

Journal of Original Studies

Cilt / Volume 1, Sayı / Issue 2, 2020, pp. 115-128

E - ISSN: 2717-719X

URL: <https://journals.gen.tr/jos>

DOI: <https://doi.org/10.47243/jos.1.2.09>

Araştırma Makalesi / Research Article

ÖRGÜTLERDE ÖFKE YÖNETİMİ

ANGER MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS

Aysun AVCI *

* Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi,
TÜRKİYE, e-mail: psk.aysunavci@gmail.com
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3056-2886>

Geliş Tarihi: 30 Haziran 2020; Kabul Tarihi: 29 Temmuz 2020

Received: 30 June 2020; Accepted: 29 July 2020

ÖZET

Öfke, diğer duygularımız gibi doğal bir duygudur ve herkeste bulunmaktadır. Ancak diğer duygularımızdan farklı olarak, toplum tarafından olumsuz olarak değerlendirilmektedir. Genellikle kişi bir engellenme ile karşılaştığı zaman öfkelenmektedir. Bu öfke bir takım davranışlara neden olmaktadır. Eğer kişi saldırganlık, bağırma gibi davranışlar sergilerse buna dışa yönelik öfke denir. Kişi öfkelenmediği zaman bastırma yolunu tercih eder ise bu içe yönelik öfke olarak tanımlanmaktadır. Öfkenin olumsuz sonuçlanmaması için öfke kontrolü önemlidir. Kişi öfkesini kontrol ederek, kendini sağlıklı bir şekilde ifade edebilir. Hayatın her alanında yaşadığımız gibi çalışma hayatında da öfke duygusunu yaşayabiliriz. Örgütlerde öfke istenmeyen davranışlar nedeniyle ortaya çıkabilir. Bu çalışma, hayatımızın her alanında karşımıza çıkan öfke duygusunu, özellikle çalışma hayatında karşılaştığımız öfke duygusunu ele almış ve örgütlerdeki öfkeyi açıklanmayı amaçlamıştır. Çalışma hayatında öfkenin nedenlerinden biri olan psikolojik sözleşme ihlali ve bu öfkenin sonucu, üretkenlik karşıtı iş davranışları değerlendirilmiş, çalışma hayatında öfke kontrolünün önemi vurgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Öfke, Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı, Psikolojik Sözleşme, Öfke Kontrolü

ABSTRACT

Anger is a natural emotion like our other emotions and is present in everyone. However, unlike our other feelings, it is considered negative by society. Often the person gets angry when he encounters a disability. This anger causes some behavior. If a person exhibits behaviors such as aggression, yelling, this is called outward anger. If a person chooses to suppress when he is angry, it is defined as an anger towards inside. Anger control is important in order not to result in negative anger. The person can express himself in a healthy way by controlling his anger. We can experience the feeling of anger in working life as we live in every field of life. In organizations, anger can occur due to unwanted behavior. In this study, the feeling of anger that we encounter in every aspect of our life, especially the feeling of anger we encounter in working life, is examined and anger in organizations is tried to be explained. One of the causes of anger in working life is the violation of psychological contracts and the result of this anger, counterproductive behaviors, and the importance of anger control in work life is emphasized.

Keywords: Anger, Counterproductive Behaviors, Psychological Contract, Anger Management.

1. GİRİŞ

Öfke duygusu, diğer duygular gibi günlük hayatta deneyimlediğimiz bir duygudur. Genellikle bir amaca ulaşma yönünde yaptığımız eylemlerin engellenmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Öfkenin nedenleri kişiler arası ilişkilerden, fiziksel uyaranlara kadar geniş bir çerçevede incelenebilir. Toplumun genel düşüncesinin aksine, öfke doğru ifade edildiği zaman sağlıklı bir duygudur. Her insanda olan bir duygu olmasına karşın, öfkenin ifade edilmesi öğrenilir.

Öfkenin fiziksel, bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutları vardır. Öfkenin fiziksel boyutu kalp atışının hızlanması, terleme gibi kişinin bedeninde meydana gelen değişimleri kapsamaktadır. Bedeninde olan değişimleri anlamlandırması ise öfkenin bilişsel boyutudur. Bu iki boyut bir araya gelerek duygusal boyutu oluşturmaktadır. Öfkenin davranışsal boyutunda ise kişi, hissettiklerini davranışına yansıtır.

Öfkeyi açıklamaya yönelik kuramlar, duyguları farklı açılardan ele almışlardır. James-Lange kuramı ve Cannon-Bard kuramı, duygular ve fizyolojik değişimler arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Freud ise öfkenin saldırganlık ile birlikte insan doğasında bulunduğunu ve yarattığı gerilimin önemini vurgulamıştır. Freud'un psikanalitik yaklaşımından yola çıkan engellenme- dürtü hipotezi ise öfkenin nedeninin engellenme olduğunu ve saldırganlıkla sonuçlanacağını öne sürmüştür. Ancak hissedilen her öfke saldırganlıkla sonuçlanmamaktadır. Sosyal öğrenme kuramı, öfke ve saldırganlığın model alarak öğrenildiğini açıklamıştır. Benzer şekilde bilişsel davranışçı yaklaşım da verilen tepkilerin öğrenildiğini vurgularken, her duygunun aynı davranışla sonuçlanmama sebebini bilişlerle açıklamıştır.

Kişi hissettiği öfkeyi içe ya da dışa yansıtabilir. Öfkenin dışa yansıtılması saldırganlıkla sonuçlanabileceği gibi, sağlıklı bir iletişimle de sonuçlanabilir. İçe yansıtılması ise genellikle duygunun bastırılmasına neden olur. Kişi bu bastırma sonucunda çeşitli sağlık sorunları yaşayabilir. Kişinin duygusunun farkına varıp tanınması ve sağlıklı bir şekilde ifade etmesine öfke kontrolü denir. Öfke kontrolü ile birlikte bireyin saldırganlık davranışında bir azalma görülmektedir. Ayrıca kişiler arası ilişkileri güçlenmektedir.

Gün içerisinde en çok zaman geçirilen alanlardan biri de işyeridir. Birey işyerinde de öfkeyi deneyimleyebilir. İşyerinde öfkenin yıldırma, haksızlık, rahatsız edici ve kaba davranışlar gibi birçok sebebi bulunmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali, çalışma hayatında öfkeye neden olmaktadır. Psikolojik sözleşme, işveren ve işgören arasında yazılı olmayan karşılıklı beklentiden oluşmaktadır. Bu beklentiler üzerinde daha önce hiç konuşulmamasına rağmen, beklentilerin karşılanmaması psikolojik sözleşme ihlaline sebep olmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali bireyin öfkelenmesine neden olabilir, bu öfke de üretkenlik karşıtı iş davranışı ile sonuçlanabilir. Üretkenlik karşıtı iş davranışı, örgütün çıkarlarını kötü yönde etkileyen, zarara neden olan ve istenmeyen davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Ancak birey, öfkesini sağlıklı bir şekilde ifade edebilirse, hem kendisi hem de örgüt için olumsuz sonuçlarla karşılaşmamaktadır. Bu nedenle örgütte yer alan bireylerin öfke kontrolünü öğrenmesi gerekmektedir. Öfke kontrolünü sağlayan bireyler, öfkesini sağlıklı bir şekilde ifade etmektedir ve örgüt için olumsuz sonuçlara neden olmamaktadır.

