

T.C.
KIRŞEHİR AHI EVRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ BİLİM DALI

ÜNİVERSİTE ÖĞRETİM ELEMANLARININ DUYGU
YÖNETİMİ YETERLİKLERİ

Büşra İŞERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kırşehir-2019



©2019-Büşra İŞERİ

T.C.
KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ BİLİM DALI

ÜNİVERSİTE ÖĞRETİM ELEMANLARININ DUYGU
YÖNETİMİ YETERLİKLERİ

EMOTIONAL MANAGEMENT QUALIFICATIONS OF
UNIVERSITY TEACHING STAFF

Hazırlayan
Büşra İŞERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Prof. Dr. Refik BALAY

Kırşehir-2019

KABUL VE ONAY

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Bilim Dalı yüksek lisans öğrencisi, Büşra İŞERİ tarafından hazırlanan “*Üniversite Öğretim Elemanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilikleri*” adlı tez çalışması 04/07/2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından oybirliği/oyçokluğu ile **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Danışman(İmza)

Prof. Dr. Refik BALAY

Üye(İmza)

Doç. Dr. Mustafa ERDEM

Üye(İmza)

Doç. Dr. Mehmet Metin ARSLAN

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../20..

(İmza)

Doç. Dr. Hüseyin ŞİMŞEK

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- ☐ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
- ☐ Tezim sadece Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- ☐ Tezimin yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

.../.../20..

Büşra İŞERİ

İmza

ÖZET

ÜNİVERSİTE ÖĞRETİM ELEMANLARININ DUYGU YÖNETİMİ YETERLİKLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan: Büşra İŞERİ

Danışman: Prof. Dr. Refik BALAY

2019- (XIV+100)

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı

Eğitim Yönetimi Bilim Dalı

Jüri

Prof. Dr. Refik BALAY

Doç. Dr. Mustafa Erdem

Doç. Dr. Mehmet Metin ARSLAN

Duygu yönetimi hem kişisel hayatı hem de örgütsel hayatı etkileyen ve gün geçtikçe daha çok önem kazanan bir olgudur (Avcı, 2014, 5). Duygu yönetimi özdenetim, özbilinç, iletişim, sosyal beceriler ve empati alt boyutlarından oluşmaktadır. Bu beş boyut duygu yönetimini önemli ölçüde etkilemektedir.

Bu araştırmada amaç Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde görev yapan öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterliklerini incelemektir. Araştırma Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde bulunan 702 öğretim elemanından 310'u ile gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmada öğretim elemanlarının yaş, cinsiyet, unvan, idari görev, birim, kıdem, medeni hal ve alan değişkenine göre duygu yönetimi yeterlik düzeyleri incelenmiştir. Araştırma öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterliklerini nicel ölçme araçlarıyla ve olduğu gibi ortaya koymayı amaçlayan betimsel tarama modelinde bir çalışmadır.

Araştırmada veri toplamak amacıyla Çeçen (2002) tarafından geliştirilen “Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği” ile “kişisel bilgi formu” kullanılmıştır. Yapılan bu ölçekle öğretim elemanlarının demografik özellikleri göz önünde bulundurularak duygu yönetimi becerilerine ilişkin sonuçlar elde edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS 22.0 ve Lisrel programları kullanılmıştır. Öncelikle veriler üzerinde kayıp veri analizi yapılmış ve kayıp verilere ortalama atama yöntemiyle yeni veriler atanmıştır. Normallik sonuçlarına bakılarak analizler yapılmıştır. Betimsel analiz yapmak için frekans, ortalama ve standart sapma, ikili değişkenlerin karşılaştırılması için T testi ya da Kruskal Wallis testi, üç ve üzeri gruptan oluşan değişkenlerin karşılaştırılması için Anova ya da Mann-Whitney U testi yapılmıştır. ANOVA sonucuna göre istatistiksel olarak anlamlı çıkan değişkenler için alt grupları karşılaştırmak amacıyla Post Hoc analizleri yapılmıştır.

Araştırma sonucunda öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlikleri orta düzeydedir. 50 yaş ve üzerinde görev yapan öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlik düzeyleri diğerlerine göre daha yüksektir. Öğretim görevlilerinin duygu yönetimi yeterlik düzeyleri

diğerlerine göre daha yüksektir. Fakültede görev yapan öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlikleri daha yüksektir. 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlik düzeyleri daha yüksektir. Bekâr öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlik düzeyleri evlilere göre daha yüksektir. Fen bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlik düzeyleri diğerlerine göre daha yüksektir. Bayan öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlik düzeyleri erkeklere göre daha yüksektir. İdari görevi olan öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlikleri olmayanlara göre daha yüksektir.

Anahtar kelimeler: Duygu, duygu yönetimi, öğretim elemanları.



ABSTRACT

POST GRADUATE THESIS ON THE EMOTION MANAGEMENT ABILITY OF LECTURERS

M.Sc.Thesis

Preparer: Büşra İŞERİ

Advisor: Prof. Dr. Refik BALAY

2019-(XIV+100)

Kırşehir Ahi Evran University, Graduate School Of Social Sciences

Educational Sciences Department

Education Management Science

Jury

Prof. Dr. Refik BALAY

Assoc. Prof. Dr. Mustafa Erdem

Assoc. Prof. Dr. Mehmet Metin ARSLAN

Emotion management is a phenomenon that affects both personal and organizational life and gains more importance day by day (Avcı, 2014, 5). Emotion management consist of sub-dimensions of self-control, self-awareness, communication, social skills and empathy. These five dimensions significantly affect emotion management.

The aim of this study is to search the emotion management ability of the teaching staff at Kırşehir Ahi Evran University. The research was conducted on 310 of 702 lecturers who work at Kırşehir Ahi Evran University. In this research, emotion management competency levels of the teaching staff according to age, gender, title, administrative duty, unit, seniority, marital status and area variable were examined. The research is a Descriptive Survey model which aims to determine the emotion management competencies of faculty members with quantitative measurement tools.

‘Emotion Management Skills Scate’ developed by Çeçen (2002) and ‘Personel Information Form’ were used in order to gather data. By the help of this scale, the results on emotion management skills are obtained by consiering the lecturers demographic features. For analyzing the data SPSS 22.0 and Lisrel Programs were used. Firstly, lost data analysis was performed on the data and new data was obtained by means of average assignment method. Analyzes were made by looking at the results of normality. Frequency, average and standard deviation for Descriptive analysis, T test or Kruskal Wallis test to compare binary variables, Anova or Mann-Whitney U test to compare variables from groups of three or more, were used. Post Hoc analyzes were performed to compare the subgroups for the variables that were statistically significant according to the Anova results.

As a result of the research, the emotion management of the instructors is at a moderate level. The emotion management competence levels of the faculty members who are 50 years or older are higher than the others. The level of competence of emotion management of faculty members is higher than the others. The faculty members in the faculty have higher emotion

management. Emotional management levels of faculty members between 11-20 years are higher. Single faculty members have higher levels of emotion management competence than married members. The level of competence of emotion management of faculty members in science is higher than the others. Female faculty members have higher levels of emotion management competence than men. The faculty members who have administrative duties have higher emotion management competencies than those who do not.

Key Words: Emotion, emotion management, teaching staff.



ÖN SÖZ

Bu araştırmada öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlilikleri ele alınmıştır. Öğretim elemanlarının duygularını yönetebilmesinde etkili olan çeşitli değişkenlerin etkisi incelenmiştir. Araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde problem cümlesi, araştırmanın amacı, önemi, sayıtları, sınırlılıkları ve tanımlar yer almaktadır. İkinci bölümde kavramsal çerçeve ve konu ile ilgili yapılan araştırmalar yer almaktadır. Üçüncü bölümde yöntem kısmı yer almaktadır. Dördüncü bölümde ise bulgular, yorum, sonuç ve öneriler kısmı yer almaktadır.

Öncelikle tez çalışmamın oluşmasında katkısı olan, bana fikir veren ve yardımcı olan danışmanım Prof. Dr. Refik BALAY'a; Tez yazımında yardımına başvurduğum Doç. Dr. Mustafa ERDEM ve Dr. Öğr. Üyesi Ersoy KARABEY hocalarıma; Yüksek lisans yapmam konusunda beni teşvik eden babam Hasan YAYLA 'ya ve annem Sevda YAYLA'ya ve tez sürecimde ve tez yazım işleminde bana yardımcı olan eşim Cafer İŞERİ'ye teşekkür ediyorum.

Kırşehir-2019

Büşra İŞERİ

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	I
BİLDİRİM.....	II
ÖZET	III
ABSTRACT	V
ÖN SÖZ.....	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
TABLolar LİSTESİ.....	XII
ŞEKİLLER LİSTESİ	XIV
BÖLÜM 1.....	1
1. GİRİŞ.....	1
1.1. PROBLEM DURUMU	1
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	2
1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	2
1.4. ARAŞTIRMANIN SAYILTI LARI.....	3
1.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIK LARI.....	4
1.6. TANIMLAR.....	4
BÖLÜM 2.....	5
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1. DUYGU	5
2.1.1. Duygu Kavramı ve Özellikleri.....	5
2.1.2. Duyguların İşlevleri.....	9
2.1.3. Duyguların Sınıflandırılması	11
2.1.3.1. Olumlu Duygular	12
2.1.3.1.1. Mutluluk.....	13
2.1.3.1.2. Sevgi.....	13
2.1.3.1.3. Haz.....	14
2.1.3.2. Olumsuz Duygular	14
2.1.3.2.1. Öfke	15
2.1.3.2.2. Üzüntü.....	16
2.1.3.2.3. Kaygı	16
2.1.3.2.4. Korku	17
2.1.4. Duygulara Farklı Bakış Açıları.....	18

2.1.4.1. Biyolojik Bakış Açısı.....	18
2.1.4.2. Bilişsel Bakış Açısı.....	18
2.1.4.3. Sosyal Bakış Açısı	19
2.1.5. Duygu Kuramları	19
2.1.5.1. James-Lange Duygu Kuramı.....	20
2.1.5.2. Cannon-Bard Kuramı.....	21
2.1.5.3. Arnold-Lindsey Kuramı	21
2.1.5.4. Schachter-Singer Kuramı	22
2.2. DUYGU YÖNETİMİ.....	22
2.2.1. Duygu Yönetimi Kavramı ve Tanımı.....	22
2.2.2. Duygu Yönetiminin Alt Alanları	24
2.2.2.1. Özdenetim	24
2.2.2.2. Özbilinç	25
2.2.2.3. İletişim	26
2.2.2.4. Sosyal Beceriler	27
2.2.2.5. Empati.....	27
2.2.3. Duygu Yönetimi Stratejileri	28
2.2.3.1. Yüzeysel Rol Yapma	29
2.2.3.2. Derinlemesine Rol Yapma	30
2.2.4. Yönetim Süreçleri Açısından Duygu Yönetimi.....	30
2.2.4.1. Karar Verme	31
2.2.4.2. Planlama.....	32
2.2.4.3. Örgütlenme.....	33
2.2.4.4. Eşgüdümleme	35
2.2.4.5. İletişim	36
2.2.4.6. Etkileme	38
2.2.4.7. Değerlendirme	38
2.2.5. Duygu Yönetimi ile İlgili Kavramlar	39
2.2.5.1. Örgütsel Bağlılık.....	39
2.2.5.2. Örgütsel Vatandaşlık.....	40
2.2.5.3. Duygusal Emek.....	41
2.2.5.4. Psikolojik Kontrat (Sözleşme).....	41
2.2.5.5. Ortaklık	41
2.2.5.6. Toksik Davranışlar.....	42

2.2.5.7. Besleyici Davranışlar	42
2.2.5.8. Duygusal Tetikleyiciler.....	42
2.2.5.9. Örgüt İklimi.....	43
2.2.5.10. Duygusal Akıl.....	43
2.2.6. Duygu Yönetiminin Sonuçları.....	44
2.3. MESLEK GRUPLARI VE ONLARIN İÇERİSİNDE ÖĞRETİM	
ELEMANLARININ YERİ.....	44
2.4. DUYGU YÖNETİMİ KONUSUNDA YURT İÇİNDE YAPILAN	
ARAŞTIRMALAR.....	48
2.5. DUYGU YÖNETİMİ KONUSUNDA YURT DIŞINDA YAPILAN	
ARAŞTIRMALAR.....	49
BÖLÜM 3.....	51
3. YÖNTEM	51
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ	51
3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	51
3.3. VERİ TOPLAMA ARACI	54
3.4. VERİ ANALİZİ.....	59
BÖLÜM 4.....	60
4. BULGULAR VE YORUMLAR	60
4.1. DUYGULARI YÖNETME BECERİLERİ ÖLÇEĞİ TOPLAM VE ALT	
BOYUTLARINA İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER.....	60
4.2. KATILIMCILARIN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİKLERİ TOPLAM VE	
ALT BOYUTLARININ ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN BULGULARI.....	61
4.2.1. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Yaş Değişkenine İlişkin Bulguları.....	61
4.2.2. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Unvan Değişkenine İlişkin Bulguları....	64
4.2.3. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Birim Değişkenine İlişkin Bulguları.....	67
4.2.4. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Kıdem Değişkenine İlişkin Bulguları....	69
4.2.5. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Medeni Hal Değişkenine İlişkin	
Bulguları.....	72
4.2.6. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Alan Değişkenine İlişkin Bulguları.....	74
4.2.7. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulguları .	77
4.2.8. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin İdari Görev Değişkenine İlişkin	
Bulguları.....	79
5. SONUÇ	82

5.1. ÖĞRETİM ELEMANLARININ DUYGU YÖNETİMİ YETERLİK SONUÇLARI.....	82
5.2. ÖĞRETİM ELEMANLARININ YAŞ DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI.....	82
5.3. ÖĞRETİM ELEMANLARININ UNVAN DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI.....	83
5.4. ÖĞRETİM ELEMANLARININ BİRİM DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI.....	83
5.5. ÖĞRETİM ELEMANLARININ KIDEM DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI.....	84
5.6. ÖĞRETİM ELEMANLARININ MEDENİ HAL DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI.....	85
5.7. ÖĞRETİM ELEMANLARININ ALAN DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI.....	85
5.8. ÖĞRETİM ELEMANLARININ CİNSİYET DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI.....	86
5.9. ÖĞRETİM ELEMANLARININ İDARİ GÖREV DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI.....	86
6. ÖNERİLER.....	88
6.1. YÖNETİCİLER İÇİN ÖNERİLER.....	88
6.2. ARAŞTIRMACI İÇİN ÖNERİLER.....	88
7. KAYNAKÇA.....	89
8. EKLER.....	95
9. ÖZGEÇMİŞ	100

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo.1. Katılımcıların Kişisel Bilgilerine İlişkin Sonuçlar	52
Tablo.2. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği İçin Hesaplanan KMO Değerleri.....	55
Tablo.3. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği DFA Sonuçlarına İlişkin Uyum İyiliği Değerleri	58
Tablo.4. Likert Ölçeğinin Ağırlık ve Puan Sınırları	59
Tablo.5. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarına İlişkin Betimsel İstatistikler	60
Tablo.6. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine İlişkin Betimsel İstatistikleri.....	61
Tablo.7. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları	62
Tablo.8. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme Alt Boyutunun Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Sonuçları.....	63
Tablo.9. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma Alt Boyutunun Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Sonuçları.....	64
Tablo.10. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Unvan Değişkenine İlişkin Betimsel İstatistikleri.....	65
Tablo.11. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Unvan Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları.....	66
Tablo.12. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Birim Değişkenine İlişkin T Testi Sonuçları	67
Tablo.13. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Kıdem Değişkenine İlişkin Betimsel İstatistikleri.....	69
Tablo.14. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Kıdem Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları.....	71
Tablo.15. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Alt Boyutlarının Medeni Hal Değişkenine İlişkin T Testi Sonuçları	73
Tablo.16. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam Duygu Yönetiminin Medeni Hal Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Sonuçları.....	74
Tablo.17. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Alan Değişkenine İlişkin Betimsel İstatistikleri.....	75

Tablo.18. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Alan	
Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları.....	76
Tablo.19. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine İlişkin	
T Testi Sonuçları.....	77
Tablo.20. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam Duygu Yönetiminin Cinsiyet	
Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Sonuçları.....	79
Tablo.21. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının İdari Görev	
Değişkenine İlişkin T Testi Sonuçları	80



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil.1. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği DFA T değerleri.....56

Şekil.2. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği DFA Standartlaştırılmış Çözüm Sonuçları.....57



BÖLÜM 1

1. GİRİŞ

Araştırmanın giriş bölümünde çalışmanın geneline ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Bu doğrultuda ilk olarak araştırmanın problemine değinilmekte, ardından sırasıyla araştırmanın amacına, önemine, sınırlılıklarına, sayıltılarına ve son olarak araştırmada kullanılan bazı kavramların tanımlarına yer verilmektedir.

1.1. PROBLEM DURUMU

Duygu ve düşünce insanları diğer canlılardan ayırmaktadır. Duygular ve düşünceler sayesinde insanlar hayatlarını devam ettirmektedirler. Ayrıca insanlar çevresel ve içsel etkilerden korunmaya çalışmaktadırlar. İnsandaki duygu ve düşünce birleşmekte ve insana yol göstermektedir. Bunun sonucunda ise insanı harekete geçirmektedir.

İnsanın aklının ve duygularının birleştiği bu durumda duygu yönetimi başlamaktadır. Duygu yönetimi günümüzde formal ilişkilerle sınırlı olan, insanlar açısından duygusal olarak doyumsuzluk içeren, sıradanlaşan ve gittikçe karmaşıklaşan örgüt içi ilişkilerde çok önemli bir sosyal sermaye kaynağı olarak görülmektedir (Töremen ve Çankaya, 2008, 33).

Duygu yönetimiyle ilgili çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Çeçen (2002) tarafından yapılan araştırmada duyguları yönetme becerileri eğitiminin öğretmen adaylarının duyguları yönetme becerileri üzerindeki etkisi incelemiştir. Araştırmanın sonuçları grup yaşantısı yoluyla uygulanan duyguları yönetme becerileri eğitimi programının deney grubu üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu göstermiştir.

Duygu yönetimiyle ilgili yapılan başka bir araştırma ise Töremen ve Çankaya (2008)'ya aittir. Bu çalışma yöneticilerin ve iş görenlerin duygu yönetimi açısından ne derece önemli olduğunu vurgulamıştır.

Literatürde duygu yönetimiyle ilgili farklı çalışmalar yer almaktadır. Fakat öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlikleri ile ilgili çalışmalar yok denecek düzeydedir. Öğretim elemanlarının duygularını yönetebilmesi hem bilim için hem de yetiştirilen öğrenciler için oldukça önemlidir. Çünkü öğretim elemanlarının yetiştirdiği öğrenciler ilerde önemli kişiler olmakta ve yapılan bilimsel çalışmalar bilime önemli katkılar sağlamaktadır. Bu yüzden öğretim elemanlarının duygularını iyi bir şekilde yönetebilmesi

gerekmektedir. Yaş ve cinsiyet gibi çeşitli değişkenler öğretim elemanlarının duygularını yönetebilmesinde etkilidir. Bu bağlamda bu çalışmanın problem cümlesi: “Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi’nde görev yapan öğretim elemanlarının yaş, unvan, birim, kıdem, medeni hal, alan, cinsiyet ve idari görev değişkenlerine göre duygularını yönetme yeterlilikleri ne düzeydedir?” olarak ele alınmaktadır.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın genel amacı Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi’nde görev yapan öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterliklerini incelemektir. Bu genel amaca yönelik olarak aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde görev yapmakta olan öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlikleri ne düzeydedir?
2. Öğretim elemanlarının
 - a) Yaş
 - b) Unvan
 - c) Bulunduğu birim
 - d) Kıdem
 - e) Medeni hal
 - f) Alan
 - g) Cinsiyet
 - h) İdari görev değişkenlerine göre duygularını yönetme yeterlikleri farklılık göstermekte midir?

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

İnsanlar hem özel hayatında hem de iş hayatında birçok duygu ile karşılaşmaktadır. Bu yüzden duygular insanların hayatında vazgeçilmezdir. Duygular insanların iş yaşamında ve birçok alanda belirleyici olmaktadır. Bireylerin örgüt içerisinde de bilinçli ya da bilinçsiz olarak sergilediği birtakım davranışlar üzerinde duyguların etkisi

bulunmaktadır. Bu bağlamda günümüzdeki kurumlar, örgüte yarar sağlayacak ve verilen görevin üstünde performans sergileyecek bireyler aramaktadır.

Bulunduğu üniversiteyi geliştirmede öğretim elemanlarının duygularının büyük önemi olduğu ileri sürülmektedir. Çünkü onların yaptığı bilimsel çalışmalar bu duygulardan etkilenmektedir. Ayrıca öğretim elemanlarının yetiştirdiği öğrencilerin bu duygulardan etkilenmeleri kaçınılmazdır. Olumsuz duyguya sahip bir öğretim elemanı öğrencisine karşı verimli olamazken olumlu duyguya sahip öğretim elemanları öğrencisiyle sağlıklı bir iletişim kurarak üst düzeyde verim elde edebilmektedir. Bunun için her üniversite kendisini geliştirecek öğretim elemanlarına sahip olmak ister.

Bugüne kadar yapılmış olan araştırmalar, insanların çalışma yaşamındaki kuralların sürekli değiştiğini göstermektedir. Yapılan araştırmalara göre çalışanın yalnızca akıllı olup olmadığı, eğitim durumu ve uzmanlık alanı tek başına bir gösterge olmamakla birlikte bulunduğu çevreyi idare etmekteki başarısına da bakılmaktadır (Goleman, 1998, 7). Bu bağlamda, duyguları yönetme becerileri bu çalışmayı önemli hale getirmiştir (Güney, 2014, 3).

İyi bir öğretim elemanının alanında uzman olması tek başına yeterli değildir. Aynı zamanda kendini ve çevresini de iyi idare edebilmelidir. Özel hayatında yer alan duyguları işine yansıtan bir öğretim elemanı başarılı çalışmalar elde edemez. Çünkü özel hayatında yer alan duygular onun çalışmalarını ve verimini etkiler. Bu durumda öğretim elemanlarının alanında uzman olması onun başarılı olması için tek başına yeterli değildir. Yani iyi bir öğretim elemanının başarılı çalışmalar elde etmesi için alanında uzman olması ve duygularını yönetebilmesi gerekir. Bu yönüyle araştırma öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterliliğini ortaya koyması açısından önem taşımaktadır.

1.4. ARAŞTIRMANIN SAYILTILARI

1. Araştırmada, katılımcıların sorulara gerçek düşüncelerini yansıttıkları varsayılmaktadır.
2. Kullanılan ölçme araçlarının ve yönteminin araştırmacının amacı ile uyumlu olduğu varsayılmaktadır.

1.5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma Kırşehir ili Ahi Evran Üniversitesi 2017-2018 eğitim-öğretim yılı içerisinde görev yapan öğretim elemanları ile sınırlandırılmıştır.

1.6. TANIMLAR

Duygu: Farkına varılan bir hissin daha da güçlenerek bilinçte ve bedende genel bir uyarılmışlık hali oluşturması durumudur (Çoruk, 2012, 8).

Duygu Yönetimi: Duygu yönetimi kişilerin hayatlarını önemli ölçüde etkileyen, olumsuz duygularla birlikte olumlu ve baş edilmesi gereken duyguları etkili olarak yönetme sürecidir (Güney, 2014, 4)

Öğretim Elemanları: Yükseköğretim kurumlarında görevli öğretim üyeleri, öğretim görevlileri ve araştırma görevlileridir (Yükseköğretim Kanunu).

BÖLÜM 2

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. DUYGU

2.1.1. Duygu Kavramı ve Özellikleri

Geçmişten günümüze birçok araştırmacı duygu kavramına farklı bakış açılarıyla yaklaşmıştır. Geçmiş yaşamda duyguların rasyonel düşünme sürecini olumsuz etkilediği üzerinde durulmuştur. Fakat çağımızda sürdürülen birçok araştırma, duyguların rasyonel düşünmeyi yönlendirdiğini ortaya koymaktadır (Robbins ve Judge, 2011). Bir anlamda duygular, akılcı yaklaşımların aksine insanı harekete geçiren ve insana enerji veren ruh halleridir. Zira Latince “motus anima” olarak ifade edilen duygu kelimesi, “harekete geçiren ruh” anlamına gelir (Cooper ve Sawaf, 2000, 20; Akt. Karakaş, 2017, 82). Bu nedenle günlük hayatta yaşanan duygular insan davranışları üzerinde büyük bir etkiye sahiptir (Karakaş, 2017, 82).

Duygular insanın tüm yaşamını etkilemektedir. Bu yüzden insan yaşamı duygulardan bağımsız düşünülemez. Geçmişte insanların sadece mantıksal yönü dikkate alınırken günümüzde duygusal yönü de dikkate alınmaya başlanmıştır. İnsanların örgüt yaşamında da duygularla hareket ettiğini gören birçok bilim adamı duygu yönetimi konusuna yönelmektedir.

Duygu sözcüğünün kökü ‘movere’dir. Duygu kelimesi Latince’de hareket etme manasına gelir ve fiile ‘e’ ön eki getirildiği zaman anlam değişikliğine uğrayarak uzaklaşmak anlamına gelmektedir. Bu da duyguların bireyi harekete yönelttiği düşüncesini vermektedir (Goleman, 1996, 27).

Yapılan araştırmalara göre duygu ile ilgili belli bir tanım bulunmamaktadır. Duygu ile ilgili birçok bilim adamı araştırma yapmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda her bilim adamı duygu kavramı için farklı bir tanımlama yapmıştır.

William James 1884 yılında yayımladığı “What is an emotion?” (Duygu Nedir?) makalesiyle duyguyu anlamlandırma ve tanımlama sürecini başlatmıştır. James’e göre duygu; uyarana bedensel bir tepki olarak başlayan, bilinçli ve tutkulu bir duygusal deneyimle son bulan olaylar dizisi şeklinde yorumlamaktadır (James, 1884: 189-190; Akt. Güney, 2014, 6).

Goleman'a göre duygu bir histir. Bu his düşünceleri, psikolojik ve biyolojik halleri ve hareket eğilimini içermektedir. Kültür tarafından şekillenen tecrübeler ve biyolojik eğilimler insanları harekete geçirmektedir (Goleman, 1996, 30).

Duygu ile ilgili çok farklı tanımlar yapılmaktadır. Fakat duygu ile ilgili en kapsamlı tanımı Mayer ve Salovey yapmaktadır. Mayer ve Salovey duyguları psikolojik birçok alt sistemin sınırlarını aşan örgütlenmiş tepkiler olarak tanımlar (Güney, 2014, 7).

Duygu, Türkçe Sözlük'te, "duyularla algılama ve his; belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim; önsezi; ahlâkî, estetik vb. şeyleri değerlendirme ve onlara bağlanma yeteneği; kendine özgü bir ruhî hareket ve hareketlilik" şeklinde tanımlanmıştır (Oturakçı, 2012, 222).

Yapılan araştırmalara bakıldığında duygu kavramı ile ilgili net bir tanımın olmadığı gözlenmektedir. Tüm araştırmacılar duygu kavramına farklı açılardan bakmış ve farklı tanımlar elde etmiştir. Fakat Mayer ve Salovey diğer araştırmacılara göre duygu kavramını hem fizyolojik hem bilişsel hem de deneyimsel olarak ele almaktadır.

Duygu kavramı 1980'li yıllarının sonlarına doğru hızlanarak önem kazanmaya başlamıştır (Kaptagel ve İlal, 1984, 93; Akt. Soncu ve Bekman, 2017, 103). İnsanların harekete geçmesinde gerekli olan enerjiyi duygular sağlamaktadır. Aynı zamanda duygular insanların ihtiyaçlarını karşılamada yönlendirici rolündedir (Passons, 1975, 183-185; Akt. Ay ve Çelik, 2017, 630). Duyguların her biri bedensel olarak insanların vücudunda birtakım tepkiler yaratmaktadır (Coşkun ve Gültepe, 2013, 82). Duygular insana enerji veren dürtülerdir. Bu dürtüler insanın harekete geçmesini sağlar. Duyguları ortaya çıkaran şeyler ise karşılaşılan durumlardır. Belli bir durumda o duruma uygun bir duygu ortaya çıkmaktadır. Bu duygu insanda belli tepkiler uyandırmaktadır. Bu tepkiler ise insanı yapmak istediği şeye yönlendirmektedir.

Duygular yaşamımızın vazgeçilmez bir parçasıdır. İnsanların, kendi duygularını ve diğerlerinin duygularını anlayabilme arzusu duyguların ihtiyaçları arasındadır. İnsanların davranışlarını ve düşüncelerini belirlemede duygular oldukça etkili olmaktadır. İnsanlar, duyguları zararlı bulduklarında, o duyguyu yaşama ve başkalarının o duygularını anlama çabasında olmayacaklardır (Salovey ve ark., 2001; Akt. Altuntaş ve Altınova, 2015, 118). Duygular sadece birey açısından değil bireyin çevresindeki insanlar açısından da önemli olmaktadır. Herhangi bir olay ya da durum karşısında bireyde gelişen duygular o durumu

nasıl etkiliyorsa çevresindeki bireyde gelişen duygular da hem bireyi hem de durumu etkilemektedir.

Bireylerin en önemli deneyimleri arasında duygular yer almaktadır. İnsanlar arasındaki ilişkilerde ve ruh sağlığında duyguları ifade etmek ve duygular ile başa çıkabilmek çok önemlidir (Wearden ve ark, 2000; Akt. Tutarel Kışlak ve Göztepe, 2012, 29).

Duygulara yaklaşmayı ve duygulardan kaçınmayı ayrı ayrı kontrol edebilmek oldukça önemlidir (Maio ve ark., 2001; Akt. Altuntaş ve Altınova, 2015, 118). Bireyin yaşadığı olay ya da bulunduğu ortam ya duygulardan kaçınmayı ya da duygulara yaklaşmayı gerektirir. Duygulardan kaçınmayı ve duygulara yaklaşmayı ayırt edebilmek bireyin içinde bulunduğu durum için önemlidir.

