

**POLİSLERİN KİŞİLERARASI PROBLEM ÇÖZME  
BECERİLERİ, ÖFKE VE ÖFKE İFADE TARZLARI**

**INTERPERSONAL PROBLEM SOLVING SKILLS, ANGER  
AND ANGER EXPRESSION STYLES OF POLICE**

**Emre YILMAZ**

Hacettepe Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı İçin

Öngördüğü Yüksek Lisans Tezi

olarak hazırlanmıştır.

2015

Eğitim Bilimleri Enstitüsü M¼d¼rl¼đ¼'ne,  
Emre YILMAZ'ın hazırladığı "Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerileri,  
Öfke ve Öfke İfade Tarzları" başlıklı bu çalışma j¼rimiz tarafından **Eğitim Bilimleri  
Anabilim Dalı, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans  
Tezi** olarak kabul edilmiştir.

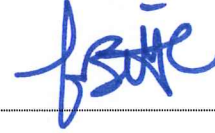
Başkan Prof.Dr. Oya G. ERSEVER



¼ye (Danışman) Doç.Dr. Meliha TUZGÖL DOST



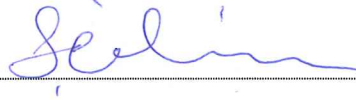
¼ye Prof.Dr. Filiz BİLGE



¼ye Doç.Dr. Zeynep HATİPOğLU  
S¼MER



¼ye Doç.Dr. şerife TERZİ



#### ONAY

Bu tez Hacettepe Üniversitesi Lisans¼st¼ Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki j¼ri üyeleri tarafından ..... / ..... / ..... tarihinde uygun gör¼lm¼ř ve Enstit¼ Yönetim Kurulunca ..... / ..... / ..... tarihinde kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Berrin AKMAN  
Eğitim Bilimleri Enstitüsü M¼d¼r¼

# POLİSLERİN KİŞİLERARASI PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ, ÖFKE VE ÖFKE İFADE TARZLARI

Emre YILMAZ

## ÖZ

Bu araştırma polislerin kişilerarası problem çözme becerilerinin, öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyet, rütbe, hizmet süresi, mezun olunan okul ve benlik saygısı değişkenlerine göre incelenmesi amacıyla yapılan betimsel bir çalışmadır. Çalışma grubunu Emniyet Genel Müdürlüğü'ne bağlı beş Daire Başkanlığı'nda ve Ankara Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görevli 542 polis memuru ve rütbeli polis amiri oluşturmuştur. Araştırmada polislerin kişilerarası problem çözme becerilerini belirlemek amacıyla Çam ve Tümkaya (2007) tarafından geliştirilen Kişilerarası Problem Çözme Envanteri, sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını belirlemek amacıyla Spielberger ve diğerleri (1983) tarafından geliştirilen ve Özer (1994a) tarafından uyarlanan Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği, benlik saygısı düzeylerini belirlemek amacıyla ise Rosenberg (1965) tarafından geliştirilen ve Çuhadaroğlu (1986) tarafından uyarlanan Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği-Kısa Formu kullanılmıştır. Çalışmada diğer bağımsız değişkenleri belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Araştırmada çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) kullanılmış, Tukey ve Tamhane çoklu karşılaştırma testlerinden yararlanılmıştır. Ayrıca bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde ne derece etkili olduğunu gösteren etki büyüklüğü (eta kare) değerleri incelenmiştir. Analizlerde hata payının üst sınırı .05 olarak kabul edilmiştir.

Araştırma sonucunda, polislerin kişilerarası problem çözme becerilerinin cinsiyete, rütbeye, mezun olunan okula göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği; hizmet süresi ve benlik saygısına göre ise anlamlı olarak farklı olduğu belirlenmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda, polislerin sürekli öfke-öfke ifade tarzlarının cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği; rütbe, hizmet süresi, mezun olunan okul ve benlik saygısı değişkenlerine göre ise anlamlı olarak farklılaştığı tespit

edilmiştir. Elde edilen tüm bulgular alayazın doğrultusunda tartışılmış ve öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Sözcükler:** Problem çözme becerileri, kişilerarası problem çözme, sürekli öfke, öfke ifade tarzı, benlik saygısı, polis, Emniyet Teşkilatı

**Danışman:** Doç. Dr. Meliha TUZGÖL DOST, Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı

# **INTERPERSONAL PROBLEM SOLVING SKILLS, ANGER AND ANGER EXPRESSION STYLES OF POLICE**

**Emre YILMAZ**

## **ABSTRACT**

This descriptive study was conducted to examine interpersonal problem solving skills, anger and anger expression styles of police officers according to their gender, rank, tenure, graduate school and self-esteem levels. The study group consisted of 542 police officers and a police chief who are working in Ankara Riot Squad Police Department and in five different Bureau of Presidency which is a part of the Turkish National Police. In this study, Interpersonal Problem Solving Inventory developed by Çam and Tümkaya (2007) was used to determine interpersonal problem solving skills. Trait Anger/Anger Expression Style Scale developed by Spielberger et al. (1983) and adapted by Özer (1994a) was used to determine police officers' trait anger/anger expression styles. Finally, to determine self-esteem levels Rosenberg Self-Esteem Scale Short Form developed by Rosenberg (1995) and adapted by Çuhadaroğlu (1986) were used as the assessment instruments. Also Demographic Information Form developed by the researcher was used to determine independent variables. The data obtained from participants were analyzed using Multivariate Analyses of Variance (MANOVA) and Tukey and Tamhane multiple comparison tests. Also, in order to determine the independent variable' effect size on the dependent variable, eta squared value was calculated. In the study significance level was accepted as .05 for all analyses.

In this study it was indicated that while the police officer's problem solving skills didn't differentiate significantly according to gender, rank and graduated school however it differentiated significantly according to tenure and self-esteem levels. In addition to this, police officer's trait anger/anger expression did not differ according to gender, whereas it differentiated according to their rank, tenure, graduated

school and self-esteem levels. Results were discussed in the light of the literature and suggestions were provided.

**Key Words:** Problem solving skills, interpersonal problem solving, trait anger, anger expression styles, self-esteem, police, Turkish National Police

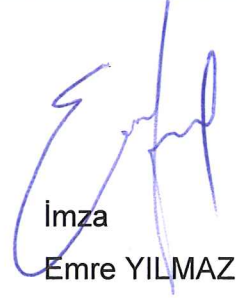
**Advisor:** Assoc.Prof. Meliha TUZGÖL DOST, Hacettepe University, Department of Educational Sciences, Department of Psychological Counseling and Guidance

## ETİK BEYANNAMESİ

Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada,

- tez içindeki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda ilgili eserlere bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu,
- atıfta bulunduğum eserlerin tümünü kaynak olarak gösterdiğimi,
- kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı,
- ve bu tezin herhangi bir bölümünü bu üniversitede veya başka bir üniversitede başka bir tez çalışması olarak sunmadığımı

beyan ederim.

  
İmza  
Emre YILMAZ

***Biricik eşim, en iyi arkadaşım Ezo'ya,  
Ailemizin yeni üyesine,  
Eşsiz, benzersiz aileme...***



## TEŞEKKÜR

Öncelikle tüm tez süreci boyunca bana yol gösteren, deneyimlerini ve desteğini fazlasıyla bana aktaran, çalışmayı yetiştiremememe derdinin ve “ne olacak şimdi?” gibi endişelerin beni çepeçevre sardığı zamanlarda bana cesaret veren tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Meliha TUZGÖL DOST’a gönülden teşekkür ederim.

Tez jürisinde bulunma inceliğini gösteren ve verdikleri geribildirimlerle bu çalışmaya çok değerli katkılar sağlayan değerli hocalarım Sayın Prof. Dr. Oya G. ERSEVER’e, Sayın Prof. Dr. Filiz Bilge’ye, Sayın Doç. Dr. Zeynep HATİPOĞLU SÜMER’e ve Sayın Doç. Dr. Şerife TERZİ’ye teşekkürleri sunarım. Ayrıca özellikle araştırmanın analiz kısmında bana verdiği değerli bilgiler ve yardımları için Sayın Doç. Dr. Aslı BUGAY’a çok teşekkür ederim.

Lisansüstü eğitimime başladığım günden bu yana her zaman fikirleri ile yol gösteren, yardımları ile hayatımı kolaylaştıran, ne zaman başım sıkışsa bana mutlaka kıymetli zamanını ayıran çok değerli aile dostlarım Arş. Gör. Selen DEMİRTAŞ ZORBAZ ve eşi Osman ZORBAZ’a sonsuz teşekkür ederim. İyi ki varsınız.

Araştırmamın veri toplama kısmında çalışmaya içtenlikle katılan tüm Emniyet Teşkilatı personeline şükranlarımı sunarım.

Onların evladı olmaktan gurur duyduğum, her zaman desteklerini hissettiğim canım annem Hicran YILMAZ’a ve canım babam Zafer YILMAZ’a; bana kardeşliğin değerini her zaman hatırlatan canım kardeşim Eralp YILMAZ’a sonsuz teşekkür ederim. Hep varolun.

Son olarak bu çalışmanın kahrını en çok çeken, sevgi ve aşk dolu, tertemiz kalpli, fedakâr eşim, hayatıma anlam veren gneşim Ezgi TEKTEMUR YILMAZ'a kalbimin en derinlerinden teşekkür ederim. İyi ki varsın, iyi ki yanımdasın.

Haziran, 2015

Emre YILMAZ

## İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	iii
ABSTRACT .....	v
ETİK BEYANNAMESİ.....	vii
TEŞEKKÜR.....	ix
İÇİNDEKİLER.....	xi
TABLolar DİZİNİ .....	xiv
KISALTMALAR DİZİNİ .....	xvi
1. GİRİŞ .....	1
1.1. Problem Durumu.....	7
1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	7
1.3. Problem Cümlesi .....	9
1.3.1. Alt Problemler.....	10
1.4. Sayılıtlar.....	11
1.5. Sınırlılıklar.....	11
1.6. Tanımlar.....	11
1.7. Araştırmanın Kuramsal Temeli .....	12
1.7.1. Problem Çözme İle İlgili Kuramsal Bilgiler.....	12
1.7.2. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı İle İlgili Kuramsal Bilgiler.....	20
1.7.3. Benlik Saygısı İle İlgili Kuramsal Bilgiler.....	34
2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	37
2.1. Problem Çözme Becerileri İle İlgili Araştırmalar .....	37
2.2. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları İle İlgili Araştırmalar.....	43
2.3. Polisler Üzerinde Yapılan Araştırmalar.....	49
2.4. Benlik Saygısı İle İlgili Araştırmalar.....	55
3. YÖNTEM .....	57
3.1. Araştırmanın Yöntemi .....	57
3.2. Çalışma Grubu.....	57
3.2.1. Çalışma Grubunun Özellikleri.....	57
3.2.2. Katılımcılarla İlgili Demografik Bilgiler .....	57
3.3. Veri Toplama Araçları .....	58
3.3.1. Kişilerarası Problem Çözme Envanteri (KPÇE) .....	59
3.3.2. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği (SÖÖTÖ).....	60
3.3.3. Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği (RBSÖ).....	61
3.3.4. Kişisel Bilgi Formu.....	62
3.4. İşlem Yolu .....	62

3.5. Verilerin Analizi .....	63
4. BULGULAR .....	65
4.1.Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	65
4.1.1.Cinsiyete Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular .....	65
4.1.2.Rütbeye Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular .....	67
4.1.3.Hizmet Süresine Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	68
4.1.4.Mezun Olunan Okula Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	73
4.1.5.Benlik Saygısı Düzeyine Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular.....	75
4.2.Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular.....	80
4.2.1.Cinsiyete Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular.....	80
4.2.2.Rütbeye Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular.....	81
4.2.3.Hizmet Süresine Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular.....	84
4.2.4.Mezun Olunan Okula Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular.....	87
4.2.5.Benlik Saygısı Düzeyine Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular.....	90
5. TARTIŞMA VE YORUM.....	95
5.1.Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	95
5.1.1.Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Cinsiyete Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	95
5.1.2.Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Rütbeye Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	96
5.1.3.Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Hizmet Süresine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	98
5.1.4.Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Mezun Olunan Okula Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu...	101
5.1.5.Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Benlik Saygısı Düzeyine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	102

5.2.Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	105
5.2.1.Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Cinsiyete Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	105
5.2.2.Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Rütbeye Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	106
5.2.3. Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Hizmet Süresine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	108
5.2.4. Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Mezun Olunan Okula Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	110
5.2.5.Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Benlik Saygısı Düzeyine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu.....	111
6. SONUÇ ve ÖNERİLER .....	115
6.1. Sonuçlar.....	115
6.2. Öneriler.....	117
6.2.1.Kurumda Çalışan Psikolog ve Psikolojik Danışmanlara Öneriler.....	117
6.2.2.Araştırmacılara Yönelik Öneriler.....	118
6.2.3.Yöneticilere Yönelik Öneriler.....	119
KAYNAKÇA.....	120
EKLER DİZİNİ.....	133
EK-1: Etik Kurul İzin Muafiyet Formu .....	134
EK-2: EGM İzin Belgesi .....	135
EK-3:Kişilerarası Problem Çözme Envanteri.....	136
EK-4: Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği .....	137
EK-5:Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği .....	138
EK-6: Kişisel Bilgi Formu .....	139
EK-7: Orijinallik Raporu.....	140
ÖZGEÇMİŞ .....	141

## TABLolar DİZİNİ

Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Polislerin Cinsiyete, Rütbeye, Hizmet Süresine, Mezun Olunan Okula Göre Dağılımları.....	57
Tablo 4.1. Polislerin Cinsiyete Göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	65
Tablo 4.2. Polislerin Rütbelerine Göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	67
Tablo 4.3. Polislerin Hizmet Sürelerine Göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	69
Tablo 4.4. Kişilerarası Problem Çözme Envanteri Alt Ölçekleri ve Hizmet Süresi Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları.....	70
Tablo 4.5. Polislerin Mezun Oldukları Okula Göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	73
Tablo 4.6. Polislerin Benlik Saygısı Düzeyine Göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	75
Tablo 4.7. Kişilerarası Problem Çözme Envanteri Alt Ölçekleri ve Benlik Saygısı Düzeyi Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları.....	77
Tablo 4.8. Polislerin Cinsiyete Göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	80
Tablo 4.9. Polislerin Rütbelerine Göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	81

Tablo 4.10. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçekleri ve Rütbe Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları.....	83
Tablo 4.11. Polislerin Hizmet Sürelerine Göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	84
Tablo 4.12. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçekleri ve Hizmet Süresi Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları.....	85
Tablo 4.13. Polislerin Mezun Oldukları Okula Göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler .....	87
Tablo 4.14. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçekleri ve Mezun Olunan Okul Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları.....	88
Tablo 4.15. Polislerin Benlik Saygısı Düzeyine Göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler.....	90
Tablo 4.16. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçekleri ve Benlik Saygısı Düzeyi Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları.....	91

## KISALTMALAR DİZİNİ

<b>PMYO:</b>	Polis Meslek Yüksek Okulu
<b>POMEM:</b>	Polis Meslek Eğitimi Merkezi
<b>RPDBA:</b>	Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliği
<b>KPÇE:</b>	Kişilerarası Problem Çözme Envanteri
<b>SÖÖTÖ:</b>	Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği
<b>RBSÖ:</b>	Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği
<b>MANOVA:</b>	Çok Değişkenli Varyans Analizi
<b>PÇT:</b>	Problem Çözme Terapisi
<b>POY:</b>	Probleme Olumsuz Yaklaşım
<b>SA:</b>	Sorumluluk Almama
<b>KG:</b>	Kendine Güvensizlik
<b>I-SY:</b>	Israrcı-Sebatkâr Yaklaşım
<b>YPC:</b>	Yapıcı Problem Çözme
<b>SÖ:</b>	Sürekli Öfke
<b>ÖİÇE:</b>	Öfke İçer
<b>ÖDİŞA:</b>	Öfke Dışa
<b>ÖKONTROL:</b>	Öfke Kontrolü



## 1. GİRİŞ

Suç ve suçlu kavramı oldukça eski bir tarihe sahiptir. İnsanlığın avcı-toplayıcılıktan yerleşik yaşama geçtiği, tarımı keşfettiği, “toplum” olmaya başladığı, kısaca medeniyetin ortaya çıktığı günden bu güne suç ve suçlu kavramından söz edilmektedir. Tarih boyunca tüm toplumlarda belirli eylemler yasaklanmış ve bu yasaklanmış eylemleri yapanlar cezaya çarptırılmıştır. Suç ve ceza olgusu, toplumların sosyal, ekonomik ve manevi özelliklerine göre şekillenmiş, ayrıca ceza olgusu toplumsal düzeni sağlayan önemli bir etken olmuştur.

Toplumsal düzenin sağlanması açısından önem taşıyan gereksinimlerden biri, insanın güvenli bir şekilde yaşama ihtiyacıdır. Güvenlik ihtiyacı insanları bir arada yaşamaya iten güçlerden en önemlisidir. Tüm toplumların tarihsel gelişim süreçlerine bakıldığında, toplumun başındaki yönetim unsurları, toplum kurallarının yürümesi ve insanların güvenlik ihtiyacının sağlanması için, çeşitli isimlerle teşkilatlar kurmuşlardır (Seyhan, 2007). Suç ve suçlu kavramlarından söz edildiğinde akla, asli görevlerinden biri suçu önlemek olan “kolluk” kavramı gelmektedir. Kolluk kuvvetlerinden biri de polistir.

“Polis” kelimesi Yunanca “politeia” ve Latince “politia” kelimelerinden gelmektedir. Günümüzdeki anlamıyla polis kavramını ilk kez, John Fielding 1758 yılında, İngiltere’de kullanmıştır (Geleri, 1998). Türkiye’de polis, Emniyet Teşkilatı bünyesinde İçişleri Bakanlığı’na bağlı olarak görev yapan, kamu düzenini sağlamakla görevli toplumsal bir güvenlik unsurudur. Polislik, devletin emrinde iç güvenlik ve kamu düzenini sağlamakla yükümlü bir meslek grubudur. 12 Haziran 1937 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 3201 sayılı Emniyet Teşkilat Kanunu’nun 4’üncü maddesinde polis, “silahlı icra ve inzibat kuvveti” olarak tanımlanmıştır; polis bu kanuna bağlı olarak görevlerini yürütür (3201 sayılı Emniyet Teşkilat Kanunu, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.3201.pdf>).

Polis, insanların güvenlik ve diğer birçok ihtiyacına yönelik hizmetleri devlet eliyle, görev olarak, kar amacı olmadan yerine getirir. Bu görevler arasında başta halkın huzur ve güvenliğini sağlamak, vatandaşların hayat hakkını korumak, konut dokunulmazlığını sağlamak, özel hayatın gizliliği, haberleşme ve seyahat özgürlüğünü sağlamak, ayrıca Anayasa’da ortaya konmuş birçok temel hakkın

kullanılması konusunda düzenleyici tedbirleri uygulamak sayılabilmektedir (Çakır, 2006). Türkiye'nin güvenlik hizmeti sağlayan güçlerinin önemli bir kısmını oluşturan Türk Polis Teşkilatı, polislik mesleğini kamu hizmeti niteliğinde, kendine özgü kurallarıyla, sembollerıyla ve devlet eliyle yürüten yaklaşık 280.000 kişilik bir teşkilattır.

Polislik aktif olarak silahlı görev yapılan bir meslektir. Vatandaşa sunulan güvenlik hizmetinin ve kamu düzeninin sürekliliği düşünüldüğünde polislik mesleğinin nöbet ve vardiya sistemine dayanması kaçınılmazdır. Bunun yanı sıra düzensiz çalışma saatlerinin, hiyerarşik bir yapının, yerine getirilen görevin risklerinin ve ciddi sorumluluklarının bulunduğu dikkate alındığında polislik oldukça zorlu ve stresli bir meslek grubu olarak ele alınmaktadır (Cerrah ve Semiz, 2000). Katı sayılabilecek hiyerarşik yapı, kimi zaman ast-üst çatışmalarını beraberinde getirerek polisin kişilerarası ilişkilerde güçlüklerini artırmakta, aynı zamanda her tür suç olgusu ve suçluyla çalışma hayatında sürekli yüz yüze gelmek, polisin işini zorlaştırmaktadır.

Polislik diğer mesleklerle karşılaştırıldığında yüksek düzeyde stres yüklü bir meslek olarak kabul edilmektedir (Buker ve Wiecko, 2007; Burke, 1993; Crank ve Caldero, 1991; Gül, 2008; Gül ve Delice, 2011; Kroes, 1976; Sever ve Cinoğlu, 2010; Sigler ve diğerleri, 1991; Yeşilorman, 2003). Pek çok polis, memur veya amir olması fark etmeksizin, meslek yaşamları boyunca, düzensiz çalışma saatleri, düzensiz ve az uyku gibi durumları yaşamaktadır. Bunun yanında sağlıksız beslenme, aile hayatına gereken zamanın ayrılamaması ve yoğun çalışma hayatı nedeniyle sosyal hayatın yaşanmaması gibi durumlarla karşılaşan polisin stres düzeyi artmaktadır. Aynı zamanda birçok polis birden fazla kişiyle, grup olarak çalışır. Bu durumda polis, kendi meslektaşlarının, mesai ve ekip arkadaşlarının güvenliğinden sorumludur.

Türkiye'de polislik mesleğiyle ilgili önemli noktalardan biri ağır çalışma şartlarıdır. Emniyet Teşkilatı'nda herkesçe bilinen bir ifadeden söz edilir. "*Polis 24 saat görevlidir*". Bu sözle anlatılmak istenen aslında polisin sürekli olarak teyakkuz halinde ve tedbirli olmasıdır. Ancak bu söylem, ihtiyaçlar doğrultusunda eğilip bükülerek polisin gerçekten de 24 saat çalıştırılabileceği gibi, akla yatkın olmayan bir mantıkla yorumlanmaktadır (Günbeyi ve Gündoğdu, 2010). Polisin yaşadığı mesleki stres yalnızca kendisini değil, çalıştığı kurumu ve aile hayatını da olumsuz etkileyebilmektedir. Polislerin eşlerinin çalışması, tayinler, yoğun mesai saatleri ve

ek görevler gibi nedenlerden eş ve çocuklarına zaman ayıramadıklarını belirtmektedir. Polisler mesleklerinden dolayı, yoğun şekilde, birtakım fiziksel, psikolojik ve davranışsal sorunlar yaşayabilmektedirler (Gül ve Delice, 2011; Şişman ve Topgöl, 2013).

Karakılıç (2006) polisin bir yandan suç kabul edilen olaylara müdahale ederken diğer yandan, ihtiyaç duyulan durumlarda, vatandaşların çeşitli sorunlarıyla yakından ilgilenen bir sosyal hizmet uzmanına benzer şekilde görev yaptığını ileri sürmektedir. Birçok polis meslek yaşamı boyunca zorlu, gerilim yüklü ve stres içeren yaşam olaylarıyla karşılaşmaktadır. Polisler kimi zaman kendilerini sözü geçen zorlu olayların tam ortasında bulabilmekte, kimi zaman bu olaylara müdahale etmek zorunda kalmaktadırlar. Mesleki yaşamlarında ani gelişen olaylar karşısında ortaya çıkan “problem durumuna” doğru yaklaşımı sergilemek polis açısından önemli hale gelmektedir.

İnsanlar sosyal yaşamlarında psikolojik ihtiyaçlarının karşılanmaması, engellenme, kaynakların sınırlı olması ve bireysel farklılıklar gibi pek çok sebeple çatışma yaşayabilmektedirler. Çatışma, esas itibariyle bir problem durumudur. Bireyin yaşadığı çatışma durumunu nasıl çözmeye çalıştığı, aynı zamanda problem çözme yaklaşımının bir göstergesidir. Birçok insanın problem durumuna yaklaşımı farklıdır. Bazı bireyler saldırganca bir yaklaşım sergilerken bazıları problemi görmezden gelebilir veya problemi çözmeye yönelik olarak çevresiyle sağlıklı bir iletişime geçebilir (Arslan, 2005). Günlük hayatta karşılaşılan problemlerin bazıları kişi için önemli, bazıları ise önemsizdir. Birey dolapta aradığı kıyafeti bulamamaktan işini kaybetmeye kadar uzanan bir yelpazede problem durumlarıyla karşılaşabilmektedir. Ancak önemli olsun veya olmasın, bir problemin kişinin hayatını, kısa veya uzun süreyle etkilemesi kaçınılmazdır. Problemin bireysel veya kişilerarası bir problem olması fark etmeksizin, problemin çözümünde kişinin kaynakları önemli rol oynar. Heppner ve Baker’a (1997) göre bireyin yaşadığı güçlüklerle başa çıkmasını kolaylaştıran kaynak, problem çözme becerileridir.

İnsan psiko-sosyal bir varlıktır. Sosyalleşme, yakınlık ve diğerleri ile ilişki kurma insanın önemli ihtiyaçları arasındadır. İnsanın toplum içinde, diğer insanlarla iç içe, yan yana yaşadığı düşünüldüğünde, günlük problemlerin “kişilerarası” boyutu da önemli hale gelmektedir. İnsan hayatını olumsuz etkileyen durumlar arasında kişiler arasında yaşanan problemlerin sayısı hiç de az değildir. Gece yastığa başın

koyan bireylerin pek çoğunun aklını kurcalayan problem durumları arasında kişilerarası problemler yer alır. O gün arkadaşının söylediği bir söz, bir eleştiri, patronun bir davranışı, amiriyle, eşiyle yaşadığı bir problem, kişinin o an söyledikleri, söylemek isteyip söyleyemedikleri gibi çok çeşitli durumlar kişi için problem kabul edilir.

Kişinin hayatı boyunca üstlendiği birçok rol vardır. İşinde bir çalışan, evinde bir baba, bir anne, eş, sosyal yaşantısında arkadaş, evlat, kuzen, müşteri... Türlü roller türlü kişilerarası ilişkileri yaratır. Tüm bu kişilerarası ilişkilerde de problem veya çatışma durumlarının ortaya çıkması olasıdır. Psikolojik ihtiyaçların karşılanmaması, yanlış anlamalar, anlaşmazlıklar, engellenmeler gibi pek çok nedenle ortaya çıkan problemler günlük hayatın akışını bozmaktadır. Kişilerarası problemlerle etkili biçimde başa çıkamamak ise kişinin ruh sağlığını etkilemektedir. Problemi etkili biçimde çözememek psikolojik uyumsuzluğa yol açmaktadır. Ayrıca problem çözme önemli bir başa çıkma stratejisi olarak kabul edilmektedir. (D'Zurilla ve Goldfried, 1971).

Gerek polis, gerek doktor, gerekse inşaat ustası olsun, sosyal hayatın içinde çevresiyle sürekli etkileşim ve iletişim halinde olan bir insan için problem çözme, yalnızca çatışma durumunda değil hayatın her alanında gerekli olan bir beceridir. Polis sürekli insanların arasındadır ve insanlara hizmet sunmaktadır. Bu insanlar suçlu veya mağdur olabilmektedir. Görev süresince karşılaştığı stresli, zorlu, problemlerli durumlar, mağdurun yaşadığı öfke, suçlunun durumu gibi koşullar problemlerli durumları beraberinde getirir. Haliyle polisin görevini yerine getirirken kişilerarası problemler yaşama olasılığı da yüksektir. Özellikle polislerin meslek yaşantılarında suç sayılabilecek çok çeşitli olaylarla karşılaşmaları ve bu olaylara müdahale etmek durumunda kalmaları, onların etkili problem çözme becerilerine sahip olmalarını zorunlu kılar.

Kişiler arası ilişkilerde sorun yaratan durumlardan biri de bireylerin öfke duygusu ve bu duyguyu kontrolde yaşadıkları zorluktur. Öfke insanın en güçlü duygularından biridir. Kontrol altında tutulması oldukça zordur. Öfkenin doğru ifade edilmesi de önemli düzeyde bir beceri gerektirir. Öfke hiç ifade edilmediğinde de uygunsuz biçimde ifade edildiğinde de kişilerarası ilişkileri ve ruh sağlığını bozabilecek bir potansiyele sahiptir. Bu nedenle öfkenin ifade edilmesi önemli bir konudur.

Öfke hayatın doğal akışı içinde her zaman vardır. Öfke günlük yaşantıyı ve kişilerarası ilişkileri en çok etkileyen duygulardan biridir. Bir polis açısından bakıldığında ise öfke, hem günlük yaşantıda hem de meslek hayatında sıklıkla karşılaşılabilecek bir duygudur. Polisin karşılaşılabileceği mesleki yaşantılar ve zorluklar dikkate alındığında bir polis için öfke duygusunun doğru şekilde ifade edilmesi veya bir başka ifadeyle öfkenin kontrol edilmesi birkaç kat daha önemli hale gelmektedir.

Türk Dil Kurumu (2014) Güncel Türkçe Sözlüğü'ne göre öfke şu şekilde tanımlanmaktadır: “Engelleme, incinme veya gözdağı karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi, kızgınlık, hışım, hiddet, gazap”. Averill (1983) ise öfkeyi kişinin beklentilerinin, isteklerinin engellenmesi ve kişilerarası etkileşimler sonucunda oluşan kısa süreli, şiddetli bir duygusal yaşantı şeklinde nitelendirmiştir. Öfke engellenme, eleştirilme, haksızlığa uğrama ve aşağılanma gibi çeşitli nedenlerle, plansız şekilde ortaya çıkan bir duygudur (Deffenbacher ve diğerleri, 1996). Öfkenin birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlandığı görülmektedir (Averill, 1983; Deffenbacher ve diğerleri, 1996; Gazda, 1995; Robins ve Novaco, 1999; Smith ve Furlong, 1998). Tüm bu tanımlardan hareketle öfke bireyin ihtiyaç, beklenti ve planları engellendiğinde ortaya çıkan, kişinin benlik saygısına yönelik bir tehdit, kendine veya bir başkasına yönelik haksızlık ve adaletsizlik algılandığında yaşanan, sağlıklı ifade edilmediğinde insan ilişkilerini olumsuz etkileme potansiyelini barındıran, her bireyde görülebilen evrensel bir duygudur.

Öfke duygusunun ifade edilişi ayrı bir sorun durumudur. Deffenbacher'e (1987) göre öfke, sosyal beceri ile yakından ilgilidir. Öfke, kişinin birtakım sosyal becerilerinin eksik olması sonucunda yaşadığı çatışma durumunun sonucu olarak ortaya çıkar. Öfkenin farklı biçimlerde ifade edilişi farklı bireysel ve toplumsal sonuçlar doğurur. Her insan öfkesini farklı şekilde ifade edebilmektedir. Kaldı ki öfke ifade biçimleri kültürden kültüre de değişim göstermektedir. Köknel'e (1999) göre en yaygın öfke ifadesi, öfkenin sözel ifadesidir. Cüceloğlu (2000) ise kimi insanın öfkesini bastırdığını, kiminin ise öfkesini imalı sözlerle dile getirdiğini ifade etmiştir.

Polisin davranışları, bilgisi, mesleki becerisi, toplum tarafından dikkatle izlenmekte ve vatandaş-polis etkileşiminin doğasını belirlemektedir. Vatandaş-polis ilişkisinin gidişatını belirleyen durumlardan biri de, polisin özellikle toplumsal olaylarda

zaman zaman kullandığı aşırı ve orantısız güçtür. Polislik mesleğinin medyatik ve haber değeri taşıyan bir yanı olduğu da düşünülürse gözlerin polisin üzerinde olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Polisin toplumsal olaylarda yaptığı her hamle ve müdahale vatandaş-polis ilişkisini belirler. Diğer bir ifadeyle polisin vatandaş üzerindeki izlenimini ve polis hakkındaki görüşlerini etkiler. Öfkenin kontrol edilmesi veya edilememesi polisin vatandaşın gözündeki konumunu da olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir.

Alanyazın incelendiğinde Türkiye’de polisler üzerinde yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bunun yanında polislerle çalışılan konular ise stres, iş doyumu, tükenmişlik gibi belli başlı konulardır. Bu araştırma polislerle öfke ifadesinin ve kişilerarası problem çözme becerilerinin çalışıldığı sayılı araştırmalardan biridir. Toplumsal olaylarda sıkça görev alan polislerin öfkelerini kontrol etmeleri, onların ve genel olarak kurumun toplum gözündeki saygınlığını artıracaktır. Ancak öfke kontrolünün sağlanması için öncelikle polislerdeki mevcut durumun belirlenmesine ihtiyaç duyulmuştur. Bu nedenle sürekli öfke ve öfke ifade tarzı bu araştırmanın değişkenlerinden biri olarak seçilmiştir. Diğer taraftan kişilerarası problem çözme ise hangi meslekten olursa olsun toplum içinde yaşayan bireyin her gün karşılaştığı bir olgudur. Doğal olarak polisler de gerek özel yaşamında gerekse mesleki yaşamında çalışma arkadaşları, üstleri veya hizmet verdiği kimselerle problemler yaşayabilmektedir. Polislerin, yaşadıkları kişilerarası problemlerin çözümünde ne tür yaklaşımlar kullandıkları tespit edilerek, bunlarla ilgili gerekli çalışmaların yapılmasının, kurum içindeki yatay ve dikey iletişimi güçlendireceği düşünülmektedir. Ayrıca araştırma sonucunda ortaya çıkacak bulguların, kurum yöneticileri tarafından dikkate alınmasıyla Polis Teşkilatı’nda birtakım mesleki iyileştirmelerin, olumlu yeni düzenlemelerin yapılabileceği düşünülmektedir.

Polis-toplum ilişkisi bağlamında düşünüldüğünde, öfke kontrolünü sağlayabilen polislerin, toplumsal birtakım olaylara müdahale ederken orantısız güç kullanmayacakları beklenmektedir. Bu durum polisin imajını güçlendirir; kurumsal gelişimi sağlar. Ayrıca öfke kontrolünü sağlayan polislerin çalışma arkadaşları, amirleri, aile bireyleri ve toplumun diğer bireyleriyle yaşadığı ilişkilerinde, kişilerarası ilişki problemleri yaşama sıklığı da azalır. Dolayısıyla polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları ile ilişkili değişkenlerin ortaya konması anlamlı olabilir.

## 1.1. Problem Durumu

Bu araştırmanın amacı “polislerin cinsiyet, hizmet süresi, rütbe, mezun olunan okul ve benlik saygılarına göre kişilerarası problem çözme becerileri, sürekli öfke ve öfke ifade tarzları farklı mıdır?” sorusuna yanıt bulmaktır.

## 1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Gül ve Delice (2011) polislikte uzun ve düzensiz çalışma saatlerinin, katı hiyerarşik yapının ve güvenlik endişelerinin, polislik mesleğini en stresli mesleklerden biri haline getirdiğini ifade etmektedirler. Haliyle bu stresin kişinin yalnızca kendini değil, kurumu ve ailesini de etkilemesi beklenir (Gershon, 1999; Gül ve Delice, 2011; Havassy, 1994; Scrivner, 1994; Sever ve Cinoğlu, 2010). Delprino ve diğerleri’ne (1995) göre polisliğin stresli doğası, mesleki diğer olumsuz koşullarla da birleştiğinde, polisin aile hayatında ciddi etkiler gösterir.

Alpar’a (2014) göre polislik mesleğinde, stres verici ve travmatik olaylarla karşılaşma olasılığı yüksektir. Bu tür olaylar bireye yoğun duygu yükü yaşatır. Polisin karşılaştığı farklı durum ve olaylar, çok çeşitli ve her duruma/olaya özgü etkili tepkiler göstermelerini gerektirir. Polis çoğu zaman bir istismar vakasından, trafik kazalarına, cinayetten, kaçırılmaya, aile içi şiddet vakasından, kanunsuz ve izinsiz gösteri yürüyüşüne müdahale etmeye kadar geniş bir alanda toplumsal hizmet vermektedir. Tüm bu hizmetleri sunarken polisin kişilerarası birtakım problemler yaşaması kaçınılmazdır. Bunun yanında polisin kimi zaman öfkelenmesi oldukça yüksek bir olasılıktır. Ancak sağlıklı olan, yine bir insan ve toplumun güvenlik ihtiyacını karşılayan bir çalışan olarak polisin öfkesini kontrol etmesidir. Ayrıca kişilerarası problemlerine etkili şekilde yaklaşabilmesi de önem taşır.