2. ÖFKE İLE İLGİLİ KURAMSAL ÇERÇEVE:

2.1. Öfkenin Tanımı ve Yol Açan Nedenler

Günlük hayatta pek çok uyaranla karşılaşırız. Karşılaştığımız uyaranlar sonucunda bir takım duygular hissederiz. Öfke de bu hissettiğimiz duygular arasında yer alır ve doğaldır. Türk Dil Kurumu (TDK), güncel sözlükte öfke kavramını, “engellenme, incinme ya da gözdağı karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi, kızgınlık, hışım, hiddet, gazap” olarak tanımlamaktadır (www.tdk.gov.tr > kelime= öfke). Spielberg (1988), öfke duygusunu hafif

rahatsızlık ve hiddet arasında değişen bir duygu olarak değerlendirmektedir (aktaran Öz, 2008: 11). Cüceloğlu, öfkeyi hedefe ulaşılamaması ya da ihtiyaçların giderilememesi durumunda deneyimlenen duygu olarak tanımlamaktadır (Cüceloğlu, 2006: 278-279). Benzer şekilde, Bilge ve arkadaşları ise öfkeyi istediklerimize ulaşamadığımız zaman hissettiklerimiz olarak tanımlamaktadır (Bilge vd. 2017: 190).

İnsanlar öfkeyi genel olarak kötü bir duygu olarak düşünmektedir. Öfke, normal, sağlıklı ve tehlikeli durumlardan korunmak için gerekli bir duygudur (Eroğlu ve İrdem, 2016: 23-24). Yavuz (2004) bireyin öfke duygusu sayesinde olumsuz bir durum ile karşılaştığında uyarıldığını ve bu uyarılma sayesinde kendisini savunduğunu vurgulamıştır (aktaran Eroğlu ve İrdem, 2016: 24). Tuthill (2002) kişinin öfkesinin farkına varması ve doğru ifade etmesinin sosyal hayat için bir avantaj olduğunu açıklamıştır (aktaran Bilge vd. 2017: 191). Ancak kişi öfkesini doğru bir şekilde ifade edemezse yıkıcı sonuçlarla karşılaşabilir (Haspolat ve Şendağ, 2018: 35). Öfke, bir insana, olaya yönelik olabilir, psikolojik bir nedeni olabilir, travmadan kaynaklı ortaya çıkabilir (Bilge vd. 2017: 187). Literatürde öfke ile ilgili birçok tanım yer almaktadır ve bu tanımların ortak yönleri vardır. Öfke doğal ve evrensel bir duygudur, genellikle dışsal uyaranlardan kaynaklanmaktadır. Bilimsel olarak öfke üzerine 1975 yılında Novaco tarafından çalışılmaya başlanmıştır. Novaco, öfkenin fizyolojik, duygusal, bilişsel ve davranışsal olarak dört bileşenden oluştuğunu öne sürmüştür (Karadal, 2009: 7).

Canlılar karşılaştıkları engellenme, çatışma gibi durumların sonucunda amacına ulaşamayabilir ve bu genelde öfke ile sonuçlanır (Eroğlu, 2007: 62; Eroğlu ve İrdem, 2016: 25). Öfkenin birçok kaynağı olabilir. Kişilerarası ilişkiler nedeniyle ortaya çıkabilir, kişinin planlarını gerçekleştirememesi, haksızlığa uğradığını düşünmesi gibi durumlarda hissedilen bir duygudur (Averill, 1983: 1149- 1150). Stearns (1972) reddedilmenin de öfkeye neden olduğunu ve kişinin bunu özsaygısına zarar veren bir durum olarak yorumladığını açıklamıştır. (aktaran Öz, 2008: 13). Gürültü, şiddetli ışık vb. fiziksel kaynaklar, ağrı, acı, yorgunluk, hormonal değişimler gibi fizyolojik kaynaklar öfkeye yol açmaktadır (Eroğlu ve İrdem, 2016: 25). Öfke, doğuştan gelir ancak öfke ifade biçimleri öğrenilen davranışlardır. Bu duygunun yoğunluğu, ifade edilmiş şekli, deneyimlenmesi kişinin erken yaşam döneminde geliştirdiği şemalarla ve ebeveynlere bağlanma stilleri ile ilgilidir (Haspolat ve Şendağ, 2018: 35-36). Birey, öfkenin şiddet davranışı ile sonuçlandığını gözlemlendiği zaman bunu model alır (Kökdemir, 2004: 7; Eroğlu ve İrdem; 2016: 25). Birey, öfkelendiği zaman sergileyeceği davranışları çevresinden öğrenmektedir, başka bir ifade ile bireyin öfkelendiği zaman sergilediği davranışlarda kültürün etkisini görebiliriz.

2.2. Öfkenin Boyutları

Duyguların ortaya çıkmasında, ifade edilmesinde çeşitli boyutlar vardır. Bunlar fiziksel, bilişsel, duygusal ve davranış boyutlarıdır. Öfkeye neden olan durumun ortaya çıkması ile kişinin bedeninde olan değişimlerin nedeni öfkenin fiziksel boyutudur. Fiziksel boyutta otonom sinir sisteminde yer alan sempatik kısım aktive olmaktadır (Karadal, 2009: 15). Öfkenin oluşumu için hipotalamus önemli bir merkezdir ve uyarılması ile birlikte davranışı ortaya çıkaracak süreç başlamaktadır (Öz, 2008: 14; Eroğlu ve İrdem, 2016: 26). Kişi öfkelendiği zaman kalp ritminin artması, göğüste sıkışma, ter basması, uyuşma, titreme gibi durumları deneyimleyebilir (Yüksel, 2014: 8). Kişinin kendisinin fark edeceği belirtilerin yanı sıra, bakışların dikleşmesi, kaşların çatılması, titreme, diş gıcırdatma, yüzün kızarması, ağlamaklı olma gibi belirtiler dışarıdan gözlenebilir (Aslan, 2014: 5). Kişinin bedeni, öfkenin yarattığı enerjinin vücuttan atılması ile daha önceki fizyolojik durumuna geri döner, aksi halde tansiyon, migren gibi hastalıklar yaşayabilir (Öz, 2008: 16).

Yaşadığımız olayları bilişsel olarak algılarız ve değerlendiririz. Bu değerlendirmeler sonucunda tepkilerimizi belirleriz. Öfkenin bilişsel boyutunda öfke yaratan duruma yönelik

düşüncelerimiz yer alır (Şahin Kıralp, 2013: 20). Her öfke etkeni, öfke davranışını yaratmaz, burada bilişsel süreçler öne çıkmaktadır (Robins ve Novaco, 1999: 329). Bu boyutta kişinin algılama biçimi önemlidir. Birey fiziksel olarak uyarılmasının ardından yaşadıklarını düşünür, bu bilişsel boyuttur.