Duygular, bireyin iç dünyasından ve dış çevredeki dünyadan etkilenmesi ve bunun sonucunda uyarılması “hoşlanma” veya “acı duyma” şeklinde ortaya çıkan tepkilerdir. Duygular, bireyin temel gereksinimlerinin karşılanması ile doğrudan ilgili olmaktadır. Örneğin; uyku, açlık, susuzluk gibi fizyolojik ihtiyaçların ve sevilme, ait olma, güvenlik gibi psikolojik ihtiyaçların karşılanması çocuklarda haz, karşılanmaması elem doğrultusunda duygular oluşturur (Kuyucu, 2012, 10). İnsan yaşamı için temel olan fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçlar karşılandığında mutsuzluk, öfke gibi olumsuz duygular açığa çıkar. Bu durumda kişi sağlıklı bir yaşam sürdüremez ve sağlıklı kararlar alamaz.

Duyguları ihmal edemeyiz. Çünkü duygularını tam olarak yaşamayan ve ifade edemeyen kişinin bedensel yaşamı ve öz bilinci daralır. Yaşamı baskılı şekilde yaşamak kişiyi geminin mahzenine hapsedmek gibidir (Kasar, 2007, 272). Duygularını dışa vuramayan insanlar hem bedensel olarak hem de fiziksel olarak yok olmuş durumdadır. Her durumda ifade edilmesi gereken bir duygu vardır. Bu duyguyu açığa çıkarmak kişi açısından oldukça önemlidir. Açığa çıkamayan duygular kişiyi karanlık bir yaşama hapsedmektedir.

Duyguları bastırmaktansa onları açığa vurmak gerekir. İnsanların vücudunda gerçeklik ve doğruluk akışının sağlanabilmesi için duyguların bilincinde olmak ve duyguları dile getirmek gerekmektedir. Aynı zamanda duygular çok güçlü olduğundan onları açığa vurmak insanda iç ve dış karmaşalara sebep olmaktadır. Dış karmaşa belirli durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu durumlardan ilki güçlü duygular yaşandığı zaman

soğuk, tepkisiz, duygusal yönden yetersiz bireylere yönlendirildiğinde ortaya çıkar. İkincisi içinde bulunulan duygu durumundan karşıdaki kişi sorumlu tutulmaya çalışıldığında ortaya çıkar. Üçüncüsü ise karşıdan yeterli tepki alınmadığında ortaya çıkmaktadır. İç karmaşa bireyin kendisinin başlattığı ya da birinin acı çekmesine neden olduğuna inandığı zaman ortaya çıkmaktadır. Birey bu sebeple utanma ve suçlanma duyguları yaşamaktadır. Kuvvetli olan bu duygular kimi zaman yaşanan duygulardan dolayı çevredeki insanların suçlanmasına neden olmaktadır (McLaren, 1998; Akt. Çeçen, 2002, 166). Ortaya çıkan bu duygular ise kişinin olaylara olan bakış açısını önemli ölçüde etkilemektedir.

James Lange Kuramı'na göre duygular, herhangi bir uyarana bağlı olarak oluşan fiziksel bir tepki sonucu ortaya çıkmaktadır. Çeşitli duygular hissedebilmek için ise birçok fiziksel değişiklik yaşamamız gerekmektedir. Bu yönde yapılan araştırmalar her duyguyu karakterize eden tek bir fizyolojik tepki olup olmamasıyla ilgilidir. Başarıya ulaşamayan sonuçlar karşısında ise alternatif bir görüş ortaya çıkmıştır. Walter Cannon ve Philip Bard 1920'lerde, insanların fizyolojik değişiklik algılamadan da duygu yaşayacaklarını iddia etmektedirler. Buna kanıt olarak ise felç geçiren ve boynundan altı tutmayan insanları göstermektedirler. Bu tip kişiler, fizyolojik tepkileri fazla algılayamamalarına rağmen o duyguyu yaşamaktadırlar (Banich, 1997; Lewis, Havil and Jones, 2000; Power, Dalgleish, 1997; Akt. Er, 2006, 23).

Tek tip olmayan ve farklı çeşitlerde ortaya çıkan duyguların ortak özellikleri de söz konusudur. Bu özellikler aşağıda yer almaktadır (Konrad ve Hendl, 2003, 5):

- ✓ Duygular önceden anlaşılamaz. Duygular kendiliğinden oluşmakta ve kişinin iradesinin dışında gelişmektedir.
- ✓ Kişi herhangi bir duygu yaşadığında duyguyla birlikte heyecan da hisseder.
- ✓ Yaşanılan duygu kimi zaman iyi kimi zaman da kötüdür.
- ✓ Duygular kendisini beden dili ve yüz hareketleri (jest ve mimikler) ile yansıtmaktadır.
- ✓ Duygular istekleri, hedefleri ve hareketleri etkilemektedir Bu özellikler tüm duyguları kapsamaktadır. Olumlu ve olumsuz tüm duygular bu özelliklere sahiptir. Aynı zamanda tüm duygular yaşanan duruma ve ortama göre bazen aynı anda hissedilmektedir. Bu özellikleriyle duygular birbirinden bağımsız düşünülemez.

2.1.2. Duyguların İşlevleri

Eski çağlara doğru bir yolculuk yaptığımızda atalarımızın nasıl yaşadıklarını, sorunlarla nasıl başa çıktıklarını ve hayatta kalmayı nasıl başardıklarını düşündüğümüz zaman duyguların yaşamımızda ne kadar önemli olduğunu görebiliyoruz. Örneğin, korku duygusu, vahşi hayvanlar ve doğa olayları gibi çeşitli tehlikelere karşı önlem almalarını; neşe duygusu, birbirleri arasında bağ kurmalarını ve işbirliği yapmalarını; kızgınlık duygusu, yaşadıkları yerlerde sınırlarını korumalarını ve sevgi duygusu soylarının devamlılığını sağlamaktadır (Perek, 2006, 29). Korku, neşe, kızgınlık, sevgi vb. tüm duyguların insan hayatında önemli bir işlevi bulunmaktadır. Bu yüzden duyguların insan hayatındaki yeri ve işlevi göz ardı edilemez. Fakat duygu kavramında olduğu gibi duygunun işlevleri ile ilgili yapılan araştırmalarda da ortak bir nokta yoktur. Her araştırmacı duyguların işlevlerini farklı şekilde ele almaktadır.

Passons'un (1975) yaptığı araştırmalara bakıldığında duygular iki ayrı hedefe hizmet eder. Bunlardan birincisi, kişinin harekete geçmesi için enerji temin etmesidir. İkincisi ise kişinin kendi gereksinimlerini karşılayabilmesi için çevreyi manipüle edebilmesi ya da bu gereksinimleri karşılayacak uygun davranışları yapabilmesi için yönlendirici ya da değerlendirici bir fonksiyon göstermesidir (Tuğrul, 1999, 13).

Feldman'a (1996) göre duyguların üç önemli işlevi vardır. Bunlardan birincisi kişiyi harekete hazırlamaktır. İkincisi kişinin gelecekteki davranışlarını şekillendirmektir. Üçüncüsü ise kişinin başkaları ile daha etkin iletişim kurmasına yardım etmektir. Duyguların, yaşamın özellikle kişilerarası ilişkiler boyutu için rehberlik yapan yapı taşı olduğu söylenmektedir (Yaylacı, 2006, 40).

Passons (1975) ve Feldman (1996) gibi birçok araştırmacı duyguların birkaç işlevinden söz etmektedir. Fakat Dökmen duyguların işlevlerinden söz ederken genelleme yapmaktadır. Dökmen'e göre duyguların genel işlevi, çevreye ve doğaya uyum sağlayabilmektir. Ayrıca insanın hem yaşamını sürdürebilmesi için bir motivasyon kaynağı olarak hem de varoluş düzeyinin yükseltilip, kaliteli yaşam sürebilmesi için duygulara ihtiyacı vardır. Duygular bu şekilde hem insanın yaşama tutunabilme hem de hayatta kalma ihtimalini arttırmaktadır (Güney, 2014, 10).

Karar anında seçim yapabilmek için duygular yol gösterici olmaktadır. Harekete geçmek için enerji sağlayan duygular, akıl ile birleştiğinde insanı yönlendiren ve harekete

geçiren bir işlev olmaktadır. Akılla etkileşimini belli bir dengeye oturtamayan duygular, hedef şaşırtıcı, acı verici hatta yok edici olabilmektedir (Baltaş, 2006, 12).

İnsanlar akılları ve mantıklarının etkisinde kaldıkları gibi duygularının da etkisinde kalabilirler. Duygular insanları etkilemede önemli bir yere sahiptir. İnsanları etkileme sürecinde duyguların önemli bir yeri vardır. Davranışların şekillenmesinde duygu kavramı önemli bir yer tutar (Acar, 2007; Akt. Çoruk, 2012, 24). İnsanlar herhangi bir olayla karşı karşıya kaldıklarında duyguları devreye girmektedir. Bu durumda hem duygular hem mantık doğru kullanılırsa daha doğru bir karar verilebilir. Buradan da anlaşılacağı gibi sadece mantıksal olarak hareket etmek doğru değildir. Duygularla mantık bir arada kullanıldığı zaman daha sağlıklı bir sonuca ulaşılmaktadır.

Bireyi harekete geçiren dürtüler tüm duyguları kapsamaktadır. Bireyin duygusal birikimindeki her duygunun kendine özgü bir rolü vardır. Her duygu, bedeni birbirinden farklı tepkilere hazırlamaktadır. Bireyi eyleme geçiren bu biyolojik eğilimler; deneyimler ve kültür tarafından şekillendirilmektedir (Goleman, 1996). Scherer'e göre duyguların üç temel işlevi bulunmaktadır (Çakar, 2002; Acar, 2007; Akt. Akçay ve Çoruk, 2012, 6):

- ✓ Bireyi harekete geçmesi için hazırlamak,
- ✓ Olası davranışları biçimlendirmek,
- ✓ Bireyin sosyal ilişkilerinin düzenlenmesi için yardımcı olmak

Diğer yandan duyguların işlevine bakıldığında aşağıdaki amaçlardan söz etmek mümkündür (Ünlü, 2001, 13):

- ✓ Duygular, kişinin eyleme geçebilmesi için ihtiyaç duyduğu enerjiyi temin eder. Duygular bireylerin olaylara karşı gösterdikleri tepkiler arasında aracılık görevini üstlenir. Örneğin birey, kendine doğru gelen azgın bir köpek gördüğü zaman 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 farklı durumlarda uygun tepkileri vermelerini sağlayan uyarıcılardır.
- ✓ Duygular, gelecekteki davranışların şekillenmesine yardımcı olmaktadır. Duygular, bireylerin gelecekte uygun tepkiler vermesini sağlayan bilgilerin öğrenilmesine

yardımcı olmaktadır. Birey kötü bir durumla (örneğin; saldırmaya hazırlanan bir köpek) ile karşılaştığında duygusal tepki ortaya çıkar. Bu durum bireyin ileride benzer bir durumdan kaçması gerektiğini öğretir. Önceki davranışlar sonucunda elde edilen iyi tecrübeler ise ilerisi için güdüleyici niteliktedir. Bu sayede tatmin duygusuyla ödüllenen davranışların ileride yeniden ortaya çıkma olasılığı artmaktadır.

- ✓ Duygular sosyal ilişkilerin düzenlenmesine yardımcı olur. Bireyler, sözel veya sözsüz iletişimde bulunduklarında yaşanan duygular dışarıdan izleyen için genellikle nettir. Bu davranışlar, izleyenler için bireyin o an yaşadığı duyguları daha iyi anlamak ve ilerideki davranışları tahmin etmek yönünde sinyal niteliği taşırlar. Kişiler yaşamları boyunca pek çok karar alırlar. Evden çıkarken ne giyeceğinden lokanta hangi yemeği yiyeceğine, hangi mesleği yapacağından kiminle evleneceğine kadar birçok konuda karar verirler. Kişiler bu kararları verirken sadece mantığa dayanmazlar. Çünkü karar verirken mantık tek başına yeterli olmaz. Kişilerin daha doğru kararlar almasında güdülerine ve geçmişte yaşadığı olaylardan edindiği duygusal deneyimlere ihtiyacı vardır. Duyguların bilincinde olmamak kişinin alacağı kararlarda yanılmasına sebep olabilir (Özdemir, 2017,12). Alınacak kararlarda, yaşanan durumlarda ve olaylarda sadece mantığa değil duygulara da ihtiyaç duyulmaktadır. Bu yüzden duyguların ve işlevlerinin bireylerin yaşamındaki yeri oldukça önemlidir.

2.1.3. Duyguların Sınıflandırılması

Duygular insanı diğer canlılardan ayıran özelliklerinin başında yer almaktadır. Duygular; mutluluk, üzüntü, korku, nefret ya da bilinci etkileyen bilinçli irade durumlarını fark etme ve birbirinden ayırmayı sağlayan durumlardır (Titrek, 2013; Akt. Argon, 2015, 378). Ayrıca bu duygular kişilerin düşünce ve algılarından etkilenecek oluşmakta ve bireyin çevresindeki olayları algılayıp yorumlamasını sağlamaktadır. İnsan bazen mutluluk, sevinç, üzüntü, keder, öfke, korku gibi farklı duygular yaşarken bazen de mutlu ya da çok mutlu, üzgün ya da çok üzgün gibi tek bir duyguyu farklı yoğunlukta yaşamaktadır. Aslında bireyde, olumlu ve olumsuz olmak üzere iki temel duygu vardır. Olumlu duygular insanın yaşamını sürdürmesini destekler ve yarar getirir. Olumsuz duygular ise insan yaşamını tehdit edip düşünsel ve fiziksel olarak zarar vermektedir (Karabekiroğlu, 2014; Uskan, 2014; Akt. Argon, 2015, 378).

Bu konudaki en geniş tarama çalışması 41 ülkede 60.000 kişiyle yapılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre insanların % 64'ü olumsuz duygulara kıyasla olumlu duygular yaşadıklarını ifade etmektedir. Öte yandan insanların % 16'sı ise olumlu duygulara kıyasla olumsuz duygular yaşadıklarını ifade etmektedir (World Value Survey Group, 1994; Akt. Coşkun ve Gültepe, 2013, 82).

Araştırmacılar duygulara farklı açılardan bakmışlardır. Aynı zamanda temel duyguları farklı başlıklarda toplamışlardır. Izard'a göre duygular kaygı, depresyon, sevgi, düşmanlık ve nefret olmak üzere beş ana başlıkta toplanmıştır. Goleman'a göre ise duygular korku, mutluluk, üzüntü, şaşkınlık, öfke, tikslenme, empati ve kaygı olarak başlıkta toplanmıştır (Kervancı, 2008, 30).

Plutchik (1980), sekiz ana kategoriye ayırdığı duyguları 'duygu çemberi' olarak adlandırmıştır. Duygu çemberinde yer alan bu duygular; öfke, korku, umut, tikslenme, şaşkınlık üzüntü, sevinç ve onaydır. Plutchik'e göre bu ana duyguların birleşmesi veya birbirine karışması sonucunda yeni duygular oluşmaktadır. Örneğin "şaşkınlık" duygusu "üzüntü" duygusu 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 yoğunluğuna bağlı olarak duyguların daha çok çeşitlenebileceğini ve duygu sayısını artabileceğini ifade etmektedir (Özdemir, 2017, 12-13).

Lazarus'a (1991) göre duygular dört ana kategoriye ayrılmaktadır. Bu duygular zarar sonucu ortaya çıkan duygular, fayda sonucu ortaya çıkan duygular, sınırdaki olan duygular ve duygu olmayanlar olarak ayrılmaktadır (Yan, 2008, 13). Yapılan araştırmalara göre genel olarak duygular olumlu ve olumsuz olmak üzere iki ana kategoriye ayrılmaktadır.

2.1.3.1. Olumlu Duygular

Olumlu duygular, bireydeki çalışma isteğini artırır ve kendisine ve çevresine güven duymasına yardımcı olur. Bundan dolayı duyguların olumlu olarak ortaya çıktığı durumlara dikkat edilmeli ve bunların yeniden oluşturulmasına çaba gösterilmelidir (Barutçugil, 2004, 11).

Kervancı'ya (2008) göre insanların yaşamını sürdürmesini sağlayan duygular, yoğun olarak yaşanmaya başlandığında ve dengeleri değiştiğinde insanlara zarar verebilir.

Olumlu duygular da olumsuz duygularda olduğu gibi insanlar tarafından yönetilmelidir. Mutluluk, haz, sevgi, ümit, güven, sabır gibi duygular bu duygulara örnektir. Bu duyguların ortaya çıktığı durumlarda kişinin bu duyguları doğru bir şekilde yönetmesi gerekir. Bu duygular doğru bir şekilde yönetilmediği zaman kişinin yaşamını olumsuz olarak etkilemektedir. Olumlu duygular birçok araştırmacı tarafından konu edilmiştir. Aşağıda olumlu duygu çeşitlerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

2.1.3.1.1. Mutluluk

Çetinkaya (2006), mutluluk duygusunu “insanın beklediği veya beklemediği iyi bir şeyin olması, bir sıkıntıdan kurtulma, çevresindeki birçok olayın lehinde gerçekleşmesi, bütün isteklerinin karşılanması, çevresinde iyi bir duruma gelme gibi sebeplerden dolayı ortaya çıkan olumlu duygu” olarak tanımlamaktadır (Oturakçı, 2012, 224).

Mutluluğun oluşturduğu başlıca biyolojik değişiklik arasında, beyin merkezinde olumsuz duyguları engelleyip bir enerji artışına yol açarak kaygı verici düşünceleri durduran bir etkinlik yer alır. Ancak bedeni rahatsız edici duyguların yarattığı biyolojik uyarılmadan kurtaran sükûnet hali dışında, belirli bir fizyolojik değişim görülmez. Bu konfigürasyon bedene genel bir dinlenme sağlar. Ayrıca kişiyi elindeki işi yapmaya, çeşitli hedeflere doğru ilerlemeye hazır ve istekli hale getirir (Goleman, 1996). Kişide yaşanan bu değişimler onun çevresiyle olan iletişimini ve etkileşimini de etkilemektedir. Kişi mutluluk duygusu yaşadığında ona gelen enerji sayesinde hem diğer kişilerle daha sağlıklı ilişkiler kurabilmekte hem de iş yaşamında daha başarılı çalışmalar elde edebilmektedir.

Mutluluk duygusu bireyin elindeki işi bitirmesi, hedefe doğru ilerlemesi ve hayata bağlanması konusunda önemli etkiye sahiptir. Mutluluk duygusu ile sevgi duygusu yakın ilişki içerisinde. Bireylerin kendilerini mutlu hissettiren şeyleri sevmesi bu iki duyguyu birbirine bağlı kılmaktadır (Kervancı, 2008, 36). Mutluluğu etkileyen ve mutluluktan etkilenen sevgi duygusu bir sonraki başlıkta açıklanmaktadır.

2.1.3.1.2. Sevgi

Tarhan’a (2006) göre sevgi, görünmez bir bağ olan ve insanları birbirine bağlayan bir duygudur. Tarhan, sevginin insanları birbirlerine bağlanmasını atom içindeki çekim kuvvetinin elektron, proton ve nötronu birbirine bağlamasına benzetmektedir (Kervancı, 2008, 36). Mutluluk kadar sevgi de insanların yaşamında önemli bir yer tutmaktadır.

Sevgi duygusu işbirliğini kolaylaştırmaktadır. Ayrıca insana genel bir memnuniyet ve huzur hali vermektedir (Goleman, 1996, 64). İnsan ilişkilerinin yoğun bir şekilde yaşandığı örgütlerde, sevgi duygusu ile ortaya çıkan işbirlikçi yaklaşımın çalışanların birbirleri ile kurdukları bağların güçlenmesine yardım edeceği düşünülmektedir. Bunun sonucunda ise örgütsel bağlılığın artması tahmin edilmektedir (Kervancı, 2008, 37). Örgütlerde sevgi bağının kuvvetli olması verimliliği de artırmaktadır. Çünkü insanlar arasındaki sevgi, iletişimi ve yardımlaşmayı sağlamaktadır. Böylece çalışanlar arasında dayanışmayı ve birlik sağlamayı da kolaylaştırmaktadır. Sevginin daha kuvvetli olduğu örgütlerde verimlilik daha yüksek olabilmektedir.

Araştırmada olumlu duygular arasında yer verilen bir başka duygu olarak haz duygusu ele alınmıştır. Yapılan tüm eylem ve faaliyetlerin ana hedefini oluşturan haz duygusu bireyi mutlu kılan önemli duygulardan biridir (Kervancı, 2008, 37). Haz duygusu da hem mutlulukla hem de sevgiyle etkileşim içinde olan bir duygu olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.1.3.1.3. Haz

Haz, hayatın devamı için yapılan bir eylemin sonucunda alınan ödüdür. Ayrıca haz duygusu insanların hayatında önemli bir yere sahiptir (Kervancı, 2008, 37). İş ortamının ve çalışma koşullarının çalışanların haz duygularını tatmin edecek biçimde düzenlenmesi hem bireylerin hem de örgütün tatmininde önemli bir etkiye sahip olacağı düşünülmektedir (Kervancı, 2008, 38).

Yapılan araştırmalar genel olarak olumlu duyguların insanların hem özel yaşamını hem de iş yaşamını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Olumlu duyguların tümü doğru bir şekilde yönetildiğinde örgütsel yaşamda verim oldukça artmaktadır. Aynı zamanda bu duygular çalışanların iş tatminini sağlar ve yapılan işten zevk alınmasını sağlar. Özel yaşamımızda ve iş yaşamımızda bu kadar etkin olan olumlu duyguların yanı sıra olumsuz duygular da bulunmaktadır.

2.1.3.2. Olumsuz Duygular

Duygu, sürekli bir enerji sağlamak ve insanların hayat standartlarını önemli ölçüde etkilemektedir. İnsanların yaşamış oldukları olumsuz duygular onlarda mutsuzluk ve özgüven eksikliğine neden olmaktadır. Mutsuzluk ve özgüven eksikliği duyan bireyler bulunduğu çevreyi olumlu olarak algılayamazlar (Çeşitçioğlu, 2003, 135–136). Birey kendisini ve çevresini olumsuz olarak algıladığında mutsuz, gergin ve üzgün bir insan

olmaktadır. Mutsuz, gergin ve üzgün olan insan ise insanlara karşı öfkeli ve ön yargılı olmaya başlar. Bu da kişinin insanlardan uzaklaşmasına neden olur. Yani kişinin yaşadığı olumsuz duygular sadece kendisini değil çevresini de etkilemektedir.

Kervancı'ya (2008) göre bireylerin çoğu olumsuz duyguların biyolojik ve çevresel nedenlerden kaynaklandığına inanmakta ve bunlarla başa çıkamayacağını düşünmektedir. Bundan dolayı bireyler çözüm yolları aramaktan kaçınmakta ve kendisi için kolay olduğunu düşündüğü yollara başvurmaktadır.

Çeşitli duyguların ortaya çıkmasında biyolojik ve çevresel nedenlerin önemi göz ardı edilemez. Fakat olumsuz duygularla başa çıkmada bilinçli tepkiler çok önemlidir. Ayrıca içsel mekanizmaların geliştirilmesinin olumsuz duyguların giderilmesinde her zaman mümkün olduğu unutulmamalıdır (Kervancı, 2008, 32). Araştırmada öfke, üzüntü, kaygı, utanma duyguları olumsuz duygular olarak ele alınmaktadır. Bu olumsuz duygulardan ilki olan öfke duygusuna ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

2.1.3.2.1. Öfke

Hepimizin sıklıkla yaşadığı öfke duygusuna bireyin kendisini güvende hissetmemesi, bireyin kendisine saygısız ya da haksız davranıldığını hissetmesi ve bireyin başkası tarafından anlaşılamadığını düşünmesi zemin hazırlamaktadır. Aynı zamanda uykusuzluk, yorgunluk vb. kişisel yaşamla ilgili sorunlarımız da öfke duygusunu tetiklemektedir (Kervancı, 2008, 32). Buradan da anlaşılacağı gibi hem çevresel etmenler hem de kişisel etmenler öfke duygusunun yaşanmasında önemli bir role sahiptir.

Öfke duygusu hissedildiğinde kan akışı bir düşmana saldırmak üzere ellere yönelir, kalp atışı hızlanır, adrenalin yükselir ve büyük bir enerji ortaya çıkar (Goleman, 1996, 33). Öfke duygusu bu derece yüksek bir duygu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu yüzden öfke duygusunun kontrolü diğerlerine göre biraz daha zordur. Burada önemli olan kişinin duygularının bilincinde olması ve onu kontrol etmenin yollarını öğrenmesi gerekmektedir.

İş yaşamında hemen herkesin karşılaşabileceği otorite sorunları, çalışanın harcadığı aşırı iş gücü ve buna rağmen yetersiz terfi ve adil olmayan ücret politikaları, etik sorunlar (taciz, hırsızlık gibi), iş güvensizliği, uygun olmayan çalışma koşulları, kişilerarası çatışmalar gibi birçok faktör bireyin öfke duygusu yaşamasına neden olabilmektedir (Kervancı, 2008, 32). Kişisel yaşamda ve iş yaşamında karşımıza çıkan birçok faktör öfke duygusunu tetiklemektedir.

Öfke duygusu uygun şekilde ifade edildiğinde sağlıklı ve doğal bir duygudur. Fakat kontrolden çıkıp da yıkıcı hale dönüşürse iş hayatında, kişilerarası ilişkilerde ve genel yaşam kalitesinde sorunlara neden olmaktadır (Kervancı, 2008, 33).

İş yaşamında çatışmalara ve yıkıcı olaylara sebep olan öfke kontrol edilmeli ve bu duygunun uygun bir şekilde ifade edilmesi sağlanmalıdır. Uygun şekilde ifade edilmeyen, gizlenmeye çalışılan öfke duygusu bireylerde kalıcı hasarlar meydana getirmektedir (Kervancı, 2008, 33). Bireydeki öfke duygusu söndüğünde ise birey üzüntü duymaktadır. Üzüntü duygusu ve öfke duygusu birbirini etkilemektedir. Bir sonraki başlıkta üzüntü duygusuna yer verilmektedir.

2.1.3.2.2. Üzüntü

Üzüntü, travmatik bir olay karşısında görülen ilk duygu olarak karşımıza çıkmaktadır. Üzüntü, bireyin psikolojisini bozan herhangi bir olay yaşandığında ortaya çıkan ilk tepkidir. Yaşanan olay, iç ya da dış etkenler sonucunda otokontrolde zorlanma yaşandığını göstermektedir (Tarhan, 2006, 192).

Üzüntü duygusunun asıl işlevi kişinin bir yakınının kaybında ya da büyük bir hayal kırıklığı yaşadığında bunu sağlıklı karşılaması ve bu duruma uyum sağlamasına yardımcı olmaktır. Üzüntü kişinin enerjisini azaltan bir duygudur. Kişide üzüntü duygusu yoğunlaşır ve depresyon durumuna yaklaşırsa kişi hayattan zevk alamaz ve kendini bulunduğu çevreden soyutlar. Bunun sonucunda kişi kaybın ve kırgınlığın yasını tutar ve yaşanan durumun sonuçlarını değerlendirir. Daha sonra artan enerjiyle beraber yeni başlangıçlar yapmayı planlar (Goleman, 1996, 34).

İyi ve kötü tüm duyguların barındırmakta oldukları olumlu yönler mevcuttur. Ne kadar olumsuz olursa olsun duyguların bireylere yaşattığı olumsuzluklardan ziyade bireye kattığı olumlu yönlerin geliştirilmesi gerekmektedir. Araştırma kapsamında yine olumsuz duygular arasına alınmış olan kaygı duygusu ile ilgili bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

2.1.3.2.3. Kaygı

Kaygı kişi tarafından sanki kötü bir şey olacakmış gibi bir endişe duygusu yaşamak olarak algılanmaktadır. Fakat nedeni belli olmayan bir bunaltı duygusudur. Çok hafif bir tedirginlik duygusundan panik derecesine kadar farklı yoğunluklarda yaşanabilmektedir (www.yasamsuyu.com; Akt. Kervancı, 2008, 34).

Goleman, kaygı duygusunu, kişinin yoluna çıkabilecek tehlikelerle baş etmenin yolları olarak görmektedir. Kaygı duygusu başarılı olduğunda, kişiye bu tehlikelerin bir provasını yaptırıp onlarla başa çıkma yöntemleri üzerinde düşündürür. Kaygılı kişiler, olası sorunlara çözüm üretmek yerine genelde tehlike üzerinde düşünür. Aynı zamanda kendilerini bununla bağlantılı hafif bir korkuya gömerek aynı düşüncenin etrafında dönüp dururlar. Sürekli kaygılanan kişiler tamamen olasılık dışı birçok şey hakkında tasalanırlar ve hayatta başkalarının hiç farkında olmadığı tehlikeler görürler (Goleman, 1996). Duygularını yönetebilen bir kişi kaygı duygusunu da yönetebilirse tehlikeler en aza inecektir. Örneğin; sınava giren bir öğrenci kaygı duymaktadır. Öğrenci kaygı duygusunu yönetemezse sınava odaklanamaz ve başarılı olamaz. Fakat kaygı duygusunu yönetebilirse sınava daha kolay odaklanır ve başarılı bir sonuç elde eder. Bunun sonucunda kişinin hayat kalitesi artar ve mutlu bir yaşam sürer.

Bireylerin çoğunda bulunan ve olumsuz durumlara sebep olan korku duygusu araştırma kapsamında incelenecek olan son duygudur. Bu duygu ile ilgili bilgilere aşağıda yer verilmiştir.

2.1.3.2.4. Korku

Korku kümesini kaygı, kuruntu, sinirlilik, tasa, hayret, şüphe, uyanıklık, vicdan azabı, huzursuzluk, çekinme, ürkme, dehşet; patolojik olduğunda ise fobi ve panik duyguları oluşturmaktadır. Korku duygusu hissedildiğinde kaçmak için kan akışı bacaklara doğru hızlanır. Bu durumda yüzün bembeyaz kesilmesinin sebebi budur. Kişinin dikkati kendini kurtarmak için saklanmanın mı yoksa kaçmanın mı daha doğru olacağına karar vermek üzere tehlikeye odaklanmaktadır (Goleman, 1996, 33).