Özellikle suçluyla, mağdurla, örselenmiş çocukla, dolandırılmış bir yaşlıyla, gergin ve öfkeli kişilerle, saldırgan kimselerle ilişkide olmak zorunda kalabilen polisin kendisi de birtakım zorluklar yaşayabilmektedir. Örneğin bazı toplumsal olaylarda, özellikle de izinli olsun veya olmasın “müdahale emri” verilen toplumsal gösterilerde polisin dikkat çekici şekilde öfkelenildiği ve öfkesini uygun olmayan biçimde karşısındakine gösterdiği görülmektedir. Benzer koşullarda kimi zaman polisin, moda tabiriyle, “orantısız güç” kullandığı durumlar da gözlenmektedir. Bu tür durumlar toplumun polise ve genel olarak Polis Teşkilatına yönelik tutumlarını

derinden etkilemektedir. Böylesi durumlar toplumun polise yönelik olumsuz tutumlarının artmasına neden olmaktadır; toplum-polis ilişkisine ciddi zararlar vermektedir. Böylece polis, toplum desteğinden mahrum kalmakta, stres yaşamaktadır. Bununla da kalmayıp icra ettiği mesleğin saygınlığı konusunda şüpheye düşmekte, mutsuz olmakta, işinden doyum sağlayamamakta, bu olumsuz ruh halinden polisin yakın sosyal çevresi ve ailesi de payına düşeni almaktadır. Tüm bunların sonucunda polisin ruh sağlığı olumsuz etkilenmekte, polis tükenmişliğe doğru uzanan yolda hızla ilerlemektedir.

Polislik mesleği, bireyin birçok psikolojik ve fizyolojik zorlanma yaşayabildiği bir meslektir. Bu zorlanmalar arasında duygusal tükenmenin, evlilik problemlerinin, alkol ve madde kötüye kullanımının, kalp krizinin ve intiharın öne çıktığını söylemek mümkündür (Hall, Dollard, Tuckey ve diğerleri, 2010). Clum, Patsiokas ve Luscomb (1979) yaptıkları bir araştırmayla problem çözme ve intihar arasındaki ilişkiyi ilk kez ortaya koymuşlardır. Buna göre stres altında bulunan kişilerin katı bir bilişsel yapıya sahip olmaları ve/veya problem çözme becerilerinde yetersizlik bulunması, bu kişilerin intihar etme veya intihar girişiminde bulunma riskini artırmaktadır (Akt. Batıgün ve Şahin, 2003). Batıgün ve Şahin (2003) yaptıkları araştırmada özellikle 14-24 yaş grubundaki gençlerin intiharı bir çözüm yolu olarak gördükleri ve daha sık akıllarına getirdikleri sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca bu yaş grubunun intihar olasılığına ilişkin duygu ve düşüncelerinin daha yoğun olduğu, öfke/saldırganlık ve dürtüsel davranış puanlarının, diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu aktarılmıştır. Bu bağlamda genç polisler açısından bakıldığında, 18-24 yaş grubu genç polislerin-ki bu yaş grubu polisler mesleğin ilk yıllarındadır ve genellikle çevik kuvvet biriminde göreve başlarlar- öfke kontrolleri ve problem çözme becerileri, intihar riski açısından da oldukça önemlidir. Hali hazırda teşkilat verilerinin de 20-30 yaş arasındaki genç polislerin intihar davranışı sıklığını ortaya koyduğu bilinmektedir. Dolayısıyla polislerin problem çözme becerilerini geliştirmeleri ve öfke kontrolü sağlamaları, intiharı önleme açısından da ciddi bir gerekliliktir.

Tüm bunlar dikkate alındığında polisin sürekli öfkesinin ve öfke ifade tarzlarının bu araştırmanın değişkenlerinden biri olarak kabul edilmesinin önemi anlaşılmaktadır. Sözü edilen değişkenin incelenmesiyle polislerin mesleğini daha kaliteli ve profesyonel şekilde yerine getirmelerine, öfke düzeylerinin ve öfke ifade tarzlarının



belirlenmesine, olası gerilimli mesleki olaylarla başa çıkma gücü kazanmalarına, öfke kontrol güçlükleri nedeniyle çevrelerindeki insanlarla ilişkilerinin bozulmasının önüne geçilmesine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Polis olaylara yalnızca fiziksel değil, duygusal ve zihinsel olarak da yaklaşmak durumundadır. Örneğin yasadışı gruplara fiziksel olarak müdahale etmek durumunda kalırken, çeşitli nedenlerle yardım isteyen vatandaşa duygusal yaklaşmakta veya devlet dairesinde işi olan kişiye hizmet verirken zihinsel enerjisini kullanabilmektedir (Şanlı, 2006). Polislikte insanlarla yüz yüze ilişkide olmak ve insanlara ilgi göstermek neredeyse bir zorunluluktur. Bu ilişkilerde ortaya çıkan problemler-her ne kadar çoğu kez kanunlarla ilgili olsa da-kişilerarası problemlerdir. Polis-toplum ilişkisinin hassasiyeti düşünüldüğünde, polisin daha kaliteli hizmet verebilmesi, ilişkide olduğu kişilerle (çalışma arkadaşı, aile bireyleri, amiri, vatandaş, suçlu, mağdur) yaşadığı problemleri daha etkin şekilde çözebilmesi açısından, polisin kişilerarası problem çözme becerilerinin önemli olduğu varsayılmaktadır. Bu nedenle polislerde kişilerarası problem çözme becerileri, bu araştırmanın değişkenlerinden biri olarak belirlenmiştir.

Alanyazın incelendiğinde Türkiye’de Emniyet Teşkilatı personelinin stres düzeylerinin, stresle başa çıkma tarzlarının, tükenmişlik düzeylerinin, iş streslerinin ve iş doyumlarının ele alındığı araştırmalara rastlanmaktadır (Çakır, 2006; Gül, 2008; Gül ve Delice, 2011; Kurt, 2011; Okyay; 2009; Şanlı, 2006; Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009; Tansel, Gökçakan ve Çelikkaleli, 2012). Bu araştırma sonuçları ise polislerin iş doyumlarının düşük, iş streslerinin yüksek olduğuna işaret etmektedir. Ancak Emniyet Teşkilatı personelinin kişilerarası problem çözme becerilerinin ve sürekli öfke-öfke ifade tarzlarının incelendiği bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle araştırma, polislerin kişilerarası problem çözme becerileri, sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını çeşitli demografik değişkenlere ve benlik saygısı değişkenine göre ele alan ilk araştırma olması açısından da anlamlı olabilir.

### **1.3. Problem Cümlesi**

Polislerin kişilerarası problem çözme becerileri, sürekli öfke ve öfke ifade tarzları cinsiyet, hizmet süresi, rütbe, mezun olunan okul ve benlik saygılarına göre farklı mıdır?

### **1.3.1. Alt Problemler**

#### **1.3.1.1. Kişilerarası Problem Çözme Becerileri İle İlgili Alt Problemler**

**1.3.1.1.1.** Polislerin kişilerarası problem çözme (probleme olumsuz yaklaşma, kendine güvensizlik, sorumluluk almama, yapıcı problem çözme ve ısrarcı-sebatkar yaklaşım) becerileri cinsiyete göre anlamlı olarak farklı mıdır?

**1.3.1.1.2.** Polislerin kişilerarası problem çözme (probleme olumsuz yaklaşma, kendine güvensizlik, sorumluluk almama, yapıcı problem çözme ve ısrarcı-sebatkar yaklaşım) becerileri hizmet süresine göre anlamlı olarak farklı mıdır?

**1.3.1.1.3.** Polislerin kişilerarası problem çözme (probleme olumsuz yaklaşma, kendine güvensizlik, sorumluluk almama, yapıcı problem çözme ve ısrarcı-sebatkar yaklaşım) becerileri rütbelerine göre anlamlı olarak farklı mıdır?

**1.3.1.1.4.** Polislerin kişilerarası problem çözme (probleme olumsuz yaklaşma, kendine güvensizlik, sorumluluk almama, yapıcı problem çözme ve ısrarcı-sebatkar yaklaşım) becerileri mezun oldukları okula göre anlamlı olarak farklı mıdır?

**1.3.1.1.5.** Polislerin kişilerarası problem çözme (probleme olumsuz yaklaşma, kendine güvensizlik, sorumluluk almama, yapıcı problem çözme ve ısrarcı-sebatkar yaklaşım) becerileri benlik saygılarına göre anlamlı olarak farklı mıdır?

#### **1.3.1.2. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları İle İlgili Alt Problemler**

**1.3.1.2.1.** Polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları (sürekli öfke, öfke içe, öfke dışı, öfke kontrolü) cinsiyete göre anlamlı olarak farklı mıdır?

**1.3.1.2.2.** Polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları (sürekli öfke, öfke içe, öfke dışı, öfke kontrolü) hizmet süresine göre anlamlı olarak farklı mıdır?

**1.3.1.2.3.** Polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları (sürekli öfke, öfke içe, öfke dışı, öfke kontrolü) rütbelerine göre anlamlı olarak farklı mıdır?

**1.3.1.2.4.** Polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları (sürekli öfke, öfke içe, öfke dışı, öfke kontrolü) mezun oldukları okula göre anlamlı olarak farklı mıdır?

**1.3.1.2.5.** Polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları (sürekli öfke, öfke içe, öfke dışı, öfke kontrolü) benlik saygılarına göre anlamlı olarak farklı mıdır?

#### 1.4. Sayıtlılar

Araştırmaya katılan polisler, araştırmada kullanılan Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'ne (KPÇE), Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'ne (SÖÖTÖ), Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği'ne (RBSÖ) ve Kişisel Bilgi Formu'na içtenlikle ve nesnel olarak yanıt vermişlerdir.

#### 1.5. Sınırlılıklar

1.5.1. Araştırma, Emniyet Genel Müdürlüğü'ne bağlı çeşitli birimlerde ve Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'ne bağlı Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görevli polis memurları ve polis amirlerinden toplanan verilerle sınırlıdır.

1.5.2. Araştırmada incelenen kişilerarası problem çözme becerileri değişkenine ilişkin veriler, Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin (KPÇE) ölçtüğü özelliklerle sınırlıdır.

1.5.3. Araştırmada incelenen sürekli öfke ve öfke ifade tarzı değişkenine ilişkin veriler, Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin (SÖÖTÖ) ölçtüğü özelliklerle sınırlıdır.

1.5.4. Araştırmada incelenen benlik saygısı değişkenine ilişkin veriler, Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği'nin (RBSÖ) 10 maddelik kısa formunun ölçtüğü özelliklerle sınırlıdır.

1.5.5. Araştırmada incelenen polislerin cinsiyet, hizmet süresi, rütbe, mezun olunan okul değişkenlerine ilişkin veriler Kişisel Bilgi Formu'nun kapsamı ile sınırlıdır.

1.5.6. Araştırma 50 kadın, 492 erkek polisten toplanan verilerle sınırlıdır.

#### 1.6. Tanımlar

**Problem:** Bireyin karşısına çıkan ve üstesinden gelmesi gereken bir durumda, kişi-içi ya da kişi-dışı birtakım engeller nedeniyle, etkili bir tepki verememesi durumudur (D'Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004).

**Problem Çözme:** Kişinin günlük hayatında karşılaştığı problem durumlarını etkili biçimde çözmek amacıyla yürüttüğü bilişsel-davranışçı bir süreçtir (D'Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004).

**Sosyal Problem Çözme:** Problem çözme sürecinin bir başka biçimidir. Bireyin sosyal yaşantısında karşılaştığı problemleri çözme sürecidir (D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004).

**Kişilerarası Problem Çözme Becerisi:** Kişilerarası problem çözme, sosyal yaşantıda ortaya çıkan bir çatışmayı çözmek amacıyla, çatışmaya dahil olan tüm kişiler için uygun olan bilişsel ve kişilerarası bir problem çözme sürecidir (D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004).

**Sürekli Öfke:** Spielberger’e (1988) göre öfke duygusu, “durumluk” ve “sürekli” olmak üzere iki şekilde ele alınabilir. Sürekli öfke kişinin yaşadığı durumluk öfkenin genelde ne sıklıkla yaşandığını gösterir (Akt. Özer, 1994a).

**Öfke İfade Tarzı:** Öfkenin ifade ediliş biçimini yansıtır. Öfke ifade tarzı, üç alt boyutta ele alınmaktadır. Bunlar hissedilen öfkenin bastırılarak içte tutulması, öfkenin dışa vurumu ve öfkenin mantığa bürüme, bastırma ve inkar gibi savunma düzenekleriyle kontrol edilmesi şeklindedir (Özer,1994a).

**Benlik Saygısı:** Rosenberg’e (1965) göre kişinin kendine karşı pozitif veya negatif tutumu, benlik saygısı olarak açıklanmıştır.

## **1.7. Araştırmanın Kuramsal Temeli**

Bu bölümde araştırmanın bağımlı değişkenleri olan kişilerarası problem çözme becerisi, sürekli öfke ve öfke ifade tarzı ile ilgili kuramsal bilgilere yer verilmiştir. Bu bölümde ilk olarak problem çözme ve sosyal problem çözme kavramlarına yer verilmiştir. Daha sonra sürekli öfke, öfke ifade tarzları ve benlik saygısı ele alınmıştır.

### **1.7.1. Problem Çözme İle İlgili Kuramsal Bilgiler**

#### **1.7.1.1. Problem Kavramı**

Günlük yaşamda insanlar, hayatın akışı içerisinde, neredeyse her gün, hatta günde birkaç kez, çok çeşitli türden problemlerle yüz yüze gelmektedirler. Bu problemlerin bir kısmı hızlı ve etkili şekilde çözülmeye ihtiyaç duyarken bir kısmı bireyin yoğun çabasını gerektirmeyecek kadar basittir. Her ne türde ve zorlukta olursa olsun hemen hemen tüm insanlar, günlük hayatlarında problemler yaşarlar.

Problem, bir bankadan kredi almak gibi tek bir olay olabileceği gibi; eş veya bir arkadaşla süregiden tartışma gibi bir dizi ilişkili problem veya devam eden ciddi bir hastalık (kanser) gibi kronik bir durum olabilmektedir. Bireyler kimi zaman belirsizlik, tahmin edilemezlik, çatışan ihtiyaçlar, beceri eksikliği veya kişisel-sosyal kaynakların yetersizliği gibi engeller nedeniyle karşılaştıkları durumlara uygun tepkiler gösteremezler. Bireyin ortaya çıkan durumlarla uygun şekilde başa çıkması ve durumlara etkili yanıtlar vermesi gerektiğinde, durumlar problemlere dönüşür (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007).

Bu noktadan hareketle problem kavramının tanımı da ortaya konabilir. Problem; uyumlu bir işlevsellik sağlamak için birtakım tepkilerin gerekli olduğu, ancak bu durumlarla karşı karşıya kalan kişi tarafından belirsizlik, çatışan ihtiyaçlar, kaynakların yetersizliği gibi engeller nedeniyle etkili bir başa çıkma tepkisi verilemeyen, olan veya olması beklenen durumlardır (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007). Ayrıca problem kavramı kişinin “içinde bulunduğu durum ile olmasını istediği durum arasındaki farklılık” olarak tanımlanmıştır. Kişinin birtakım engeller nedeniyle amacına ulaşamaması durumu, problem olarak ifade edilmiştir (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007). Bir örnekle açıklanacak olursa evden çıkmak üzereyken aniden aracının anahtarını unutan bir kişinin anahtarlarını unutmaması bir problem değildir. Ancak kişi anahtarı bulmak amacıyla her zaman bulunduğu yere bakmayıp çamaşır makinasının içine bakıyorsa bu durum bir problemdir. Böyle bir durumda kişinin, problemi çözmek için, etkili ve uygun tepki verdiği söylenemez. Örnekten de anlaşılacağı üzere problemi oluşturan şey kişinin verdiği tepkinin etkisiz ve uygunsuz oluşudur.

D’Zurilla ve Goldfried (1971) ise problem kavramını kişinin işlevselliğini sürdürebilmesi için bir yanıt veya tepki vermesi gereken belirli bir durum veya birbiriyle ilişkili durumlar bütünü şeklinde açıklamışlardır. Tüm bu bilgilerin ışığında problemi; bireyin belirli bir amaca ulaşmasında yüz yüze geldiği birtakım engellerin, bireyin mevcut güçlerini kullanmasını ve etkili bir başa çıkma tepkisi vermesini zorlaştıran durum şeklinde tanımlamak mümkündür. D’Zurilla ve Goldfried (1971) problem çözme sürecinde, probleme değil, çözüme vurgu yapmışlardır. Asıl problem, durumun kendisi değil, durum karşısında nasıl bir çözüm üretileceğidir.

Günlük hayatta bireyler karşılaştıkları problemleri çözmek isterler. Problemi çözmek için ise geçmiş öğrenmelerle davranış repertuarlarına kattıkları birtakım etkili yanıt seçeneklerini kullanırlar. Ancak bireyin davranış repertuarında etkili bir yanıtın olmadığı durumlar, problemler olarak değerlendirilir. Dolayısıyla bireyin, başına gelen problemler durumunda verebileceği etkili bir yanıt olmadığında, problem çözme davranışına ihtiyaç duyulur (D’Zurilla ve Goldfried,1971). Bireyin bir problemle karşılaşmasıyla problem çözme süreci başlar ve birey problemi çözmek üzere etkili başa çıkma tepkileri bulmaya çalışır. Diğer bir ifadeyle problem çözme sürecini başlatan, problemin ortaya çıkmasıdır (D’Zurilla, Maydeu-Olivares ve Kant, 1998).

#### **1.7.1.2. Problem Çözme Becerisi**

Bir insanın hayatını etkili şekilde sürdürebilmesi için karşılaştığı problemleri çözme becerisinin olması gerekir. İnsanın günlük yaşamda karşılaştığı problemlerin çözümü, problemin türüne ve karmaşıklığına göre farklılaşır. Kimi problem mantık yoluyla çözülürken kimi problem mantık yanında sağlıklı duygusal tepkiler vermeyi ve bakış açısını, algıyı değiştirmeyi gerektirir. Ne tür bir gereklilik olursa olsun, problemin çözümündeki ortak yön, bireyin amacına ulaşmasını engelleyen durumun ortadan kaldırılmasıdır (Cüceloğlu, 1992).

Problem çözme becerileri büyük ölçüde kişinin sosyal yeterliliğine ve psikolojik iyi oluşuna katkıda bulunan kaynaklardır. Ayrıca problem çözme becerileri bireyin stres yüklü günlük problemlerle başa çıkmasını ve bu problemleri çözmesini sağlayan, kişinin kişisel ve sosyal işlevselliğiyle de güçlü bir ilişki içinde olan beceriler olarak kabul edilmektedir (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007).

#### **1.7.1.3. Sosyal Problem Çözme**

Sosyal problem çözme kavramı alanyazında, önce D’Zurilla ve Goldfried (1971) tarafından sunulmuş, daha sonraları D’Zurilla ve Nezu (1982) tarafından yeniden ele alınmış olan sosyal problem çözme modeline dayanmaktadır. Sosyal problem çözme, problem çözme sürecinin kişi tarafından sosyal yaşantıda ortaya çıkması durumudur. D’Zurilla ve Nezu (1982) sosyal problem çözme kavramını bireyin günlük hayatta yüz yüze kaldığı problemleri çözmek için uygun ve etkili yolları bulmalarını içeren kişi odaklı bilişsel-davranışsal bir süreç olarak tanımlamışlardır. Bu tanım dikkate alındığında “sosyal” ifadesinin “günlük hayat” kavramıyla eş

değer kullanıldığı görülür. Bir başka deyişle sosyal problem çözme, problem çözmenin günlük hayattaki halidir. Esmé, Tverskoy ve D'Zurilla'nın (2005) çalışmalarında sosyal problem çözmeyi, kişilerarası problem çözme kavramıyla eşanlamlı olarak kullandıkları görülmektedir.

D'Zurilla ve Chang (1995) sosyal problem çözme kavramını, bir başa çıkma süreci olarak ele almaktadırlar. Öyle ki bu başa çıkma sürecinde birey, stresli durumlarla bilinçli, akılcı ve amaca yönelik biçimde başa çıkmaya çabalar. Sosyal problem çözme; bireylerin hayatın akışında ortaya çıkan problemlerin doğası üzerine düşündükleri, bireyin birçok stres kaynağıyla başa çıkma girişimlerini yöneten bilişsel-davranışçı bir süreçtir (Nezu, Nezu ve D'Zurilla, 2007).

#### **1.7.1.4. Sosyal Problem Çözme Modeli**

D'Zurilla ve Goldfried (1971) ortaya koydukları sosyal problem çözme modelinde, bu sürecin beş aşamalı olduğunu belirtmişlerdir. Buna göre sosyal problem çözme sürecinin beş aşaması şu şekilde sıralanır:

1. Probleme yönelim
2. Problemin tanımlanması ve formüle edilmesi
3. Seçeneklerin oluşturulması
4. Karar verme
5. Çözümün uygulanması ve doğruluğunun kanıtlanması

Bu açıklamalarda problem yönelimi, bireyin genel anlamda probleme nasıl yaklaştığını; problemin tanımlanması ve formüle edilmesi, problemin somut ifadelerle tanımlanmasını; seçeneklerin oluşturulması, duruma uygun çözümlerin listelenmesini; karar verme, üretilen olası çözümlerin olası sonuçlarını analiz ederek en uygun çözümü seçmeyi; çözümün uygulanması ve doğruluğunun kanıtlanması, çözüm yolunun uygulanmasının ardında ortaya çıkan sonuçların değerlendirilmesini ifade etmektedir (D'Zurilla ve Goldfried, 1971).

D'Zurilla ve Sheedy (1992) sosyal problem çözme modelinin en önemli varsayımlarından biri olarak, sosyal problem çözme becerisinin psikolojik stresi ve hastalık belirtilerini azaltan, aynı zamanda bireyin sosyal yeterliliğini artıran genel bir başa çıkma stratejisi olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bu açıklamadan sosyal

problem çözüme becerisinin bir “başta çıkma” stratejisi olarak ele alındığı görülmektedir.

Problem çözüme süreci birbirinden kısmen bağımsız, ancak birbiriyle ilişkili iki ana boyutta ele alınmaktadır: 1) probleme yönelim ve 2) problem çözüme becerileri (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007).

Probleme yönelim; kişinin yaşadığı problemlere yönelik genellenmiş inanç, tutum, duygusal tepkiler ve görece kalıcı birtakım bilişsel-duygusal şemalarının bütününi içeren bir süreci temsil eder (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007; D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004). Chang (1998) probleme yönelme kavramını, bireyin günlük yaşamda karşılaştığı problemleri hakkındaki ve kendi problem çözüme becerilerine ilişkin duygu ve düşüncelerini içeren, bireyin bilişsel-duygusal şemalarını etkileyen bir güdülenme süreci olarak ele almıştır. Diğer bir ifadeyle probleme yönelim, problem çözüme sürecinin güdüsel bileşenidir. Problem yönelim kişinin geçmiş yaşam deneyimlerinden ve geçmiş problem çözüme deneyimlerinden etkilenir. Dolayısıyla bu durumdan, kişinin probleme yönelme şekli ve problemi çözmek için harcayacağı çaba, süre etkilenir. Bu etki problemin çözülmesini kolaylaştırabilir veya tersi şekilde zorlaştırabilir (Dora, 2003). Probleme yönelme bileşeni, problemin etkili biçimde çözülmesi için gereken belirli problem çözüme becerilerini içermez. Ancak probleme yönelme ve problem çözüme becerisi bileşenleri birbirinden bağımsız gibi görünse de yakından ilişkilidir.

Probleme yönelim hem olumlu hem de olumsuz olabilir. Probleme olumlu yönelim; a) problemi bir “mücadele” ve “fırsat” gibi değerlendirme eğilimini, b) iyimser biçimde problemin çözülebilir olduğuna inanmayı, c) problemi çözmek için kişinin kendi becerilerinin yeterli ve güçlü olduğunu algılamasını ve d) kişinin başarılı bir problem çözümenin zaman ve çaba gerektirdiğine inanmasını içerir (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007). Bunun tersine probleme olumsuz yönelim ise a) problemi mutluluk için bir tehdit (kötümserlik) olarak görme eğilimini, b) problemin çözülemez olduğuna dair bir beklentiye, c) kişinin problemi başarıyla çözmede kendi becerilerine güvenmemesini ve d) kişinin gerçekte problemleriyle yüz yüze geldiğinde engellenme ve üzüntü yaşammasını içeren, kişiye ket vuran birtakım bilişsel işlemi ifade eder (D’Zurilla ve Chang, 1995; Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007).



Problem çözüme sürecinin iki ana boyutundan (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007) problem çözüme becerileri bileşeni ise bireyin belirli bir problem durumunda en iyi çözümü ya da başa çıkma tepkisini bulma olasılığını artırmakla ilgilidir. Problem çözüme becerisi, problemi çözmek amacıyla belirli problem çözüme becerilerinin ve tekniklerinin, akılcı bir yaklaşımla, uygulanmasıdır. Problem çözüme becerileri bileşeni, problemin etkili şekilde çözülmesi için gözetilen dört amacı ortaya koyar: a) problemin tanımlanması ve formüle edilmesi, b) alternatif çözümlerin oluşturulması, c) karar verme ve d) çözümün uygulanması ve sonuçların değerlendirilmesi (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007). Açıklamadan da anlaşılacağı üzere bu dört amaç, D’Zurilla ve Goldfried’in (1971) ortaya koyduğu sosyal problem çözüme modelinin problem yönelimi dışında kalan diğer dört basamağıdır.

Problem çözüme becerisi bireylerin, birtakım yaşam sorunları ile başa çıkmaya çalışırken temel bilişsel-davranışçı eylemleri kullanmalarını ifade etmektedir. Problem çözüme becerileri üç yaklaşımdan oluşmaktadır; akılcı problem çözüme, içtepisel-dikkatsiz yaklaşım ve kaçınan yaklaşım (D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004).

Akılcı problem çözüme, akla uygun ve etkili problem çözüme becerilerinin bilinçli ve sistemli şekilde kullanılmasını; içtepisel-dikkatsiz yaklaşım, bireyin problem çözüme tekniklerini işlevsel olmayan biçimde uygulamasını; kaçınan yaklaşım ise bireyin problem çözüme sürecindeki erteleme eğilimini ve pasif tutumunu kastetmektedir (D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004). Bu açıklamalardan da anlaşılacağı üzere içtepisel-dikkatsiz yaklaşım ve kaçınan yaklaşım işlevsel olmayan problem çözüme becerilerini; akılcı problem çözüme ise işlevsel problem çözüme becerisini ifade etmek için kullanılan kavramlardır. Probleme olumlu yönelimi olan bir kişinin, akılcı problem çözüme becerilerini kullanması beklenir (Hamarta, 2009). Buna karşın bireyin probleme olumsuz yönelme eğilimi olduğunda, içtepisel-dikkatsiz yaklaşımın ve kaçınan yaklaşımın kullanılması, dolayısıyla problem çözüme becerilerinin etkili biçimde kullanılmaması beklenir.

Çözüm problem durumunun doğasını değiştirmek için kişinin başa çıkma tepkilerini ve kişinin olumsuz duygusal tepkilerini düzenlemek şeklinde görülmektedir. Oysa etkili çözümler yalnızca başa çıkma tepkileri yardımıyla belirli hedeflere ulaşmak değil, aynı zamanda eş zamanlı olarak, olumlu sonuçları (faydaları) artırmak, olumsuz etkileri (maliyet) ise en aza indirmek olarak kabul

edilmektedir (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007). Bir diğ er ifadeyle problemin etkili şekilde çözümlenmesi için yalnızca çözümlenmesi yetmez, aynı zamanda olumlu sonuçların artması ve olumsuz etkilerin azalması gerekir.

#### **1.7.1.5. Problem Çözme Sürecinin Ortak Özellikleri**

Hangi model olursa olsun problem çözme sürecinin ortak olan beş aşamasından söz edilmektedir (Jayanthi ve Friend, 1992):

- a) Problemin tanımlanması
- b) Alternatif çözümlerin üretilmesi
- c) Karar verme
- d) Çözümün uygulanması
- e) Sonuçların değerlendirilmesi

Bireylerin günlük hayatta karşılaştıkları problemlerin her birine aynı problem çözme yaklaşımını ve becerisini göstermesi beklenemez. Her bir problem durumunun kendine özgü farklı bir çözüm yolunun olması muhtemeldir. Aynı şekilde her bir problemi çözmek için kullanılacak, ortak bir problem çözme yöntemi bulunmaz. Çözüm, problemin doğasına göre değişir. Bireyin problem çözme basamaklarını, problem durumlarına göre değiştirmesi mümkündür (Bingham, 1998).

#### **1.7.1.6. Kişilerarası Problem Çözme**

Alanyazında sosyal problem çözme olarak tanımlanan kavramın, kişilerarası problem çözme olarak ele alındığı bilinmektedir (Esm e, Tverskoy ve D’Zurilla, 2005). Bu tezin kapsamında sosyal problem çözme kavramına dayanan *kişilerarası problem çözme* kavramı üzerinde durulmuştur.

*Kişilerarası problem çözme* kavramı, D’Zurilla ve Goldfried’in (1971) *sosyal problem çözme modeline* dayanmaktadır. D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares (2004) kişilerarası problem çözmeyi, sosyal yaşantıda ortaya çıkan bir çatışmayı çözmek amacıyla, çatışmaya dahil olan tüm kişiler için uygun olan bilişsel ve kişilerarası bir süreç olarak tanımlamışlardır.

Kişilerarası çatışma, temel olarak bir kişilerarası problem durumudur. Kişilerarası problem çözme, sosyal problem çözme olarak nitelendirilmektedir (Çam ve

Tümkiye, 2008). Sosyal hayatta çok çeşitli nedenlerle, farklı türden kişilerarası problem durumları yaşanabilmektedir. Bireyin kişilerarası ilişkilerde yaşadığı mevcut durum ile olmasını istediği durum arasındaki farkın algılandığı ve bu farkın oluşturduğu gerginliği ortadan kaldırmaya yönelik çabalar, kişilerarası problem çözme becerisi olarak aktarılmaktadır (Çam ve Tümkiye, 2007).

Bireyin kişilerarası problemlerinin çözümünde ise kişilerarası problem çözme süreci devreye girer. Horowitz'e (2004) göre kişilerarası problemler, diğer insanlarla yaşanan ilişki problemleridir. Ayrıca psikoterapide bireylerin sıklıkla şikâyet ettikleri ve üzerinde oldukça fazla çalışılan bir durumdur.

Kişilerarası problemlerin çözümünü olumlu etkileyen, bireye ait birtakım düşüncelerden söz edilmektedir. Bunlar problemin çözümü hakkında bireyin olumlu düşünmesi, iyi niyetli olması, çözümün birden fazla yolu olduğunu düşünmesi, problemin çözülmesiyle problemle ilgili olan herkesin kazançlı çıkacağını düşünmesi, probleme farklı bakış açılarıyla bakabilmesi, problem çözme sürecinde duyguların farkında olmasıdır (Çam ve Tümkiye, 2006).

Çam ve Tümkiye (2007) sosyal problem çözme modelini temel alarak, bireyin kişilerarası problem çözme becerilerini ölçmek amacıyla Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'ni (KPÇE) geliştirmişlerdir. KPÇE'ye göre beş faktör öne sürülmektedir. Bu faktörler Probleme Olumsuz Yaklaşım (POY), Kendine Güvensizlik (KG), Sorumluluk Almama (SA),Yapıcı Problem Çözme (YPÇ), Israrcı-Sebatkar Yaklaşımıdır (I-SY).

Probleme olumsuz yaklaşım, bireyin kişilerarası bir problemle karşılaştığında çaresizlik, karamsarlık ve üzüntü gibi duygular nedeniyle probleme ilişkin olumsuz algıları ile ilgilidir. Kendine güvensizlik, bireyin yaşadığı kişilerarası problemi çözme konusunda mevcut güç ve kaynaklarına güvenmemesini ifade eder. Sorumluluk almama, bireyin problemini çözme konusunda sorumluluk almamasını kasteden bir kavramdır. Yapıcı problem çözme, bireyin yaşadığı kişilerarası problemi etkili ve yapıcı biçimde çözmesini sağlayan duygu, düşünce ve davranışlarla ilgili bir kavramdır. Israrcı-Sebatkar yaklaşım ise bireyin, problemi çözme konusunda ısrarcı şekilde çaba harcamasını ifade eder (Çam ve Tümkiye, 2007). Sözü edilen faktörlerden POY, KG VE SA etkisiz kişilerarası problem

çözme becerisi; YPÇ ve I-SY ise etkili kişilerarası problem çözme becerisi olarak kabul edilmektedir (Çam ve Tümkaya, 2007).

## **1.7.2. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı İle İlgili Kuramsal Bilgiler**

### **1.7.2.1. Öfke Kavramı**

Öfke en güçlü duygulardan biridir. Öfke duygusunun gücü, doğal olarak kontrol edilmesini güçleştirir. Ayrıca bu güç öfkenin doğru ifade edilmesini de önemli hale getirir. Öfkenin ifade edilmesi ise beceri gerektirir. Öfke hiç ifade edilmediğinde de uygunsuz biçimde ifade edildiğinde de kişilerarası ilişkileri ve ruh sağlığını bozabilecek bir potansiyele sahiptir. Bu nedenle öfkenin ifade edilmesi önemli bir konudur.

Türk Dil Kurumu (2014) Güncel Türkçe Sözlüğü'ne göre öfke şu şekilde tanımlanmaktadır: Öfke: "Engelleme, incinme veya gözdağı karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi, kızgınlık, hışım, hiddet, gazap". Öfke kişinin beklentilerinin, isteklerinin engellenmesi ve kişilerarası etkileşimler sonucunda oluşan kısa süreli, şiddetli bir duygusal yaşantı şeklinde nitelendirilmektedir (Averill, 1983). Öfke engellenme, eleştirilme, haksızlığa uğrama ve aşağılanma gibi çeşitli nedenlerle, plansız şekilde ortaya çıkan bir duygudur (Deffenbacher ve diğerleri, 1996).

Öfke bireyin ihtiyaçlarının karşılanmaması, isteklerinin engellenmesi, beklentilerinin karşılanmaması durumunda ortaya çıkmaktadır. Özellikle ortada kişinin benlik saygısına yönelik bir tehdit ve haksızlığa uğradığı algısı olduğunda öfke gözlenmektedir (Kısaç, 1999). Öfke oldukça basit sayılabilecek bir kızgınlık hali ile çok yoğun şiddet ve kavga durumu arasında değişen bir duygudur (Smith ve Furlong, 1998; Robins ve Novaco, 1999).

Öfke, saldırganlık ve düşmanlıkla yakından ilişkili bir duygudur. Düşmanlık, tıpkı öfke gibi bir duygudur. Ancak saldırganlığın hem duygusal hem de davranışsal boyutu bulunur. Öfke duygusunun, etkisiz ve uygun olmayan biçimde dışavurulması, saldırgan davranışları ortaya çıkarabilir. Dışa vurum dış dünyadaki bir insana, canlıya veya bir nesneye olabileceği gibi, kişinin kendine de yönelebilir. Averill'e (1983) göre öfke, saldırganlığın ardındaki dürtü veya güdüdür. Ancak öfke ve saldırganlık aynı şey değildir. Öfke bir duygudur ancak saldırganlık denilince, daha çok davranışsal bir durum akla gelmektedir. Öfke her zaman saldırganlıkla sonuçlanmaz.

Öfkenin birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlandığı görölmektedir. Tüm bu tanımlardan hareketle öfkenin bireyin ihtiyaç, beklenti ve planları engellendiğinde ortaya çıkan, kişinin benlik saygısına yönelik bir tehdit, kendine veya bir başkasına yönelik haksızlık ve adaletsizlik algıladığında yaşanan, sağlıklı ifade edilmediğinde insan ilişkilerini olumsuz etkileme potansiyelini barındıran, her bireyde görölebilen evrensel bir duygu olduğunu söylemek mümkündür.

Tanımlamalardan anlaşılacağı üzere öfke duygusu bir sonuçtur. Bunun anlamı öfkenin “ikincil” bir duygu olmasıdır. Öfke engellenme, adaletsizlik, küçümsenme, korku, üzüntü, kaygı gibi duygular nedeniyle ortaya çıktığından ikincil bir duygudur (Gazda, 1995).

Öfke doğal ve sağlıklı bir duygudur. Her insan öfkelenir. Buradaki kritik nokta öfkenin nasıl ifade edildiğidir. Bireyin öfke duygusuyla yapıcı şekilde başa çıkamaması, uygun tepkiyi ortaya koyamaması ve öfkenin bir duygudan, saldırgan bir davranışa veya şiddete dönüşmesi, temel sorundur (Bilge, 1992; Baltaş ve Baltaş, 2013).