Duygular, fiziksel ve bilişsel etkilerle birlikte davranışı etkilemektedir. Öfkenin duygusal boyutu ile ilgili birçok kuram bulunmaktadır. Literatürde yer alan bazı kuramlar yaşadıklarımızı bilişsel olarak anlamlandırmamızın ardından duyguları hissettiğimizi öne sürmektedir. Feldman (1996) bireyin duygusal bir tepkiden önce düşündüğünü ve bildikleri ile ilişki kurduğunu vurgulamıştır (aktaran Öz, 2008: 16). Bilişsel boyuta benzer bir şekilde, duygusal boyutta da kişinin algılama biçimi önemlidir.

Öfkenin davranış ve tepki boyutu ise, yaşanan duygunun dışarı yansıtılma biçimidir. Kişinin öfkeli anında en sık kullandığı davranış biçimi ise alaycı sözlerden sert ve kaba konuşmalara kadar geniş bir davranış biçimini kapsayan sözlü saldırdır (Köknel, 2005: 155-156).

Tavris (1982), Kassinova ve Sukhodolsky (1995) öfkeye çok boyutlu yaklaşımı öne sürmüşlerdir ve öfkenin ifade biçiminde kültürün önemini vurgulamışlardır (aktaran Öz, 2008: 17). İki kuramda da kültürde yer alan kuralların kişinin duyguları üzerinde etkisine yer verilmektedir. Birey, toplumdan bağımsız olarak değerlendirilemez.

2.3. Öfke ile ilgili Kuramlar

Öfke duygusunu anlamaya ve açıklamaya yönelik pek çok kuram bulunmaktadır. James ve Lange'ın duygular kuramı, öfke dahil olmak üzere duygular ile ilgili ilk kapsamlı kuramlardan biridir. Bu kurama göre birey çevresindeki uyarıcıların algılanması sonucu bir takım bedensel değişimler yaşar ve bu değişimlerin farkına varması duyguların ortaya çıkmasına neden olur (Özmen, 2006: 44). James ve Lange'ın kuramına göre davranış, duygulara neden olmaktadır. Cannon-Bard kuramı ise James-Lange kuramının aksine, duygu ve bedensel tepkinin aynı anda ortaya çıktığını öne sürmektedir (Gezgin Gürbüz, 2008: 12). Örneğin, James-Lange kuramı öfkeleneyeceğimiz bir olay karşısında öncelikle kalp atışımızın hızlandığı ve terlediğimizi, ardından ise öfke duygusunu yaşadığımızı savunurken, Cannon-Bard kuramı ise kalp atışımızın hızlanması, terleme ve öfke duygusunu hissetmemizin aynı anda olduğunu savunmaktadır. İki kuramda benzer şekilde duygu ve davranış ilişkisine yoğunlaşarak öfke duygusunun bireyde yarattığı fizyolojik değişimleri ele almıştır.

Öfkeyi açıklamaya yönelik kuramlardan bir diğeri psikanalitik kuramdır. Psikanalitik kuramın yaratıcısı Freud, öfkenin saldırganlık ile birlikte ele alınması gerektiğini vurgulamaktadır. Freud, öfke ve saldırganlığın insan doğasında bulunduğunu, her yaşta görülebileceğini ve ortadan kalkmadığını savunmuştur (Korkmaz, 2014: 5). Bu yaklaşıma göre organizmanın ihtiyaçları bir gerilim yaratmaktadır ve organizmanın önceki haline dönebilmesi için bu enerjiyi boşaltması gerekmektedir (Gezgin Gürbüz, 2008: 13). Biriken enerjinin boşaltılmasının bir yolu öfkedir, bu sayede birey rahatlama sağlayarak gerginlik öncesi haline dönebilir (Özmen, 2006: 45). Psikanalistler öfkenin bastırılmasının fizyolojik ve psikolojik sorunlara yol açacağını savunmaktadır, bu nedenle öfkenin ifade edilmesinin önemini vurgularlar (Öz, 2008: 32).

Öfke ile ilgili önemli kuramlardan bir diğeri ise engellenme- saldırganlık hipotezidir. Bu hipotez psikanalistlerin "bireyin amacına ulaşmasının engellenmesi öfke duygusunu ortaya çıkarır" düşüncesinden yola çıkılarak ortaya çıkmıştır (Özmen, 2006: 46). Öfkenin nedenini engellenmek olarak gören yaklaşım, saldırganlığın ise doğuştan geldiğini ve amaca ulaşmada bireye yardım ettiğini savunmaktadır (Öz, 2008: 42). Ancak son dönemde bilişsel davranışçı

yaklaşımlar bireyin yaşadığı her engellenmenin öfke ve saldırganlık ile sonuçlanmayacağını savunmaktadır.

Sosyal öğrenme kuramı, öfke ve saldırganlığın öğrenme sonucu ortaya çıktığını savunmaktadır. Albert Bandura'nın sosyal öğrenme kuramına göre, birey davranışları, çevresindeki kişileri model alarak öğrenmektedir. Ancak burada önemli bir nokta kişinin gözlemlediği her davranışı taklit etmemesidir. Taklit edecek bireyin kişiliği, geçmiş yaşantıları, modelle olan ilişkisi, model aldığı davranışın ödüllendirilmesi gibi faktörler öne çıkmaktadır (Şahin Kırıl, 2013: 44). Bandura, öfke ve saldırganlığın diğer davranışlara benzer şekilde model alarak öğrenildiğini ve davranışın ödüllendirilmesi ile pekiştiğini savunmaktadır (Korkmaz, 2014: 12). Örneğin bir çocuk, öfkelenen ebeveyninin saldırgan davranışlarını gözlemleyip içselleştirir. Ardından kendisi de öfkelenildiği zaman saldırgan bir davranış sergiler ve ödüllendirilirse bu davranış pekiştirilir. Bandura'nın bobo doll deneyi saldırganlık davranışı ve öfkeyi ortaya çıkarmaktadır.

Öfke duygusunun öğrenme ile ortaya çıktığını savunan bir diğer yaklaşım ise bilişsel davranışçı yaklaşımdır. Kendall ve arkadaşlarının (2000) bilişsel davranışçı yaklaşım ile ilgili yaptıkları çalışmada, tüm davranışlarda çevre ve çevredeki uyaranların algılanmasının yani bilişsel süreçlerin önemini vurgulamaktadır (aktaran Gezgin Gürbüz, 2008: 16). Bu yaklaşıma göre, birey karşılaştığı olaylara farklı tepkiler göstermektedir, bu durum farklı duyguları farklı biçimde sergilemesine neden olmaktadır (Özmen, 2006: 13). Bireyin yaşadığı olaylara vereceği tepkiler bilişsel değerlendirmelerinden etkilenmektedir. Bilişsel davranışçı yaklaşım öfkenin ifade biçimi üzerinde durmaktadır ve bu ifade şeklinin öğrenildiğini vurgulamaktadır (Şahin, 2005: 5-6). Yaklaşımın önemli isimlerinden Beck (1999), öfke duygusunda bireyin uyarıcıyı algılamasının ve bu uyarıcıya verdiği anlamın önemini üzerinde durmaktadır (aktaran Korkmaz, 2014: 10-11). Bu yaklaşıma göre kişinin öfke duygusunu anlamak için, olaylara yüklediği anlamı anlamak önemlidir. Böylece öfke kontrolü daha kolay sağlanmaktadır.

