

ÖFKE VE EMPATİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK OTEL ZİNCİRİNDE BİR ARAŞTIRMA

Hulusi DOĞAN¹

Engin ÜNGÜREN²

Seden ALGÜR³

ÖZET

Bu çalışmanın amacı empati ve öfke arasındaki ilişkiyi Türkiye'de turizm sektöründe faaliyet göstermekte olan büyük bir işletmede (otel zincirinde) uygulamalı bir araştırma ile ortaya koymaktır. Bu çerçevede araştırmada anket yöntemi kullanılmış ve anketlerin geri dönüşüm oranı % 22.8 (171 anket) olarak gerçekleşmiştir. Anketlerde çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 10 adet soru bulunmaktadır. Ayrıca anketlerde çalışanların empati eğilimlerini belirlemeye yönelik 20, öfke düzey, kontrol ve tarzlarını belirlemeye yönelik olarak da 34 soru yer almaktadır. Araştırma değişkenlerine yönelik olarak ankette yer alan 54 sorunu hazırlanmasında 5'li Likert ölçeği (1: kesinlikle katılıyorum/çok sık; 5: kesinlikle katılmıyorum/hiç) kullanılmıştır. Araştırmanın istatistiksel analizlerinde ise SPSS 13.0 versiyonu kullanılmıştır. Araştırma çalışanların empati eğilimi ile öfkelerini kontrol edebilme düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca, öfke araştırma değişkeni ile cinsiyet ve yaş demografik değişkenleri arasında da önemli bir ilişki olduğu bulunmuştur. Buna göre kadın çalışanların genel öfke düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olması ilginç bir bulgu olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca yaşlı çalışanların gençlere oranlara öfkelerini de daha kolay kontrol edebildikleri görülmektedir. Yöneticileri kadın olan çalışanların genel öfke düzeylerinin yöneticileri erkek olan çalışanlara göre daha yüksek olması da araştırmada öne çıkan bir başka bulgu olarak dikkat çekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Empati, öfke, zincir otelleri, turizm

AN EMPRICAL RESEARCH IN HOSPITALITY CHAIN FOR RELATIONSHIP BETWEEN ANGER AND EMPATHY

ABSTRACT

The aim of this study is to explore the relationship between empathy and anger with an applied research in a big firm from hospitality sector of Turkey. The employees were handed a demographic and a field survey questionnaire designed for this study. A total of 171 completed

¹ Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü (Doç. Dr.)

² Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü (Arş. Gör.)

³ Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ABD (doktora öğrencisi)

questionnaires were returned, representing a response rate of 22.8%. Demographic survey part of the questionnaire was composed of 10 variables to control the effect on research variables. And 20 variables existed on the second part of the questionnaire to measure the empathic attitudes of employees and 34 variables to measure the anger levels and attitudes of employees. The instrument consisted of these 54 items answered on a five-point Likert scale anchored by the terms "strongly agree/most frequently" (1) and "strongly disagree/never" (5). SPSS pc + version 13.0 was used for statistical analysis. The research results indicated that there was a positive relationship between emphatic attitudes of employees and their anger control. There was a relationship between anger and demographic variables including sex and age. Interestingly, the anger level of women employees was higher than that of men. The research findings indicated that the older employees could control their anger more easily than younger ones. According to the research findings, the anger levels of employees working under the control of a female superior were higher than those of employees having a male supervisor.

Key Words: Empathy, anger, hotel chains, tourism

GİRİŞ

İnsanoğlunun yeryüzündeki tüm canlılardan daha üstün özelliklere sahip olduğu bilinmektedir. Diğer tüm özellikleri bir kenara bırakılsa, sadece bir bireyin akıl gücü bile diğer canlılara üstün gelmeye yetebilecek niteliktedir. Kaldı ki başkalarının akıl gücü ve yeteneklerini kendi hedefleri doğrultusunda bir araya getirebilmeyi başaran bir bireyin elde ettiği gücü kestirebilmek son derece güçtür. Uzayda, tıpta, biyolojide, kimyada, eğitimde kısacası bugün her alanda elde edilen baş döndürücü buluş ve gelişmelerin altında da bu gücün sınır tanımazlığı ve sonsuzluğunu aramak gerekir. Dolayısıyla akıl ve yeteneklerin birlikteliği hayalleri bile şaşırtır niteliktedir. Bu bağlamda şifre her zaman insanda, insana ulaşabilmekte gizlidir diye düşünülebilir. Şifreye giden yol ise duygulardan geçmektedir. Hisler, zevkler, beklentiler akıl ve yeteneklere açılan kapılara dönüşebilmektedir. O halde konu bireyin kendisini ve karşısındakini anlayabilmesi üzerinde dögümlenmektedir. Bir başka ifadeyle bireyler arasındaki ilişkilerde de bir SWOT analizine ihtiyaç olduğu söylenebilir. Bireyin ilişkide bulunduğu kişiye göre üstünlük ve zayıflıklarını bilmesi, bu ilişkinin getireceği fırsat ya da tehditleri görebilmesi hedefe ulaşmada önem

kazanmaktadır. Diğer canlılardan farklı olarak bireyin karşısında yine kendisi gibi akıl, yetenek ve duygulara sahip bir insan olduğu unutulmamalıdır. Bu anlamda insan ilişkileri de bir strateji oyunudur. Üstünlüklerinizle kazanabilir, zayıflıklarınızla kaybedebilirsiniz. Ancak her zaman için geçerli olan bir üstünlük ya da zayıflık türü söz konusu olamaz. Üstünlük ya da zayıflıklar karşınızdaki bireye göre değişebilir. Bu aynı zamanda fırsat ya da tehditlerin de karşınızdaki kişiye göre değişebileceği anlamına gelmektedir. Buradan ortaya çıkan sonuç ise herkese aynı davranışın gösterilemeyeceği; ya da bireylerin aynı davranışa aynı tepkileri vermeyebileceği gerçeğidir. O halde yapılması gereken öncelikle kendinizi ve karşınızdakini iyi tanımak ve ona göre davranış şekilleri geliştirmektir. Bu da bizleri kendimizle birlikte karşınızdakini anlamaya zorlamaktadır. Daha açık bir ifadeyle insan ilişkilerinde empati kurmanın önemi ve empati kurmada bizden kaynaklı engellerin neler olabileceğini keşfetmeye yönelmektedir. Bu insan ilişkileri, dolayısıyla da örgüt başarısı için kaçınılmaz bir süreç olarak öne çıkmaktadır.