Korku kişinin herhangi bir olaydan olumsuz bir şekilde etkilemesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Kişinin o olaydan etkilenmesi yaşamındaki diğer durumları da etkilemektedir. Korku bazen de kişinin bilinçaltında yer alan gerçek dışı durumlardır. Bu durumda kişinin korku duygusunu yok etmesi tamamen kendi iradesiyle mümkün olmaktadır. Kişi kendi iradesini kontrol edemeyip korku duygusunu yoğun bir şekilde yaşadığında tüm hayatı olumsuz yönde etkilenmektedir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde olumsuz duyguların insanların yaşamında önemli bir yer tuttuğu görülmektedir. Bu duygular doğru bir şekilde yönetilemezse insanların hayatını olumsuz yönde etkiler ve kalıcı hasarlar bırakır. Doğru yönetilmeleri durumunda ise insanların hayatını olumlu yönde etkiler ve kalıcı hasarlar bırakmaz.

2.1.4. Duygulara Farklı Bakış Açıları

Duygularla ilgili farklı bakış açıları vardır. Burada biyolojik bakış açısı, bilişsel bakış açısı ve sosyal bakış açısı olmak üzere üç temel bakış açısı ele alınacaktır. Bu bakış açılarının her biri duyguları farklı olarak ele almaktadır. Biyolojik bakış açısı duyguların fiziksel bir tepki olduğunu, bilişsel bakış açısı duyguların düşüncelerle bağlantılı olduğunu, sosyal bakış açısı ise duyguların çevreden bağımsız düşünülemeyeceğini belirtmektedir. Aşağıda bu bakış açılarına ayrıntılı olarak yer verilmektedir.

2.1.4.1. Biyolojik Bakış Açısı

Biyolojik bakış açısını savunanlara göre duygu, temelde sinir sisteminin oldukça özel kısımlarını harekete geçiren fiziksel bir tepkidir. Bu görüşe göre duyguların amacı vücudu belirli bir eylem için harekete geçirmek ve fiziksel tepkileri bastırarak vücudun kendisini onarmasına izin vermektir (Barutçugil, 2004, 75).

Biyolojik bakış açısına göre insanlardaki temel duygular olarak adlandırılan örneğin mutluluk duygusu, üreme; korku duygusu, kendini koruma; üzüntü duygusu, istenilen bir objeye sahiplik durumunun devamını isteme ile ilgilidir. Bunlar doğuştan getirilen refleks tepkilerdir. Aynı zamanda insan bilincinin kontrolü dışında oluşmaktadır. Biyolojik bakış açısının birçok deneysel sonucu bulunmaktadır. Temel duygular olarak bilinen ilkel duygular, evrenseldir (Ortony ve Turner, 1990, 320; Akt. Avcı, 2014, 12). Bu nedenle tepkiler her an kontrol altında tutulmalı ve belli edilmemelidir. Bu nedenle bu bakış açısını savunan araştırmacılar duygusal sorunların ameliyat ya da ilaç gibi yöntemlerle iyileştirilebileceğini savunmaktadırlar (Barutçugil, 2004, 76). Duyguların biyolojik yönünün incelenmesinin yanı sıra bilişsel yönü de ele alınmaktadır. Aşağıda duyguların bilişsel yönü ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

2.1.4.2. Bilişsel Bakış Açısı

Bilişsel bakış açısında öznel hisler önemlidir. Bunu savunan bazı teorisyenlerin bir kısmı duyguların bilişsel yönünü vurgulamaktadır. Bu bakış açısına göre duygu ve düşünce birbirinden ayrılmaz iki ögedir (Cornelius, 2000, 3; Akt. Avcı, 2014,12). Duygular düşüncelerden düşünceler ise duygulardan bağımsız düşünülemez. Herhangi bir olay karşısında düşünceler ve duygular devreye girmektedir. Kişi her ikisine göre hareket ettiği sürece sağlıklı kararlar alabilir.

Bilişsel teorisyenlerin biyolojik bakış açısına karşı eleştirileri duygunun oluşma sürecindeki algının geçirdiği değerlendirme sürecini görememiş olmalarıdır. Onlara göre duygu sinir sisteminin uyarılmasıyla kişinin durumu değerlendirmesi arasında geçen süreçte meydana gelmektedir. Duygu konusunda bilgiye sahip olabilmemiz için fizyolojik olarak aldığımız uyarıyı bilişsel olarak tanımlamamız gerekir (Cornelius, 2000, 4; Akt. Avcı, 2014, 12). Bilişin duygu üzerinde oynadığı rol, içerik bakımından farklı görüşleri barındırmaktadır. Buna rağmen son zamanlarda yapılan çalışmalar bilişsel süreçlerin duyguların ortaya çıkmasında ve yansıtılmasında önemli derecede rol oynadığını göstermektedir. Duygu konusunda diğer bir yaklaşım da sosyal bakış açısıdır. Aşağıda sosyal bakış açısına ait bilgiler yer almaktadır.

2.1.4.3. Sosyal Bakış Açısı

İnsanlar çevresiyle sürekli etkileşim halinde olmak durumundadır. Dolayısıyla davranış, duygu ve düşüncelerin çevreden bağımsız meydana gelmesi beklenmemelidir. İnsanların duygu ve düşüncelerinin çevresinden bağımsız değerlendirilmesi mümkün değildir. Bu nedenle insanların duygularını çevresinden bağımsız bir şekilde tanımlamak çok doğru bir yaklaşım değildir. Çünkü birçok duygusal tepki çevresel girdi ve çıktılara göre anlam kazanmaktadır. Hayatta insan kendi tercihinin ve kararlarının dışında durumlar ve koşullarla karşılaşmaktadır. Aynı zamanda insanlar bununla baş etmek zorunda kalmaktadır. İnsan bu ortamda ortaya çıkan duygularla başa çıkmak durumundadır. Fakat olaylara ve durumlara müdahale etmede etkisiz olduğunu hissettiği noktada öğrenilmiş çaresizliğe yönelerek pasif kalmakta ve denge durumuna ulaşmaktadır (Barutçugil, 2004, 77-78).

Eğitim örgütlerinde bu tutum bireyin performansını düşürebilmektedir. Ayrıca baş edilmediği takdirde psikolojik bir bunalımla karşı karşıya kalınmasına sebep olabilmektedir. Aynı zamanda bireyin duygularını tanıması, onları yönetmeyi öğrenmesi, onun içinde bulunduğu çevrede yaşamını psikolojik ve sosyolojik olarak sağlıklı devam ettirebilmesi için etkili olabilir (Avcı, 2014, 13).

2.1.5. Duygu Kuramları

Araştırmanın bu kısmında duygu kuramlarına yer verilmektedir. Yapılan araştırmalara göre duygu kuramları James-Lange kuramı, Cannon-Bard kuramı, Arnold-Lindsey kuramı ve Schachter-Singer kuramı olarak gruplandırılmıştır. Aşağıda bu kuramlardan ilki olan James-Lange kuramına yer verilmektedir.

2.1.5.1. James-Lange Duygu Kuramı

Duygu ile ilgili ilk çalışma 1884 yılında William James tarafından yapılmıştır. William James'e göre duygu, bireyin çevresindeki uyarıcılara verdiği bedensel tepkileri algılamasından kaynaklanmaktadır. James bu düşüncesini; “Bazı olguların zihinsel algısının duygu olarak adlandırılan zihinsel duyuyu uyandırması ve daha sonra ortaya çıkan durumun bedensel ifadeye neden olması standart duygular hakkındaki doğal düşünme şeklimizdir.” şeklinde ifade etmektedir (Güney, 2014, 8).

William James 1884 yılında duygu konusunu ele alan bir makale yayımlamıştır. Yayımlanan bu makalenin sonucunda o güne kadar sadece filozofların ilgi alanını kapsayan duygu kavramı nöropsikoloji alanında da tartışılmaya başlanmıştır. William James yayımladığı bu makalede duygu kavramının, uyaran tetiklemesiyle başlayan ve bilinçli duygusal deneyim ile biten olaylar dizisi olduğunu ifade etmektedir (Goleman, 2011; Akt. Özdemir, 2017, 18). James'e göre duygular olgulara verilen tepkilerden meydana gelmektedir. Buradan da anlaşıldığı gibi duygular çevreden bağımsız düşünülmemektedir. James'in duygu konusundaki görüşü duygu konusunda yapılan çalışmalardan bilişsel bakış açısı ve sosyal bakış açısıyla örtüşmektedir. Bilişsel bakış açısında duyguları düşüncelerle bağdaştırmaktadır. Sosyal bakış açısında ise duyguları çevreyle bağdaştırmaktadır. James ise duyguları hem çevreyle hem de düşüncelerle bağlantılı bulmaktadır.

“Bir ayıdan korktuğumuz için mi kaçarız yoksa kaçtığımız için mi korkarız?” sorusuna William James kaçtığımız için korktuğumuzu söyler. Bunun nedeni olarak bilinçli duyguyu yaşamamızın nedeninin ayı ile karşılaşma olmadığını söyler. Ona göre kaçmaya başlayana kadar korkuyu hissetmeyiz. Ayıdan içgüdüsel olarak uzaklaşırız. Kaçma esnasında bedenimizde fizyolojik değişiklikler yaşamaya başlarız. Bu değişimi fark ettiğimiz zaman korku ortaya çıkar (Yurt, 2006).

Buna ek olarak 1887 yılında Danimarkalı psikolog Carl Lange, “Zihinsel yaşamımızın duygusal yanını bedenimize borçluyuz” sözüyle James'in kuramıyla örtüşen bir açıklama yapmıştır (Er, 2012: 23; Akt. Güney, 2014, 8-9). Her iki araştırmacı da bu konuda ortak bir görüş sunmaktadır. Bu görüşlerden yola çıkarak bu kurama James-Lange kuramı adı verilmektedir. Bu kuramda önce eylem gerçekleşmektedir. Eylemin ardından duygu ortaya çıkmaktadır. James-Lange kuramının yanı sıra Cannon-Bard kuramı da bazı

araştırmacılar tarafından ele alınmaktadır. Aşağıda Cannon-Bard kuramına ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

2.1.5.2. Cannon-Bard Kuramı

1920 yılında Walter B. Cannon William James'in kuramına karşı gelerek kendi kuramını açıklamıştır. Cannon'un kuramına göre ne duygular davranışları ne de davranışlar duyguları belirlemektedir. Duygular ve fizyolojik davranışlar aynı anda ortaya çıkmaktadır. Uyarıcı, birey tarafından algılanır ve daha sonra duygular ve bedensel tepkiler eş zamanlı olarak ortaya çıkar. Duygu ve fizyolojik tepki arasında herhangi bir öncelik sırası bulunmamaktadır. Duygusal değişimler yoğun yaşandığı zaman acil durumlarda ortaya çıkan savaş veya kaç tepkisi ile devreye girmektedir (Yurt, 2006). Yaşanan duyguların yoğunluğuna göre ortaya çıkan tepki ise kişiyi harekete geçirmektedir.

Cannon-Bard kuramının özünde, duyguların oluşumunda en büyük rolü hipotalamusun üstlendiği söylenmektedir. Cannon ve Bard'a göre hipotalamus, çevreden gelen uyarıcıların etkisiyle birlikte harekete geçmektedir. Harekete geçen hipotalamus, bedenin diğer bölgelerine gönderdiği uyarılar sayesinde bireyde fizyolojik değişimlere yol açmaktadır. Bu fizyolojik değişimler sayesinde uyarıcıya tepkide bulunmaktadır. Hipotalamusun bir diğer görevi ise; kortekse uyarıcı akımlar göndererek heyecanımızın farkına varmamızı sağlamaktır (Cüceloğlu, 1991, 267). Bu kurama göre hipotalamus duyguların insan vücudunda belirli tepkiler yaşanmasına yardımcı olmaktadır. Cannon-Bard kuramından sonra ele alınan bir diğer kuram ise Arnold-Lindsey kuramıdır. Aşağıda bu kuramla ilgili bilgilere yer verilmektedir.

2.1.5.3. Arnold-Lindsey Kuramı

Arnold-Linsey kuramına göre, duygu kavramı tepkilerin kendisini içermektedir. Aynı zamanda bu kurama göre duygular kendi kendine de tepkiler doğurabilmektedir. Arnold-Lindsey kuramına aktivasyon kuramı da denilmektedir. Bu kurama göre insan kendi içinde bir kızgınlık duygusu olduğunu hissetmektedir. Ayrıca hissettiği bu kızgınlığı açığa vurma isteği duyabilmektedir (Mumcuoğlu, 2002: 4; Akt. Güney, 2014, 9). Bu kurama göre herhangi bir duygu açığa çıktığında tepki de kendiliğinde oluşmaktadır. Kısaca bu kurama göre duyguları tepkilere iten herhangi bir öge bulunmamaktadır. Bir diğer kuram ise Schachter-Singer kuramıdır.

2.1.5.4. Schachter-Singer Kuramı

Schachter-Singer kuramı 1960'lı yılların başında sosyal psikolog Stanley Schachter ve Jerome E. Singer tarafından literatüre kazandırılmıştır. Schachter-Singer kuramı bilişsel duygu kuramı olarak da bilinmektedir. Ayrıca Schachter-Singer kuramı psikologlarca en geçerli kuram sayılmaktadır. Bu kurama göre fizyolojik değişikliklerin şekillenmesinde etkili olan birtakım ögeler yer almaktadır. Bunlar bilişsel unsurlar olarak tanımlanan algı, anlayış, edinilen bilgi ve tecrübelerin kodlanması ve geri çağırılma şekilleri gibi zihinsel süreçlerdir. Schachter-Singer kuramına göre duyguların hisler olarak ortaya çıkması ve bu hislerin ayırt edilmesi için gerekli olan birbiriyle iç içe geçmiş faktörler söz konusu olmaktadır. Bu faktörler; artan sempatik canlandırmanın algılanması, bireyin deneyimlerinin ışığında mevcut durumun algılanması ve yorumlanması ile ilgili bilişsel süreçlerdir (Yaylacı, 2006, 42).

Bunlardan da anlaşılacağı üzere duygu kavramı ile ilgili dört farklı kuram elde edilmektedir. Bu kuramların her biri farklı araştırmacılar tarafından ele alınmıştır. Her bir araştırmacı duygulara farklı yönlerden bakmaktadır. Bu bakış açılarından yola çıkarak her biri farklı sonuçlar elde etmişlerdir. Araştırmanın bu kısmında duygu kavramına yer verilen bilgilerin sonuna gelinmiştir. Araştırmanın ikinci kısmını oluşturan duygu yönetimi kavramı ele alınmaktadır.

2.2. DUYGU YÖNETİMİ

2.2.1. Duygu Yönetimi Kavramı ve Tanımı

Bir makine olmayan insan bazen mutlu bazen üzgün bazen de sinirli olabilmektedir. Bu duygu değişimleri uzun bir zaman diliminde gerçekleşmektedir. Aynı zamanda duygu değişimleri anlık şekilde de gerçekleşebilmektedir. Anlık değişimler özellikle öfke duygusu için söz konusu olabilmektedir. Bu durumun sebebi bazen iş ile ilgili olabilirken bazen de kişinin özel hayatıyla ilgili olmaktadır. Kişinin içinde bulunduğu duygusal durum sebebi ne olursa olsun kişinin kendisini ve çevresini etkileyebilmektedir. Bu etkileşim kişinin yüzüne, iş arkadaşlarıyla arasındaki iletişime, etkinliğine ve verimliliğine yansıyabilmektedir. Aynı zamanda uygun şekilde kontrol edilemeyen duygular kişinin özel yaşamı, sosyal yaşamı ve iş yaşamı başta olmak üzere bulunduğu örgütü olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durumda duygu yönetimi kavramının kişinin ve etkilenen çevresinin kurtarıcısı konumunda olduğu düşünülmektedir (Güney, 2014, 28-29).

Duygu yönetimi ile ilgili araştırmalar 1950’li yıllarda Darwin, Freud ve James ile birlikte başlamaktadır. Bu kavram davranışçı ve bilişselci yaklaşımlarla birlikte irrasyonel, ulaşılmaz ve zor konular olarak kabul edilmektedir. Bu yüzden duygu yönetimi kavramı yeteri kadar önemsenmemiştir (Evans ve Cruse 2005; Akt, Bozoğlan ve ankaya, 2012, 15). Fakat günümüzde özel yaşamda ve iş yaşamında duygu yönetimine yeterince önem vermeye başlanmıştır. Bu nedenle duygu yönetimi konusu çeşitli araştırmalara konu olmuştur. Araştırmacılar duygu yönetimi konusunda farklı tanımlara yer vermektedir.

Barutçugil, duygu yönetimini güvene dayalı bir yönetim süreci olarak değerlendirmektedir. Ayrıca duygu yönetimini karar alırken gerçek değerleri, hayaller ve hissi beklentilerden ayırt edebilme olarak ve duyguları yansıtmaya biçimini kişilere zarar vermeden istenilen düzeyde yönlendirebilmek olarak tanımlamaktadır (Kervancı, 2008, 46).

Çeşitçioğlu (2003) duygu yönetimini, duygusal zihnin iktidara gelmemesi için gerekli tedbirleri alarak beyni akılcı zihnin yönetiminde tutmak, duyguları daha iyi tanıyarak onlarla etkili bir şekilde başa çıkma yolunda bilinçli bir çaba göstermek, daha önceden bilinçaltında bastırılmış olan duyguları zararsız hale getirmek olarak tanımlamaktadır (Kervancı, 2008, 45).

Yöneticilerin ve bireylerin değerşen koşullara hızla uyum sağlayabilmeleri, değerşimi takip edebilmeleri, bulunduğu ortamdan memnun olabilmeleri için duygularını iyi tanıyabilmeleri gerekmektedir. Aynı zamanda işe karşı duygusal aidiyet hissedebilmeleri ve iş ortamında duygusal doyum sağlayabilmeleri için duygularını iyi tanıyabilmeleri gerekmektedir. Ayrıca yöneticilerin ve bireylerin duygularının davranışlarını nasıl etkilediğini, duyguların ifade ediliş biçimlerini ve duyguların nasıl yönlendirilebileceğini bilmeleri için duygu yönetimi konusunda daha donanımlı olmalarını zorunlu kılmaktadır (Töremen ve ankaya, 2008, 34). Bu yüzden her yönetici duygularının farkında olan ve onları en iyi şekilde yöneten bir çalışan ister. Duygularını en iyi şekilde yönetebilen her çalışan içinde ve iş ilişkilerinde çok daha başarılı olmaktadır.

Goleman, duygu yönetiminde yöneticilerin karar alma sürecinde duygularını bastırmamaları veya tamamıyla onların etkisinde kalmamaları gerektiğini savunmaktadır. Buna bağlı olarak yöneticiler duygularıyla karşı karşıya gelerek etkili bir sonuç elde edebilirler (Töremen ve ankaya, 2008, 34). Duyguları bastırmak ya da tamamen duyguların etkisi altında kalmak onları yönetmek anlamına gelmemektedir. Duyguları

yönetebilmek için önce duyguları tanıyabilmek gerekir. Duyguları tanıdıktan sonra onları nasıl yöneteceğimizi iyi bilmemiz gerekir. Duyguları yönetme süreci bu şekilde gerçekleşmektedir.

Duygular anlaşılır ve kontrol edilebilirse bireylerin davranışları ona göre şekillenmektedir. Buna bağlı olarak ise bireylerin yaşam kalitesi artırılabilir. Duygular kontrol edilemediğinde ya da doğru ifade edilemediğinde olumsuz durumlara yol açabilmektedir (Koçak, 2005).

Duyguları yönetme, kişilerin hayatlarını önemli ölçüde etkileyen düşük benlik saygısı, kaygı, depresyon, öfke, üzüntü, panik, stres gibi olumsuz duygularla birlikte mutluluk, sevgi, haz, sabır vb. olumlu duyguları etkili bir şekilde nasıl yöneteceklerini öğrenmelerine yardımcı olmaktadır. Duyguları yönetme, duygusal olarak iyi oluşturan yolda kişilerin sağlıklı bir şekilde duygularıyla baş etmelerini kolaylaştırmayı ve bu doğrultuda birtakım beceriler kazandırmayı öngörmektedir (Kervancı, 2008, 46). Kişi duygularını yönetebildiği takdirde mutlu, başarılı ve özgüveni yüksek bir birey olabilmektedir.

Yaylacı, duygu yönetiminin alt alanlarının bulunduğunu ifade etmektedir. Ayrıca bu alt alanların birbiriyle bağlantılı olduğunu belirtmektedir. Töremen ve Çankaya'ya (2008) göre duygu yönetiminin alt alanları özdenetim, öz bilinç, iletişim, sosyal beceriler ve empati olarak gruplandırılmaktadır. Bunlar bir sonraki başlıkta açıklanmıştır.

2.2.2. Duygu Yönetiminin Alt Alanları

Duyguları etkili yönetebilmek belirli özelliklere sahip olmayı, onları geliştirebilmeyi ve etkili kullanabilmeyi gerektirmektedir. Duygu yönetiminin alt alanları arasında özdenetim, öz bilinç, iletişim, sosyal beceriler ve empati yer almaktadır. Bu alt alanların bağlantılı olduğu kavramlar ise şunlardan oluşmaktadır (Yaylacı, 2006, 35).

2.2.2.1. Özdenetim

Özdenetim; kişinin duygusal birikimlerini kontrol edebilmesi, duygularını yönlendirebilmesi ve duygusal tepkilerini mantıklı olarak yönetebilmesi anlamına gelmektedir (Töremen ve Çankaya, 2008, 35).

Özdenetim, yıkıcı duyguları ve güdülerini kontrol altında tutmak anlamında kullanılmaktadır. Yıkıcı duyguları ve güdülerini kontrol altında tutabilen liderler,

içgüdülerini ve sıkıntı verici duygularını idare etme becerisine sahiptirler. Bu beceriye sahip olan bireyler en zor anlarda yoğun stres yaşarken bile sakin, olumlu ve soğukkanlı davranabilmektedir. Yine bu beceriye sahip olan bireyler baskı altındayken bile dikkatlerini muhafaza edebilmektedir (Goleman, 1998, 107). Özdenetim becerisine sahip bir birey çok zor bir olay yaşadığında paniklemez. Bunun aksine oldukça soğukkanlı davranır ve durumu kontrol edebilir.

Öz denetim becerisi bireylere iş, eğitim, sağlık gibi hayatın birçok alanında önemli avantajlar sağlamaktadır. Öz denetim becerisi yüksek bireyler sosyal ilişkilerinde daha güçlü olmaktadır. Aynı zamanda ruhen ve bedenen daha sağlıklıdır ve iş ve eğitim hayatlarında da daha başarılı bireyler olarak hayatlarını sürdürebilmektedir (Chien, Harbin, Goldhagen, Lippman ve Walker, 2012; Akt. Ulaş, Epçaçan, Sökmen ve Yasul, 2015, 136). İş yaşamında özdenetim becerisine sahip bir birey diğer bireylere göre her zaman daha avantajlı durumdadır. Çünkü özdenetim becerisine sahip olan birey her ne durumda olursa olsun durumu kontrol edebilmektedir.

Yıkıcı duyguları denetim altında tutmak anlamına gelen özdenetim ile öz bilinç yakın ilişki içerisindedir. Özdenetim bireylerin bedenleri üzerinde söz sahibi olmaları anlamına gelmektedir. Bu da ancak özbilincin varlığı ile mümkün olmaktadır (Kervancı, 2008, 49). Duygu yönetiminin başka bir alt dalı olan özbilinç ile ilgili bilgilere aşağıda yer verilmektedir.

2.2.2.2. Özbilinç

Özbilinç kendini tanıma başka bir deyişle bir duyguyu oluşurken fark edebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Duyguların her an farkında olabilme yeteneği psikolojik sezgi ve kendini anlamak açısından zorunlu olmaktadır. Duygularını tanıyan bireylerin, hayatlarını daha iyi sürdürebilecekleri düşünülebilir. Çünkü bu bireyler ne istediklerini bilirler ve o yönde karar alırlar. Bu sayede bireyler hayatlarındaki hata oranını düşürmektedir (Kervancı, 2008, 50).

Özbilinçli insanlar genellikle sakin ve kendi başlarına ölçüp biçmeye fırsat bulmaktadırlar. Bu sayede dürtüleriyle tepki vermek yerine olaylar hakkında daha sağlıklı düşünmektedirler (Goleman, Boyatzis, Mckee, 1997; Akt. Yan, 2008, 22). Herhangi bir durum hakkında karar verilirken özbilinç becerisine sahip olan kişi sakin ve daha sağlıklı düşünerek daha doğru karar verebilmektedir. Özbilinç, diğer bireylerle iletişim yoluyla

paylaşılmaktadır (Kervancı, 2008, 50). Duygu yönetiminin bir diğer alt alanı olan iletişime ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

2.2.2.3. İletişim

İnsan yaradılışı gereği tek başına yaşayamamaktadır. İnsanlar varlığını sürdürebilmek için yaşam kalitesini arttırmalıdır. Birey, yaşam kalitesinin artması için geçmişten bu yana sürekli diğer insanlara ihtiyaç duymuştur. Diğer insanlarla birlikte olmanın en önemli şartı ise iletişimdir. Bu nedenle iletişim, var olmak ve yaşamak için beslenmek kadar doğal ve kaçınılmaz olarak karşımıza çıkmaktadır (Kervancı, 2008, 51). İletişimin olmadan herhangi bir yaşamın varlığından söz etmek mümkün değildir. Özel yaşamda da iş yaşamında da iletişim en önemli öge olarak karşımıza çıkmaktadır.

İletişim, duygu, düşünce veya bilgilerin her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır. İletişimin temel görevi insanların arasındaki duygu ve düşünce alışverişini gerçekleştirmektir. İnsanlar arasındaki iletişimde temel öge anlatmaktır. İletişimi başlatan bir kişi kendini, kendi duygu dünyasını, insanlarla olan ilişkisini ve bunun kendindeki karşılığını açıklar ve bunu karşıdaki insanlara iletme ister (Baltas, 2006, 19-20).

İletişim, insanları açıkça dinlemek ve onlara inandırıcı mesajlar yollamaktır. Bu yeteneğe sahip olan kişiler; karşılıklı ilişkilerde iyi olma, zor meseleleri dolambaçsız yoldan çözmeye çalışma, duygusal ipuçlarını kaydetme ve açık iletişimi destekleyerek iyi haberleri olduğu kadar kötü haberleri de kabul etme özelliklere sahiptirler (Yan, 2008, 26).

Örgütler amaçlarını gerçekleştirebilmek için etkili bir iletişime ihtiyaç duymaktadır. Zamanının büyük bir bölümünü iş ortamında geçiren bireyler arasında ortaya çıkan başta kişiler arası ilişkilerdeki sorunlar ve bu sorunlara bağlı olarak ortaya çıkan pek çok psikolojik bozukluğun temelinde iletişim becerilerindeki eksikliğin yattığı söylenebilmektedir (Kervancı, 2008, 51-52).

Duygu yönetimine özdenetim, özbilinç ve iletişim yardımı ile önemli adımlar atılmaktadır. Atılan bu adımlar sosyal beceriler ile şekillendirilmektedir (Kervancı, 2008, 51-52). Duygu yönetiminin diğer bir alt alanı olan sosyal beceriler başlığı aşağıda yer almaktadır.

2.2.2.4. Sosyal Beceriler

Sosyal beceriler kendi yeteneklerini sergileyebilmek, diğer insanların da yeteneklerini önemsemek ve onları geliştirmeye çabalamak, kendi yeteneklerinin geliştirilebilmesi için etkili iletişim ve faaliyetlerde bulunmak gibi özellikleri içermektedir (Kervancı, 2008, 52).

Sosyal beceriler; etki, iletişim, çatışma yönetimi, değişim katalizörlüğü, işbirliği, takım yetileri ve liderlikten oluşmaktadır. Etkilemek; insanların gönlünü kazanmak, sunumlarını dinleyenlere hitap edecek biçimde ayarlamak, fikir birliği için dolaylı etkilme gibi karmaşık sistemler geliştirmek ve insanları ikna etmek için taktikler kullanmaktır (Goleman, 1998, 214).

Sosyal becerileri düşük olan insanlar kendi başlarına daha iyi çalışmakta, sosyal ortamlardan kaçmakta ve bu ortamlara uyum sağlayamamaktadırlar. Sosyal becerileri yüksek olan insanlar ise iletişimde ve ekip çalışmalarında yeteneklidirler. Diğer insanlarla bir araya geldiklerinde pozitif ilişkiler kurmakta daha yeteneklidirler (Cameron, 2006, 13; Akt. Yan, 2008, 25). Grupla olan çalışmaları tercih eden kişiler daha çok yüksek sosyal beceriye sahip olan kişiler olmaktadır.

Zor da olsa günümüz örgütlerinde hem kişisel hem örgütsel amaçların başarılabilmesi için iş görenlerin sosyal becerilere sahip olmaları, bu becerileri kullanabilmeleri ve davranışa dönüştürmeleri gerekmektedir. Bu yeterliliklerini ilişki yönetimlerinde (ekip yetileri, etki, çatışma yönetimi vb.) kullanmayı öğrenmeleri iş yaşamlarında başarılı olabilmeleri için önemli olarak görülmektedir (Avcı, 2014, 32). Sosyal beceriye sahip olan kişiler her alanda daha öndedir. Bu kişiler ortamlarda daha çok uyum gösteren ve bu yüzden daha çok tercih edilen kişilerdir.

Duyguların alt alanlarını oluşturan özdenetim, özbilinç, iletişim, sosyal beceriler ve empati uyumlu bir şekilde birleştirilerek etkin bir biçimde duygu yönetimini oluşturmaktadır (Kervancı, 2008, 52). Duygu yönetiminin son alt alanı olan empati kavramına ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

2.2.2.5. Empati

Empati, insanın kendini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygu, düşünce ve davranışlarını anlamasıdır. Empati, olaylara başkalarının açısından bakabilme ve bunu karşısındaki insana hissettirebilme yeteneğini ifade etmektedir (Dökmen, 2005, 135).