Varoluşçu yaklaşım ise öfke duygusuna yukarıda yer alan kuramlardan farklı bir bakış açısı ile yaklaşmaktadır. Bu yaklaşıma göre insan kendi varlığının, ne yaptığının, çevresinde neler olduğunun bilincindedir, kendisi ve çevresi hakkında karar verme ve sorumluluk alma yeteneğine sahiptir (Geçtan, 2019: 40). Yaklaşımın önde gelen isimlerinden Fritz Perls, bireyin tüm duygularının sorumluluğunu üstlenmesi gerektiğini savunmaktadır (Karadal, 2009: 35). Bu nedenle öfkenin yaratacağı sonuçları ön görmesi ve önlem alması gerekmektedir. Schuerger (1979) ise varoluşçu yaklaşıma göre, öfkenin nedenini kişinin yaşam karşısında kendisini çaresiz ve güçsüz hissetmesi şeklinde tanımlamıştır (aktaran Gezgin Gürbüz, 2008: 15). Örneğin günümüzde dünya, covid-19 salgını ile savaştaktadır. Yakınları salgından etkilenen kişiler öfke duyar. Varoluşçu yaklaşıma göre bu öfkenin sebebi salgın karşısında çaresiz kalmaktan kaynaklıdır.

2.4. Öfke İfade Şekilleri

Kişinin öfkelenildiği durumu nasıl ifade ettiği önemlidir. İfade etme şekli kişiden kişiye farklılaşır ve literatürde “öfke ifade biçimleri” olarak tanımlanmaktadır (Karadal, 2009: 36). Öfkenin ifade edilmesinde, öfkenin kaynağı önemlidir. Öfke sonucunda ortaya çıkan davranışlarda öğrenme önemli bir yer kaplamaktadır, aynı şekilde öfkenin ifade edilmesinde de öğrenme önemlidir (Karadal, 2009: 36-37).

Öfke ifade biçimleri, dışa yönelik öfke ve içe yönelik öfke olarak iki sınıfta incelenmektedir. Birey hissettiği öfkeyi dışa yönelik bir biçimde ifade ettiği zaman çevresine karşı saldırgan davranışlar sergileyebilir (Eroğlu ve İrdem, 2016: 27). Kişi öfkelenmesinin ardından yaşadığı duyguyu başka bir yere yönlendirebilir ya da dışsallaştırabilir (Tambağ ve Öz, 2005: 12). Örneğin bir ergenin ebeveynlerine öfkelenmesi ancak tepkisini onlara göstermemesi sonucu kardeşine bağırması öfkenin yön değiştirmesi sonucu gerçekleşir.

Ancak dışı yönelik öfke kişinin çevresi ile çatışmalar yaşamasına, düşük benlik saygısına ve sosyal yaşamda uyumsuzluklara neden olabilir (Bilge vd. 2017: 187).

Öfkenin ifade edilmesi kişiden kişiye farklılık göstermektedir ve bazı kişiler bu duygusunu açıklamaktan kaçınır. Kişinin duygusunu ifade edememesinin nedeni kendisinin veya toplumun sahip olduğu kurallar olabilir (Yüksel, 2014: 12). Öfkenin bastırılması, olumsuz bir şekilde dışarı yansıtılması kadar tehlikeli ve sağlıksızdır, kişide depresyon, baş ağrısı, ülser gibi sorunlara neden olabilir (Tsai, 2000: 24-25). Sağlıklı olan ise bireyin yapıcı bir dille yaşadığı duyguyu ifade etmesidir böylece karşısındaki kişi ile olumlu bir ilişki kurabilir (Karadal, 2009: 38).

2.5. Öfke Kontrolü

Kişinin öfke duygusunun farkına varması, kendisine ve çevresine zarar vermeden, doğru bir şekilde ifade etmesine öfke kontrolü denir (Bilge vd. 2017: 187; Yüksel, 2014: 13). Yaşanan duygu gibi öfke kontrol yöntemleri de bireyseldir. Kişinin kendisi için en uygun yöntemi seçmesi gerekir. Öfke kontrolü konusunda yapılan çalışmalar bu duygunun ortaya çıkmasını engellemeye yönelik değildir, aksine duygunun tanınması, sağlıklı bir şekilde ifade edilip yaşanmasına yöneliktir (Karadal, 2009: 64-65). Öfke kontrolü ile ilgili çalışmalar bu duygunun bastırılmasının, etkili şekilde ifade etmeye engel olduğunu ortaya çıkarmıştır (Şahin Kıralp, 2013: 23).

Son dönemlerde öfke kontrolüne yönelik bireysel programlar öne çıkmaktadır. Kişiler bu programlar ile yaşadıkları duyguyu sağlıklı şekilde ifade etmeyi öğrenebilir. Literatürde bireysel öfke kontrolüne yönelik gevşeme egzersizleri, olumsuz düşünceyi işlevsel düşünce ile değiştirme, empati yapma, bilişsel yeniden yapılandırma, problem çözümü yöntemlerine vurgu yapılmaktadır (Bilge vd. 2017: 187, Şahin Kıralp, 2013, Yüksel, 2014: 16, Eroğlu ve İrdem, 2016: 30-31, Karadal, 2009: 75-76). Gevşeme egzersizler diyaframdan derin nefes alma, sakinleştirici bir sözcüğü tekrarlama ve yavaş egzersizi içermektedir (Karadal, 2009: 75). Bilişsel yeniden yapılandırma, bireyin öfke yaratan durum karşısında rasyonel şekilde düşünmesini öğrenmeye yöneliktir (Eroğlu ve İrdem, 2016: 31). Bilişsel yeniden yapılandırmada kişinin suçlayıcı sen dilinden uzaklaşması, yöntemin etkililiği için önemli olabilir. Problem çözümü yöntemi ise problemi belirleme, seçenek listesi, plan yapma aşamalarını içeren ve problemi detaylı bir şekilde tanımaya yardımcı olan bir yöntemdir (Kökdemir, 2004: 9-10).

Günlük hayatta en çok zaman geçirilen ortamlardan biri de iş yerleridir. Yöneticilerin örgüt içerisinde öfkeyi kontrol edebilmeleri örgütün ve çalışanların verimliliği için önemlidir. Örgütlerde öfke yönetimi için örgüt şikayet merkezi, örgüt sağlık merkezi, psikolojik danışma merkezleri gibi birimler kurularak çalışanların bundan yararlanması sağlanabilir (Eroğlu ve İrdem, 2016: 32). Ek olarak, örgütlerde öfkeyle başa çıkabilmek için yöneticinin olaylara objektif yaklaşması, problem odaklı yerine çözüm odaklı olması önemlidir.