1. TEORİK YAPI

1.1. Empati Kavramı ve İçeriği

Eski Yunanca'daki "empathia" teriminden yararlanılarak İngilizce'ye "empathy" şeklinde tercüme edilen empati kavramı Türkçe'ye Fransızca "empathie" kelimesinden girmiştir. Kavram, Yunanca'daki "em" ve "patheia" kelimelerinin birleşimidir. Latince'de "em" iç, içine, içinde; "patheia" ise Yunanca'da "pathos" kelimesinden gelip duygu, acı, algılama, telepati anlamlarına gelmektedir. Buna göre empati kelimesinin anlamı "içsel algılama" ya da "duygulara nüfuz etme" şeklinde de ifade edilebilir. Dolayısıyla Türkçe'de "duygudaşlık", "anlayış" veya "eşduyum" kelimeleriyle karşılığını bulan empati, bir başkasının duygularını, içinde bulunduğu durum ya da davranışlarındaki motivasyonu anlamak ve hissetmek demektir (Ağırman, 2006: 24). Bir başka tanıma göre de empati başkalarının gözleriyle görmek, başkalarının kulaklarıyla duymak, başkalarının kalbiyle hissetmektir. Bireyin kendisini karşınızdaki insanın yerine koyup onun duygu, düşünce, algı ve hissettiklerini doğru olarak

anlaması ve bu durumu ona iletmesi sürecidir (Öz, 1998: 32). Durumu bir başkasının bakış açısından görme veya anlama olarak da tanımlanabilmektedir (Conway ve Swift, 2000: 1395). Empati kurmak insanın karşısındaki kişiye hak vermesini gerektirmemektedir. Önemli olan onun duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmaktır. Empati insanlarla ikili ilişkilerde başarıyı belirleyen ve sosyal ilişkileri yönlendiren bir etmendir (Öztürk, Koparan, Haşıl, Efe ve Özkaya, 2004: 20).

Empati kurma sürecinin ilk adımı etkin dinlemedir. Empati kurulacak kişi mümkün ve gerekli olduğu kadar çok kanaldan dinlenmeli, düşünceleri, tutumları ve duyguları anlaşılmalı çalışılmalıdır. Etkin dinleme yapabilmek empati kurmayı önemli ölçüde kolaylaştırır ama empati kurmak için bu tek başına yeterli değildir. Empati kurmak için, özellikle tutum ve duyguların anlaşılmasına odaklanılmalıdır. Böylece kişinin kendi bakış açısını ve duygularını anlamak mümkün olabilir. Kişinin tutum ve duygularının yanlış anlaşılması empati kurmayı engelleyecektir. Empati kurulan kişinin bakış açısına ve duygu durumuna girilmeli, durum onun gözleriyle görülmelidir. Kendini kişinin yerine koyma süresi, durumu anlamak için yeterli ama kısa olmalıdır. Bu sürenin sonunda empati kuranın kendi bakış açısına ve kendi duygu durumuna dönmesi gerekir. Son aşamada, empati kurulan kişiye, duygularının ve bakış açısının anlaşıldığı yolunda bir geribildirim verilmelidir. Empati kurulan kişinin, anlaşıldığını; anlaması ve kabul etmesi için ona zaman tanınmalı ve ona karşı içten olunmalıdır. Empati kurma çoğu zaman empati kurulan kişiye yardımcı olma sürecinin bir parçasıdır. Yardımcı olma sürecinde karşımızdaki kişinin anlaşılması kadar, ona güven verilmesi de önemlidir. İş ilişkileri açısından da bakıldığında empati kurmak, sadece empati kurulan kişiye yardımcı olmayı sağlamaz, kişinin ortama katkısını da artırabilir. Olumlu sağlık davranışının kazandırılmasında ve sürdürülmesinde de kişiler arası iletişim, önemli ölçüde etkilidir ve empatik temellere dayandırılmalıdır. Empatik eğilim; empatinin duygusal boyutunu oluşturmada ve bireyin empati yapma potansiyelini göstermektedir (Cevahir vd., 2008: 5). Empati eğitiminin amacı insanlarda varolan empati kurma yeteneğini geliştirme, böylece bireylerin

birbirleriyle sağlıklı kişilerarası ilişkiler kurmalarına yardımcı olmaktadır. Bu amacı gerçekleştirmek için araştırmacılar empati eğitim programı adı altında çeşitli yapılandırılmış programlar geliştirmişlerdir. Bireylerin empatik becerilerini geliştirmek için hazırlanan eğitim programlarının empatik tepkiyi içeren duygusal ve bilişsel yeteneklerin geliştirilmesi üzerinde yoğunlaştıkları görülmektedir. Bunların yanı sıra bu programlar empati kurarken gerekli olan duyguları tanıma, değerlendirme ve adlandırma gibi bilişsel unsurları da içermektedir (Yüksel, 2004: 344).

Empati kurmayı beceren bireyler başkalarının bakış açılarını kavrayabilen, iyi bir dinleyici olmalarının yanı sıra, dile getirilemeyen duyguları da sezebilen, ne zaman ve ne kadar konuşmaları gerektiğini bilen ve kendilerini başkalarının yerine koyarak, onları anlayabilen bireylerdir. Sosyo-ekonomik düzeyin empati kurma becerisi ile anlamlı bir ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca empati kurma becerileri yüksek olan kişilerin, yakın kişilerarası ilişkilerin olduğu ailelerden geldiği ve çok çocuklu ailelerde büyük kardeşlerin küçüklere oranla daha yüksek düzeyde empati kurma becerisine sahip oldukları ifade edilmektedir (Dökmen, 1987: 190).

