davranışçı teknikler Duygu Yönetimi Eğitim Programının deney grubu üzerinde “duyguları yalın ve anlaşılır bir biçimde ifade edebilme”, “duyguları olduğu gibi gösterebilme”, “bedensel tepkileri kontrol edebilme” alt ölçeklerinde anlamlı etkisinin olduğunu göstermiştir.

## İKİNCİ BÖLÜM YÖNTEM

### 2.YÖNTEM

Bu bölümde; araştırma modeli, evren, çalışma grubu, veri toplamada kullanılacak ölçekler tanıtılmaktadır.

#### 2.1. Araştırma Modeli

Bu araştırmada, Duygu Yönetimi Eğitim Programının AVM çalışanlarının duyguları yönetme becerileri üzerindeki etkisini sınamak amacıyla, öntest - sontest kontrol gruplu yarı deneysel desen kullanılmıştır. Araştırma deseninde çalışılan gruplar ve araştırma için yapılan işlemler Çizelge 2.1’de verilmiştir.

Çizelge 2.1. Araştırma Deseni ve Yapılan İşlemler

Gruplar	Öntest (DYBÖ)	Yapılan İşlem	Sontest (DYBÖ)	İzleme testi (DYBÖ)
Deney Grubu	X	DYEP (5 hafta)	X	X
Kontrol Grubu	X	-----	X	

**X:** Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği (DYBÖ)

**DYEP:** Duygu Yönetimi Eğitim Programı

**-----:** Herhangi bir işlem yapılmamıştır.

Bu araştırmada Çizelge 2.1’de görüldüğü gibi deney grubuna beş hafta boyunca duygu yönetimi eğitim programı uygulanmış; kontrol grubuna ise hiçbir işlem yapılmamıştır. Öntest ve sontest kontrol gruplu desenin simgesel görünümü aşağıda gösterilmiştir.

-----  
G1 O1.1 X O1.2 O 1.3

G2 O2.1 O2.2  
-----



G1: Deney grubu

G2: Kontrol grubu

O1.1: Deney grubunun ön ölçümü

O2.1: Kontrol grubunun ön ölçümü

X: Duygu yönetimi eğitim programı

O1.2: Deney grubunun son ölçümü

O2.2: Kontrol grubunun son ölçümü

O1.3: Deney grubunun izleme ölçümü

## 2.2. Çalışma Grubu

Araştırma için kolay ulaşılabilir örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmada çalışılan katılımcılar, Antakya'daki bir Alışveriş Merkezinde çalışan kişiler arasından gönüllülük ilkesine göre seçilmiştir.

Alışveriş merkezinde çalışan 22 kişiye Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği uygulanmıştır. Katılımcılara ölçeklerin bilimsel bir çalışma amacıyla uygulandığı ve sonuçlarının kendilerine açıklanacağı ifade edilmiştir. Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği 8 kadın ve 14 erkek olmak üzere toplam 22 kişiye uygulanmıştır.

Katılımcıların seçimi, araştırmaya katılan çalışanların gönüllülük ilkesine göre yapılmıştır. Deney ve kontrol grubuna ait katılımcıların cinsiyetlerine ait bilgiler Çizelge 2.2'de verilmektedir.

**Çizelge 2.2.** Deney ve Kontrol Grubunun Cinsiyet Durumuna Göre Dağılımı

Gruplar	Cinsiyet		Toplam
	K	E	
Deney Grubu	3	8	11
Kontrol Grubu	5	6	11
Toplam	8	14	22

Kontrol ve deney grubunda yer alan katılımcıların kişisel özelliklerine ait istatistiksel bilgiler Çizelge 2.3'de gösterilmiştir.

**Çizelge 2.3.** Deney ve Kontrol Grubuna İlişkin Kişisel Bilgilerin İstatistik

Tablosu

<b>Kişisel Bilgiler</b>		<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	8	36,4
	Erkek	14	63,6
<b>Medeni Durum</b>	Evli	19	86,4
	Bekar	3	13,6
<b>Yaş</b>	19-25	3	13,6
	26-35	10	45,5
	36 ve üstü	9	40,9
<b>Eğitim Düzeyi</b>	İlkokul	4	18,2
	Ortaokul	4	18,2
	Lise	7	31,8
	Üniversite	7	31,8
<b>Çalışma Yılı</b>	0-3 Yıl	11	50
	3-5 Yıl	2	9,1
	5-10 Yıl	6	27,3
	10 Yıl ve Üstü	3	13,6

Çizelge 2.3’de görüldüğü gibi katılımcıların cinsiyet değişkenlerine göre yüzdeleri: % 36,4’ü kadın, % 63,6’sı erkektir.

Medeni duruma bakıldığında, katılımcıların % 86,4’ünün evli, % 13,6’sının bekar olduğu görülmektedir.

Yaş değişkenine göre; %13,6’sı 25 yaş ve altında, %45,5’i 25-35 yaş arasında ve %40,9’u 35 yaş ve üzeri yaş grubu arasındadır.

Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde; % 18,2'si ilkokul, % 18,2'si ortaokul, % 31,8'i lise, % 31,8'i üniversite mezunu oldukları belirlenmiştir.

Çalışma süresine göre; 0-3 yıl arası çalışanların oranı % 50, 3-5 yıl arası çalışanların oranı %9,1, 5-10 yıl çalışanların oranı %27,3, 10 yıl ve üzeri çalışanların oranı da %13,6 olarak belirlenmiştir.

Deney ve kontrol grubundaki Katılımcıların ön ölçümlerden aldıkları Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği puanlarının aritmetik ortalama, standart sapma ve t değerleri Çizelge 3.4'te verilmiştir.

**Çizelge 2.4.** Deney ve Kontrol Grubundaki Katılımcıların Ön Ölçümlerden Aldıkları DYBÖ Puanlarına İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapması ve

t Değerleri

Gruplar	N	X	Std. Dev.	P	Sig.	T
Deney Grubu Ön Ölçüm	11	94.727	13,8	.97	.223	.039
Kontrol Grubu Ön Ölçüm	11	94.545	7.25			

P>0.05

Çizelge 2.4.'te görüldüğü gibi deney ve kontrol gruplarının duyguları yönetme becerileri ölçeğinden aldıkları puanın aritmetik ortalaması birbirine oldukça yakındır.

Deney grubu ön ölçüm puanları X=94.727, SS=13.8, kontrol grubu ölçüm puanları X=94.545, SS=7.25 olduğundan deney grubuyla kontrol grubu arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. P>0.05.

### 2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada, AVM'de çalışan personelin duyguları yönetme beceri belirlemek amacıyla Çeçen (2002) tarafından geliştirilen "Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği" ile araştırmacı tarafından oluşturulan Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

### **2.3.1. Duyguları yönetme becerileri ölçeği**

Ölçek, bireylerin duyguları yönetme düzeylerini ortaya koymak amacıyla ilk olarak Çeçen tarafından geliştirilmiştir (Çeçen, 2002).

Bu çalışma kapsamında araştırmacı tarafından geliştirilen “Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği” 8'i olumlu 20'si olumsuz ifadeden oluşan toplam 28 maddeden oluşmaktadır. DYBÖ bireylerin duygularını yönetme becerilerini ölçmeyi amaçlayan (1) Bana Hiç Uygun Değil ile (5) Bana Tamamıyla Uygun arasında değişen 5'li Likert tipinde bir kendini değerlendirme ölçeğidir.

#### **2.3.1.1. Duyguları yönetme becerileri ölçeğinin puanlanması**

Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği 28 maddeden oluşan 5'li likert tipi bir ölçektir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 140, en düşük puan ise 28'dir. Alınan yüksek puanlar bireyin duygularını yönetme becerilerinde yetkin olduğuna işaret etmektedir. Yapılan faktör analizi çalışması sonucunda maddelerin 6 faktörde toplandığı görülmüştür. Ancak ikinci alt ölçek puanlarının dördüncü ve altıncı alt ölçeklerle korelasyonunun anlamlı ilişkiler göstermemesi nedeniyle bu maddeler serbest maddeler (free item) olarak ölçeğe dahil edilmiştir. Bu nedenle 12, 8, 10 ve 19. maddeler alt ölçek şeklinde puanlamaya dahil edilmemekte, serbest (free) maddeler olarak toplam puan değerlendirilirken hesaplamalara dahil edilmektedir.

Ölçek puanlanırken olumsuz ifade edilmiş olan 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 22, 23, 24, 25,27 ve 28. maddeler tersine çevrilerek puanlanmaktadır. Ölçek beş alt ölçekten oluşmakta; Sözel olarak ifade edebilme 3, 4, 7, 9, 23, 25, 27; Duyguları olduğu gibi gösterebilme; 15, 16, 18, 20, 24,28; Olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme 1, 5, 11, 13; Başa çıkma 2, 17, 21, 26; Öfke yönetimi ise 6, 22, 14. maddeleri içermektedir.

#### **2.3.1.2. Duyguları yönetme becerileri ölçeğinin güvenirlik çalışması**

Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği'nin güvenirlik çalışması Çeçen tarafından iki yolla yapılmıştır. İlk olarak 317 kişilik örneklemden elde edilen veriler hesaplanmıştır. İç tutarlık katsayısı (cronbach alfa) ise DYBÖ için .83 olarak bulunmuştur. Alt ölçeklerin iç tutarlık katsayıları (cronbach alfa) sırasıyla .79, .67, .65, .64 ve .62 olarak bulunmuştur.

DYBÖ'nün iki yarım güvenilirliği (split-half ) ise . 82 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda DYBÖ'nün güvenilir düzeyde bir ölçme aracı olduğu sonucu çıkmıştır. İkinci olarak “test-tekrar test” yöntemi kullanılarak yapılmıştır. DYBÖ'nün test-tekrar test güvenilirlik çalışması üç hafta ara ile 100 kişilik öğrenciden toplanan veriler üzerinde yapılmıştır. DYBÖ test-tekrar test korelasyon katsayısı toplam puan için .81 ; Duyguları Sözel Olarak İfade Edebilme .79 ; Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme .77; Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme .75 ; Başaçıkma .73 ve Öfkeyi Yönetme altölçeği için .74 olduğu görülmüştür. DYBÖ ve altölçeklerinin test tekrar test güvenilirlik değerleri, ölçek puanlarının zaman içinde kararlılık göstereceği anlamında yorumlanmıştır. (Çeçen, 2002).

### **2.3.1.3. Duyguları yönetme becerileri ölçeğinin geçerlik çalışması**

DYBÖ'nin benzer ölçekler geçerliği için DYBÖ ile birlikte Kişilerarası İlişkiler Ölçeği (Şahin, Durak, Yasak,1994) ve Empatik Beceriler Ölçeği (Dökmen,1988) uygulanmıştır. Kişilerarası İlişkiler Ölçeği 65, Empatik Beceriler Ölçeği 85 kişi üzerinden toplanan verilerle değerlendirilmiştir.

Kişilerarası İlişkiler Ölçeği (KİÖ): Şahin, Durak ve Yasak (1994) tarafından kişilerarası ilişkileri ölçmek amacıyla geliştirilen ölçek yapılan geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları sonucunda toplam 31 maddeden oluşmaktadır. Her madde 0-3 arası değişen likert tipi bir ölçek üzerinde değerlendirilmektedir. Toplam puan ranjı 0-150'dir. Ölçme sonucu ölçekten üç ayrı puan elde edilir. Bunlar besleyici ilişki tarzları, zehirleyici ilişki tarzları ve her ikisinin birleşiminden oluşan toplam puandır. Yüksek puanlar kişilerarası ilişkilerde olumlu bir tarzın göstergesidir. Kişilerarası ilişkiler ölçeğinin güvenilirlik çalışmalarında cronbach alfa katsayısı 79, tek ve çift maddelerden elde edilen iki yarım güvenilirliği 63 olarak hesaplanmıştır.