Lerner (2014) öfkenin bir işaret olduğunu aktarmaktadır. Öyle ki öfke kişinin incindiğini, haklarının ihlal edildiğini, gereksinimlerinin karşılanmadığını, isteklerinin yerine getirilmediğini, duygusal ilişkilerde kişinin inanç ve değerlerinden fedakârlık ettiğini gösteren önemli bir işarettir.

Cüceloğlu (1992) bireyin benlik saygısının korunmasında, öfkenin önemli bir işlevi olduğunu ifade etmiştir. Birey, benlik sınırlarının tehdit edildiği bir durumda öfke duyar ve kendini savunur. Böylece birey, bu tehditkâr durum karşısında kendini savunarak, egosunu korur. Ayrıca öfke birey haksızlığa uğradığında veya diğer nedenlerle öfkelenildiğinde, bireyi harekete geçirerek benlik değerini koruyan bir güçtür.

Öfke her insanın yaşadığı bir duygu olmasının yanında, çoğunlukla erkeklere özgü bir duygu olarak görülür (Lerner, 2014). Birçok toplumda öfkelenmek, kadından çok erkeğe özgüdür. Birçok toplum ve kültür erkeğin öfkesini sağlıklı veya sağlıksız yollarla ifade etmesini kabul ederken, kadının öfkesini ifade etmesini hoş karşılamaz. Öyle ki bazı toplumlarda kadının öfkesini ifade etmesi değil, öfke duygusunu yaşamaması bile nahoş bir durumdur. Erkek için ise öfkesini ifade

etmemek, neredeyse bir “işlevsizlik” olarak görülmektedir. Bazı toplumlar için sözü geçen işlevsizlik pasiflik, siliklik, bağımlılık, “süt kuzusu” gibi anlamlar taşır.

Gentry (2000) insanların yaşadıkları duyguların, insan doğasında genetik olarak bulunduğunu öne sürmektedir. Bir diğer ifadeyle öfke duygusu, tıpkı diğer duygular gibi, kişide doğuştan bulunmaktadır. Ancak öfkenin nasıl yaşandığı ve nasıl ifade edildiği ise genetik kodlarda yer almaz. Birey öfkesini nasıl yaşayacağını ve ifade edeceğini, birtakım yaşantılar yoluyla öğrenir. Çocukluk, ergenlik, yetişkinlik ve yaşlılık dönemlerinin kendine özgü engellenmelerinden veya diğer nedenlerden ortaya çıkan öfke, sağlıklı veya sağlıklı olmayan yollarla ifade edilir. Ayrıca öfkenin nasıl yaşanacağı ve ifade edileceği kültürden kültüre değişir. Özellikle öfkenin saldırganlık içeren hali, sağlıklı bir ifade biçimi olarak kabul edilir. Öfkenin saldırganlığa dönüşen hali ise öfkenin doğrudan ifadesidir ve duygusal olarak olgunlaşmamışlığa işaret eder (Baltaş ve Baltaş, 2013).

### **1.7.2.2. Öfke Kavramına İlişkin Kuramsal Açıklamalar**

#### **1.7.2.2.1. Psikanalitik Kuram**

Psikanalitik yaklaşıma göre öfke doğuştan getirilen ve biyolojik bir temele dayanan bir duygudur. Freud içgüdüyü, doğuştan kalıtım yoluyla bireyde varolan, öğrenmeden bağımsız, ruhsal bir güç olarak ele almıştır (Akt. Geçtan, 2000). Psikanalitik yaklaşım insan davranışlarının iki temel içgüdü tarafından yönlendirildiğini öne sürmektedir. Bu iki içgüdü yaşam içgüdü (eros) ve ölüm içgüdüdür (tanatos). Her iki içgüdüün de farklı işlevleri bulunur. Yaşam içgüdüü açlık, susuzluk, cinsellik gibi dürtüleri içerir. Ölüm içgüdüü ise insanın saldırganlık dürtüsüyle ilişkilidir. Öyle ki bu saldırgan dürtü dış dünyaya değil, kişinin kendi iç dünyasına yöneldiğinde, kişinin intiharına neden olabilmektedir.

Psikanalitik yaklaşıma göre organizmada ortaya çıkan herhangi bir gereksinim, gerilime yol açar. Organizma bu gerilimi ortadan kaldırmak üzere harekete geçer. Organizma gerginlik öncesi durumuna dönmek ister. Bu denge için ise gereksinimden kaynaklı biriken enerjinin boşaltılması (katarsis) gerekir. Psikanalitik yaklaşım sözü edilen enerjinin boşaltılması için, öfkenin ifade edilmesi gereken bir duygu olduğunu savunmaktadır. Böylece gerilim azalabilir. Diğer bir ifadeyle öfke, biriken enerjinin boşaltılmasının bir yoludur. İfade edilen öfke biriken enerjinin boşaltılmasını ve bireyin rahatlamasını sağlar (Lulofs ve Chan, 2000).

Psikanalitik yaklaşım öfkenin ifade edilmesini savunurken, diğer yandan öfkenin bastırılmasının bireyin psikolojik ve fiziksel sağlığını olumsuz etkileyeceği görüşündedir. Saldırganlık içgüdü, organizmada ortaya çıkan enerjiyi kullanır. Herhangi bir içgüdüde biriken enerjinin, belli bir düzeye geldiğinde boşaltılması, organizmanın tekrar denge haline ulaşmasının yoludur. Aksi takdirde bu enerji patlama şeklinde ortaya çıkabilir (Tsai, 2000).

#### **1.7.2.2. Engellenme-Saldırganlık Hipotezi**

İnsanoğlu, doğası gereği, isteklerine ulaşması engellendiği zaman öfkelenir, güç ve motivasyonunu artırma ve engeli ortadan kaldırma eğilimi taşır. Engeli ortadan kaldırmak üzere hareket eder. Aynı zamanda haksızlığa uğramışlık algısı, evrensel olarak, tüm insanlarda öfke uyandırır (Şakiroğlu, 2012).

Öfkenin tanımları arasında “kişinin engellenme karşısında verdiği duygusal tepki” açıklaması ön sıralardadır (Cüceloğlu, 1991). Öfke ve saldırganlık ilişkisinin açıklanması açısından ise psikanalitik görüşe dayanan engellenme-saldırganlık hipotezi önemlidir. Dollard ve diğerlerinin (1938) öne sürdüğü hipoteze göre engellenme, tıpkı otomatik bir tepki gibi, her zaman saldırganlığa neden olur. Hipotezin temel varsayımı ise şu şekildedir; “birey amacına ulaşma çabası engellendiğinde, kendisini engelleyen şeye karşı incitme davranışını güdüleyen bir öfke duygusu yaşar”. Açıklamadan da anlaşılacağı üzere birey, amacına giden yolda engellendiği zaman, saldırganlığa dönüşme potansiyeli yüksek bir öfke duygusu yaşar (Akt. Kuruoğlu, 2009).

Berkowitz'e (1990) göre kişinin amacına ulaşması herhangi bir şekilde engellendiğinde, olumsuz duygular ortaya çıkar, bunun sonucunda ise saldırganlık görülür. Engellenme öfkeyi, dolayısıyla saldırganlığı doğurur. Ayrıca kişinin gerçek anlamda engellenmesinin yanı sıra, kişinin engellenme beklentisi ve engellenmenin öngörülebilirliği de saldırganlığa yol açar.

Engellenme-saldırganlık hipotezinin ilk haline göre iki varsayım ileri sürülmüştür: a) Engellenme, her zaman, öfkeyi doğurur b) Ortaya çıkan her öfkenin altında engellenmişlik vardır. Berkowitz (1990) bu hipotezi yeniden gözden geçirmiş ve yeni önerilerde bulunmuştur. Buna göre öfke duygusu ve öfke davranışı iki ayrı kavramdır. Öfke, engellenmişlik ve öfke davranışının arasında bir yerdedir. Önce engellenme, sonra öfke ve en son öfkeye bağlı davranış-ki bu genellikle

saldırganlıktır- ortaya çıkmaktadır. Bir başka ifadeyle engellenme, öfke davranışının veya saldırganlığın doğrudan nedeni değil, öfke duygusunu tetikleyen bir dinamiktir.

Öfke duygusu genellikle saldırganlık kavramıyla birlikte ele alınmaktadır. Ancak bu iki kavramın farklı şekilde açıklanması gerekliliği son yıllarda ortaya çıkmıştır. Öfke duygusu her insan tarafından farklı yoğunlukta yaşanır ve farklı biçimlerde ifade edilir. Örneğin kimi insan öfkelenildiğinde fiziksel veya sözel saldırganlığa başvururken, kimisi geri çekilir veya dolaylı saldırganlığı kullanır. Söz konusu bireysel ayrılıklar, öfkenin her zaman saldırganlık doğurmayacağına kanıttır. Ayrıca bilişsel yaklaşımın öne sürdüğü kişilerin başlarına gelen olayları nasıl yorumladıklarının, duygular ve davranışlar üzerinde etkili olduğu görüşü, engellenme-saldırganlık hipotezine eleştirel biçimde yaklaşmaktadır. Aynı zamanda saldırganlığın ortaya çıkması öfkelenilen durumun özelliğine, koşullara, kültüre, kişinin genetik özelliklerine, geçmiş öğrenmelerine, kişilik özelliklerine ve öfkelenilen kişinin öfkelenen kişi için önemine, sosyal konumuna ve astlık-üstlük durumuna göre değişir.

#### **1.7.2.2.3. Bilişsel-Davranışçı Kuram**

Ellis'e (1997) göre öfke, bireyin mantıkdışı inançlarının bir sonucudur. Bu mantıkdışı inançlar ise, birey tarafından içinde yaşanılan toplumdaki ve özellikle aileden öğrenilen inançlardır. Mantıkdışı inançlar, beklentiler ve kişinin içsel konuşmaları öfkenin nedeni olarak görülür. Öfkeyi kontrol etmek veya azaltmak için mantıkdışı inançların mantıklı birtakım inançlarla yer değiştirmesi gerekmektedir. Bireyin davranışının altında yatan temel düşünce veya mantıkdışı inanç değiştirildiğinde, öfke de azalır veya tamamen kaybolur. Öfkenin ifade edilme şekli de erken yaşlarda toplumdaki ve aileden öğrenilir.

İnsanların öfke duygusunun temelinde üç tür düşünce hatası bulunmaktadır (Ellis, 1997). Kişinin kendini sürekli eleştirmesi ve sürekli değerlendirmesi. Kişi kişilik ve davranışları yönüyle kendini sürekli eleştirerek kendinde hatalar bulur. Ancak buradaki kritik nokta eleştiriler sonucunda kişinin kendinde gördüğü hataların mantıkdışı olmasıdır. Diğer bir düşünce hatası bireyin, çevresindeki diğerlerini değerlendirmesidir. Ancak yine burada da kritik nokta bu değerlendirmenin sonunda, diğerlerinde görülen hataların mantıkdışı oluşudur. Öyle ki bu



değerlendirmeler karşısında kendilerine yönelik de mantıkdışı birtakım çıkarımlarda bulunurlar. Üçüncü tür düşünce hatası ise siyah-beyaz veya ya hep ya hiç şeklindeki düşünce yapısıdır. Kişi çevresi hakkında tümüyle iyi-tümüyle kötü veya ya hep ya hiç şeklinde bir değerlendirme yaparak engellenme karşısındaki toleransını düşürür.

Kişilerin öfke ifade tarzları farklıdır. Öfke duygusu yaşandığında pek çok kişide ortak birtakım fizyolojik değişimler görülür. Ancak kişinin öfkesini nasıl ifade edeceğini kişinin içinde bulunduğu koşullar ve kişinin algı sistemi belirler. Öfke duygusunu ortaya çıkaran uyarının kendisi değil, kişinin bu uyarıyı nasıl algıladığı ve ona yüklediği anlamdır (Şakiroğlu, 2012).

Bilişsel-davranışçı yaklaşım engellenme-saldırganlık hipotezine eleştirel yaklaşır. Bilişsel-davranışçı yaklaşıma göre engellenme her zaman öfke veya saldırganlık doğurmaz. Ellis'e (1997) göre engellenmenin nedeni, kişi tarafından mantıklı bulunduğu, kişi saldırgan tepki göstermeyebilir.

Özer (1994b) araştırmasında öfke duygusunun temelinde yatan ve öfkeyi diğer duygulardan ayıran bilişsel yapılar üzerinde çalışmıştır. Araştırmaya göre öfkenin temelinde yatan bilişsel yapı kişinin "başkalarının gözündeki kişilik değerinin düşmemesi için hata yapılmaması gerektiği" şeklindeki düşüncesidir. Öfke ifade tarzları açısından bakıldığında ise öfkelerini dışavuran kişilerin engellenmeye tahammül edemedikleri öne sürülmüştür. Aynı zamanda öfkesini dışavuran kişilerin yaşadığı öfke duygusunun temelinde, kişinin çevresi üzerindeki kontrolünün önemi vurgulanmıştır. Öfke kontrolünün temelinde yatan bilişsel yapı ise "kişinin kendilik değerini yükseltmek amacıyla, ilişkilerinde tedbirli ve kontrollü davranması gerektiğine" dair inancıdır.

#### **1.7.2.2.4. Novaco Modeli**

Öfkenin klinik ve patolojik anlamdaki açıklamalarında en önemli model Novaco'nun öne sürdüğü modeldir (Şakiroğlu, 2012). Bu modele göre dış uyarın önce bilişsel olarak işlenir ve duygusal uyarım bu işlemin sonunda ortaya çıkar. Bu duygulanım genel bir fizyolojik tepki olarak ele alınır ve duygulanımın ne olacağını olaya ilişkin ipuçları, kişilik özellikleri ve kişinin olaya dair yorumları belirler. Duygulanım öfke olduğunda dört davranışsal tepki ortaya çıkar: Fiziksel saldırı, sözel saldırı, kişinin

öfkelerini dolaylı ifade ettiği pasif agresyon (küsme vb), kişinin öfkesinden vazgeçmesi sayılabilen engelleme-geri çekilme.

Kişinin olayı nasıl yorumladığına, bu veya benzer olaylara ilişkin geçmiş yaşantılarına ve göstereceği tepkinin olası sonuçlarına bağlı olarak kişi bu dört davranıştan birini seçer. Bu model uyarıcının özelliklerine, kişinin bilişsel süreçlerine, olası davranışlara, uyarana bağlı fizyolojik tepkilere odaklanması bakımından güçlü bir modeldir (Şakiroğlu, 2012). Model öfke kontrol güçlüğü yaşayan kişilerin klinik tedavisinde kullanılır. Tedavide öfkenin nedenlerinin fark edilmesi, bedensel fizyolojik tepkilerin kontrol altına alınmasının öğrenilmesi ve öfke üzerinde bilişsel kontrol sağlamak ana amaçlardır.

#### **1.7.2.2.5. Sosyal Öğrenme Kuramı**

Öfke duygusunun ortaya çıkışında bireyin öğrenme süreçlerinin etkili olduğunu öne süren kuramlardan biri sosyal öğrenme kuramıdır. Sosyal öğrenme kuramına göre öfke, kişi tarafından sosyal yolla öğrenilir. Öfke, öfkenin ifade tarzı ve saldırganlık, birey tarafından, taklit, rol oynama, model alma, özdeşleşme ve pekiştirme yoluyla öğrenilir (Kısaç, 1999).

Bandura'ya (1977) göre insanların davranış repertuarları doğuştan gelmez, öğrenilir. Temel birtakım refleksler dışında öfkeli veya saldırgan davranışlar öğrenilir. Sosyal öğrenme kuramına göre davranışlar gözlem ve model alma yoluyla davranış repertuarına katılır. Bandura birey ve çevresi arasında karşılıklı bir etkileşim olduğunu ileri sürer. Bireyler çevrelerinde olup bitenlerin bilişsel tasarımlarını oluştururlar. Kişinin dış dünya, davranışları ve kendisi arasındaki etkileşim öğrenme üzerinde etkilidir. Ayrıca öğrenilen öfkenin ifade edilmesinde bireysel ve çevresel faktörler devreye girer. Öğrenilen öfke ortaya konarken kişinin kendi benliğini nasıl algıladığı ve durumun özelliği önemlidir (Akt. Nelson-Jones, 1982).

Köknel (2000) saldırgan davranışların çocuklukta taklit etme yoluyla öğrenildiğini ifade etmiştir. Çocuk anne ve babasının davranışlarını taklit eder, bu davranışlarla ilgili anne-babadan geribildirim alır. Bu davranışların toplum tarafından kabul edilenleri çocuk tarafından tekrar edilir ve özümser. Yalnızca kendi davranışlarını değil, çocuk çevresindeki diğer insanların davranışlarının onaylandığını gördüğünde de bunları taklit eder ve özümser. Çocuğun öfkelerini uygun ve kabul

edilir yollardan ifade etmesi mümkün olmadığında öfke duygusu yoğun şekilde yaşanır. Bu durumda çocuğun yoğun öfke duygusu, saldırgan davranışlara sebep olabilir.

#### **1.7.2.2.6. Varoluşçu Kuram**

Varoluşçu yaklaşıma göre her insan varlığının ve bu dünyada ne işi olduğunun, ne yaptığının farkındadır. Dolayısıyla bu farkındalık bireye kendisi ve çevresi hakkında birtakım kararlar verme, bu kararların ve davranışlarının sorumluluğunu üstlenme görevi yükler (Geçtan, 1988). Öfke duygusu ve ilişkili davranışlar da insanın kendi sorumluluğu ve kontrolündedir (Şakiroğlu, 2012).

Varoluşçu yaklaşıma göre öfke insanın ölümlü olmasına, bir gün yok olacağına gösterdiği tepkidir. İnsan var olan potansiyelini kullanamadığında ve hayatı anlamsız bulduğunda öfkelenerek tepki verir (Bilge, 1996). Öfke, hayatın anlamsızlığı ve bireyin kendisini güçsüz ve zayıf hissetmesi karşısında ortaya çıkan tepkidir (Ankay, 2002). Bu açıklamaya göre, her, insanın ölümlü olduğu düşünüldüğünde, öfke kaçınılmazdır ve herkes tarafından farklı biçimlerde yaşanır.

Varoluşçu yaklaşım insanın, olumsuz duyguları da dahil, tüm duygularının sorumluluğunu üstlenmesini vurgular. Ancak kimi zaman birey, başkalarına duyduğu öfkeyle birlikte bulunan eleştirici tutumlarının sorumluluğunu üstlenemediğinden öfke duygusunu diğerlerine yansıtır. Diğer bir ifadeyle kendisinin değil, başkalarının öfkeli olduğunu inanır. Ancak kişi “varoluş suçluluğu” yaşamamak için duygularının sorumluluğunu üstlenmeli, öfkesini sahiplenmelidir (Geçtan, 1990).

#### **1.7.2.3. Öfke İfadesi**

Her bireyin öfkesini ifade etme biçimi farklıdır. Öfke duygusunun süresi, yoğunluğu, yapıcı veya yıkıcı olması kişiden kişiye, durumdan duruma değişir. Öfkenin ifade edilmesi, öfke duygusunun değerlendirilmesinde ve yaşanmasında oldukça önemlidir. Öfke, ifade ediliş biçimine göre nitelik kazanır. Yapıcı veya yıkıcılığı, içte veya dışta oluşu, saldırganca veya kontrol ediliyor oluşu öfkenin ifade ediliş biçimine bağlıdır. Öfke ifadesi, öfke duygusundan yaşanan kişisel veya kişilerarası problemlerin kaynağıdır. Bir başka deyişle sorunların temelinde öfke duygusunun kendisi değil, öfke ifade biçimi yatar. Öfke ifade tarzlarının sonuçları, kişilerarası problemlerin ortaya çıkmasını etkiler (Batıgün, 2004).

Geçtan'a (2000) göre öfkenin fark edilmesi önemlidir. Kişi öfkesini o an veya durum ortadan kalktıktan sonra fark edebilir. Kimi zaman öfke duygusu öylesine bastırılır ki kişi öfkesini hayatı boyunca fark edemeyebilir. Özer'e (1994b) göre öfkenin içe atılması, bireyin öfkeyi ortaya çıkaran durum hakkında konuşmasını, karşı tarafla iletişimi ve dolayısıyla problemin veya çatışmanın çözümünü olumsuz etkiler. Öfke ifade edilmediğinde zamanlar artar ve bireyin kin duymasına neden olur.

İnsanlar öfkelerini sevdiklerine ve yakınlarına daha rahat ifade ederler. Averill (1983) bu durumun nedenini yakınlıkla açıklamıştır. Kişi öfkesini ifade ettiğinde, sevdikleri ve yakınlarının, bu öfkeye nasıl tepki vereceklerini bildiğini ve bu bilginin de kişinin daha rahat davranmasına neden olduğunu belirtmiştir.

Öfke ifadesini etkileyen birtakım unsurlar bulunur. Öfke ifade tarzı kişiliğe, cinsiyete, çevresel koşullara, öfkenin hedefinin sosyal statüsüne ve kişi için önemine ve değerine göre değişir. Öfke ifadesinde cinsiyet dayalı farklar görülür. Buna göre kadınlar öfkelerini, sosyal destek arama biçiminde yaşarken, erkeklerin daha çok saldırgan tepkiler gösterdikleri görülebilmektedir (Bostancı ve diğerleri, 2006; Linden ve diğerleri, 2003).

Öfke çok çeşitli biçimlerde ifade edilebilmektedir. En sağlıksız öfke ifade biçimi ise saldırganlık olarak kabul edilmektedir. İki tür saldırganlıktan söz edilir. Fiziksel ve sözel saldırganlık. Fiziksel saldırganlıkta amaç karşıdaki kişiye veya nesneye fiziksel zarar vermektir. Sözel saldırganlık ise bir tür dışa vurulmuş öfkedir (Berkowitz, 1990).

Öfkeyi içte tutmak veya bastırmak, kişinin mide sorunları, yüksek tansiyon gibi psikosomatik sorunlar yaşamasına sebep olur. Öfke ifade edilmediğinde, öfke duygusu yok olmayacağından, bireye zarar verir (Smith ve Furlong, 1998). Bazı insanlar ise öfkelerini doğrudan ifade etmeyi tercih ederler. Ancak bu ifade şekli durumun ve öfkelenilen kişinin özelliklerine göre değişir. Öyle ki pek çok kişi statü olarak üstün gördüğü kişiye öfkesini ifade etmekte güçlük yaşar.

Şahin'e (1997) göre insanlar öfke duygusuyla başa çıkmak için bilinçli ya da bilinçsiz birtakım yollar seçerler. Bu yollar ifade etme, bastırma ve sakinleştirme olarak ayrılır. Şahin (1997) öfke ifadesinde üç seçenekten söz etmiştir. İlki ve en sağlıklı olanı, öfkeyle ilişkili duygu ve düşünceleri sözel olarak ifade etmektir. Bunu

yapabilmesi için kişinin, isteklerinin ne olduğunun farkına varması ve bunları açık ve nazikçe karşı tarafa aktarma becerisinin olması gerekir. İkinci seçenek öfkenin bastırılması ve daha sonra dönüştürülmesi veya başka bir yöne yönlendirilmesidir. Örneğin kişinin öfkesini içte tutup, öfkesini düşünmemeye çalışıp dikkatini olumlu şeylere yönlendirmesi bu anlama gelmektedir. Bu seçeneğin amacı kişinin öfkesini bastırıp daha yapıcı davranışlara dönüştürmesidir. Ancak bu yöntem bazen işe yarası da sürekli olarak kullanıldığında, açıkça ifade edilmeyen öfke kişinin kendine döner ve psikosomatik rahatsızlıklar ve depresyona sebep olabilir. Üçüncü seçenek ise bireyin öfkelendiğinde kendini sakinleştirmesidir. Burada kritik nokta bireyin nefes alıp verme, kalp atış hızı gibi çeşitli fizyolojik içsel tepkileri kontrol edebilme becerisinin olmasıdır.

Robins ve Novaco (1999) öfkenin ifade edilmesinde üç yapıdan söz etmişlerdir. Bilişsel yapı, fizyolojik yapı ve davranışsal yapı. Bilişsel yapı bireyin başına gelen ve öfkeyi ortaya çıkaran durumu, beklenti ve inançlarına dayanarak, yorumlamasıdır. Fizyolojik yapı ise bireyin fizyolojisindeki birtakım değişimleri içermektedir. Davranışsal yapı ise öfkenin davranışa dönüşen halidir. Diğer bir anlatımla öfkenin saldırganlık ve düşmanca davranışları barındıran, birey tarafından öğrenilmiş ifade tarzıdır. Bu üç yapı birbiriyle etkileşim halindedir. Bilişsel yapı fizyolojik yapıyı, fizyolojik yapı ise davranışsal yapıyı harekete geçirerek öfkenin ifade edilmesini sağlar. Açıklamadan da anlaşılacağı üzere kişi öfkelendiğinde ortaya çıkan fizyolojik tepkiler oldukça önemlidir.

İnsanların öfkelendikleri zaman gösterdikleri tepkiler şu şekilde gruplanmıştır. Öfkenin doğrudan ifadesi, karşılıklı iletişim, tepki vermeden önce düşünme, insanlara yönelik fiziksel saldırı, nesnelere yönelik fiziksel saldırı, sözel saldırı veya bağırma, beden dili, öfke içte-bastırma, öfke içte-kendini eleştirme, öfke kontrolü, düzeltici yönde davranma, dikkati başka konuya çekme, pasif saldırgan davranış, zulmetmek, hedefi sosyal olarak izole etmek (Deffenbacher ve diğerleri, 1996; DiGiuseppe, 1999).

#### **1.7.2.4. Spielberger'in Öfke Modeli**

Öfke günlük yaşantıyı ve kişilerarası ilişkileri en çok etkileyen duygulardan biridir. Spielberger (1988) öfkeyi “sürekli öfke” ve “durumsal öfke” olarak iki boyutta ele

almaktadır. Spielberger'e (1988) göre öfke basit bir sinirlilik halinden yoğun bir hiddete kadar görülebilen bir duygu durumudur (Akt. Özer, 1994a).

#### **1.7.2.4.1. Sürekli Öfke**

Spielberger'e (1988) göre sürekli öfke durumsal öfkenin genelde, birey tarafından ne sıklıkta yaşandığını yansıtan bir kavram olarak ele alınmaktadır (Akt. Özer, 1994a). Sürekli öfke, kişinin genel olarak öfkeli olması durumudur. Diğer bir ifadeyle kişinin öfkelenmeye eğilimidir. Sürekli öfkesi yüksek olan kişiler için öfkelenmek, tıpkı bir yaşam biçimidir. Kişi her an öfkelenmeye hazırdır. Herhangi bir engellenme karşısında öfke çok kolay ve çabuk şekilde ortaya çıkar. Dolayısıyla bu kişileri için öfkelerini kontrol etmek oldukça güçtür. Öyle ki sürekli öfke düzeyi yüksek insanlar, öfkelerini haklı bir sebebe dayandırmaya ve öfkeli davranışlarının haklılığını savunmaya programlanmış gibidirler. Öfkeyi ifade etmek için kullanılacak farklı yolları denemeye karşı direnç gösterirler. Sürekli öfke onlar için öylesine otomatik bir tepki halini almıştır ki bu kişiler genellikle, öfkelendikleri şeyin ne olduğunu bilmezler (Lulofs ve Chan 2000; Özmen, 2004).

Geçtan (2014) bazı insanların öfkelerinin farkında olduklarını ve öfkelerini sevdiklerini belirtmektedir. Öyle ki bu kişiler öfkelerinin sürekliliğini sağlamak için ipuçları ararlar, öfkelenecek ortam hazırlarlar. Bu kişiler öfkelerini sevmelerinin ve sürdürmelerinin en önemli nedeni, yalnızlık ve boşluk duygusuyla başa çıkmaktır. Bu insanlar sürekli öfkeleri sayesinde kendileriyle yüzleşmekten kaçınırlar.

#### **1.7.2.4.2. Durumluk Öfke**

Spielberger (1988) durumluk öfkeyi, kişinin amaca yönelmiş davranışının engellenmesi veya kişinin haksızlık algılaması sonucunda gerginlik, kızgınlık, hiddet duygularını yaşadığı öfke durumu olarak açıklamaktadır (Akt. Özer, 1994a). Bir diğer ifadeyle durumluk öfke, kişinin başına gelen bir engellenme veya haksızlık durumu sonucunda yaşadığı öfkedir. Bir durumun sonucunda ortaya çıkar.

Durumsal öfke bireyde, bir durum karşısında ve aniden ortaya çıkar. Durumsal öfke ikinci bir duygu olarak kabul edilir. Öfkenin temelinde geçekte kişinin yaşadığı engellenme, hayal kırıklığı, korku, acı, kırgınlık yatar. Durumsal öfke, bu tür birincil duyguların bir sonucu olarak yaşanır (Lulofs ve Chan, 2000).

### 1.7.2.5. Öfke İfade Tarzları

Öfke duygusunun ifade edilişi ayrı bir sorun durumudur. Deffenbacher'e (1987) göre öfke, sosyal beceri ile yakından ilgilidir. Öfkenin farklı biçimlerde ifade edilişi farklı bireysel ve toplumsal sonuçlar doğurur. Her insan öfkesini farklı ifade eder. Kaldı ki öfke ifade biçimleri kültürden kültüre de değişim göstermektedir. Köknel'e (1999) göre en yaygın öfke ifadesi, öfkenin sözel ifadesidir. Cüceloğlu (2000) ise kimi insanın öfkesini bastırıldığını, kiminin ise öfkesini imalı sözlerle dile getirdiğini ifade etmiştir.

Spielberger (1988) öfke ifade tarzlarını içselleştirilmiş öfke, dışsallaştırılmış öfke ve öfke kontrolü olarak üç boyutta ele almıştır. İçselleştirilmiş öfke, öfke duygusunu ve öfke yüklü düşünceleri bastırma eğilimin işaret etmektedir. Bunun aksine, dışsallaştırılmış öfke ise öfkenin çevredeki eşya veya kişilere karşı gösterilmesi anlamını taşımaktadır. Öfke kontrolü ise öfkenin ifade edilmesini veya hissedilmesini engelleme becerisi olarak ele alınmıştır (Akt. Özer, 1994a). Bu açıklamalara göre Spielberger'in içselleştirilmiş öfke kavramını öfkenin bastırılması; dışsallaştırılmış öfke kavramını öfkenin saldırgan şekilde dış dünyaya gösterilmesi; öfke kontrolü ise öfkenin iletişim becerileri yoluyla ifade edilmesi veya öfke duygusunun hissedilmesinin engellenmesi anlamında kullandığı görülmektedir. İçselleştirilmiş ve dışsallaştırılmış öfke sağlıklı olamayan; öfke kontrolü ise sağlıklı olan öfke ifade tarzları olarak kabul edilmektedir.

Öfke yapıcı, yıkıcı, sözel, davranışsal veya fizyolojik olarak ifade edilebilir. Ancak öfkenin doğrudan ve açık biçimde ifade edilmesi, pek çok kültürde hoş karşılanmaz. Öfkenin herhangi bir süzgeçten geçmeden doğrudan ifade edilmesi kişiyi sözel ve fiziksel saldırıya açık hale getirir, aile içi ve kişilerarası ilişkileri bozar. Aynı zamanda doğrudan ifade edilen öfke utanma duygusunu da beraberinde getirebileceğinden kişinin benlik saygısının düşmesine neden olur (Penn ve diğerleri 2003; Deffenbacher ve diğerleri, 1996).

Öfkenin saldırganca ifade edilmesi, Spielberger'in modeline göre dışsallaştırılmış öfkeye karşılık gelmektedir. Saldırgan biçimde dışsallaştırılan öfke, dindikten sonra, bireyin ruhsal dengesini bozarak suçluluk ve utanç duyguları yaşamasına neden olur. Özellikle geçmişten bu yana içe atılmış ve sağlıklı yollarla ifade edilmeyen öfkenin birikmesi sonucunda, kişi kendinden beklenmeyen biçimde bir

öfke patlaması yaşadığında, kendine yabancılaşır, acımasız bir şekilde kendini eleştirir, dolayısıyla suçluluk yaşar ve benlik değeri azalır. Saldırganca dışsallaştırılan öfkenin kişinin aile ve iş yaşantısında, kişilerarası ilişkilerinde problemler ortaya çıkarması olasılığı yüksektir.

Özer'e (1994b) göre öfkenin içe atılması, diğer bir ifadeyle bastırılması, bireyin öfkeyi ortaya çıkaran durum hakkında konuşmasını, karşı tarafla iletişimi ve dolayısıyla problemin veya çatışmanın çözümünü olumsuz etkiler. Öfke ifade edilmediğinde zamanlar artar ve bireyin kin duymasına neden olur. Öfke bastırılarak yok sayıldığında ya da saldırganca ifade edildiğinde bireyin kendisine ve çevresine zararlı hale gelmektedir. Alanyazında bastırılan öfkenin birçok fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklarla ilişkili olduğu ileri sürülmektedir (Smith ve Furlong, 1994).

Öfke kontrolünde ise Spielberger (1988) öfkenin, kişi tarafından, mantığa bürüme, bastırma ve inkar gibi çeşitli savunma düzenekleriyle kontrol edilmesini kastetmektedir. Öfke kontrolü öfkenin iletişim becerileri yoluyla ifade edilmesi veya öfke duygusunun hissedilmesinin engellenmesi anlamında kullanılmaktadır (Akt. Özer, 1994a). Öfke duygusunun doğurduğu güçlü enerji, ancak yapıcı şekilde kullanıldığında bireye motivasyon, güç ve kontrol duygularını yaşatır. Birey bu enerjiyi yapıcı şekilde kullandığında, bir diğer ifadeyle öfke enerjisini kontrol edebildiğinde, uygun tepkilerde bulunabilir; kişilerarası problemler yaşama olasılığı azalır. Bireyin kontrol etme duygusunu yaşamaması, benlik saygısının yükselmesini de beraberinde getirir.

Tüm bu bilgiler dahilinde öfkenin ifade edilme tarzının çeşitli koşul ve durumlara göre değişebildiğini söylemek mümkündür. Örneğin Köknel (1999) pek çok insanın, kendinden daha üst bir sosyal statüde gördüğü kişilere karşı öfkelerini ifade etmekte zorlandıklarını bildirmiştir. Aynı zorluk otorite durumundaki kimseler için de geçerlidir. Bunun yanında insanlar öfkelerini daha çok aile bireylerine, arkadaşlarına, yakınlarına ve kendilerinden statü ve güç olarak düşük kimselere ifade ederler. Bunun nedeni ise bu kişilerin öfkenin ifade edilmesi karşısında, verecekleri tepkinin, öfkeyi ifade eden kişi tarafından, bilinmesidir. Bu tür kimselerin öfke ifadesi karşısında, öfkeyi ifade eden kişiye güçleri yetmez veya ona zarar veremezler; bu durum öfkenin daha rahat ifade edilmesini sağlar. Sonuç



olarak öfkenin ifade ediliş biçimi, özellikle de öfke kontrolü, kişilerarası ilişkilere etkisi bakımından oldukça önemlidir.

#### 1.7.2.6. Öfke Kontrolü

Öfkenin kontrol edilmesi günümüzde sosyal ilişkilerin yürümesi için gerekli bir beceri olarak görülebilir. Ancak güçlü bir duygu olması nedeniyle öfkenin kontrol edilmesi oldukça zor ve beceri gerektiren bir durumdur. Öfke kontrolü, öfkenin bastırılması veya tepki gösterilmemesi anlamına gelmez. Öfkenin kontrollü şekilde ifade edilmesi, öfkelenen kişinin sakin olmasını, mantıklı olmasını, öfkeyle birlikte duyulan genel olumsuz duygu durumuyla başa çıkmasını, problem çözme ve etkili iletişim becerilerini kullanmasını gerektirir (İmamoğlu, 2003).

“Öfke acı biber gibidir. Acele ve kontrolsüz atılan bir ısırık tüm yemeği mahveder. Ancak kontrollü kullanımı yemeğin lezzetini artırır”. Bu nedenle öfke kontrolü son derece önemli bir beceri ve uygun biçimde ifade edilen öfke ise oldukça etkili bir enerji ve güçtür, yeter ki bu güç olumlu bir amaca yönlendirilsin (Şakiroğlu, 2012).

Kısaç'a (2005) göre kişinin, duyduğu öfkeyi tanıması, öfkenin kontrol edilmesini kolaylaştırır. Öfkenin özelliklerinin, sınırının, kişiyi öfkeliendiren durumların ne olduğunun, hangi durumlarda ve kimlere öfkenin ifade edilebileceğinin, öfkeliendiğinde ortaya çıkan fizyolojik tepkilerin ne olduğunun bilinmesi, öfke kontrolünün sağlanmasına yardımcı olur. Öfkenin kontrol edilmesi ise öfkenin yapıcı bir şekilde, olumlu bir enerji olarak kullanılmasını sağlar; dolayısıyla kişi öfkesiyle başa çıkar.