1.2. Öfke ve Empati İlişkisi

En basit şekilde öfke “gerçek ya da hayali bir yanlışlığa bağlı olarak gelişen çok yüksek bir memnuniyetsizlik hissi” şeklinde tanımlanmaktadır (Modi and Thingujam, 2007: 119-128). Bu tanıma göre öfkede bireyin hiç arzulamadığı yanlış bir durum ve buna bağlı olarak gelişen hoşnutsuzluk hali söz konusu olmaktadır. Diğer yandan Doğan ve arkadaşları ise (2001: 26) öfkeyi bireyin bir tehlike ya da engellenmeyle karşılaştığında yaşadığı çaresizlik, güçsüzlük ve yetersizliğin yarattığı kaygı ve buna bağlı olarak gelişen hoşnutsuzluk, kızgınlık ve şiddete kadar değişik uzantıları olabilen duygu bütünü olarak tanımlamaktadır. Bu anlamda öfkeyi incindiğimiz, haklarımızın çiğnendiği, istek ve gereksinimlerimizin engellendiği ve bir şeyin doğru olmadığı konusunda verilen bir mesaj olarak da nitelendirmek olanaklıdır (Golden, 2003; Koçak, 2008: 40-41). Literatürde öfkeyle ilgili daha birçok tanıma ulaşmak da

mümkündür. Ancak bu tanımlar ışığında öfkenin ne olup, ne olmadığına ilişkin çıkarılacak ipuçları günlük yaşantımızda, kişiler arası ilişkilerimizde bize birer rehber niteliği taşıyacağı unutulmamalıdır (Tablo 1). Bu bağlamda öncelikle öfkenin yaşam içerisindeki olağan duygulardan bir tanesi olduğu; tanındığı, sınırlandırıldığı ve kontrol edildiği sürece de sağlıklı ve işe yarar sonuçlar verebileceği bilinmelidir. Ancak öfkenin problem çözme, intikam, şiddet ya da suç işlemeye yönelik bir araç ya da kaynak olamayacağının da asla göz ardı edilmemesi gerekir. Dolayısıyla öfkeyle başa çıkma onun bastırılması ve saklanması değil, tersine tanınmasını gerektirir. Öfkenin tanınması, öfkeye neden olan ve öfke ifadelerini etkileyen biyolojik yapı, bireyin mantıklı ve mantık dışı inançlarının ve aile, toplum, kültür gibi çevresel etkilerin bilinmesidir. Bireyler ancak öfkelerini tanıdıkları sürece onun zararlarından kurtulabilecek ve onu kendileri için yapıcı bir şekilde ifade edip kullanabileceklerdir (Koçak, 2008; Kısaç, 1997) .

Tablo 1. Öfke Nedir, Ne Değildir?

Öfke Nedir?	Öfke Ne Değildir?
<ul style="list-style-type: none">• Öfke son derece normal ve yaşamın sürdürülmesi için gerekli bir duygudur.• Öfke duygusal bir tepkidir.• Öfke uyarıcı bir işarettir.• Öfke kişiyi tehditlere karşı uyarır ve kendisini korumasına olanak sağlar.• Öfke yeni öğrenmeler için bir motivasyon kaynağıdır.• Öfke sınırlandırılabilirdiği sürece sağlıklıdır ve işe yarar.• Öfke kontrol edilmediğinde kişinin kendisi ve çevresi için zararlı olabilir.• Öfkenin sağlıklı ve işe yarar olabilmesi için inkar edilmemesi, tanınması ve kontrollü bir biçimde ifade edilmesi gerekir.	<ul style="list-style-type: none">• Öfke bir problem çözme aracı değildir.• Öfke bir öç alma ya da intikam yolu değildir.• Öfke başkalarını suçlama biçimi değildir.• Öfke şiddet gösterme ya da suç işlemeye için bir neden değildir.• Öfke başkalarını kontrol etme yolu değildir.• Öfke bir haklı olma yolu değildir.

Kaynak: Soykan, 2003:22-23

Günlük yaşamda kimi bireylerin öfkelerini çok kolay dışa vurduklarını, kimilerinin ise bu duygularını bastırıp içe yönelttiklerini görebilmekteyiz. Ancak öfke dışa yansıtıldığında ve bu durum diğer insanlar tarafından olumsuz

değerlendirildiğinde, kişide düşük benlik saygısına, kişilerarası ve aile içi çatışmalara, sözel ve fiziksel saldırılara ve iş yaşamı ile ilgili uyumsuzluklara zemin hazırlayabilmektedir (Erdem vd., 2008: 204). Diğer yandan öfkenin bastırılıp içe döndürüldüğünde de bireyin kendisine zararı söz konusu olmakta; yüksek kan basıncı, kalp hastalıkları gibi fizyolojik olumsuzluklarla birlikte çaresizlik ve yalnızlık gibi depresif duyguların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Dolayısıyla öncelikle öfkenin sağlıklı bir biçimde dışsallaştırılması gerektiği ve yapıcı olarak kullanıldığı sürece de zihinsel ve bedensel güç verebildiği gerçeği ortaya çıkmaktadır (Özmen, 2006: 175-185; Baltaş ve Baltaş, 2004; Koçak, 2008; Kısaç, 1997). Bu çerçevede kişiler arası iletişimde öfkeli bireye empatik olarak yaklaşmak gerektiği; bireyi yargılamadan, eleştirmeden anlamaya çalışarak öfkenin kaynağına ulaşmanın hem bireyin incinmesini önleyebileceği hem de bireyin örgüt adına kazanımını kolaylaştıracağı bilinmelidir (Ornstein, 1999; Doğan vd., 2001: 26). Ayrıca sağlıklı bir biçimde dışsallaştırılmayan öfkenin, empatik düşünme ve davranış şeklini de olumsuz yönde etkileyebileceği unutulmamalıdır.

2. ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüz rekabet koşullarında müşteri sorunlarına sadece teknik çözümler getirmek, rekabet avantajı sağlama ve tercih edilir olmada tek başına yeterli olamamaktadır. Özellikle insan unsurunun büyük bir öneme sahip olduğu hizmet işletmelerinde çalışanların birbirleriyle ve müşterilerle olan ilişkilerinin sağlığı, hem iç hem de dış müşteri memnuniyetini etkileyebilmektedir.