Empati dürtüleri kontrol etmek ve bireysel sorumluluk almayla ilgilidir. Empati duyguların ve deneyimlerin, sözlerin altındaki duruşun ve beden dilinin arkasındaki ortak dilin aracılığıyla, kalpten kalbe aktarılarak insanları birbirine bağlayan bir yetenektir (Yan, 2008, 24). Empati aynı zamanda bir beceri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bir insanın karşısındaki kişi ile empati kurabilmesi için gerekli olan bazı beceriler bulunmaktadır. Bu beceriler empati kuracak kişinin kendisini karşısındakinin yerine koymak ve olaylara onun bakış açısıyla bakmaktır. Empati kurmuş olmamız için öncelikle karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamamız gerekmektedir. Karşımızdakinin yalnızca duygularını ya da düşüncelerini anlamış olmak yeterli değildir. Son olarak ise empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşıdaki kişiye iletilmesi gerekmektedir. Karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini tam olarak anlasak bile eğer anladığımızı ifade etmezsek empati sürecini tamamlamış sayılmayız (Dökmen, 2005, 135-137).

Empati yardımı ile aynı duyguyu yaşamasak bile karşımızdaki kişinin duygusunu anlayabiliriz. İlişki düzeyinde gerekli olan kabul etmek değil anlamaktır. Biz bu gerçeği kabullenebilirsek empatik iletişimin yolu açılmış olur. Duygusal kabul, sağlıklı bir iletişim için zemin sağlamaktadır. Çünkü empati, söz konusu durum için kendi dünyamızla kurulabilecek bağlantılara imkân vermeden kendi gerçeklerimizi yok sayarak karşımızdakini anlamaktır (Baltas, 2006, 24).

2.2.3. Duygu Yönetimi Stratejileri

Duyguların yönetilmesini içeren duygu işi, basit bir şekilde duyguyu kontrol etmekten daha fazla çaba ve ön-duygusal hazırlık gerektirmektedir. Kişinin karşılaştığı duruma hazırlıksız yakalanması durumunda anlık veya uzun süre devam edecek duygusal tepkiler vermesine neden olur. Duygu işi, kişinin kendisinde herhangi bir hissi bastırmanın yanı sıra bir hissi uyandırma veya şekillendirme olarak daha geniş bir anlama gelmektedir (Hochschild, 1979; Akt. Demir, 2013, 26).

Hochschild, çağrışım yapma ve gizleme olmak üzere iki tür duygudan bahsetmektedir. Çağrışım yapma, bilişsel çabaları içerir. Çağrışım yapma, başlangıçta kişinin sahip olmadığı ama hissetmeyi arzuladığı ya da hissedilmesi ve sergilenmesi arzulanan bir duyguyu kişinin kendinde oluşturma çabasıdır. Gizleme ise arzu edilmeyen bir hissi bilişsel bir çaba ile ortadan kaldırma diğer bir deyişle duyguyu bilişsel yolla

bastırma durumudur. Duyguların yönetilmesi sürecinde kullanılan bu iki farklı teknik, Hochschild'in hem makalelerinde bahsettiği hem de kitabında yaptığı açıklamalarında yüzeysel rol yapma ve derin rol yapma duygu yönetimi stratejilerinin etkili olması açısından önemlidir (Hochschild, 1983; Akt Demir, 2013, 26-27).

2.2.3.1. Yüzeysel Rol Yapma

Hochschild, yüzeysel rol yapma kavramından ilk olarak kitabının “Feeling as Clue”, İpucu Olarak His başlıklı kitabın ikinci bölümünün sonlarında yer vermektedir (Hochschild, 1983; Akt. Demir, 2013, 27). “Managing Feelings”, Duyguları Yönetmek başlıklı üçüncü bölümde ise Goffman'ın kitabında örneklendirdiği günlük yaşamda kişinin sahip olabileceği veya oynadığı roller açısından da yaklaşılarak kavrama açıklık getirmektedir. Yüzeysel rol yapma, içsel hisleri şekillendirmeden görünüşü başka bir deyişle kişisel vitrini duruma uygun hale getirme işidir (Grandey, 2003; Akt. Demir, 2013, 27). Bu şekilde bir davranış yüz ifadesi, jest ve ses tonu gibi sözel ve sözel olmayan ipuçlarının daha dikkatli sunumu ile kazanılabilmektedir (Mann, 2004; Akt. Demir, 2013, 27).

Yüzeysel rol yapmada, çalışanlar örgütlerinin kendilerinden istedikleri davranış biçimlerini belirli kurallar çerçevesinde duygularını bir anlamda sahteletştirerek ve gerçek hissettiği duygulardan farklılaştırarak karşısındakine yansıtmakta ve kendi duygularını yansıtamamaktadır (Hochschild, 2003: 33-34; Akt. Güney, 2014, 33).

İnsanlar yüzeysel rol yaparken kendi gibi olmaktan çıkmaktadır. Kişi örgüt kurallarını ya da o an durum neyi gerektiriyorsa onu yansıtmaktadır. İnsanlar yüzeysel rol yapmada kendi duygularını geri planda bırakmaktadır.

Yüzeysel rol yapmada kişi, belirli nedenlerden dolayı gerçek hislerini gizler ve iletişime geçtiği kişilere gerçek hislerinden farklı sunumlar yapar. Bu nedenler; işini kaybetmeme, belirli düzeydeki ilişkileri koruma, etkileşim sürecinden kendine avantaj sağlama gibi gerekçeler olarak belirlenmektedir. Bu nedenler içsel gerekçelerdir. Yüzeysel rol yapma içsel gerekçelerden kaynaklanabileceği gibi dışsal gerekçelerden de kaynaklanabilir. Bunlar; duygunun sergilenmesinde uygun olmayan ortam veya zaman, grubun değerlerini diğer gruplar karşısında korumadır. Parti başkanıyla bir konuda aynı görüşün paylaşılmamasına rağmen toplum içinde zıt düşmeme duygunun sergilenmesinde uygun olmayan ortam veya zamana; eve gelen misafiri annesini küçük düşürmemek için

hoş karşılama grubun değerlerini diğer gruplar karşısında korumaya örnek olarak gösterilebilir (Demir, 2013: 29).

Yüzeysel davranışın temelinde, çalışanların o anki gerçek duygularını değiştirmeleri söz konusu olmamaktadır. Yalnızca davranışlarını değiştirerek örgütsel kurallara ve daha önceden belirlenen kurallara uygun davranmaktadır. Böylece işinin gereklerini yerine getirmiş olur (Köksel, 2009: 33; Akt. Oğuz ve Özkul, 2016, 133). Yüzeysel rol yapmada insanlar sadece o an için davranış değişikliğinde bulunurlar. Bu durum geçici olmaktadır. Duygu yönetimi stratejilerinde yer alan yüzeysel rol yapmanın yanı sıra derinlemesine rol yapma kavramına da yer verilir. Aşağıda derinlemesine rol yapma kavramına ilişkin bilgiler yer almaktadır.

2.2.3.2. Derinlemesine Rol Yapma

Derinlemesine rol yapma, yüzeysel rol yapmadan farklı olarak sadece görünüşü değiştirme çabası değil aynı zamanda gerekli olan durum için duygunun hissedilmeye çalışılmasıdır. Kişi iletişim için gerekli olan duyguyu gerçekten hissetmeye ve başlangıçta hissettiği duygularını değiştirmeye çalışır. Kendisinden beklenen rolü sergilemek için derinlemesine bir çaba göstererek duygusal aktarımı gerçekleştirmeye çalışmaktadır (Demir, 2013, 28).

Hochschild, kitabında hem günlük yaşamda hem de kurumsal bağlamda insanların nasıl derinlemesine rol yaptıklarına değinmektedir. Günlük hayatta üzüntü sevinç, empati ve sevgi gibi duyguların, duygu hafızasında bir sahne yaratılarak nasıl ortaya çıkarılmaya çalışıldığını anlatmaktadır. İnsanlar gerçekleşen bir durumla ilgili yalan söylemektense zihinlerinde o duyguyu hissetmeyi çağrıştıracak görüntüler hayal etmeye çalışmaktadırlar (Hochschild, 1983; Akt. Demir, 2013, 28-29).

Derinlemesine davranışta, çalışanın kendine özgü duyguları ile örgütün ondan beklediği davranışlar uyum içinde olmaktadır. Derinlemesine davranış, çalışanın duyguları ve davranışları arasındaki uyumdan dolayı yönetici-çalışan ilişkilerine samimiyet kazandırmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016, 133).

2.2.4. Yönetim Süreçleri Açısından Duygu Yönetimi

Yönetim, karmaşık ve örgütsel amaçları gerçekleştirmek için planlanan eylemlerden oluşan bir süreçtir. Planlanan eylemlerin büyük bir kısmı olası problemlerin çözüme kavuşturulmasına yöneliktir. Yönetim örgütün tespit edilen veya geliştirilen

amaçlarının gerçekleşmesine engel olan sorunları çözüme kavuşturmak durumundadır. Bu süreç örgütü yaşatma süreci olarak da değerlendirilmektedir. Yönetim örgütü yaşatabilmek için etkili bir örgüt oluşturmali ve bu örgüt çerçevesinde gerçekleşen ihtiyaçları karşılamalıdır (Başaran, 2000; Yoncalık, 2005; Saruhan ve Yıldız, 2009; Akt. Çoruk, 2012, 90).

Yönetim süreci kendini sürekli yenilemelidir. Yönetim, toplumsal değişimleri sürekli takip etmeli ve amaçlarını gerçekleştirmek için gelişen toplumsal sistemlere göre hedeflerini geliştirmelidir. Başaran (2000) ve Yoncalık'a (2005) göre sürekli değişen toplumsal hedefler örgütün kendisini yenilemesini zorunlu kılmaktadır (Çoruk, 2012, 90). Örgüt hedeflerinin gerçekleşmesi için karar alma, planlama, örgütleme, iletişim, etkileme, eşgüdüm ve değerlendirme süreçleri etkili bir şekilde yönetilmelidir. Bütün bu süreçlerin olumsuz olarak etkilenmemesi için herhangi bir süreçte aksamaların yaşanmaması gerekir. Süreçlerin herhangi birinde aksaklık yaşanması tüm yönetim sürecinin olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Örgütün bir bütün olarak işlemesi için süreçlerin herhangi birinde çıkan aksaklığın zamanında belirlenmesi ve bu aksaklığın çözüme kavuşturulması gerekir. Bu yüzden sorunların zamanında tespit edilmesi ve çözüm yollarının üretilerek çözüme kavuşturulması bir bütün olarak örgütün işleyişini olumlu yönde etkileyecektir (Büte, 2007; Akt. Çoruk, 2012, 90).

Yönetim süreçleri ile ilgili çeşitli sınıflandırmalar söz konusudur. Bu sınıflama karar verme, planlama, örgütleme, iletişim, etkileme, eşgüdümleme ve değerlendirme olmak üzere yedi başlıkta toplanmıştır. Yönetim süreçlerinin ilki olarak karar verme kavramı ile ilgili bilgilere aşağıda yer verilmektedir (Çoruk, 2012, 90).

2.2.4.1. Karar Verme

Yönetici doğru kararlar alabilmek için karar verme süreci hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Yönetici, karar verme sürecinde karşılaşılan güçlüklerden birisinin psikolojik etkenler olduğunu bilmelidir. Bu nedenle yönetici duyguları da göz önünde bulundurmalıdır (Bursalıoğlu, 2002). Yöneticinin sağlıklı bir karar alabilmesi için tüm psikolojik etkenleri ve duyguları göz önünde bulundurması önem arz etmektedir. Duygular bu açıdan karar verme için büyük önem taşımaktadır.

Bireyin dünyayı anlamasında duygular önemli bir role sahiptir. Bireyin doğru kararlar alabilmesi için düşüncelerini ve duygularını göz ardı etmemesi gerekir. Bu süreç

duygu yönetimi açısından ele alındığında temel olarak yöneticilerin gerçekçi bakış açısından sıyrılarak duyguların örgüt yaşamının bir parçası olduğunu kabul etmeleri gerekir. Bu ise yöneticilerin bulundukları örgütte yaşanan duygulara olan bakışını yansıtır. Örgüt içerisinde yaşanabilecek sorunların çözümünde çalışanların olumlu duygular içerisinde olmaları duygu yönetimi için önemlidir (Çoruk, 2012, 91-92).

Yöneticiler çalışanların farklı kişiliklere sahip olduğunun, farklı kültürel yapılardan geldiğinin ve psikolojilerinin sürekli değişkenlik gösterebileceğinin farkında olmalı ve karar verirken bu faktörleri göz önünde bulundurmalıdır. Dolayısıyla bu faktörlerden yola çıkarak her çalışanın farklı duygulara sahip olabileceğinin farkında olarak hareket etmelidir. Buna ek olarak yöneticiler karar alırken olumlu duyguların farkında olmak ve olumsuz duyguların etkilerini azaltmak durumundadır. Bu sayede sağlıklı kararlar alınması ve alınan kararların sağlıklı bir şekilde uygulanması sağlanmış olur (Çoruk, 2012, 91-92).

Yöneticiler örgüt yaşamında öncelikle hangi duyguların kabul edilebilir olduğuna karar vermelidir. Daha sonra bu duyguları ortaya çıkaracak bir duygusal iklimi meydana getirecek çaba içerisinde olmalıdır (Çoruk, 2012, 91-92).

Duygu yönetimine karar verme süreci açısından bakıldığında yöneticilerin, duyguların örgüt yaşamında ayrılmaz bir parça olduğunu kabul etmesi gerekmektedir. Bu süreçte yöneticinin örgütteki duygulara bakış açısı ve çalışanların olumlu duygulara sahip olmasının sorunların çözümünü kolaylaştıracağı inancı duygu yönetimi açısından oldukça önemlidir. Yönetici karar verirken her çalışanın farklı bir birey olduğunun ve farklı duygulara sahip olabileceğinin farkında olmalıdır (Çoruk, 2012, 92). Karar verme sürecinden sonraki aşamanın nasıl olacağının belirlenmesi planlama sürecidir. Aşağıda planlama sürecine ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

2.2.4.2. Planlama

Planlama, örgütsel hedeflere ulaşmak için gerekli politika ve yöntemlerin seçimi şeklinde tanımlanabilir (Keskinkılıç, 2007, 37). Alınan kararların hedefler doğrultusunda gerçekleştirilebilmesi için yapılacak çalışmalar daha önceden planlanmalı ve gelişigüzel bir şekilde yapılmamalıdır. Uygulamadan önce yapılması gereken planlama süreci iletişim ve koordinasyon gibi diğer süreçlerden önce gelmektedir (Bursalıoğlu, 2002). Bu aşamadan önce kararlar alınmalı iletişim ve koordinasyon sağlanmalıdır. Bu adımlar sağlıklı bir şekilde gerçekleştikten sonra planlama evresi uygulamaya konulur.

Planlama sürecinde duygu yönetimi; alınması gereken kararların çalışanlar üzerindeki etkisinin önceden planlanıp bu yönde gerekli tedbirlerin alınması sürecidir. Bu süreçte önemli olan yöneticilerin, bir örgütte olması gereken durumun sağlanması ve duygusal çatışmaların yaşanmaması için gereken tedbirlerin alınmasına yönelik çaba içerisinde olmasıdır. Alınan kararların gerçekleştirilmesi için yöneticilerin olayların olumlu yönlerini açığa çıkarmaya dönük çaba içerisinde olmaları gerekmektedir. Yöneticiler çalışanların devamsızlığına neden olan duygulara yönelik tedbirler almalı ve günlük görev dışında işi daha heyecanlı hale getiren etkinlikler planlamalıdır. Bunlara ek olarak yöneticiler çalışanların kişisel alışkanlıklarının örgüt işleyişine zarar vermemesi için gerekli önlemleri almak durumundadırlar. Çalışanlar kararların uygulanmasını ve planlamaların yapılmasını sağlayarak örgütte olumlu bir hava oluşmasına katkı sağlayabilirler. Yapılan etkinliklerin devamlılığının sağlanması örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi daha da kolaylaşır. Bu sayede örgüt yapısının ortaya çıkması sağlanabilir (Çoruk, 2012, 93).

Planlama bir örgütün hayatta kalabilmesi için oldukça önemli bir süreçtir. Doğru ve sağlıklı bir şekilde tasarlanan ve uygulanan planlama süreci örgütü ileri taşımaya yardımcı olacaktır. Yönetici ve çalışanlar planlama sürecini tasarlarken ve uygularken duygularını göz önünde bulundurmalıdır. Duygularını doğru bir şekilde tanıyan ve yöneten yönetici ve çalışanlar planlama sürecini de daha başarılı uygular.

Çoruk'a (2012) göre planlama, alınacak olan kararların çalışanları nasıl etkileyeceğini belirledikten sonra buna uygun önlemlerin alınması sürecidir. Yöneticilerin olayların olumlu taraflarını gösterme çabası içerisinde olmalarının sebebi, örgütte olumlu duyguların yaşanmasını sağlamak olduğu söylenebilir. Buna bağlı olarak yöneticiler devamsızlığa neden olan duyguları engellemek için ortak bir hedef duygusu geliştirerek işi daha heyecanlı hale getirebilir. Planlama sürecinde yapılan girişimlerin ortaya konması için örgütlenme süreci gerekmektedir. Aşağıda örgütlenme sürecine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

2.2.4.3. Örgütlenme

Örgütlenme, örgütsel hedefleri gerçekleştirebilmek amacıyla örgütsel yapıyı kurma süreci şeklinde tanımlanmaktadır. Örgütlenme başka bir deyişle, örgüt çalışanlarını ortak bir paydada bir araya getirme ve bir takım kurma sürecidir (Başaran, 2000, 39). Çalışanlar örgütlenme yoluyla yaptığı bir işte tek başına yaptığı bir işe göre daha başarılı

olabilmektedir. Çünkü kişi tek başına tek bir beyin olarak işe bakar. Fakat örgütlenme yapıldığında birden fazla beyin aynı iş için çalışmaktadır. Herkes farklı bir görüşle işe yöneldiği için yapılan iş daha başarılı olmaktadır. Örgütlenme bu yönüyle örgütler için oldukça önemlidir.

Günümüzde insanlar ihtiyaçlarını örgütler aracılığıyla karşılar. Bireyler, örgüt içinde yaşamakta ve onların günlük yaşamları örgütler tarafından kuşatılmaktadır. Bunun nedenlerinden biri olarak insanların ihtiyaçlarının karmaşıklığı gösterilmektedir. Bu ihtiyaçların karmaşık olmasından dolayı tek bir kişinin yerine getirmesi mümkün değildir. Bu nedenle, alanında uzmanlaşmış kişilerin de sürece dâhil olarak yaptıkları işi diğer parçalarla bütünleştirilmesi gerekir. Bu bütünleştirmenin başarılması örgütlenme sürecinin bir aracıdır (Kondakçı ve Zayim, 2013; Akt. Takmak, 2016, 39).

Düzensizlikten bir düzen yaratma sürecini de örgütlenme olarak tanımlayabiliriz. Örgütlenme süreci sonunda oluşan yapı bireylerin amaçlara ulaşmasını kolaylaştırdığı gibi kaynakların kullanımını da etkinleştirir. Ayrıca kurumdaki bireylerin sorumluluklarını daha iyi biçimde yerine getirmeleri ve aralarındaki çatışmayı en aza indirmeleri sağlanır. Bu sayede yüksek verimlilik elde edilmiş olur (Coşkun, 2006; Karagöz, 2008; Akt. Çoruk, 2012, 96). Örgütte bireyler arasında örgütlenme yapılması hem bireyler arasında iletişimi kolaylaştırır hem de örgütte olumlu bir atmosferin oluşmasını sağlar.

Örgütlenme açısından duygu yönetimi; örgütte alınan kararlarla yakından ilgilidir. Bu süreçte yöneticiler örgütsel hedefleri belirler. Daha sonra belirlenen hedeflerin başarılı olması için gerekli duyguları ortaya çıkarmak amacıyla bir yapı oluşturur. Bu yapının işlemesi için alınan kararların çalışanlar üzerinde etkisinin olup olmayacağı yönetici tarafından önceden tahmin edilmelidir. Yöneticiler, çalışanların duygularını birbirleriyle paylaşabilmeleri için etkinlikler planlayarak ve onların mutlu olmasını sağlayacak ortamlar oluşturarak örgütte olumlu bir atmosfer oluşturabilir. Böylece çalışanların duyguları örgüt amaçları doğrultusunda yönetilebilir ve çalışanlar sorumluluklarını daha iyi bir biçimde yerine getirir.

Duygu yönetiminde, örgüt hedeflerinin gerçekleştirilmesini kolaylaştıran duyguların oluşması için uygun bir örgüt yapısı kurabilme söz konusudur. Bunlar ise örgütte alınacak kararlarla ilişkili olmaktadır. Yöneticiler, çalışanların duygularını rahatça ifade ettiği bir yapı oluşturur ve bu yapı üzerinden onları mutlu eden etkinlikleri planlar. Yöneticiler böylece çalışanların duygularını örgüt hedefleri doğrultusunda örgütleyebilir

(Çoruk, 2012 96). Duygu yönetiminin bir diğer süreci de eşgüdümleme olarak görülmektedir. Eşgüdümlemeye aşağıda yer verilmektedir.

2.2.4.4. Eşgüdümleme

Eşgüdümleme; örgüt içerisindeki madde ve insan kaynaklarının birleştirilmesi, bilgi ve becerilerin uzlaştırılması ve bu yollarla örgüt hedeflerinin gerçekleştirilmesi için yapılan eylemleri içermektedir. Eşgüdümleme, girişime katılan insanların birbirlerinin eyleminden haberdar olmasını öngörmektedir (Bursalıoğlu, 2002). Yönetim süreçlerinin her bir ögesi eşgüdümlemeye katkı sağlamaktadır. Ayrıca eşgüdümleme örgütteki işleyiş sürecinde oluşan yeni koşullar çerçevesinde ihtiyaç duyuldukça yeniden yapılmalıdır (Barut, 2007; Akt. Çoruk, 2012, 97). Yani eşgüdümleme bir kez ya da belirli tarihlerde değil de ihtiyaç duyuldukça yapılmaktadır. Eşgüdümleme sayesinde çalışanlar arasında çatışmalar meydana gelmez. Ayrıca eşgüdümleme sayesinde bilgi alışverişi gerçekleşmektedir. Bu da örgütten daha verimli ve daha başarılı işler çıkmasını sağlamaktadır.

Eşgüdümlemede temel amaç, farklı bilgi ve becerilere sahip bireylerin ortak bir amacı gerçekleştirmek üzere bir araya getirilmesi ve uyumlu bir organizasyon yapılmasıdır (Kondakçı ve Zayim, 2013; Akt. Takmak, 2016, 40-41). Fonksiyonel bir planlama, etkili bir örgütlenme ve iletişim, eşgüdümün etkili bir şekilde gerçekleştirilmesinde büyük ölçüde rol oynar (Aydın, 1998, 41). Planlama, örgütlenme ve iletişim doğru ve iyi yönde gerçekleşmezse eşgüdümleme de doğru ve başarılı olarak gerçekleştirilememektedir.

Eşgüdümleme açısından duygu yönetimi; yöneticilerin örgütsel hedeflerini gerçekleştirebilmek için çalışanların ortak duygularından yararlanmasına yönelik çabaları ile ilişkilidir. Eşgüdümün sağlanmasında yöneticiye düşen görev, bir orkestra şefinin durumuna benzetilebilir. Yöneticiler de bir orkestra şefi gibi çalışanları organize eder ve yönlendirir. Bu sayede çalışanlar arasında eşgüdümleme gerçekleşmiş olur.

Eşgüdümleme süreci diğer yönetim süreçlerini de etkin kılmaktadır. Burada yöneticiler çalışanlarda öncelikle “biz” duygusunu uyandırmaya dönük çabaları geliştirmekte ve buna yönelik etkinlikler içerisinde olabilmektedir. Çalışanların her biri farklı duygulara sahiptir. Fakat bu duygular örgütsel hedef doğrultusunda yönlendirildiğinde örgütte olumlu bir atmosfer oluşacaktır. Yöneticilerin bunun farkında olması duygu yönetimini kolaylaştıracaktır. Çalışanlar kabul edilebilir duyguların neler

olduğu ve bunları nasıl ifade edeceği konusunda bilgilendirilmelidir. Bunun sonucunda duyguların örgüt amaçları doğrultusunda ortaya çıkması sağlanır (Çoruk, 2012, 97-98).

Duygu yönetimine eşgüdümleme süreci açısından bakıldığında yöneticilerin, çalışanların ortak duygularından yararlanmalarına yönelik çabaları ile ilişkilidir. Örgütlerde çalışan her insan farklı duygulara sahip olabilir. Fakat yönetici bu duyguları örgüt hedefleri doğrultusunda yönlendirebilmelidir. Bu şekilde örgütte olumlu bir duygusal iklim oluşacaktır. Ayrıca bu süreçte yöneticiye düşen bir diğer görev ise çalışanlara örgüt yaşamında kabul edilebilir duyguların neler olduğu ve duygularını nasıl ifade edecekleri konusunda bilgilendirmektir (Çoruk, 2012, 97).

Eşgüdümleme sürecinin gerçekleşebilmesi için yönetici-çalışan, çalışan-çalışan ya da yönetici-yönetici arasında sağlıklı bir iletişimin olması gerekmektedir. İletişim kopukluğu yaşandığı takdirde süreç başarılı bir şekilde planlansa bile uygulamaya konulmayabilir. Bu yüzden iletişim süreci de planlama açısından oldukça önemlidir. Aşağıda iletişime ilişkin bilgiler yer almaktadır.

2.2.4.5. İletişim

Örgütler, ortak hedefleri olan ve bu hedefleri gerçekleştirmek için bir araya gelen bireylerden oluşmaktadır. Örgüt içerisinde bireyler arasında gelişen sağlıklı ilişkiler ortak hedeflerin gerçekleşmesini sağlamaktadır. Bu nedenle iletişim, örgütler için önemli bir ihtiyaç olarak ortaya çıkmaktadır (Özgan ve Kalman, 2013, 37). Bir örgütün işleyişi ve devamı için iletişim şarttır. İletişimin daha açık olduğu örgütlerde daha başarılı sonuçlar elde edilmektedir.

Büte (2007) ve Karagöz'e (2008) göre iletişim diğer yönetim süreçlerini doğrudan etkileyen bir süreçtir. İletişim süreci, bilgilerin güvenilir bir biçimde ilgili birimlere ulaştırılmasında ve yönetimin planlama, örgütleme, yönlendirme ve kontrol etme fonksiyonunun başarıyla yerine getirilmesinde oldukça önemli bir araçtır (Çoruk, 2012, 93).

Bir planlama süreci iletişim olmadan tasarlanıp uygulanamaz. İletişimin olmadığı bir örgütte örgütleme yapılamamaktadır. Yine iletişim olmadan yönlendirme ve kontrol etme sürecinin ilerlemesi mümkün değildir. Bu yüzden iletişim tüm yönetim süreçlerinin temel taşı olarak kabul edilmektedir.

İletişim, örgüt yönetiminde insan ilişkilerinin ve etkileşimin bir aracı olarak karşımıza çıkmaktadır. İletişim sürecinde gönderilen olumlu ya da olumsuz iletiler, iletinin özelliğine göre ilişkilerde iyileştirici ya da kötüleştirici etkilere sahip olabilmektedir. Gönderilen iletiler sevgi, beğeni, övgü gibi olumlu tavırlarla gönderildiği zaman karşıdaki bireyi olumlu yönde etkilemektedir. Fakat öfke, düşmanlık gibi olumsuz tavırlarla iletildiğinde olumsuz bir etki yaratmaktadır. Ayrıca iletişimin sağlıklı olabilmesi için iletinin net olması da oldukça önemlidir. Birey kendi görüşlerini açıkça ifade etmelidir. Buna karşın karşı taraftan gelecek dönütlere de açık olmalıdır (Başaran, 2000, 38).

Bireyler arasındaki iletişim kötü yönde, net ve anlaşılır değilse bireylerin iş ilişkileri de sağlıklı olamaz. Bu da hem bireylerin hem de örgütün başarısız olmasına neden olur. Fakat iletişim iyi yönde, açık ve net olursa bireyler arasındaki iş ilişkisi de sağlıklı olur. Bu sayede hem bireyler hem de örgüt daha başarılı ve daha verimli sonuçlar alır.

İletişim süreci açısından duygu yönetimi; örgütte bireylerin farklı anlamlar taşıyan ifadelerini birbirleri ile paylaşmalarını amaçlamaktadır. Aynı zamanda duygu yönetimi örgüt içerisindeki etkinliklerin planlanmasına ve kişilerarası ilişkilerin geliştirilmesine yönelik olmalıdır (Çoruk, 2012, 94-95).

Yöneticilerin, yaşanan sorunları çatışmalara yol açmadan çözüme kavuşturması iletişim sürecinin etkili olabilmesi için oldukça önemlidir. Ayrıca iletişim sürecinin iyi işleyebilmesi için yöneticilerin çalışanlara her konuda güven duyması ve bu yapıyı aşırı denetimden uzak, işbirliğine dayalı ve çalışanların işlerine coşkulu bir bağlılıkla bağlanacağı tarzda kurması oldukça önemlidir. Çalışanların duygu ve düşüncelerini rahatça ifade edebilmesi için yöneticilerin çalışanlara karşı açık olması ve onların duygularına hassasiyet göstermesi gerekmektedir. Böylece çalışanlar da birbirlerine karşı açık olur ve aralarında açık bir iletişim sağlanır. Böyle bir örgüt ortamında çalışanlar duygularını birbirleri ile rahatça paylaşabilecek ve işbirliği sağlamış olacaktır. Yöneticiler çalışanların arasındaki olumsuz duyguları engelleyerek olumlu bir iletişim ağı kuracak ve duygu yönetimi konusunda daha başarılı olacaktır (Çoruk, 2012, 94-95).