Şakiroğlu (2012) öfkenin saldırganlığa dönüşmesini engelleyen üç başa çıkma yolundan söz etmektedir: a) kıskırtanların tanımlanması b) alternatif açıklamalar c) beklentilerin netleştirilmesi. *Kıskırtanların tanımlanması* bireyin, kendisini en çok öfkeliendiren durumları listelemesini içerir. Kişi bu liste yardımıyla öfkesini öngörerek, kendisini öfkeliendirecek durumlara girmesini engeller ve birtakım önlemleri alır. Ancak bazı durumların yaşanması kişinin kontrolünde değildir. Bu nedenle kişinin duruma ilişkin *alternatif açıklamalar* üretmesi gerekir. Bu yöntemde kişi içinde bulunduğu öfke durumlarında, aklından geçenlerin ve durumla ilgili açıklamalarının farkına varmalıdır. Farkına varılan açıklamaların ardından kişinin, duruma özgü alternatif açıklamalar üretmesi beklenir. Anlaşılacağı üzere bu yöntem bilişsel yaklaşımın varsayımlarından olan düşüncelerin duyguları belirlediği

açıklamasına dayanır. Alternatif açıklamaların ardından kişi davranışlarına karar vermek ve *beklentilerini netleştirmek* durumundadır. Bu aşamada kişi, öfkelenildiğinde nasıl davranacağına karar verir, öfkelenildiğinde saldırgan davranışlarının yerine bu yeni davranışları koyar (Şakiroğlu, 2012).

Hisli Şahin (1997) öfke kontrolü için gevşeme, bilişsel yeniden yapılandırma, problem çözme, etkili ve daha iyi iletişim, mizahın kullanılması, çevrenin değiştirilmesi, zamanın etkili kullanımı, alternatiflerin oluşturulması, psikolojik danışma yardımı alınması, atılganlık eğitimi gibi yolların etkili olduğunu ileri sürmüştür.

### **1.7.3. Benlik Saygısı İle İlgili Kuramsal Bilgiler**

#### **1.7.3.1. Benlik Kavramı**

Benlik saygısı ile ilgili açıklamalara geçmeden önce benlik kavramının üzerinde durulması uygun görülmüştür. Böylece benlik saygısının daha iyi açıklanacağı düşünülmektedir.

Benlik kavramı kişinin kendisi hakkındaki temsillerinin ve kişinin kendine dair inançlarının bütünü olarak tanımlanmaktadır. Benlik, kişinin kendisini diğerlerinden ayıran veya benzer hale getiren bireysel özelliklerinin tümüdür. Diğer bir ifadeyle benlik, bireyin kim olduğuna ilişkin inançları ve düşünceleridir (Bilgin, 2008; Peplau ve diğerleri, 2010). Pişkin (1997) ise benlik kavramını bireyin zihinsel ve fiziksel özelliklerinin bütünü, kişinin sahip olduğu tüm bu özelliklere dair kişinin kendini değerlendirmesi şeklinde tanımlamaktadır.

Benlik ve ego kavramı çoğu kez birbirinin yerine kullanılmaktadır (Rosenberg, 1979). Ancak ego kavramı kişinin, akılcı ve bilişsel birtakım süreçlerle başa çıkma gücünü artıran bir kavramdır. Benlik kavramından farklı olarak, egonun benliği geliştirme ve koruma görevi bulunur.

Damarlı (2006) benlik kavramını genel ve tek bir kavram olarak ele almanın uygun olmadığını, bunun yerine koşullara göre değişebilen ve birçok alt boyuttan oluşan bir benlik kavramını kabul etmenin daha uygun olduğundan söz etmektedir. Benlik kavramı katmanlı bir yapı olarak düşünüldüğünde, benlik en üst yapıyı oluşturmakta, sosyal, akademik, duyuşsal, fiziksel, yeterlilik ve aile gibi çeşitli yapıların da diğer katmanları oluşturduğundan bahsedilmektedir. Benliğin kişiliği etkileyen, ancak kişilikten farklı olarak, bireyin kişiliğine yönelik düşünceleri ve

kendine bakış açısı, kendi hakkındaki algısı olduğu ileri sürülmüştür. Dolayısıyla benlik kavramı için, kişiliğin öznel yanı olduğunu söylemek mümkündür (Baymur, 1994).

Benlik kavramı, insan davranışlarının çeşitli yönleriyle birleştirilerek yeni kavramların ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bunlardan bazıları benlik bilinci, benlik farkındalığı, benlik şeması, benlik imgesi, benlik kontrolü gibi kavramlardır (Bilgin, 2008). Benzer kavramlardan biri de benlik saygısıdır.

### **1.7.3.2. Benlik Saygısı**

Rosenberg'e (1965) göre bireyler bütün nesnelere karşı bir tutuma sahip oldukları gibi kendi benliklerine karşı da bir tutuma sahiptirler. Kişinin kendisine karşı olumlu ve olumsuz tutumlarının toplamından oluşan benlik saygısı sosyal yeterlilik, kişisel değer ve beden algısının bileşiminden oluşmaktadır.

Benlik saygısı kişinin kendine karşı takındığı olumlu veya olumsuz tavidir. Kişinin kendini olumlu şekilde değerlendirmesi benlik saygısının yüksek olmasına, olumsuz bir tutumla kendini değerlendirmesi ise benlik saygısının düşük olmasına neden olmaktadır. Benlik saygısı, bir anlamda kişinin kendine duyduğu saygıdır. Kişinin benlik saygısı yüksek olduğunda kişi kendine saygı duyar, kendini değerli bulur (Rosenberg, 1965).

Benlik saygısı yalnızca kişinin kendine saygı duyması değildir. Buna ek olarak benlik saygısı, kişinin kendine güven duyması, kendini benimsemesi ve değer vermesiyle yakından ilgilidir. Benlik saygısı yüksek olduğunda, kişinin kendiyile ilgili beklentileri artar. Artan bu beklenti kişinin kendisine duyduğu olumlu tutumla birleşerek, kişinin davranışlarına ve ulaştığı sonuçlara güvenmesini sağlar (Turanlı, 2010).

Kımtır (2008) benlik saygısını kişinin kendisini ne olduğundan daha üstün ve değerli ne de olduğundan daha aşağı ve değersiz olarak görmeden, kendini gerçekçi bir şekilde değerlendirmesi ve kabul etmesi olarak açıklamaktadır.

Bireyin kendisini tümüyle kabul etmesi, kendine değer vermesi ve kendine güvenmesi, olumlu benlik saygısı olarak tanımlanmaktadır. Benlik saygısı yüksek olan kişiler güçlü yönlerinin tanır, kendini olumlu değerlendirirler. Dolayısıyla yetersiz veya zayıf oldukları yönlerini geliştirmeye çabalarlar. Kişinin benlik saygısı düşük olduğunda ise özgüven de düşük olur. Bu tür kimselerin diğerlerine bağımlı,

utangaç, daha otoriter, meraksız kişiler olduğu vurgulanmıştır (Pope, McHale ve Craighead, 1988).

Benlik saygısı araştırmaları incelendiğinde benlik saygısı kavramının kendine güven, zamanda istikrarlılık, kararlı tepkiler gösterme, kendini yücelterek sunma gibi birtakım değişkenlerle ilişkili olduğu ortaya konmuştur (Bilgin, 2003).

Köroğlu (2009) benlik saygısının ruh ve beden sağlığını etkilediğini ileri sürmektedir. Kişinin kendini sevmemesi, çeşitli psikolojik ve psikosomatik problemlere neden olabilmektedir. Benlik saygısı kendini sevmenin aşırı ve bir bozukluk olarak kabul edilen hali narsisizmden farklı olarak, kişinin utanç duyma durumu ile kendini beğenmişlik arasında, ortada ve sağlıklı bir konumda yer alır. Plummer (2011) benlik saygısının temel öğelerinden söz etmektedir. Buna göre benlik saygısının temel öğeleri başta özgüvenli olma ve kendinin farkında olmadır. Bunun yanında kendini tanıma, kendini kabul etme, kendini ifade etme, kişisel yeterlilik de benlik saygısının öğelerindedir.

## 2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde, araştırmanın değişkenleri olan kişilerarası problem çözme becerileri, sürekli öfke ve öfke ifade tarzları ile ilgili alan yazında yer alan araştırmalara, kronolojik sıra izlenerek yer verilmiştir. Buna ek olarak genel anlamda problem çözme becerileri ile ilgili araştırmalara da kısaca yer verilmiştir.

### 2.1. Problem Çözme Becerileri İle İlgili Araştırmalar

Genel olarak problem çözme ve kişilerarası problem çözme becerilerini inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır. Aşağıda bunlardan yetişkinler üzerinde yapılanlara kronolojik sıra izlenerek yer verilmiştir.

Carl (1991) 127 yetişkinin günlük sıkıntıları ve psikolojik iyi oluşlarını incelediği araştırmasında problem çözmeyi aracı değişken olarak ele almıştır. Bulgulardan problem çözme ve psikolojik iyi oluş arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu, gündelik sıkıntılar ile problem çözme arasında ise negatif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kant, D'Zurilla ve Maydeu-Olivares (1997) orta yaşlı ve yaşlı katılımcılardan oluşan çalışma grubuyla yürüttükleri araştırmada sosyal problem çözme becerisindeki yetersizlik ile depresyon ve kaygı arasında, her iki grupta, anlamlı ilişki olduğu görülmüştür.

D'Zurilla, Maydeu-Olivares ve Kant (1998) araştırmalarında sosyal problem çözme becerilerinin yaş ve cinsiyet açısından anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını ele almışlardır. Bulgulara göre sosyal problem çözme becerisi genç yetişkinlikten (17-20) orta yaşa doğru (40-55 yaş) artmakta, yaşlılık döneminde ise (60-80 yaş) azalmaktadır. Araştırmada özellikle orta yaş grubunun probleme olumlu yönelim ve akılcı problem çözme puanlarının, genç yetişkinlere göre yüksek olduğu; ayrıca probleme olumsuz yönelim, içtepisel-dikkatsiz yaklaşım ve kaçınan yaklaşım puanlarının daha düşük olduğu bulunmuştur. Orta yaş grubunun probleme olumlu yönelim ve akılcı problem çözme puanlarının, yaşlı gruba göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre probleme olumlu yönelim ve probleme olumsuz yönelim puanları cinsiyete göre anlamlı olarak farklıdır. İçtepisel-dikkatsiz yaklaşım alt ölçeğine göre, genç yetişkinlerin puanları cinsiyete göre anlamlı olarak farklıdır.

D'Zurilla ve diğerlerinin (1998) yürüttükleri araştırmada sosyal problem çözme becerisinin cinsiyete ve yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Araştırma yaşları 17-20 arasında değişen 904 lisans öğrencisi, yaşları 40-55 arasında değişen 100 yetişkin ve yaşları 60-80 arasında değişen 100 yetişkinle yürütülmüştür. Sözü edilen araştırmada problem çözme becerisi ile cinsiyet arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Aynı araştırmada yaş ile problem çözme becerisi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki görülmüştür. Buna göre yaş ilerledikçe problem çözme becerileri artmaktadır.

Bir diğer araştırmada öğretmenlerin problem çözme becerileri incelenmiştir. Araştırma sonucunda 21-25 yıl hizmet süresi olan öğretmenlerin, problem çözme yaklaşımlarından düşünen yaklaşımı, diğer gruplara göre anlamlı olarak daha fazla kullandıkları görülmüştür. Ayrıca 6-10 yıl hizmet süresine sahip öğretmenlerin, değerlendirici yaklaşım alt ölçeğinden aldıkları puanlar, diğer yaş gruplarına göre, anlamlı olarak daha yüksektir (Arslan, 2001).

Sosyal problem çözme ve depresyon belirtilerinin incelendiği bir diğer araştırmada Johnson (2005), yaş ortalamaları 20 olan, 162 kişiyle çalışmıştır. Buna göre yüksek düzeyde depresif belirtiler gösteren kişilerin, aynı zamanda yetersiz problem çözme tutum ve davranışları gösterme eğiliminde olduklarını belirtmiştir.

Çam ve Tümkaya (2006) üniversite öğrencilerinin kişilerarası problem çözme becerilerini inceledikleri çalışmada kız öğrencilerin probleme olumsuz yaklaşma ve ısrarcı-sebatkar yaklaşım puan ortalamalarının erkeklerinkinden, kendine güvensizlik alt boyutunda ise erkeklerin puan ortalamalarının kızlarınkinden anlamlı olarak daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Yapıcı problem çözme ve sorumluluk almama alt ölçeklerinden alınan puanlar ise cinsiyete göre farklılaşmamaktadır. Yaş değişkeni açısından, 23-30 yaş grubunun yapıcı problem çözme puan ortalamalarının, 18-20 yaş grubunun puan ortalamalarından anlamlı olarak yüksek olduğu görülmüştür. Tersine şekilde 18-20 yaş grubunun sorumluluk almama alt ölçeğinden aldıkları puanlar, 23-30 yaş grubunun aldığı puanlara göre, anlamlı olarak daha yüksektir.

Kişilik bozukluğu tanısı alarak psikiyatri sevisinde tedavisini sürdüren 173 hasta ile yürütülen bir diğer çalışmada kişilik bozuklukları ile sosyal problem çözme becerisi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre sosyal problem çözme

yaklaşımlarından içtepisel-dikkatsiz yaklaşım ile borderline, histriyonik ve narsistik kişilik bozukluğu arasında anlamlı ilişki olduğu bildirilmiştir (McMurrin ve diğerleri, 2007).

Yaş ortalaması 46.3 olan orta yaşlı bir çalışma grubuyla yürütülen araştırmada stres, sosyal problem çözme ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgulardan hem stresin hem de sosyal problem çözmenin, anlamlı olarak, psikolojik iyi oluşla ilişkili olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca sosyal problem çözmenin, stres ile psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkide, aracı etkisinin olduğu vurgulanmıştır. Çalışmada stresin ve probleme olumsuz yaklaşımın, psikolojik iyi oluşun birer yordayıcısı olduğu aktarılmıştır (Chang, D'Zurilla ve Sanna, 2007).

Bir diğer araştırmada intihar olasılığını yordamada problem çözme becerilerindeki yetersizliğin, öfkenin ve dürtüsellik yoğunluğunun önemli değişkenler olduğunu belirten modele dayanarak, tamamı erkek, 792 kamu görevlisiyle bir çalışma yürütülmüştür (Şahin, Onur ve Basım, 2008). Araştırmada söz konusu modelin geçerliği ele alınmıştır. Araştırma sonuçlarına göre aynı anda yüksek düzeyde öfke, yüksek düzeyde dürtüsellik ve kişinin problem çözme becerilerinde kendini yetersiz olarak algılamasının intihar olasılığı açısından risk taşıdığına ilişkin önerilen modelin, araştırma örneklemi için geçerli olabileceği belirlenmiştir.

Ergin (2009) araştırmasında yetişkinlerdeki bağlanma biçimleri, kişilerarası problem çözme davranışı ve psikolojik rahatsızlık belirtileri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 458 lisans öğrencisiyle yürütülen çalışmanın sonucunda güvensiz bağlanma biçimlerinden biri olan kaçınmacı ve kaygılı bağlanma örüntülerinin, etkili olmayan kişilerarası problem çözme yaklaşımlarıyla ilişkili olduğu bulunmuştur. Yanı sıra kaçınmacı ve kaygılı bağlanma örüntülerinin, etkili olmayan problem çözme yaklaşımlarının, psikolojik rahatsızlık belirtileriyle ilişkili olduğu görülmüştür. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre kadınlar, erkeklere göre daha fazla kaygılı bağlanma eğilimindedirler. Kişilerarası problem çözme davranışı açısından ise kadınların, etkili problem çözme yaklaşımlarından Yapıcı Problem Çözme ve Israrcı-Sebatkar Yaklaşım alt ölçeklerinden erkeklere göre daha yüksek puan aldıkları; etkisiz problem çözme davranışlarını ölçen Kendine Güvensizlik alt ölçeğinden ise erkeklerin kadınlardan anlamlı olarak daha yüksek puan aldıkları

görülmüştür. Probleme Olumsuz Yaklaşma ölçeğinde ise kadınların puanları, erkeklerden yüksektir. Sorumluluk Almama alt ölçeği açısından cinsiyetler arasında anlamlı fark yoktur.

Bilgenoğlu (2009) 448 beyaz yakalı Türk çalışanla yürüttüğü araştırmasında sosyal problem çözme becerilerinin, iş-aile-özel hayat çatışması ve psikolojik iyi olma durumu ilişkisi üzerindeki düzenleyici rolünü incelemiştir. Akılcı problem çözenin iş-aile-özel hayat çatışması ve tükenmişlik ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisinin olduğu görülmüştür. İş-aile-özel hayat çatışması yüksek olup akılcı problem çözme yaklaşımını gösteren çalışanların tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Cinsiyetler arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Alanyazında kişilerarası problem çözme ve öfke, öfke ifade tarzlarının incelendiği araştırma sayısı sınırlıdır. Arslan (2010) çalışmasında sürekli öfke ve öfkeyi ifade etme biçimlerini, stresle başa çıkma ve kişilerarası problem çözme değişkenleri açısından incelemiştir. Araştırmaya 468 üniversite öğrencisi katılmıştır. Elde edilen bulgulardan POY, KG, SA ile sürekli öfke, öfke içe ve öfke dışı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu; öfke kontrolü arasında ise negatif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Bir diğer ifade ile kişilerarası problem çözme sürecinde probleme olumsuz, kendine güvensiz yaklaşan ve sorumluluk almayan bireylerin sürekli öfke, öfke içe ve öfke dışı alt ölçeklerinden aldıkları puan yüksek; öfke kontrol alt ölçeğinden aldıkları puan ise düşüktür. Bireylerin yapıcı problem çözme düzeyleri yükseldikçe, sürekli öfke ve öfkeyi içte tutma düzeyleri düşmekte, öfke kontrol düzeyleri ise yükselmektedir. Bireylerin I-SY alt ölçeğinden aldıkları puanlar arttıkça, öfke-içe alt ölçeğinden aldıkları puanlar düşmekte; öfke-dışa ve öfke kontrolü alt ölçeklerinden aldıkları puanlar ise yükselmektedir. Ayrıca stresle başa çıkma ve kişilerarası problem çözenin, sürekli öfke ve öfkeyi ifade etme biçimlerini anlamlı düzeyde açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Nacar (2010) 702 sınıf öğretmeniyle yürüttüğü çalışmada öğretmenlerin iletişim becerilerini ve kişilerarası problem çözme becerilerini, çeşitli demografik değişkenler açısından incelemiştir. Elde edilen bulgular öğretmenlerin iletişim becerilerinin ve kişilerarası problem çözme becerilerinin cinsiyet, mezun olunan okul ve mesleki kıdeme göre anlamlı olarak farklı olduğunu göstermiştir. Buna



göre erkeklerin KG alt ölçeği puanları, kadınlara göre daha yüksektir. Kadınların I-SY puanları, erkeklere göre daha yüksektir. POY, YPÇ ve SA puanlarının cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmüştür. Mesleki kıdem açısından ise POY, SA ve I-SY puanları arasında anlamlı fark olmadığı; YPÇ ve KG puanları arasında ise anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre mesleki kıdem yükseldikçe YPÇ ve KG puanları da yükselmektedir. Ayrıca öğretmenlerin iletişim becerileri ile kişilerarası problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Farklı bir çalışma 308 okul müdürü üzerinde yürütülmüştür. Bu çalışmada okul müdürlerinin problem çözme becerilerinin kişilik özellikleri, duygusal zeka ve empatik eğilim değişkenleri açısından incelendiği araştırmada Palancı ve Okutan (2010), problem çözme becerisi ile kişilik özellikleri, duygusal zeka ve empatik eğilim değişkenleri arasında yüksek düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Zihinsel engeli bulunan yetişkinlerin bakımını üstlenen 74 bakıcı ile bir araştırma yürütülmüştür. Araştırmada probleme olumlu yaklaşım ile depresyon arasında negatif yönde anlamlı; içtepisel-dikkatsiz yaklaşım ile kaygı arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu ifade edilmiştir (Mirra, 2011).

Bir diğer araştırmada 517 üniversite öğrencisinin kişilerarası problem çözme becerileri ile fonksiyonel olmayan tutumları arasındaki ilişki, çeşitli demografik değişkenlere göre incelenmiştir (Topal, 2011). Araştırma bulguları POY, KG ve SA ile fonksiyonel olmayan tutumlar arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunduğunu göstermiştir. I-SY ve YPÇ ile fonksiyonel olmayan tutumlar arasında ise anlamlı ilişki bulunmamıştır. Yine araştırma sonuçlarına göre kız öğrencilerin POY ve SA alt ölçeklerinden aldıkları puanlar, erkek öğrencilere göre anlamlı olarak daha yüksektir. Yaşamının çoğunu büyükşehirde geçiren öğrencilerin I-SY puanı, yaşamının çoğunu köyde geçiren öğrencilerden daha yüksektir.

Klein ve diğerleri (2011) sosyal problem çözme becerilerindeki yetersizliğin depresyonla ilişkili olduğunu öne sürmüşlerdir. 491 kronik depresyon hastasıyla yürütülen bir çalışmada sosyal problem çözme becerilerinin geliştirilmesine dayalı terapileri karşılaştırmışlardır. Buna göre bilişsel-davranışçı yönetime dayalı psikoterapinin ve ek olarak ilaç tedavisinin, anlamlı olarak, kısa süreli destekleyici

psikoterapi ve ek olarak ilaç tedavisine göre, ayrıca tek başına ilaç tedavisine göre, depresif belirtileri azaltmada daha fazla etkili olduğu ortaya konmuştur (Klein ve diğerleri, 2011).

Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin (KPÇE) yetişkin örnekleminde yapılan geçerlik ve güvenirlik çalışmasına 610 yetişkin katılmıştır. Çalışmanın sonunda KPÇE'nin 30-73 yaşları arasındaki yetişkinlerin kişilerarası problem çözme becerilerini ölçmek amacıyla kullanılabileceği görülmüştür (Çam, Tümkaya ve Yerlikaya, 2011). Özbek ve Serin (2011) okul psikolojik danışmanları üzerinde yaptıkları çalışmada okul psikolojik danışmanlarının problem çözme becerilerinin, cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaşmadığını bildirmişlerdir. Okul öncesi öğretmenleri ile gerçekleştirilen bir başka çalışmada öğretmenlerin problem çözme yaklaşımları ile yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamıştır (Yılmaz, 2011).

Nacar ve Tümkaya (2011) yaptıkları çalışmada ilköğretim I.kademe sınıf öğretmenlerinin iletişim becerileri ve kişilerarası problem çözme becerilerini incelemişlerdir. 702 öğretmenin katıldığı araştırma sonuçlarıyla 51 ve üstü yaş grubundaki öğretmenlerin YPÇ alt ölçeğinden aldıkları puanların anlamlı olarak daha yüksek olduğu ortaya konmuştur. Mesleki kıdeme göre bakıldığında ise öğretmenlerin POY, SA, I-SY alt ölçeklerinden aldıkları puanlar arasında fark bulunmamıştır. Ancak YPÇ ve KG alt boyutlarında 21 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenlerin aldığı puanlar, diğer yaş gruplarına göre, 21 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenler lehine anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Öğretmenlerin iletişim becerileri ile kişilerarası problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Kışkır (2011) 402 öğretmen adayı üzerinde yaptığı çalışmada problem çözme becerilerinin cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaşmadığını tespit etmiştir.

Ceylan ve diğerleri (2012) okul öncesi öğretmenlerinin problem çözme becerilerini inceledikleri çalışmayı 122 katılımcıyla yürütmüşlerdir. Araştırma sonuçlarına göre 30-39 yaş grubundaki öğretmenlerin, 20-29 yaş arası ve 40 yaş ve üzeri öğretmenlere göre, etkili problem çözme becerilerini, anlamlı olarak daha fazla kullandıkları bildirilmiştir.

Sosyal problem çözme ile sosyal öz yeterlik arasındaki ilişkinin incelendiği bir başka çalışmaya 706 öğretmen adayı katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre

sosyal öz yeterlik ile probleme olumsuz yaklaşım, kendine güvensizlik ve sorumluluk almama alt boyutları arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Aynı zamanda sosyal öz yeterlik ile yapıcı problem çözme ve ısrarcı-sebatkar yaklaşım alt boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki görülmüştür. Bir diğer ifadeyle sosyal problem çözme becerilerinden etkili kabul edilen alt boyutlarla öz yeterlik arasında pozitif yönde; etkisiz problem çözme yaklaşımı olarak kabul edilen alt boyutlarla öz yeterlik arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (Erözkan, 2014).

Görüldüğü gibi alanyazında problem çözme becerileri psikolojik iyi oluş (Carl, 1991), depresyon ve kaygı (Kant, D’Zurilla ve Maydeu-Olivares, 1998; Klein ve diğerleri, 2011), kişilik bozuklukları (McMurrin ve diğerleri, 2007), bağlanma biçimleri, psikolojik rahatsızlık belirtileri (Ergin, 2009), sürekli öfke ve öfkeyi ifade etme biçimleri ile stresle başa çıkma yaklaşımları (Arslan, 2010), iletişim becerileri (Nacar, 2010), duygusal zeka ve empatik eğilim (Palancı ve Okutan, 2010), fonksiyonel olmayan tutumlar (Topal, 2011), sosyal öz yeterlik (Erözkan, 2014) ile birlikte incelenmiştir.

## **2.2. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları İle İlgili Araştırmalar**

Kopper’in (1993) araştırmasında cinsiyet, cinsiyet rolü kimliği ve A tipi davranış örüntüsü ile öfke ifade tarzı ve ruh sağlığı işlevleri arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırma bulgularından cinsiyet rolünün öfke ifade tarzı üzerinde anlamlı etkisinin olduğu anlaşılmıştır. Aynı zamanda cinsiyet rolü kimliği ile öfke yaşama eğilimi, öfkenin bastırılması, öfke kontrolü ve “öfke dışı” ifade tarzı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışmada kadınların dolaylı düşmanlık puanlarının erkeklere göre; erkeklerin ise saldırganlık puanlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

Barbour ve diğerleri (1998) yaptıkları çalışmada evli olup eşine şiddet uygulayan erkeklerin sürekli öfke ve öfke-dışa alt ölçeğinden aldıkları puanların; evli olup eşine şiddet uygulamayan erkeklere göre, anlamlı olarak daha yüksek olduğunu; öfke-kontrolü alt ölçeğinden aldıkları puanların ise daha düşük olduğunu aktarmışlardır.

Copenhaver, Lash ve Eisler (2000) 163 erkek katılımcı ile yürüttükleri çalışmada erkeksi kimlik rollerine sıkı sıkıya bağlı erkeklerin, yüksek derecede “erkeksi

cinsiyet rolü stresi” yaşadıklarını aktarmışlardır. Erkeksi cinsiyet rolü stresi ise “erkeklerin, erkeksi kimliklerine meydan okunması veya yöneltilen bir tehdit karşısında, stres yaşama eğilimi” olarak tanımlanmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre erkeksi cinsiyet rolü stresi ile öfke arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur.

Avustralyalı kadın ve erkek mahkûmlar üzerinde yapılan bir araştırmada öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığı ele alınmıştır. Çalışmada 50 kadın, 121 erkek mahkûmdan veri toplanmıştır. Araştırma sonucuna göre katılımcıların Durumluk-Sürekli Öfke İfade Tarzı Envanterinden (Spielberger, 1988; Akt. Özer, 1994a) aldıkları puanlar cinsiyete göre anlamlı olarak farklıdır. Buna göre kadınların tüm alt ölçeklerden (durumluk öfke, sürekli öfke, öfke tepkisi, öfkelenme huyu, öfke içe, öfke dışa, öfke ifade tarzı) erkeklere göre daha yüksek puan aldıkları görülmüştür (Suter ve diğerleri, 2001). Erkeklerin ortalama puanları ise yalnızca öfke kontrolü alt ölçeğinde, kadınların puan ortalamalarından anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Araştırmada özellikle kadınlar ile erkeklerin durumluk öfke alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları arasında anlamlı ve büyük bir fark vardır. Buna göre kadınların durumluk öfke puanları anlamlı olarak daha yüksektir. Sürekli öfke alt ölçeği puanları arasında ise cinsiyetler arasında fark bulunmamıştır. Çalışmada kadınların, erkeklere göre, daha öfkeli bir yapıya sahip oldukları belirtilmiştir.

Benzer konuda yapılan bir başka araştırma 70 İngiliz yetişkin erkekle yürütülmüştür. Bu çalışmada dürtüsellik, erkeklerde, saldırganlık ve aşırı alkol kullanımını kestirebileceği ortaya konmuştur (McMurrin, Blair ve Egan, 2002). Yetersiz sosyal problem çözme becerisinin ise dürtüsellik saldırganlık ve aşırı alkol kullanımı ile ilişkisinde düzenleyici etkisinin olduğu gözlenmiştir. Araştırmada yüksek düzeyde dürtüsellik, düşük sosyal problem çözme becerisiyle anlamlı ilişkisinin olduğu bulunmuştur. Ayrıca düşük ya da yetersiz problem çözme becerileri, yüksek düzeyde saldırganlık ile negatif yönde ilişkili olduğu belirlenmiştir.

D’Zurilla, Chang ve Sanna (2003) 205 üniversite öğrencisi ile yürüttükleri araştırmada benlik saygısı, sosyal problem çözme becerisi ve öfke arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Elde edilen bulgulara göre düşük benlik saygısının öfke, düşmanlık ve fiziksel saldırganlıkla anlamlı düzeyde ilişkili olduğu görülmüştür.

Probleme olumsuz yönelimin, öfke ve benlik saygısı üzerinde aracı etkisinin olduğu gözlenmiştir. Aynı zamanda probleme olumsuz yönelim, benlik saygısı ve düşmanlık arasındaki ilişkide düzenleyici bir rol üstlenmiştir.

Katılımcıların yaşlarının 14-62 yaş arasında değiştiği bir başka çalışmada 619 kişiden veri toplanmış, öfke, dürtüsellik, problem çözme becerileri ve intihar arasındaki ilişki ele alınmıştır. Bulgulara göre 14-24 yaş grubundakilerin tüm ölçeklerden aldıkları puanlar, diğerlerine göre, anlamlı olarak daha yüksektir. Bir diğer ifadeyle çalışmada bu yaş grubundaki katılımcıların problem çözme konusunda kendilerini yetersiz olarak algıladıkları, daha fazla dürtüsel davrandıkları, daha öfkeli oldukları ve stresli olaylar karşısında daha fazla intiharı düşündükleri söylenmiştir (Durak Batıgün ve Hisli Şahin, 2003).

Öfke, stres deneyimi, algılanan sosyal destek ve başa çıkma stratejileri arasındaki ilişkinin sağlık üzerindeki etkilerinin araştırıldığı bir çalışma ise; öfke deneyiminin, stres ve algılanan sosyal destek kaynakları ile doğrudan ve anlamlı olarak ilişkili olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda kaçınan başa çıkma tarzının, düşük psikolojik iyi oluş ve yüksek psikolojik stresle anlamlı olarak ilişkili olduğu bildirilmiştir. Psikolojik stres ise düşük fiziksel sağlıkla anlamlı olarak ilişkilidir. Bunun yanında öfke kontrolü, aktif başa çıkma ve yeniden değerlendirme başa çıkma tarzı ile anlamlı olarak ilişkilidir; aktif başa çıkma ve yeniden değerlendirme başa çıkma tarzı ise psikolojik ve fiziksel sağlıkla, pozitif yönde ve anlamlı olarak ilişkilidir. Kaçınmacı başa çıkma tarzı ise psikolojik ve fiziksel sağlıkla, negatif yönde ve anlamlı olarak ilişkili bulunmuştur (Diong ve diğerleri, 2005).

Üniversite öğrencilerinin öfke yaşantıları ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonuçlara göre öfke yaşantısı ile problem çözme becerisi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Öfke içe ve öfke dışı alt boyutları ile problem çözme becerileri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca sürekli öfkenin problem çözme yeteneğine güveni yordadığı gözlenmiştir (Aydın, İmamoğlu ve Yukay, 2005).

Hipertansiyon hastalarıyla yapılan bir diğer çalışmada erkek hastaların öfke dışı ve sürekli öfke alt ölçeğinden aldıkları puanlar, kadın hastalardan, anlamlı olarak, daha yüksek bulunmuştur. Araştırmada hastaların yaş gruplarına göre puan

ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır (Erkek, Özgür ve Gümüş, 2006).

Öfke davranışları konusunda alanyazında kendi kendini ifade etmede odak eksikliğinin ve toplum tarafından bireylere verilen sosyal mesajların önemi vurgulanmaktadır. Toplumsal yaşamda ortaya çıkan birtakım erkeksi rol mesajlarının, erkeklerin erkeksi kimlik şemalarının oluşmasına etki ettiği ve erkeklerin bu şemalara ve rollere uygun öfke davranışları sergiledikleri ileri sürülmüştür. Bu durum erkeklerin öfkeyi yaşama biçimlerinde, duygularının oluşmasında ve öfke ifade tarzında pay sahibidir. Erkekler savunmasızlıklarını ve güçsüzlüklerini göstermek istemezler. Ayrıca erkeksi roller, toplumda erkeksi kimliğin normalleşmesine, yetişkin ve genç erkeklerde öfke ifadesinin ve saldırganlığın normal olarak görülmesine neden olur. Erkeklerin gösterdiği öfkeli davranışlar, savunmasızlığı ve güçsüzlüğü örtmek için, mevcut durumunu kontrol altında tutmak için veya akranlarının saygısını kazanmak için kullanılan bir araç olarak kabul edilmektedir (Campbell, 1993; Levant, 1997; Mills ve Rubin, 1992; Akt. Gonzalez-Prendes, 2007).

Akdoğan (2007) farklı cinsiyet rollerine sahip olan üniversite öğrencilerinin öfke ifade tarzları ve utangaçlık düzeyleri üzerine bir araştırma yürütmüştür. Çalışmada öğrencilerin dışa yönelen öfke üzerinde cinsiyetin hem temel etkisi hem de cinsiyet rolü ile birlikte anlamlı bir ortak etkisi olduğu saptanmıştır. Cinsiyet rollerine göre öğrencilerin dışa yönelen öfke puan ortalamaları açısından, erkeksi cinsiyet rolüne sahip öğrencilerin, kadınsı ve androjen cinsiyet rolüne sahip öğrencilerden, anlamlı olarak daha yüksek puan aldıkları görülmüştür. Bir diğer ifadeyle bu çalışmada erkeksi cinsiyet rollerine sahip öğrencilerin, diğerlerine göre, öfkelerini daha fazla dışa vurdukları ifade edilmektedir.

Üniversite öğrencileri üzerinde yürütülen bir diğer çalışmada depresif olan ve depresif olmayan öğrencilerin sürekli öfke ve öfke tarzları incelenmiştir. Depresyon ile sürekli öfke, öfke içe ve öfke dışa alt ölçekleri arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışma sonucunda depresyonu olanların sürekli öfke, öfke içe ve öfke dışa puanlarının, depresyonu olmayanlara göre, anlamlı olarak daha yüksek olduğu saptanmıştır. Cinsiyetlere göre bakıldığında depresyon, öfke içe ve öfke dışa puanlarında kız ve erkek öğrenciler arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Ancak erkeklerin sürekli öfke ve öfke kontrol alt ölçeklerinden aldıkları puanların, kızlara göre, daha yüksek olduğu görülmüştür (Köksal ve Gençdoğan, 2007).

Yaygın anksiyete bozukluğu tanısı almış hastaların sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının kontrol grubuyla karşılaştırıldığı çalışmada; yaygın anksiyete bozukluğu tanısı alan hastaların sürekli öfke, öfke içe ve öfke dışı alt ölçeklerinden aldıkları puanların, kontrol grubuna göre, anlamlı olarak daha yüksek, öfke kontrol puanlarının ise, kontrol grubuna göre daha düşük olduğu görülmüştür. Aynı zamanda tanı alan hasta grubunun sürekli anksiyete düzeyinin, sürekli öfke, öfke içe ve öfke dışı ile pozitif; öfke kontrolü ile negatif yönde anlamlı ilişkisinin olduğu ifade edilmiştir (Erdem ve diğerleri, 2008).