Empatik Eğilim Ölçeği: Dökmen (1988) tarafından geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği bireylerin günlük yaşamlarındaki empati kurma potansiyellerini ölçmektedir. Ölçeğin güvenilirlik çalışması için Dökmen (1988) tarafından 70 kişilik bir öğrenci grubuna üç hafta arayla iki defa empatik eğilim ölçeği uygulanmış, bu iki uygulamadan elde edilen testin tekrarı güvenilirlik katsayısı 82 bulunmuştur. Bireylerin ölçeğin tek ve çift maddelerinden aldıkları puanlar arasındaki güvenilirlik katsayısı ise 81'dir. Ölçeğin geçerlik

çalışmasında ise 24 kişilik bir gruba Empatik Eğilim Ölçeği ve Edwards Kişilik Tercih Envanteri'nin "Duyguları Anlama" bölümü uygulanmıştır. İki ölçek arasındaki korelasyon katsayısı 68 olarak bulunmuştur.

### **2.3.2. Kişisel bilgi formu**

Çalışmanın bağımsız değişkenlerine ilişkin veriler araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu ile elde edilmiştir. Kişisel Bilgi Formu ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalışma yılı ve medeni durumu değişkenleri ile ilgili bilgiler belirlenmiştir.

## **2.4. Duygu Yönetimi Beceri Eğitiminde Yer Alan Deney Ve Kontrol Gruplarına Ait Verilerin Toplanması**

Duygu Yönetimi Eğitim Programı öncesi uygulanan Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği'nden elde edilen veriler öntest verileri olarak kabul edilmiştir. DYEP sonrasında ise yeniden DYBÖ uygulanmış ve elde edilen veriler sontest verileri olarak değerlendirilmiştir.

## **2.5. Duygu Yönetimi Eğitimi Programı**

Duygu yönetimi eğitim programı, haftada bir gün, ortalama 90 dakika süren oturumlarla beş hafta devam etmiştir. Bu program, önceden belirlenen amaç ve hedef davranışları kazandırmaya dönük etkinliklerden oluşmaktadır.

Duygu yönetimi eğitim programında ele alınan ve yapılandırılan konular şunlardır:

- Duyguları tanıma ve ifade edebilmenin önemini fark edebilme,
- İletişimde ben dili ve sen dili arasındaki farkı anlama ve günlük yaşantıda ben dilini kullanabilme,
- Duygu ve düşünce arasındaki ilişkiyi ve farkı kavrayabilme,
- Bireysel tercihler ve ihtiyaçlar arasındaki farkı kavrayabilme,
- Bedensel tepkileri kontrol fark edebilme ve kontrol edebilme
- Öfkeyi kontrol etme becerisi kazanma

Her oturumda grup rehberlik etkinliklerine yer verilmiş, oturum sonunda özetleme

yapılarak katılımcılara günlük hayatlarında uygulamaları için amaca yönelik önceden hazırlanmış ev ödevleri verilmiştir.

Duygu yönetimi eğitim programında; bilgi verme, tartışma, rol oynama, gözlem yapma, soru-cevap gibi yöntemler uygulanmıştır.

### **2.5.1. Programın amacı**

Hazırlanan programın genel amacı, yaşantısal grup ortamında Alışveriş Merkezinde çalışanlarının duyguları yönetme becerilerini geliştirmektir. Duygu yönetimi eğitim programının amaçlarını aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür:

1. Duyguların oluşumu hakkında bilgi sahibi olurlar.
2. Duyguları ifade etmenin önemini kavrarlar.
3. İletişimde ben dili ve sen dili kavramlarının farkına varırlar.
4. Duyguların bedensel tepkiler üzerindeki etkilerini öğrenirler.
5. Bedensel tepkileri kontrol etmenin mümkün olduğunu öğrenirler.
6. Bireysel tercihler, beklentiler ve ihtiyaçlar arasındaki farkı kavrarlar.
7. Farklılıklara saygı göstermenin önemini öğrenirler.
8. Öfkenin oluşumu ve sonuçları hakkında bilgi sahibi olurlar.
9. Öfkeyi nasıl kontrol edebileceklerini öğrenirler.

### **2.5.2. Programın hazırlanması**

Duygu yönetimi ve öfke kontrolü ilgili kaynaklar taranarak, çalışanların duygu yönetimi becerilerini geliştirmelerine yönelik konular saptanmıştır. Kaynaklardan kullanılacak bilgiler derlenerek, her oturumun amacı, kazanımı ve oturum sonrası ödevleri planlanmıştır.

Hazırlanmış olan program 11 kişilik deney grubuna 5 hafta süreyle haftada bir gün 90'ar dakika olmak suretiyle uygulanmıştır.

### 2.5.3. Programın içeriği

Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nda deney grubuna uygulanacak etkinliklerin amacı çalışanların duyguları yönetme beceri düzeylerini artırmak ve olumsuz duygularla başa çıkmalarına yardımcı olacak beceriler kazanmalarını sağlamaktır.

Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın duyguları yönetme beceri düzeyleri üzerinde etkili olduğunu yapılan araştırmalar ortaya koymaktadır (Çeçen, 2002). Bu programda kişinin duygu yönetme beceri düzeyini artırmasına yönelik ihtiyaç duyduğu beceriler kazanması hedeflenmektedir.

Duygu yönetimi sürecinde kişilerin sahip olduğu düşüncelerin oldukça önemli olduğu bilindiğinden düşüncelerle ilgili çalışmanın programın verimini artıracakı düşünölmüştür.

Olumsuz duygulara yönelik oluşan bedensel tepkilerin kontrol edilmesinde bilişsel terapi tekniklerinin yanı sıra, davranışçı terapi teknikleri de başvurulan yöntemler arasındaki yerini almıştır.

Duygularını yönetme konusunda zorluk yaşayan kişiler, hem özel yaşantılarında hem de sosyal yaşantılarında büyük sorunlar yaşamaktadırlar.

Kişilerin davranışlarını, kararlarını, seçimlerini etkileyen duygunun çok sayıda boyutu vardır. Fizyolojik yani bedensel belirtileri, kişinin kan basıncından, nefes alışverişine kadar pek çok fiziksel sonucu ortaya çıkarmaktadır. Davranışsal olarak hem sağlıklı diyebileceğimiz kabul edilebilir davranışların, hem de sağlıklı olarak değerlendirilen kabul edilemez davranışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Duyguların tanınmasında, ifade edilmesinde, başa çıkma yöntemlerinin geliştirilmesinde, bedensel tepkilerin kontrol edilmesinde ve öfke yönetiminde başarılı sonuçlar almak amacıyla hazırlanan programda, bu amaçlara ulaşmayı sağlayacak etkinliklere ve uygulamalara yer verilmiştir.

Çalışma sürecinde birlikte uygulamalara katılacak grup üyelerinin uyması gereken kurallar bir sonraki bölümde yer almaktadır.



#### 2.5.4. Grup uygulamasıyla ilgili kurallar

Grup çalışmasında Şu kurallara dikkat edilmiştir.

**Devam:** Grup üyelerinin oturumlara sürekli katılmaları gereklidir. Grup üyesi herhangi bir nedenle oturuma katılamayacak olursa bu durumu, oturumdan önce grup liderine bildirir. Arka arkaya 2 hafta boyunca gruba devam etmeyen öğrenci gruptan çıkartılır.

**Gizlilik:** Grupta gizlilik esastır. Grup sürecinde paylaşılanlar grup içinde kalır grup dışına çıkarılmaz.

**AlıŐtırmalara katılım:** Üyelerin yapılan alıŐtırmalara katılımı beklenir.

**Gönüllülük:** Grup üyeleri duygu ve düşüncelerini grupla paylaşma ve gruba katılım konusunda gönüllü olmaları istenir.

**KarŐılıklı saygı:** Katılımcılar, diŐer grup üyelerine karşı saygı çerçevesinde davranırlar. Birbirlerini dinlemeye ve anlamaya özen gösterirler.

**Ödevler:** Grupta aktarılan bilgilerin günlük yaşamda uygulanabilmesi ve bu konu ile ilgili becerinin kazandırılması amacı ile ev ödevleri verilir ve grup üyelerinin bu ödevleri yapmaları istenir.

#### 2.5.5. Duygu yönetimi eğitim programının oturumlarına ilişkin amaç ve hedefleri

DYEP çerçevesinde deney grubuna uygulanan programın her bir oturumuna ilişkin amaç ve hedef davranışları aŐaŐıda verilmiştir. Programa ilişkin detaylı bilgiler ve yapılan çalışmalar Ek-3'te verilmiştir.

**Birinci Oturum:** Programın Amacının Açıklanması, TanıŐma, Grup Kurallarının Anlatılması ve Duyguların Oluşumu Konusunun İŞlenmesi

**Amaç:** Katılımcıların birbirleriyle ve grup lideriyle tanıŐması. Grubun amacı, işleyişi, grup kuralları ve duygular hakkında bilgi sahibi olmalarını saŐlamak.

**Hedef Davranışlar:** Birinci oturumda katılımcılar;

- Grup lideriyle ve birbirleriyle tanışrlar.
- Grubun amacı ve işleyişi hakkında bilgi sahibi olurlar.
- Grupta uymaları gereken kurallar hakkında bilgi sahibi olurlar.
- Grup süreciyle ilgili gerçekçi beklentiler edinirler.
- Duygular hakkında bilgi sahibi olurlar.
- Duyguları adlandırabilir ve sınıflandırabilirler.

**Süre:** 90 dakika.

**Süreç:** İlk oturum grup liderinin kendini tanıtmaması ile başlar. Daha sonra grubun amaçlarını ve işleyiş sürecini açıklar. Grup lideri, açıklamanın ardından grup üyelerinden kendilerini tanıtmalarını ister. Grup üyelerinin kendilerini tanıtmalarının ardından grup lideri, grubun kurallarını anlatır. Grup lideri, grup üyelerine grup süreci ile beklentilerini sorar. Gerçekçi olmayan beklentileri olanların beklentilerini revize etmesini sağlar.

Grup lideri, üyelere duygu kavramı ile ilgili aşağıdaki soruları sorarak, üyelerin bu kavramları düşünmelerini ve tartışmalarını sağlar.

“Duygu denince aklınıza neler geliyor?”

“Duygu kavramı size hangi duyguları çağrıştırıyor?”

“Size göre olumlu olan, kişilerin yaşamak istediği duygular ile olumsuz olan, yaşanmak istenmeyen duygular hangileridir?”

Tartışma sonrası üyeleri ile birlikte oturumun özeti yapılır ve oturum sonlandırılır.

**İkinci Oturum:** Duyguların İfade Edilmesi ve İletişimde Ben Dili Kullanılması

**Amaç:** Katılımcıların, günlük yaşantılarında duygularını ifade etmelerinin önemini kavramalarını ve iletişimde sen dili ve ben dili arasındaki farkı anlayarak ben dilini kullanabilme becerisi kazanmalarını sağlamak.

**Hedef Davranışlar:** Bu oturumda katılımcılar,

- Duyguları ifade etmenin önemini öğrenirler.
- Duygularını ifade edebilirler.
- İletişimde sen dili ve ben dili arasındaki farkı kavrarlar.