3. ÖRGÜTLERDE ÖFKE İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR:

3.1. Çalışma Hayatında Öfke:

Bireyler gün içerisinde zamanının büyük bir çoğunluğunu işyerinde geçirmektedir. Duygular her alanda olduğu gibi örgüt içerisinde de kendilerini göstermektedir. Bu nedenle işyerinde öfkenin ve yol açtıklarının anlaşılması önemlidir. İşyerinde öfke, işyerinde rahatsız edici ve kaba davranışların sonucunda ortaya çıkabilir (Mann, 2007: 554). Booth ve Mann, işyerinde öfkenin nedenlerini yıldırma, haksız muamele, beceriksizlik, haksızlık, kötü iletişim, destek eksikliği, önemsenmemek, yanlış yönetim, tanınmama, tekrar eden problemler, güçsüzlük, güvensizlik, takım çalışması eksikliği, profesyonel olmayan davranışlar ve aşığılama olarak sıralamışlardır (Booth ve Mann, 2004: 253). Geddes ve Callister, örgütlerde

öfke yönetimi ile ilgili çifte eşik modelini geliştirmişlerdir, bu model ifade eşiği ve uygunsuzluk eşiğinden oluşmaktadır. Kişi iletişime geçerek öfkesinin nedenlerini karşısındaki ile paylaşırsa ifade eşiğini geçmiş olur ancak şiddet yolunu tercih ederse uygunsuzluk eşiğini geçmiş olur (Geddes ve Callister, 2007: 723-724). İstenilen davranış, bireyin bu ifade eşiği ve uygunsuzluk eşiği arasında kalarak öfkesini sağlıklı bir şekilde ifade etmesidir. Çünkü örgüt içerisindeki öfke, örgütte yer alan herkesi etkilemektedir. Öfke duygusunu yaşayan bireyin, motivasyonunun düşmesi sonucunda iş verimliliği azalmaktadır (Yüksel, 2014: 36). Durmuş ve arkadaşları, iş yerinde öfkenin istenen bir durum olmadığını, öfkenin işe gelmeme, düşük performans, yüksek iş devir oranı gibi davranışlarla açığa çıktığını vurgulamaktadır (Durmuş vd. 2000: 22).

3.2. Psikolojik Sözleşme İhlali

Psikolojik sözleşme, birey ve işveren arasında yazılı olmayan, daha önce konuşmadıkları ancak birbirine karşı sorumlu olduklarını düşündükleri beklentiler olarak tanımlanabilir (Çetinkaya ve Özkaya, 2015: 74). İlk olarak 1960 yılında Agryris tarafından tanımlanmıştır ve sözleşmelerin dışında gelişen ilişkilerden kaynaklandığı vurgulanmıştır (Yılmaz, 2012: 5). Literatürde birçok tanım yer almaktadır, özetle psikolojik sözleşme, örgüt ve çalışan arasında karşılıklı yerine getirilmesi gereken ancak konuşulmamış ve yazılı olmayan beklentilerdir. Psikolojik sözleşme, örgüt tarafından karşılanırsa çalışan örgütte değer gördüğü düşüncesine sahip olur. Ancak karşılanmazsa psikolojik sözleşme ihlaline neden olur. Psikolojik sözleşme ihlali, işveren ve işgören arasındaki sorumlulukların en az birinin yerine getirilmemesi ya da geciktirilmesi sonucunda oluşmaktadır (Dağlı, 2016: 28). Psikolojik sözleşme ihlali, örgütte yer alan bireylerin öfkelenmesine yol açabilir. Psikolojik sözleşme ihlali işgörenlerin, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılığı, işten ayrılma niyeti, verimliliği, devamsızlık oranı ve iş doyumunu üzerinde etkilidir (Topaloğlu ve Arastaman, 2016: 32). Ayrıca psikolojik sözleşme ihlali duygusal sinizmin ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

3.3. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı (ÜKİD)

Psikolojik sözleşme ihlalinin yol açtığı öfke, bireylerin üretkenlik karşıtı iş davranışları sergilemesine neden olabilir. Üretkenlik karşıtı iş davranışı, işgören ya da işverenin örgütün çıkarlarını kötü yönde etkileyecek kasıtlı davranışları olarak tanımlanmaktadır (Polatçı vd. 2014: 4). Bu kasıtlı davranışlar saldırganlık, hırsızlık gibi zarar verici davranışlar olabileceği gibi devamsızlık, iş yavaşlatma gibi davranışlar olarak gözlemlenebilmektedir. Üretkenlik karşıtı iş davranışları örgütlerin ve örgüt içerisindeki bireylerin zarara uğramasına neden olmaktadır (Polatçı vd. 2014, Demircioğlu ve Özdemir, 2014). Bu nedenle üretim karşıtı iş davranışı zarara neden olan ve istenmeyen davranışları kapsamaktadır. Sapkın davranışlar, saldırganlık, fiziksel şiddet, bezdirme, zorbalık, nezaketsiz davranışlar gibi örgüte ve bireylere zarar veren tüm davranışlar üretim karşıtı iş davranışı olarak tanımlanmaktadır (Doğan ve Kılıç, 2014: 113).

4. ÖRGÜTLERDE ÖFKE VE ÖFKE İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR:

4.1. Örgütlerde Öfke Ve Öfke Yönetimi İle İlgili Araştırmalar

Literatürde işyerinde öfke ve şiddetli etkileşimi arttıran bireysel ve örgütsel faktörlerin önemi vurgulanmaktadır. Bal Taştan (2014) bireysel özelliklerin, çalışma ortamının psikososyal özellikleri ve durumsal faktörlerle birleşmesinin öfke davranışı üzerindeki etkisini incelemiştir. Özellikle psikososyal, durumsal faktörler ve kişilik özelliklerinin destek ve sosyal entegrasyondan etkilendiği sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca sosyal destek ve entegrasyona yönelik olumlu bir algı oluşturulması çalışanların öfke davranışının düşmesine neden olmaktadır.

Hisli Şahin ve arkadaşlarının (2011) algılanan iş stresi ve öfke deneyimlerinin A tipi ve B tipi kişiliklerde farklılaşmasını inceledikleri çalışmada, A tipi kişiliğe sahip bireylerin daha fazla iş stresi algıladıkları ve daha çok öfkelenedikleri sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca A tipi kişilikler öfke ile baş edebilmek için etkisiz yöntemler kullanmakta ve daha az sosyal desteğe başvurmaktadır. Araştırmanın sonucu, önceki çalışmalarla benzer şekilde A tipi kişiliklerin daha yüksek öfkeye sahip olduklarını ortaya koymaktadır.

Bal Taştan ve Hisli Şahin'in çalışmalarından yola çıkarak kişilerin öfke deneyimlerinde, kişilik özelliklerinin etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca öfkeyle baş edebilme yöntemlerinde de kişilik özelliklerinin etkisi görülmektedir. Yapılan çalışmalarda öfkenin yol açtığı davranışlarda sosyal desteğin önemi dikkat çekmektedir. Kişilerin sosyal destek aldığı durumlarda, öfkenin olumsuz sonuçlarını tecrübe etme olasılıklarının daha az olacağı düşünülmüştür.

Durmuş, Öztürk ve Kurşun (2000) hemşirelerin öfke düzeylerini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, öfkenin uzun vadede mutsuzluk, işten ayrılma ve verimsizleşmeye yol açacağı sonucuna ulaşmışlardır.

Aslan (2014) öfke düzeyi ve örgütsel bağlılık düzeyi arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, erkek öğretmenler, kadın öğretmenlere göre öfkesini daha çok dışarı vurmaktadır. Literatürde erkeklerin öfkeyi dışarı yansıtmasında sosyal öğrenmenin etkili olduğu belirtilmektedir. Erkek öğretmenlerin bu davranışı literatür ile uyumludur. Genel olarak öğretmenlerin öfkesinin kontrol altına alınması, örgüte bağlılığı arttırmaktadır.