Yaşları 17-27 arasında değişen 713 öğretmen adayı üzerinde yapılan bir diğer araştırmada cinsiyetler arasında anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre sürekli öfke, içe yönelik öfke ve dışı yönelik öfke alt ölçeğinden alınan puanlar açısından erkeklerin, kadınlara göre, anlamlı olarak yüksek puanlar aldıkları görülmüştür. Öfke kontrolü alt ölçeğinden alınan puanlar cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaşmamaktadır. Ayrıca çalışma yaş açısından öfke ifade tarzları puanlarının anlamlı olarak farklılaşmadığını ortaya çıkarmıştır (Yöndem ve Bıçak, 2008).

Kuruoğlu (2009) çalışmasında üniversite öğrencilerinin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları ile obsesif kompulsif semptomları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bulgular öğrencilerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları ile obsesif kompulsif semptomları arasında anlamlı ilişki olduğunu göstermiştir. Üniversite öğrencilerinin sürekli öfke, öfke içe ve öfke kontrolü puanları cinsiyete göre anlamlı fark göstermemekle birlikte, öfke dışı puanları erkekler lehine anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca çalışmada öğrencilerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının yaşa göre anlamlı olarak farklılaşmadığı saptanmıştır.

Türker (2010) 321 öğretmen ile yaptığı araştırmada öğretmenlerin çatışma yönetim stratejileri ile sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmada sürekli öfke ve öfke içe alt boyutlarında, öğretmenlerin puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Erkek öğretmenlerin öfke dışı ve öfke kontrolü puan ortalamaları, kadın öğretmenlerin puan ortalamalarına göre, anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Öğretmenlerin öfke ifade tarzları arasında yaşa göre anlamlı fark olup olmadığı incelendiğinde;

öğretmenlerin sürekli öfke, öfke içe, öfke dışı ve öfke kontrolü alt boyutlarından aldıkları puanların hiçbirinde yaşa göre anlamlı fark görülmemiştir.

Bir diğer çalışma üniversite öğrencilerinin öfke ve öfke ifade tarzlarının akılcı olmayan inançlar, cinsiyet ve yaş açısından karşılaştırılması üzerine yapılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular üniversite öğrencilerinin öfke ve öfke ifade tarzları ile akılcı olmayan inançları arasında zayıf bir ilişki bulunduğunu; akılcı olmayan inançların öfke ve öfke ifade tarzını anlamlı olarak açıkladığını göstermiştir. Aynı zamanda öğrencilerin öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyete ve yaş gruplarına göre anlamlı olarak farklılaşmadığı bildirilmiştir (Önem, 2010).

Cinsel travma yaşantısı olan kadınların kontrol odağı inançları ile sürekli öfke ve öfke tarzları arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada Gökpınar (2011) cinsel travma yaşantısı olan kadınların kontrol odağı ile sürekli öfke arasında ve sürekli öfke ile öfke dışı puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Bunun yanında cinsel travma yaşantısı olan kadınların sürekli öfke ve öfke kontrolü; öfke dışı ve öfke kontrol puanları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu bildirilmiştir. Yaş değişkenine göre kontrol odağı ile öfke puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

McKee ve diğerleri (2012) olumsuz benlik şemaları ve bağlanma biçimleri ile sürekli öfke ve öfke ifade tarzı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Eşine şiddet gösteren 40 erkekle yürütülen çalışmanın sonunda sürekli öfke puanı yüksek erkeklerin, olumsuz benlik şemalarının fazla olduğu görülmüştür. Olumsuz benlik şeması ile sürekli öfke, öfke içe ve öfke dışı değişkenleri arasında anlamlı olarak ilişki bulunmaktadır. Çalışma sonuçlarına göre öfkesini bastıran erkeklerin, romantik ilişkilerinde, kaçınmacı tarzda bağlandıkları bildirilmiştir.

Burma (2012) cinsel saldırı suçu işlemiş hükümlülerle yaptığı araştırmada çocukluk döneminde örseleyici yaşantılara maruz kalma düzeyi ile benlik saygısı, öfke ifade tarzı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma bulgularından cinsel saldırı suçu işlemiş hükümlülerde çocukluk örselenme yaşantıları ile sürekli öfke, öfke içe ve öfke dışı arasında pozitif yönde anlamlı; öfke kontrolü ve benlik saygısı arasında ise negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir başka ifadeyle çocukluk dönemi örselenme yaşantıları arttıkça



sürekli öfke, dışa yönelen öfke ve içe yönelen öfke artmaktadır; öfke kontrolü ve benlik saygısı ise azalmaktadır.

Görüldüğü gibi alanyazında sürekli öfke ve öfke ifade tarzları cinsiyet, cinsiyet rolü kimliği ve A tipi davranış örüntüsü (Kopper, 1993; Copenhaver, Lash ve Eisler, 2000), aile içi şiddet (Barbour ve diğerleri, 1998), benlik saygısı ve sosyal problem çözme becerisi (D’Zurilla, Chang ve Sanna, 2003), dürtüsellik, problem çözme becerileri ve intihar (Durak Batıgün ve Hisli Şahin, 2003), depresyon (Köksal ve Gençdoğan, 2007), anksiyete (Erdem ve diğerleri, 2008), obsesif kompulsif bozukluk (Kuruoğlu, 2009), akılcı olmayan inançlar (Önem, 2010), olumsuz benlik şemaları ve bağlanma biçimleri (McKee ve diğerleri, 2012) ile birlikte ele alınmıştır.

### **2.3. Polisler Üzerinde Yapılan Araştırmalar**

Alanyazında yurtiçinde ve yurtdışında yapılan çalışmalar incelendiğinde, polislerle, ordu mensuplarıyla veya güvenlik güçlerinin herhangi bir grubuyla yapılan çalışmaların sayısı ve konu bakımından oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Yurtdışında yapılan çalışmaların yurtiçinde yapılan çalışmalara oranla daha fazla olduğunu söylemek mümkündür. Bu durumun en önemli nedeni hem Türkiye’de hem de yurtdışında polis veya asker gibi gruplarla ilgili araştırma yapmak için söz konusu kurumlardan izin almanın zor olmasıdır. Güvenlik hizmeti veren kurumlar genellikle “kapalı” bir yapıdadırlar. Bu tür teşkilatlarda kurum içi bilgilerin dışarı çıkması, herkesçe bilinmesi sakıncalı olabilecek bilgilerin korunması gibi konularda hassasiyet görülür. Ayrıca polis veya asker intiharlarının toplumda, siyasette ve medyada, her zaman gündem olabilmesi bu hassasiyeti artıran bir etkidir. Dolayısıyla güvenlik hizmeti veren kurumların araştırmacılara, araştırma yapma izni vermeleri güçleşmektedir.

Polisle ilgili yurtdışı çalışmalara bakıldığında travma, depresyon, iş stresi, tükenmişlik, iş doyumu, iş-aile çatışması, evlilik doyumu ve intihar gibi konuların sıklıkla araştırıldığı görülür. Aynı zamanda polisin fiziksel sağlığını olumsuz etkileyen birtakım değişkenlerde araştırma konusu olmuştur. Türkiye’de ise araştırma konuları daha sınırlı olup stres ve stresle başa çıkma, tükenmişlik, iş doyumu gibi konularda yoğunlaştığı görülmektedir.

Polisler üzerinde yapılan çalışmalardan birine 828 kadın ve erkek polis katılmıştır. Bu çalışmada polisin iş doyumu, duygusal ve fiziksel iyi oluşu incelenmiştir.

Çalışmanın sonuçlarına göre işe bağlı stresörler ve psikolojik tükenmişlik, tutarlı ve anlamlı olarak, kişinin çalışma tutumuyla, duygusal ve fiziksel iyi oluşuyla ilişkilidir (Burke, 1993).

Abernethy ve Cox (1994) güvenlik güçlerinin öfke kontrol becerilerini edinmelerini sağlamak amacıyla geliştirdikleri öfke kontrol programının etkililiğini araştırmışlardır. Rastgele seçilmiş 92 polis memuru kontrol ve deney gruplarına dağıtılmıştır. Kadın ve erkek polisler arasında öfke kontrol becerisi açısından, kadınlar lehine, anlamlı olarak fark bulunmuştur.

ABD polisinin yaşadığı sürekli ve durumluk stresin ele alındığı bir diğer çalışmadan elde edilen bulgulardan polis memurlarının görev yaptığı birimdeki hizmet süresi ile durumluk kaygı arasında negatif yönde bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Ancak sürekli kaygı ile hizmet süresi arasında bir ilişki bulunmamıştır. Araştırmada polis olmaktan hoşlanmayan polis memurlarının, polis yöneticilerine ve sergilenen teşkilat politikalarına odaklanmaları ile durumluk ve sürekli kaygı puanları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunduğu bildirilmiştir (Storch ve Panzarella, 1996). Bir başka çalışmada İngiliz polisiyle yürütülmüş, yapılan çalışmada iki yıldan az süredir polislik yapanların, iki yıldan uzun süredir polislik yapanlara göre, iş doyumlarının anlamlı olarak daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Fosam ve diğerleri, 1998).

Robert ve Levenson (2001) polis aileleri üzerinde yaptıkları araştırmada iş stresi ile eşler arasındaki iletişim arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Özellikle polislerin iş stresi ile eşler arasındaki iletişimde hissedilen olumlu duygulanım arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Violanti (2004) ise 115 polis memuruyla yürüttüğü çalışmada süregelen travmatik polislik yaşantılarının, travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) belirtilerinin görülme riskini, yüksek düzeyde alkol kullanımı riskini ve intihar düşüncelerini artırdığını ifade etmiştir.

Öfkenin, travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) belirtilerinin ortaya çıkmasında bir risk faktörü olup olmadığını ya da bu bozukluğun bir sonucu olarak ortaya çıkıp çıkmadığını belirlemek üzere, mesleğe yeni başlamış 180 polis üzerinde bir çalışma yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre polis eğitimi boyunca gözlenen sürekli öfkenin, mesleğe başladıktan sonra ilk bir yıl içinde ortaya çıkabilecek

travma sonrası stres bozukluğu belirtilerinin belirleyicisi olduğu ifade edilmiştir. Çalışmada sürekli öfkenin travma sonrası stres bozukluğu belirtileri açısından risk faktörü olduğu, ayrıca travma sonrası stres bozukluğu belirtilerinin durumluk öfkenin artmasıyla ilişkili, olduğu ortaya konmuştur. Öfkenin yükselmesi bireyin yaşadığı stres ve fiziksel sağlık üzerinde etkili olduğu gibi, toplum sağlığı açısından da etkili görülmektedir (Meffert ve diğerleri, 2008).

Diğer bir araştırma strese dayanıklılığın, stres ve öfke arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Polis akademisi öğrencilerinin katıldığı araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin yaşadığı stres ile durumluk öfke puanları arasında, pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu bildirilmiştir. Buna rağmen stres ve öfke ifade tarzı arasında anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır (James, 2005)

Çakır (2006) 779 polis ile yürüttüğü çalışmada polislerin iş stresi ve stresle başa çıkma tarzlarını incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre stresle başa çıkma tarzlarından İyimser Yaklaşım puanlarının cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaştığı, erkeklerin puan ortalamalarının kadınlara göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu görülmüştür. Kendine Güvensiz Yaklaşım puan ortalamalarında ise kadınların puanlarının, erkeklere göre, anlamlı olarak daha yüksek olduğu, bildirilmiştir. Rütbeye göre bakıldığında ise Kendine Güvensiz Yaklaşım puanları açısından, polis memurlarının puan ortalamalarının, amirlerin puan ortalamalarından, anlamlı olarak daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Dündar (2008) araştırmasında polislerin umutsuzluk düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Buna 167 polisten elde edilen veriler incelenmiş ve sonuç olarak 21-30 yaş ve 31-40 yaş grubundaki polislerin problem çözme becerileri puanlarının, 41 ve üstü yaş grubundaki polislerin puanlarına göre, daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yaş grupları arasında, umutsuzluk düzeyi açısından anlamlı bir fark yoktur. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre polislerin problem çözme becerileri ile umutsuzluk düzeyleri arasında anlamlı ilişki vardır. Buna göre umutsuzluk düzeyi yükseldikçe, bireyin problem çözme becerisi düşmektedir.

Violanti ve diğerleri (2008) rastgele seçilmiş toplam 105 şehir polisinin intihar düşüncesi üzerindeki olası etkileri inceledikleri çalışmada; depresyon, cinsiyet ve medeni durumun, polislerin intihar düşüncesi ile güçlü bir ilişkisinin olduğunu

bildirmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre kadın polislerin depresif belirtiler puan ortalamaları, erkek polislerin puan ortalamalarından, daha yüksektir. Depresyon ve intihar düşüncesi arasındaki ilişki, evli olmayan kadın polislerde, evli kadın polislere göre, daha güçlüdür.

Çevik Kuvvet polislerinin psikolojik hizmet algısı, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin araştırıldığı çalışmada meslekte geçen hizmet sürelerine göre polislerin tükenmişlik değişkeninin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Bunun yanında hizmet süresi bir yıl olan polislerin, hizmet süresi beş yıl olan polislere göre, işlerinden daha fazla doyum sağladıkları görülmüştür (Okyay, 2009).

Sever ve Cinoğlu (2010) ABD polisinde iş stresinden kaynaklanan aile içi şiddet olaylarını incelemişlerdir. Çalışma sonuçları polislerin stres seviyesi ve cinsiyetinin, aile içi şiddet uygulaması olası polisleri yordamada anlamlı olarak etkisinin olduğunu göstermiştir. Buna göre yüksek stres grubundaki polislerin, düşük stres grubundaki polislere göre, aile içi şiddet davranışı gösterme açısından, 4 kat daha fazla aile içi şiddet eğiliminde oldukları bildirilmiştir. Araştırmada erkek polislerin, kadın polislere göre, daha az aile içi şiddet eğiliminde oldukları bulunmuştur. Çalışma sonuçlarına göre iş yerinde olumsuz şiddet olaylarına maruz kalan polislerin, evlerinde şiddete başvurma olasılıkları daha fazladır. Diğer bir deyişle iş yerinde bir polis memuru ne kadar çok şiddet olayına maruz kalıyorsa, aile içinde o denli şiddete başvurma olasılığı artmaktadır.

Tansel (2010) Çevik Kuvvet biriminde görev yapan polislerin psikolojik sağlığını korumaya yönelik stres boşalım programını içeren bir model önerisinde bulunmuştur. Araştırmada psikolojik belirtiler ile stresle başa çıkma biçimleri incelenmiştir. 872 Çevik Kuvvet personeli üzerinde yürütülen çalışma sonuçlarına göre Emniyet Teşkilatında Çevik Kuvvet birimi personelinin en yoğun yaşadığı psikolojik rahatsızlığın depresyon olduğu, bunu olumsuz benlik, anksiyete, hostilite ve somatizasyonun takip ettiği ortaya çıkmıştır. Ek olarak çalışmada depresyonun rütbeli personelin % 20'sinde, polis memurlarının ise % 38.8'inde yüksek düzeyde olduğu; olumsuz benliğin rütbeli personelin % 37.1'inde, polis memurlarının ise % 38.7'sinde yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Diğer taraftan araştırmada Çevik

Kuvvet polislerinin stres altındayken kullandıkları stresle başa çıkma yollarından problem çözme ile anksiyete arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu bildirilmiştir. Ayrıca problem çözme ile psikolojik belirtilerden depresyon, problem çözme ile somatizasyon, problem çözme ile hostilite arasında da negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Araştırmada kadın polislerin, erkek polisler göre, somatizasyon belirti puanları anlamlı olarak daha yüksektir. Yaş grupları açısından bakıldığında bulgular tüm yaş gruplarındaki polislerin, en sık kullandıkları stresle başa çıkma yolunun problem çözme olduğunu göstermiştir.

Fitzjarrell (2011) betimsel çalışmasında 106 devriye polislerinin (patrol police) ve 34 mahalle polislerinin (neighborhood police) problem çözme becerilerini incelemiştir. Araştırma sonucunda devriye polislerinin ve mahalle polislerinin, problem çözme tarzları arasında, hizmet süresi, eğitim düzeyi, cinsiyet ve yaş açısından anlamlı bir fark olmadığı ve her iki grubun da benzer problem çözme yaklaşımlarını kullandıkları bulunmuştur. Yalnızca mahalle polislerinin problem çözme tarzı, yaş değişkeni yönünden, devriye polislerine göre anlamlı olarak farklı bulunmuştur.

Polisin yaşadığı mesleki stres, eşle olan ilişkiyi de olumsuz etkileyebilmektedir. Polisin yaşadığı stresin eşler üzerindeki etkisinin incelendiği çalışmaya 1632 polis memuru katılmıştır. Bulgulara göre polis memurlarının yaşadığı stres düzeyi arttıkça, eşle olan ilişkilerde bozulmaktadır. Çalışma sonuçlarına göre polisin eğitim seviyesi yükseldikçe aile içi sorunlar artmaktadır (Gül ve Delice, 2011).

Irak'ta çeşitli ülkelerin polis müşavirliğini yapan 60 rütbeli polisle yürütülen bir çalışmada katılımcıların yaş ortalaması 55.2, polislik mesleğindeki hizmet süresi ise ortalama 24.4 yıldır. Çalışma bulgularından benlik saygısı ile iş stresi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir (Hedlund, 2011).

Bir diğer çalışma 332 Çevik Kuvvet polisiyle yürütülmüş ve polislerin stresle başa çıkma tutumları, psikolojik dayanıklılıkları ve iş doyum düzeyleri incelenmiştir. Araştırma sonunda polislerin iş doyum düzeylerinin cinsiyet, eğitim durumu ve Çevik Kuvvet birimindeki hizmet süresine göre anlamlı olarak farklılaşmadığı, ancak rütbeli polislerin iş doyumlarının, polis memurlarına göre, anlamlı olarak daha yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca 24 ay ve üzeri hizmet süresi olan polislerin iş doyumunu, 12-23 ay hizmet süresi olan polislerin iş doyumuna göre, daha yüksek bulunmuştur. Çalışmada iş doyumunu ile psikolojik dayanıklılık

arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Ayrıca araştırma sonuçları polislerin psikolojik dayanıklılık, stresle başa çıkma tutumlarından aktif planlama, dış yardım arama, kabul-bilişsel yeniden yapılandırma ve dine sığınma boyutlarından aldıkları puanlar yükseldikçe, polislerin iş doyumu puanlarının da yükseldiği bildirilmiştir. Polislerin psikolojik dayanıklılık puanları arttıkça, iş doyumu puanlarının artacağı çalışmada vurgulanan bir başka ifadedir. Çalışmada polislerin problem odaklı stresle başa çıkma stratejilerinden aktif planlama, kabul-bilişsel yeniden yapılandırma yaklaşımlarını daha sık kullandıkları; bu durumun polislerin iş doyumunu olumlu yönde etkilediği aktarılmıştır (Kurt, 2011).

ABD'de kırsal bölgelerde görevli 85 polis memuruyla yapılan bir çalışmada, polislerin yaşadığı stres ve sosyal destek arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre akran desteği ve polis stresi arasında negatif yönde anlamlı ilişki saptanmıştır. Buna ek olarak akran desteğinin ve polislerin yaşadığı teşkilat kaynaklı stresin, polislerde, genel yaşam stresini yordayan güçlü yordayıcılar oldukları görülmüştür. Buna göre akran desteği, polis stresini azaltmaktadır (Page ve Jacobs, 2011).

Emniyet personeliyle yapılan bir diğer çalışmada polislerin empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalıkları ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmaya 39 kadın, 391 erkek toplam 430 polis katılmıştır. Araştırma sonuçları polislerin bir çatışma durumunda, çatışma çözme stratejilerinden bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini anlamlı olarak daha fazla kullandıklarını; uyma stratejilerini daha az kullandıklarını; kaçınma ve hükmetme stratejilerini ise kullanmadıklarını ortaya çıkarmıştır. Bunun yanında çalışmada çatışma çözme stratejilerinden uzlaşma stratejisini kadın polislerin, erkek polislerle oranla, anlamlı olarak daha fazla kullandıkları görülmüştür. Bulgular eğitim durumu ve rütbe açısından incelendiğinde çatışma çözme stratejileri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Ayrıca empatik beceriler ile çatışma çözme stratejileri arasındaki ilişki incelenmiş, polislerin empatik beceri puanları yükseldikçe bütünleştirme, uzlaşma ve uyma stratejilerini anlamlı olarak daha fazla kullandıkları; empatik beceri puanları düştükçe ise hükmetme ve kaçınma stratejilerini anlamlı olarak daha fazla kullandıkları bildirilmiştir (Köroğlu, 2012).

İlgili araştırmalardan anlaşıldığı üzere alanyazında polisler üzerinde yapılan çalışmalarda öfke kontrolü (Abernethy ve Cox, 1994), stres (Çakır, 2006), iş

doyumunu (Fosam ve diğeri, 1998), duygusal ve fiziksel iyi oluş (Burke, 1993), durumluk ve sürekli kaygı (Storch ve Panzarella, 1996), iş stresi ile eşler arasındaki iletişim (Robert ve Levenson, 2001), travma sonrası stres bozukluğu (Violanti, 2004; Meffert ve diğeri, 2008), umutsuzluk ve problem çözme becerileri (Dündar, 2008; Fitzjarrell, 2011), stresle başa çıkma tutumları ve psikolojik dayanıklılık (Kurt, 2011), empatik beceriler (Köroğlu, 2012) incelenmiştir.

#### **2.4. Benlik Saygısı İle İlgili Araştırmalar**

Bu bölümde yetişkinler üzerinde yürütülen benlik saygısı araştırmalarına ve benlik saygısının, problem çözme becerileri ve öfke ile birlikte ele alındığı çalışmalara, kronolojik sıra izlenerek yer verilmiştir.

Hazır ve Budak (2009) araştırmalarında benlik saygısı ve problem çözme arasında anlamlı ilişki belirlemişlerdir. Araştırmada benlik saygısının problem çözme üzerindeki varyansın %19,1'ini açıkladığı görülmüştür. Ayrıca benlik saygısı yüksek olan kişilerin problem çözme beceri algılarının, benlik saygısı düşük olanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Turanlı (2010) yetişkinlerle yürüttüğü araştırmada farklı yaş grubundaki katılımcıların benlik saygısı düzeylerinin benzer olduğu, cinsiyet ile benlik saygısı arasında anlamlı ilişkinin olmadığı, eğitim düzeyi ile benlik saygısı arasında anlamlı ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır.

Bir diğeri araştırmada 202 sporcunun benlik saygısı ve sürekli öfke-öfke ifade tarzları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonuçları katılımcıların benlik saygısının ve sürekli öfke-öfke ifade tarzlarının cinsiyete, uğraştığı spora, spor yılına ve millilik durumuna göre anlamlı olarak değişmediğini göstermiştir. Benlik saygısı ve sürekli öfke ve öfke ifade tarzı ölçekleri arasında ise anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Benlik saygısı arttıkça sürekli öfke düzeyi azalmaktadır (Certel ve Bahadır, 2012). Soğukpınar (2014) rehber öğretmenlerin benlik saygısı ile mesleki benlik saygısı düzeylerini incelediği araştırmada, rehber öğretmenlerin benlik saygısı ve mesleki benlik saygısı düzeyi ile cinsiyet, hizmet süresi, akademik eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olmadığını tespit etmiştir.

D'Zurilla, Chang ve Sanna (2003) 205 üniversite öğrencisi ile yürüttükleri araştırmada benlik saygısı, sosyal problem çözme becerisi ve öfke arasındaki

ilişkiyi incelemişlerdir. Bulgulara göre düşük benlik saygısının öfke, düşmanlık ve fiziksel saldırganlıkla anlamlı düzeyde ilişkili olduğu görülmüştür. Probleme olumsuz yönelimin, öfke ve benlik saygısı üzerinde aracı etkisinin olduğu gözlenmiştir. Aynı zamanda probleme olumsuz yönelim, benlik saygısı ve düşmanlık arasındaki ilişkide düzenleyici bir rol üstlenmiştir.

McKee ve diğerleri (2012) eşine şiddet gösteren 40 erkekle yaptıkları çalışmada sürekli öfke puanı yüksek erkeklerin, olumsuz benlik şemalarının fazla olduğunu belirlemişlerdir. Çalışma sonuçlarına göre olumsuz benlik şeması ile sürekli öfke, öfke içe ve öfke dışı değişkenleri arasında anlamlı olarak ilişki bulunmaktadır.

Tansel (2010) yaptığı araştırmada Çevik Kuvvet personelinin en yoğun yaşadığı psikolojik rahatsızlığın depresyon olduğunu, bunu olumsuz benliğin takip ettiğini aktarmıştır. Ek olarak çalışmada olumsuz benliğin rütbeli personelin % 37.1'inde, polis memurlarının ise % 38.7'sinde yüksek düzeyde olduğu görülmüştür.

Bir diğer çalışmada yetişkin grupta benlik saygısı ile öfke ilişkisi incelenmiştir. Araştırma sonuçları değişken ve yüksek benlik saygısına sahip bireylerin, sabit ve yüksek benlik saygısı sahip bireylere göre, daha yoğun öfke ve düşmanlık duygusu yaşadıklarını göstermiştir (Kernis ve diğerleri, 1989).

Görüldüğü gibi benlik saygısı alanyazında problem çözme (Hazır ve Budak, 2009), sürekli öfke ve öfke ifade tarzları (Certel ve Bahadır, 2012), sosyal problem çözme becerisi ve öfke (D'Zurilla, Chang ve Sanna, 2003; Kernis ve diğerleri, 1989) ile birlikte incelenmiştir.



### 3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın yöntemine ilişkin bilgiler sunulmuştur.

#### 3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma polislerin kişilerarası problem çözme düzeylerinin ve sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyet, rütbe, hizmet süresi, mezun olunan okul ve benlik saygısı açısından belirlenmesini amaçladığından betimsel bir çalışmadır. Bu bölümde sırasıyla araştırmaya katılan bireyler, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, işlem yolu ve verilerin analizine ilişkin bilgi verilmiştir.

#### 3.2. Çalışma Grubu

##### 3.2.1. Çalışma Grubunun Özellikleri

Çalışma grubu Ankara ilinde bulunan Emniyet Genel Müdürlüğü'ne bağlı Asayiş Daire Başkanlığı, Arşiv ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, Personel Daire Başkanlığı, Strateji Planlama Daire Başkanlığı, Sağlık İşleri Daire Başkanlığı ile Ankara Emniyet Müdürlüğü'ne bağlı Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğü'nde görevli 542 polis memuru ve rütbeli polis yöneticisinden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında kurum içi yasal izinlerin alındığı birimlerde uygulama yapılmıştır. Sözü edilen birimlerde ölçekler bizzat araştırmacı tarafından 50 kadın, 492 erkek, toplam 542 polise uygulanmıştır. Ancak 542 kişiden toplanan verilerden 39 tanesi uç değer olarak saptandığından çalışma kapsamından çıkarılmış, toplamda 503 veri analize tabi tutulmuştur.

##### 3.2.2. Katılımcılarla İlgili Demografik Bilgiler

Araştırmaya katılan polislerin cinsiyete, rütbeye, hizmet süresine, mezun olunan okula göre sayılarının ve yüzdelerinin dağılımı aşağıda açıklanmıştır.

**Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Polislerin Cinsiyete, Rütbeye, Hizmet Süresine, Mezun Olunan Okula Göre Dağılımları**

<i>Değişkenler</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Cinsiyet</i>	Kadın	50	9,2
	Erkek	492	90,8
	Toplam	542	100

<b>Rütbe</b>	Polis Memuru	467	86,2
	Polis Amiri	75	13,8
<b>Hizmet Süresi</b>	1-5 yıl	261	48,2
	6-15 yıl	109	20,1
	16 ve üzeri	172	31,7
<b>Mezun Olunan Okul</b>	PMYO*	357	65,9
	POMEM**	130	24
	Polis Akademisi	55	10,1

\*Polis Meslek Yüksek Okulu

\*\*Polis Meslek Eğitim Merkezi

Tablo 3.1.'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan polislerin % 9,2'sini kadınlar, % 90,8'ini erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların % 86,2'si polis memuru, % 13,8'i polis amiridir (komiser yardımcısı, komiser, başkomiser, emniyet amiri, emniyet müdürü). Katılımcıların % 48,2'sinin hizmet süresi 1-5 yıl arasında, % 20,1'inin hizmet süresi 6-15 yıl arasında, % 31,7'sinin hizmet süresi 16 ve üzeri yıl olarak belirlenmiştir. Mezun olunan okul bakımından katılımcıların % 65,9'unun Polis Meslek Yüksek Okulu (PMYO) mezunu, % 24'ünün Polis Meslek Eğitim Merkezi (POMEM) mezunu, % 10,1'inin ise Polis Akademisi mezunu olduğu görülmektedir.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada polislerin kişilerarası problem çözme becerilerini belirlemek amacıyla Çam ve Tümkaya (2007) tarafından geliştirilen Kişilerarası Problem Çözme Envanteri (KPÇE), sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını belirlemek amacıyla Spielberger ve diğerleri (1983) tarafından geliştirilen ve Özer (1994a) tarafından Türkçeye uyarlanan Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği (SÖÖTÖ), benlik saygısı düzeylerini belirlemek amacıyla ise Rosenberg (1965) tarafından geliştirilen ve Çuhadaroğlu (1986) tarafından uyarlanan Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği-Kısa Formu kullanılmıştır.

Araştırmada ele alınan bağımsız değişkenleri belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından geliştirilen Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Aşağıda Kişilerarası Problem Çözme Envanteri, Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği, Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği-Kısa Formu ve Kişisel Bilgi Formu hakkında bilgi verilmiştir.

### 3.3.1. Kişilerarası Problem Çözme Envanteri (KPÇE)

Kişilerarası Problem Çözme Envanteri (Ek 1) 18-30 yaş arası üniversite öğrencilerinin kişilerarası problem çözme yaklaşım ve becerilerini ölçmek amacıyla Çam ve Tümkaya, (2007) tarafından geliştirilmiştir. Ardından KPÇE'nin lise öğrencileri (15-18 yaş) için (Çam ve Tümkaya, 2008) ve yetişkin grubu için (Çam, Tümkaya ve Yerlikaya, 2011) geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Geçerlik güvenirlik çalışmaları sonunda, envanterin sayılan tüm gruplarda kullanılabileceğine ilişkin yeterli psikometrik özelliklere sahip olduğu görülmüştür.

Yetişkin örnekleminde (30-73 yaş) yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda, envanterin kişilerarası problem çözmeyle ilgili beş faktörlü bir yapıdan oluştuğu görülmüştür. Bu faktörler "Probleme Olumsuz Yaklaşma" (POY), "Yapıcı Problem Çözme" (YPÇ), "Kendine Güvensizlik" (KG), "Sorumluluk Almama" (SA) ve "Israrcı-Sebatkar Yaklaşım" (I-SY) olmak üzere beş alt ölçek şeklinde adlandırılmıştır.

Envanterde beş dereceli (hiç uygun değil=1, tamamıyla uygun=5) yanıt seçenekleri olan toplam 50 madde yer almaktadır. POY 16, YPÇ 16, KG 7, SA 5 ve I-SY 6 maddeden oluşmaktadır. Envanterin geliştirildiği çalışmada (Çam, Tümkaya ve Yerlikaya, 2011) ölçüt bağıntılı geçerlik çalışması yapılmış, envanterin Problem Çözme Envanteri ve Sürekli Kaygı Ölçeği ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Alt ölçeklerin Cronbach Alfa iç tutarlılık değerlerinin .67 ile .91 arasında, test-tekrar test güvenirlik katsayılarının ise .69 ile .89 arasında değiştiği belirlenmiştir. Bu araştırma için ise Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin alt ölçeklerine ilişkin Cronbach Alfa güvenirlik katsayıları şu şekilde belirlenmiştir: Probleme Olumsuz Yaklaşım: .91, Yapıcı Problem Çözme: .90, Kendine Güvensizlik: .81, Sorumluluk Almama: .73, Israrcı-Sebatkâr Yaklaşım: .74. Sonuçlar envanterin 30-73 yaşları arasındaki yetişkinlerin kişilerarası problem çözme becerilerini ölçmek için kullanılabileceğini göstermiştir.

Ölçme aracının üniversite öğrencileriyle (18-30 yaş) ve yetişkin grubuyla (30-73 yaş) yapılan geçerlik-güvenirlik çalışmalarına dayanarak, envanterin her iki grubun kişilerarası problem çözme becerilerini ölçmek amacıyla kullanılabileceği vurgulanmıştır (Çam ve Tümkaya, 2007; Çam, Tümkaya ve Yerlikaya, 2011).

### **3.3.1.1. Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin Puanlanması ve Yorumlanması**

KPÇE, beşli Likert tipi ve toplam 50 maddeden oluşan bir ölçektir. Cevaplayıcıdan her bir maddedeki ifadeyi okuyup ifade hiç uygun değilse 1, biraz uygunsa 2, uygunsa 3, çoğunlukla uygunsa 4, tamamıyla uygunsa 5 seçeneğini işaretlemesi istenmektedir. Cevapların puanlanması aynı sıraya göre, 1'den 5'e doğru yapılmaktadır. Ölçekteki tüm maddeler düz puanlanmaktadır. Alt ölçeklerden alınan yüksek puan, birey için o alt ölçeğin ölçtüğü özelliğin yüksek olduğu anlamına gelmektedir (Çam, Tümekaya ve Yerlikaya, 2011).

### **3.3.2. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği (SÖÖTÖ)**

Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği (Ek 2) Spielberger, Jacobs, Russel ve Crane (1983) tarafından Durumluk-Sürekli Öfke Ölçeği olarak geliştirilmiş, daha sonra Öfke İfadesi Ölçeği ile birleştirilerek Sürekli Öfke İfadesi Ölçeği adını almıştır (Akt. Özer, 1994a). Öfke duygusunu ve nasıl ifade edildiğini belirlemek amacıyla geliştirilen 34 maddelik bu ölçek, dört alt ölçekten oluşmaktadır. Bu alt ölçekler Sürekli Öfke (10 madde), İçe Yöneltilmiş Öfke (8 madde), Dışa Yöneltilmiş Öfke (8 madde) ve Öfke Kontrolü (8 madde) şeklinde isimlendirilmiştir. Sürekli Öfke (SÖ) alt ölçeği bireylerin sürekli öfke düzeyini ölçerken; İçe Yöneltilmiş Öfke (ÖİÇE), Dışa Yöneltilmiş Öfke (ÖDİŞA) ve Öfke Kontrolü (ÖKONTROL) alt ölçekleri bireylerin öfke ifade tarzlarını belirlemektedir. Sürekli Öfke, kişinin genel öfke eğilimini ölçer. Diğer üç ölçek ise, kişinin genelde öfkesini dışa vurma (ÖDİŞA), içte tutma/bastırma (ÖİÇE) ve öfke kontrolü (ÖKONTROL) eğilimlerini ölçmek üzere geliştirilmiştir (Özer, 1994a).

Spielberger, Jacobs, Russel ve Crane (1983) ölçeğin orijinal halinin geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarını 146 üniversite öğrencisi ile 270 asker üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Ölçeğin iç tutarlılığı kapsamında madde toplam korelasyonları .14 ile .56 ve Cronbach Alfa değerleri .73 ile .84 arasında bulunmuştur. Ölçüt bağıntılı geçerlik çalışmasında ölçeğin Buss-Durke Hostilite Ölçeği ile korelasyonu .27 ile .32 arasında, Durumluk Öfke Ölçeği ile korelasyonu .22 ile .44 arasında bulunmuştur.

Ölçeğin Türkiye için uyarlama çalışmaları Özer (1994a) tarafından yapılmıştır. SÖÖTÖ'nin iç tutarlılık katsayılarının Sürekli Öfke alt ölçeği için .67 ile .92 arasında; Öfke Kontrol alt ölçeği için .80 ile .90 arasında; Öfke Dışa alt ölçeği için

.69 ile .91 arasında; Öfke İçer alt ölçeği için .58 ile .76 arasında olduğu belirlenmiştir. Bu araştırma için ise Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin alt ölçeklerine ilişkin Cronbach Alfa güvenirlik katsayıları şu şekilde belirlenmiştir: Sürekli Öfke: .81, Öfke İçer: .74, Öfke Dışa: .76, Öfke Kontrol: .82. Ölçüt bağıntılı geçerlik için Sürekli Öfke Ölçeği puanları ile Öfke Envanteri arasındaki korelasyonların .41 ile .59 arasında olduğu bildirilmiştir (Özer, 1994a).