- İletişimde ben dilini kullanma becerisini kazanırlar.

**Süre:** 90 dakika.

**Süreç:** Bu oturumda üyelerden bir önceki oturumda işlenen konuların özetlemesi istenir. Grup lideri, özetlemenin ardından önemli gördüğü konuları yeniden vurgular ve bu haftaki oturumda ele alınacak konular hakkında grup üyelerini bilgilendirir. Grup lideri aşağıdaki soruları sorarak grup üyelerinin duyguları ifade etme konusunda tartışmalarını sağlar.

“Duygularımızı ifade etmez veya edemez isek ne olur?”

“Duygularımızı içimize atmanın ve görmezden gelmenin ne gibi sonuçları vardır?”

“Duygularımızı ifade etmenin zorlukları var mıdır? Varsa ne gibi zorluklar vardır?”

“İfade etmekte zorlandığınız duygular hangileridir?”

Grup lideri, tartışmanın ardından iletişimde ben dili ve sen dili kavramlarını örnekler vererek anlatır. Anlatımın ardından gönüllü kişilerin hem ben dilini, hem de sen dilini rol oynayarak canlandırmalarını ister. Canlandırmanın ardından üyelerin ben dili ve sen dili kullanımının nedenleri ile sonuçları konusunda tartışmalarını sağlar.

Grup üyelerine günlük yaşantıda duygularını ben dilini kullanarak ifade etmelerini ödev olarak verir.

Ödev verildikten sonra oturumun özeti yapılır ve oturum sonlandırılır.

**Üçüncü Oturum:** Duyguların Biyolojik, Fiziksel, Bilişsel ve Davranışsal Unsurlarının Açıklanması. Bilişsel çarpıtmaların işlenmesi.

**Amaç:** Katılımcıların duyguların biyolojik, fiziksel, bilişsel, davranışsal öğelerinin neler olduğunu tanımalarını ve öğrenmelerini sağlamak. Ayrıca tepkilerin oluşmasında olaylardan çok, o olayla ilgili duygu ve davranışların etkili olduğunu kavramalarını sağlamak.

**Hedef Davranışlar:** Bu oturumda katılımcılar,

- Duyguların biyolojik, fiziksel, bilişsel ve davranışsal özelliklerini öğrenirler.
- Düşünce ve duygu arasındaki farkı ayırt edebilirler.
- Duygularımıza ve tepkilerimize olayların değil, o olaylara ait düşünce ve

inançlarımızın sebep olduğunu bilirler.

- İnançlarımızın ve içsel konuşmalarımızın duygularımızın oluşmasında etkili olduğunu öğrenirler.
- Bilişsel çarpıtmalar hakkında bilgi sahibi olurlar.
- Duygu yönetimi konusunda kendilerine düşen sorumluluğu fark ederler.

**Süre:** 90 dakika.

**Süreç:** Üçüncü oturumda grup lideri, üyelere önceki oturumu özetlemelerini ister. Özetlemenin ardından üyelere ev ödevini yapıp yapmadıklarını ve yaparken herhangi bir zorlanma ile karşılaşmış mı sorar. Grup lideri özetlemenin ardından geçen haftaki konuları ve ev ödevinin önemini bir kez daha vurgular ve bu haftaki oturumda ele alınacak konular hakkında grup üyelerini bilgilendirir.

Duyguların biyolojik, fiziksel, bilişsel ve davranışsal özellikleri olduğunu örnek duygular üzerinden anlatır.

“Aynı anda bir köpekle karşılaşan iki kişiden biri korkup kaçarken, diğeri köpeği sevip okşayabiliyor. İki kişi arasındaki bu duygu ve davranış farklılığı neden kaynaklanır?”

“Bireyler aynı olaylar karşısında neden farklı duygular hisseder ve farklı davranışlarda bulunurlar?”

Buna benzer sorularla grup üyelerinin bu konu üzerinde tartışmaları ve düşünmeleri sağlanır. Kişilerin sahip oldukları inançların ve bilişsel çarpıtmaların kişilerin duyguları üzerinde etkin olduğu anlatılır. Üyelerin bu konuda yaşantılarından örnekler paylaşmaları istenir.

Paylaşımların ardından bu haftaki oturum grup üyeleri tarafından özetlenir. Grup lideri de üyelere günlük yaşantılarında düşüncelerine odaklanmalarını ve olumsuz düşüncelere alternatif geliştirmelerini ödev olarak verir ve oturumu sonlandırır.

**Dördüncü Oturum: Öfke Kontrolü**

**Amaç:** Katılımcıların öfkenin normal bir duygu olduğunu ve şiddete başvurmadan bu duyguyu sağlıklı bir şekilde ifade edebileceklerini ve bu duyguyla başa çıkabileceklerini kavramalarını sağlamak.

**Hedef Davranışlar:** Bu oturumda katılımcılar,

- Öfkenin herkes tarafından yaşanan bir duygu olduğunu kavrarlar.
- Öfkenin fiziksel, bilişsel ve davranışsal özelliklerini öğrenirler.
- Öfkelenmelerine yol açan durumların ve düşüncelerin neler olduğunu kavrarlar.
- Öfkenin ifade edilmesinde kabul edilebilir ve kabul edilemez tepkilerin neler olduğunu fark ederler.
- Bireysel istek ve tercihler ile ihtiyaçlar arasındaki farkı ve bu farkı kavramanın öfke duygusu üzerindeki rolünü kavrarlar.
- Öfke kontrolü konusunda ‘Trafik Işığ1 Egzersizi’ uygulamasını öğrenirler.

**Süre:** 90 dakika.

**Süreç:** Dördüncü oturumda grup lideri, önceki oturumu özetler. Özetlemenin ardından üyelere ev ödevini yapıp yapmadıklarını ve yaparken herhangi bir zorlanma ile karşılaşp karşılaşmadığını sorar. Grup lideri bu haftaki oturumda ele alınacak konular hakkında grup üyelerini bilgilendirir.

Grup lideri aşağıdaki soruları sorarak grup üyelerinin öfke konusunda tartışmalarını sağlar.

“Öfke duygusu zararlı mıdır?”

“Öfke duygusu hiç olmasaydı ne olurdu?”

“Öfkenin sizin bedeninizde oluşturduğu fiziksel belirtiler nelerdir?”

“Öfkelendiğiniz zamanlarda neler düşünür ve neler yaparsınız?”

“Hangi durumlar karşısında öfkelenirsiniz?”

“Öfkenin ifade edilmesinde gösterilen tepkilerin hangileri kabul edilebilir, hangileri kabul edilemez?”

Buna benzer sorularla grup üyelerinin düşünceleri ve yaşantılarını paylaşmaları teşvik edilir. Öfke duygusuna yol açan faktörler anlatılır. Tercihler ve ihtiyaçlar arasındaki fark anlatılarak tercihlerin ihtiyaç gibi algılanması durumunda; gerçekleşmeyen tercih, beklenti ve isteklerin kişide öfke, gerginlik ve stres oluşturacağı örnek verilerek açıklanır. Beklentiler konusunda ‘Renkli Kişilik’ etkinliği uygulanır.

Öfke kontrolü konusunda 'Trafik Işığı Egzersizi' uygulaması yapılır.

Uygulama ve paylaşımların ardından grup lideri, üyelerin oturumda ele alınan konuları özetlemelerini ister. Öfke konusunda anlatılan egzersizleri ev ödevi olarak verir ve oturumu sonlandırır.

**Beşinci Oturum:** Duygu Yönetimi ve Duyguların Sorumluluğunu Üstlenme. Davranışsal Gevşeme Becerileri. Zihinsel Gevşeme Becerileri.

**Amaç:** Katılımcıların duyguların yönetimini ve sorumluluğunu üstlenmelerini sağlamak. Davranışsal ve zihinsel gevşeme becerilerini kavramalarına ve günlük yaşantıda bu becerileri uygulamalarına yardımcı olmak.

**Hedef Davranışlar:** Bu oturumda katılımcılar,

- Duygu yönetiminin kişinin kendi sorumluluğunda olduğunu kavrarlar.
- Kişinin sadece kendi duygularını ve düşüncelerini değiştirebileceğini öğrenirler.
- Başkasının düşüncelerini ve duygularını değiştirmek gibi bir gücümüzün ve sorumluluğumuzun olmadığını fark ederler.
- Başkalarının duygularının sorumluluğunun bize ait olmadığını kavrarlar.
- Kendimizden ve başkalarından beklentilerimizin gerçekçi olup olmadığını fark eder ve gerçekçi beklentilere sahip olurlar.
- Davranışsal gevşeme becerilerini öğrenirler.
- Zihinsel gevşeme becerilerini öğrenirler.

**Süre:** 90 dakika.

**Süreç:** Beşinci ve son oturum, diğer oturumlarda olduğu gibi önceki oturumun özetlenmesi ve ev ödevlerinin ele alınması ile başlar. Grup üyelerinin bir hafta boyunca yaşantılarını paylaşmaları istenir. Paylaşımın ardından grup lideri bu haftaki konular hakkında grup üyelerini bilgilendirir ve aşağıdaki soruları sorarak grup etkileşimini başlatır.

“Birisi sizi kızdırabilir mi?”

“Siz başkasını kızdırabilir misiniz?”

“Başkası sizi mutlu edebilir mi?”

“Siz başkasını mutlu edebilir misiniz?”

“Başkası istediği zaman kızdırıp, istediği zaman mutlu edebiliyorsa, sizin duygularınızın yönetimi başkasında olmuş olmuyor mu?”

“Aynı mantıkla hareket edersek, siz de başkasını kızdırma veya mutlu etme yetkisine sahip olduğunuza göre başkasının duygularının yönetimi sizin elinizde olmuş olmuyor mu?”

Bu sorularla duygu yönetimi konusunda grup üyelerinin kişisel sorumlulukları hakkında düşünceleri ve tartışmaları sağlanır. Örneklerden yola çıkarak kişilerin duygularının sorumluluğunun kendisinde olduğu anlatılır.

Olumsuz duygularla başa çıkabilme konusunda kas gevşeme egzersiz, doğru nefes alma, meditasyon, yürüyüş gibi davranışsal yöntemler ile imgeleme, olumlu düşünme gibi zihinsel yöntemler uygulanarak grup üyelerinin bedensel tepkilerini kontrol etmelerinin mümkün olduğu ifade edilir.

Uygulama ve paylaşımların ardından grup lideri, üyelerin beş oturum boyunca ele alınan konuları göz önünde bulundurarak kazanımlarını ve programın onların beklentilerine ne oranda cevap verdiğini sorar.

Grup lideri ve üyeleri tarafından beş oturumun genel bir değerlendirmesi yapılır. Değerlendirmenin ardından grup üyeleri birbirleriyle vedalaşır ve program sonlandırılır.

### **2.5.6. Uygulama**

Duygu Yönetimi Eğitim Programı, 2015 yılı Ekim ve Kasım aylarında Antakya’da bir Alışveriş Merkezinde deney grubuna yönelik uygulanmıştır. Beş hafta boyunca haftada bir gün devam eden program; mesai saati içinde yoğunluk olması ve AVM’deki çalışan personelin işlerinin aksamaması gerekçesiyle mesai bitimi olan saat 22:00 ile 23:30 arasında yapılmıştır. Bu süre zarfında kontrol grubuyla herhangi bir çalışma yapılmamıştır. Deney grubu ile yapılan çalışması 13 katılımcı olarak düşünülmüş ancak iki kişinin eğitim saatinden dolayı katılamayacağını belirtmesi nedeniyle 11 kişi olarak yapılmıştır.