Örgütlerde olumsuz olaylarla karşılaşıldığında bu olumsuz olaylar iletişim yoluyla giderilmeye çalışılmalıdır. Yaşanan bu olumsuz olaylar bireylerin bir araya gelip iletişim kurmasıyla ortadan kaldırılabilir. Tam tersi bireyler yaşanan olumsuz olayları gidermeyi tercih etmezse bu olaylar örgütte olumsuz bir atmosferin oluşmasına sebep olabilir. Bu yüzden iletişimden kaçan bir örgütün hayatta kalması ve başarılı olması

mümkün olmayabilir. İletişim süreciyle ilgili olan bir diğer yönetim süreci de etkileme olmaktadır. Etkileme sürecine ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır.

2.2.4.6. Etkileme

Etki bir kişinin başka bir kişinin ya da başka bir şeyin davranışını, tutumlarını, duygularını değerlerini, inançlarını kısaca kişiyi ya da başka bir şeyi değiştirme derecesini göstermektedir (Miner, 1988; Akt. Yılmaz, 2015, s.151). Etkileme ise örgütün amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için çalışanların davranışlarının örgütün amaçlarına yönltilmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu anlamda etkileme, bir kişinin başka bir kişiden gelen öneri, görev ya da emirleri yerine getirmesidir. Dolayısıyla bu süreçte bir kişinin verdiği öneri, emir ya da görev ile başka kişilerin davranışlarını değiştirmesi mümkün olmaktadır (Yılmaz, 2015, s.151).

Yöneticiler etkilemeyi kontrol etme, denetim, gücün ve yetkinin kullanılması gibi çeşitli yollarla kullanabilmektedir. Ancak yetkiye ve güce dayalı etkileme yöntemi günümüzde çekiciliğini kaybetmektedir. Yöneticilerin yönetimde etkililiğinin derecesi örgüt üyelerinin örgütün amaçlarını gerçekleştirmekte ortaya koydukları çabayla ölçülebilmektedir (Yılmaz, 2015, s.151).

Etkilemeye duygu yönetimi açısından bakıldığında yöneticilerin örgüt üyelerini etkileme derecesi örgüt üyelerinin amaçlarını gerçekleştirmesini etkilemektedir. Yöneticilerin örgüt üyelerini etkilemesi örgüt üyelerinin duygularını tanımada ve yönetmede etkili olmaktadır. Bu durum örgüt üyelerinin örgütün hedeflerini gerçekleştirmesinde büyük rol oynamaktadır.

2.2.4.7. Değerlendirme

Çalışanların, kapasitelerini iyi yönde kullanabilmeleri için kendi iyi ve kötü yönlerini bilmeleri ve kendilerini tanımaları gerekmektedir. Bu da etkili bir şekilde uygulanan değerlendirme süreci ile gerçekleştirilebilir (Karagöz, 2006; Akt. Takmak, 2016, 41). Örgütte yapılan planlamaların ve uygulamaların, örgüt hedeflerine ne kadar ulaşıldığının belirlenmesi değerlendirmenin uygulamaya konulmasıyla gerçekleşmektedir (Büte ve Balcı, 2010).

Barut (2007) eğitimde değerlendirmenin amacının kanıtlanmak değil geliştirilmek olduğunda değerlendirilenin bu eyleme katılması hem değerlendirilen açısından hem de etkili bir değerlendirme sağlanması açısından faydalı sonuçlar doğuracağını söylemektedir

(Çoruk, 2012, 98). Bazen değerlendirme süreci uygulamaya konulurken değerlendirmenin yapılan şeyi sadece sonuçlandırmak olduğu düşünülmektedir. Fakat değerlendirme sürecinde fark edilmeden hem değerlendirmeyi yapan kişi hem de değerlendiren kişi bir şeyler öğrenmektedir.

Değerlendirme süreci açısından duygu yönetimi; yöneticilerin örgütte meydana gelen olayların duygusal açıdan çalışanları ne şekilde etkileyeceğinin önceden belirlenen kriterler açısından değerlendirilmesidir. Duyguların değerlendirilmesi zamanında verilmeli ve yapıcı geribildirimler sağlanmalıdır. Değerlendirme bu şekilde gerçekleştiğinde sonraki değerlendirmeleri de önemli ölçüde etkiler. Yöneticiler hangi duyguların hangi sonuçlara yol açabileceğini öngörmeli ve buna yönelik olarak gerekli önlemleri almalıdır. Aynı zamanda duyguların değerlendirilmesinde bireyin içinde bulunduğu ortam, çevre koşulları, zaman vb. değişkenler de göz önünde bulundurulmalıdır (Çoruk, 2012, 98-99).

Değerlendirme objektif bir şekilde gerçekleştiğinde çalışanlar yöneticilere karşı daha açık ve daha samimi davranma eğiliminde olacaktır. Böylelikle örgüt içerisinde, çalışanlar arasında ve çalışanlarla yöneticiler arasında daha açık bir iletişim ve etkileşim ortaya çıkacaktır (Çoruk, 2012, 98-99).

Değerlendirme sürecinin en önemli noktası ise değerlendiren kişinin değerlendirdiği kişiye karşı ön yargılı olmamasıdır. Kişi değerlendirdiği kişiye karşı önceki duygularını yönetebilir ve geri planda tutabilirse değerlendirme tarafsız olarak gerçekleşebilir. Fakat kişi karşısındakini değerlendirirken ön yargılı davranır ve duygularını yönetemezse değerlendirme de ona göre gerçekleşir ve tarafsız olarak yapılamaz.

Yönetim süreçlerini oluşturan karar verme, planlama, örgütlenme, iletişim, etkileme, eşgüdümleme ve değerlendirme birbiriyle etkileşim halinde olmaktadır. Duygu yönetimi ise bu süreçlerin her birini önemli ölçüde etkilemektedir. Duygularını yönetemeyen bir yönetici veya bir çalışan bu süreçleri sağlıklı olarak gerçekleştirememektedir.

2.2.5. Duygu Yönetimi ile İlgili Kavramlar

2.2.5.1. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık bireyin bulunduğu örgüte ve çevreye karşı kendini duygusal, normatif ve bireysel çıkarlar açısından ait hissetmesi ya da örgüte ve çevreye bağlı olmasıdır (Meyer and Allen, 1997; Akt. Töremen ve Çankaya, 2008, 36). Kişinin özellikle

duygusal olarak çevresine ve örgütüne karşı bağlılık hissetmesi, kişinin performansını ve duygusal bütünlüğün oluşmasını olumlu olarak etkilemektedir (Töremen ve Çankaya, 2008, 36).

Örgütsel bağlılığı Allen ve Meyer üç grupta ele almaktadır. Bunlar duygusal, devam ve normatif bağlılık olarak adlandırılmaktadır. Duygusal bağlılık, çalışanın örgüte olan duygusal bağlılığını ve onunla bir bütün olmasını yansıtmaktadır. Bu bağlılıkta çalışanların örgütte kalmasının iki nedeni vardır. Bunlar duygusal bağlılık ve örgütün amaçlarıyla özdeşleşmedir. Diğer bir bağlılık türü ise devam bağlılığıdır. Devam bağlılığı, örgütten ayrılmanın maliyetini göze almayı ve bunu kabul etmeyi anlatmaktadır. Buna göre devam bağlılığı, çalışanın bir örgütteki yatırımları, örneğin kıdemi ve örgütten yararlanmaları, oradan ayrılmanın maliyetini çok yüksek tutuyorsa çalışan kişi bulunduğu örgüte bağlanır. Son bağlılık türü ise normatif bağlılıktır. Normatif bağlılık çalışanın örgütte bulunma ile ilgili sorumluluk duygularını yansıtır. Bireylerin örgüte bağlılık duyması, kişisel yararları için bu şekilde davranmaları istendiğinden değil yaptıklarının doğru ve ahlaki olduğuna inanmaları nedeniyle belli davranışsal eylemleri sergilemelerini sağlamaktadır (Balay, 2014, s.27-28).

Örgütsel bağlılık duygu yönetimi ile ilişkili olmaktadır. Duygularını yönetemeyen bir yönetici çalışanıyla iyi bir ilişki içerisinde olamaz. Böyle bir durumda çalışan örgüte karşı bir bağlılık hissedemez.

2.2.5.2. Örgütsel Vatandaşlık

Organ'a (1988) göre örgütsel vatandaşlık, kişilerin isteğe bağlı ve etkili bir işlev görebilmeleri için birbirlerini ve bulundukları örgütlerini gönüllü olarak desteklemeleri olarak kabul edilmektedir (Töremen ve Çankaya, 2008, 36). Empatik uyum, adanmışlık, yüksek performans ve güven bireylerin duygusal olarak kendilerini bulunduğu örgütün bir vatandaşı olarak kabul etmelerinin temel belirtileridir. Örgüt içerisinde yönetim-iş gören ve iş görenler arasında yardımlaşma, sadakat, bireysel yeteneklere önem verilmesi, takım çalışması ve uyum kişinin örgütlere karşı aidiyet duygusunu pozitif olarak etkilemektedir (Podsakof ve diğerleri, 2000; Akt. Töremen ve Çankaya, 2008, 36).

Örgütsel vatandaşlık yöneticinin duygularını yönetebilmesiyle pekişmektedir. Yönetici duygularını yönetemezse çalışan görevlerini zorunlu ve gönülsüz olarak gerçekleştirir ve örgüte destek olma konusunda gönülsüz olur. Fakat yönetici duygularını

iyi bir şekilde yönetirse çalışan görevlerini daha istekli bir şekilde gerçekleştirir. Ayrıca örgüte destek olmak ister.

2.2.5.3. Duygusal Emek

Duygusal emek, çalışanların örgüt ve çevresi üzerinde bıraktığı olumlu imajdır. Aynı zamanda kişiler arası etkileşimde örgütsel olarak istenilen duyguları kontrollü bir biçimde sergileme çabasıdır (Morris and Fieldman, 1996; Akt. Töremen ve Çankaya, 2008, 37).

Kişinin içinde bulunduğu örgütteki performansını bilinçli olarak artırma çabası içerisinde olması duygusal açıdan aitik, gönüllü katılım ve verimlilik artışını doğrudan etkileyebilmektedir (Töremen ve Çankaya, 2008, 37). Çalışan, duygularını iyi bir şekilde yönetebilirse örgütte daha iyi bir imaj bırakabilir. Fakat çalışan duygularını iyi bir şekilde yönetemezse örgütte imajı olumlu bir imaj bırakamaz.

2.2.5.4. Psikolojik Kontrat (Sözleşme)

Morris and Fieldman (1996) psikolojik kontratı, örgüt içerisinde yöneticiler ve iş görenler arasındaki eylemlerin ve performansın, karşılıklı güven, işbirliği ve gönüllülüğe dayalı olarak gerçekleştirilmesi olarak tanımlamaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008, 37). Aynı zamanda psikolojik birliktelik olarak da ifade edilen psikolojik kontratta (sözleşmede), kişilerin olumlu kabul içerikli duyguları arasında birbirini etkileyen paralel bir etkileşim söz konusudur (Töremen ve Çankaya, 2008, 37).

Psikolojik kontratın kaynağının iletişim olduğu görülmektedir. Örgüt içerisinde bulunan çalışanlar ve yöneticiler iyi bir iletişim kurarsa psikolojik kontrat gerçekleşir. Psikolojik kontratın bir diğer kaynağı da duyguların yönetilmesidir. Duygularını iyi bir şekilde yönetebilen yönetici ve çalışanlar psikolojik kontrat gerçekleştirebilirler.

2.2.5.5. Ortaklık

Ortaklık örgütlerdeki bireylerin ast-üst ilişkileri çerçevesinde değil, takım kültürü içerisinde karara katılabilmeleri ve yönetim üzerinde etkili olabilmeleri anlamına gelmektedir (İzğören, 2007). Bu yaklaşıma göre örgütlerde çalışanlar bir müşteri olarak değil iş ortağı olarak algılanmalıdır. Bu yaklaşım örgütsel bütünleşme düzeyinin ve verimliliğin yüksek düzeyde gerçekleşmesini sağlamaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008, 37).

Ortaklık yönetici-çalışan arasındaki mesafeyi de ortadan kaldıracılabilmektedir. Örgütlerde ortaklık sağlandığında daha başarılı ve daha verimli işler elde edilebilir. Ayrıca takım çalışmasını içerdđđ için örgütün devamlılığında oldukça önemlidir.

2.2.5.6. Toksik Davranışlar

Toksik davranışlara örgütte ve çalışma hayatında sıklıkla karşılaşılan bir kavramdır. Toksik davranışlar; aşırı kıskançlık, iğneleyici sözler, üstünlük vurgusu, öfkelenmek, çalışanları rencide edici yaklaşımlar, aşırı denetim, ağır iş yükü, sınırlı işler ve sınırlı çalışma alanı, sınırlı ast-üst ilişkileri ve formal iş ilişkileri, yetki sınırlılığı ve karar üzerinde söz sahibi olamamak olarak kabul edilmektedir (Albrecht, 2006; Akt. Töremen ve Çankaya, 2008, 37). Bu duygular bireylerin olumsuz duygular beslemesine ve örgüte karşı tepkisel yaklaşımına neden olmaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008, 37).

Örgüt içerisinde toksik davranışlar meydana geldiğinde tüm çalışanlar bu davranışlardan etkilenir. Bu davranışlar örgütteki gerilimi artırır ve bireyler arasındaki iletişimi, işbirliğini zayıflatır. Kişilerin bu davranışları duygularını da etkilemektedir. Kişiler bu durumda duygularını yönetebilirse bireysel başarısının zarar görmesini engelleyebilir. Aynı zamanda örgütteki olumsuz atmosferi de azaltabilir.

2.2.5.7. Besleyici Davranışlar

Toksik davranışlar dışında örgütlerde yönetici ve iş görenler arasındaki olumlu üslup, samimiyet, kontrollü davranmak, işbirliğine açık olmak, uzlaşmacı olmak, övgüde bulunmak, dinlemek, önemsemek, görüş alış-verişinde bulunmak, ortak çalışmak, baskıdan uzak durmak vb. davranışlar besleyici davranışlar olarak kabul edilmektedir (Albrecht, 2006; Akt. Töremen ve Çankaya, 2008, 37).

Toksik davranışların aksine besleyici davranışlar örgütü iyi yönde etkileyebilmektedir. Fakat besleyici davranışlardan da kontrol sağlanmadığında örgüte zarar verecek olanlar bulunmaktadır. Örneğın; samimiyet duygusu, kontrollü düzeyde olmadığında ya da doğru yönetilmediğinde iş ilişkilerine ve verimliliğe zarar verebilir. Bu yüzden tüm davranışlar örgütün başarısı ve devamı için belirli olarak kontrol edilmelidir.

2.2.5.8. Duygusal Tetikleyiciler

Bireylerin sahip oldukları anlık duygular ve yargılar, iç ve dış olmak üzere iki tür tetikleyiciden etkilenmektedir. Herhangi bir olaya verilen anlam, fikir, düşünce ve imgeler

iç tetikleyiciler; olaylar, tecrübeler, dış tavırlar, iletişim biçimleri ve bireylerin yaklaşımları ise dış tetikleyiciler olarak adlandırılmaktadır (King, 2005; Akt. Töremen ve Çankaya, 2008, 37-38). Birçok duygusal tepkilerin nedenlerinin arasında onlara verilen anlamlar ve kişinin o an sahip olduğu düşünceler yer almaktadır. Bu durumu tespit ederek kontrollü davranabilmek bireye duygularını kontrollü yönetebilme kolaylığı sağlamaktadır (Töremen ve Çankaya, 2008, 37-38).

Kişiler iç tetikleyiciler olan anlamlar, fikirler ve düşünceleri doğru bir şekilde yönetebilirse dış tetikleyiciler olan davranış ve tecrübelerin olumlu olmasına olanak sağlarlar. Aslında iç tetikleyiciler dış tetikleyicilerin yönünü belirleyebilmektedir. Bu yüzden iç tetikleyiciler ve dış tetikleyiciler birbirinde bağımsız düşünülemez.

2.2.5.9. Örgüt İklimi

Örgüt iklimi örgütlerin çevresinin ve bu çevrede yaşayan, çalışan bireyler arasında doğrudan ya da dolaylı olarak algılanan, onların isteklendirilmesine ve davranışlarına etkiye bulunduğu kabul edilen ölçülebilir özellikler kümesi olarak tanımlanmaktadır (Ertekin, 1978, 38).

Bireylerin hem kendi aralarında hem de üyesi oldukları örgütler içerisinde olumlu duygulara sahip olabilmeleri ve birbirlerini duygusal açıdan etkili yönetebilmeleri gerekir. Bunun için ise örgütlerin sahip olduğu iklim ve yapısal unsurlar önemli rol oynamaktadır. Bireysel özerklik, ödüllendirmeye dönük olma, saygınlık, içtenlik ve destekçi yaklaşımlar pozitif duyguların gelişmesinde tetikleyici olan örgüt iklimine ait olumlu koşullardır (Campell and Dunette, 1970; Akt. Töremen ve Çankaya, 2008, 38-39).

2.2.5.10. Duygusal Akıl

Duygusal akıl insan beyni işlevleri açısından iki kategoride değerlendirilmektedir. Bunlardan birincisi duygusal beyin ikincisi mantıksal beyindir. Duygusal beyin olayların insan üzerindeki etkilerini, etkilenmişlik derecesini, önem verilen, ilgi duyulan ve sevilen istek ve talepleri, dış baskıların insan üzerindeki etkilerini kaydeder, hatırlar ve yönetir. Mantıksal beynimiz ise tanımlama, iletişim, ticari hesaplar ve zekâ işlemlerini yürütür (Ledoux, 2006; Akt. Töremen ve Çankaya, 2008, 39). İnsandaki duygusal beyin hassas olmakla birlikte alıngandır ve kolayca refleks gösterebilmektedir. Bireyler duygusal beyini olumlu olarak kullanabildiğinde iş yaşamındaki başarısı artar, stres azalır, hastalıklardan kurtulma olasılığı artar (Goleman, 1998).

2.2.6. Duygu Yönetiminin Sonuçları

Duygu yönetiminin sonucunda kişide engellenmişlik ve çaresizlik duygusuyla daha iyi başa çıkabilme, sözlü aşağılama davranışlarında azalma, kavga etmeden öfkeyi daha uygun bir biçimde ifade edebilme, saldırgan ve kendine zarar veren davranışlarda azalma, kendisi ve içinde bulunduğu çevre ile ilgili daha olumlu hisler besleme, stresle daha iyi baş edebilme, daha az yalnızlık ve sosyal kaygı gibi davranışlar gözlemlenmektedir (Goleman, 1996, 368). Bireyler duygularını iyi bir şekilde yönetirse olumsuz durumları ortadan kaldıracırlar.

Birçok bulgu göstermektedir ki duygularının farkında olup onları tanıyan ve idare edebilen, başkalarının duygularını okuyup onlarla etkili bir şekilde başa çıkabilen kişiler gerek özel hayatında gerek içinde bulunduğu örgüt içi ilişkilerde başarıyı belirleyen sözsüz kuralları kavrama becerisinde avantajlı durumda olmaktadır. İyi gelişmiş duygusal becerilere sahip kişiler yaşamlarından daha fazla doyum alabilmektedir ve yaşamlarını zenginleştirecek zihinsel alışkanlıklar geliştirebilmektedirler. Duygusal hayatını kontrol edemeyen kişiler ise kendi içlerinde işe odaklanıp açıkça düşünmelerini sağlayacak yeteneklerini görmelerini kendi kendilerine engellemektedirler (Goleman, 1998, 65).

Duygularını yönetemeyen insanlar sadece kendisiyle ilgili durumlara zarar vermez. Aynı zamanda çevresindeki ilişkilerine de zarar verir. Duygularını yönetebilen insanlar her alanda başarılı olabilmektedir. Bu insanlar hem her alanda başarılıdır hem de çevresiyle sağlıklı ilişkiler kurabilir. Bu yüzden tüm örgütlerde tercih edilenler genellikle duygularını tanıyan ve onları kontrol edebilen insanlardır. Bu insanlar sadece iş yaşamında değil özel yaşamda da tercih edilmektedir. Çünkü duygularını kontrol edebilen insanlar sosyal çevresinde daha uyumlu ve daha uysaldır.

2.3. MESLEK GRUPLARI VE ONLARIN İÇERİSİNDE ÖĞRETİM ELEMANLARININ YERİ

Akademisyen ve akademisyenlik kavramlarının kökünü oluşturan akademi kavramı aslında Platon'un Atina'da öğrencilerine ders verdiği "Akademeia"dan gelmektedir (Erdem, 2008; Akt. Göksel ve Tomruk, 2016, 317). Akademik kuruluşlar, özellikle bilimsel yöntemlerle bilgiyi oluşturan ve bilgi harcayan yerler olmaktadır (Sarvan ve Karakaş, 2001, 107; Akt. Göksel ve Tomruk, 2016, 317).

Üniversitelerde görev yapan öğretim elemanları, üniversitede çalışma isteği ile birtakım sınavlarda başarı ve yeterliliği ortaya koyarak işe başlamaktadırlar. Ayrıca akademik unvana bağlı kariyer basamakları, kişisel beklenti ve çalışma yaşamı bitse bile işe ait maddi kazanç, değer, tutum ve yargılar etkisini sürdürdüğü müddetçe devam eder. Öğretim elemanlarının mesleki gelişim dönemleri üç aşamaya ayrılır (Sarvan ve Karakaş, 2001: 107; Akt. Göksel ve Tomruk, 2016, 317-318).

Birinci aşama; araştırma görevlisi ve öğretim görevlisi olma aşamasıdır. Bu aşamada Araştırma Görevlisi olabilmek için lisansüstü eğitim gerekmektedir. Öğretim Görevlisi olabilmek için ise lisans eğitimi gerekmektedir. İkinci aşama; Dr. Öğretim Üyesi ve Profesör olma aşamasıdır. Bu aşama için üniversite tarafından verilen gerekli görev süresi ve standartlar sağlanmalıdır. Bunun için öğretim elemanları araştırma yeteneklerini geliştirip göstermelidir. Üçüncü aşama; görev süresinin sürekli pozisyonun olduğu ve iş güvenliği açısından daha iyi hissettiği aşamadır.

Akademik gelişim dönemlerinde bireyin öğretim, araştırma, iletişim ve üniversite servislerinde yeteneklerini geliştirmesi gerekir. Bu uzun eğitim, sosyalleşme ve deney sürecinde aday öğretim elemanı kendisini parlak bir kariyer için hazırlar. Akademik yaşam genellikle öğretim elemanlarının işiyle vakit uğraşarak geçirdiği zaman olarak tanımlanmaktadır. Akademik yaşamın sergilediği çalışma ortamında öğretim elemanlarının davranışlarını etkileyen bazı faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler; bireylerin üstlendikleri rol, kullandıkları aletler, örgüt yapısı, yönetici ve arkadaşlarıyla kurdukları sosyal ilişkileri olarak karşımıza çıkmaktadır (Göksel ve Tomruk, 2016, 318).

Öğretim elemanı bilgi, beceri ve yeteneklerini bu ortamda uygulamaktadır. Öğretim elemanı faaliyet alanında yetkilerini yani çalıştığı güç kaynaklarını kullanarak görevini ve sorumluluklarını gerçekleştirir. Bilimsel faaliyetlerin üretildiği ve öğrenciye meslek eğitiminin yanında bilimsel düşünme becerisinin kazandırıldığı yer olan üniversitelerde bu işlev, öğretim elemanının görevi olmaktadır. Öğretim elemanı bu görevi yerine getirirken ve bireysel farklılıkların yanı sıra üniversite içindeki davranışını belirlerken üniversite yönetiminden de bazı beklentiler içinde akademik yaşamda yerini almaktadır (Göksel ve Tomruk, 2016, 318).

Duygular kişilere, nesnelere veya olaylara karşı tecrübelerle kazanılan ve bireyi davranışta bulunmaya hazır hale getiren hisler olarak tanımlanmaktadır. Duygular algı ve tutum geliştirme süreçlerinde bilişsel ve davranışsal ögeler kadar önemlidir. Aynı zamanda

duygular bireylerin davranışlarına yön verir. Bireyin duygusal yanı onu bütün ilişkilerde ve çevreye uyumda yönlendirmektedir. Duygular bireyin yaşamına doyum ya da acı vermektedir. Günlük hayatın büyük bir bölümü çeşitli duygu ve heyecanların izlerini taşımaktadır. Örgütsel yaşam da günlük hayatın bir parçası hatta bireyin günlük zaman diliminin büyük bir bölümünü kapsamaları bakımından önemli bir parçasıdır. Dolayısıyla duygular, örgütsel yaşamın da bir parçası durumundadır. Günlük hayatta normal olaylara karşı verilen duygusal tepkileri, iş ortamında da birey kendisine verilen görevlere ya da birlikte çalıştığı insanlara karşı verecektir. Bu nedenle duygular, çalışanların örgütlerinden bağımsız ve örgütlerinin dışında gelişen bir unsur değildir (Doğan ve Özdevecioğlu, 2005, 166-167).

Örgütlerdeki faaliyet ve davranışlar akla, mantığa ve sisteme uygun olmaktadır. Buna rağmen iş yerleri; tatmin, üzüntü, kıskançlık, kin, suçluluk ve sevginin günlük hayatta yaşanan yoğunluk ve sıklık seviyesinde yaşandığı ve sergilendiği bir yerdir. Diğer bir ifadeyle örgütler, bireylerin evlerinin uzağındaki bir yaşam alanıdır. Bu nedenle, iş yerinde çalışanlarla ilgili bütün konularda onların bilgi, beceri ve kabiliyetlerinin yanı sıra duyguları da büyük önem taşımaktadır (Doğan ve Özdevecioğlu, 2005, 166-167).

Çalışanların duyguları, her ne kadar örgütlerin bir parçası da olsa örgütler uzun süre, insan kaynakları politikalarında daha rasyonel bakış açılarına sahip olmuş ve çalışanların duygularını uzun süre ihmal etmişlerdir. Hatta bazı zamanlarda çalışanların duyguları, negatif ya da mantıksız olarak değerlendirilmiştir. Bu gibi durumlarda duyguların, örgütlerin rasyonel çalışmasını engellememeleri için onlarla mücadele etme ya da onları yönetme yolları aranmıştır. Duygular, yıllar süren araştırmalar sırasında fazlaca önemsenmemiş ve gerek psikoloji alanında gerekse örgütsel davranış ve davranış bilimleri alanlarında büyük ölçüde araştırılmayan bir konu olarak kalmıştır. Fakat son yıllarda örgütsel davranış alanındaki çalışmalar, sosyal psikolojinin duygular konusundaki çalışmaları ile beraber iş yerinde duygular konusuna büyük önem verilmeye başlanmıştır (Doğan ve Özdevecioğlu, 2005, 166-167).

Duyguların algı, tutum ve davranış üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalar sonucunda bu konuya ilgi giderek artmaktadır. Böylece, örgüt içerisinde bireylerin davranışlarının anlaşılması açısından yeni bir bakış açısı oluşmaktadır. Duygular, tamamen tahmin edilemeyen bir çevrede birçok hedefe ulaşmak amacıyla yapılan faaliyetlerin nasıl planlanacağı ve yürütüleceği şeklindeki problemlere yönelik biyolojik çözümler olarak

görülmektedir. Bu nedenle iş yaşamında yaratıcılığın son derece önem kazandığı, hızlı değişimlere pratik çözümlerin gerektiği rekabet ortamında duyguların bu yönü ona hak ettiği önemi kazandırmaktadır. Örgütlerde, insanı ve onun duygularını ön plana çıkaran görüşlerin hâkim olmasıyla beraber örgüt etkinliğini ve verimliliğini etkileyen birçok konuda çalışanların duygularının önemi araştırılmaya başlanmaktadır. Bu nedenle, örgüt etkinliği ile birebir ilgili olan çalışanların performansları konusu ile onların duyguları arasındaki muhtemel ilişki de araştırılması gereken önemli konular arasında yer almaktadır. Çünkü örgütlerin sundukları hizmet ve ürettikleri ürünler, çalışanların performansları sonucu elde edilen hizmet ya da ürünlerdir. Bu nedenle, örgütlerin etkililiği çalışanların performansları ile doğrudan ilişkili olmaktadır (Doğan ve Özdevecioğlu, 2005, 166-167). Çünkü çoğumuz kendimizi üzgün hissettiğimizde ya da depresif duygu durumu içinde olduğumuzda, çevremize olan dikkatimizin azaldığını ve olası bilgiyi daha düşük etkinlikte işlediğimizi biliriz (Er, 2006, 22).

İnsanların çalışma yaşamı ile duyguları ayrı düşünülemez. Çünkü insan faktörünün ön planda olduğu işlerde duyguların yoğunluğu ve çeşitliliği daha da artmakta ve daha yoğun hissedilmektedir. Çalışma ortamlarında bireylerden duygularını kontrol etmeleri ve duygularını ortamlara göre yönlendirmeleri beklenmektedir. Bu çalışma ortamlarından özellikle de eğitim kurumları gibi insanlarla devamlı etkileşim içinde olunan örgütlerde bu beklenti daha da artmaktadır (Çoruk ve Akçay, 2012, 4).

Çalışanlar sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarını tatmin ederken duygusal olarak da doyuma ulaşma çabası içerisine girmektedirler. İş ortamlarında çalışan bireylerde genel olarak ön plana çıkan duygusal ihtiyaçlar arasında; aktivite arzusu, iletişim, başarıma, fark edilme, takım halinde çalışma, ait olma, karara katılım, ödüllendirilme, yeteneklerinin önemsinmesi ve yetkilendirilme yer almaktadır (Gary, 1996; Akt. Töremen ve Çankaya, 2008, 40). Duygusal kökenli temel ihtiyaçlar ve beklentiler, bireylerin farklı ilgileri ve bunların karşılanabilme düzeyleri bireylerin doyuma ulaşmalarında ve örgüte yönelik pozitif tutuma sahip olmalarında oldukça etkili olan faktörler arasında yer almaktadır. Bireylerin bulundukları örgütlere ve örgütlerdeki ilişki biçimlerine yönelik tutumları ile beklentileri arasında pozitif bir ilişki söz konusu olmaktadır (Yaylacı, 2006, 40-41).