### **3.3.2.1. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Puanlanması ve Yorumlanması**

SÖÖTÖ 34 maddeden oluşmaktadır. Ölçek 4'lü derecelendirilmiş Likert tipi cevaplama sistemine sahiptir. Bireyler okuduğu ifadenin kendisine ne derece uygun olduğunu belirtmek için (1) Hemen Hiçbir Zaman, (2) Bazen, (3) Çok Zaman, (4) Hemen Her Zaman şeklindeki seçeneklerden birini işaretlemektedir. Bireyin işaretlediği seçeneklere parantez içinde belirtilen puan değerleri verilir. Ölçekteki tüm maddeler düzdür. Alt ölçeklerden alınan yüksek puan, o alt ölçeğin ölçtüğü özelliğin cevaplayan için yüksek olduğu anlamına gelmektedir (Özer, 1994a).

### **3.3.3. Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği (RBSÖ)**

Rosenberg (1965) tarafından geliştirilen Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği (Ek 3) 12 alt ölçekten oluşmaktadır. Ölçekte toplam 63 madde bulunmaktadır. Bu çalışmada RBSÖ'nin kısa formu olan ve 10 maddeden oluşan Benlik Saygısı Alt Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin orijinal halinin geçerlik-güvenirlik çalışması, New York'ta eğitim gören toplam 5.024 lise öğrencisiyle gerçekleştirilmiştir. İki hafta arayla yapılan çalışmada ölçeğin test tekrar test güvenirlik katsayısı .82 ile .88 arasında bulunmuştur. Ayrıca yapılan çeşitli araştırmalarda elde edilen Cronbach Alfa katsayılarının .77 ile .88 aralığında olduğu aktarılmıştır.

Ölçeğin Türk toplumuna ve Türkçeye uyarlaması Çuhadaroğlu (1986) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışmaları, Ankara'da bir lisenin beş ayrı sınıfına devam eden 205 öğrenciyle gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin geçerlik-güvenirlik çalışmaları kapsamında öğrencilerle psikiyatrik görüşmeler yapılmıştır. Benlik saygısı alt ölçeği ile psikiyatrik görüşmeler arasındaki korelasyon katsayısı .71 olarak bulunmuştur. Bir ay arayla gerçekleştirilen test-tekrar test güvenirlik katsayısı, benlik saygısı alt ölçeğinde .75 olarak bulunmuştur. Uyarlama çalışmasında (Çuhadaroğlu, 1986) rapor edilen Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı

.76'dır. Bu araştırma için ise Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği'nin 10 maddelik kısa formuna ilişkin Cronbach Alfa güvenirlik katsayısı .83'tür.

### **3.3.3.1. Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği'nin Puanlanması ve Yorumlanması**

RBSÖ'nin benlik saygısı alt ölçeği 10 maddeden oluşmaktadır ve dördümlü Likert tipinde derecelendirilmiştir. Maddelerde yer alan ifadeler birey için çok doğru ise 1, doğru ise 2, yanlış ise 3, çok yanlış ise 4 şeklinde işaretlenmektedir. Puanlama ise aynı sıraya göre yapılmaktadır. Ölçekte yer alan 1., 2., 4., 6., 7., maddeler pozitif (düz); 3., 5., 8., 9., 10. Maddeler ise negatif (ters) olarak düzenlenmiştir ve buna bağlı olarak puanlanırlar. Ölçekten elde edilebilecek puanlar 10 ile 40 arasında değişmektedir. 10-20 puan arası düşük benlik saygısı düzeyini, 20-30 puan arası orta benlik saygısı düzeyini ve 30-40 puan arası ise yüksek benlik saygısı düzeyini göstermektedir. Ters maddeler çevrildikten sonra, ölçekten alınan yüksek puan, benlik saygısının yüksek olduğunu göstermektedir (Rosenberg, 1965).

### **3.3.4. Kişisel Bilgi Formu**

Araştırmanın diğer bağımsız değişkenleri olan cinsiyet, rütbe, mezun olunan okul ve hizmet süresine ilişkin bilgi toplamak amacıyla, araştırmacı tarafından Kişisel Bilgi Formu (Ek 4) hazırlanmıştır.

## **3.4. İşlem Yolu**

Araştırmada bilgi toplama işleminde aşağıdaki sıra izlenmiştir:

Öncelikle polislerden veri toplamak amacıyla uygulama yapabilmek için, Emniyet Genel Müdürlüğü'nden gerekli izin alınmıştır. Daha sonra çalışma grubunu oluşturan Emniyet birimlerinin yetkilileri ile görüşülmüş ve uygulama yapmak üzere randevu alınmıştır. Belirlenen gün ve saatlerde, uygulama yapılacak Emniyet birimlerine bizzat gidilerek, araştırmaya katılacak polislere, araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiştir. Bireylere veri toplama araçlarında ve kişisel bilgi formunda isim yazmalarının gerekmediği, ayrıca veri toplama araçlarına verecekleri cevapların samimi olmasının araştırma sonuçları için önemli olduğu, maddelerin boş bırakılmaması gerektiği araştırmacı tarafından belirtilmiştir. Verilerin yalnızca araştırma için kullanılacağı, başka bir amaçla kullanılmayacağı ve bireysel olarak herhangi bir yerde yayınlanmayacağı vurgulanmıştır. Ardından uygulamaya geçilmiş, uygulama öncesinde ve sırasında katılımcılara gerekli

açıklamalar yapılmış, veri toplama araçları uygulanmıştır. Tüm uygulamalar araştırmacının kendisi tarafından yapılmıştır. Uygulama yaklaşık 15 dakika sürmüştür.

### 3.5. Verilerin Analizi

Araştırmada verilerin analizine geçmeden önce, uygulama sonucunda boş bırakılan, ölçek maddelerinin çoğu doldurulmadan bırakılan, aynı maddede birden çok işaretleme yapılan ve kişisel bilgi formunda eksikler bulunan ölçek formları değerlendirmeye alınmamak üzere ayrılmıştır. Bunun sonucunda 542 polise ait veriler analize dahil edilmiştir. Katılımcılardan toplanan veriler SPSS 22 (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı) kullanılarak bilgisayara aktarılmıştır. Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nden ve Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nden alınan puanlar bağımlı, Rosenberg Benlik Saygısı Ölçeği'nden alınan puanlar ve Kişisel Bilgi Formundan elde edilen bilgiler ise bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Analizlerde hata payının üst sınırı .05 olarak alınmıştır.

Verilerin analizine geçmeden önce, kullanılacak istatistiki tekniklerin varsayımlarının karşılanıp karşılanmadığı kontrol edilmiştir. Öncelikle verilerde kayıp değer olup olmadığına bakılmış ve kayıp değere rastlanmamıştır. Analize geçmeden önce veriler aykırı değerler açısından incelenmiş ve uç değerler ayıklanmıştır. Aykırı değerlerin değerlendirilmesinde anlamlılık düzeyi .01 olarak alınmıştır. Değişkenler için mahalnobis uzaklıklarından, kutu grafiklerinden ve standart puanlardan yararlanarak uç değer analizi yapılmış, her bir değişkendeki uç değerler, bulgulara olumsuz etkilerini önlemek amacıyla, analizlerden çıkarılmıştır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). Dolayısıyla analizler 542 katılımcı yerine, 503 katılımcı üzerinden yürütülmüştür. Benlik Saygısı Ölçeği puanları sürekli puanlar olduğundan bu puanları kategorik hale dönüştürmek üzere, grubun ortalama ve standart sapması belirlenmiş ( $\bar{x} = 32,10$ , standart sapma = 4,57), ortalamadan bir standart sapma alt ve üst grubun puanları hesaplanmış; 27,53 olan alt puan 28; 36,67 olan üst puan ise 37 kabul edilmiştir. Puanlara bakılarak orta grubun alt sınırı 28, üst sınırı 37 kabul edilmiştir. Dolayısıyla benlik saygısı açısından 17-28 puan arası düşük grup, 28-37 puan arası orta grup, 37-40 puan arası benlik saygısı yüksek grup olarak kabul

edilmiştir. Sonuçlar değerlendirildiğinde, tüm varsayımlar karşılandığından, çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) yapılmasına karar verilmiştir.

Karşılaştırılacak grupların varyans homojenliğini kontrol etmek için Levene testinden, aynı zamanda MANOVA testinde kovaryans eşitliği sayılısının kontrolü için Box's M istatistiğinden faydalanılmıştır. MANOVA sonuçları anlamlı çıktığında hangi gruplar arasında anlamlı fark bulunduğunu belirlemek için Tukey ve Tamhane çoklu karşılaştırma testlerinden yararlanılmıştır. Çoklu karşılaştırma testleri yapılırken varyansların homojenliğine Levene F testi ile bakılmış ve varyanslar homojen olduğunda Tukey testi, varyanslar homojen değilse Tamhane testi kullanılmıştır (Büyüköztürk, 2010). Ayrıca bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde ne derece etkili olduğunu gösteren etki büyüklüğü (eta kare) değerleri incelenmiştir. Etki büyüklüğü aldığı değere göre  $0,01 \leq \eta^2 < 0,06$  "düşük düzeyde etki",  $0,06 \leq \eta^2 < 0,14$  "orta düzeyde etki" ve  $\eta^2 \geq 0,14$  "geniş düzeyde etki" şeklinde yorumlanmıştır (Cohen, 1988).



## 4. BULGULAR

Bu bölümde polislerin cinsiyet, rütbe, hizmet süresi, mezun olunan okul ve benlik saygısı durumlarına göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin (KPÇE) alt ölçeklerinden (Probleme Olumsuz Yaklaşma-POY; Yapıcı Problem Çözme-YPÇ; Kendine Güvensizlik-KG; Sorumluluk Almama-SA; Israrcı-Sebatkar Yaklaşım-ISY) aldıkları puanlar ile Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin (SÖÖTÖ) alt ölçeklerinden (Sürekli Öfke-SÖ; Öfke İçe-ÖİÇE; Öfke Dışa-ÖDİŞA; Öfke Kontrol-ÖKONTROL) aldıkları puanlara ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

### 4.1. Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular

#### 4.1.1. Cinsiyete Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular

Bu başlık altında cinsiyetleri farklı olan polislerin "Probleme Olumsuz Yaklaşım" (POY), "Kendine Güvensizlik" (KG), "Sorumluluk Almama" (SA), "Yapıcı Problem Çözme" (YPÇ), "Israrcı-Sebatkar Yaklaşım" (I-SY) boyutlarındaki kişilerarası problem çözme beceri düzeylerine ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları verilmiştir.

Polislerin cinsiyete göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin alt ölçeklerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4.1.'de verilmiştir.

**Tablo 4.1. Polislerin Cinsiyete Göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<i>Probleme Olumsuz Yaklaşma (POY)</i>	Kadın	46	31,70	9,68	0,869
	Erkek	457	31,94	9,80	

<b>Yapıcı Problem</b>	Kadın	46	53,91	9,79	0,655
<b>Çözme (YPÇ)</b>	Erkek	457	54,61	10,16	
<b>Kendine Güvensizlik (KG)</b>	Kadın	46	11,48	3,37	0,042
	Erkek	457	12,79	4,20	
<b>Sorumluluk Almama (SA)</b>	Kadın	46	10,70	3,79	0,684
	Erkek	457	10,47	3,60	
<b>Israrcı-Sebatkar Yaklaşım (I-SY)</b>	Kadın	46	21,00	3,93	0,676
	Erkek	457	20,73	4,14	

Tablo 4.1.'de görüldüğü gibi POY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, cinsiyete göre, kadın polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 31,70$ , erkek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 31,94$ ; YPÇ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından kadınların puan ortalaması  $\bar{x} = 53,91$ , erkeklerin puan ortalaması  $\bar{x} = 54,61$ ; KG alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından kadınların puan ortalaması  $\bar{x} = 11,48$ , erkeklerin puan ortalaması  $\bar{x} = 12,79$ ; SA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından kadınların puan ortalaması  $\bar{x} = 10,70$ , erkeklerin puan ortalaması  $\bar{x} = 10,47$ ; I-SY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından kadınların puan ortalaması  $\bar{x} = 21,00$ , erkeklerin puan ortalaması  $\bar{x} = 20,73$ 'tür.

Verilerin MANOVA sayıltılarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's M=15,517;  $p>0,05$ ) kovaryans matrislerinin eşit olduğunu göstermektedir. Buna göre varyans analizinin önkoşullarından biri sağlanmıştır. Kovaryans matrislerinin eşitliğine ve değişkenlerin gruplar arası varyanslarının homojenliğine dayanılarak Wilk's Lambda değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Wilk's Lambda= 0,980;  $p>0,01$ ) cinsiyetin kişilerarası problem çözme becerileri düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Diğer bir ifadeyle cinsiyete göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında fark yoktur.

#### 4.1.2. Rütbeye Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular

Bu başlık altında rütbeleri farklı olan polislerin “Probleme Olumsuz Yaklaşım” (POY), “Kendine Güvensizlik” (KG), “Sorumluluk Almama” (SA), “Yapıcı Problem Çözme” (YPÇ), “Israrıcı-Sebatkar Yaklaşım” (I-SY) boyutlarındaki kişilerarası problem çözme beceri düzeylerine ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları verilmiştir.

Polislerin rütbeye göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin alt testlerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4.2.'de verilmiştir.

**Tablo 4.2. Polislerin Rütbelerine Göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Rütbe</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<b>Probleme Olumsuz Yaklaşım (POY)</b>	Polis	433	32,00	9,80	0,621
	Memuru				
	Polis Amiri	70	31,39	9,70	
<b>Yapıcı Problem Çözme (YPÇ)</b>	Polis	433	54,27	10,32	0,123
	Memuru				
	Polis Amiri	70	56,29	8,69	
<b>Kendine Güvensizlik (KG)</b>	Polis	433	12,73	4,18	0,301
	Memuru				
	Polis Amiri	70	12,18	3,90	
<b>Sorumluluk Almama (SA)</b>	Polis	433	10,54	3,63	0,428
	Memuru				
	Polis Amiri	70	10,17	3,45	
<b>Israrıcı-Sebatkar Yaklaşım (I-SY)</b>	Polis	433	20,79	4,08	0,685
	Memuru				
	Polis Amiri	70	20,57	4,35	

Tablo 4.2.'de görüldüğü gibi POY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, rütbeye göre, polis memurlarının puan ortalaması  $\bar{x} = 32,00$ , polis amirlerinin

puan ortalaması  $\bar{x} = 31,39$ ; YPÇ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından polis memurlarının puan ortalaması  $\bar{x} = 54,27$ , polis amirlerinin puan ortalaması  $\bar{x} = 56,29$ ; KG alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından polis memurlarının puan ortalaması  $\bar{x} = 12,73$ , polis amirlerinin puan ortalaması  $\bar{x} = 12,18$ ; SA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından polis memurlarının puan ortalaması  $\bar{x} = 10,54$ , polis amirlerinin puan ortalaması  $\bar{x} = 10,17$ ; I-SY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından polis memurlarının puan ortalaması  $\bar{x} = 20,79$ , polis amirlerinin puan ortalaması  $\bar{x} = 20,57$ 'dir.

Verilerin MANOVA sayıtlarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's M=22,134;  $p>0,05$ ) kovaryans matrislerinin eşit olduğunu göstermektedir. Buna göre varyans analizinin önkoşullarından biri sağlanmıştır. Kovaryans matrislerinin eşitliğine ve değişkenlerin gruplar arası varyanslarının homojenliğine dayanılarak Wilk's Lambda değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Wilk's Lambda= 0,987;  $p>0,01$ ) rütbenin kişilerarası problem çözme beceri düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Diğer bir ifadeyle rütbeğe göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında fark bulunmamıştır.

#### **4.1.3. Hizmet Süresine Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular**

Bu başlık altında Polis Teşkilatındaki hizmet süresi farklı olan polislerin "Probleme Olumsuz Yaklaşım" (POY), "Kendine Güvensizlik" (KG), "Sorumluluk Almama" (SA), "Yapıcı Problem Çözme" (YPÇ), "Israrcı-Sebatkar Yaklaşım" (I-SY) boyutlarındaki kişilerarası problem çözme beceri düzeylerine ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları, grup varyanslarının eşitliğine ilişkin Levene Testi sonuçları ve Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) sonuçları verilmiştir.

Polislerin hizmet süresine göre KPÇE'nin alt testlerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4.3.'te verilmiştir.

**Tablo 4.3. Polislerin Hizmet Sürelerine Göre KPÇE'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Hizmet Süresi</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<b>Probleme Olumsuz Yaklaşma (POY)</b>	1-5 yıl	245	33,36	10,94	0,005
	6-15 yıl	101	30,17	7,82	
	16 yıl ve üzeri	157	30,80	8,63	
<b>Yapıcı Problem Çözme (YPÇ)</b>	1-5 yıl	245	55,20	9,68	0,256
	6-15 yıl	101	53,23	9,79	
	16 yıl ve üzeri	157	54,39	10,97	
<b>Kendine Güvensizlik (KG)</b>	1-5 yıl	245	13,53	4,82	0,000
	6-15 yıl	101	12,08	3,36	
	16 yıl ve üzeri	157	11,67	3,05	
<b>Sorumluluk Almama (SA)</b>	1-5 yıl	245	11,40	3,87	0,000
	6-15 yıl	101	9,90	3,05	
	16 yıl ve üzeri	157	9,44	3,12	
<b>Israrcı-Sebatkâr Yaklaşım (I-SY)</b>	1-5 yıl	245	21,09	4,15	0,050
	6-15 yıl	101	19,90	3,84	
	16 yıl ve üzeri	157	20,79	4,19	

Tablo 4.3.'te görüldüğü gibi POY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, hizmet süresine göre, 1-5 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 33,36$ , 6-15 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 30,17$ ; hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 30,80$ 'dir. YPÇ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından 1-5 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 55,20$ , 6-15 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 53,23$ ; hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 54,39$ 'dur. KG alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından 1-5 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 13,53$ , 6-15 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 12,08$ ;

hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 11,67$ 'dir. SA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından 1-5 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 11,40$ , 6-15 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 9,90$ ; hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 9,44$ 'tür. I-SY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından 1-5 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 21,09$ , 6-15 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 19,90$ ; hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 20,79$ 'dur.

Verilerin MANOVA sayıltılarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's M=83,731;  $p < 0,05$ ) kovaryans matrislerinin eşit olmadığını göstermektedir. Kovaryans matrislerinin eşit olmamasına dayanılarak Pillai's Trace değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Pillai's Trace = 0,094;  $p < 0,01$ ) anlamlı bulunduğundan hizmet süresi açısından en az bir bağımlı değişkene ilişkin ortalama farkı önemlidir. Diğer bir ifadeyle hizmet süresine göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında fark vardır. Hangi bağımlı değişken(ler) için hizmet süresine göre puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu Tablo 4.4.'te gösterilmiştir.

**Tablo 4.4. Kişilerarası Problem Çözme Envanteri Alt Ölçekleri ve Hizmet Süresi Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları**

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Bağımlı Değişkenler</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>Eta Kare</i>
<b>Hizmet Süresi</b>	POY	1015,037	2	507,518	5,405**	0,021
	YPÇ	280,265	2	140,132	1,368	0,005
	KG	370,893	2	185,447	11,231**	0,043
	SA	413,009	2	206,504	16,886**	0,063
	I-SY	101,311	2	50,656	3,004	0,012
<b>Hata</b>	POY	46944,939	500	93,890		
	YPÇ	51210,192	500	102,420		
	KG	8255,652	500	16,511		
	SA	6114,681	500	12,229		
	I-SY	8431,098	500	16,862		
<b>Toplam</b>	POY	560539,000	503			

YPÇ	1548307,000	503
KG	89271,000	503
SA	61868,000	503
I-SY	225261,000	503

\*\* p<0,01

Tablo 4.4. incelendiğinde KPÇE'nin alt ölçekleri için hizmet süresi gruplarına ilişkin ortalama farklarından en az birinin 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Buna dayanarak varyansların eşit olup olmadığı Levene istatistiğiyle kontrol edilerek (Büyüköztürk, 2007; Kalaycı, 2006) karşılaştırma testine geçilmiştir. Levene istatistiği incelendiğinde POY (14,674; p= ,000), KG (32,319; p= ,000) ve SA (9,479; p= ,000) 0,01 düzeyinde anlamlı bulunduğundan karşılaştırma testi olarak Tamhane uygulanmıştır.

Tamhane istatistiği incelendiğinde 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerle 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin POY alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları arasında, 0,01 düzeyinde, anlamlı fark olduğu görülmüştür. Buna göre hizmet süresi bakımından grupların puan ortalamaları incelendiğinde, 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin POY alt ölçeğinden aldıkları puanların, 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin POY alt ölçeğinden aldıkları puanlara göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle 1-5 yıllık polislerin, 6-15 yıllık polislere göre, probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri daha yüksektir. Ayrıca bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde ne derece etkili olduğunu gösteren etki büyüklüğü (eta kare;  $\eta^2$ ) değerleri incelendiğinde hizmet süresinin, polislerin probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri üzerinde düşük düzeyde ( $\eta^2 = 0,021$ ) etkili olduğu anlaşılmaktadır.

POY alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları açısından 1-5 yıllık polislerin puanları ile 6-15 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında; 6-15 yıllık polislerin puanları ile 6-15 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Tamhane karşılaştırma testi istatistiği incelendiğinde KG alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerle 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin puan ortalamaları arasında, 0,01 düzeyinde, anlamlı fark olduğu görülmüştür. Buna göre hizmet süresi bakımından grupların puan ortalamaları

incelendiğinde, 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin KG alt ölçeğinden aldıkları puanların, 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin KG alt ölçeğinden aldıkları puanlara göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle 1-5 yıllık polislerin, 6-15 yıllık polislere göre, kendine güvensizlik yaklaşım düzeyleri daha yüksektir. Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde hizmet süresinin, polislerin kendine güvensizlik yaklaşım düzeyleri üzerinde düşük düzeyde ( $\eta^2 = 0,043$ ) etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Diğer yandan 1-5 ile 16 ve üzeri hizmet süresi olan polislerin KG alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları arasında, 0,01 düzeyinde, 1-5 yıllık polislerin lehine anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Bir diğer ifadeyle 1-5 yıllık polislerin, 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislere göre, kendine güvensizlik yaklaşım düzeyleri daha yüksektir.

KG alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları açısından 6-15 yıllık polislerin puanları ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

SA alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerle 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin puan ortalamaları arasında, 0,01 düzeyinde, anlamlı fark olduğu görülmüştür. Buna göre hizmet süresi bakımından grupların puan ortalamaları incelendiğinde, 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin SA alt ölçeğinden aldıkları puanların, 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin SA alt ölçeğinden aldıkları puanlara göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle 1-5 yıllık polislerin, 6-15 yıllık polislere göre, sorumluluk almama düzeyleri daha yüksektir. Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde hizmet süresinin, polislerin sorumluluk almama yaklaşım düzeyleri üzerinde orta düzeyde ( $\eta^2 = 0,063$ ) etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Diğer yandan 1-5 ile 16 ve üzeri hizmet süresi olan polislerin SA alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları arasında, 0,01 düzeyinde, 1-5 yıllık polislerin lehine anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Bir diğer ifadeyle 1-5 yıllık polislerin, 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislere göre, sorumluluk almama yaklaşım düzeyleri daha yüksektir.



SA alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları açısından 6-15 yıllık polislerin puanları ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

#### 4.1.4. Mezun Olunan Okula Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular

Bu başlık altında mezun oldukları okullar farklı olan polislerin KPÇE'nin POY, KG, SA, YPÇ, I-SY boyutlarındaki kişilerarası problem çözme beceri düzeylerine ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları verilmiştir.

Polislerin mezun oldukları okula göre KPÇE'nin alt testlerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4.5.'te verilmiştir.

**Tablo 4.5. Polislerin Mezun Oldukları Okula Göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Mezun Olunan Okul</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<i>Probleme Olumsuz Yaklaşma (POY)</i>	PMYO	327	31,63	9,40	0,665
	POMEM	125	32,39	10,76	
	Polis Akademisi	51	32,60	9,66	
<i>Yapıcı Problem Çözme (YPÇ)</i>	PMYO	327	54,23	10,27	0,467
	POMEM	125	54,75	10,20	
	Polis Akademisi	51	56,07	8,93	
<i>Kendine Güvensizlik (KG)</i>	PMYO	327	12,64	3,96	0,986
	POMEM	125	12,70	4,58	
	Polis Akademisi	51	12,70	4,26	
<i>Sorumluluk Almama (SA)</i>	PMYO	327	10,25	3,53	0,074
	POMEM	125	11,12	3,86	

	Polis Akademisi	51	10,43	3,27	
	PMYO	327	20,73	3,97	
<b>Israrcı-Sebatkar Yaklaşım (I-SY)</b>	POMEM	125	20,82	4,36	0,977
	Polis Akademisi	51	20,76	4,50	

Tablo 4.5.'te görüldüğü gibi POY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, mezun olunan okula göre, PMYO mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 31,63$ , POMEM mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 32,39$ , Akademi mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 32,60$ 'tır. YPÇ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından PMYO mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 54,23$ , POMEM mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 54,75$ , Akademi mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 56,07$ 'dir. KG alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından PMYO mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 12,64$ , POMEM mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 12,70$ , Akademi mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 12,70$ 'tir. SA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından PMYO mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 10,25$ , POMEM mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 11,12$ , Akademi mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 10,43$ 'tür. I-SY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından PMYO mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 20,73$ , POMEM mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 20,82$ , Akademi mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 20,76$ 'dır.

Verilerin MANOVA sayıltılarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's M=48,049;  $p < 0,05$ ) kovaryans matrislerinin eşit olmadığını göstermektedir. Kovaryans matrislerinin eşit olmamasına dayanılarak Pillai's Trace değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Pillai's Trace = 0,021;  $p > 0,01$ ) anlamlı bulunmadığından mezun olunan okulun, polislerin kişilerarası problem çözme beceri düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle mezun olunan okula göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında fark bulunmamıştır.

#### 4.1.5. Benlik Saygısı Düzeyine Göre Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Beceri Düzeylerine İlişkin Bulgular

Bu başlık altında benlik saygısı düzeyleri farklı olan polislerin KPÇE'nin POY, KG, SA, YPÇ, I-SY boyutlarındaki kişilerarası problem çözme beceri düzeylerine ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları, grup varyanslarının eşitliğine ilişkin Levene Testi sonuçları ve Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) sonuçları verilmiştir.

Polislerin benlik saygısı düzeyine göre KPÇE'nin alt testlerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4.6.'da verilmiştir.

**Tablo 4.6. Polislerin Benlik Saygısı Düzeyine Göre KPÇE'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Benlik Saygısı</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<i>Probleme Olumsuz Yaklaşma (POY)</i>	Düşük	89	40,38	10,24	0,000
	Orta	310	30,96	8,90	
	Yüksek	104	27,54	7,35	
<i>Yapıcı Problem Çözme (YPÇ)</i>	Düşük	89	51,86	8,84	0,000
	Orta	310	53,82	9,71	
	Yüksek	104	59,02	11,05	
<i>Kendine Güvensizlik (KG)</i>	Düşük	89	15,92	4,93	0,000
	Orta	310	12,42	3,71	
	Yüksek	104	10,60	2,80	
<i>Sorumluluk Almama (SA)</i>	Düşük	89	12,39	3,76	0,000
	Orta	310	10,16	3,40	
	Yüksek	104	9,84	3,54	
<i>Israrcı-Sebatkar Yaklaşım (I-SY)</i>	Düşük	89	19,63	4,10	0,000
	Orta	310	20,67	4,08	
	Yüksek	104	21,99	3,96	

Tablo 4.6.'da görüldüğü gibi POY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 40,38$ , benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 30,96$ , benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 27,54$ 'tür. YPÇ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 51,86$ , benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 53,82$ , benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 59,02$ 'dir. KG alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 15,92$ , benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 12,42$ , benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 10,60$ 'tır. SA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 12,39$ , benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 10,16$ , benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 9,84$ 'tür. I-SY alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 19,63$ , benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 20,67$ , benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 21,99$ 'dur.

Verilerin MANOVA sayıltılarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's M=74,231;  $p < 0,05$ ) kovaryans matrislerinin eşit olmadığını göstermektedir. Kovaryans matrislerinin eşit olmamasına dayanılarak Pillai's Trace değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Pillai's Trace = 0,273;  $p < 0,01$ ) anlamlı bulunduğundan benlik saygısı düzeyi açısından en az bir bağımlı değişkene ilişkin ortalama farkı önemlidir. Diğer bir ifadeyle benlik saygısı düzeyine göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında fark vardır. Hangi bağımlı değişken(ler) için benlik saygısı düzeyine göre puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu Tablo 4.7.'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.7. Kişilerarası Problem Çözme Envanteri Alt Ölçekleri ve Benlik Saygısı Düzeyi Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları**

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Bağımlı Değişkenler</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>Eta Kare</i>
<b>Benlik Saygısı</b>	POY	8652,509	2	4326,255	55,031**	0,180
	YPÇ	2893,278	2	1446,639	14,884**	0,056
	KG	1407,573	2	703,786	48,746**	0,163
	SA	400,297	2	200,149	16,332**	0,061
	I-SY	273,878	2	136,939	8,291**	0,032
<b>Hata</b>	POY	39307,467	500	78,615		
	YPÇ	48597,179	500	97,194		
	KG	7218,972	500	14,438		
	SA	6127,393	500	12,255		
	I-SY	8258,532	500	16,517		
<b>Toplam</b>	POY	560539,000	503			
	YPÇ	1548307,000	503			
	KG	89271,000	503			
	SA	61868,000	503			
	I-SY	225261,000	503			

\*\* p<0,01

Tablo 4.7. incelendiğinde KPÇE'nin alt ölçekleri için benlik saygısı düzeyi gruplarına ilişkin ortalama farklarından en az birinin 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Buna dayanarak varyansların eşit olup olmadığı Levene istatistiğiyle kontrol edilerek (Büyüköztürk, 2007; Kalaycı, 2006) karşılaştırma testine geçilmiştir. Levene istatistiği incelendiğinde POY (6,108; p= ,002), KG (19,261; p= ,000) 0,01 düzeyinde anlamlı bulunduğundan karşılaştırma testi olarak Tamhane; YPÇ (3,281; p= ,038), SA (0,842; p= ,432) ve I-SY (0,182; p= ,834) 0,01 düzeyinde anlamlı bulunmadığından karşılaştırma testi olarak Tukey uygulanmıştır.

Tamhane istatistiği incelendiğinde benlik saygısı düzeyi düşük polislerin POY alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının, benlik saygısı düzeyi orta olan polislerin puan ortalamalarından, 0,01 düzeyinde anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre benlik saygısı düşük polisler, benlik saygısı orta düzeyde

olan polislere göre daha fazla probleme olumsuz yaklaşım sergilemektedirler. POY alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalamalarının, benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalamalarına göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri daha yüksektir. Benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin POY alt ölçeğinden aldıkları puanlar, benlik saygısı yüksek polislerin puanlarından, anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Buna göre benlik saygısı orta düzeyde olan polisler, benlik saygısı yüksek polislere göre, probleme olumsuz yaklaşımı anlamlı olarak daha fazla kullanmaktadırlar. Ayrıca etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde benlik saygısının polislerin probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri üzerinde geniş düzeyde ( $\eta^2 = 0,180$ ) etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Polislerin KG alt ölçeğinden aldıkları puanlar açısından, Tamhane istatistiği incelendiğinde benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalamalarının, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puan ortalamalarından, 0,01 düzeyinde anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre benlik saygısı düşük polisler, benlik saygısı orta düzeyde olan polislere göre daha fazla kendine güvensiz yaklaşım sergilemektedirler. KG alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalamalarının, benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalamalarına göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, kendine güvensiz yaklaşım düzeyleri daha yüksektir. Benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin KG alt ölçeğinden aldıkları puanlar, benlik saygısı yüksek polislerin puanlarından, anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Buna göre benlik saygısı orta düzeyde olan polisler, benlik saygısı yüksek polislere göre, kendine güvensiz yaklaşımı anlamlı olarak daha fazla kullanmaktadırlar. Ayrıca etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde benlik saygısının polislerin kendine güvensiz yaklaşım düzeyleri üzerinde geniş düzeyde ( $\eta^2 = 0,163$ ) etkili olduğu anlaşılmaktadır.

YPÇ puanları açısından Tukey istatistiği incelendiğinde, polislerin YPÇ alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları arasında, 0,05 düzeyinde anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalamalarının, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalamalarından, 0,05

düzeyinde anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre benlik saygısı yüksek polisler, benlik saygısı düşük polisler göre, yapıcı problem çözme yaklaşımını daha fazla kullanmaktadırlar. Benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin YPÇ puan ortalamalarının, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin YPÇ puan ortalamalarına göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle benlik saygısı yüksek polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan polisler göre, yapıcı problem çözme beceri düzeyleri daha yüksektir. Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde benlik saygısının polislerin yapıcı problem çözme düzeyleri üzerinde düşük düzeyde ( $\eta^2 = 0,056$ ) etkili olduğu belirlenmiştir.

SA puanları açısından Tukey istatistiği incelendiğinde, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin SA alt ölçeğinden aldıkları puanların, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puanlarına göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre benlik saygısı düşük polisler, benlik saygısı orta düzeyde olan polisler göre, sorumluluk almama yaklaşımını daha fazla kullanmaktadırlar. Benlik saygısı düzeyi düşük polislerin SA puan ortalamalarının, benlik saygısı yüksek polislerin SA puan ortalamalarına göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polisler oranla, sorumluluk almama düzeyleri daha yüksektir. Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde benlik saygısının polislerin sorumluluk almama düzeyleri üzerinde orta düzeyde ( $\eta^2 = 0,061$ ) etkili olduğu belirlenmiştir.

I-SY puanları açısından Tukey istatistiği incelendiğinde, benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin I-SY alt ölçeğinden aldıkları puanların, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puanlarına göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre benlik saygısı yüksek polisler, benlik saygısı düşük polisler göre, etkili bir kişilerarası problem çözme becerisi olan ısrarcı-sebatkar yaklaşımı daha fazla kullanmaktadırlar. Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde benlik saygısının polislerin ısrarcı-sebatkar yaklaşım düzeyleri üzerinde düşük düzeyde ( $\eta^2 = 0,032$ ) etkili olduğu belirlenmiştir.

## 4.2. Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular

### 4.2.1. Cinsiyete Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde cinsiyetleri farklı olan polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin (SÖÖTÖ) alt ölçeklerinden "Sürekli Öfke" (SÖ), "Öfke İçer" (ÖİÇE), "Öfke Dışa" (ÖDİŞA), "Öfke Kontrolü" (ÖKONTROL) boyutlarındaki sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarına ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları verilmiştir.

Polislerin cinsiyete göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin alt testlerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4.8.'de verilmiştir.

**Tablo 4.8. Polislerin Cinsiyete Göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<b>Sürekli Öfke (SÖ)</b>	Kadın	49	18,39	4,08	0,537
	Erkek	463	18,78	4,25	
<b>Öfke İçer (ÖİÇE)</b>	Kadın	49	15,22	3,21	0,615
	Erkek	463	15,47	3,29	
<b>Öfke Dışa (ÖDİŞA)</b>	Kadın	49	13,61	2,08	0,046
	Erkek	463	14,45	2,87	
<b>Öfke Kontrolü (ÖKONTROL)</b>	Kadın	49	23,49	4,35	0,417
	Erkek	463	22,99	4,09	

Tablo 4.8.'de görüldüğü gibi SÖ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, cinsiyete göre, kadın polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 18,39$ , erkek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 18,78$ ; ÖİÇE alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından kadınların puan ortalaması  $\bar{x} = 15,22$ , erkeklerin puan ortalaması  $\bar{x} = 15,47$ ; ÖDİŞA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından kadınların puan ortalaması  $\bar{x} = 13,61$ , erkeklerin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,45$ ; ÖKONTROL alt ölçeğinden elde



edilen puanlar açısından kadınların puan ortalaması  $\bar{x} = 23,49$ , erkeklerin puan ortalaması  $\bar{x} = 22,99$ 'dur.

Verilerin MANOVA sayıltılarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's M=13,142;  $p>0,05$ ) kovaryans matrislerinin eşit olduğunu göstermektedir. Buna göre varyans analizinin önkoşullarından biri sağlanmıştır. Kovaryans matrislerinin eşitliğine ve değişkenlerin gruplar arası varyanslarının homojenliğine dayanılarak Wilk's Lambda değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Wilk's Lambda= 0,991;  $p>0,01$ ) cinsiyetin polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir. Diğer bir ifadeyle cinsiyete göre polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarz düzeyleri arasında fark yoktur.