Duygu Yönetimi Eğitim Programında genel olarak bilişsel ve davranışçı terapi yöntemleri uygulanmıştır.

Programın uygulamasında hedef oluşturma, bilgi verme, egzersizler, ev ödevi, rol oynama ve geri bildirim verme becerileri kullanılmıştır. Oturumlar haftada bir kez 90'ar dakika süreyle uygulanmıştır. Her oturumun sonunda, oturum içeriği rapor edilmiştir. Oturumlara ait detaylı bilgi Ek-3 verilmiştir.

## **2.6. Verilerin Toplanması**

Duygu Yönetimi Eğitim Programı (DYEP) öncesi ve sonrasında, hem deney grubuna hem kontrol grubuna duyguları yönetme beceri düzeyini belirlemek için Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği (DYBÖ) uygulanmıştır. Deney grubuna verilen eğitim sonrasında sontest olarak deney grubuna da kontrol grubuna da DYBÖ ikinci kez uygulanmıştır.

Duygu yönetme beceri düzeyleri üzerinde cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve medeni durumun etkili olup olmadığını incelemek için ise hem deney grubuna hem kontrol grubuna Kişisel Bilgi Formu uygulanmıştır.

## **2.7. Verilerin Analizi**

Deney ve kontrol gruplarının, öntest ve sontest ölçümlerinden elde edilen veriler, SPSS- WINDOWS 11.5 paket programıyla analiz edilmiştir.

Araştırmada saptanan verilerin çözümlenmesinde aritmetik ortalama, standart sapma değerleri kullanılmıştır.

Deney ve kontrol grubundaki katılımcıların kişisel bilgilerine ait bulguların yorumlanmasında frekans (f) ve yüzde (%) değerlerinden yararlanılmıştır.

Duyguları yönetme becerileri ölçeği öntest-sontest ve izleme puanlarının karşılaştırılmasında eşli gruplar t-testi, bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesinde ise bağımsız t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi sonuçları kullanılmıştır.

Sonuçların yorumlanmasında .05 anlamlılık düzeyi kabul edilmiştir.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR

### 3.BULGULAR

Duygu yönetimi eğitim çalışmasının etkisinin incelendiği bu araştırmada elde edilen veriler yorumlanmıştır. Deney ve kontrol grubundaki katılımcıların uygulama öncesinde ve sonrasında duygu yönetimi beceri düzeyleri incelenmiştir. Duygu yönetimi programının deney grubu üzerinde anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmıştır.

#### 3.1. DYBÖ'ye İlişkin Deney Grubu Öntest ve Sontest Puanlarının Eşleşmiş t Testi Sonuçları

DYBÖ'ye ilişkin deney grubunun öntest ve sontest arasında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için Eşleşmiş Gruplar İçin t Testi uygulanmıştır.

**Çizelge 3.1.** DYBÖ'ye İlişkin Deney Grubu Öntest ve Sontest Puanlarının Eşleşmiş t Testi Sonuçları

Deney Grubu					
	N	X	S	t	P
<b>Ön Test</b>	11	94.72	13,8	4.8	.001
<b>Son Test</b>	11	110.0	13,09		

Çizelge 3.1. incelendiğinde deney grubunun DYBÖ'ye ilişkin deney grubunun öntest puanları ( $X=94.72$ ) ile sontest puanları ( $X=110.0$ ) arasında anlamlı bir fark ( $t=4.8$   $P<.05$ ) bulunmuştur.

Sonuçlara göre, deney grubuna katılan üyelerin duygu yönetim beceri düzeylerinin arttığı ve deney grubunun öntest sonuçları ile sontest sonuçları arasında anlamlı bir fark

olduğu yönündeki hipotezin doğruluğu görülmektedir.

Çalışma grubundaki katılımcıların Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği son test puanlarındaki bu farklılaşmanın hangi alt ölçeklerden kaynaklandığının saptanabilmesi için Çizelge 3.2.'de her bir alt ölçekte ön test-son test puanları incelenmiştir.

**Çizelge 3.2.** Deney Grubu'nun DYBÖ'nin Alt Ölçeklerine İlişkin Ön Test-Son Test Puanları Arasındaki Eşli Gruplar t-Testi Sonuçları

Alt Ölçekler		N	$\bar{X}$	S	t	P
Duyguları Sözel Olarak İfade Edebilme	Ön test	11	24,81	5,32	1,10	,297
	Son test	11	26,72	6,76		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Ön test	11	22,00	2,72	2,11	,061
	Son test	11	24,45	3,69		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Ön test	11	11,63	3,77	4,23	,002
	Son test	11	15,72	2,53		
Başa Çıkma	Ön test	11	13,81	2,96	3,46	,006
	Son test	11	16,00	2,89		
Öfke Yönetimi	Ön test	11	9,54	2,62	3,31	,008
	Son test	11	12,09	2,21		

Çizelge 3.2'i incelediğimizde alt ölçeklerden; “Duyguları Sözel Olarak İfade Edebilme”(t=1,10, p>.05) ve ‘Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme” (t=2,11, p>.05) alt ölçeklerinin ön test ve son test toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

“Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme” (t=4,23, p<.05), “Başa Çıkma” (t=3,46, p<.05) ve “Öfke Yönetimi” (t=3,31, p<.05) alt ölçeklerinin ön test ve son test

toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir.

### 3.2. Kontrol Grubunun DYBÖ'ye İlişkin Öntest ve Sontest Puanları Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Kontrol grubunun DYBÖ'ye ilişkin deney grubunun öntest ve sontest puanları aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri çizelge 3.3'te verilmiştir.

**Çizelge 3.3.** Kontrol Grubunun DYBÖ'ye İlişkin Öntest ve Sontest Puanları Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

		Kontrol Grubu			
	N	X	S	t	P
<b>Ön Test</b>	11	94.54	7,25	1.46	.17
<b>Son Test</b>	11	96.63	5,81		

Çizelge 3.3'te kontrol grubundaki katılımcıların duyguları yönetme becerileri ölçeğinden aldıkları öntest ve sontest toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı [ $t_{(10)}=1,46$   $p>.05$ ] görülmektedir.

Katılımcıların duyguları yönetme becerileri ölçeği öntest toplam puanları (  $X = 94,54$ ) ile sontest toplam puanlarının (  $X =96,63$ ) birbirine çok yakın olduğu görülmüştür. Sonuçlar, kontrol grubunun öntest sonuçları ile sontest sonuçları arasında anlamlı bir fark olmadığı yönündeki hipotezin doğruluğunu göstermektedir.

### 3.3. Deney ve Kontrol Gruplarının DYBÖ'ye İlişkin Sontest Puanları Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Kontrol grubunun DYBÖ'ye ilişkin deney grubunun öntest ve sontest puanları aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Çizelge 3.4'te verilmiştir.

**Çizelge 3.4.** Deney ve Kontrol Gruplarının DYBÖ'ye İlişkin Sontest Puanları Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

		Sontest			
	N	X	S	t	P
<b>Deney Grubu</b>	11	110.00	13,09	3.09	
<b>Kontrol Grubu</b>	11	96.63	5,81		.006

Çizelge 3.4. incelendiğinde, deney grubunun DYBÖ son ölçüm puanları ( $X=110.0$ ) ve kontrol grubunun DYBÖ son ölçüm puanları ( $X=96.63$ ) arasında anlamlı bir fark ( $t=3.09$   $P<.05$ ) bulunmuştur.

Bu sonuçlar, deney ve kontrol grubu sontest puanları arasındaki farkın anlamlı olduğu yönündeki hipotezin doğruluğunu göstermiştir.

### 3.4. Deney Grubunun DYBÖ'ye İlişkin Sontest ve İzleme Testi Puanları

#### Arasındaki Eşli Gruplar t-Testi Sonuçları

DYBÖ'ye ilişkin deney grubunun sontest ve izleme testi arasında anlamlı bir fark olup olmadığını tespit etmek için Eşleşmiş Gruplar İçin t Testi uygulanmıştır.

**Çizelge 3.5.** Deney Grubunun DYBÖ'ye İlişkin Sontest ve İzleme Testi Puanları Arasındaki Eşli Gruplar t-Testi Sonuçları

		Deney Grubu			
	N	X	S	t	P
<b>Ön Test</b>	11	110.00	13,09	1.02	.330
<b>Son Test</b>	11	105.45	17,90		

Çizelge 3.5'te görüldüğü gibi deney grubundaki katılımcıların sontest puanları ( $X= 110,00$ ) ve izleme testi puanları ( $X =105,45$ ) birbirine yakındır. Bu sonuca göre deney grubu katılımcılarının duyguları yönetme becerileri ölçeğinden aldıkları sontest ve izleme testi toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı [ $t_{(10)}=1,02$ ,  $p>.05$ ] görülmektedir.

Bu bulgu, deney grubunun sontest sonuçları ile izleme testi sonuçları arasında anlamlı bir fark olmadığı yönündeki hipotezin doğruluğunu göstermektedir.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM TARTIŞMA VE YORUM

Bu bölümde, Duygu Yönetimi Eğitim Programı sonucunda çözümlenmiş istatistiksel bilgilerden elde edilen bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular incelendiğinde Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın AVM çalışanlarının duygularını yönetme düzeyleri üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın çalışanların duygu yönetim beceri düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu Çizelge 3.1'de görülmüştür. Elde edilen bulgular, deney grubunun öntest sonuçları ile sontest sonuçları arasında anlamlı bir fark olduğu yönündeki hipotezi destekler niteliktedir.

Çalışma grubundaki katılımcıların Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği son test puanlarındaki bu farklılaşmanın hangi alt ölçeklerden kaynaklandığının saptanabilmesi için Çizelge 3.2'de her bir alt ölçekte ön test-son test puanları incelenmiştir.

Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin beş alt ölçeğinin ön test ve son test puanlarına ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma ve t değerleri de Çizelge 3.2'de verilerek sonuçlar değerlendirilmiştir. Bulgular, Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme, duygularla başa çıkabilme ve öfkeyi yönetebilme becerileri üzerindeki etkisinin anlamlı olduğunu göstermiştir.

Yine DYBÖ'nün alt ölçeklerine ilişkin ön test ve sontest puanlarının yer aldığı Çizelge 3.2'de; duyguları sözel olarak ifade edebilme ve duyguları doğal olarak gösterebilme alt ölçeklerinin ön test ve son test puanları arasında anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı incelenmiştir. Bulgular, bu iki alt ölçeğe ilişkin puanların ön test ve son testleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermiştir.

Çizelge 3.2'deki bulgular; Duygu Yönetim Eğitim Programı'nın olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme, duygularla başa çıkabilme ve öfkeyi yönetebilme becerileri konusunda yeterli olduğunu ancak duyguları sözel olarak ifade edebilme ve doğal olarak gösterebilme becerileri üzerinde yetersiz kaldığını göstermektedir. Bu iki alt ölçeğin yetersiz olmasında; eğitim süresinin yetersizliği, duyguları ifade edebilme ve gösterebilme konusunda katılımcıların irrasyonel düşünceleri,

duygularını ifade edebilen ve gösterebilen bireyler üzerinde toplumun negatif yönlü etkisi, katılımcıların eğitimle ilgili algı ve beklentileri, uygulanan egzersizlerin yetersiz olması gibi

faktörlerin etkili olmuş olabileceği düşünülmüştür.