Yapılan çalışmalar örgüt içerisinde tecrübe edilen öfkenin uzun vadede olumsuz sonuçlara yol açabileceğine dikkat çekmektedir. Bireylerin örgütte yaşadıkları öfke, örgütsel bağlılıkta düşüş ile birlikte iş tatmininde düşüş, mutsuzluk, işten ayrılma niyetinin artması gibi verimliliğinin düşeceği sonucuna ulaşılmıştır.

Eroğlu ve İrdem (2016) örgütlerde öfke yönetimine yönelik yaptıkları çalışmada, akademik- idari personelin, ayrıca fakültede yer alan öğrencilerin öfke düzeyleri, öfke ifade biçimlerini ve öfke kontrol düzeylerini incelemişlerdir. Araştırmanın sonucunda genç nüfusun sürekli bir öfkeye sahip olduğu, katılımcıların öfkelerini saldırganlık ile ifade etmedikleri ancak bastırmadıkları, iletişim yoluyla ifade etmeyi seçtikleri ortaya çıkmıştır.

Bilge ve arkadaşları (2017) otellerde çalışan personele öfke yönetimi eğitimi vermiştir. Araştırmanın sonucunda, çalışanların daha önce öfkelerini doğru ifade edemedikleri ve bastırdıkları bu nedenle kontrol gücünü çektiklerini ancak eğitimden bir ay sonra daha az öfke yaşadıkları ve bastırmak yerine sağlıklı şekilde ifade ettikleri saptanmıştır.

Gezgin Gürbüz (2008) öğrencilere öfke denetimi eğitimi vermiştir. Bunun için katılımcıları kontrol grubu ve deney grubu olarak ayırmıştır. Deney grubuna sekiz haftalık öfke denetimi eğitimi verirken, kontrol grubu eğitim almamıştır. Çalışmanın sonucunda, öfke denetimi eğitimi alan öğrenciler öfke denetimi ve yaşam doyumu olarak anlamlı bir farklılığa sahiptir.

Öfke yönetimi ile ilgili yapılan çalışmalar, bireyin öfkelendiği zaman sergilediği davranışları öğrendiğini göstermektedir. Kişi, öfkenin saldırganlık ile sonuçlandığını gözlemlemiş ve öğrenmiş olabilir. Bu öfke yönetimi eğitimi ile değişir. Öfke yönetimi eğitimi alan bireyler, öfkelerini saldırganlıkla değil sağlıklı bir şekilde ifade etmektedir. Öfkenin sağlıklı bir şekilde ifade edilmesi, kişinin sosyal hayatında iletişimini güçlendireceği gibi yaşam doyumunun artmasına neden olmaktadır. Ayrıca örgütlerde öfke yönetimi eğitimi, bireylerin örgüt içerisinde öfkelendiği durumları sağlıklı bir şekilde ifade etmesine yol açmaktadır. Örgütlerde öfke yönetimi eğitimi ile örgüt içerisinde öfkeden dolayı yaşanan olumsuzluklar önlenebilir.

4.2. Örgütlerde Psikolojik Sözleşme İhlali ile İlgili Araştırmalar

Çetinkaya ve Özkaya (2015) psikolojik sözleşme ihlalinin çalışanlarda yarattığı örgütsel sinizmin düzeyini ölçmeye yönelik yaptıkları çalışmada, Kapadokya'da 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının psikolojik sözleşme ihlali algı düzeylerinin, örgütsel sinizm düzeyi üzerinde önemli bir yordayıcı olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yılmaz (2012) psikolojik sözleşme ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada, Konya ilindeki ilaç temsilcilerinden veri toplamıştır. Araştırma sonucu, literatür ile benzer şekilde örgütsel güven ve psikolojik sözleşme ihlali arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca psikolojik sözleşme, çalışanların verimliliği, motivasyonu ve stres düzeyi üzerinde etkilidir.

Dağlı (2016) psikolojik sözleşme ihlalinin, örgütsel adalet algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Psikolojik sözleşme ihlalinin işgörenin adalet algısını olumsuz etkilediği, ayrıca kuruma güvenini kaybetmesine neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Psikolojik sözleşme ihlali, işgörenin örgütsel vatandaşlık davranışını da olumsuz yönde etkilemektedir.

Özgen ve Özgen'in (2010) psikolojik sözleşmenin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini incelediği çalışmada, tıbbi satış elemanlarına anket gönderilerek veri toplanmıştır. Çalışmanın sonucunda psikolojik sözleşme ihlali ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ancak psikolojik sözleşme ihlali ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki vardır.

Yapılan çalışmalar, psikolojik sözleşme ihlalinin olumsuz sonuçları üzerinde durmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali bireyin örgüte yönelik güven duygusunda, örgütsel adalet algısında, örgütsel vatandaşlık davranışında ve örgütsel bağlılığında düşüşe yol açmaktadır. Bireyin motivasyonu ve verimliliği azalmakta, stres düzeyi ise artmaktadır. Tüm bunlar uzun vadede örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyetinde artışa neden olmaktadır. Ayrıca bunlar bireyin örgüte yönelik öfke duymasına ve üretkenlik karşıtı iş davranışına neden olabilir.

4.3. Örgütlerde Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı İle İlgili Araştırmalar

Erol Korkmaz (2014) çalışanların gün içindeki duygu durumlarının üretkenlik karşıtı iş davranışı üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışanların gün içerisinde yaşadıkları öfke gibi olumsuz duygular üretkenlik karşıtı iş davranışının artmasına neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların özellikle üstlerine yönelik olumsuz duygularını, dolaylı yollarla ifade etmeyi tercih ettikleri bulunmuştur. Ayrıca örgütsel adalet algısı yüksek olan çalışanların gün içinde hissettikleri olumsuz duyguların, üretkenlik karşıtı iş davranışına dönüşme ihtimali, diğerlerine göre daha düşüktür.

Polatçı, Özçalık ve Cindiloğlu (2014) kişi- örgüt uyumunun örgütsel vatandaşlık davranışı ve üretkenlik karşıtı iş davranışı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, akademisyenlerden veri toplamışlardır. Araştırma sonucunda, kişi- örgüt uyumunun sağlanması örgütsel vatandaşlık davranışını artırırken, üretkenlik karşıtı iş davranışını azaltmasına neden olmaktadır.

Öztürk (2015) örgütsel ayrımcılık algısı, örgütsel adaletsizlik algısı ve olumsuz duyguların, üretkenlik karşıtı iş davranışı üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışanların örgüt içerisinde ayrımcılık hissetmeleri, örgütsel adalet algılarını olumsuz yönde etkilemektedir. Örgüt içerisinde adaletsizlik olduğunu düşünen çalışanın, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının arttığı sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuç literatür ile tutarlıdır, olumsuz duygular, üretkenlik karşıtı iş davranışının artmasına neden olmaktadır.