Farklı uluslardan gelen farklı karakterlerdeki insanlarla birebir iletişime girmeyi gerektiren hizmet sektöründe, kültürler arası sağlıklı iletişim kurmanın anahtarlarından biri de empati olmaktadır (Coleman, 1998: 100). Hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan SERVQUAL ölçeğinin 5 faktöründen bir tanesinin de empati olması bunun bir göstergesi olarak değerlendirilebilir (Akkılıç, 2003: 224). Çalışanların işletme-müşteri arasındaki bir arabirim olarak görev yapması, işletmeyi temsilen müşteri ile yüz yüze etkileşimlerde bulunması, müşterinin de

hizmetin eş zamanlı bir parçası ve tüketicisi olması hizmet işletmelerinde empatinin önemini bir kat daha artırmaktadır (Kozak ve Güçlü, 2008: 41; Klemz ve Boshoff, 2001: 76). Nitekim yapılan araştırmalar da bunu destekler bir nitelik taşımaktadır. Örneğin Costa ve arkadaşları (2004: 339) spor turizminde empatinin önemine ilişkin yaptıkları bir araştırmada spor turizminde verilen hizmetlerde empatik becerinin bir zorunluluk olduğu ve bu alanda çalışacak personelin empati konusunda eğitilmesi gerektiği sonucuna ulaşmışlardır. Bir başka araştırmada da konaklama işletmelerine gelen turistlerin kültürel farklılıklar konusunda çok hassas olduğu dolayısıyla bu işletmelerde çalışan personelin, özellikle de eğlence ve motivasyon vaat eden animatörlerin empati konusunda bilgi ve eğitim sahibi olmaları gerektiği gerçeği ortaya çıkmıştır (Costa ve Glinia, 2003: 288). Ancak öfke ile empati arasında nasıl bir ilişki olduğu, öfkenin empatik beceri üzerinde nasıl bir etkisinin olduğu ise merak konusudur. Dolayısıyla bu araştırma konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin öfke düzeyleri ve öfke tarzları (dışa yansıtma/içeride yönelme) ile empati becerileri arasında ne tür bir ilişki olduğunu irdelemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda araştırmada test edilecek hipotezler şunlardır:

H1: Çalışanların empati eğilimleri ile öfkeyi dışa vurma düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

H2: Çalışanların empati eğilimleri ile öfke kontrol düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

H3: Çalışanların empati eğilimleri ile öfkeyi içe atma eğilimleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

H4: Çalışanların empati eğilimleri ile sürekli öfke düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

H5: Çalışanların sürekli öfke düzeyleri ile öfkeyi içe atma düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

H6: Çalışanların sürekli öfke düzeyleri ile öfkeyi dışa vurma düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

H7: Çalışanların öfkeyi kontrol edebilme düzeyleri ile dışa vurma düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

H8: Çalışanların öfkeyi kontrol edebilme düzeyleri ile içe atma düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Çalışmada ayrıca demografik değişkenlerle (yaş, cinsiyet, eğitim, iş deneyimi, yönetici cinsiyeti) araştırma değişkenleri (empati eğilimi, öfke düzeyleri, öfkeyi dışa vurma tarzları, öfkeyi kontrol edebilme düzeyi) arasındaki ilişkiler de irdeleme konusu yapılmaktadır.

2.2. Araştırma Yöntemi

Araştırmada hedef kitle hakkında detaylı bilgiler elde edebilmek için veri toplama yöntemi olarak anket tekniği tercih edilmiştir. Araştırmada veriler "Kişisel Bilgi Formu", "Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ)" "Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı Ölçeği (SÖÖTÖ)" aracılığıyla toplanmıştır.

2.2.1. Kişisel Bilgi Formu: Çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, çalıştığı departman, çalıştığı departmandaki görevi, eğitim durumu, turizm eğitimi alıp almadığı, yöneticisinin cinsiyeti, deneyim süresi, mevcut işyerindeki çalışma süresi gibi özelliklerini belirlemeye yönelik toplam 10 sorulardan oluşan bir formdur.

2.2.2. Empatik Eğilim Ölçeği-A (EEÖ): Empatik Eğilim Ölçeği-A, empati ve çatışma konularında pek çok araştırması bulunan Dökmen (1987) tarafından geliştirilmiştir. Dökmen ölçeği, kendisinin Aşamalı Empatik Sıralama Modeli'nin kuramsal temelinden geliştirmiştir. Empatik Eğilim Ölçeği, 20 sorudan oluşan 1 den 5'e kadar puanlanan Likert tipinde bir ölçek olup, ölçekteki 3.,6.,7.,8.,11.,12.,13.ve 15. sorular tersinden puanlanarak hesaplanmıştır. Puanlar yükseldikçe empatik eğilim düzeyi artmakta, puanlar düştükçe empatik eğilim düzeyi azalmaktadır (Tutarel vd., 2002). Bu ölçekten elde edilecek en

düşük puan 20, en yüksek puan ise 100'dür (Öz, 1998: 35). Empatik Eğilim Ölçeği, Dökmen (1988) tarafından 70 kişilik bir öğrenci grubuna üç hafta arayla iki defa uygulanmış, bu iki uygulamadan elde edilen testin tekrarı güvenilirlik katsayısı .82 olarak bulunmuştur. Testi yarılama yöntemiyle öğrencilerin ölçeğin tek ve çift maddelerinden aldıkları puanlar arasındaki korelasyon katsayısı ise .81'dir (Rehber, 2007: 31).

2.2.3. Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı Ölçeği (SÖÖTÖ): Öfke duygusu ve ifadesini ölçen, bir kendini değerlendirme ölçeğidir. Spielberger tarafından 1983 yılında geliştirilmiş olan Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı Ölçeğinin (SÖÖTÖ) (The State-Trait Anger Scale/STAS) ülkemiz için geçerlilik ve güvenilirliği Özer (1994) tarafından yapılmıştır. Sürekli öfke ölçeğinin alfa değerleri .67-.92 arasında bulunmuştur. Öfke ifade tarzı ölçeğinin alt grupları olan öfke kontrol, öfke dışta, öfke içte alt ölçeklerinin alfa değerleri sırasıyla .80-.90, .69-.91 ve .58-.76 arasında bulunmuştur. Ölçek öfke içe (8 madde), öfke dışa (8 madde), öfke kontrol (8 madde) ve sürekli öfke (10 madde) olmak üzere 4 alt ölçekten ve 34 maddeden oluşmaktadır. "Sürekli öfke" ise, durumsal öfkenin genelde hangi sıklıkta yaşandığını yansıtan bir kavramdır. Öfke kontrolü, öfkeyi içe atma, öfkeyi dışa vurma boyutları ise öfkenin nasıl ifade edildiğini açıklamaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesinde 1 den 5'e kadar puanlanan Likert tipinde ölçek uygulanmıştır. Öfke içe, öfke dışa ve öfke kontrol alt ölçeklerinden alınabilecek en düşük puan 8, en yüksek puan 10; sürekli öfke alt ölçeğinden alınabilecek en düşük puan 10, en yüksek puan 50'tir. Sürekli Öfke'den alınan yüksek puanlar, öfke düzeyinin yüksek olduğunu; Kontrol Öfke ölçeğindeki yüksek puanlar öfkenin kontrol edilebildiğini; Öfke-Dışa Ölçeğindeki yüksek puanlar, öfkenin kolayca ifade ediliyor olduğunu ve Öfke-İçte ölçeğindeki yüksek puanlar ise öfkenin bastırılmış olduğunu göstermektedir. Ölçeğin genel toplam puanı olmayıp, dört alt ölçeğin maddeleri o alt ölçeğin toplam puanını oluşturmaktadır