Araştırmada kontrol grubunun öntest puanları ile sontest puanları arasında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Çizelge 3.3'te kontrol grubundaki katılımcıların duyguları yönetme becerileri ölçeğinden aldıkları öntest ve sontest toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Çizelge 3.3'deki bulgular, kontrol grubunun öntest sonuçları ile sontest sonuçları arasında anlamlı bir fark olmadığı yönündeki hipotezi doğrulamıştır.

Deney ve kontrol grubunun sontest puanları Çizelge 3.4'te karşılaştırılmış ve sonuçlar aradaki farkın anlamlı olduğunu göstermiştir. Bu bulgu ile deney grubuna uygulanan duygu yönetimi eğitim programının etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

Deney grubunun sontest sonuçları ile izleme testi sonuçları arasında anlamlı fark olup olmadığı Çizelge 3.5'te incelenmiş ve deney grubundaki katılımcıların duyguları yönetme becerileri ölçeğinden aldıkları sontest ve izleme test toplam puanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Bu bulgu, deney grubunun sontest sonuçları ile izleme testi sonuçları arasında anlamlı bir fark olmadığı yönündeki hipotezin doğruluğunu göstermiştir.

Sonuçları incelediğimizde; DYEP uygulaması sırasında soru-cevap, beyin fırtınası, rol oynama, öz değerlendirme, canlandırma, gevşeme becerileri, ev ödevleri gibi yöntemlerin kullanılmasının duyguları yönetme beceri düzeyinin arttırılmasında etkili olduğu düşünülmüştür.

Duygu yönetimi eğitim programında; düşüncelerin duygular ve davranışlar üzerinde etkili olduğu, irrasyonel düşüncelerin istenmeyen duygu ve davranışlara yol açtığı duygu yönetiminde düşüncelerin kontrol edilmesinin büyük önem taşıdığı anlatılmış ve grup üyeleri tarafından tartışılmıştır.

Yaylacı (2006)'nın, duygu yönetiminin; öz denetim, öz bilinç, iletişim, sosyal beceriler ve empatiden oluşan alt alanlarının bulunduğunu ve bu alt alanların birbiriyle bağlantılı olduğu görüşü benimsenerek program hazırlanırken bu becerileri geliştirecek yöntemler kullanılmasına özen gösterilmiştir.

Oturum esnasında yapılan canlandırma, rol oynama becerilerinin ve oturum

sonrasında verilen ödevlerin, katılımcıların öğrendiklerini içselleştirmesini ve günlük yaşantılarında uygulamalarına yardımcı olacağı düşünülmüştür.

Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın duyguları yönetme beceri düzeyi üzerindeki etkisini sınamak için daha önce Çeçen(2002) ve Kervancı(2008) tarafından yapılan çalışmalar; DYEP ile duyguları yönetme beceri düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ve katılımcılara verilen eğitimin bireylerin duygu yönetme beceri puanlarını arttırdığını göstermiştir.

Sonuç olarak, Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın AVM çalışanlarının duygu yönetme beceri düzeylerinde, programa katılmayan kontrol grubundaki çalışanlara göre artış olduğu ve dolayısıyla bu programın puanların yükselmesinde etkili bir unsur olduğu görülmüştür.





## BEŞİNCİ BÖLÜM SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonuçlarına ilişkin yapılan değerlendirme bu bölümde yer almıştır. Değerlendirme sonucunda uygulamaya ve yapılacak araştırmalara dönük önerilerde bulunulmuştur.

### Sonuçlar

Bu çalışmada Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın AVM çalışanlarının duyguları yönetme beceri düzeyleri üzerindeki etkisini incelemek amaçlanmıştır.

Duygu Yönetimi Eğitim Programı'nın duygu yönetimi beceri düzeyi üzerinde etkili olduğu ve bu etkinin on hafta sonrasında da devam ettiği görülmüştür.

Eğitim programında uygulanan etkinliklerin öfkeyi ve bedensel tepkileri kontrol etme ve duygularla başa çıkabilme katılımcıların ihtiyacını karşılar özellikte olduğu; ancak duyguları sözel olarak ifade edebilme ve duyguları doğrudan gösterebilme konusunda yetersiz kaldığı görülmüştür.

Duygu Yönetimi Eğitim Programı uygulanan deney grubundaki katılımcıların duygu yönetme beceri düzeyi, eğitim uygulanmayan kontrol grubu katılımcılarından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Duygu Yönetimi Eğitimi Programı hazırlanırken duyguların boyutları, sınıflandırması, duyguları ifade etme, duyguların sorumluluğunu üstlenme ve olumsuz duygularla başa çıkma yolları ele alınmıştır.

Araştırma sonuçları, programda uygulanan tartışma, rol oynama, canlandırma, gevşeme egzersizleri gibi yöntemlerin duyguların yönetilmesinde etkili olduğunu göstermiştir.

Duygu yönetimi becerisine yönelik uygulanabilecek çalışmalar ülkemizde yok denecek kadar azdır. Bu çalışmanın bu alanda uygulamaya dönük veri elde etmek açısından yararlı olduğu düşünülmektedir.

## Öneriler

Araştırma sonuçları ile ilgili öneriler iki açıdan ele alınacaktır. Birinci olarak, kurum ve kuruluşlarda uygulanması açısından ve ikinci olarak bu konuda yapılacak araştırmalar açısından.

Uygulamalar açısından;

1. Bu program özel sektör ile kamu sektöründe çalışan bireylerin duyguları yönetme becerisini geliştirmelerine yardımcı olmak amacıyla kullanılabilir.
2. Okullarda öğrencilerin duygu yönetme beceri düzeyini artırmaya yönelik rehberlik derslerinde haftalık etkinlik olarak uygulanabilir.
3. Sağlık kurumlarında uzun süreli tedavi gerektiren hastalıkların tedavisinde ümitsizlik, çaresizlik, kaygı gibi duyguların oluşturduğu olumsuz durumların rehabilite edilmesinde destek amacıyla uygulanabilir.
4. İş ortamında bulunan kişilerin bu eğitimi alması sağlanarak, çalışanların duygularını ifade edebilme, olumsuz duygularla başa çıkabilme becerisi artırılabilir. Böylece çalışanların daha verimli ve etkin bir çalışma atmosferi oluşturmalarına destek olmak için uygulanabilir.
5. Ebeveynlere yönelik çocuk eğitiminde ve çocuklarla iletişim esnasında karşılaşılan sorunlarla başa çıkmada destek olmak amacıyla uygulanabilir.

Gelecekte yapılacak araştırmalar açısından;

1. Duygu Yönetimi Eğitim Programı hazırlanırken, mesai saatlerinin dikkate alınması, katılımcıların yorgun olmadığı ve zaman baskısının bulunmadığı zaman dilimlerinin belirlenmesi uygulamanın etkisini artırmasına destek olacaktır.
2. Program hazırlanırken, duyguları ifade edebilme ve gösterebilme becerisi kazandırmaya yönelik egzersizlerin daha fazla yer alması DYBÖ'nün bu iki alt ölçeğine ilişkin beceri düzeyini artırabilir.
3. Duygu yönetimi becerisi geniş bir duygu yelpazesini içermektedir. Yapılacak çalışmalarda duyguları sınırlandırmak, çalışmanın kapsamını ve sonucunu daha belirgin bir çerçevede inceleme fırsatı sunabilir.
4. Farklı psikolojik yaklaşımların teknikleri kullanılarak hazırlanan programların etkililiği karşılaştırılarak deney grubu sayısı artırılabilir ve böylece duygu yönetimi beceri düzeyinde hangi yaklaşımın daha etkili olduğu incelenebilir.
5. Araştırmada sontestler uygulandıktan on hafta sonra izleme çalışması yapılmıştır. Yapılacak araştırmalarda, altı ay veya bir yıl aralarla izleme ölçümleri yapılırsa, deneysel işlemin etkisinin kalıcı olup olmadığı daha net olarak ortaya konulabilir.

## KAYNAKÇA

- Akçay, C., Çoruk, A. (2012). *Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme*. Eğitimde Politika Analizi Dergisi Temmuz, 2012, Cilt 1, Sayı, 1
- Akdemir, A. (2003). *Düşünceden Uygulamaya Temel İşletmecilik Bilgileri*. Türkmen Kitabevi, İstanbul
- Aldanmaz, O. (2014). *Hukukta Duyguların Dirilişi*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 13, Sayı 49
- Arnold, MB. (1960). *Emotion and Personality*. New York. Colombia University Pres
- Arslan, A. (2005). *Felsefeye Giriş*. Adres Yayınları, Ankara
- Atabek, E. (2000). *Bizim Duygusal Zekamız*. Altın Kitaplar, İstanbul, 2.baskı
- Atış, N. (2015). *Spinoza Felsefesinde Beden ile Zorunlu Birlik İçerisindeki Ruhun Gücü*. Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 20
- Beck, A. T. (2008). *Bilişsel Terapi ve Duygusal Bozukluklar*. Türkçe'ye çeviren Veysel Öztürk, Aysun Türkcan. Litera Yayıncılık, 2. Baskı. İstanbul
- Birlik, V. (2013). *Platon ve Aristoteles'in Erdem anlayışının Akıl Bilgi ve Mutluluk ile Olan İlişkisinin Karşılaştırılması*. İstanbul Bilgi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. İstanbul
- Bozkurt, F. (2014). *Sözlüklerdeki Temel Duygu Kavramlarının Yeniden Tanımlanması: Bir Yöntem Önerisi*. Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Türkoloji Dergisi 21, 1 (2014) 25-34
- Caulfield, R. (2001). *İnfants Toddlers*. 211-268. New Jersey: Prentice Hall,
- Cooper, R., Ayman S. (1999). *Liderlikte Duygusal Zeka*. Cev. Z.B. Ayman ve B. Sancar. Sistem Yayıncılık. İstanbul.
- Cüceloğlu, D. (2006). *İnsan ve Davranışı*. 6. Baskı. Remzi Kitabevi. İstanbul
- Çakar, U. Arbak, Y. (2004) *Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi*. Dokuz Eylül Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı3.
- Çeçen, R. A. (2002). *Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve*

- Güvenirlilik Çalışmaları.. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi Cilt 3, Sayı 26*
- Damasio, AR (1994). *Descartes' Error; Emotion, reason, and human brain*. NewYork; Putnam's. Türkçeye çeviren Bahar Atlamaz, 1999 Varlık Yayınları, 1.baskı.
- Dökmen, Ü. (2000). *Varolmak Gelişmek Uzlaşmak*. Sistem Yayıncılık. İstanbul
- Ekman, P. (1994). All emotions are basic, Derl, Ekman,P, Davidson, J.R, *The Nature of Emotion:Fundamental Questions*, New York-Oxford University Press
- Ekman, P. (2003). *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. United States: Times Books,Second Edition.
- Esba, M. (2009). *Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Duygusal Zekâlarının Örgüt Kültürü Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir
- Geçtan, E. (1993). *Psikanaliz ve Sonrası*. Remzi Kitabevi. İstanbul
- Goleman, D. (1995) *Emotional İntelligence (why it can matter more than IQ)*. Türkçe'ye çeviren Banu Seçkin Yüksel, 2011 Varlık Yayınları, 34. baskı.
- Göka, E. (2000). *Psikiyatrinin "duyguya" bakışındaki kavramsal sorunlar*. Duygudurum Dizisi, 1:12-17.
- Gürses, İ. Kılavuz, M.A. (2011). *Erikson'un Psiko-Sosyal Gelişim Dönemleri Teorisi Açısından Kuşaklararası Din Eğitimi ve İletişiminin Önemi*. Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, Cilt 20, Sayı 2
- İnanç, B. , Yerlikaya, E. E. (2015). *Kişilik Kuramları 10 Baskı*. Pegem Akademi. Ankara
- Kandır, A., Alpan Y. (2008). *Okul Öncesi Dönemde Sosyal-Duygusal Gelişime Anne-Baba Davranışlarının Etkisi*. Aile ve Toplum Dergisi Yıl: 10 Cilt: 4 Sayı, Ankara
- Kervancı, F. (2008). Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi, Ankara
- Konrad, S.,Hendl, C. (2001). *Duygularla Güçlenmek*. Hayat Yayınları, İstanbul
- Köknel, Ö. (2013). *Duygusal Akıl 2.Baskı*. Postiga Yayınları. İstanbul
- Köroğlu, E. (2012). *Düşünsel Duygulanımcı Davranış Terapisi*.4. Baskı. Hyb Yayıncılık, İstanbul