Yapılan çalışmalar sonucunda, kişilerin öfke gibi olumsuz duyguları tecrübe etmesi üretkenlik karşıtı iş davranışına neden olmaktadır. Ancak bireyin örgütsel adalet duygusu ve örgütsel vatandaşlık davranışının yüksek olması ve örgütte ayrımcılık yapılmadığını düşünmesi, üretkenlik karşıtı iş davranışlarında düşüşe yol açmaktadır.

Çetin Tur (2019) örgütün kurumsallaşma düzeyi ve istismarcı yönetim ile üretkenlik karşıtı iş davranışı arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik yaptığı çalışmada, istismarcı yönetim ve üretkenlik karşıtı iş davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur ancak kurumsallaşma düzeyi ile üretkenlik karşıtı iş davranışı arasındaki ilişki negatif yönlüdür. İstismarcı yönetim çalışanların olumsuz davranışlar sergilemesine neden olurken, kurumsallaşmanın etkisi ile birlikte gelen profesyonel yönetim, üretim karşıtı iş davranışının azalmasına neden olmaktadır.

Sökmen, Kenek ve Uğraş (2019) etik liderlik ve üretkenlik karşıtı iş davranışı arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracı rolünü incelemiştir. Örgütsel bağlılık, etik liderlik ve üretkenlik karşıtı iş davranışı arasında tam aracı role sahiptir. Ayrıca örgütsel bağlılığın artması, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının azalmasına neden olmaktadır.

Üretkenlik karşıtı iş davranışının ortaya çıkmasında, örgütteki yöneticilerin rolü önemlidir. Örgüt yönetiminin istismarcı olmaması ve etik liderlere sahip olması örgütsel bağlılığın artmasına yol açmakta ve bunların etkisi ile birlikte üretkenlik karşıtı iş davranışlarında azalma meydana gelmektedir. Bu çalışmalar, üretkenlik karşıtı iş davranışlarını önlemek için liderlerin objektif olmasının önemini vurgulamaktadır. Objektif liderler, örgüt içerisinde öfkeye neden olan problemlerin çözümü için önemlidir. Öfkeye yol açan problemler sağlıklı bir şekilde çözülerek, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının önüne geçilebilir.

5. SONUÇ

Öfke, bireyin amaca ulaşmasının engellenmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Evrenseldir ve doğaldır. Öfke sağlıklı bir şekilde ifade edilirse, olumsuz sonuçlara yol açmamaktadır. Genellikle dışsal uyaranlardan kaynaklanan öfke duygusunun dört boyutu vardır ve öfkeyi açıklamaya yönelik farklı kuramlar bulunmaktadır.

Birey, gün içerisinde pek çok alanda olduğu gibi çalışma hayatında da öfkeyi deneyimleyebilir. Örgütte bireyin öfkelenmesine yol açan etkenlerden biri psikolojik sözleşme ihlalidir. Önceki çalışmalar psikolojik sözleşme ihlallerinin örgüte bağlılık, verimlilik, örgütsel adalet algısı, iş tatmininde düşüşe, sinizm ve işten ayrılma niyetinin ise artmasına yol açmaktadır. Bireyin, örgüt içerisindeki beklentilerinin karşılanmaması da öfkeye neden olmaktadır. Literatürdeki çalışmalar işyeri öfkесinin saldırganlık yerine, işe gelmeme, verimlilikte düşüş, iş gücü devir oranı gibi davranışlarla sonuçlandığını göstermektedir. Bunun nedeni öfkeyi açıklamaya yönelik bilişsel davranışçı kuram ile açıklanabilir. Kuram ortaya çıkacak davranışlarda bilişlerin önemine vurgu yapmaktadır. Ayrıca çevrenin önemi üzerinde durmaktadır. Birey işyerinde saldırgan bir davranışın olumsuz şekilde sonuçlanacağını düşünebilir. Bu nedenle öfkесini saldırgan davranışlarla ortaya çıkarmaz. Literatürde dışa yönelik öfkenin çevreyle çatışmaya neden olduğu vurgulanmıştır. Kişi işyerinde saldırgan bir davranış gerçekleştirirse sosyal desteğini kaybedeceğini düşünebilir. Bu nedenle psikolojik sözleşme ihlalinin yarattığı öfkenin sonucunda, üretkenlik karşıtı iş davranışı sergileyebilir. Çalışmalar örgüte yönelik olumsuz duyguların, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının artmasına neden olduğunu göstermektedir. Örgütün verimliliği ve örgüt içerisinde yer alan çalışanların iyi hissetmesi için öfke kontrolü önemlidir. Bunun için örgüt içerisinde çalışanlara eğitimler verilerek bireysel öfke kontrol yöntemlerini öğrenmeleri sağlanabilir. Ayrıca kurum içerisinde psikolojik danışma birimleri kurularak çalışanların yararlanması sağlanabilir. Çalışanların öfkelerini kontrol etmeleri ve sağlıklı bir şekilde ifade etmeleri, üretkenlik karşıtı iş davranışında azalmaya neden olabilir. Bu nedenle çalışanlar öfke yönetimi eğitimi almalıdır ve

eğitim belirli dönemlerde tekrarlanmalıdır. Özellikle yeni çalışanların eğitimi önemlidir çünkü öfke örgüt içindeki herkesi etkilemektedir. Ek olarak, öfke kontrol yöntemlerini öğrenen çalışanlar, psikolojik sözleşme ihlali ile karşılaşılırsa bunu sağlıklı bir şekilde ifade edebilir. Literatürdeki çalışmalar sosyal desteğin öfkenin olumsuz sonuçlarını azalttığını göstermektedir. Örgüt içerisinde sosyal desteğin sağlanması için departmanları bir grup haline getirip, düzenli grup toplantıları oluşturulması sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- AKKAYA, B. (2019). *İlkokullardaki Öğretmenlerin Üretkenlik Karşıtı İş Davranışının Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet ile İlişkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi, Eğitim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı, Ankara.
- ASLAN, H. (2014). *Öfke Düzeyi ile Örgütsel Bağlılık Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Gaziantep.
- AVERILL, J. R. (1983). Studies on anger and aggression: implications for theories of emotion. *American psychologist*, 38(11), 1145-1160.
- BİLGE, A., BALTA, S., AYKAR, F. Ş., ve YILMAZ, S. (2017). İşyerinde Öfke Kontrolü Eğitiminin Etkililiği: Otel İşletmeleri Çalışanları ile Yapılan Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(4), 186-192.
- BOOTH, J. ve MANN, S. (2005). The Experience of Workplace Anger. *Leadership & Organization Development Journal*. 26(4), 250-262.
- CÜCELOĞLU, D. (2006). İnsan ve Davranışı, 15. Baskı, Remzi Kitapevi, İstanbul.
- ÇETİNKAYA, F. F. ve ÖZKARA, B. (2014). Hizmet İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme İhlalleri ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Kapadokya Bölgesi 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(3), 72-91.
- ÇOLAK, F. A. (2010). *İş Kazası Geçiren ve Geçirmeyen İş Görenlerin Depresyon, Öfke, Kaygı, Algı-Dikkat ve Dışadönük-İçedönüklükleri Açısından Karşılaştırılması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- DAĞLI, M. (2016). *Psikolojik Sözleşme İhlalleri, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet Algısı İlişkisine Yönelik Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Haliç Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- DEMİRCİOĞLU, E. ve ÖZDEMİR, M. (2014). Üretim Karşıtı İş Davranışları Ölçeğinin Eğitim Örgütlerinde Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 20(2), 173-190.
- DOĞAN, S. ve KILIÇ, S. (2014). Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarının Türleri, Boyutları ve Benzer Kavramlarla İlişkilerine Yönelik Bir Yazın İncelemesi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 103-132.
- DURMUŞ, A. B., ÖZTÜRK, H., ve KURŞUN, M. (2000). Hemşirelerin Öfke Düzeyleri ve Öfke İfade Tarzlarının Belirlenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 16(2), 21-29.
- EROĞLU, F. ve İRDEM, Ş. (2016). Örgütlerde Öfke Olgusu ve Öfke Yönetimi. *Yeni Fikir Dergisi*, 7 (17), 22-41.
- EROL-KORKMAZ, H. T. (2014). Çalışanların Günlük Duygu Durumu ve Üretim Karşıtı Davranışları Arasındaki İlişki: Genel Örgütsel Adalet Algısının Düzenleyici Rolü. *Türk Psikoloji Yazıları*, 17(33), 77-87.
- GEÇTAN, E. (2019). Varoluş ve Psikiyatri, 10. Baskı, Metis Yayıncılık, İstanbul.
- GEDDES, D. ve CALLISTER, R. R. (2007). Crossing The Line (s): A Dual Threshold Model of Anger in Organizations. *Academy of Management Review*, 32(3), 721-746.