Anketlerden elde edilen verilerin analizi için SPSS 13.0 for Windows paket programı kullanılmıştır. Kişisel veri formundan elde edilen veriler frekans analizleri ile ortaya konulmuştur. İki grup arasındaki farkın araştırılmasında t-

testi, ikiden fazla değişkenler arasındaki farkın belirlenmesinde varyans analizi ve empati eğilim düzeyi ile sürekli öfke ve öfke tarzı arasındaki bağıntının saptanması için Pearson korelasyon testi kullanılmıştır.

2.3. Araştırma Evren ve Örneklemi

Araştırma Antalya (Lara ve Alara) bölgesinde faaliyet gösteren Delphin Oteller Zinciri'nde gerçekleştirilmiştir. Delphin Oteller Zincirinde dört ayrı birim (Palace, De Luxe Resort, Diva ve Botanik) bulunmaktadır. Kış sezonu boyunca Delphin Oteller Zinciri'ndeki toplam çalışan sayısı 750'dir ve bu rakam aynı zamanda araştırma evrenini göstermektedir. Araştırma evreninin tamamına yönelik olarak anketler gönderilmiş olsa da bunların 171'i geri dönmüştür. Bu anlamda anketlerin geri dönüşüm oranı % 22.8'dir. Bir başka ifadeyle araştırmada evreninin % 22.8'ine ulaşılmıştır. İstatistiksel açıdan bu oranın tatmin edici olduğu söylenilebilir.

3. ARAŞTIRMA BULGULARI VE YORUM

171 anketten elde edilen veriler SPSS 13.0 istatistik programına yüklenmiştir. Demografik özellikler frekans dağılımları ve yüzdeler şeklinde aşağıda yer alan Tablo 1'de gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların % 21.6'sını kadın, % 78.4'ünü de erkek çalışanların oluşturduğu görülmektedir. Medeni durum açısından bakıldığında ise çalışanların % 43.3'ünün evli, % 56.7'sinin de bekar olduğu dikkat çekmektedir.

Tablo 2'den çalışanların % 60.8 gibi oldukça büyük bir çoğunluğunun 21-30 yaş grubu içerisinde yer aldığı gözlemlenmektedir. Bunu % 28.7 oranıyla 31-40 yaş grubu içerisinde yer alan çalışanlar izlemektedir. 51 yaşın üzerinde olanların oranının ise % 0.6 düzeyinde kaldığı görülmektedir. Eğitim durumlarına bakıldığında da lise ve dengi okul mezunu olanların % 47.4 oranıyla ilk sırada yer aldığı gözlemlenmektedir. Onları % 36.8 oranıyla ilköğretim, % 9.9 oranıyla ön lisans, % 5.3 oranıyla lisans ve % 0.6 oranıyla da lisansüstü mezuniyeti olan çalışanlar izlemektedir. Ayrıca çalışanların % 83.6'sının turizmle ilgili olmayan bir okuldan mezun oldukları, % 46,2'sinin

ailesinde de turizm sektöründe çalışan bir başka kişi/kişilerin olduğu dikkat çekici bir bulgu olarak Tablo 2'ye yansımaktadır.

Tablo 2: Çalışanların Tanıcı Özellikleri

Cinsiyet	x	%	Medeni Durum	x	%
Kadın	37	%21.6	Bekar	74	%43.3
Erkek	134	%78.4	Evli	97	%56.7
Yaş Dağılımları	x	%	Eğitimi Durumu	x	%
20 ve altı	7	%4.1	İlköğretim	63	%36.8
21-30	104	%60.8	Lise ve dengi	81	%47.4
31-40	49	%28.7	On Lisans	17	%9.9
41-50	10	%5.8	Lisans	9	%5.3
51 ve üzeri	1	%0.6	Lisansüstü	1	%0.6
Ailede turizm sektöründe çalışan kişi	x	%	Mezun olunan okul	x	%
Var	79	%46.2	Turizmle İlgili	28	%16.4
Yok	92	%53.8	Turizmle İlgili Değil	143	%83.6
Bölüm	x	%	Çalışılan Pozisyon	x	%
Önbüro	11	%6.4	Bölüm Müdürü	3	%1.8
Kat Hizmetleri	36	%21.1	Bölüm Müdür Yrd.	2	%1.2
Servis	56	%32.7	Şef	34	%19.9
Mutfak	45	%26.3	Şef Asistanı	2	%1.2
Teknik Servis	11	%6.4	Bölüm Çalışanı	129	%75.4
Güvenlik	9	%5.3	Genel Md Yrd	1	%0.6
Diğer	3	%1.8	İşletmede Çalışma Süresi	x	%
İş Deneyim Süresi	x	%	1 yıldan az	34	%19.9
1 yıldan az	2	%1.2	1-3 yıl	75	%43.9
1-3 yıl	20	%11.7	4-5 yıl	50	%29.2
4-5 yıl	20	%11.7	6-7 yıl	5	%2.9
6-7 yıl	18	%10.5	8-9 yıl	6	%3.5
8-9 yıl	28	%16.4	10 yıl ve üzeri	1	%0.6
10 yıl ve üzeri	83	%48.5	Yöneticinin Cinsiyeti	x	%
			Kadın	35	%20.5
			Erkek	136	%79.5