- Lazarus, RS. (1991). *Progress on a Cognitive - Motivational Relational Theory of Emotion*. Journal of Research in Personalit
- Ledoux, J. (1998) *The Emotional Brain: The Mysterious Underpinnings of Emotional Life*. Türkçe'ye çeviren Arıcan Uysal, Ağustos 2006 Pegasus Yayınları, 1. baskı.
- Mayer JD, Salovey P, Caruso DR (2000) *Emotional İntelligence as Zeitgeist, as Personality, and as a Mental Ability*. Journal of Personality Assesment, 54:772-781.
- Megep, (2007). *Çocuk Gelişimi ve Eğitimi Duygusal Gelişimi Modülü*. Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- McLaren,C. (1998). *Channeling Your Emotions*, <http://innerself.com/>
- Oatley,K; Jenkins, M.J. (1996). *Understanding Emotions*. Cambridge, MA: Blackwell Publishers
- Özen, Y. (2015). *Çocuklarda Bilişsel Davranış Psikolojisi*. Yason Yayınları. Ankara
- Özer, K. (2002). *Sınanma Duygusuyla Baş edebilme*. Sistem Yayıncılık 7. Baskı. İstanbul
- Plutchik R. (1980). *A General Psycho Evolutionary Theory, Emotional Theory Research Experience*. s. 68-78.
- Robbins, SP. (2001). *Organizational Behavior*. Prentice Hall: New Jersey.
- Saarni, C. (2001). *Cognition, Context and Goals : Significant Components in Social-Emotional Effectiveness*. Social Development, 10
- Shapiro, L.A. (1997) *Nature Of Nature: Rethinking Naturalistic Theories Of Intentionality*. Philosophical Psychology Vol.10 No:3
- Saraoğlu Ş. (2003). *İşletme Yönetiminde İnsan Kaynaklarının Duygusal ve Zihinsel Becerilerinin Yönetim Başarısına Etkisi ve Bir Uygulama*. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya
- Töremen, F. Çankaya, İ. (2008). *Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi*. Kuramsal Eğitimbilim Dergisi. Sayı 1. Sayfa: 33-47. Afyonkarahisar
- Tuğrul, C. (1999). *Duygusal Zeka*. Klinik Psikiyatri Dergisi. Sayı 1, Ankara.
- Ural, A. (2001). *Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt 3, Sayı 2

Ünlü, S. (2001). *Psikoloji*. Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir

Yan İ, (2008). Duygu – Zeka İlişkisi ve Duygusal Zekanın Yöneticiler Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon

Yazıcı, A. (2016). *William James'in Descartes'in Duygu Kuramına Eleştirisi*. <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/34/922/11500.pdf>

Yurt, E. (2006). *Şizofreni Hastalarında Aleksitimi; Negatif Belirtiler, İlaç Yan Etkileri, Depresyon ve İçgörü İle İlişkisi*. Uzmanlık Tezi. Bakırköy Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi 6. Psikiyatri Birimi, İstanbul





**EKLER**



## Ek 1: Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği

### DYBÖ

Sevgili Arkadaşlar

Aşağıda yaşadığınız **olumlu** (sevgi, mutluluk vb.) ve **olumsuz** (öfke, kaygı, utanma, üzüntü vb.) duygularınızla ilişkili 28 madde verilmiştir. Her maddeyi dikkatlice okuyarak yaşadıklarınıza uygunluk durumunu düşününüz. Her bir madde için cevaplar **Bana Hiç Uygun Değil (1), Bana Uygun Değil (2), Bana Kısmen Uygun (3), Bana Çok Uygun (4), Bana Tamamıyla Uygun (5)** şeklindedir. Bunlardan size en uygun seçeneği karşısındaki boşluğa (X) işareti koyarak yanıtlayınız. Mümkün olduğunca boş madde bırakmamaya özen gösteriniz.

Cevaplarınız **gizli** tutulacaktır. Doğru ve içten cevap vermeniz araştırmanın değerini artıracaktır.

	Bana Hiç Uygun Değil	Bana Uygun Değil	Bana Kısmen Uygun	Bana Çok Uygun	Bana Tamamıyla Uygun
1. Öfkeli olduğum zaman başkalarından çok, kendime zarar veririm.					
2. Olumsuz duygularımınla genelde iyi bir biçimde başa çıkabildiğime inanıyorum.					
3. Yakın hissettiğim birisine dahi duygularımı açıklamak benim için zordur.					
4. Duygusal olarak yakın kişilere (ana-baba, sevgili, kardeş, arkadaş v.b) seni seviyorum demek zorlanırım.					
5. Olumsuz duygular yaşadığımda vücudumda birtakım belirtiler (baş ağrısı, tansiyon, mide ağrısı, kalp çarpıntısı v.b) ortaya çıkar.					
6. Çok kolay öfkelenen biriyim.					
7. Yeniden dünyaya gelsem duygularımı daha rahat ifade eden biri olmak isterdim.					
8. Olumsuz da olsa duygularımı kabul etmekte güçlük çekmem.					
9. Yakın çevremdeki kişiler duygularımı rahatça ifade edemediğimi söylerler.					
10. Yaşadığım olumlu ve olumsuz olaylar karşısında bedenimdeki değişimlere ve neler hissettiğime yeterince kulak veririm.					
11. Çevremdeki insanların psikolojik durumlarından duygusal olarak çok çabuk etkilenirim.					
12. Sohbet ettiğim insanlardan herhangi birisinin bana ilgi duyduğunu hemen farkedebilirim.					

	Bana Hiç Uygun Değil	Bana Uygun Değil	Bana Kısmen Uygun	Bana Çok Uygun	Bana Tamamıyla Uygun
13. Çok az kaygılandığımda bile uyku düzenim bozulur.					
14. Öfkelendiğimde çevremdeki eşyalara/nesnelere zarar veririm.					
15. Gerçek duygularımı daha çok içimde saklar dışarıya farklı görünmeye çabalarım.					
16. Bir kişi ya da olayla ilgili olumlu duygularımdan çok olumsuz duygularımı ifade ederim.					
17. Yaşadığım olayları mantığım ve duygularımı gözönüne alarak değerlendiririm.					
18. Benim için başkalarının duyguları benimkinden daha değerli ve önemlidir.					
19. Bazı duygularım bana acı verse bile onların beni geliştirdiğini düşünüyorum.					
20. Kendimi gerçekten mutlu hissettiğimde bile kolaylıkla üzgünmüş gibi davranırım.					
21. Kaygılı ve gergin olsam bile soğukkanlılığımı korumakta oldukça başarılıyım.					
22. Öfkemi ifade ederken karşımdakini kırarım/incitirim.					
23. Kendi duygularımdan söz ederken karşımdakilerin yüzüne bakmakta zorluk çekerim.					
24. Herkes tarafından sevilmem gerektiğine inanıyorum.					
25. Duygusal olarak yakın hissettiğim insanlara bile kolaylıkla dokunamam.					
26. Beni olumsuz etkileyen bir olay sonrasında o andaki aşırı tepkilerimi kontrol edebilirim.					
27. Duygularımı yalın ve anlaşılır bir biçimde ifade etmekte güçlük çekerim.					
28. Gerçek duygularımı açıkladığımda karşımdakinin bana acıyacağını düşünürüm.					

## Ek 2: Kişisel Bilgi Formu

### 1. Cinsiyetiniz:

Kadın ( )

Erkek ( )

### 2. Yaşınız:

### 3. Eğitim Düzeyiniz:

İlkokul ( )

Orta Okul ( )

Lise ( )

Üniversite ( )

### 4. Meslekteki Çalışma Yılıınız:

0-3 Yıl ( )

3-5 Yıl ( )

5-10 Yıl ( )

10 Yıl ve Fazlası ( )

### 5. Medeni Durumunuz:

Evli ( )

Bekar ( )

### Ek 3: Duygu Yönetimi Eğitim Programının Uygulanması

#### I. Oturum

İlk oturuma grup üyelerinin tamamı katılmıştır. Grup lideri grup üyelerini selamlayarak grup sürecini başlatmıştır. Selamlamanın ardından grubun amaçlarını ve işleyiş sürecini açıklamıştır. Grup lideri, grup üyelerinden kendilerini tanıtılmalarını, nereli olduklarını, ne iş yaptıklarını, kaç yıldır çalıştıklarını anlatmalarını istemiştir.

Grup üyelerinin paylaşımı sonrasında grup lideri uyulması gereken grup kurallarını açıklamış ve grup üyelerine grup süreci ile beklentilerini sormuştur. Grup üyelerinden biri bu eğitim sonunda artık öfkelenmemeyi beklediğini söylemiştir. Grup lideri gerçekçi olmayan bu beklentiyi grup üyesine söylemiştir. Öfkenin yaşamın içinde olan doğal bir duygu olduğunu, öfkelenmeme durumunun gerçekçi bir beklenti olmadığını ve beklentinin öfke duygusunu yaşamamaya dönük değil, kontrol etmeye dönük olması gerektiğini söylemiştir.

Grup lideri, üyelere duygu kavramı ile ilgili aşağıdaki soruları sorarak, üyelerin bu kavramları düşünmelerini ve tartışmalarını sağlayarak grup etkileşimini sürdürmüştür.

“Duygu denince aklınıza neler geliyor?”

“Duygu kavramı size hangi duyguları çağırıştırıyor?”

“Size göre olumlu olan, kişilerin yaşamak istediği duygular ile olumsuz olan, yaşanmak istenmeyen duygular hangileridir?”

Grup üyelerinden biri duygu denince aklına öfke geldiğini söylemiştir. Bir diğeri sevgi duygusunu çağırıştırdığını ifade etmiştir. Bir başka üye ise düşüncelerini duygu olarak açıklamıştır. Grup lideri, düşünce ile duygunun aynı anlamda olmadığını örnek vererek açıklamıştır.

Oturum sürecinde bazı üyelerin duygu ve düşünce arasındaki farkı bilmedikleri gözlenmiştir.

Grup lideri, eğitim programıyla ilgili hedeflerini genelde duygu yönetimi becerisi, özelde ise duyguları ifade edebilme, duyguları olduğu gibi gösterebilme, olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme, duygularla başa çıkabilme ve öfkeyi

yönetme becerilerini artırmak olduğunu belirtmiştir.