#### 4.2.2. Rütbeye Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde rütbeleri farklı olan polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin (SÖÖTÖ) alt ölçeklerinden "Sürekli Öfke" (SÖ), "Öfke İçer" (ÖİÇE), "Öfke Dışa" (ÖDİŞA), "Öfke Kontrolü" (ÖKONTROL) boyutlarındaki sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarına ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları ve Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) sonuçları verilmiştir.

Polislerin rütbeye göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin alt testlerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4. 9.'da verilmiştir.

**Tablo 4.9. Polislerin Rütbelere Göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Rütbe</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<b>Sürekli Öfke (SÖ)</b>	Polis	442	18,78	4,30	0,647
	Memuru				
	Polis Amiri	70	18,53	3,83	
<b>Öfke İçer (ÖİÇE)</b>	Polis	442	15,28	3,21	0,003
	Memuru				

	Polis Amiri	70	16,53	3,52	
<b>Öfke Dışa (ÖDIŞA)</b>	Polis Memuru	442	14,40	2,82	0,702
	Polis Amiri	70	14,26	2,83	
<b>Öfke Kontrolü (ÖKONTROL)</b>	Polis Memuru	442	22,95	4,14	0,254
	Polis Amiri	70	23,55	3,92	

Tablo 4.9.'da görüldüğü gibi SÖ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, rütbeğe göre, polis memurlarının puan ortalaması  $\bar{x} = 18,78$ , polis amirlerinin puan ortalaması  $\bar{x} = 18,53$ ; ÖİÇE alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından polis memurlarının puan ortalaması  $\bar{x} = 15,28$ , polis amirlerinin puan ortalaması  $\bar{x} = 16,53$ ; ÖDIŞA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından polis memurlarının puan ortalaması  $\bar{x} = 14,40$ , polis amirlerinin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,26$ ; ÖKONTROL alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından polis memurlarının puan ortalaması  $\bar{x} = 22,95$ , polis amirlerinin puan ortalaması  $\bar{x} = 23,55$  olarak bulunmuştur.

Verilerin MANOVA sayıltılarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's  $M=32,382$ ;  $p<0,05$ ) kovaryans matrislerinin eşit olmadığını göstermektedir. Kovaryans matrislerinin eşit olmamasına dayanılarak Pillai's Trace değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Pillai's Trace = 0,029;  $p<0,01$ ) anlamlı bulunduğundan rütbe açısından en az bir bağımlı değişkene ilişkin ortalama farkı önemlidir. Diğer bir ifadeyle rütbeğe göre polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında anlamlı fark vardır. Hangi bağımlı değişken(ler) için rütbeğe göre puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu Tablo 4.10.'da gösterilmiştir.

**Tablo 4.10. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçekleri ve Rütbe Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları**

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Bağımlı Değişkenler</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>Eta Kare</i>
<b>Rütbe</b>	SÖ	3,768	1	3,768	0,209	0,000
	ÖİÇE	94,465	1	94,465	8,892**	0,017
	ÖDİŞA	1,164	1	1,164	0,146	0,000
	ÖKONTROL	22,093	1	22,093	1,304	0,003
<b>Hata</b>	SÖ	9177,714	510	17,996		
	ÖİÇE	5418,214	510	10,624		
	ÖDİŞA	4063,084	510	7,967		
	ÖKONTROL	8639,274	510	16,940		
<b>Toplam</b>	SÖ	189069,000	512			
	ÖİÇE	127716,000	512			
	ÖDİŞA	109893,000	512			
	ÖKONTROL	280338,000	512			

\*\* p<0,01

Tablo 4.10. incelendiğinde SÖÖTÖ'nün alt ölçekleri için rütbe gruplarına ilişkin ortalama farklarından en az birinin 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. ÖİÇE alt ölçeğinde görülen anlamlı farkın, polis amirleri (rütbeli polisler) lehine olduğu görülmüştür. Polis amirlerinin ÖİÇE alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları, polis memurlarının ÖİÇE alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarından, anlamlı olarak daha yüksektir. Diğer bir ifadeyle polis amirleri, polis memurlarına göre, anlamlı olarak, öfkelerini daha fazla içe atmakta ve bastırmaktadırlar.

Diğer yandan SÖ, ÖDİŞA VE ÖKONTROL alt ölçeklerinden alınan puanlar açısından, polislerin rütbelere göre puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde, rütbe değişkeninin polislerin bastırılmış öfke düzeyleri üzerinde düşük düzeyde ( $\eta^2 = 0,017$ ) etkili olduğu belirlenmiştir.

#### 4.2.3. Hizmet Süresine Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde polislik mesleğinde hizmet süresi farklı olan polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin (SÖÖTÖ) alt ölçeklerinden "Sürekli Öfke" (SÖ), "Öfke İçer" (ÖİÇE), "Öfke Dışa" (ÖDİŞA), "Öfke Kontrolü" (ÖKONTROL) boyutlarındaki sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarına ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları, grup varyanslarının eşitliğine ilişkin Levene Testi sonuçları ve Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) sonuçları verilmiştir.

Polislerin hizmet süresine göre SÖÖTÖ'nin alt testlerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4.11.'de verilmiştir.

**Tablo 4.11. Polislerin Hizmet Sürelerine Göre SÖÖTÖ'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Hizmet Süresi</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<b>Sürekli Öfke (SÖ)</b>	1-5 yıl	241	19,03	4,50	0,006
	6-15 yıl	104	17,55	3,58	
	16 yıl ve üzeri	167	19,06	4,10	
<b>Öfke İçer (ÖİÇE)</b>	1-5 yıl	241	15,70	3,39	0,093
	6-15 yıl	104	14,86	3,28	
	16 yıl ve üzeri	167	15,44	3,09	
<b>Öfke Dışa (ÖDİŞA)</b>	1-5 yıl	241	14,64	3,11	0,069
	6-15 yıl	104	13,90	2,64	
	16 yıl ve üzeri	167	14,28	2,42	
<b>Öfke Kontrolü (ÖKONTROL)</b>	1-5 yıl	241	23,00	3,93	0,045
	6-15 yıl	104	23,84	4,62	
	16 yıl ve üzeri	167	22,57	3,98	

Tablo 4.11.'de görüldüğü gibi SÖ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, hizmet süresine göre, 1-5 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 19,03$ , 6-15 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 17,55$ , hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 19,06$ 'dır. ÖİÇE alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından 1-5 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 15,70$ , 6-15 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,86$ , hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 15,44$ 'tür. ÖDİŞA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından 1-5 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,64$ , 6-15 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 13,90$ , hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,28$ 'dir. ÖKONTROL alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından 1-5 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 23,00$ , 6-15 yıllık polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 23,84$ , hizmet süresi 16 yıl ve üzeri olan polislerin puan ortalaması ise  $\bar{x} = 22,57$ 'dir.

Verilerin MANOVA sayıltılarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's M=46,834;  $p < 0,05$ ) kovaryans matrislerinin eşit olmadığını göstermektedir. Kovaryans matrislerinin eşit olmamasına dayanılarak Pillai's Trace değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Pillai's Trace = 0,033;  $p < 0,05$ ) anlamlı bulunduğundan hizmet süresi açısından en az bir bağımlı değişkene ilişkin ortalama farkı önemlidir. Diğer bir ifadeyle hizmet süresine göre polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında fark vardır. Hangi bağımlı değişken(ler) için hizmet süresine göre puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu Tablo 4.12.'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.12. SÖÖTÖ'nin Alt Ölçekleri ve Hizmet Süresi Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları**

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Bağımlı Değişkenler</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>Eta Kare</i>
	SÖ	183,763	2	91,882	5,198**	0,020
<i>Hizmet Süresi</i>	ÖİÇE	51,272	2	25,636	2,389	0,009
	ÖDİŞA	42,416	2	21,208	2,684	0,010
	ÖKONTROL	104,887	2	52,444	3,120	0,012

<b>Hata</b>	SÖ	8997,719	509	17,677
	ÖİÇE	5461,408	509	10,730
	ÖDIŞA	4021,832	509	7,901
	ÖKONTROL	8556,480	509	16,810
<b>Toplam</b>	SÖ	189069,000	512	
	ÖİÇE	127716,000	512	
	ÖDIŞA	109893,000	512	
	ÖKONTROL	280338,000	512	

\*\* p<0,01

Tablo 4.12. incelendiğinde SÖÖTÖ'nin alt ölçekleri için hizmet süresi gruplarına ilişkin ortalama farklarından en az birinin 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Buna dayanarak varyansların eşit olup olmadığı Levene istatistiğiyle kontrol edilerek (Büyüköztürk, 2007; Kalaycı, 2006) karşılaştırma testine geçilmiştir. Levene istatistiği incelendiğinde Sürekli Öfke (4,638; p= ,010) 0,01 düzeyinde anlamlı bulunmadığından karşılaştırma testi olarak Tukey uygulanmıştır.

Tukey istatistiği incelendiğinde, SÖ alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerle 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin puan ortalamaları arasında, 0,01 düzeyinde, anlamlı fark olduğu görülmüştür. Buna göre hizmet süresi bakımından grupların puan ortalamaları incelendiğinde, 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin SÖ alt ölçeğinden aldıkları puanların, 6-15 yıl hizmet süresi olan polisleri puanlarına göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle 1-5 yıllık polislerin, 6-15 yıllık polislere göre, sürekli öfke düzeyleri daha yüksektir. Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde hizmet süresinin, polislerin sürekli öfke düzeyleri üzerinde düşük düzeyde ( $\eta^2 = 0,020$ ) etkili olduğu anlaşılmaktadır.

Diğer taraftan SÖ alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları açısından, 1-5 yıllık polislerin puanları ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında; 6-15 yıllık polislerin puanları ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

#### 4.2.4. Mezun Olunan Okula Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde farklı okullardan mezun olan polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin (SÖÖTÖ) alt ölçeklerinden "Sürekli Öfke" (SÖ), "Öfke İçer" (ÖİÇE), "Öfke Dışa" (ÖDİŞA), "Öfke Kontrolü" (ÖKONTROL) boyutlarındaki sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarına ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları, grup varyanslarının eşitliğine ilişkin Levene Testi sonuçları ve Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) sonuçları verilmiştir.

Polislerin mezun oldukları okula göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin alt testlerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4.13.'te verilmiştir.

**Tablo 4.13. Polislerin Mezun Oldukları Okula Göre Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Mezun Olunan Okul</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<b>Sürekli Öfke (SÖ)</b>	PMYO	337	18,84	4,16	0,714
	POMEM	123	18,48	4,51	
	Polis Akademisi	52	18,71	4,06	
<b>Öfke İçer (ÖİÇE)</b>	PMYO	337	15,20	3,15	0,000
	POMEM	123	15,40	3,34	
	Polis Akademisi	52	17,17	3,52	
<b>Öfke Dışa (ÖDİŞA)</b>	PMYO	337	14,27	2,76	0,453
	POMEM	123	14,65	2,88	
	Polis Akademisi	52	14,38	3,03	
<b>Öfke Kontrolü (ÖKONTROL)</b>	PMYO	337	22,78	4,24	0,096
	POMEM	123	23,32	3,74	
	Polis Akademisi	52	24,00	3,99	

Tablo 4.13.'ten anlaşılacağı üzere SÖ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, mezun olunan okula göre, PMYO mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 18,84$ , POMEM mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 18,48$ , Akademi mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 18,71$ 'dir. ÖİÇE alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından PMYO mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 15,20$ , POMEM mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 15,40$ , Akademi mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 17,17$ 'dir. ÖDIŞA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından PMYO mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,27$ , POMEM mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,65$ , Akademi mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,38$ 'dir. ÖKONTROL alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından PMYO mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 22,78$ , POMEM mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 23,32$ , Akademi mezunu polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 24,00$ 'dir.

Verilerin MANOVA sayıtlarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's M=41,245; p<0,05) kovaryans matrislerinin eşit olmadığını göstermektedir. Kovaryans matrislerinin eşit olmamasına dayanılarak Pillai's Trace değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Pillai's Trace = 0,062; p<0,01) anlamlı bulunduğundan mezun olunan okul açısından en az bir bağımlı değişkene ilişkin ortalama farkı önemlidir. Diğer bir ifadeyle mezun olunan okula göre polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında anlamlı fark vardır. Hangi bağımlı değişken(ler) için mezun olunan okula göre puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu Tablo 4.14.'te gösterilmiştir.

**Tablo 4.14. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin Alt Ölçekleri ve Mezun Olunan Okul Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları**

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Bağımlı Değişkenler</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>Eta Kare</i>
<i>Mezun Olunan Okul</i>	SÖ	12,134	2	6,067	0,337	0,001
	ÖİÇE	175,479	2	87,739	8,368**	0,032
	ÖDIŞA	12,638	2	6,319	0,794	0,003
	ÖKONTROL	79,546	2	39,773	2,359	0,009



<b>Hata</b>	SÖ	9169,349	509	18,014
	ÖİÇE	5337,201	509	10,486
	ÖDİŞA	4051,610	509	7,960
	ÖKONTROL	8581,821	509	16,860
<b>Toplam</b>	SÖ	189069,000	512	
	ÖİÇE	127716,000	512	
	ÖDİŞA	109893,000	512	
	ÖKONTROL	280338,000	512	

\*\*  $p < 0,01$

Tablo 4.14. incelendiğinde SÖÖTÖ'nün alt ölçekleri için mezun olunan okul gruplarına ilişkin ortalama farklarından en az birinin 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Buna dayanarak varyansların eşit olup olmadığı Levene istatistiğiyle kontrol edilerek (Büyüköztürk, 2007; Kalaycı, 2006) karşılaştırma testine geçilmiştir. Levene istatistiği incelendiğinde Öfke İçe (2,045;  $p = ,130$ ) alt ölçeğinin 0,01 anlamlılık düzeyine göre, anlamlı olmadığı belirlenmiştir. Bu nedenle karşılaştırma testi olarak Tukey seçilmiştir.

MANOVA istatistiğine göre polislerin SÖÖTÖ'nin alt ölçeklerinden ÖİÇE puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. SÖ, ÖDİŞA, ÖKONTROL puan ortalamaları açısından, gruplar arasında anlamlı fark yoktur.

Polislerin ÖİÇE puanları açısından Tukey istatistiği incelendiğinde, Akademi mezunu polislerin ÖİÇE alt ölçeğinden aldıkları puanların, PMYO mezunu polislerin puanlarından, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle Akademi mezunu polisler, PMYO mezunu polisler göre, anlamlı olarak, öfkelerini daha fazla içe atmakta ve bastırmaktadırlar.

POMEM mezunu polislerle Akademi mezunu polislerin ÖİÇE puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Söz edilen farkın Akademi mezunu polislerin lehine olduğu görülmüştür. Bir başka ifadeyle Akademi mezunu polislerin ÖİÇE alt ölçeğinden aldıkları puanlar, POMEM mezunu polislerin puanlarından daha yüksektir. Akademi mezunu polisler, POMEM mezunu polisler göre, anlamlı olarak, öfkelerini daha fazla içe atmakta ve bastırmaktadırlar. POMEM mezunu polislerin ÖİÇE puanları ile PMYO mezunu polislerin ÖİÇE puanları arasında fark bulunmamıştır. Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde, mezun olunan okulun

polislerin öfkeyi bastırma düzeyleri üzerinde düşük düzeyde ( $\eta^2 = 0,032$ ) etkili olduğu belirlenmiştir.

#### 4.2.5. Benlik Saygısı Düzeyine Göre Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde benlik saygısı düzeyleri farklı olan polislerin SÖÖTÖ'nin alt ölçeklerinden SÖ, ÖİÇE, ÖDİŞA, ÖKONTROL boyutlarındaki sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarına ilişkin betimsel istatistikler, kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonuçları, grup varyanslarının eşitliğine ilişkin Levene Testi sonuçları ve Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) sonuçları verilmiştir.

Polislerin benlik saygısı düzeyine göre SÖÖTÖ'nin alt testlerinden elde ettikleri puanlara ilişkin betimsel istatistikler incelenmiştir. Sözü edilen betimsel istatistikler Tablo 4.15.'te verilmiştir.

**Tablo 4.15. Polislerin Benlik Saygısı Düzeyine Göre SÖÖTÖ'nin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanlara İlişkin Betimsel İstatistikler**

<i>Bağımlı Değişken</i>	<i>Benlik Saygısı</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>p</i>
<i>Sürekli Öfke (SÖ)</i>	Düşük	90	21,06	3,80	0,000
	Orta	319	18,47	4,11	
	Yüksek	103	17,54	4,25	
<i>Öfke İçe (ÖİÇE)</i>	Düşük	90	17,69	2,85	0,000
	Orta	319	15,18	3,14	
	Yüksek	103	14,32	3,17	
<i>Öfke Dışa (ÖDİŞA)</i>	Düşük	90	16,45	2,69	0,000
	Orta	319	14,09	2,75	
	Yüksek	103	13,44	2,19	
<i>Öfke Kontrolü (ÖKONTROL)</i>	Düşük	90	20,63	3,05	0,000
	Orta	319	22,92	3,96	
	Yüksek	103	25,46	4,07	

Tablo 4.15.'te görüldüğü gibi SÖ alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 21,06$ , benlik saygısı

orta düzeyde olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 18,47$ , benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 17,54$ 'tür. ÖİÇE alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 17,69$ , benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 15,18$ , benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,32$ 'dir. ÖDİŞA alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 16,45$ , benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 14,09$ , benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 13,44$ 'tür. ÖKONTROL alt ölçeğinden elde edilen puanlar açısından benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 20,63$ , benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 22,92$ , benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puan ortalaması  $\bar{x} = 25,46$ 'dır.

Verilerin MANOVA sayıltılarından biri olan kovaryans matrislerinin eşitliğine ilişkin test sonucu (Box's M=35,433;  $p < 0,05$ ) kovaryans matrislerinin eşit olmadığını göstermektedir. Kovaryans matrislerinin eşit olmamasına dayanılarak Pillai's Trace değeri dikkate alınmıştır. Çok değişkenli istatistik testi (Pillai's Trace = 0,243;  $p < 0,01$ ) anlamlı bulunduğundan benlik saygısı düzeyi açısından en az bir bağımlı değişkene ilişkin ortalama farkı önemlidir. Bir diğer ifadeyle benlik saygısı düzeyine göre polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında fark vardır. Hangi bağımlı değişken(ler) için benlik saygısı düzeyine göre puan ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu Tablo 4.16.'da gösterilmiştir.

**Tablo 4.16. SÖÖTÖ'nin Alt Ölçekleri ve Benlik Saygısı Düzeyi Grupları İçin Çok Değişkenli Varyans Analizi (MANOVA) Sonuçları**

<i>Varyansın Kaynağı</i>	<i>Bağımlı Değişkenler</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>Eta Kare</i>
	SÖ	656,755	2	328,378	19,607**	0,072
<b>Benlik Saygısı</b>	ÖİÇE	605,509	2	302,755	31,403**	0,110
	ÖDİŞA	504,106	2	252,053	36,036**	0,124
	ÖKONTROL	1131,494	2	565,747	38,243**	0,131

<b>Hata</b>	SÖ	8524,727	509	16,748
	ÖİÇE	4907,171	509	9,641
	ÖDİŞA	3560,142	509	6,994
	ÖKONTROL	7529,873	509	14,793
<b>Toplam</b>	SÖ	189069,000	512	
	ÖİÇE	127716,000	512	
	ÖDİŞA	109893,000	512	
	ÖKONTROL	280338,000	512	

\*\* p<0,01

Tablo 4.16. incelendiğinde SÖÖTÖ'nün alt ölçekleri için benlik saygısı düzeyi gruplarına ilişkin ortalama farkların tümünün 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Buna dayanarak varyansların eşit olup olmadığı Levene istatistiğiyle kontrol edilerek (Büyüköztürk, 2007; Kalaycı, 2006) karşılaştırma testine geçilmiştir. Levene istatistiği incelendiğinde SÖ (0,981; p= ,376), ÖİÇE (0,416; p= ,660), ÖDİŞA (3,598; p= ,028), ÖKONTROL (3,623; p= ,027) 0,01 düzeyinde anlamlı bulunmadığından karşılaştırma testi olarak Tukey uygulanmıştır.

Tukey istatistiği incelendiğinde benlik saygısı düzeyi düşük polislerin SÖ alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının, benlik saygısı düzeyi orta olan polislerin puan ortalamalarından, 0,01 düzeyinde anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre benlik saygısı düşük polislerin sürekli öfke düzeyi, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin sürekli öfke düzeyine göre daha yüksektir. SÖ alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puanlarının, benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puanlarından, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polisler göre, sürekli öfke düzeyleri daha yüksektir. Ayrıca etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde benlik saygısının polislerin sürekli öfke düzeyleri üzerinde orta düzeyde ( $\eta^2 = 0,072$ ) etkili olduğu anlaşılmaktadır. Diğer taraftan SÖ puanları açısından, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puanları ile benlik saygısı düzeyi yüksek olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

ÖİÇE alt ölçeği için Tukey istatistiği incelendiğinde, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin ÖİÇE alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının, benlik saygısı düzeyi orta olan polislerin puan ortalamalarından, 0,01 düzeyinde anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan polislere göre, öfkelerini içe atma ve bastırma düzeyi daha yüksek bulunmuştur. ÖİÇE alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puanlarının, benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puanlarından, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, öfkelerini içe atma ve bastırma düzeyleri daha yüksektir. Ayrıca etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde benlik saygısının, polislerin öfkelerini içe atma ve bastırma düzeyleri üzerinde orta düzeyde ( $\eta^2 = 0,110$ ) etkili olduğu anlaşılmaktadır. Diğer taraftan ÖİÇE puanları açısından, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puanları ile benlik saygısı düzeyi yüksek olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Tukey istatistiği incelendiğinde, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin ÖDİŞA alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının, benlik saygısı düzeyi orta olan polislerin puan ortalamalarından, 0,01 düzeyinde anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre benlik saygısı düşük polislerin, öfkeyi dışavurma düzeyi, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin öfkeyi dışavurma düzeyine göre daha yüksektir. ÖDİŞA alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puanlarının, benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puanlarından, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, öfkeyi dışavurma düzeyleri daha yüksektir. Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde benlik saygısının polislerin öfkeyi dışavurma düzeyleri üzerinde orta düzeyde ( $\eta^2 = 0,124$ ) etkili olduğu anlaşılmaktadır. Diğer taraftan ÖDİŞA puanları açısından, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin puanları ile benlik saygısı düzeyi yüksek olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

ÖKONTROL alt ölçeği için Tukey istatistiği incelendiğinde, tüm benlik saygısı düzeyi gruplarının ortalama puanları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Benlik saygısı düzeyi düşük polislerin ÖKONTROL alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının, benlik saygısı düzeyi orta olan polislerin puan ortalamalarından, 0,01 düzeyinde anlamlı olarak, daha düşük olduğu görülmüştür. Bir diğer ifadeyle

benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan polislere göre, öfke kontrol düzeyi daha düşük bulunmuştur. ÖKONTROL alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, benlik saygısı düzeyi düşük polislerin puanlarının, benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin puanlarından, anlamlı olarak, daha düşük olduğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, öfke kontrol düzeyi daha düşüktür. Benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin öfke kontrol düzeyleri, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin öfke kontrol düzeylerinden anlamlı olarak daha yüksektir. Etki büyüklüğü değerleri incelendiğinde ise benlik saygısının, polislerin öfke kontrol düzeyleri üzerinde orta düzeyde ( $\eta^2 = 0,131$ ) etkili olduğu belirlenmiştir.

## 5. TARTIŞMA VE YORUM

Bu bölümde polislerin cinsiyet, rütbe, hizmet süresi, mezun olunan okul ve benlik saygısı değişkenlerine göre Kişilerarası Problem Çözme Envanteri ve Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nden aldıkları puanlara ilişkin bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır.

### 5.1. Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu

Bu bölümde polislerin kişilerarası problem çözme becerilerinin cinsiyete, rütbeye, hizmet süresine, mezun olunan okula ve benlik saygısı düzeyine göre incelenmesi sonucunda elde edilen bulguların tartışma ve yorumuna yer verilmiştir. Bulgular, alt problemlerde izlenen sıraya göre tartışılmış ve yorumlanmıştır.

Alanyazında yurtiçinde ve yurtdışında yapılan çalışmalar incelendiğinde, polislerle, ordu mensuplarıyla veya güvenlik güçlerinin herhangi bir grubuyla yapılan çalışmaların sayı ve konu bakımından oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bu nedenle bu araştırmada elde edilen bulguları destekleyen veya bulgularla farklılık gösteren çalışmaların sayısı, yalnızca polis grubu dikkate alındığında, sınırlı olmaktadır.

#### 5.1.1. Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Cinsiyete Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında, cinsiyete göre, anlamlı düzeyde fark bulunmamıştır. Alanyazın incelendiğinde, kişilerarası problem çözme becerilerini cinsiyet değişkeniyle birlikte ele alan çalışmalara rastlanmıştır. Alanyazında bu araştırmanın bulgusunu destekleyen çalışmalar olduğu görülmüştür (D'Zurilla ve diğerleri, 1998; Bilgenoğlu, 2009; Özbülak ve Serin, 2011; Kışkır, 2011; Fitzjarrell, 2011).

Alanyazın incelendiğinde kişilerarası problem çözme becerilerinin, cinsiyete göre, anlamlı olarak farklı bulunduğu çalışmalara da rastlanmıştır. Araştırma bulgularının çoğuna göre kadınların probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri, erkeklere göre daha yüksektir. Ayrıca yine pek çok araştırma sonucu erkeklerin, kadınlara göre, kendine güvensiz yaklaşımı daha fazla kullandıklarını aktarmaktadır (Çam ve

Tümkiye, 2006; D'Zurilla, Maydeu-Olivares ve Kant, 1998; Ergin, 2009; Morera ve diğeri, 2006; Nacar, 2010; Topal, 2011). Çam ve Tümkiye (2006) yaptıkları çalışmada kız öğrencilerin probleme olumsuz yaklaşım ve ısrarcı-sebatkar yaklaşım puan ortalamalarının erkeklerinkinden, kendine güvensizlik alt boyutunda ise erkeklerin puan ortalamalarının kızlarinkinden anlamlı olarak daha yüksek olduğunu aktarmışlardır. Aynı çalışma sonuçlarına göre yapıcı problem çözme ve sorumluluk almama alt ölçeklerinden alınan puanlar ise cinsiyete göre farklılaşmamaktadır.

Bu araştırmada polislerin kişilerarası problem çözme becerilerinin, diğeri bir ifadeyle sosyal problem çözme yaklaşımlarının, cinsiyete göre farklı olmasının nedeni olarak; çalışmaya katılan kadın ve erkek polislerin birbirine benzer sosyal problem çözme becerilerine sahip olabilecekleri düşünülmektedir. Polislik gerek meslek olarak gerekse polislik kültürü bakımından, kendine özgü belli birtakım yazılı ve yazılı olmayan kurallara sahiptir. Polisler derinden benimsedikleri polis kültürünün normlarını mesleki ilişkilerinde dikkate aldıkları gibi, sosyal ilişkilerinde de çoğu zaman bu normların yansımalarını yaşayabilmektedirler. Dolayısıyla kişilerarası problem çözme yaklaşımlarının da sosyal ilişkilerinde benzer olduğu söylenebilir. Kadın ve erkek polislerin, sözü edilen ortak kültür dolayısıyla, sosyal problem çözme becerileri benzer olabilir. Ayrıca pek çok polis, geçmişte benzer sosyo-ekonomik şartlarda yetişmiş ve benzer aile yapılarından geliyor olabilmektedir. Bu nedenle kadın ve erkek polislerin kişilerarası problem çözme becerileri, bireylerin yalnızca mesleki değil aile yaşantısında da benzer olabilir. Bunun yanında polislik ciddi bir disiplin mesleğidir. Bu nedenle mesleki yaşantıda görülen birtakım kişilerarası problemlerin çözümünde, kadın-erkek fark etmeksizin polisler, katı hiyerarşik yapı ve disiplin nedeniyle, benzer yaklaşımları kullanıyor olabilirler.

### **5.1.2. Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Rütbeye Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Polislerin kişilerarası problem çözme becerilerinin rütbe değişkenine göre, anlamlı düzeyde farklı olmadığı belirlenmiştir. Diğeri bir ifadeyle rütbeye göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında fark bulunmamıştır. Alanyazın incelendiğinde bu bulguyu destekleyen çalışmalar olduğu belirlenmiştir. Köroğlu



(2012) Emniyet personeliyle yaptığı çalışmada, eğitim durumu ve rütbe açısından, polislerin çatışma çözme stratejileri arasında anlamlı fark olmadığını aktarmıştır.

Buna karşın alanyazında farklı araştırma bulguları göze çarpmaktadır. Kişilerarası problem çözme becerileri ile doğrudan ilişkili olmamakla birlikte, polislerle yürütülen, stresle başa çıkma tarzlarının incelendiği araştırmalardan birinde, Çakır (2006) rütbeye göre, polis memurlarının, amirlere göre, kendine güvensiz yaklaşımı anlamlı olarak daha fazla kullandıkları sonucuna ulaşmıştır.

Bu araştırmada polislerin kişilerarası problem çözme becerilerinin rütbe değişkenine göre farklı olmamasının nedeni, polis memurlarının ve polis amirlerinin yaşadıkları benzer sosyal problemlerin çözümüne benzer şekilde yaklaşmaları olabilir. Mesleki yaşantıda ortaya çıkan kişilerarası bir çatışmanın çözümünde, sosyal problem çözme becerilerini kullanmak kimi zaman mümkün olmayabilmektedir. Emniyet Teşkilatı'nda, tıpkı diğer güvenlik kurumları gibi, katı sayılabilecek bir hiyerarşik yapı vardır. Herkesin bir "üstü" vardır. Emirlerin ve talimatların fazlasıyla önemli olduğu bir kurumda, kişilerarası problemler, çoğu zaman sosyal problem çözme yaklaşımlarıyla çözülmeyebilir çünkü bir memurun, üstü olan bir amirle yaşadığı bir problem durumunda problem çözme yaklaşımını ortaya koyması mümkün olmayabilir. Bunun nedenleri arasında ise kişinin problemin çözülmeyeceğine dair inancı, problem durumunun veya karşıdaki kişinin değişmeyeceğine olan inancı (öğrenilmiş çaresizlik), memurun amirine ileticeği herhangi bir problem durumunun daha sonra aleyhine kullanılacağı inancı, böylece mesleğine ve memuriyetine zarar geleceği inancı sayılabilir. Buna ek olarak katı hiyerarşik yapı da kişilerarası problemlerin ortaya konmasını engelliyor olabilir. Kurumda herkesin bir "üstü" olduğu gerçeğiyle birlikte, polis memuru amiriyle, polis amiri de kendi amiriyle bir çatışma yaşadığında, genellikle, bu kişilerarası problemi çözmek amacıyla herhangi bir davranış tarzı geliştirmeyebilmektedir.

Tüm bunlara ek olarak polisin toplumsal yaşantıda, vatandaşlarla olan gündelik veya onlara hizmet verme ilişkisinde de çeşitli kişilerarası problemlerin yaşanabildiği görülmektedir. Ancak polis memurlarının ve polis amirlerinin, rütbelerine göre, kullandıkları kişilerarası problem çözme becerilerinin, mesleki ilişkilerinde olduğu gibi, hizmet verilen kişilerle yaşanan problemlerde de benzer olduğu değerlendirilmektedir.

### **5.1.3. Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Hizmet Süresine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Araştırmada elde edilen bulgulara göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında, kişinin hizmet süresine göre anlamlı düzeyde fark olduğu bulunmuştur. Buna göre polislerin Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin alt ölçeklerinden probleme olumsuz yaklaşım, kendine güvensizlik ve sorumluluk almama ölçeklerinden aldıkları puanlar, hizmet süresine göre, anlamlı olarak farklıdır. 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin probleme olumsuz yaklaşım alt ölçeğinden aldıkları puanların, 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin probleme olumsuz yaklaşım alt ölçeğinden aldıkları puanlara göre, anlamlı olarak daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Probleme olumsuz yaklaşım alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları açısından 1-5 yıllık polislerin puanları ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında; 6-15 yıllık polislerin puanları ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Alanyazın incelendiğinde bu bulguyu destekleyen çalışmalara rastlanmıştır. D'Zurilla, Maydeu-Olivares ve Kant (1998) yaptıkları araştırmada sosyal problem çözme becerilerinin genç yetişkinlikten (17-20) orta yaşa doğru (40-55 yaş) artmakta olduğunu bildirmişlerdir. Araştırmada özellikle orta yaş grubunun probleme olumlu yönelim ve akılcı problem çözme puanlarının, genç yetişkinlere göre yüksek olduğu; ayrıca probleme olumsuz yönelim, içtepisel-dikkatsiz yaklaşım ve kaçınan yaklaşım puanlarının daha düşük olduğu bulunmuştur. Hizmet süresi ile yaş değişkeni birbirine eşdeğerde ilerlediklerinden sözü geçen araştırmanın, bu araştırma bulgularını desteklediği söylenebilir.

Alanyazında yaş ilerledikçe problem çözme becerilerinin arttığını bildiren araştırmalar görülmüştür (D'Zurilla ve diğerleri, 1998; D'Zurilla, Maydeu-Olivares ve Kant, 1998). Bir diğer araştırma sonucunda 21-25 yıl hizmet süresi olan öğretmenlerin, problem çözme yaklaşımlarından düşünen yaklaşımı, diğer gruplara göre anlamlı olarak daha fazla kullandıkları görülmüştür (Arslan, 2001).

Dündar (2008) araştırmasında polislerin problem çözme becerilerini, yaşa göre incelemiştir. Araştırma sonucunda 21-30 ve 31-40 yaş grubundaki polislerin

problem çözme becerisi, 41 ve üzeri yaş grubuna göre daha yüksek bulunmuştur. Hizmet süresi ile yaşın birlikte ilerlediği düşünüldüğünde, DüNDAR'ın (2008) araştırmasında ortaya çıkan 41 yaş altındaki polislerin problem çözme becerilerinin 41 yaş üstü polislerinkine göre daha yüksek olduğu bulgusu, hizmet süresi için de beklenebilir. Fitzjarrell (2011) polislerin problem çözme tarzları arasında, hizmet süresi açısından anlamlı bir fark olmadığını aktarmıştır. Nacar ve Tümkaya (2011) ise yaptıkları çalışmada öğretmenlerin, mesleki kıdeme göre, probleme olumsuz yaklaşım puanları arasında fark bulmamışlardır.

Bu araştırmada 1-5 yıllık polislerin probleme olumsuz yaklaşım düzeylerinin, 6-15 yaş grubu polislerinkinden anlamlı olarak yüksek çıkmasının nedeni, genç polislerin henüz birtakım mesleki ve yaşamsal becerileri kazanmamış olmaları olabilir. Genç polisler, 1-5 yıllık süre içerisinde, 6-15 yıllık polislerin mesleki ve yaşamsal bilgi ve becerilerine sahip olmamaktadırlar. Bu nedenle karşılaştıkları kişilerarası problemlerin çözümünde yetersiz kalabilmekte ve problemi çözemeyeceklerine dair inanç edinebilmektedirler. Dolayısıyla birkaç kez çözülmesi denenip başarısız olunan veya çözüm için hiç harekete geçilmeyen problemler karşısında, genç polislerin probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri yüksek bulunmuş olabilir. 6-15 yıllık polisler, mesleki ve yaşamsal birtakım deneyimler sayesinde, davranış ve problem çözme repertuarına bazı beceriler eklemiş, bu becerileri kişilerarası problemlerin çözümünde kullanıyor olabilirler. Ayrıca genç polislerin probleme olumsuz yaklaşım düzeylerinin yüksek çıkmasının nedeni, kişilerarası problemlerin çözümünde kullanılması gerekebilecek etkili iletişim becerilerindeki yetersizlik olabilir.

Bunun yanı sıra yaş ve hizmet süresi ilerledikçe kişiler olgunlaşmaktadır. Bu olgunluk onların özgüvenlerinin yükselmesini sağlamış, böylece problemi çözebileceklerine dair inançlarının yükselmesine neden olmuş olabilir. Buna karşın 1-5 yıllık polislerin ise özgüven düzeylerinin düşük olabileceği ve problemi çözebileceklerine inanmamaları, probleme olumsuz yaklaşım puanlarını yükseltmiş olabilir.