Tablo 2'de görüleceği üzere çalışanların % 32.7'si servis, % 26.3'ü mutfak, % 21.1'i kat hizmetleri, % 6.4'ü önbüro, % 6.4'ü teknik servis ve % 5.3'ü de güvenlik hizmetleri bölümünde çalışmaktadır. Çalışanların pozisyon itibariyle % 1.8'inin bölüm müdürü, % 1.2'sinin bölüm müdür yardımcısı, % 0.6'sının genel müdür yardımcısı, % 19.9'unun şef, % 1.2 'sinin şef asistanı, % 75.4'ünün de bölüm çalışanı olduğu görülmektedir. Meslekteki deneyim sürelerine bakıldığında da 10 yıl ve üzerinde deneyim sahibi olan çalışanların % 48.5

oranıyla ilk sırada yer aldıkları görülmektedir. Onları % 16.4 oranıyla 8-9 yıl, % 11.7 oranıyla 4-5 yıl, % 11.7 oranıyla 1-3 yıl, % 1.5 oranıyla 6-7 yıl ve % 1.2 oranıyla da 1 yıldan daha az deneyimi olan çalışanlar izlemektedir. Çalışanların buldukları işletmedeki çalışma sürelerine bakıldığında ise % 43.9'unun 1 ila 3 yıldan beri burada çalıştıkları gözlemlenmektedir. % 29.2'sinin 4-5 yıl, % 19.9'unun 1 yıldan az, % 3.5'inin 8-9 yıl, % 0.6'sının da 10 yıldan fazla bir süredir bu işletmede çalıştıkları ortaya çıkmaktadır. Ayrıca çalışanların % 79.5'inin bir erkek yöneticiye, % 20.5'inde de bir kadın yöneticiye bağlı buldukları görülmektedir.

Tablo 3'de yer alan korelasyon analizi sonuçlarına göre konaklama işletmelerinde çalışanların empati eğilimleri ile öfke ifade tarzlarından olan öfkeyi dışa vurma ile aralarında ters yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r = -0.199$, $p < 0.01$). Kişilerin empati eğilimleri arttıkça öfkeyi dışa yansıtma eğilimleri düşük düzeyde de olsa azalmaktadır. Diğer bir ifadeyle araştırma bulguları "çalışanların empati eğilimleri ile öfkeyi dışa vurma düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır" şeklindeki H1 hipotezimizi desteklemektedir.

Tablo 3: Çalışanların Empati Eğilimleri İle Sürekli Öfke ve Öfke Tarzları Değişkenlerine İlişkin (Pearson) Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5
Empati Eğilimi (1)	1	-0.146	-0.143	-0.199(**)	0.186(*)
Sürekli Öfke İfadesi (2)	-0.146	1	0.341(**)	0.541(**)	-0.098
Öfkeyi İçe Atma (3)	-0.143	0.341(**)	1	0.498(**)	-0.031
Öfkeyi Dışa Vurma (4)	-0.199(**)	0.541(**)	0.498(**)	1	-0.239(**)
Öfke Kontrolü (5)	0.186(*)	-0.098	-0.031	-0.239(**)	1

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır

Çalışanların empati eğilimleri ile öfke kontrolü arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır ($r=0.186$, $p<0.05$). Kişilerin empati eğilimleri arttıkça öfkelerini kontrol altına alabildikleri anlaşılmaktadır. Bu bulgu “çalışanların empati eğilimleri ile öfke kontrol düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır” şeklinde ifade edilen H2 hipotezimizin desteklendiği anlamına gelmektedir.

Sürekli öfke ifadesi ile öfkeyi içe atma ($r=0.341$, $p<0.01$) ve öfkeyi dışa yansıtma ($r=0.541$, $p<0.01$) değişkenleri arasında da pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Elde edilen bu sonuçtan sürekli öfke durumu içerisinde olanların öfkelerini öncelikli olarak dışa yansıttıklarını, olaylar karşısında sözel ve davranışsal tepkiler gösterdikleri ve aynı zamanda öfkelerini bastırdıkları, içe yansıttıklarını göstermektedir. Daha açık bir ifadeyle araştırma bulguları H5 (çalışanların sürekli öfke düzeyleri ile öfkeyi içe atma düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır) ve H6 (çalışanların sürekli öfke düzeyleri ile öfkeyi dışa vurma düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır) hipotezlerimizi doğrulamaktadır.

Tablo 3’de yer alan araştırma sonuçları öfke kontrolü ile öfkeyi dışa yansıtma değişkenleri arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir ($r= -0.239$, $p< 0.01$). bu bağlamda H7 (çalışanların öfkeyi kontrol edebilme düzeyleri ile dışa vurma düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır) hipotezimiz kabul görmektedir.

Diğer yandan Tablo 3’e yansıyan araştırma bulguları öfke kontrolü ile öfkeyi içe atma, empati eğilimi ile öfkeyi içe atma, empati eğilimi ile sürekli öfke düzeyi değişkenleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığını göstermektedir. Araştırma bulguları doğrultusunda H3 (çalışanların empati eğilimleri ile öfkeyi içe atma eğilimleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır), H4 (çalışanların empati eğilimleri ile sürekli öfke düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır) ve H8 (çalışanların öfkeyi kontrol edebilme düzeyleri ile içe atma düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır) hipotezlerimiz reddedilmektedir.

Tablo 4: Çalışanların Cinsiyetine Göre Empati Eğilimleri ve Sürekli Öfke ve Öfke Tarzlarının Belirlenmesi (T-Testi)

	Cinsiyet	N	x	Std. sapma	Sig.
Sürekli Öfke	Kadın	37	25.18	7.26	0.040
	Erkek	134	21.76	5.92	
Öfke Dışa Vurma	Kadın	37	17.59	4.25	0.048
	Erkek	134	15.96	4.45	

p<0.05

Tablo 4'de yer alan t testi sonuçlarına göre çalışanların cinsiyeti ile sürekli öfke [$t(169)=2.95$, $p<0.05$] ve öfkeyi dışa yansıtma [$t(169)=1.98$, $p<0.05$] arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır. Kadın çalışanların sürekli öfke düzeylerin erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçla paralel kadın çalışanların öfkeyi dışa vurma oranları erkek çalışanlardan daha fazladır. Elde edilen bu sonuç korelasyon analizi sonrasında saptanan sürekli öfke ifadesiyle öfkeyi dışa vurma arasındaki ilişkiyle örtüşmektedir.