Grup üyeleri olumlu ve olumsuz olarak niteledikleri duyguları sıralamışlardır. Olumsuz duygular arasında en çok öfke ve üzüntü duygularını; olumlu duygular arasında ise mutluluk ve sevgi duygularını dile getirmişlerdir. Diğer olası duyguları grup lideri hatırlatmıştır. Bu durum, üyelerin duygu dağarcığının yetersiz olduğunu göstermiştir.

Paylaşımların tamamlanmasının ardından grup lideri özetleme yapmış, bir sonraki oturumda işlenecek konuları açıklamış ve oturumu sonlandırmıştır.

## **II. Oturum**

İkinci oturuma geçen oturumda olduğu gibi 11 üye katılmıştır. Grup lideri üyeleri selamladıktan sonra üyelere bir haftalarının nasıl geçtiğini, önceki oturumdan sonra programla ilgili neler düşündüklerini sormuştur. Grup üyelerinden biri eğitim programına büyük bir merak ve istek duyarak katıldığını ve ilgiyle takip ettiğini söylemiştir. Bir başka üye geçen hafta oturuma başlarken bazı endişeler taşıdığını, ancak program içeriğinin ve etkileşimin onu rahatlattığını ifade etmiştir.

Grup lideri, üyelerin paylaşımından sonra aşağıdaki soruları sorarak grup üyelerinin duyguları ifade etme konusunda tartışmalarını sağlamıştır.

“Duygularımızı ifade etmez veya edemez isek ne olur?”

“Duygularımızı içimize atmanın ve görmezden gelmenin ne gibi sonuçları vardır?”

“Duygularımızı ifade etmenin zorlukları var mıdır? Varsa ne gibi zorluklar vardır?”

“İfade etmekte zorlandığınız duygular hangileridir?”

Grup üyelerinden biri, duyguların ifade edilmediğinde kişiyi rahatsız edeceğini söylemiştir. Bir başka üye duyguları ifade etmenin zor olduğunu, çünkü toplumda duyguları ifade etmenin neredeyse hiç görülmediğini, bu yüzden kişilerin duygularını ifade etmeye çalıştığında insanların alaycı tavırlarıyla ve sözleriyle karşılaşabildiklerini belirtmiştir. Bir başka üye ise sevgi ve övücü nitelik taşıyan duyguların ifade edilmesinde etraftaki kişilerin bunu yağcılık olarak niteledikleri veya dalga geçtiklerini, bu yüzden bu tür olumlu duyguların ifadesinin zor olduğunu söylemiştir.

Grup lideri, duygu konusuyla ilgili paylaşımların ardından iletişimde ben dili ve sen dili kavramlarını örnekler vererek açıklamıştır. Sen dilinde suçlamanın, yargılamanın, etiketlenmenin yapıldığını ve bu iletişim tarzında karşıdaki kişinin rahatsız olacağını, savunmaya geçeceğini ve kişiler arası iletişimin bozulacağını anlatmıştır. Grup lideri anlatımın ardından gönüllü kişilerin hem ben dilini, hem de sen dilini rol oynayarak canlandırmalarını istemiştir. Gönüllü iki üye örnek bir olayı önce sen dilini kullanarak, ardından ben dilini kullanarak canlandırmıştır. Canlandırma yapan üyeler, canlandırma sonrasında düşüncelerini açıklamışlardır. Diğer üyeler de örnek olaylardan yola çıkarak sen dilini ve ben dilini içeren cümleler kurmuştur. Böylece sen dili ve ben dili arasındaki farkın kavranması sağlanmıştır. Canlandırmanın ardından üyelerin ben dili ve sen dili kullanımının nedenleri ile sonuçları konusunda tartışmalarını sağlamıştır.

Grup lideri, üyelere günlük yaşantıda duygularını ben dilini kullanarak ifade etmelerini ödev olarak vermiş, bu oturumda işlenen konuların özetlenmesini istemiş ve bir sonraki oturumun konusunu söyleyerek oturumu bitirmiştir.

### **III. Oturum**

Üçünü oturuma 11 üye katılmıştır. Grup lideri geçen haftanın konusunu özetlemiştir. Özetlemenin ardından üyelere ev ödevini yapıp yapmadıklarını ve yaparken herhangi bir zorlanma ile karşılaşp karşılaşmadığını sormuştur. Grup üyelerinden biri günlük yaşantısında ben dilini kullanmaya özen gösterdiğini, yakın çevresindeki bazı kişilerin bu konuşmasını fark ettiklerini ve bu hafta daha olumlu bir hafta geçirdiğini söylemiştir. Diğer üyeler de iletişimlerinde ben dilini kullanmaya özen gösterdiklerini söylemişlerdir.

Grup lideri üyelerin paylaşımından sonra iletişimde ben dilini kullanmanın önemini bir kez daha vurgulamış ve bu hafta işlenecek konuları anlatmıştır.

Duyguların ortaya çıkmasında hormonların etkili olduğunu, duygularla ilişkili olan dört hormon bulunduğunu, bu hormonlardan serotonin hormonunun kişide mutluluk, huzur ve sakinlik hissinin oluşmasını sağladığını, serotonin eksikliğinde kişide huzursuzluk, karamsarlık, üzüntü gibi duyguların ortaya çıkabileceğini, bu duyguların da kişilerde depresyon gibi bazı psikolojik hastalıklara zemin hazırladığını söylemiştir. Psikiyatristlerin ilaçlarla hormonlara müdahale edebileceğini ve kişinin duygu durumunu

değiştirebileceğini belirtmiştir. Grup lideri duygularla ilişkili olan diğer üç hormonu ve bu hormonların hangi duygularla ilişkili olduğunu detaylı bir şekilde anlatmıştır. Diğer iki hormona da ilaçla müdahale edilebildiğini ancak güven, aşk, sevgi gibi duyguların oluşmasını sağlayan oksitosin hormonuna ilaçla müdahale edilemediğini bu hormon seviyesinin sadece fiziksel temas, hoş bir müzik dinlemek, güzel bir koku duymak, sarılmak gibi bazı aktivitelerle yükselebileceğini açıklamıştır.

Grup liderinin duygu ve hormon ilişkisine dair anlatımı esnasında, anlatılan konuların grup üyeleri tarafından ilgiyle dinlendiği gözlenmiştir.

Duyguların biyolojik boyutları dışında fiziksel, bilişsel ve davranışsal özellikleri olduğu örnek duygular üzerinden anlatılmıştır. Korku duygusu örnek olarak verilmiş, korkunun fiziksel olarak oluşturduğu belirtiler ifade edilmiştir. Korku esnasında kişilerin fiziksel olarak kalp atışlarının ve nabzının arttığı, göz bebeklerinin büyüdüğü, vücutta terlemenin olduğu; davranışsal olarak uzaklaşma, savaşıma veya donakalma gibi davranışsal durumların ortaya çıktığı; bilişsel olarak ise zihinden korku veren durumla ilgili düşüncelerin olduğu anlatılmıştır.

Grup lideri duyguların her insanda aynı belirtilerin ortaya çıkmasını sağlamadığı, belirtilerin ortaya çıkmasında kişisel faktörlerin etkili olduğu, örneğin üzüntü duygusunu yaşayan iki kişiden birinin davranışsal boyutu alışveriş yapmak, gezmek gibi aktiviteler olurken, diğerinin davranış boyutunun uyumak, kimseyle konuşmamak olabileceğini vurgulamıştır.

Grup lideri, grup üyelerinin düşünce duygu ve davranış arasındaki ilişkileri kavramaları için aşağıdaki soruları sormuştur:

“Aynı anda bir köpekle karşılaşan iki kişiden biri korkup kaçarken, diğeri köpeği sevip okşayabiliyor. İki kişi arasındaki bu duygu ve davranış farklılığı neden kaynaklanır?”

“Bireyler aynı olaylar karşısında neden farklı duygular hisseder ve farklı davranışlarda bulunurlar?”

Buna benzer sorularla grup üyelerinin bu konu üzerinde tartışmaları ve düşünmeleri sağlanır. Kişilerin sahip oldukları inançların ve bilişsel çarpıtmaların kişilerin duyguları üzerinde etkin olduğu anlatılır. Üyelerin bu konuda yaşantılarından örnekler paylaşmaları istenir.

Grup üyelerinden biri asansörde kalan iki kişinin örneğini vererek, bu iki kişiden birinin asansöre binmeye devam ettiğini, diğersinin ise bir daha asansöre binemediğini söylemiştir.

Grup lideri kişiler arasındaki bu davranışların ve duyguların farklılığı düşüncelerdeki farklılık ile açıklanabileceğini ifade etmiştir. Grup lideri şu sözlerle bilgi vermiştir:

“Bilişsel terapide bir model vardır. ABC Modelinde göre A, olay veya durumdur. B, bilişsel değerlendirmedir. Yani olayla ilgili düşünme ve yorumlama şeklidir. C ise, duygu ve davranıştır. Az önce verdiğim örneği ele alalım. İki kişinin yolda yürürken bir köpekle karşılaştığını düşünün. Bu iki kişiden biri korkup kaçarken, diğeri köpeği sevip okşamıştır. Bu örnekte A, köpekle karşılaşma durumudur. B, kişilerin köpekle ilgili düşünce ve yorumlarıdır. C, kişilerde oluşan duygular ve verdikleri tepkilerdir. Çoğu kişi C’de yani duygu ve davranışlar üzerinde A’nın tek etken olduğunu düşünür. Oysa ki A bir neden değil, bir başlangıçtır. B’nin yani düşünce ve yorumlamanın başlangıcıdır. C üzerinde etkili olan faktör B’dir. Örnekteki kişileri tekrar inceleyelim. Birinci kişinin korkup kaçmasında etken olan şey, kişinin köpekle ilgili düşünce ve yorumlarıdır. Bu kişi muhtemelen köpeğin tehlikeli bir hayvan olduğunu ve ısırabileceğini düşünmüştür. İşte bu düşünce kişinin korkmasına ve köpekten uzaklaşmayı tercih etmesine neden olmuştur. İkinci kişinin köpeği sevip okşamasına da yine bu kişinin köpekle ilgili düşünce ve yorumları yol açmıştır. Bu kişi muhtemelen köpekleri sevimli hayvanlar olarak düşünmüş ve köpeğe karşı sempati duymuş ve köpeği okşamayı tercih etmiştir. Özetlemek gerekirse, duygularımızı ve davranışlarımızı belirleyen ana etken olay veya durumlar değil, olayla ilgili düşünce ve yorumlama şeklimizdir.”

Grup lideri bu bilgilendirme sonrasında gerçekçi olmayan, mantık dışı düşüncelerin ve bilişsel çarpıtmaların istenmeyen duyguları arttırdığını söylemiştir. Bilişsel çarpıtmalara ilişkin örnekleri anlatarak grup üyelerinin örnek vermesini istemiştir.

Grup lideri, paylaşımların ardından grup üyelerinden oturumu özetlemelerini istemiş ve üyelere günlük yaşantılarında ABC Modeli’ni kullanmalarını, özellikle düşüncelerine odaklanmalarını ve olumsuz düşüncelere alternatif geliştirmelerini ödev olarak vermiş ve oturumu sonlandırmıştır.