Duygular her insanın yaşamında olduğu gibi öğretim elemanlarının yaşamında da önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca beklentiler, kararlar ve öncelikler bu duygulara göre değişiklik gösterebilmektedir. Bu yüzden öğretim elemanlarının yaşamında yer alan

duygular onların bilimsel çalışmalarını etkilemektedir. Böylece yapılan bilimsel çalışma amacından sapmaktadır. Öğretim elemanlarının bilimsel çalışmalarına doğru bir şekilde yön verebilmesi için duygularını yönetmesi gerekir.

Öğretim elemanları hem insanlara eğitim verir hem de bilime katkıda bulunur. Bu durum stres ve kaygıyı ortaya çıkarmaktadır. Bu da onların duygularını yönetmesini zorlaştırır. Her ikisine de gereken önemi gösteren ve gereken zamanı ayıran öğretim elemanları duygularını doğru yönetebilirse stresi ve kaygıyı en aza indirir. Duygularını yönetebilenler ise daha verimli bir eğitim verir ve daha verimli bir çalışma ortaya koyar.

2.4. DUYGU YÖNETİMİ KONUSUNDA YURT İÇİNDE YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Ceyhan'ın (1999) “Üniversite öğrencilerinin duygu ifade eden sözcük ve deyimlere yükledikleri duygu yoğunluklarının bazı değişkenler açısından incelenmesi” isimli araştırmasına 942 üniversite öğrencisi katılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak “Duygu İfade Eden Sözcük ve Deyimler Listesi” kullanılmıştır. Araştırma sonunda 140 sözcük ve deyimimin 73'ünün duygu yoğunluğu yüklemelerinin öğrencilerinin cinsiyetine göre farklılık gösterdiği, bunların 70'inde kızların duygu yoğunluğu yüklemelerinin erkeklerden daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Töremen ve Çankaya (2008), duygu yönetimini betimsel yöntemle inceledikleri çalışmalarında, duygu yönetimi sürecini ve özelliklerini tanımlamaya ve duygu yönetiminin yönetici ve iş görenler için önemini vurgulamaya çalışmışlardır. Yazarlar, duygu yönetiminin çalışanlar, liderler ve örgüt iklimi üzerindeki etkisini değerlendirmeye çalışmışlardır. Bunun sonucunda 20. yüzyıl içerisinde örgüt ve örgüt yönetimi üzerine yönelik yaklaşımların daha çok teknik, ekonomik ve sosyal sorunları dikkate aldığı, duygusal problemlerin çözümüne yönelik yenilikler ve duygu yönetimi alanına yönelimin ihmal edildiği görülmektedir.

Çeçen (2002) tarafından yapılan çalışmanın amacı, duyguları yönetme becerileri eğitiminin öğretmen adaylarının duyguları yönetme becerileri üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışma İlköğretim Bölümü Sınıf Öğretmenliği Anabilim Dalından 28 sınıf öğretmen adayıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonuçları grup yaşantısı yoluyla uygulanan duyguları yönetme becerileri eğitimi programının deney grubu üzerinde anlamlı etkisinin olduğunu göstermiştir. Deneysel çalışma sonrasında izlenen değişimin tutarlı olup

olmadığını belirleyebilmek amacıyla deneysel çalışmanın bitiminden 6 ve 13 hafta sonrasında iki farklı izleme çalışması yapılmış olup bu değişimin 6 ve 13 hafta sonrasında da devam ettiği tespit edilmiştir.

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 deneyimin, öğretmen adaylarının duygu yönetim becerileri üzerinde anlamlı düzeyde pozitif bir 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 24 denek gönüllülük ilkesi ile katılmıştır. Böylece örnekleme, özel bir tıp merkezinde görev yapan 24 örgüt çalışanı oluşturmuştur. Ön test verileri çalışma başlamadan önce, son test 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 Eğitimi 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.

2.5. DUYGU YÖNETİMİ KONUSUNDA YURT DIŞINDA YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Johnson ve Wilborn (1991) tarafından yapılan çalışmada 65 yaşından büyük 16 kadının depresyon ve öfke arasındaki ilişkisi araştırılarak, öfke farkındalığının kazandırılıp kazandırılmayacağı, insancıl yaklaşım temelli grup oturumları yoluyla sınanmıştır. Deney ve kontrol grubunun her ikisine “Beck Depresyon Ölçeği” ve “Öfke Ölçeği” uygulanmıştır.

Araştırmanın sonucunda insancıl temelli yaklaşımların öfkeyi fark etme üzerinde bir etkiye sahip olmadığı bulunmuştur.

Lumsden (1994) çalışmasında bir lisede Sürekli Öfke Ölçeğini uygulayarak 90 dakikalık 9 hafta süreli öfke yönetimi müdahale programı uygulamıştır. Bu programda öfke ile ilgili tetikleyiciler, bazı uygun olmayan davranışlar ve bunun yanı sıra uygun olmayan davranışlar yerine konulabilecek uygun öfke ifade biçimleri, beceri eğitimi yoluyla verilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda uygulanan müdahale programının öfkeyi tanıma ve kontrol etme üzerinde olumlu etkilerinin olduğunu göstermiştir.

Smith (1995) Türkiye, Belçika, Fransa, İsviçre, İtalya, Hollanda, İngiltere, Kanada, Endonezya, Japonya ve Surinam'da en sık ifade edilen duyguları belirlemek amacıyla yaptığı kültürlerarası çalışmada toplam 416 üniversite öğrencisi üzerinde veri toplamıştır. Çalışma sonucunda Türkiye'de en sık ifade edilen duygu sözcüklerin sevgi, nefret, ağlamak, acımak, özlem, aşk, üzüntü, sinirlilik, gülmek, korku, tutku, olduğu; buna karşın İngiltere'de mutluluk, üzüntü, öfke, çökkün, nefret, neşe, kafası karışık, kıskançlık, heyecanlı, canı sıkın ve korku duygularının daha fazla öne çıktığı sonucuna ulaşılmıştır.

Kellner ve Bry (1999) tarafından yapılan deneysel çalışmada klinik duygu bozukluğu tanısı olan 7 ergene grupla danışma yoluyla öfke yönetimi eğitimi verilmiştir. Çalışmada müdahale öncesi ve sonrasında Sürekli Öfke Ölçeği kullanılmıştır. Öfke yönetimi eğitimi içerisinde öfkenin tanınması ve ayırt edilmesi, öfkeye karşı oluşturulacak sosyal tepkilerin neler olabileceği gibi konulara yer verilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre çalışmaya katılan ergenlerin eğitimden olumlu etkilendikleri ve fiziksel tepki düzeylerinde azalma olduğu görülmüştür.

Mayer ve Saolvey (1990) yaptıkları araştırmada yapmış oldukları araştırmanın temel varsayımı; duyguları algılama, anlama ve bu duygusal bilgiyi kullanabilme yetenekleri bakımından bireylerin birbirinden farklı olduklarını bulmaya çalışmışlardır. Araştırmacılar, çalışmalarında bireyin duygusal zekâ seviyesinin hem duygusal hem de entelektüel başarısına ve gelişimine önemli katkılar sağladığını ileri sürmüşlerdir. Yazarlar araştırmalarında ayrıca duygular ile beceriler arasında bağlantı kurarak duygusal zekâ bileşenlerini araştırmış; duygusal zekâyı sosyal zekânın bir türü olarak ele alarak da kendilerinden sonraki araştırmalara ışık tutmak istemişlerdir.

BÖLÜM 3

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evreni ve örnekleme, veri toplama süreci ve analizi ile araştırma sonunda ulaşılan bulgulara ve sonuçlara yer verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Üniversite öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterliklerini nicel ölçme araçlarıyla ve olduğu gibi ortaya koymayı amaçlayan bu araştırma ilişkisel tarama modelinde bir çalışmadır. Araştırmada ayrıca öğretim elemanlarının duygu yönetiminin cinsiyet, yaş, unvan, idari görev, bulunduğu birim, kıdem vb. değişkenlerden ne ölçüde etkilendiği istatistiksel olarak belirlenmeye çalışılmıştır.

3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde görev yapan öğretim elemanları oluşturmaktadır. Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde 2017-2018 eğitim öğretim yılı güz yarıyılında 8 fakülte, 3 enstitü, 5 yüksekokul ve 7 meslek yüksekokulunda toplam 702 öğretim elemanının görev yaptığı tespit edilmiştir.

Araştırma, zaman ve ekonomik imkânların sınırlılığı nedeniyle evreni temsil edebilecek bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmiştir. Buna göre örneklem büyüklüğünü saptamak için kullanılan formül şudur (Özdamar, 2003, s.116-118):

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{(N-1) \cdot d^2}$$

Burada N: Evren birim sayısı, n: Örneklem büyüklüğü

P: Evrendeki X'in gözlenme oranı, Q (1-P): X'in gözlenmeme oranı

Z_{α} : $\alpha = 0.05, 0.01, 0.001$ için 1.96, 2.58 ve 3.28 değerleri

d= Örneklem hatası

σ = Evren standart sapmasını göstermektedir.

Formülde değerler yerine konulduğunda 702 kişilik evren için standart sapmanın karesi 100, Z değeri 1,96, d hata değeri 1 alındığında örneklem sayısı olarak 196.28 sayısı elde edilmektedir. Bu durumda örneklemin minimum 197 kişiden oluşması planlanmaktadır.

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi'nde görev yapan öğretim elemanlarına 350 ölçek ulaştırılmış ve uygulanan ölçeklerden 310'u dönmüştür. 310 ölçekten hatalı olduğu tespit edilen 12 ölçek değerlendirme dışı kalmıştır. 298 ölçek veri analizine dâhil edilmiştir. Öğretim elemanlarının yaş, unvan, birim, kıdem, medeni hal, alan, cinsiyet ve idari görev değişkenlerinin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo.1. Katılımcıların Kişisel Bilgilerine İlişkin Sonuçlar

Değişkenler	Kategoriler	(f)	(%)
Yaş	24-29	33	11,1
	30-39	156	52,3
	40-49	77	25,8
	50 ve üzeri	32	10,7
Unvan	Profesör+Doçent	65	21,8
	Dr. Öğr.Üyesi	96	32,2
	Öğr. Gör.	63	21,1
	Arş. Gör.+Okutman	74	24,8
Birim	Fakülte	202	67,8
	Yüksekokul	96	32,2
Kıdem	0-10	108	36,2
	11-20	102	34,2
	21 ve üzeri	88	29,5
Medeni Hal	Evli	230	77,2
	Bekâr	68	22,8
Alan	Sosyal Bilimler	103	34,6
	Fen Bilimleri	91	30,5
	Sağlık Bilimleri+Diğer	104	34,9
Cinsiyet	Erkek	183	61,4
	Bayan	115	38,6
İdari Görev	Var	47	15,8
	Yok	251	84,2
TOPLAM		298	100,0

Tablo 1'de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların %11,1'i 24-29 yaş, %52,3'ü 30-39 yaş, %25,8'i 40-49 yaş, %10,7'si 50 yaş ve üzeri kişilerden oluşmaktadır. Buna göre katılımcılardan 33 kişi 24-29 yaş aralığında, 156 kişi 30-39 yaş aralığında, 77 kişi 40-49 yaş aralığında, 32 kişi ise 50 ve üzeri yaş aralığında bulunmaktadır. Katılımcıların büyük bir kısmını 30-39 yaş aralığı kişiler oluşturmaktadır. Araştırmaya en az katılan yaş grubu ise 50 yaş ve üzeri olanlar olarak gözlenmektedir. Buna göre araştırmanın evreni olan

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde orta yaşlı öğretim elemanlarının sayıca daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 1’de yer alan unvan değişkenine göre katılımcıların %21,8’ini profesör ve doçentler, %32,2’sini, Dr. Öğretim üyeleri %21,1’ini öğretim görevlileri, %24,8’ini araştırma görevlileri ve okutmanlar oluşturmaktadır. Katılımcılardan 65 kişi profesör ve doçent, 96 kişi Dr. Öğretim üyesi, 63 kişi öğretim görevlisi, 74 kişi araştırma görevlisi ve okutman unvanına sahiptir. Araştırmaya en çok katılım doktor öğretim üyeleri tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya en az katılım ise öğretim görevlisi tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu bulgular Kırşehir Ahi Evran Üniversitesinde görev yapan öğretim kadrosunun çoğunlukla doktor öğretim üyesi unvanına sahip öğretim elemanlarından oluştuğunu göstermektedir.

Tablo 1’de yer alan birim değişkenine göre katılımcıların %67,8’ini fakültede yer alanlar, %32,2’sini yüksekokulda yer alanlar oluşturmaktadır. Araştırmacılardan 202 kişi fakültede görev yapmakta iken 96 kişi ise yüksekokulda görev yapmaktadır. Tablo 1’de yer alan bulgulara bakıldığında katılımcıların büyük çoğunluğunu fakültede görev yapan öğretim elemanları oluşturmaktadır. Bu sonuçlara bakıldığında fakültede yer alan öğretim elemanlarının yüksekokulda yer alanlara göre yapılan araştırmalara ve anketlere daha çok katkı sağladıkları görülmektedir.

Tablo 1’de yer alan kıdem değişkenine göre katılımcıların %36,2’sini 0-10 yıl arası, %34,2’sini 11-20 yıl arası, %29,5’ini ise 21 yıl ve üzerinde görev yapmaktadır. Katılımcılardan 108 kişi 0-10 yıl arasında görev yapmakta iken 102 kişi 11-20 yıl arasında görev yapmaktadır. 88 kişi ise 21 yıl ve üzerinde görev yapmaktadır. Tabloya bakıldığında araştırmaya en fazla katılanların 0-10 yıl arasında görev yapanlar olduğu görülmektedir. Buna göre görev süresi daha az olanların ve göreve yeni başlayanların araştırma ve anketlere daha duyarlı olduğu düşünülmektedir.

Tablo 1’de yer alan medeni hal değişkenine göre katılımcıların %77,2’sini evli öğretim elemanları, %22,8’ini ise bekâr öğretim elemanları oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların 230’ı evli, 68’i ise bekârdır. Tabloya bakıldığında katılımcıların çoğunun evli insanlardan oluştuğu görülmektedir.

Tablo 1’de yer alan alan değişkenine göre katılımcıların % 34,6’sını sosyal bilimler, %30,5’ini fen bilimleri, %34,9’unu sağlık bilimleri ve diğer bilimler oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılanlardan 103 kişi sosyal bilimler alanında, 91 kişi fen bilimleri alanında, 104 kişi sağlık bilimleri ve diğer bilim alanlarında görev yapmaktadır. Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının çoğu sosyal bilimler alanında görev yapmaktadır.

Tablo 1’de yer alan cinsiyet değişkenine göre katılımcıların %61,4’ü erkeklerden oluşmakta iken %38,6’sı ise kadınlardan oluşmaktadır. Araştırmaya katılan erkek sayısı 183 kadın sayısı ise 115 olarak gözlenmektedir. Tablo 1’e bakıldığında araştırmaya katılanların çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır.

Tablo 1’de yer alan idari görev değişkenine göre katılımcıların %15,8’i var, %84,2’si ise yok olarak yanıt vermiştir. Araştırmaya katılanlardan 47 kişinin idari görevi bulunmakta iken 251 kişinin ise herhangi bir idari görevi bulunmamaktadır. Bulgulara göre araştırmacıların çoğunun herhangi bir idari görevi bulunmamaktadır.

3.3. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırmada veri toplama aracı olarak ölçek tekniği kullanılmıştır. Hazırlanan ölçek formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, araştırmaya katılanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 8 maddeden oluşurken; ikinci bölüm, öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterliklerini belirlemeye yönelik 27 maddeden oluşmaktadır. Katılımcıların ölçek formunda demografik özelliklere ait soruları çoktan seçmeli olarak cevaplamaları istenmiştir. Duyguları yönetme becerilerine ait ifade ve cevapları 5’li Likert Derecelendirme Ölçeğine göre düzenlenmiştir. Buna göre, katılımcıların ölçek maddelerine verecekleri cevaplar; Her Zaman (1), Çoğu Zaman (2), Bazen (3), Çok Nadir (4), Hiçbir Zaman (5) şeklinde sıralanmıştır.

a. Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği

Araştırmada katılımcıların duyguları yönetme becerilerine yönelik yeterliklerini belirlemek amacıyla Çeçen (2002) tarafından geliştirilen “Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği” kullanılmıştır. Duyguları yönetme becerileri ölçeği orijinal halinde 28 madde ve 5 boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; Sözel Olarak İfade Edebilme (7 madde), Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme (6 madde), Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme (4 madde), Başa Çıkma (4 madde), Öfke Yönetimi (3 madde) ve Serbest Madde (4 madde)’dir. Ancak Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutuna ait 28. Madde araştırma konusuyla bütünleşmediği için danışman görüşüyle ortak bir karara varılarak ölçekten çıkarılmıştır. Araştırma 27 madde ile gerçekleştirilmiştir.

b. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Güvenirlik Sonuçları

DYBÖ'nin güvenirlik çalışmalarında iç tutarlık katsayısı (Cronbach alfa) DYBÖ için .83 olarak bulunmuştur. Alt ölçeklerin iç tutarlık katsayıları (Cronbach alfa) sırasıyla .79, .67, .65, .64 ve .62 olarak bulunmuştur. DYBÖ'nün test yarılama (split-half) tekniğinden elde edilen güvenirlik katsayısı ise .82 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda DYBÖ'nün güvenilir düzeyde bir ölçme aracı olduğu söylenebilir.

c. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Doğrusal Faktör Analizi Sonuçları

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmasının amacı araştırma kapsamında kullanılan Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği 'nin yapı geçerliğini incelemektir. DFA'nın varsayımları; kayıp değerler, örneklem büyüklüğü, doğrusallık, normallik, çoklu bağlantı ve teklik ve uç değerler şeklinde sıralanabilir. Öncelikle 12 veri uç değer olduğu için veri setinden çıkarılmış ve 298 kişiye ait veriyle analize devam edilmiştir.

Comrey ve Lee (1992) 298 örneklem büyüklüğünü orta düzeyde olarak nitelendirmektedir. Diğer bir ölçüt de KMO testi sonuçları olmaktadır. Araştırma kapsamında hesaplanan KMO sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

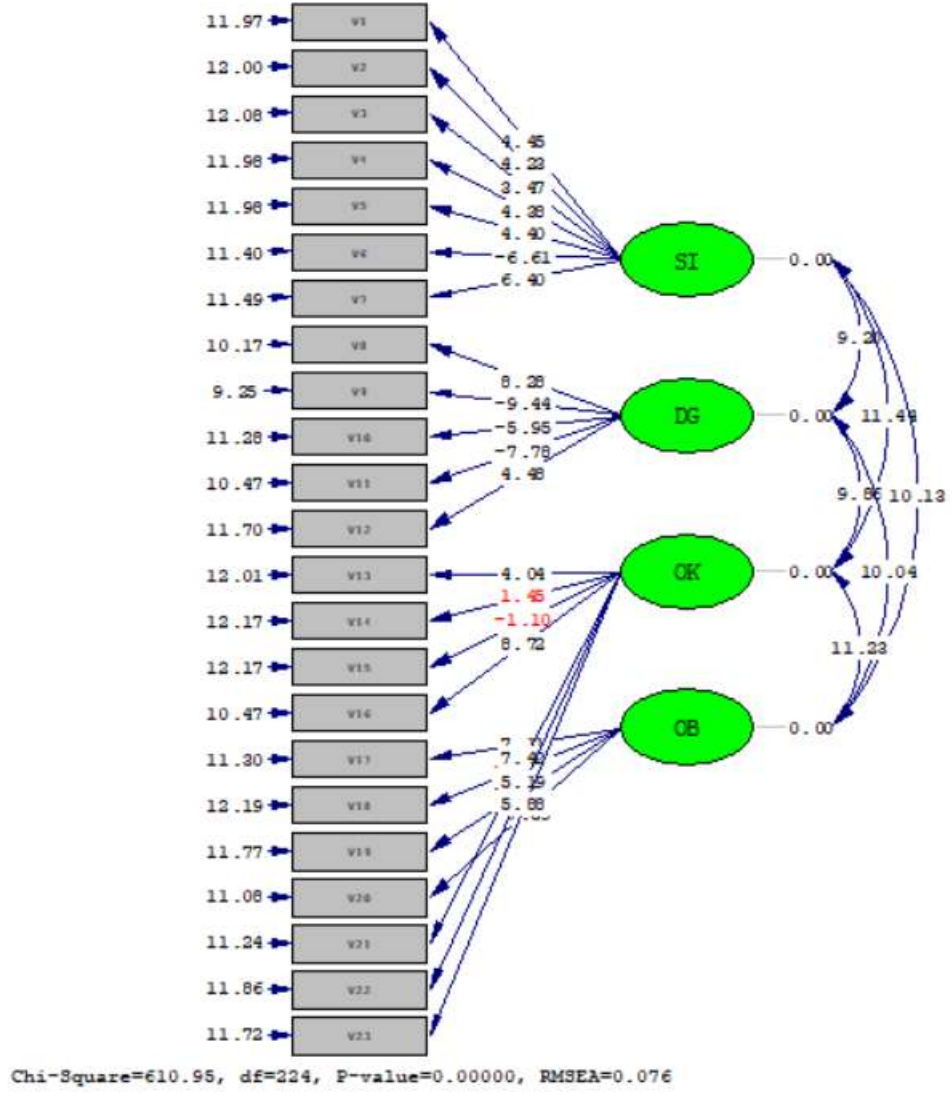
Tablo.2. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği İçin Hesaplanan KMO Değerleri*

KMO	P
.75	.000

Tablo 2 incelendiğinde Leech, Barrett ve Morgan'a (2005) göre KMO değerinin .70 ve üzerinde olması örneklem büyüklüğünün orta düzeyde iyi olduğunu göstermektedir. Normallik incelenmiş olup normallik için her bir ölçek maddelerinden toplam puan alınmış, Kolmogorov-Smirnov testi yapılmış ve çarpıklık değerleri incelenmiştir. Kolmogorov-Smirnov testi sonuçlarına bakıldığında ölçek normal dağılım göstermemektedir ($p < .05$). Ancak çarpıklık değerlerinin -2 ile +2 değerleri arasında olduğu gözlenmiştir (-.40). Bu durumda ölçekten elde edilen puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanmıştır.

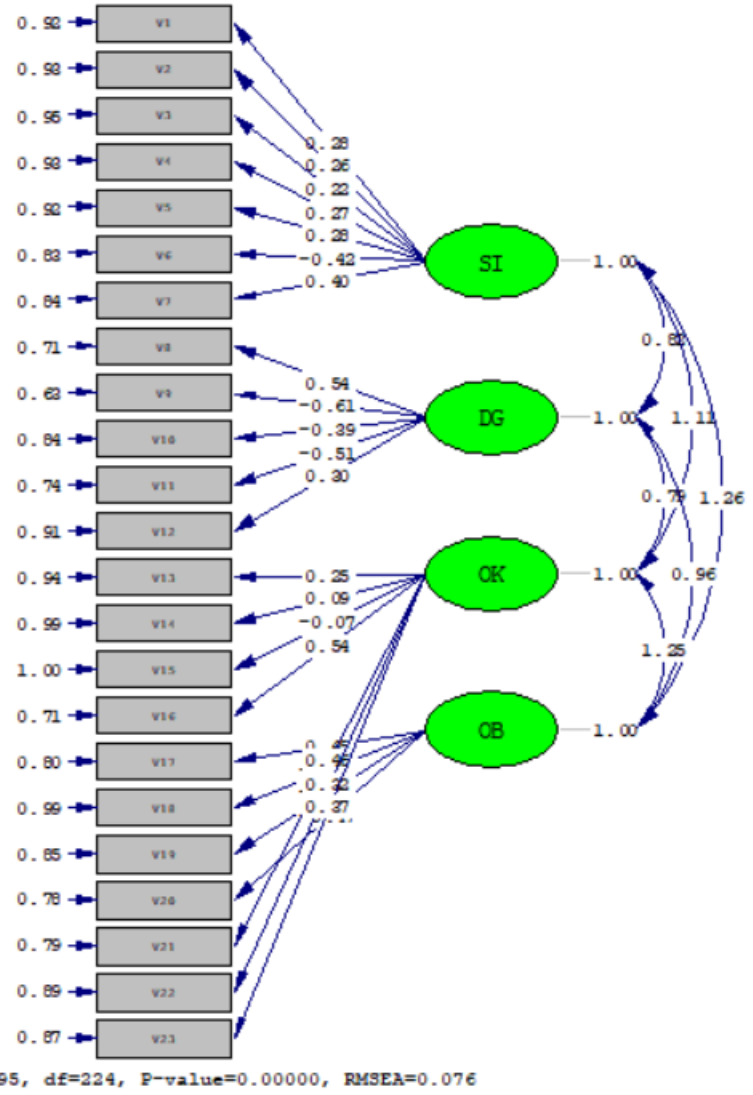
Tabachnick ve Fidell (2001) faktör sayısını belirlemek ya da doğrulamak istendiğinde çok değişkenliğin olduğu sayıltısının kullanılmasını önermektedir. Bu araştırmada da bu sayıltı kullanılmıştır. Varsayımlar test edilerek DFA analizine

geçilmiştir. Boş değerler ortalama değer atama yöntemiyle doldurulmuştur. Yapılan DFA sonucunda t değerleri Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil.1. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği DFA t değerleri

DFA’da ilk olarak t değerleri incelenmiştir. T değerinin 1.96’yı aşması .05 düzeyinde, 2.56’yı aşması ise .01 düzeyinde anlamlı olduğunu göstermektedir. T değerlerine göre 14 ve 15. maddeler hariç diğer tüm maddeler .01 düzeyinde anlamlı olmaktadır. Bu 14 ve 15. maddeler hariç gizil değişkenlerin gözlenen değişkenleri doğru bir şekilde açıkladığını göstermektedir. Daha sonra standartlaştırılmış çözüm değerleri incelenmiştir. Bu değerler Şekil 2’de verilmiştir.



Şekil.2. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği DFA Standartlaştırılmış Çözüm Sonuçları

Şekil 2’de maddelerin solunda yer alan değerler hata varyanslarını göstermektedir. Burada 1, 2, 3, 4, 5, 12, 13, 14, 15 ve 18. maddelerin hata varyansları .90’ın üzerindedir ve hatanın yüksek olduğu ifade edilebilir. DFA’da uyum iyiliği indekslerini de incelemek gerekmektedir. Uyum iyiliği değerleri ile ilgili değerler Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo.3. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği DFA Sonuçlarına İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

İndeksler	Maddelere İlişkin Değerler	Mükemmel Uyum	İyi uyum
χ^2	610.95		
Sd	224		
P	0.00		
$\chi^2_{/sd}$	2.73	$\chi^2_{/sd} \leq 3.00$	$3.00 < \chi^2_{/sd} \leq 8.00$
RMSEA	0.076	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$
RMSEA (.90 GA)	0.069-0.084		
SRMR	0.078	$0 \leq SRMR \leq .05$	$.05 < SRMR \leq .10$
GFI	0.85	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	$.90 \leq GFI < .95$
AGFI	0.81	$.90 \leq AGFI \leq 1.00$	$.85 \leq AGFI < .90$
CFI	0.80	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	$.95 \leq CFI < .97$
NFI	0.71	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	$.90 \leq NFI < .95$
NNFI	0.78	$.97 \leq NNFI \leq 1.00$	$.95 \leq NNFI < .97$

Tablo 3 incelendiğinde, Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinde yer alan maddelere ait uyum iyiliği değerlerinin tablonun solunda, alınan ölçüt değerlerin ise tablonun sağdaki iki sütununda yer aldığı görülmektedir. χ^2 .01 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu uyumun olmadığı anlamına gelmektedir. Ancak örneklem büyüdükçe χ^2 anlamlı çıkabilmektedir. Bu yüzden χ^2 nin serbestlik derecesine bölümünden elde edilen 2.73 değeri mükemmel uyumu göstermektedir. RMSEA, SRMR iyi uyumu göstermektedir. GFI, AGFI iyi uyumun hemen altında değer almıştır. CFI, NFI ve NNFI uyumun az olduğunu göstermektedir. Bütüncül bir değerlendirme yapıldığında ölçeğin kabul edilebilir bir uyum değerine sahip olduğu ifade edilebilir. Ayrıca ölçek farklı tezlerde kullanıldığı için ölçekten madde çıkarma yoluna gidilmemiştir. Daha önceden oluşturulan yapı kabul edilmiştir. Tablo 4'te analiz sonuçlarını değerlendirmek için kullanılacak likert ölçeğinin ağırlık ve puan sınırları verilmektedir.

Tablo.4. Likert Ölçeğinin Ağırlık ve Puan Sınırları

Seçenek	Seçenek Puanları	Puan Sınırlılıkları
Her Zaman	1.00	1.00-1.79
Çoğu Zaman	2.00	1.80-2.59
Bazen	3.00	2.60-3.39
Çok Nadir	4.00	3.40-4.19
Hiçbir Zaman	5.00	4.20-5.00

Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği 5'li likert (5-1)/5 formülüne göre sonuç 0.80 çıkar. Her 0.80'lik adımda puanın anlamı değişir. Her aralık madde sayısı ile çarpılır. Her Zaman+Çoğu Zaman=Yüksek; Bazen=Orta; Çok Nadir+Hiçbir Zaman=Düşük ifade edilmektedir.

3.4. VERİ ANALİZİ

Verilerin analizi SPSS 22.0 ve Lisrel programları ile yapılmıştır. 310 ölçekle araştırmaya başlanmıştır. Öncelikle veriler üzerinde kayıp veri analizi yapılmış ve kayıp verilere ortalama atama yöntemiyle yeni veriler atanmıştır. Verilerin z puanına bakılarak 12 veri veri setinden atılmıştır. 298 ölçekle araştırmaya devam edilmiştir. Daha sonra normallik analizleri sonuçlarına göre analizler için uygun testler seçilmiştir. Bu çalışmada verilerin betimsel analizini yapmak amacıyla frekans, ortalama ve standart sapma, ikili değişkenlerin karşılaştırılması için t testi ya da Kruskal Wallis testi, üç ve üzeri gruptan oluşan değişkenlerin karşılaştırılması için ANOVA ya da Mann-Whitney U testi yapılmıştır. ANOVA sonucu istatistiksel olarak anlamlı çıkan değişkenler için alt grupları karşılaştırmada Post Hoc analizleri yapılmıştır. Araştırmada anlamlılık düzeyi .05 olarak kabul edilmiştir.