Tablo 5: Çalışanların Yaş Durumlarına Göre Empati Eğilimleri ile Sürekli Öfke ve Öfke Tarzlarının Belirlenmesi (Anova Testi)

	Yaş Aralığı	N	x	Std. sapma	F	Sig.
Öfke-Kontrolü	20 ve altı	7	24.28	7.48	3.265	0.013
	21-30	104	26.53	7.0		
	31-40	49	30.14	6.54		
	41-50	10	30.70	7.28		
	51 ve üzeri	1	35.00	.		

p<0.05

Konaklama işletmelerinde çalışanların yaş durumları ile sürekli öfke ve öfke tarzları arasında her hangi bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için gerçekleştirilen Anova analizine göre sadece öfke kontrolü ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır ($F=3.265$, $p<0.05$). Elde edilen bu sonuçtan çalışanların yaş ortalaması yükseldikçe öfkelerini kontrol altına aldıkları anlaşılmaktadır. Anova analizi sonucunda anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen çalışanların yaşı yükseldikçe sürekli öfke ifadelerinde bir azalış olduğu ve empati eğilimlerinin de yükseldiği sonucu görülmüştür (Tablo 5). Çalışanların yaşı arttıkça daha fazla tecrübe

kazandıkları, öfkeli bir ifadeden uzaklaştıkları ve öfkelerini denetim altında tutabildikleri söylenebilir.

Tablo 6: Çalışanların Turizm Eğitimi Görüp-Görmemelerine Göre Empati Eğilimleri ve Sürekli Öfke ve Öfke Tarzlarının Belirlenmesi (T-Testi)

	Turizm Eğitimi Alma Durumu	N	x	Std. Sapma	Sig.
Sürekli Öfke İfadesi	Evet	28	25.42	6.98	0.008
	Hayır	143	21.93	6.11	

p<0.05

Çalışanların turizm eğitimi alıp-almamalarının onların empati eğilimleri ve sürekli öfke ve öfke tarzları üzerinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığını belirlemek için gerçekleştirilen t testi sonucuna göre sürekli öfke durumları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir [t(169)=2.69, p< 0.05]. Turizm eğitimi almış olanların sürekli öfke durumlarının (x=25.42) turizm eğitimi almamış olanlara göre (x=21.93) daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo 6). Literatür taraması sonucunda elde edilen sonuçlara göre turizm eğitimi alan mezunların zaman içerisinde sektörde çalışmayı bıraktıkları görülmektedir (Casado 1992; Koko ve Guerrier, 1994; Altman ve Brothers 1995; Kuşlivan ve Kuşlivan 2000; King vd. 2003).

Tablo 7: Çalışanların Yöneticilerinin Cinsiyetine Göre Empati Eğilimleri ve Sürekli Öfke ve Öfke Tarzlarının Belirlenmesi (T-Testi)

	Yöneticinin Cinsiyeti	N	x	Std. Sapma	Sig.
Empati Eğilimi	Kadın	35	62.65	7.82	0.019
	Erkek	136	66.56	8.87	
Sürekli Öfke İfadesi	Kadın	35	24.62	6.97	0.027
	Erkek	136	21.96	6.12	
Öfkeyi İçi Yansıtma	Kadın	35	17.82	4.14	0.037
	Erkek	136	16.24	3.92	
Öfkeyi Dışa Vurma	Kadın	35	17.80	4.15	0.027
	Erkek	136	15.93	4.46	

p<0.05

Yöneticilerin cinsiyet farklılığının onların altında çalışanların empati eğilimleri ve sürekli öfke ile öfke tarzları üzerinde bir farklılık oluşturup

oluşturmadığını belirlemek için gerçekleştiren t testi sonucunda empati eğilimi [t(169)=-2.37, p<0.05], sürekli öfke durumları [t(169)= 2.23, p<0.05] öfkeyi içe yansıtma [t(169)= 2.10, p<0.05] ve öfkeyi dışı vurma [t(169)= 2,23, p<0.05] durumları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır (Tablo 7). Yöneticileri kadın olan çalışanların yöneticileri erkek olan çalışanlara göre empati eğilimlerinin daha düşük olduğu, sürekli öfke durumlarının yüksek olduğu, öfkeyi dışı vurma ve öfkeyi içe yansıtma puanlarının daha fazla olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada ortaya çıkan temel sonuçları

- Çalışanların empati eğilimleri arttıkça öfkeyi dışı vurma düzeylerinin azaldığı,
- Çalışanların empati eğilimleri arttıkça öfkelerini de kontrol altına alabildikleri,
- Sürekli öfke durumu içerisinde olan çalışanların öfkelerini öncelikli olarak dışı yansıtıtları, olaylar karşısında sözel ve davranışsal tepkiler gösterdikleri ve aynı zamanda öfkelerini bastırıp içe yansıtıtları,
- Öfkelerini kontrol edebilen çalışanların öfkelerini daha az dışı yansıtıtları,
- Kadın çalışanların sürekli öfke düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu,
- Kadın çalışanların öfkeyi dışı vurma düzeylerinin de erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu,
- Yaşla birlikte çalışanların öfkelerini kontrol edebilme düzeyleri ile empati eğilimlerinin de arttığı,
- Turizm eğitimi almış olan çalışanların sürekli öfke durumlarının turizm eğitimi almamış olanlara göre daha yüksek olduğu,

- Yöneticileri kadın olan çalışanların empati eğilimlerinin yöneticileri erkek olan çalışanlara göre daha düşük olduğu,
- Yöneticileri kadın olan çalışanların sürekli öfke durumları ile öfkeyi dışa vurma ve öfkeyi içe yansıtma düzeylerinin yöneticileri erkek olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu şeklinde sıralamak olanaklıdır.

Öncelikle araştırma, öfke duygusunun cinsiyete göre değiştiği yönünde sonuçlar içeren diğer araştırmaları (Averill, 1983; Lerner, 1996; Sharkin, 1993) destekler niteliktedir. Ancak araştırmada kadın çalışanların sürekli öfke düzeyleri ile öfkeyi dışa vurma düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olması ilginç bir bulgu olarak öne çıkmaktadır. Nitekim Lerner (1996) ve Sharkin (1993) yapmış oldukları araştırmalarda erkeklerin kadınlara kıyasla öfke duygularını daha doğrudan ifade ettiklerini, kadınların ifade biçiminin ise daha dolaylı yönden olduğunu belirlemişlerdir.

Öfke düzeyinin artan yaşla beraber azalması diğer araştırmalarda da ulaşılan genel bir bulgu niteliğindedir (Stoner and Spencer, 1987; Siegel, 1986). Ancak araştırmada yöneticileri kadın olan çalışanların sürekli öfke durumları ile öfkeyi dışa vurma ve öfkeyi içe yansıtma düzeylerinin yöneticileri erkek olan çalışanlara göre daha yüksek olması oldukça çarpıcı bir bulgu olarak dikkat çekmektedir.