- GEZGİN GÜRBÜZ, A. (2008). *Öfke Denetimi Eğitiminin Lise Son Sınıf Öğrencilerinin Öfkeyle Başa Çıkmaları, Yaşam Doyumları ve Depresyon Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İzmir.
- HASPOLAT, A. ve ŞENDAĞ, M. A. (2018). Öfkeyi Yordamak: Bağlanma ve Öfke Boyutları Arasında Erken Dönem Uyumsuz Şemaların Aracı Rolü. *Türk Psikoloji Dergisi*, 33(82), 34-48.
- KARADAL, F. (2009). *Öfke Yönetimi ve Niğde Üniversitesinde Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Niğde.
- KENDALL, P.C., KRAIN, A.L. ve HEINN, A. (2000) Cognitive Behavioral Therapy. A Kazdin (Ed.). *Encyclopedia of Psychology*, Washington, DC: American Psychological Association.
- KORKMAZ, A. (2014). *Psikiyatri Hastalarının Bakım Vericilerinde Öfke ve İlişkili Faktörler* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı, Aydın.
- KÖKDEMİR, H. (2004). Öfke ve öfke kontrolü. *Pivolka Dergisi*, Yıl:3 Sayı: 12, 7-10. (https://elyadal.org/pivolka/12/PiVOLKA_12_02.pdf), Erişim Tarihi: 18.04.2020.
- KÖKNEL, Ö. (2005). *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- MANN, S. (2007). Expectations of Emotional Display in The Workplace. *Leadership & Organization Development Journal*, 28(6), 552-570.
- ÖCEL, H. (2010). Üretim Karşıtı İş davranışları Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 13(26), 18-26.
- ÖCEL, H. ve AYDİN, O. (2010). Adil Dünya İnancı ve Cinsiyetin Üretim Karşıtı İş Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 25(66), 73-83.
- ÖDEMİŞ, S. N. (2011). *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkileri: Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İstanbul.
- ÖZ, F. S. (2008). *Öfke Yönetimi Eğitiminin Ergenlerde Öfke ile Başa Çıkma ve İletişim Becerilerine Etkisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İzmir.
- ÖZGEN, H. M. ve Özgen, H. (2010). Psikolojik Sözleşme ve Boyutlarının İş Tatmini Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), 1-19.
- ÖZMEN, A. (2006). Öfke: Kuramsal Yaklaşımlar ve Bireylerde Öfkenin Ortaya Çıkmasına Neden Olan Etmenler. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(1), 39-56.
- ÖZTÜRK, İ. (2015). *İş Yaşamında Üretkenlik Karşıtı Davranışlar: Ayrımcılık ve Adaletsizlik Algıları ile Olumsuz Duyguların Etkileri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- POLATÇI, S., ÖZÇALIK, F. ve CİNDİLOĞLU, M. (2014). Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde Kişi-Örgüt Uyumunun Etkileri. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 1-12.

- ROBINS, S. ve NOVACO, R. W. (1999). Systems Conceptualization and Treatment of Anger. *Journal of clinical psychology*, 55(3), 325-337.
- SÖKMEN, A., KENEK, G. ve UĞRAŞ, E. (2019). Etik Liderlik Ve Üretkenlik Karşıtı İş Davranışt İlişkisi: Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü. *Third Sector Social Economic Review*, 54(4), 1568-1582.
- STEARNS, F. R. (1972). Anger : Psychology, Physiology, Pathology. Charles Thomas Publ.
- ŞAHİN KIRALP, F.S. (2013). *Öfke Yönetim Becerileri Programının İlköğretim 2. Kademe Öğrencilerinin Öfke Düzeylerine Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İzmir.
- ŞAHİN, H. (2005). Öfke ve Öfke Denetiminin Kuramsal Temelleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Burdur Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(10), 1-22.
- ŞAHİN, N. H., BASIM, H. N. ve AKKOYUN, N. (2011). A Tipi Kişilik ve Stres İlişkisinde Üç Önemli Bileşen: Öfke, Etkisiz Başa Çıkma ve İş Saplantısı. *Türk Psikoloji Dergisi*, 26(68), 31-44.
- TAMBAĞ, H., ve ÖZ, F. (2005). Aileleri İle Birlikte Ve Yetiştirme Yurtlarında Yaşayan Ergenlerin Öfke İfade Etme Biçimleri. *Kriz Dergisi*, 13(1), 11-21.
- TAŞTAN, S. B. (2014). Workplace Anger As A Personal and Behavioural Response to Psychosocial and Situational Characteristics of Work Environment: An Appraisal of Social Cognitive Theory. *International Journal of Economic & Administrative Studies*, 6(12), 161-190.
- TOPALOĞLU, H. ve ARASTAMAN, G. (2017). Örgütlerde Psikolojik Sözleşme Üzerine Kuramsal Bir Değerlendirme. *Ihlara Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 25-36.
- TSAI, C. P. (2000). *The Lived Experience of Anger in Children*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). University of Calgary, Department of Educational Psychology, Calgary.
- TUR, F. Ç. (2019). *İşletmelerde Kurumsallaşma Düzeyi, İstismarcı Yönetim ve Üretkenlik Karşıtı İş Davranışt İlişkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Balıkesir.
- TUTHILL, D (2002) "Anger Management in Healthcare." *J Healthc Prot Manage* 18, 55-60.
- Türk Dil Kurumu, (www.tdk.gov.tr kelime= öfke), Erişim Tarihi: 10.04.2020.
- YAVUZ, K. (2004). Duygusal Zeka Gelişimi. Özel Ceceli Okulları Yayınları, Ankara.
- YILMAZ, A. (2012). *Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Analizi Teorik ve uygulamalı bir çalışma* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- YÜKSEL, A. (2014). *Hemşirelerin Öfke Düzeyi ve Verimliliğe İlişkin Tutumlarının İncelenmesi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.