BÖLÜM 4

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmaya katılan öğretim elemanlarının kişisel bilgilerine ve araştırma sonunda elde edilen bulgulara ve ulaşılan sonuçlara yer verilmiştir.

4.1. DUYGULARI YÖNETME BECERİLERİ ÖLÇEĞİ TOPLAM VE ALT BOYUTLARINA İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Araştırmada kullanılan ölçeğin tüm alt boyutları incelenmiştir. Bu alt boyutların ortalamasına ilişkin bilgiler Tablo 5’te gösterilmektedir.

Tablo.5. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarına İlişkin Betimsel İstatistikler

	n	$\bar{X}$	S
Sözel Olarak İfade Edebilme	298	23,92	3,74
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	298	14,60	2,46
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	298	13,37	2,42
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	298	11,49	1,86
Öfke Yönetimi	298	10,69	1,97
Tduygu Yönetimi	298	85,86	6,41
TOPLAM	298		

Tablo 5’te görüldüğü gibi Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutu düşük düzeyde ($\bar{X}$ =23,92); Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutu orta düzeyde ($\bar{X}$ =14,60); Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutu orta düzeyde ($\bar{X}$ =13,37); Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutu yüksek düzeyde ($\bar{X}$ =11,49); Öfke Yönetimi alt boyutu düşük düzeyde ($\bar{X}$ =10,69); Toplam Duygu Yönetimi ise orta düzeyde ($\bar{X}$ =85,86) görülmektedir.

Güney (2014) tarafından yapılan ve Sabiha Gökçen Havalimanı’nda uygulanan duygu yönetimi becerileri ölçeğinde; Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutları ile genel ortalama farklılaşmaktadır. Buna göre Güney (2014) tarafından yapılan araştırma sonuçları ile öğretim elemanları üzerinde yapılan araştırma sonuçları karşılaştırıldığında farklılıklar olduğu, bu farklılığın her iki araştırma evreninin farklı olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

4.2. KATILIMCILARIN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİKLERİ TOPLAM VE ALT BOYUTLARININ ÇEŞİTLİ DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN BULGULARI

Araştırmaya katılanların duygu yönetimi yeterlikleri; bağımsız değişkenin iki düzeyli olduğu durumlarda t testi ya da Kruskal Wallis testi, bağımsız değişkenin ikiden fazla olduğu durumlarda ise Anova veya Mann-Whitney U testi kullanılarak test edilmiştir.

4.2.1. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Yaş Değişkenine İlişkin Bulguları

Bu bölümde öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlilikleri Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Etme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma, Öfke Yönetimi alt boyutları ve Toplam Duygu Yönetimi ile yaş değişkenine göre değerlendirilmiştir. Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin yaş değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo.6. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine İlişkin Betimsel İstatistikleri*

	Yaş	N	$\bar{X}$	S
Sözel Olarak İfade Edebilme	24-29	33	23,99	4,46
	30-39	156	24,02	3,55
	40-49	77	24,07	3,93
	50 yaş ve üzeri	32	23,00	3,46
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	24-29	33	15,06	2,96
	30-39	156	14,58	2,20
	40-49	77	14,41	2,66
	50 yaş ve üzeri	32	14,68	2,70
Öfke Yönetimi	24-29	33	10,03	2,50
	30-39	156	10,80	1,84
	40-49	77	10,65	2,10
	50 yaş ve üzeri	32	10,96	1,58
Toplam Duygu Yönetimi	24-29	33	85,20	8,19
	30-39	156	85,67	6,02
	40-49	77	86,30	6,58
	50 yaş ve üzeri	32	86,43	5,96

Tablo 6 incelendiğinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda 24-29 yaş arası düşük düzeyde ($\bar{X}$ =23,99); 30-39 yaş arası düşük düzeyde ($\bar{X}$ =24,02); 40-49 yaş arası düşük düzeyde ($\bar{X}$ =24,07); 50 yaş ve üzeri orta düzeyde ($\bar{X}$ =23,00) görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda 24-29 yaş arası orta düzeyde ($\bar{X}=15,06$); 30-39 yaş arası orta düzeyde ($\bar{X}=14,58$); 40-49 yaş arası orta düzeyde ($\bar{X}=14,41$); 50 yaş ve üzeri orta düzeyde ($\bar{X}=14,68$) görülmektedir.

Öfke Yönetimi alt boyutunda 24-29 yaş arası orta düzeyde ($\bar{X}=10,03$); 30-39 yaş arası yüksek düzeyde ($\bar{X}=10,80$); 40-49 yaş arası yüksek düzeyde ($\bar{X}=10,65$); 50 yaş ve üzeri yüksek düzeyde ($\bar{X}=10,96$) görülmektedir.

Toplam Duygu Yönetimi alt boyutunda 24-29 yaş arası orta düzeyde ($\bar{X}=85,20$); 30-39 yaş arası orta düzeyde ($\bar{X}=85,67$); 40-49 yaş arası orta düzeyde ($\bar{X}=86,30$); 50 yaş ve üzeri orta düzeyde ($\bar{X}=86,43$) görülmektedir. Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin yaş değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo.7. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Yaş Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları*

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kare	F	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Gruplar Arası	30,733	3	10,244	,727	,537
	Gruplar İçi	4143,521	294	14,094		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Gruplar Arası	9,946	3	3,315	,541	,654
	Gruplar İçi	1800,000	294	6,122		
Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	18,733	3	6,244	1,603	,189
	Gruplar İçi	1145,439	294	3,896		
Toplam Duygu Yönetimi	Gruplar Arası	45,227	3	15,076	,364	,779
	Gruplar İçi	12183,394	294	41,440		

*p<.05

Tablo 7 incelendiğinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda 24-29 yaş, 30-39 yaş, 40-49 yaş, 50 ve üzeri yaş arasında bulunan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda 24-29 yaş, 30-39 yaş, 40-49 yaş, 50 ve üzeri yaş arasında bulunan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Öfke Yönetimi alt boyutunda 24-29 yaş, 30-39 yaş, 40-49 yaş, 50 ve üzeri yaş arasında bulunan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Toplam Duygu Yönetiminde 24-29 yaş, 30-39 yaş, 40-49 yaş, 50 ve üzeri yaş arasında bulunan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$).

24-29 yaş, 30-39 yaş, 40-49 yaş, 50 ve üzeri yaş arasında bulunan öğretim elemanlarının Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutları ve genel olarak duygu yönetimi yeterlilik algıları benzerlik göstermektedir.

Güney'in (2014) yaptığı "Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisi" adlı çalışmasında da yaşa göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu yönüyle yapılan araştırma Güney'in (2014) yaptığı araştırma ile uyumludur. Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin yaş değişkenine ilişkin Kruskal Wallis sonuçları Tablo 8'de yer almaktadır.

Tablo.8. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme Alt Boyutunun Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Sonuçları*

	Yaş	n	Sıra Ort.	Sd	χ^2	p
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	24-29	33	116,91	3	8,682	,034
	30-39	156	150,98			
	40-49	77	148,21			
	50 yaş ve üzeri	32	179,00			

*p<.05

Tablo 8'e göre öğretim elemanlarının olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilmesi yaş değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır ($\chi^2(sd=3, n=298) = 8,682, p<.05$). Bu bulgu öğretim elemanlarının olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilmesinin yaş faktörüne göre değiştiğini göstermektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme yetisinin en fazla 50 yaş ve üzeri öğretim elemanlarında olduğu görülmektedir.

50 yaş ve üzerinde olan öğretim elemanları olumsuz tepkileri daha iyi kontrol edebilmektedir. Bunun sebebinin ise 50 yaş ve üzeri öğretim elemanlarının daha tecrübeli olduğu düşünülmektedir.

Güney'in (2014) yaptığı "Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisi" adlı çalışmasında Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda yaşa göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu yönüyle yapılan araştırma Güney'in (2014) yaptığı araştırma ile uyumlu bulunmamaktadır. Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin yaş değişkenine ilişkin Kruskal Wallis sonuçları Tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo.9. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma Alt Boyutunun Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal Wallis Sonuçları*

	Yaş	n	Sıra Ort.	S _d	x ²	p
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	24-29	33	147,45	3	3,548	,315
	30-39	156	141,99			
	40-49	77	157,73			
	50 yaş ve üzeri	32	168,42			

*p<.05

Tablo 9’a göre öğretim elemanlarının olumsuz bedensel tepkilerle başa çıkabilmesi yaş değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmamaktadır ($x^2(sd=3, n=298) = 8,682, p>.05$). Bu bulgu öğretim elemanlarının olumsuz bedensel tepkilerle başa çıkabilmesinin yaş faktörüne göre değişmediğini göstermektedir. Sıra ortalamaları dikkate alındığında olumsuz bedensel tepkilerle başa çıkma yetisinin en fazla 50 yaş ve üzeri öğretim elemanlarında olduğu görülmektedir.

50 yaş ve üzerinde olan öğretim elemanları karşılaşılan olumsuz tepkilerle daha iyi mücadele edebilmektedir. Bunun sebebinin 50 yaş ve üzeri öğretim elemanlarının daha tecrübeli olduğu düşünülmektedir.

Güney’in (2014) yaptığı “Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisi” adlı çalışmasında Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda yaşa göre anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu yönüyle yapılan araştırma Güney’in (2014) yaptığı araştırmayı desteklememektedir.

4.2.2. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Unvan Değişkenine İlişkin Bulguları

Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği’nin unvan değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 10’da yer almaktadır.

Tablo.10. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Unvan Değişkenine İlişkin Betimsel İstatistikleri*

	Unvan	n	$\bar{X}$	S
Sözel Olarak İfade Edebilme	Profesör+Doçent	65	23,46	3,80
	Dr. Öğr. Üyesi	96	23,72	3,35
	Öğretim Gör.	63	24,33	4,10
	Arş. Gör+Okutman	74	24,24	3,87
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Profesör+Doçent	65	14,71	2,42
	Dr. Öğr. Üyesi	96	14,67	2,33
	Öğretim Gör.	63	15,03	2,58
	Arş. Gör+Okutman	74	14,04	2,53
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Profesör+Doçent	65	13,66	2,32
	Dr. Öğr. Üyesi	96	13,35	2,26
	Öğretim Gör.	63	12,95	2,50
	Arş. Gör+Okutman	74	13,52	2,63
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	Profesör+Doçent	65	11,77	1,82
	Dr. Öğr. Üyesi	96	11,56	1,93
	Öğretim Gör.	63	11,25	1,85
	Arş. Gör+Okutman	74	11,36	1,83
Öfke Yönetimi	Profesör+Doçent	65	10,83	1,78
	Dr. Öğr. Üyesi	96	10,51	1,96
	Öğretim Gör.	63	10,65	2,22
	Arş. Gör+Okutman	74	10,84	1,95
Toplam Duygu Yönetimi	Profesör+Doçent	65	86,04	5,71
	Dr. Öğr. Üyesi	96	85,77	6,67
	Öğretim Gör.	63	86,15	6,45
	Arş. Gör+Okutman	74	85,59	6,72

Tablo 10 incelendiğinde Sözel Olarak İfade Edebilme Alt Boyutunda Profesör+Doçentlerin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =23,46); Dr. Öğretim Üyesinin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =23,72); Öğretim Görevlisinin verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}$ =24,33); Arş.Gör.+Okutmanların verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}$ =24,24) görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme Alt Boyutunda Profesör+Doçentlerin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =14,71); Dr. Öğretim Üyesinin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =14,67); Öğretim Görevlisinin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =15,03); Arş.Gör.+Okutmanların verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =14,04) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme Alt Boyutunda Profesör+Doçentlerin verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}$ =13,66); Dr. Öğretim Üyesinin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =13,35); Öğretim Görevlisinin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =12,95); Arş.Gör.+Okutmanların verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =13,52) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma Alt Boyutunda Profesör+Doçentlerin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,77$); Dr. Öğretim Üyesinin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,56$); Öğretim Görevlisinin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,25$); Arş.Gör.+Okutmanların verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,36$) olarak görülmektedir.

Öfke Yönetimi Alt Boyutunda Profesör+Doçentlerin verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=10,83$); Dr. Öğretim Üyesinin verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=10,51$); Öğretim Görevlisinin verdiği cevaplar düşük düzeyde $\bar{X}=10,65$; Arş.Gör.+Okutmanların verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=10,84$) görülmektedir.

Toplam Duygu Yönetiminde Profesör+Doçentlerin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=86,04$); Dr. Öğretim Üyesinin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=85,77$); Öğretim Görevlisinin verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=86,15$); Arş.Gör.+Okutmanların verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=85,59$) olarak görülmektedir. Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin unvan değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 11'de yer almaktadır.

Tablo.11. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Unvan Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları*

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kare	f	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Gruplar Arası	35,835	3	11,945	,849	,468
	Gruplar İçi	4138,419	294	14,076		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Gruplar Arası	35,686	3	11,895	1,971	,118
	Gruplar İçi	1774,260	294	6,035		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Gruplar Arası	18,269	3	6,090	1,034	,378
	Gruplar İçi	1730,768	294	5,887		
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	Gruplar Arası	10,438	3	3,479	,998	,394
	Gruplar İçi	1025,191	294	3,487		
Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	6,191	3	2,064	,524	,666
	Gruplar İçi	1157,982	294	3,939		
Toplam Duygu Yönetimi	Gruplar Arası	13,501	3	4,500	,108	,955
	Gruplar İçi	12215,120	294	41,548		

*p<.05

Tablo 11 incelendiğinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda Profesör+Doçentler, Dr. Öğretim Üyesi, Arş.Gör.+Okutman unvanına sahip öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda Profesör+Doçentler, Dr. Öğretim Üyesi, Arş.Gör.+Okutman unvanına sahip öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda Profesör+Doçentler, Dr. Öğretim Üyesi, Arş.Gör.+Okutman unvanına sahip öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Olumsuz Bedensel

Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda Profesör+Doçentler, Dr. Öğretim Üyesi, Arş.Gör.+Okutman unvanına sahip öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Öfke Yönetimi alt boyutunda Profesör+Doçentler, Dr. Öğretim Üyesi, Arş.Gör.+Okutman unvanına sahip öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Toplam Duygu Yönetiminde Profesör+Doçentler, Dr. Öğretim Üyesi, Arş.Gör.+Okutman unvanına sahip öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$).

Profesör, Doçent, Dr. Öğretim Üyesi, Araştırma Görevlisi ve Okutmanların Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutları ve genel olarak duygu yönetimi yeterlilik algıları benzerlik göstermektedir.

4.2.3. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Birim Değişkenine İlişkin Bulguları

Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin birim değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 12'de yer almaktadır.

Tablo.12. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Birim Değişkenine İlişkin T Testi Sonuçları*

	Birim	N	$\bar{X}$	S	sd	t	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Fakülte	202	23,91	3,64	296	-,118	,906
	Yüksekokul	96	23,96	3,97			
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Fakülte	202	14,67	2,51	296	,691	,490
	Yüksekokul	96	14,45	2,37			
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Fakülte	202	13,42	2,42	296	,476	,634
	Yüksekokul	96	13,28	2,44			
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	Fakülte	202	11,65	1,85	296	2,105	,036
	Yüksekokul	96	11,17	1,85			
Öfke Yönetimi	Fakülte	202	10,66	1,94	296	-,348	,728
	Yüksekokul	96	10,75	0,62			
Toplam Duygu Yönetimi	Fakülte	202	85,97	6,35	296	,395	,693
	Yüksekokul	96	85,65	6,57			

* $p<.05$

Tablo 12'de yer alan t-testi analizine göre Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda fakültede görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=23,91$); Yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=23,96$) görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda fakültede görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=14,67$); Yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=14,45$) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda fakültede görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=13,42$); Yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=13,28$) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda fakültede görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,65$); Yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,17$) görülmektedir.

Öfke Yönetimi alt boyutunda fakültede görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=10,66$); Yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=10,75$) görülmektedir.

Toplam Duygu Yönetiminde fakültede görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=85,97$); Yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=85,65$) görülmektedir.

T testi analizinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda birim değişkenine göre fakülte ve yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-0,118$, $p>.05$). Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda birim değişkenine göre fakülte ve yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=0,691$, $p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda birim değişkenine göre fakülte ve yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=0,476$, $p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda birim değişkenine göre fakülte ve yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=2,105$, $p<.05$). Öfke Yönetimi alt boyutunda birim değişkenine göre fakülte ve yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-0,348$, $p>.05$). Toplam Duygu Yönetiminde birim değişkenine göre fakülte ve yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=0,395$, $p>.05$).

Fakültede görev yapan öğretim elemanlarının ($X=11,65$) verdiği cevaplar yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının ($X=11,17$) verdiği cevaplara göre daha yüksektir. Fakültede görev yapan öğretim elemanları olumsuz bedensel tepkilerle başa çıkma açısından daha yeterlidir.

Fakülte ve yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutları ve genel olarak duygu yönetimi yeterlilik algıları benzerlik göstermektedir. Ancak fakültede ve yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının Olumsuz Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda duygu yönetimi yeterlilik algısı benzerlik göstermemektedir.

4.2.4. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Kıdem Değişkenine İlişkin Bulguları

Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin kıdem değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 13'te yer almaktadır.

Tablo.13. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Kıdem Değişkenine İlişkin Betimsel İstatistikleri*

	Kıdem	n	$\bar{X}$	S
Sözel Olarak İfade Edebilme	0-10	108	23,86	4,00
	11-20	102	24,47	3,46
	20 yıl ve üzeri	88	23,37	3,68
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	0-10	108	14,50	2,55
	11-20	102	14,49	2,25
	20 yıl ve üzeri	88	14,83	2,60
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	0-10	108	13,20	2,45
	11-20	102	13,56	2,58
	20 yıl ve üzeri	88	13,37	2,19
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	0-10	108	11,48	1,78
	11-20	102	11,15	1,81
	20 yıl ve üzeri	88	11,91	1,96
Öfke Yönetimi	0-10	108	10,60	2,06
	11-20	102	10,83	1,98
	20 yıl ve üzeri	88	10,64	1,88
Toplam Duygu Yönetimi	0-10	108	85,43	7,09
	11-20	102	86,22	6,06
	20 yıl ve üzeri	88	85,99	5,96

Tablo 13 incelendiğinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda 0-10 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=23,86$); 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=24,47$); 20 yıl

ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=23,37$) görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda 0-10 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=14,50$); 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=14,49$); 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=14,83$) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda 0-10 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=13,20$); 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=13,56$); 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=13,37$) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda 0-10 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,48$); 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,15$); 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,91$) görülmektedir.

Öfke Yönetimi alt boyutunda 0-10 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=10,60$); 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=10,83$); 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=10,64$) görülmektedir.

Toplam Duygu Yönetiminde 0-10 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=85,43$); 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=86,22$); 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=85,99$) görülmektedir. Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin kıdem değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 14'te yer almaktadır.

Tablo.14. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Kıdem Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları*

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kare	F	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Gruplar Arası	57,849	3	28,924	2,073	,128
	Gruplar İçi	4116,405	294	13,954		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Gruplar Arası	6,887	2	3,443	,563	,570
	Gruplar İçi	1803,059	295	6,112		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Gruplar Arası	6,999	2	3,500	,593	,554
	Gruplar İçi	1742,038	295	5,905		
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	Gruplar Arası	27,027	2	13,514	3,952	,020
	Gruplar İçi	1008,602	295	3,419		
Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	3,273	2	1,637	,416	,660
	Gruplar İçi	1160,900	295	3,935		
Toplam Duygu Yönetimi	Gruplar Arası	35,069	2	17,535	,424	,655
	Gruplar İçi	12193,552	295	41,334		

*p<.05

Tablo 14 incelendiğinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda 0-10 yıl, 11-20 yıl, 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda 0-10 yıl, 11-20 yıl, 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda 0-10 yıl, 11-20 yıl, 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$).

0-10 yıl, 11-20 yıl, 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda farklı düşündüğü görülmektedir ($F(2-295)=3,952$, $p<.05$). Bu farklılaşma 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanları ile 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir. Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutuna verilen cevaplarda 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının ($\bar{X}=11,91$) 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarına göre ($\bar{X}=11,15$) daha yüksek olduğu görülmektedir.

Öfke Yönetimi alt boyutunda 0-10 yıl, 11-20 yıl, 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Toplam Duygu Yönetiminde 0-10 yıl, 11-20 yıl, 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$).

Duygularını yönetmede Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde 0-10 yıl, 11-20 yıl, 20 yıl ve üzeri görev

yapan benzer yeterliliğe sahip iken Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanları ile 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanları farklı yeterliliğe sahiptir.

Daha kıdemli öğretim elemanlarının Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma yeterliliğinin daha yüksek olmasının sebebinin karşılaşılan olayların fazlalığı ve bu olaylarla mücadele etmenin getirdiği tecrübe olarak düşünülmektedir.

Kervancı'nın (2008) "Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi" adlı çalışmasında Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde anlamlı bir farklılık yok iken Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda anlamlı bir farklılık vardır. Bu yönüyle Kervancı'nın (2008) araştırması ile benzerlik göstermektedir.

Kervancı'nın (2008) araştırmasında Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda kıdeme göre anlamlı farklılık görülmektedir. Bu yönüyle ise Kervancı'nın (2008) yaptığı araştırma ile bu araştırma farklılaşmaktadır.

Güney'in (2014) "Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi" adlı çalışmada Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde anlamlı farklılık yoktur. Bu yönüyle Güney'in (2014) yaptığı araştırma ile bu araştırma uyumludur.

4.2.5. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Medeni Hal Değişkenine İlişkin Bulguları

Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin medeni hal değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 15'te yer almaktadır.

Tablo.15. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Alt Boyutlarının Medeni Hal Değişkenine İlişkin T Testi Sonuçları*

	Medeni Hal	n	$\bar{X}$	S	Sd	T	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Evli	230	23,75	3,77	296	-1,488	,138
	Bekâr	68	24,52	3,61			
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Evli	230	14,59	2,48	296	-,115	,909
	Bekâr	68	14,63	2,43			
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Evli	230	13,31	2,46	296	-,868	,389
	Bekâr	68	13,60	2,29			
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	Evli	230	11,57	1,92	296	1,246	,214
	Bekâr	68	11,25	1,63			
Öfke Yönetimi	Evli	230	10,63	1,98	296	-,975	,330
	Bekâr	68	10,90	1,96			

*p<.05

Tablo 15'te yer alan T testi analizine göre Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda evli öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}$ =23,75); bekâr öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}$ =24,52) görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda evli öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =14,59); bekâr öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =14,63) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda evli öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =13,31); bekâr öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =13,60) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda evli öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =11,57); bekâr öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =11,25) görülmektedir.

Öfke Yönetimi alt boyutunda evli öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =10,63); bekâr öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =10,90) görülmektedir.

T testine analizinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda birim değişkenine göre evli ve bekâr öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-1,488$, $p>.05$). Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda birim değişkenine göre evli ve bekâr öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-0,115$, $p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda birim değişkenine göre evli ve bekâr öğretim elemanlarının görüşleri

arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-0,868$, $p>0.5$). Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda birim değişkenine göre evli ve bekâr öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=1,246$, $p>.05$). Öfke Yönetimi alt boyutunda birim değişkenine göre evli ve bekâr öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-0,975$, $p>.05$).

Kervancı'nın (2008) çalışmasında Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutlarında anlamlı farklılık yoktur. Güney'in (2014) çalışmasında ise tüm alt boyutlarda anlamlı farklılık yoktur. Bu yönüyle Kervancı (2008) ve Güney'in (2014) çalışması ile bu araştırma benzerdir. Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin medeni hal değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 16'da yer almaktadır.

Tablo.16. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam Duygu Yönetiminin Medeni Hal Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Sonuçları*

	Medeni Hal	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Toplam Duygu Yönetimi	Evli	230	147,58	33942,50	7377,500	,478
	Bekâr	68	156,01	10608,50		
TOPLAM		298				

* $p<.05$

Tablo 16'ya göre öğretim elemanlarının toplam duygu yönetimine verdikleri cevaplar medeni hal değişkenine göre farklılık göstermemektedir ($U=7377,500$, $p>.05$). Sıra ortalamaları dikkate alındığında bekâr öğretim elemanlarının (147,58) evlilere (156,01) göre duygularını daha iyi yönetebildiği görülmektedir.

4.2.6. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Alan Değişkenine İlişkin Bulguları

Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin alan değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 17'de yer almaktadır.

Tablo.17. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Alan Değişkenine İlişkin Betimsel İstatistikleri

	Alan	n	X	S
Sözel Olarak İfade Edebilme	Sosyal bilimler	103	23,71	3,84
	Fen bilimleri	91	24,00	3,35
	Sağlık bilimleri+diğer	104	24,07	3,99
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Sosyal bilimler	103	14,07	2,50
	Fen bilimleri	91	15,33	2,37
	Sağlık bilimleri+diğer	104	14,48	2,37
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Sosyal bilimler	103	13,19	2,43
	Fen bilimleri	91	13,24	2,33
	Sağlık bilimleri+diğer	104	13,68	2,48
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	Sosyal bilimler	103	11,60	1,93
	Fen bilimleri	91	11,56	1,79
	Sağlık bilimleri+diğer	104	11,33	1,87
Öfke Yönetimi	Sosyal bilimler	103	10,48	2,06
	Fen bilimleri	91	10,65	1,81
	Sağlık bilimleri+diğer	104	10,94	2,01
Toplam Duygu Yönetimi	Sosyal bilimler	103	84,72	6,72
	Fen bilimleri	91	86,84	5,69
	Sağlık bilimleri+diğer	104	86,14	6,58

*p<.05

Tablo 17 incelendiğinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=23,71$); Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=24,00$); Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=24,07$) görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=14,07$); Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=15,33$); Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=14,48$) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=13,19$); Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=13,24$); Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=13,68$) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,60$); Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,56$); Sağlık

Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,33$) görülmektedir.

Öfke Yönetimi alt boyutunda Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=10,48$); Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=10,65$); Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar düşük düzeyde ($\bar{X}=10,94$) görülmektedir.

Toplam Duygu Yönetiminde Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=84,72$); Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=86,84$); Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=86,14$) görülmektedir. Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin alan değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 18'de yer almaktadır.

Tablo.18. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının Alan Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları*

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kare	F	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Gruplar Arası	7,145	2	3,573	,253	,777
	Gruplar İçi	4167,108	295	14,126		
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Gruplar Arası	79,300	2	39,650	6,759	,001
	Gruplar İçi	1730,646	295	5,867		
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Gruplar Arası	14,748	2	7,374	1,254	,287
	Gruplar İçi	1734,290	295	5,879		
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	Gruplar Arası	4,365	2	2,183	,624	,536
	Gruplar İçi	1031,264	295	3,496		
Öfke Yönetimi	Gruplar Arası	11,381	2	5,690	1,456	,235
	Gruplar İçi	1152,792	295	3,908		
Toplam Duygu Yönetimi	Gruplar Arası	227,900	2	113,950	2,801	,062
	Gruplar İçi	12000,721	295	40,680		

*p<.05

Tablo 18 incelendiğinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda Sosyal Bilimler, Fen bilimleri, Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda Sosyal Bilimler, Fen bilimleri, Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmaktadır ($F(2-295)= 6,759$, $p<.05$). Bu farklılaşma Sosyal Bilimlerde ve Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanları ile Fen Bilimleri ve Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir. Duyguları Olduğu Gibi

Gösterebilme alt boyutuna verilen cevaplarda en yüksek Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanları ($\bar{X}=15,33$) olmaktadır. Bunu takip edenler ise Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimler ($\bar{X}=14,48$) ve Sosyal Bilimler ($\bar{X}=14,07$) olmaktadır.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda Sosyal Bilimler, Fen bilimleri, Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda Sosyal Bilimler, Fen bilimleri, Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$).

Öfke Yönetimi alt boyutunda Sosyal Bilimler, Fen bilimleri, Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$). Toplam Duygu Yönetiminde Sosyal Bilimler, Fen bilimleri, Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>.05$).

Duyguları yönetme yeterlilikleri Sözel Olarak İfade Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında alana göre benzerdir. Ancak Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutundan duyguları yönetme yeterlilikleri Sosyal Bilimler ile Fen Bilimleri ve Fen Bilimleri ile Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimler farklıdır.

4.2.7. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulguları

Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin cinsiyet değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 19'da yer almaktadır.

Tablo.19. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine İlişkin T Testi Sonuçları*

	Cins	n	$\bar{X}$	S	Sd	t	P
Sözel Olarak İfade Edebilme	Erkek	183	23,32	3,86	266,719	-3,692	,000
	Bayan	115	24,88	3,35			
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Erkek	183	14,48	2,57	296	-1,025	,306
	Bayan	115	14,78	2,29			
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Erkek	183	13,28	2,50	296	-,800	,425
	Bayan	115	13,52	2,30			
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	Erkek	183	11,89	1,91	296	4,844	,000
	Bayan	115	10,86	1,59			
Öfke Yönetimi	Erkek	183	10,55	1,93	296	-1,548	,123
	Bayan	115	10,92	2,03			

Tablo 19'a göre Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda erkek öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=23,32$); bayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=24,88$) görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda erkek öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=14,48$); bayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=14,78$) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda erkek öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=13,28$); bayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=13,52$) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda erkek öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=11,89$); bayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}=10,86$) görülmektedir.

Öfke Yönetimi alt boyutunda erkek öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}=10,55$); bayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar ($\bar{X}=10,92$) yüksek düzeyde görülmektedir.

T testi analizinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda birim değişkenine göre erkek ve bayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmaktadır ($t_{(296)}=-3,692$, $p<.05$). Bayan öğretim elemanının ($\bar{X}=24,88$) Sözel Olarak İfade Edebilme yeterliliği erkek öğretim elemanlarına ($\bar{X}=23,32$) göre daha yüksektir.

T testi analizinde Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda birim değişkenine göre erkek ve bayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-1,025$, $p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda birim değişkenine göre erkek ve bayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-0,800$, $p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda birim değişkenine göre erkek ve bayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmaktadır ($t_{(296)}=-4,844$, $p<.05$). Erkek öğretim elemanının ($\bar{X}=11,89$) Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma yeterliliği bayan öğretim elemanlarına ($\bar{X}=10,86$) göre daha yüksektir. Öfke Yönetimi alt boyutunda birim değişkenine göre erkek ve bayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-1,548$, $p>.05$).