Araştırmadan örgütler adına çıkarılabilecek önerileri ise

- Yönetici ve çalışanlarda empati eğilimin artırılması gereği,
- Yönetici ve çalışanlarda empati eğilimin belirlenmesi ve artırılmasına yönelik araştırma ve geliştirme eylemlerinin uygulamaya konulması,
- Çalışanlarda öfke düzeyi ve kontrolünün belirlenmesine yönelik periyodik araştırma ve çalışmaların yapılması gereği,
- Çalışanlarda öfke kontrolünün sağlanması ve geliştirilmesine yönelik örgütsel strateji ve politikaların geliştirilmesi gereği,

- Öfke ve empati eğiliminin diğer örgütsel değişkenlerle (iş tatmini, örgütsel bağlılık, performans vb) olan ilişkisini belirlemeye yönelik araştırma ve çalışmaların yapılması gereği şeklinde sıralamak olanaklıdır.

Ayrıca araştırmanın bir dizi kısıtlar (örneklem hacmi, belirli bir bölge ve belirli bir işletme çalışanlarını kapsaması vb) taşıdığı da göz ardı edilmemelidir. Özellikle sonuçların kıyaslanması, olası eksiklerin belirlenmesi ve giderilmesi bağlamında bu ve buna benzer araştırmaların diğer örgütlerde de yinelenmesi gerektiği unutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

- AKOĞLAN K. GÜÇLÜ, N (2008). "Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma" Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,8(2) : 39-56.
- AKKILIÇ, M.E., (2003) Turizm Pazarlamasında Faydalar ve Bir Turist Tatmin Modeli Önerisi, F.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, 13 (2): 211-232.
- ALTMAN, L.A. VE BROTHERS, L.R.(1995), "Career Longevity of Hospitality Graduates, FIU Hospitality Review, 13(2):77-83.
- AVERİLL, J.R. (1983), "Studies on anger and aggression: Implications for theories of emotion", Am. Psychol., 38: 1145-1160.
- BALTAŞ, A., BALTAŞ Z. (2004), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- CASODO, M.A. (1992), "Student Expectations of Hospitality Jobs", Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 33 (4): 80-82.
- CEVAHİR, R., ÇINAR, N., SÖZERİ, C., ŞAHİN, S., KUĞUOĞLU, S. (2008). "Ebelik Öğrencilerinin Devam Ettikleri Sınıflara Göre Empatik Becerilerinin Değerlendirilmesi", Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 3(7): 3-15.
- COLEMAN, J.S. (1988). "Social Capital in the Creation of Human Capital." American Journal of Sociology, 94:95-120.
- DOĞAN, S., GÜLER, H., KELLEÇİ, M. (2001), "Hastaların Öfkeli Davranışları Karşısında Hemşirelerin Yaklaşımları", C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5(1):26-32.
- DÖKMEN, Ü. (1987), "Empati Kurma Becerisi ile Sosyometrik Statü Arasındaki İlişki", Anadolu Ph.D.Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 20(1-2): 183-207
- ERDEM, M., ÇELİK, C., YETKİN, S., ÖZGEN, F. (2008). "Yaygın Anksiyete Bozukluğunda Öfke Düzeyi Ve Öfke İfade Tarzı", Anadolu Psikiyatri Dergisi, 9:203-207.

- KISAÇ, İ. (1997), Üniversite Öğrencilerinin Bazı Değişkenlere Göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Düzeyleri, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, SBE, Ankara.
- KING, B., MCKERCHER, B., WARYSZAK, R., (2003), "A comparative study of hospitality and tourism graduates in Australia and Honh Kong", The International Journal of Tourism Research, 5-6 Nov/Dec : 409-420.
- KLEMZ, B.R. VE BOSHOF, C. (2001). "Environmental and Emotional Influences on Willingness-to-Buy in Small and Large Retailers" European Journal of Marketing, 35(1/2), 70-91.
- KOÇAK, E. (2008), Ergenlerde Yalnızlığın Yordayıcısı Olarak Benlik Saygısı ve Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, SBE, Adana.
- KOKO, J., GUERRIER, Y. (1994), "Overeducation, Underemployment And Job Satisfaction: A Study Of Finnish Hotel Receptionist", International Journey of Hospitality Management, 13 (4): 375- 386.
- KUSLUVAN, S., KUŞLUVAN, Z., (2000). "Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey", Tourism Management, 21: 251-269.
- MODİ, D. AND THINGUJAM, N. S. (2007), "Role of Anger and Irrational Thinking on Minor Physical Health Problems among Marries Couples", Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 13 (1): 119-128.
- ÖZ, F. (1998), "Son Sınıf Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri, Empatik Becerileri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişki", Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 2(2): 32-38.
- ÖZER AK, (1994) Sürekli Öfke (SL-Öfke) ve Öfke İfadesi Tarzı (Öfke-Tarz) Ölçekleri ön çalışması, Türk Psikoloji Dergisi, 9 (31):26-35.
- ÖZMEN, A. (2006), "Öfkeyle Başa Çıkma Eğitiminin ve Etkilerinin Uygulamasının İçerik Yönelik Öfke Üzerindeki Etkisi", C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, C. 30, No. 2: 175-185.
- REHBER, E. (2007), "İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Davranışlarının İncelenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana
- SHARKİN, B. S. (1993), "Anger and gender: theory, research and implicatins", J. Counts Dev., 71: 386-389.
- SIEGEL, J. M. (1986), "The multidimensional anger inventory", J. Pers. Soc. Psychol., 5: 191-200.
- SOYKAN Ç (2003) "Öfke ve Öfke Yönetimi" Kriz Dergisi, 11(2): 19-27.
- STONER, S. B. AND SPENCER, W. B. (1987), "Age and gender differences with the Anger Expression Scale", Educ Psychol Meas, 47: 487-492.
- TUTAREL K., ÇABUKÇA, Ş. F. (2002). "Empati ve Demografik Değişkenlerin Evlilik Uyumu ile İlişkisi", Aile ve Toplum Dergisi, 2002, Sayı:5, Cilt:2, Yıl:5, Nisan-Haziran
<http://www.aile.gov.tr/raporlar/Aile%20ve%20toplum5.pdf> (Erişim 16.03.2009).

YÜKSEL, A., (2004). "Empati Eğitim Programının İlköğretim Öğrencilerinin Empatik Becerilerine Etkisi" *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(2): 341- 554.