#### IV. Oturum

Dördüncü oturumda 11 üye hazır bulunmuştur. Grup lideri, önceki oturumu özetlemiştir. Özetlemenin ardından üyelere ev ödevini yapıp yapmadıklarını ve yaparken herhangi bir zorlanma ile karşılaşmış mı sormuştur. Grup üyelerinden biri daha önceden olaylar karşısında hissettiği duygulardan dış faktörleri sorumlu tuttuğunu ancak geçen haftaki oturumdan sonra kendi düşüncelerinin bu duygulara yol açtığını fark etmeye başladığını söylemiştir. Grup lideri bu farkındalık için üyelere teşekkür etmiş ve bu haftaki oturumda ele alınacak konular hakkında grup üyelerini bilgilendirmiş ve öfke konusunu anlatan “Ödünç Kriko” isimli hikayeyi okumuştur.

Grup lideri aşağıdaki soruları sorarak grup üyelerinin öfke konusunu tartışmalarını istemiştir.

“Öfke duygusu zararlı mıdır?”

“Öfke duygusu hiç olmasaydı ne olurdu?”

“Öfkenin sizin bedeninizde oluşturduğu fiziksel belirtiler nelerdir?”

“Öfkelendiğiniz zamanlarda neler düşünür ve neler yaparsınız?”

“Hangi durumlar karşısında öfkelenirsiniz?”

“Öfkenin ifade edilmesinde gösterilen tepkilerin hangileri kabul edilebilir, hangileri kabul edilemez?”

Grup üyelerinden biri öfkenin kişiye zarar verdiğini söylemiştir. Bir başka grup üyesi öfkenin ifade edilmesinde şiddetin kabul edilemez bir davranış olduğunu ifade etmiştir. Başka bir grup üyesi de hakarete uğradığı veya kendisiyle alay edildiği zamanlarda öfkelendiğini belirtmiştir.

Grup lideri öfkenin oluşmasında kişisel faktörlerin etkili olduğunu, bunun yanında kişilerin ihtiyaçlarını (fizyolojik ve psikolojik) gideremediğinde, beklentilerini karşılayamadığında ve engellenme yaşadığında öfke duygusunun ortaya çıktığını belirtmiştir. Grup lideri öfke konusunda üyelere şöyle bir bilgilendirme yapmıştır:

“Kişiler ihtiyaçlarını karşılama fırsatı bulamadıklarında gerginlik ve öfke hissederler. Bu durum bir bebek için de geçerlidir bir yetişkin için de. Örneğin karnı

acıkan bebek ağlar veya uykusu geldiği halde uyuma fırsatı bulamadığında gerginlik hisseder. Aynı durum yetişkinler için de geçerlidir. Giderilemeyen ihtiyaçlar gerginliğe yol açar. Burada önemli olan nokta neyin ihtiyaç, neyin tercih olduğunun bilinmesidir. Uyumak bir ihtiyaçtır, yemek yemek bir ihtiyaçtır ama ceket almak bir ihtiyaç değil, tercihtir. İkisi arasında şöyle bir fark vardır: İhtiyaç herkes için gerekli olan, durumları kapsar. Tercihler ise kişiden kişiye değişir. İhtiyaçların karşılanması zorunludur ama tercihler bireysel isteklerdir ve yerine getirilmediğinde kişinin yaşamını sürdürmesine engel teşkil etmez. İhtiyaçlar olmazsa olmazlarımızdır; tercihler ise olmasa da olurlarımızdır. Ancak biz tercihlerimizi ihtiyaç olarak algılasak, o tercih gerçekleşmediğinde gerginlik ve öfke hissederiz. Günlük yaşantımızda bazı şeyleri isteyebilir, tercih edebiliriz ama bu tercihlerin olmayabileceğini de göz önünde bulundurmak beklentilerimizi minimuma düşürür ve tercihimiz gerçekleşmediğinde daha az gerginlik yaşarız.

Bir diğer öfke sebebi ise engellenmedir. Bir şey yapmak istediğimizde veya yaptığımızda herhangi bir nedenle engellendiğimizde veya engellendiğimizi düşündüğümüzde gerginlik ve stres duygularını yaşarız. Aslında öfke bizim karşılaştığımız engelleri aşma konusunda enerjimizi artıran veya kendimizi tehdit altında düşündüğümüzde hayatımızı korumamıza yönelik davranışlara yönelten bir duygudur. Bu duyguyu sağlıklı şekilde ifade etmek ve kabul edilemez davranışlardan kaçınmak duygunun yol açabileceği olası zararları önleyecektir.”

Grup lideri bilgilendirmenin ardından öfke anında olumsuz davranışlardan ve tepkilerden kaçınmak amacıyla “Trafik Işığı Egzersizinin” yapılabileceğini anlatmıştır. Egzersizin yönergesini şu şekilde vermiştir:

“Trafikte araçlar ve yayalar kırmızı ışıktaki durmazsa ne olur?”

Trafikte kırmızı ışıktaki geçerseniz kaza olabilir veya ceza alabilirsiniz.

Duyguları trafığe, hissettiğimiz öfkeyi de kırmızı ışığa benzetebiliriz. Çok kızgın veya öfkeli olduğunuzda beyninizde kocaman bir kırmızı ışık yandığını düşünün.

Kırmızı ışık size şunu söyler:

‘Dur! Şu an çok öfkeliyim. Sakın yanlış bir davranış yapma. Harekete geçmeden önce düşün.’

Bu şekilde düşündükten sonra içinizden 10'a kadar saydığınızda daha da sakinleşirsiniz.

İşte bu sakinleşme anında zihninizde kocaman bir sarı ışığın yandığını hayal edebilirsiniz. Sarı ışık size şunu söyler:

'Kendini kontrol etmeye devam et. Bu durumda ne yapman doğru olur? Seni kızdıran, öfkeliendiren kişiyle konuşmalı ve rahatsızlığını ona anlatmalısın.'

Böyle düşündüğünüzde kendinizi biraz daha kontrol etmiş olursunuz.

En son zihninizde kocaman bir yeşil ışık yanar. Yeşil ışık size şunu söyler:

'Harekete geçebilir ve öfkeliendiğin kişi ile konuşabilirsin.'

Grup lideri daha sonra beklentiler konusuna değinir ve kişinin hem kendisinden hem çevresinden beklentileri olduğunu ifade etmiştir. Bu noktada dikkat edilmesi gereken şeyin beklentilerin gerçekçi olup olmadığının düşünülmesi ve ona göre hareket edilmesi olduğunu söylemiştir. Beklenti konusunda gönüllü bir üye ile 'Renkli Kişilik' etkinliğini uygulamıştır.

Renkli kişilik isimli etkinlikte grup lideri daha önceden hazırladığı renkli kağıtları getirmiş ve gönüllü bir üyeyi ayağa kaldırarak ona şu soruları sormuştur:

"Şimdiye kadar hayatınızda bazı konularda kendinizi başarılı bulduğunuz oldu mu?". Üyenin olumlu cevabı üzerine grup lideri yanında getirdiği renkli kağıtlardan birini üyenin ayak ucuna bırakmıştır. Grup lideri sorularına devam şöyle devam etmiştir:

"Şimdiye kadar hayatınızda bazı konularda başarı düzeyinizi beğenmediğiniz, kendinizi başarısız olarak gördüğünüz oldu mu?

Şimdiye kadar yardımsever davranışlar sergilediğiniz oldu mu?

Şimdiye kadar bencil davranışlar sergilediğiniz oldu mu?

Şimdiye kadar dürüst davranıp doğru sözlü olmaya gayret ettiğiniz oldu mu?

Şimdiye kadar dürüst davranmadığınız, iyi niyetle de olsa gerçeklerin aksine konuştuğunuz oldu mu?"

Grup lideri buna benzer pek çok soru sormuştur ve aldığı her cevap sonrasında farklı renklerde olan kağıtları üyenin etrafına sermiştir. Tüm sorular ve kağıtlar bittikten

sonra grup üyelerine etkinlikle düşüncelerini ve bu etkinliğin neyi amaçlamış olabileceğini sormuştur.

Etkinliğe katılan grup üyesi, bu etkinlikle kişilerin tek bir kişiliği olmadığını, pek çok farklı kişiliğe sahip olduğunu söylemiştir.

Bir başka grup üyesi de kişilerin renkli kişiliklere sahip olduğunu ifade etmiştir.

Grup lideri de bu etkinlikle ilgili olarak; kişilerin kendilerini bir tek etikete hapsedemelerini, kişilerin birbirine tamamen zıt da olsa pek çok davranışlar sergileyebileceklerini, bazen başarılı bazen başarısız, bazen mutlu bazen üzgün, bazen olgun bazen çocukça, bazen doğru bazen hatalı davranışlar yapabileceklerini, bunun normal bir durum olduğunu açıklamıştır.

Uygulama ve paylaşımların ardından grup lideri, üyelerin oturumda ele alınan konuları özetlemelerini istemiş, öfke konusunda anlatılan egzersizleri ev ödevi olarak vermiş ve oturumu sonlandırmıştır.

## **V. Oturum**

Beşinci ve son oturuma 11 üye katılmıştır. Oturuma, geçen haftanın özeti yapılarak başlanmıştır. Ardından bir önceki oturumun sonunda verilen ödevin yapılıp yapılmadığı sorulmuştur. Grup üyelerinden biri öfkeyle ilgili egzersizi yapmaya çalıştığını ve az da olsa başarılı sonuçlar aldığını söylemiştir. Diğer üyeler de benzer paylaşımlarda bulunmuştur.

Paylaşımın ardından grup lideri bu haftaki konular hakkında grup üyelerini bilgilendirir ve aşağıdaki soruları sorarak grup etkileşimini başlatmıştır.

“Birisini sizi kızdırabilir mi?”

“Siz başkasını kızdırabilir misiniz?”

“Başkası sizi mutlu edebilir mi?”

“Siz başkasını mutlu edebilir misiniz?”

“Başkası istediği zaman kızdırıp, istediği zaman mutlu edebiliyorsa, sizin duygularınızın yönetimi başkasında olmuş olmuyor mu?”

“Aynı mantıkla hareket edersek, siz de başkasını kızdırma veya mutlu etme yetkisine sahip olduğunuza göre başkasının duygularının yönetimi sizin elinizde olmuş olmuyor mu?”

Bu sorularla duygu yönetimi konusunda grup üyelerinin kişisel sorumlulukları hakkında düşüncelerini ve tartışmalarını sağlamıştır. Örneklerden yola çıkarak kişilerin duygularının sorumluluğunun kendisinde olduğu anlatmıştır.

Olumsuz duygularla başa çıkabilme konusunda kas gevşeme egzersiz, doğru nefes alma, meditasyon, yürüyüş gibi davranışsal yöntemler ile imgeleme, olumlu düşünme gibi zihinsel yöntemler uygulanarak grup üyelerinin bedensel tepkilerini kontrol etmelerinin mümkün olduğunu ifade etmiştir.

Uygulama ve paylaşımların ardından grup lideri, üyelerin beş oturum boyunca ele alınan konuları göz önünde bulundurarak kazanımlarını ve programın onların beklentilerine ne oranda cevap verdiğini sormuştur.

Grup lideri ve üyeleri tarafından beş oturumun genel bir değerlendirmesi yapılmıştır. Grup üyeleri, eğitim programında kazandıkları becerileri günlük hayatta sürdüreceklerini ifade etmişlerdir.

Oturumun sonunda grup lideri üyelere mesai saati dışında, yorgun bir şekilde olsa bile programa düzenli katılımları, etkinliklere gösterdikleri ilgi ve ev ödevi konusundaki gayretleri nedeniyle teşekkür etmiştir. Ardından eğitim programının etkililiğini test etmek için üyelere “Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği” uygulamıştır.

Oturumun sonunda grup lideri üyeler ile vedalaşmış ve programı bitirmiştir.