Kervancı'nın (2008) çalışmasında Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında anlamlı farklılık yok. Güney (2014)'in çalışmasında ise Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında anlamlı farklılık yok. Bu yönüyle Kervancı (2008) ve Güney'in (2014) araştırması ile bu araştırmayı desteklemektedir.

Kervancı'nın (2008) çalışmasında Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda anlamlı farklılık vardır. Bu yönüyle Kervancı'nın (2008) araştırması ile bu araştırma farklılık göstermektedir. Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin cinsiyet değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 20'de yer almaktadır.

Tablo.20. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam Duygu Yönetiminin Cinsiyet Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Sonuçları*

	Cins	n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Toplam Duygu Yönetimi	Erkek	183	140,83	25771,50	8935,500	,028
	Bayan	115	163,30	18779,50		
TOPLAM		298				

*p<.05

Tablo 20'ye göre öğretim elemanlarının toplam duygu yönetimine verdikleri cevaplar cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermemektedir (U=8935,500, p<.05). Sıra ortalamaları dikkate alındığında bayan öğretim elamanlarının (140,83) erkek öğretim elemanlarına (163,30) göre duygularını daha iyi yönetebildiği görülmektedir.

Kervancı (2008) ile Güney'in (2014) yaptığı araştırmada anlamlı farklılık yoktur. Bu yönüyle Kervancı (2008) ile Güney'in (2014) yaptığı araştırma benzerlik göstermemektedir

4.2.8. Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeğinin İdari Görev Değişkenine İlişkin Bulguları

Katılımcıların Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği'nin idari görev değişkenine ilişkin sonuçları Tablo 21'de yer almaktadır.

Tablo.21. *Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği Toplam ve Alt Boyutlarının İdari Görev Değişkenine İlişkin T Testi Sonuçları*

	İdari Görev	n	$\bar{X}$	S	sd	t	p
Sözel Olarak İfade Edebilme	Var	47	24,33	3,74	296	,805	,422
	Yok	251	23,85	3,75			
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	Var	47	14,12	2,09	296	-1,453	,147
	Yok	251	14,69	2,52			
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme	Var	47	13,38	2,12	296	,013	,990
	Yok	251	13,37	2,48			
Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma	Var	47	11,66	1,94	296	,649	,517
	Yok	251	11,46	1,85			
Öfke Yönetimi	Var	47	10,84	1,55	79,198	,692	,491
	Yok	251	10,66	2,05			
Toplam Duygu Yönetimi	Var	47	86,26	5,80	296	,658	,647
	Yok	251	85,79	6,53			

*p<.05

Tablo 21'e göre Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda idari görevi olan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}$ =24,33); idari görevi olmayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar yüksek düzeyde ($\bar{X}$ =23,85) görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda idari görevi olan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =14,12); idari görevi olmayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =14,69) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda idari görevi olan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =13,38); idari görevi olmayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =13,37) görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda idari görevi olan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =11,66); idari görevi olmayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =11,46) görülmektedir.

Öfke Yönetimi alt boyutunda idari görevi olan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =10,84); idari görevi olmayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =10,66) görülmektedir.

Toplam Duygu Yönetiminde idari görevi olan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =86,26); idari görevi olmayan öğretim elemanlarının verdiği cevaplar orta düzeyde ($\bar{X}$ =85,79) görülmektedir.

T testi analizinde Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda birim değişkenine göre idari görevi olan ve idari görevi olmayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında

anlamli fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=0,805$, $p>.05$). Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda birim değişkenine göre idari görevi olan ve idari görevi olmayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamli fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=-1,453$, $p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda birim değişkenine göre idari görevi olan ve idari görevi olmayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamli fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=0,13$, $p>.05$). Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda birim değişkenine göre idari görevi olan ve idari görevi olmayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamli fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=0,649$, $p>.05$). Öfke Yönetimi alt boyutunda birim değişkenine göre idari görevi olan ve idari görevi olmayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamli fark bulunmamaktadır ($t_{(79,198)}=0,692$, $p>.05$). Toplam Duygu Yönetiminde birim değişkenine göre idari görevi olan ve idari görevi olmayan öğretim elemanlarının görüşleri arasında anlamli fark bulunmamaktadır ($t_{(296)}=0,658$, $p>.05$).

Kervancı'nın (2008) çalışmasında Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında anlamli farklılık yoktur. Güney'in (2014) çalışmasında Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında anlamli farklılık yoktur. Bu yönüyle Kervancı (2008) ile Güney'in (2014) araştırması ve bu araştırma benzerlik göstermektedir.

5. SONUÇ

Araştırma bulgularından elde edilen sonuçlar özet halinde aşağıda yer almaktadır:

5.1. ÖĞRETİM ELEMANLARININ DUYGU YÖNETİMİ YETERLİK SONUÇLARI

Araştırma sonuçlarına göre Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda verilen cevaplar düşük düzeydedir. Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda verilen cevaplar orta düzeydedir. Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda verilen cevaplar orta düzeydedir. Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda verilen cevaplar yüksek düzeydedir. Öfke Yönetimi alt boyutunda verilen cevaplar düşük düzeydedir. Toplam Duygu Yönetiminde verilen cevaplar orta düzeydedir.

5.2. ÖĞRETİM ELEMANLARININ YAŞ DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma, Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermezken Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda 50 yaş ve üzeri diğer yaşlara göre daha yüksektir.

Araştırma sonuçlarına göre Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek 40-49 yaş arasındaki öğretim elemanlarında görülürken en düşük 50 yaş ve üzerindeki öğretim elemanlarında görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek 24-29 yaş arasındaki öğretim elemanlarında görülürken en düşük 40-49 yaş arasındaki öğretim elemanlarında görülmektedir.

Öfke Yönetimi, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme alt boyutunda ve Toplam Duygu Yönetiminde duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek 50 yaş ve üzerindeki öğretim elemanlarında görülürken en düşük 24-29 yaş arasındaki öğretim elemanlarında görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek 50 yaş ve üzerindeki öğretim elemanlarında görülürken en düşük 30-39 yaş arasındaki öğretim elemanlarında görülmektedir.

5.3. ÖĞRETİM ELEMANLARININ UNVAN DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma, Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde unvana göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Araştırma sonuçlarına göre Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek öğretim görevlilerinde görülürken en düşük profesör ve doçentlerde görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda ve Toplam Duygu Yönetiminde öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek öğretim görevlilerinde görülürken en düşük araştırma görevlileri ve okutmanlarda görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme ve Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek profesör ve doçentlerde görülürken en düşük öğretim görevlilerinde görülmektedir.

Öfke Yönetimi alt boyutunda öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek araştırma görevlileri ve okutmanlarda görülürken en düşük Dr. Öğretim üyelerinde görülmektedir.

5.4. ÖĞRETİM ELEMANLARININ BİRİM DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde birime göre anlamlı bir farklılık göstermezken Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda anlamlı bir farklılık göstermektedir. Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda duygu yönetimi yeterlilikleri fakültede görev yapan öğretim elemanlarında daha yüksektir.

Araştırma sonuçlarına göre Sözel Olarak İfade Edebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutunda yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterlilikleri fakültede görev yapan öğretim elemanlarından daha yüksektir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda ve Toplam Duygu Yönetiminde fakültede görev yapan öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterlilikleri yüksekokulda görev yapan öğretim elemanlarından daha yüksektir.

5.5. ÖĞRETİM ELEMANLARININ KIDEM DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde kıdeme göre anlamlı bir farklılık göstermezken Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda anlamlı bir farklılık göstermektedir. Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda duygu yönetimi yeterlilikleri en yüksek 20 yıl ve üzerinde görev yapan öğretim elemanlarında görülürken en düşük 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarında görülürken en düşük 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme ve Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutlarında duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek 20 yıl ve üzeri görev yapan öğretim elemanlarında görülürken en düşük 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek 11-20 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarında görülürken en düşük 0-10 yıl arası görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir.

5.6. ÖĞRETİM ELEMANLARININ MEDENİ HAL DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde birime göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Araştırma sonuçlarına göre Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde bekâr öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterlilikleri evli öğretim elemanlarından daha yüksektir. Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda evli öğretim elemanlarının duygularını yönetme yeterlilikleri bekâr öğretim elemanlarından daha yüksektir.

5.7. ÖĞRETİM ELEMANLARININ ALAN DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının Sözel Olarak İfade Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde alana göre anlamlı bir farklılık göstermezken Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda alana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda duygu yönetimi yeterlilikleri en yüksek Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarında görülürken en düşük Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre Sözel Olarak İfade Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarında görülürken en düşük Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir.

Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutunda duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarında görülürken en düşük Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir.

Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek Sosyal Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarında görülürken

en düşük Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir.

Toplam Duygu Yönetiminde duygularını yönetme yeterlilikleri en yüksek Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarında görülürken en düşük Sağlık Bilimleri+Diğer Bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarında görülmektedir.

5.8. ÖĞRETİM ELEMANLARININ CİNSİYET DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermezken Sözel Olarak İfade Edebilme ve Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda ve Toplam Duygu Yönetiminde anlamlı bir farklılık göstermektedir. Sözel Olarak İfade Edebilme alt boyutunda duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek bayanlarda iken Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek erkeklerdedir. Toplam Duygu Yönetiminde ise duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek bayanlardadır.

Araştırma sonuçlarına göre Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek bayan öğretim elemanlarında görülürken Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma alt boyutunda duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek erkek öğretim elemanlarında görülmektedir.

5.9. ÖĞRETİM ELEMANLARININ İDARİ GÖREV DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN DUYGU YÖNETİMİ YETERLİLİK SONUÇLARI

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme, Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke Yönetimi alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde idari göreve göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Araştırma sonuçlarına göre Sözel Olarak İfade Edebilme, Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme alt boyutlarında ve Toplam Duygu Yönetiminde duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek idari görevi olmayan öğretim elemanlarında görülürken Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme, Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma ve Öfke

Yönetimi alt boyutlarında duyguları yönetme yeterlilikleri en yüksek idari görevi olan öğretim elemanlarında görülmektedir.



6. ÖNERİLER

6.1. YÖNETİCİLER İÇİN ÖNERİLER

Bu araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda geliştirilen öneriler şunlardır:

Araştırmanın sonucunda 50 yaş ve üzerinde görev yapan öğretim elemanlarının Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Edebilme yeterliliği diğer yaş aralıklarına göre daha yüksek çıkmıştır. Bu bağlamda 50 yaş ve üzerinde görev yapan öğretim elemanları tarafından konferans düzenlenerek deneyimlerini diğer yaş grupları ile paylaşmaları sağlanabilir.

Araştırma sonucunda fakültede yer alan öğretim elemanlarının Olumsuz Bedensel Tepkilerle Başa Çıkma yeterlilikleri yüksekokulda yer alan öğretim elemanlarına göre daha yüksektir. Bu bağlamda farklılığın nedenleri üzerine araştırma yapılarak yöneticiler tarafından gerekli iyileştirmelerin yapılması önerilebilir.

Araştırma sonucunda Fen Bilimlerinde görev yapan öğretim elemanlarının Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme yeterlilikleri diğer bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarına göre daha yüksektir. Bu bağlamda sosyal bilimlerde, sağlık bilimlerinde ve diğer bilimlerde görev yapan öğretim elemanlarına duygu yönetimi eğitim programı verilerek duygu yönetimi konusunda yeterli düzeye ulaştırılabilir.

Araştırma sonucunda erkek öğretim elemanlarının Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme yeterlilikleri bayanlara göre yüksektir. Üniversitelerde çeşitli etkinlikler planlanarak bayan öğretim elemanlarının duygularını göstermelerine fırsat verilebilir.

6.2. ARAŞTIRMACI İÇİN ÖNERİLER

Bu araştırma nicel bir araştırmadır. Duygu yönetimi yeterliliği ile ilgili nitel bir araştırma da yapılabilir.

Araştırmada Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlilikleri ele alınmıştır. Başka bir araştırmada diğer üniversitedeki öğretim elemanlarının duygu yönetimi yeterlilikleri incelenip her üniversite için çıkan sonuçlar birbirleri ile karşılaştırılabilir.

7. KAYNAKÇA

- Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, 1(1), 3-25.
- Altuntaş, O. ve Altınova, H. H. (2015). Yaratıcı Darama Yönteminin Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Sermaye Gereksinimleri Üzerine Etkisi. *Türkçe Çalışmaları Dergisi*, 10(11), 113-126.
- Argon, T. (2015). Öğretmenlerin Sahip Oldukları Duygu Durumlarını Okul Yöneticilerinin Dikkate Alıp Almamalarına İlişkin Görüşleri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 377-404.
- Arslan, S. (2016). Üniversitelere Hazırlanan Öğrencilerde Stres Düzeylerinin Duyguları Yönetme Becerisine Etkisi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Avcı, N. (2014). Okul Müdürlerinin Duygu Yönetimi Yeterliklerinin Çeşitli Değişkenlerle İncelenmesi ve Kişilik Özellikleri ile İlişkisi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Ay, G. ve Çelik, M. (2017). İşletmelerde Sermaye Kavramına Yeni Bir Yaklaşım: Duygusal Sermaye. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(3), 628-645.
- Aydın, M. (1998). Eğitim yönetimi (5. baskı). Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.
- Balay, R. (2014). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık. Ankara: Pegem Akademi yayıncılık.
- Baltaş, Z. (2006). Duygusal zeka (2. Basım). İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Barutçugil, İ. (2004). Organizasyonlarda duyguların yönetimi (2. Baskı). İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başaran, İ. E. (2000). Eğitim yönetimi nitelikli okul. Ankara: Feryal Matbaası.
- Bozoğlan, B. ve Çankaya, İ. (2012). Psikolojik Danışmanların Duygularla Başa Çıkma Yollarının İncelenmesi, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(2), 15-27.
- Brown, T. A. (2006). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research*. (First Edition). NY: Guilford Publications, Inc.

- Bursalioğlu, Z. (2002). Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış. Ankara: Salmat Basım Yayıncılık.
- Büte, M. & Balcı, A. F. (2010). Bağımsız anaokulu yöneticilerinin bakış açısından okul yönetimi süreçlerinin işleyişi ve sorunlar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(4), 485-509.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2008). Bilimsel araştırma yöntemleri (14. Baskı). Ankara: Pegem Yayınları
- Ceyhan, A. A. (1999). Üniversite Öğrencilerinin Duygu İfade Eden Sözcük ve Deyimlere Yükladıkları Duygu Yoğunluklarının İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(13), 33-44.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cüceloğlu, D. (1991). İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Coşkun, H. ve Gültepe, B. (2013). Duygudurum Ve Bazı Davranışlarımız: Yeni Bulgular Işığında Bir Değerlendirme. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), 81-100.
- Çeçen, A. R. (2002). Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez ve Önemlidir. *Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(9), 164-170.
- Çeçen, A. R. (2002). Duyguları yönetme becerileri ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 101-113.
- Ceşitcioğlu, M. (2003). Kaliteli İnsan. Alfa Yayınları. İstanbul.
- Çoruk, A. (2012). Yönetim Süreçleri Açısından Yöneticilerin Duygu Yönetimi Davranışları. (Yayımlanmamış doktora tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- Demir, G. (2013). Kişilerarası İletişimde Duygu Yönetiminin Rolü: Öğretmen-Öğrenci İletişimi Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Doğan, Y. ve Özdevecioğlu, M. (2005). Pozitif Ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (166-190).
- Dökmen, Ü. (2005). İletişim Çatışmaları ve Empati. (31.Basım) İstanbul. Sistem Yayıncılık.
- Er, N. (2006). Duygu Durum Sıfat Çiftleri Listesi. *Ankara Üniversitesi Psikoloji Çalışmaları Dergisi*, 26(0), 21-44.
- Ertekin, Y. (1978). Örgüt İklimi, Ortadoğu Amme İdaresi Yayınları, Ankara.
- Goleman, D. (1996). Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?. Banu Seçkin Yüksel (Ed.). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (1998). İş Başında Duygusal Zeka. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Göksel, A. ve Tomruk, Z. (2016). Akademisyenlerde Stres Kaynakları İle Stresle Başa Çıkma Ve Stres Durumunda Gösterilen Davranışların İlişkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 0(2), 315-343).
- Güney, T. (2014). Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Sabiha Gökçen Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- Hooper, D., Coughlan, J. and Mullen, M. (2008). Structural equation modeling: Guidelines for determining model fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods*. 6 (1), 53–60.
- Hu, L., Bentler, P. M. (1995). *Evaluating Model Fit. In R. . Hoyle (Ed.), Structural equation modeling: concepts, issues and applications*. London: Sage Publications.
- İzgören, A. Ş. (2007). İş Yaşamında 100 Kanguru. Ankara: Elma Yayınevi.
- Jöreskog, K. G. ve Sörbom, D. (1993). LISREL 8: Structural Equation Modeling with the Simplis Command Language. USA: Scientific Software international, Inc.
- Karakaş, A. (2017). Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 80-112.

- Kasar, V. (2007). Hz. Peygamber'in Sünnetinde Duygu Eğitimi. *Harran Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 17(17), 271-291.
- Kelloway, K. E. (1989). *Using Lisrel for Structural Equation Modeling: A Researcher's Guide*. London: Sage.
- Keskinkılıç, K. (2007). Yönetim ve okul yönetimi ile ilgili temel kavramlar. K. Keskinkılıç (Ed.), *Türk eğitim sistemi ve okul yönetimi* (s. 1-26). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Kervancı, F. (2008). Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Koçak, R. (2005). Duygusal İfade Eğitimi Programının Üniversite Öğrencilerinin Aleksitimi Ve Yalnızlık Düzeylerine Etkisi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(23), 29-43.
- Kuyucu, Y. (2012). Duyguları Anlama Becerileri Farklı Düzeydeki Çocukların (60-72 Ay) Akranlarına Karşı Gösterdikleri Duygusal Ve Davranışsal Tepkilerinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Leech, N. L., Barrett, K. C., & Morgan G. A. (2005). *SPSS for intermediate statistics: use and interpretation* (2nd ed.). London, Erlbaum.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Oturakçı, N. (2012). Divânü Lügati't-Türk'te Gerçek Anlamlılık Düzleminde Betimleyici Duygu Göstergesi Olarak Mutluluk. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(2), 221-232.
- Özdamar, K. (2003). *Modern bilimsel araştırma yöntemleri*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, E. (2017). Duygu Yönetimi Eğitim Programının Avm Çalışanlarının Duygularını Yönetme Beceri Düzeylerine Etkisi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Özgan, H. & Kalman, M. (2013). Yönetim süreçleri. A. Ç. Sağlam (Ed), *Türk eğitim sistemi ve okul yönetimi* (s.111-133). Ankara: Maya Akademi.

- PEREK, A. Z. (2006). İşyerinde Başarının Anahtarı: Duygusal Zekâyı Kullanabilmek Ve Duyguları Yönetebilme.
- Robbinson, S. P., Judge, T. A. (2011). Örgütsel Davranış (çev. İnci Erdem). 14. Baskı. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Soncu, A. G. ve Bekman, M. (2017). Halkla İlişkiler Açısından Duygusal Emek Yönetimi. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (44), 103-119.
- Sümer, N. (2000). Yapısal Eşitlik Modelleri. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3 (6), 49-74.
- Şahin, A. (2004). Yönetim Kuramları ve Motivasyon İlişkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 524-547.
- Tabachnick B. G. and Fidel, L. S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. (Fourth Edition). MA: Allyn & Bacon, Inc.
- Takmak, H. (2016). Okul Yöneticilerinin Öğretmenlerin Duygularını Yönetme Yeterlikleri. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- Tarhan, N. (2006). Duyguların Dili. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Thompson, B. (2004). *Exploratory and Confirmatory Factor Analysis: Understanding Concepts and Applications*. (First Edition). Washington: American Psychological Association.
- Titrek, O. (2007). IQ'dan EQ'ya: Duyguları zekice yönetme. Ankara: Pegem Akademi.
- Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008). Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. *Kuramsal Eğitimbilim*, 1 (1), 33-47.
- Tuğrul, C. (1999). Duygusal Zekâ. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 2(1), 12-20.
- Tutarel Kışlak, Ş. ve Göztepe, I. (2012). Duygu Dışavurumu, Empati, Depresyon Ve Evlilik Uyumu Arasındaki İlişkiler. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 27-46.
- Ulaş, H. A., Epçaçan, C., Sökmen, Y. ve Yasul, A.F. (2015). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Öz Denetim Beceri Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Dil ve Edebiyat Eğitimi Dergisi*, (15)134-148.
- Ünlü, S. (2001). Psikoloji. Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir.

- Yan, İ. (2008). Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekânın Yöneticiler Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Yaylacı, G. Ö. (2006). Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği (2.Basım). İstanbul: Hayat Yayınları.
- Yılmaz K. (2015). Yönetim Süreçleri. Türk Eğitim ve Okul Yönetimi (Ed. Hasan Basri Memduhoğlu ve Kürşad Yılmaz). 7. Baskı. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık. 135-158.
- Yurt, E. (2006). Şizofreni Hastalarında Aleksitimi; Negatif Belirtiler, İlaç Yan Etkileri, Depresyon ve İçgörü İle İlişkisi. (Yayımlanmamış uzmanlık tezi). Bakırköy Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi 6. Psikiyatri Birimi, İstanbul.

8. EKLER

- 1.Araştırma İzin Yazısı
- 2.Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği İzin Yazısı
- 3.Duygu Yönetimi Becerileri Ölçeği



Ek.1



T.C.
AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Genel Sekreterlik

Tarih: 03.01.2018 13.33
Sayı: 78968926-730.08.03-E.00000032708
00000032708

Sayı : 78968926-730.08.03
Konu : Anket İzni

ÖĞRENCİ İŞLERİ DAİRE BAŞKANLIĞINA

İlgi : 28.12.2017 tarihli ve 67873788-730.08.03/00000032210 sayılı yazınız.

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı 161181008 numaralı öğrencisi Büşra YAYLA'nın "Üniversite Öğretim Elemanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilikleri" konulu yüksek lisans tezine kaynak teşkil etmesi için Üniversitemiz Akademik Personellerine yönelik anket çalışması yapma isteği Rektörlüğümüzce uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Ahmet GÖKBEL
Rektör Yardımcısı

Evrakın elektronik imzalı suretine <https://e-belge.ahievran.edu.tr> adresinden 6a08e8aa-782d-4980-9454-5f1e65fd1e6c kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Ahi Evran Üniversitesi Rektörlüğü Genel Sekreterlik
Faks No: 03862804677
İnternet Adresi: www.ahievran.edu.tr

Bilgi İçin: Tuncay SARAY
Ünvan Şube Müdürü
03832804070



Ek.2



Büşra İşeri <busra.iseri40@gmail.com>

Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği

Çağlayan SEVİNÇ <caglayansevinc@mu.edu.tr>

2 Ocak 2019 08:29

Alıcı: "busra.iseri40@gmail.com" <busra.iseri40@gmail.com>

Merhabalar ,

Prof. Dr. Ayşe Rezan ÇEÇEN EROĞUL hocamız İsteddiğiniz dokümanları ve ölçeği yollamamı istedi. Kolay gelsin, iyi çalışmalar dilerim.

Çağlayan SEVİNÇ

Bilgisayar İşletmeni

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Öğrenci İşleri

Tel : 0252 211 30 96

Mail : caglayansevinc@mu.edu.tr

2 eklenti

Duyguları Yönetme Becerileri ölçeği.doc
215K HTML olarak görüntüle Tara ve indir

DYBÖ%2c A.Rezan ÇEÇEN.doc
54K HTML olarak görüntüle Tara ve indir

Ek.3

DUYGU YÖNETİMİ ÖLÇEĞİ

Değerli Akademisyenler,

Bu ölçek, akademisyenlerin“ **Duygu Yönetimi**” yeterliliklerini belirlemek için uygulanan bir çalışmadır. Duygu yönetimi ölçeği akademisyenlerin duygu yönetimi yeterliliklerini cinsiyet, yaş, unvan, idari görev, bulunduğu birim, toplam kıdem, medeni hal, branş, ders saati ve akademik çalışma süresi açısından inceleyecektir. Bu amaçla sizin görüşlerinize ihtiyaç duyulacaktır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişisel bilgilere ilişkin sorular, ikinci bölümde ise duygu yönetimine ilişkin sorular yer almaktadır.

Anketi cevaplayarak bu katkıyı sağlayacağınız için teşekkür eder, saygılar sunarım.

Büşra İŞERİ

Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Yönetimi Bilim Dalı

Yüksek Lisans Öğrencisi

I.BÖLÜM

KİŞİSEL BİLGİLER

Açıklama: Aşağıda, Kişisel Bilgilere yönelik sorular yer almaktadır. Lütfen her soru için size uygun olan seçeneğin bulunduğu kutucuğa (X) işareti koyunuz. Her soru için sadece bir kutucuğu işaretleyiniz.

1.Yaşınız:

()24-29 ()30-39 ()40-49 ()50-59 ()60 ve üzeri

2.Cinsiyetiniz:

()Erkek ()Bayan

3.Unvanınız:

()Profesör ()Doçent ()Yrd. Doçent ()Öğretim Görevlisi
()Arş. Gör. ()Okutman

4.İdari Görev Durumunuz:

()Var ()Yok

5.Görev Yaptığınız Birim:

()Fakülte ()Yüksekokul ()MYO

6.Toplam Kıdem Yılıınız:

()0-10 ()11-20 ()21-30 ()31-40 ()41 ve üzeri

7.Medeni Hal:

()Evli ()Bekâr ()Boşanmış

8.Branş:

()Sosyal Bilimler ()Fen Bilimleri ()Sağlık Bilimleri ()Diğer:.....

II.BÖLÜM

DUYGU YÖNETİMİ ÖLÇEĞİ

Açıklama: Aşağıda, duygu yönetimi konusuna ilişkin ifadeler yer almaktadır. Lütfen her ifade için size uygun olan seçeneğin bulunduğu sütundaki kutucuğa (X) işareti koyunuz. Her ifade için sadece bir kutucuğu işaretleyiniz.

SEÇENEKLERİN AÇILIMI					
1-Her Zaman	2-Çoğu Zaman	3-Bazen	4-Çok Nadir	5-Hiçbir Zaman	
İFADELER			SEÇENEKLER		
1.Öfkelendiğim zaman başkalarından çok kendime zarar veririm.	1	2	3	4	5
2.Olumsuz duygularımla genelde iyi bir biçimde başa çıkabildiğime inanıyorum.	1	2	3	4	5
3.Yakın hissettiğim birisine dahi duygularımı açıklamak benim için zordur.	1	2	3	4	5
4.Duygusal olarak yakın kişilere (ana-baba, sevgili, kardeş, arkadaş vb.) seni seviyorum demek zorlanırım.	1	2	3	4	5
5.Olumsuz duygular yaşadığımda vücudumda birtakım belirtiler (baş ağrısı, tansiyon, mide ağrısı, kalp çarpıntısı vb.) ortaya çıkar.	1	2	3	4	5
6.Çok kolay öfkelenen biriyim.	1	2	3	4	5
7.Yeniden dünyaya gelsem duygularımı daha rahat ifade eden biri olmak isterdim.	1	2	3	4	5
8.Olumsuz da olsa duygularımı kabul etmekte güçlük çekmem	1	2	3	4	5
9.Yakın çevremdeki kişiler duygularımı rahatça ifade edemediğimi söylerler.	1	2	3	4	5
10.Yaşadığım olumlu ve olumsuz olaylar karşısında bedenimdeki değişimlere ve neler hissettiğime yeterince kulak veririm.	1	2	3	4	5
11.Çevremdeki insanların psikolojik durumlarından duygusal olarak çok çabuk etkilenirim.	1	2	3	4	5
12.Çok az kaygılandığımda bile uyku düzenim bozulur.	1	2	3	4	5
13.Öfkelendiğimde çevremdeki eşyalara/nesnelere zarar veririm.	1	2	3	4	5
14.Gerçek duygularımı daha çok içimde saklar dışarıya farklı görünmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
15.Bir kişi ya da olayla ilgili olumlu duygularımdan çok olumsuz duygularımı ifade ederim.	1	2	3	4	5
16.Yaşadığım olayları mantığım ve duygularımı göz önüne alarak değerlendiririm.	1	2	3	4	5
17.Benim için başkalarının duyguları benimkinden daha değerli ve önemlidir.	1	2	3	4	5
18.Bazı duygularım bana acı verse bile onların beni geliştirdiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
19.Kendimi gerçekten mutlu hissettiğimde bile kolaylıkla üzgünmüş gibi davranırım.	1	2	3	4	5
20.Kaygılı ve gergin olsam bile soğukkanlılığımı korumakta oldukça başarılıyım.	1	2	3	4	5
21.Öfkemi ifade ederken karşımdakini kırarım/incitirim.	1	2	3	4	5
22.Kendi duygularımdan söz ederken karşımdakilerin yüzüne bakmakta zorluk çekerim.	1	2	3	4	5
23.Herkes tarafından sevilmem gerektiğine inanıyorum.	1	2	3	4	5
24.Duygusal olarak yakın hissettiğim insanlara bile kolaylıkla dokunamam.	1	2	3	4	5
25.Beni olumsuz etkileyen bir olay sonrasında o andaki aşırı tepkilerimi kontrol edebilirim	1	2	3	4	5
26.Duygularımı yalın ve anlaşılır bir biçimde ifade etmekte güçlük çekerim.	1	2	3	4	5
27.Gerçek duygularımı açıkladığımda karşımdakinin bana acıyacağını düşünürüm.	1	2	3	4	5

9. ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı, Soyadı : Büşra İŞERİ
Doğum Yeri ve Yılı : Kırıkkale / 12.04.1993
Yabancı Dili : İngilizce
E-posta : busra.iseri40@gmail.com

Eğitim Durumu

Lisans : Ahi Evran Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Okul Öncesi Öğretmenliği

Yüksek Lisans: AEÜ, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi

Mesleki Deneyim

İnci Tanesi Kreş ve Gündüz Bakımevi 2017-2018