Kendine güvensizlik alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin puanlarının, 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin puanlarına göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle 1-5 yıllık

polislerin, 6-15 yıllık polisler göre, kendine güvensiz yaklaşım düzeyleri daha yüksektir. Diğer yandan 1-5 yıllık polislerin, 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polisler göre, kendine güvensizlik yaklaşım düzeyleri anlamlı olarak daha yüksektir. Alanyazın incelendiğinde bu bulguyu destekleyen, polislerle veya yetişkinlerle yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak öğretmenlerle yapılan bir çalışmada bu bulgunun karşıtı bir sonuca ulaşılmıştır. Nacar (2010) yaptığı çalışmada mesleki kıdemle yükselmesiyle yapıcı problem çözme ve kendine güvensizlik puanlarının yükseldiğini ifade etmiştir. Kendine güvensizlik alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları açısından 6-15 yıllık polislerin puanları ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Araştırma sonuçlarına göre 1-5 yıllık polislerin kendine güvensiz yaklaşım düzeylerinin yüksek çıkmasının nedeni, probleme olumsuz yaklaşım puanlarının yorumuna benzer şekilde, genç polislerin mesleki ve yaşamsal birtakım becerilerin eksikliğinden kaynaklanıyor olabilir. Buna ek olarak 1-5 yıllık polislerin, kişilerarası problemlerini çözme konusunda kendi becerilerine güvenmemeleri, kendine güvensizlik puanlarını yükseltmiş olabilir. Kurumdaki hiyerarşik yapının da bu bulguda payı olduğu değerlendirilmektedir. Mesleğe yeni başlamış genç bir polisin, amiriyle veya kendinden kıdem olarak üstte bir polis memuruyla yaşadığı çatışmada, etkili problem çözme becerilerini kullanması hiç kolay değildir, kimi zaman buna imkan bile yoktur. Emirler veya meslek büyüğüne duyulan “saygı” çatışmanın çözümüne engel olabilmektedir çünkü kişilerarası problemlerin çözümünde belli davranış örüntüleri ve etkili iletişim yolları gerekmektedir. Ancak hiyerarşik yapı, bu davranışlara izin vermeyebilmektedir. Diğer taraftan genç polislerin iletişim becerilerindeki eksikliğin kendine güvensiz yaklaşım puanlarını etkilediği söylenebilir. Şöyle ki iletişim becerilerinin yeterli olmadığına inanan genç bir polis, problemin çözümü için gereken sözlü veya sözsüz iletişim biçimlerini de ortaya koyamayacağına inanmış ve kendine güvensiz yaklaşım sergilemiş olabilir.

Bu araştırmanın sonuçları 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin sorumluluk almama alt ölçeğinden aldıkları puanların, 6-15 yıl hizmet süresi olan polislerin sorumluluk almama alt ölçeğinden aldıkları puanlara göre, anlamlı olarak, daha yüksek olduğunu göstermiştir. Bir diğer ifadeyle 1-5 yıllık polislerin, 6-15 yıllık polisler göre, sorumluluk almama düzeyleri daha yüksektir. Ayrıca 1-5 yıl ile 16 yıl ve üzeri

hizmet süresi olan polislerin sorumluluk almama alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre 1-5 yıllık polislerin, 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislere göre, sorumluluk almama yaklaşım düzeyleri daha yüksektir. Sorumluluk almama alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları açısından 6-15 yıllık polislerin puanları ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Çam ve Tümkaya (2006) üniversite öğrencilerinin kişilerarası problem çözme becerilerini inceledikleri çalışma, 18-20 yaş grubunun sorumluluk almama alt ölçeğinden aldıkları puanların, 23-30 yaş grubunun aldığı puanlara göre, anlamlı olarak daha yüksek olduğunu göstermektedir. Bu bakımdan bu sonucun, araştırma sonuçlarıyla örtüştüğü söylenebilir.

Araştırma bulgularına göre 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin 6-15 yıllık ve 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislere göre, sorumluluk almama düzeylerinin daha yüksek çıkmasının nedeni, 1-5 yıllık (genç) polislerin çoğunun halen geç ergenlik dönemi içerisinde olabilecekleri, bu dönemin özellikleri açısından isteksizlik, kararsızlık, sorumsuzluk gibi birtakım özellikler gösterebilecekleri düşünülmektedir. Ayrıca genç polislerin mesleki olarak zarar görebilecekleri, işlerini kaybedebilecekleri endişesiyle kişilerarası problemlerinin çözümünde sorumluluk almadıkları, harekete geçmedikleri veya çözüm konusunda ilk adımı atmadıkları düşünülmektedir. Bir gelişim dönemi özelliği olarak, gençlerin hatalarını kabul etme konusunda ve özür dileme konusunda güçlük yaşadıkları gözlenmektedir. Genç polislerin de bu tür nedenlerle, kişilerarası problemin çözümüne katkı sağlamak yerine, sorumlu davranışı karşıdan beklemeyi, küsmeyi, surat asmayı ya da hiçbir şey yapmamayı tercih ettikleri söylenebilir.

#### **5.1.4. Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Mezun Olunan Okula Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında, mezun olunan okul değişkenine göre, anlamlı bir fark bulunmamıştır. Alanyazında bu bulguyu destekleyen çalışmalar olduğu görülmüştür (Fitzjarrell, 2011; Köroğlu, 2012). Emniyet personeliyle yapılan bir araştırmada eğitim durumu açısından polislerin çatışma çözme stratejileri arasında anlamlı fark bulunmamıştır (Köroğlu, 2012).

Araştırmada polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında, mezun olunan okula göre, anlamlı fark bulunmamasının nedeni olarak, polislerin benzer sosyal problem çözme yaklaşımlarını kullanmalarının olabileceği düşünülmektedir. Polislerin büyük bir çoğunluğunun benzer eğitim düzeyinde oldukları bilinmektedir. Aynı zamanda polis adayları PMYO, POMEM ve Polis Akademisinde benzer eğitimlerden geçmektedirler. Polis adaylarının geçmiş yaşantıları açısından bir değerlendirme yapılacak olursa, pek çok polisin benzer sosyo-kültürel düzeyden geldiği, benzer ailelere mensup kimseler oldukları söylenebilir. Bu nedenle polisler, geçmiş yaşantılarında da benzer problem çözme stratejilerini edinmiş olabilirler. Ayrıca araştırmada polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında, mezun olunan okula göre, anlamlı fark bulunmamasının nedeni, polislerin eğitim gördüğü PMYO, POMEM ve Polis Akademisi'nde, hiçbir okulda diğerine göre avantaj oluşturacak bir şekilde problem çözme becerisi kazandırma eğitimlerinin verilmiyor olması olabilir.

#### **5.1.5. Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin Benlik Saygısı Düzeyine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Araştırma bulgularına göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında, benlik saygısı düzeyine göre, Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin tüm alt ölçekleri açısından (probleme olumsuz yaklaşma, kendine güvensizlik, yapıcı problem çözme, sorumluluk almama, ısrarcı-sebatkar yaklaşım) anlamlı düzeyde fark bulunmuştur. Alanyazın incelendiğinde bu bulguları destekleyen (Hazır ve Budak, 2009; Hamarta ve diğerleri, 2009) çalışmalara rastlanmıştır. Hamarta ve diğerleri (2009) yaptıkları araştırmada üniversite öğrencilerinin stresle başa çıkma yaklaşımlarını, benlik saygısına göre incelemişlerdir. Araştırma sonucunda etkili başa çıkma yaklaşımlarından problem odaklı başa çıkma ile benlik saygısı arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Bulgular, probleme olumsuz yaklaşım alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları açısından incelendiğinde, benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan polislere göre daha fazla probleme olumsuz yaklaşım sergiledikleri görülmektedir. Ayrıca benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri daha yüksektir. Diğer yandan

benlik saygısı orta düzeyde olan polisler, benlik saygısı yüksek polislere göre, probleme olumsuz yaklaşımı anlamlı olarak daha fazla kullanmaktadırlar.

Polislerin benlik saygısına göre probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri arasında anlamlı fark olmasının nedeni, kişilerin yaşadığı problemi çözebileceklerine ilişkin inançlarıyla yakından ilgili olabilir. Kişilerin yaşadıkları problemi çözebileceklerine dair güçlü inançlarının bulunması, onların probleme olumlu yaklaşımlarını sağlamaktadır. Problemin çözümsüz olduğuna inanmak ise kişileri probleme olumsuz yaklaşıma yöneltmektedir (Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007; D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004). Polislerle yapılan bu çalışmada benlik saygısı düşük polislerin probleme olumsuz yaklaşımları, benlik saygısı orta ve yüksek düzeyde olan polislere göre daha yüksektir. Bu bulgu polislerin kendine güvenleriyle yakından ilişkili olabilir. Kişinin kendinden veya benliğinden duyduğu memnuniyet, benlik saygısının bileşenlerindedir. Bu sebeple bu çalışmaya katılan ve probleme olumsuz yaklaşım puanları yüksek olan polislerin, kendilerinden genel olarak memnun olmadıkları, diğer bir ifadeyle benlik saygılarının düşük olduğu söylenebilir. Diğer taraftan probleme olumsuz yönelim, problemi mutluluk için bir tehdit (kötümserlik) olarak görme eğilimini, problemin çözülemez olduğuna dair bir beklentiyi, kişinin problemi başarıyla çözmede kendi becerilerine güvenmemesini ve kişinin gerçekte problemleriyle yüz yüze geldiğinde engellenme ve üzüntü yaşamasını içerir (D’Zurilla ve Chang, 1995; Nezu, Nezu ve D’Zurilla, 2007). Bu bulgunun polislerin mesleki ve sosyal yaşantılarında yaşadıkları kişilerarası problemleri birer mutluluk tehdidi olarak görmelerinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Ayrıca bu çalışmaya katılan polisler kişilerarası problemleriyle yüz yüze geldiklerinde engellenme yaşıyor ve bu nedenle probleme olumsuz yaklaşıyor olabilirler.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, kendine güvensizlik alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, benlik saygısı düşük polisler, benlik saygısı orta düzeyde olan polislere göre daha fazla kendine güvensiz yaklaşım sergilemektedirler. Aynı zamanda benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, kendine güvensiz yaklaşım düzeyleri daha yüksektir. Ek olarak benlik saygısı orta düzeyde olan polisler, benlik saygısı yüksek polislere göre, kendine güvensiz yaklaşımı anlamlı olarak daha fazla kullanmaktadırlar. Bu bulgunun nedeni olarak polislerin problemi çözme konusunda kendilerine güvenmemeleri görülmektedir.

Kendine güvensizlik, bireyin yaşadığı kişilerarası problemi çözme konusunda mevcut güç ve kaynaklarına güvenmemesini ifade eder (Çam ve Tümkiye, 2007). Dolayısıyla bu araştırmada yer alan polislerin, kişilerarası problemlerini çözme konusunda mevcut güçlerine güvenmemeleri kendine güvensizlik puanlarını yükseltmiş olabilir. Benlik saygısı düşük bireyin, problemi çözeceğine dair inancı da düşük olabilir.

Polislerin kişilerarası problem çözme becerileri, yapıcı problem çözme puanları açısından, anlamlı olarak farklıdır. Buna göre benlik saygısı yüksek polisler, benlik saygısı düşük polislere göre, yapıcı problem çözme yaklaşımını daha fazla kullanmaktadırlar. Diğer taraftan benlik saygısı yüksek polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan polislere göre, yapıcı problem çözme beceri düzeyleri daha yüksektir. Yapıcı problem çözme etkili kişilerarası problem çözme yaklaşımlarından biridir (Çam ve Tümkiye, 2007). Bu çalışmada benlik saygısı yüksek polislerin yapıcı problem çözme yaklaşımını daha fazla kullanıyor olmalarının nedeni, kendileriyle ilgili olumlu tutumları olabilir. Kişilerin kendilerinden memnun olmaları, kendilerini olumlu değerlendirmeleri, kendilerini sevmeleri kişilerarası ilişkilerinde yıkıcı davranmalarının önüne geçer çünkü benlik saygısı yüksek kişi, tartışmanın veya çatışmanın diğer tarafındaki kişi veya kişilerin kendine zarar vereceğini düşünmez. Böylece birey kişilerarası problemleri çözme yolunda yıkıcı değil, yapıcı tutum ve davranışları tercih edebilir. Bu çalışmada da benzer bir durum olduğu değerlendirilmektedir.

Sorumluluk almama puanları incelendiğinde, benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan polislere göre, sorumluluk almama yaklaşımını daha fazla kullandıkları belirlenmiştir. Öte yandan benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere oranla, sorumluluk almama düzeyleri daha yüksektir. Bu çalışmada benlik saygısı düşük polislerin sorumluluk almamasının nedeni, polislerin kişilerarası problemlerini çözemeyeceklerine ilişkin inançları olabilir. Böylece kişiler ne yaparlarsa yapsınlar çözemeyeceklerine inandıkları bir kişilerarası problem için harekete geçmemiş veya sorumluluk almamış olabilirler. Özellikle kurum içinde görülen katı hiyerarşik yapı düşünüldüğünde, polisler özellikle amirleriyle yaşadıkları kişilerarası problemlerin çözümünde, kendilerine mesleki bir zarar gelebileceği düşüncesiyle, sorumluluk almıyor olabilirler.



Araştırma bulguları polislerin kişilerarası problem çözme beceri düzeyleri arasında, ısrarcı-sebatkâr yaklaşım puanları açısından, anlamlı fark olduğunu göstermiştir. Buna göre benlik saygısı yüksek polisler, benlik saygısı düşük polisler göre, etkili bir kişilerarası problem çözme becerisi olan ısrarcı-sebatkâr yaklaşımı daha fazla kullanmaktadırlar. İsrarcı-Sebatkâr yaklaşım bireyin, problemi çözme konusunda ısrarcı şekilde çaba harcamasını ifade eder (Çam ve Tümkiye, 2007). Bu çalışmada benlik saygısı yüksek polislerin, problemi çözme konusunda ısrarcı yaklaşımı daha fazla kullanmalarının nedeni olarak kişinin problemi çözebileceği dair inancının etkili olduğu değerlendirilmektedir. Kişi yaşadığı problemi çözebileceğine inandığında, problemi çözme sürecinde yaşadığı zorlukları ve engelleri akıllıca ele alıp aşmak ve problemi çözme için ısrarlı adımlar atmaktadır. Bu çalışmada da benlik saygısı yüksek polislerin, mesleki veya özel hayatlarında yaşadıkları kişilerarası problemlerin çözümünde ısrarcı bir tutum sergiliyor olabilecekleri düşünülmektedir. Buna ek olarak benlik saygısı yüksek polislerin ısrarcı-sebatkar yaklaşım düzeylerinin yüksek bulunmasında katılımcıların kişilik özelliklerinin etkisi olabileceği düşünülmektedir.

## **5.2. Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Bu bölümde polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyete, rütbeye, hizmet süresine, mezun olunan okula ve benlik saygısı düzeyine göre incelenmesi sonucunda elde edilen bulguların tartışma ve yorumuna yer verilmiştir. Bulgular alt problemlerde izlenen sıraya göre tartışılmış ve yorumlanmıştır.

### **5.2.1. Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Cinsiyete Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında, cinsiyete göre, anlamlı düzeyde fark bulunmamıştır. Diğer bir ifadeyle cinsiyetin, polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Üniversite öğrencileriyle yürütülen bir çalışmada öfke içe ve öfke dışı puanlarında kız ve erkek öğrenciler arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Ancak erkeklerin sürekli öfke ve öfke kontrol alt ölçeklerinden aldıkları puanların, kızlara göre, daha yüksek olduğu görülmüştür (Köksal ve Gençdoğan, 2007). Benzer bir çalışma grubuyla yapılan diğer bir çalışmada

üniversite öğrencilerinin öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyete göre anlamlı olarak farklılaşmadığı bildirilmiştir (Önem, 2010). Üniversite öğrencilerinin sürekli öfke ve öfke ifade düzeyleri, öğrencilerin yaşamlarının çoğunu geçirdikleri yaşam merkezi türlerine göre incelenmiş ve cinsiyet değişkeninin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarında etkili olmadığı görülmüştür (Kısaç, 1997).

Buna karşın alanyazında farklı araştırma bulguları da mevcuttur. Alanyazın incelendiğinde sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının, cinsiyet değişkenine göre farklı bulunduğu çalışmalar göze çarpmaktadır. Bu çalışmalar çoğunlukla erkeklerin öfkeyi dışa vurma davranışlarının ve saldırganlıklarının yüksek, kadınların ise öfke kontrolünün yüksek bulunduğu çalışmalardır (Abernethy ve Cox, 1994; Akdoğan, 2007; Copenhaver, Lash ve Eisler, 2000; Doyle ve Biaggio, 1981; Erkek, Özgür ve Gümüş, 2006; Kopper, 1993; Kuruoğlu, 2009; Soysal, Can ve Kılıç, 2009; Suter ve diğerleri, 2001; Türker, 2010; Yöndem ve Bıçak, 2008).

Bu araştırmada polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının cinsiyete göre farklı bulunmamasının nedeni, günümüzde neredeyse tüm polislerin üniversite mezunu olmalarından kaynaklanıyor olabilir. Türk toplumunda toplumsal cinsiyet rollerinin yaygın ve kimi yerlerde katı olduğu görülmektedir. Özellikle erkeklere ve kadınlara aileleri tarafından verilen değer farklı olabilmektedir. Kadının hakkını savunması, duygularını ifade etmesi, atılgan davranışta bulunması, öfkesini uygun biçimde ortaya koyması kimi kültürlerde hoş karşılanmamaktadır. Ancak üniversite eğitimi görmek, bireyi pek çok açıdan olgunlaştırmakta, hayata ve kendisine yeni bakış açıları kazandırmaktadır. Dolayısıyla polislerin büyük bir çoğunluğunun üniversite mezunu oldukları dikkate alındığında, polislerin toplumun onlara yüklediği cinsiyet rollerinden daha az etkilendikleri söylenebilir. Böylece kadın polisler de tıpkı erkek meslektaşları gibi benzer öfke ifade tarzlarını kullanıyor olabilirler. Aynı zamanda polis olmanın kişiye getirdiği “güçlü olmak, sert durmak” gibi birtakım özellikler ve polisliğin meslek kültürü de öfkenin cinsiyete göre değişmemesine neden oluyor olabilir.

### **5.2.2. Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Rütbeye Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Araştırmada rütbeye göre polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin öfke

içe alt ölçeğinde, rütbe açısından anlamlı fark görülmüştür. Buna göre polis amirlerinin öfke içe alt ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları, polis memurlarına göre daha yüksektir. Diğer bir ifadeyle polis amirleri, polis memurlarına göre, öfkelerini daha fazla içe atmakta ve bastırmaktadırlar. Sürekli öfke, öfke dışı ve öfke kontrolü alt ölçeklerinden alınan puanlar açısından, polislerin rütbelerine göre puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Alanyazın incelendiğinde polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını rütbe değişkenine göre inceleyen herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle bu bulguyu destekleyen veya bulguyla çelişen hiçbir araştırma sonucuna ulaşılamamıştır. Dolayısıyla bu çalışma, polislerin kişilerarası problem çözme becerilerini ve sürekli öfke, öfke ifade tarzlarını birlikte ele alması bakımından ilk olma özelliğine sahiptir.

Bu çalışmada polis amirlerinin öfkeyi içe atma veya bastırma düzeylerinin, polis memurlarına göre yüksek olmasının nedeni, polis amirlerinin öfke duygusunu ilgili kişi veya nesneye uygun biçimde ifade edememeleri olarak değerlendirilmektedir. Rütbeli olsun olmasın pek çok polis mesleki ve özel yaşamında türlü zorluklar yaşamakta, stresörlerle karşı karşıya kalmaktadır. Polis memurları yaşadıkları herhangi bir mesleki veya özel problemi akranlarıyla paylaşabilmektedirler. Polis memurları yaşadıkları öfke duygusunu akranlarına ifade edebilmektedirler. Page ve Jacobs'a göre (2011) akran desteği, polis stresini azaltmaktadır. Buna ek olarak akran desteğinin ve polislerin yaşadığı teşkilat kaynaklı stresin, polislerde, genel yaşam stresini yordayan güçlü yordayıcılar oldukları görülmüştür (Page ve Jacobs, 2011). Özellikle polis memurlarının sosyal medyayı yaygın şekilde kullandıkları, bu tür sanal ortamlarda mesleki problemlerini paylaştıkları, teşkilat ile ilgili çeşitli eleştiriler getirdikleri ve bir anlamda öfkelerini dışı vurdukları söylenebilir. Ancak polis amirleri öfkelerini dışı vurmaktan kaçınıyor olabilirler. Bir polis memurunun öfkesini dışı vurma ile bir polis amirinin öfkesini dışı vurma aynı sonuçları doğurmayabilir. Polis memuru ile polis amirinin öfkelerini dışı vurduklarında, ilgili kişiden görece tepki farklı olabilir. Böyle bir durumda polis amirinin üstünden alacağı tepki görece daha farklı olabilir. Öyle ki hiyerarşik bir kurum olması sebebiyle astın üste karşı duyduğu öfkeyi, uygun biçimde de olsa, dışı vurma, ast tarafından tehditkâr sonuçlara yol açabilir şeklinde değerlendirilmektedir. Bu nedenle polis amirleri öfkelerini bastırıyor olabilirler. Buna ek olarak polis

memurları için her birimde, her hafta düzenlenen, kişinin gelip teşkilat yetkililerine problemlerini anlatabildikleri “Görüş Günü” uygulaması düzenlenmektedir. Görüş gününde polis memurları, belli oranda öfkelerini dışa vurabilmektedirler. Ancak polis amirlerinin görüş gününe katılma oranı düşüktür.

Polis amirlerinin öfkelerini açığa çıkarmamalarının nedeni yetersiz sosyal destek algısı olabilir. Dahlen ve Martin (2005) yaptıkları araştırmada öfkenin bastırılması ile yetersiz sosyal destek arasında anlamlı ilişki bulmuşlardır. Çalışma sonuçlarına göre öfkenin içte tutulması, algılanan sosyal desteğin belirleyicisidir. Bu araştırmada polis amirleri, mesleki nedenlerle yaşadıkları öfke duygusunu, üstlerine ifade ettiklerinde anlaşılamamaktan, destek görememekten endişe ettiklerinden ve cezai tepkilerle karşılaşabileceklerini düşündüklerinden öfkelerini bastırıyor olabilirler. Polis amirleri hem mesleki hem aile hem de sosyal hayatlarında, yetersiz sosyal destek algıladıklarından öfkelerini içe yöneltiyor olabilirler.

### **5.2.3. Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Hizmet Süresine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında, Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin yalnızca sürekli öfke alt ölçeğinde anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin, 6-15 yıllık polislere göre, sürekli öfke düzeyleri daha yüksektir. Diğer taraftan 1-5 yıllık polislerin sürekli öfke düzeyi ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin sürekli öfke düzeyi arasında; 6-15 yıllık polisler ile 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislerin sürekli öfke düzeyi arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Alanyazında bu bulguyla örtüşen çalışmalara rastlanmıştır. Polislerle yürütülmüş olan ancak doğrudan sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını inceleyen çalışma bulunmamaktadır. Ancak Tansel (2010) Çevik Kuvvet polisiyle yaptığı çalışmada personelin en yoğun yaşadığı psikolojik rahatsızlıklardan birinin hostilete olduğunu ifade etmiştir. Hostilitenin (düşmanlık) öfke duygusuyla yakından ilişkili olduğu değerlendirilebilir. Mesleğe yeni başlamış polisler üzerinde yapılan bir çalışmada polis eğitimi boyunca gözlenen sürekli öfkenin, mesleğe başladıktan sonra ilk bir yıl içinde ortaya çıkabilecek travma sonrası stres bozukluğu belirtilerinin belirleyicisi olduğu ifade edilmiştir. Çalışmada sürekli öfkenin travma sonrası stres

bozukluğu belirtileri açısından risk faktörü olduğu belirtilmiştir (Meffert ve diğerleri, 2008). Hizmet süresi, yaş değişkeniyle paralel ilerlemektedir. Bu nedenle alanyazın incelenirken yaş değişkeni de hizmet süresi gibi ilerlediğinden dikkate değer bulunmuştur. Bu bağlamda Durak Batıgün ve Hisli Şahin (2003) yaptıkları araştırmada 14-24 yaş grubundaki katılımcıların öfke puanlarının anlamlı olarak daha yüksek olduğunu bulmuşlardır. Buna karşın alanyazında bu bulguyla örtüşmeyen sınırlı sayıda çalışma mevcuttur (Storch ve Panzarella, 1996).

Bu araştırmada 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin, 6-15 yıllık polislere göre, sürekli öfke düzeylerinin daha yüksek olmasının nedeni, hizmet süresi düşük yeni polislerin engellenme toleranslarının düşük olması olabilir. 1-5 yıllık polislerin çoğunun yaş olarak 20-25 yaş arasında oldukları düşünüldüğünde, gerek kişilik gerekse yaş ve gelişim özelliği olarak kişilerin engellenme toleransı düşük olabilmektedir. Martin ve Dahlen'in (2004) çalışma bulgularıyla da örtüşen bu durum, yeni polislerin sürekli öfke düzeylerini yükseltmiş olabilir. Yeni polisler mesleğe yeni girmiş, polisliğe, mesleki katı kurallara, katı hiyerarşik yapıya uyum sağlamaya çalışan kişilerdir. Kimi zaman disiplin sorunları yaşayabilmektedirler. Bu katı disiplin ve kurallar belli konularda yeni polislere, uyum sürecinde, zorluklar ve engellenme hissi yaşatabilir. Dolayısıyla engellendiğini hisseden yeni polisler, engellenme-saldırganlık hipotezi (Dollard ve diğerleri, 1938; Akt. Kuruoğlu, 2009) bağlamında, öfke ve saldırganlık yaşayabilir. Ancak genellikle saldırgan davranması kendi zararına olacağından ve öfkesini uygun biçimde ortaya koyamadığından, sürekli öfke düzeyleri yükselmiş olabilir.

Amerika Birleşik Devletleri polisiyle yapılan bir araştırmada polis olmaktan hoşlanmayan polis memurlarının, polis yöneticilerine ve sergilenen teşkilat politikalarına odaklanmaları ile durumluk ve sürekli kaygı puanları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunduğu bildirilmiştir (Storch ve Panzarella, 1996). Bu araştırmada yeni polislerin sürekli öfke puanlarının yüksek çıkmasının bir diğer nedeni, mesleğe uyum sürecinde olan polislerin, teşkilat politikalarına odaklanmaları olabilir. Bir diğer çalışma sonucuna göre önemli kişilerden algılanan sosyal destek arttıkça, öfke kontrolü kolaylaşmakta; dışa yönelen öfke ve sürekli öfke azalmaktadır (Akal, 2010). Bu araştırmada 1-5 yıllık polislerin sürekli öfke düzeylerinin yüksek bulunmasının bir diğer nedeni, önemli kişilerden algılanan sosyal desteğin zayıf olması, özellikle yöneticileri tarafından sağlanan sosyal

desteğin düşük ve yetersiz olması olabilir. Buna ek olarak 1-5 yıllık polislerin tayin oldukları yerde aile bireylerinden ayrı olarak yaşayabilmelerinin, dolayısıyla önemli bir sosyal destek unsurundan kısmen yoksun kalabilmelerinin, onların sürekli öfke düzeyleri üzerinde etkili olabileceği değerlendirilmektedir.

#### **5.2.4. Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Mezun Olunan Okula Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Araştırma sonuçlarından, polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin alt ölçeklerinden aldıkları puan ortalamaları arasında, mezun olunan okul değişkeni açısından, yalnızca öfke içe puan ortalamalarında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Sürekli öfke, öfke dışı, öfke kontrolü puan ortalamaları açısından gruplar arasında anlamlı fark yoktur. Buna göre Akademi mezunu polisler, diğer bir ifadeyle polis amirleri, PMYO mezunu polislere göre anlamlı olarak öfkelerini daha fazla içe atmakta ve bastırmaktadırlar. Bunun yanında Akademi mezunu polislerin, POMEM mezunu polislere göre anlamlı olarak öfkelerini daha fazla içe attıkları ve bastırdıkları görülmüştür.

POMEM mezunu polislerin öfke içe puanları ile PMYO mezunu polislerin öfke içe puanları arasında fark bulunmamıştır. Alanyazın incelendiğinde polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarını mezun olunan değişkenine göre inceleyen herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle bu bulguyu destekleyen veya bulguyla çelişen hiçbir araştırma sonucuna ulaşılamamıştır.

Bu araştırmada Akademi mezunu polislerin, diğer bir ifadeyle polis amirlerinin öfkelerini bastırma düzeylerinin, diğer iki gruba göre (PMYO ve POMEM mezunları) yüksek çıkmasının nedeni, Akademi mezunu polislerin öfke duygusunu dışı vuramamaları olabilir. Akademi mezunu polislerin öfkelerini dışı vurmaları, PMYO ve POMEM mezunlarının öfkelerini dışı vurmalarından daha zordur ve doğuracağı sonuçlar da daha zarar verici ve tehditkâr algılanabilmektedir. Aynı zamanda akran desteği polisin stresini azaltan bir unsur olduğundan (Page ve Jacobs, 2011), öfke duygusuyla da ilgili olduğu düşünülmektedir. Akademi mezunları kendilerinin ulaşabilecekleri akran desteğini ve sosyal desteği yetersiz algıladıklarından, öfkelerini içe atma eğiliminde olabilirler. Buna ek olarak Akademi mezunları kariyer kaygıları nedeniyle öfkelerini dışı vurmuyor olabilirler. PMYO ve POMEM mezunlarının sosyal medya aracılığıyla, meslekten kaynaklanan birtakım

duygularını, görüşlerini ve problemlerini paylaştıkları ve öfkelerini ifade ettikleri bilinmektedir. Ancak Akademi mezunlarının sosyal medyayı, öfkenin ifade edildiği veya eleştirilerin paylaşıldığı bir ortam fonksiyonuyla kullanmadıkları değerlendirilmektedir. Böylece Akademi mezunları öfkelerini bastırıyor veya “bastırmak zorunda kalıyor” olabilirler. Akademi mezunu polislerin edindiği mesleki kültür ile PMYO ve POMEM mezunu polislerin edindiği mesleki kültür birbirinden farklıdır. Akademi mezunu polis amirlerinin mesleki aidiyet duyguları oldukça güçlüdür. Onlar için emir demiri keser, polislik kutsaldır. Ancak PMYO ve POMEM mezunu polis memurlarının mesleki aidiyetleri, polis amirleri kadar güçlü olmayabilir. Bu nedenle polis memurları öfkelerini daha rahat ifade edebilirken, polis amirleri “biz bu zorlukları bilerek bu teşkilatı seçtik” gibi bir düşünceyle öfkelerini bastırıyor olabilirler.

#### **5.2.5. Polislerin Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzlarının Benlik Saygısı Düzeyine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışma ve Yorumu**

Araştırmada elde edilen bulgulara göre, polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında, benlik saygısı düzeyine göre, anlamlı fark bulunmuştur. Bu fark Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin tüm alt ölçekleri açısından (sürekli öfke, öfke içe, öfke dışı, öfke kontrolü) anlamlıdır. Alanyazın incelendiğinde bu bulguları destekleyen çalışmalar olduğu görülmüştür (Certel ve Bahadır, 2012; D'Zurilla, Chang ve Sanna, 2003; McKee ve diğerleri, 2012; Kernis ve diğerleri, 1989).

Bulgular sürekli öfke alt ölçeğinden alınan puan ortalamaları açısından incelendiğinde, benlik saygısı düşük polislerin sürekli öfke düzeyinin, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin sürekli öfke düzeyine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Öte yandan benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, sürekli öfke düzeyleri daha yüksektir. Bu bulguların nedeni polislerin ciddi anlamda zor ve stres yüklü bir mesleği icra etmeleri olabilir. Polislik çalışma saatlerinin uzunluğu ve düzensizliği, karşılaşılan olayların travmatik etkileri, çalışma koşullarının zorluğu, kimi zaman vatandaşla gerilimli bir ilişki yaşanması ve hatta kimi zaman hayati tehlikelerle karşı karşıya kalınması nedeniyle dünyanın en stresli mesleklerinden biri olarak değerlendirilmektedir. Bu yoğun stres yükü, polislerin benlik saygısını ve sürekli öfke düzeylerini etkiliyor olabilir. Benlik saygısı yüksek bir birey kendini, başkalarını ve başına gelen olayları

(Dünyayı) olduğu gibi kabul edebilir. Ancak benlik saygısı düştükçe kişilerin engellenme toleransları da düşebilmektedir. Dolayısıyla Türkiye’de polislerin pek çok konuda engellenme yaşadıkları söylenebilir. Hak arama, atama isteme, yer değiştirme, kimi zaman izin alma, katı disiplin anlayışı ve buna benzer pek çok mesleki konuda polislerin engellenme yaşadıkları söylenebilir. Benlik saygısı yüksek bireyler bu engellenmeyle baş edebilirken benlik saygısı düşük bireyler edemiyor olabilir. Polislerin karşılaştıkları engellenmeler, onların sürekli öfke düzeylerinin yükselmesi sonucunu doğuruyor olabilir.

Araştırmada benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan polislere göre, öfkelerini içe atma ve bastırma düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Diğer yandan benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, öfkelerini içe atma ve bastırma düzeyleri daha yüksektir. Benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde ve yüksek olan polislere göre, öfkelerini daha fazla bastırmalarının nedeni olarak teşkilatta görülen katı hiyerarşik yapının etkisinin öne çıktığı değerlendirilmektedir. Katı hiyerarşik yapı, teşkilatta personelin bir başkasına duyduğu öfkeyi uygun biçimde ifade etmesine engel olmuş olabilir. Öte yandan bu çalışmaya katılan benlik saygısı düşük polisler, öfkelerini ilgili kişi veya kişilere, uygun ve etkili biçimde ifade edememekten endişe ettikleri için öfkelerini bastırıyor olabilirler. Diğer bir ifadeyle benlik düzeyi düşük polisler, mesleki veya sosyal alanda yaşadıkları öfke duygusunu nasıl kontrol edeceklerini veya nasıl uygun şekilde ifade edeceklerini bilmediklerinden öfkelerini bastırıyor olabilirler.

Öfke dışı alt ölçeği açısından, benlik saygısı düşük polislerin, öfkeyi dışı vurma düzeyi, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin öfkeyi dışı vurma düzeyine göre daha yüksektir. Ek olarak benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polislere göre, öfkeyi dışı vurma düzeyleri daha yüksektir. Bu araştırmaya katılan benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan ve yüksek olan polislere göre, öfkelerini daha fazla dışı vurarak ifade etmelerinin nedeni çalışmada Çevik Kuvvet polislerinden veri toplanması olabilir. Çevik Kuvvet polisleri, özellikle Ankara gibi neredeyse her gün toplumsal gösterinin yapıldığı bir kentte çalışırken pek çok güçlkle karşılaşmakta ve kimi zaman öfkelerini kontrol edemeyerek saldırgan biçimde dışı vurabilmektedirler. Polislerin mesleğini yaparken öfkelerini uygun olmayan biçimde dışı vurmaları, onların hayatının



geneline yayılmış bir davranış biçimi olabilir. Bu nedenle çalışmaya katılan ve benlik saygısı düşük olan polislerin öfkelerini dışa vurma puanlarının yüksek olduğu söylenebilir. Diğer yandan engellenme-saldırganlık görüşüne göre (Dollard ve diğerleri, 1938; Akt. Kuruoğlu, 2009) engellenme saldırganlık doğurur. Bu araştırmada da benlik saygısı düşük polislerin, özellikle mesleki birtakım konularda (tayin olma veya olamama, mesleki veya kişisel problemlerinin önemsinmemesi, katı disiplin anlayışı ve katı hiyerarşik yapı, çalışma koşullarının kimi zaman zorlayıcı olması vb) engellenme yaşamaları, onların öfkelerini saldırgan ve uygun olmayan biçimde dışa vurmalarına neden oluyor olabilir.

Öfke kontrolü alt ölçeği açısından, tüm benlik saygısı düzeyi gruplarının ortalama puanları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan polisler göre, öfke kontrol düzeyi daha düşük bulunmuştur. Ayrıca benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı yüksek polisler göre, öfke kontrol düzeyi daha düşüktür. Benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin öfke kontrol düzeyleri, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin öfke kontrol düzeylerinden anlamlı olarak daha yüksektir. Polislerin benlik saygısı düzeylerine göre, öfke kontrolleri arasında anlamlı düzeyde fark bulunmasının nedeni olarak, çalışmaya katılan polislerin öfkelerini, hatta daha geniş bir ifadeyle bazı duygularını tanınamaları görülmektedir. Soykan'a (2003) göre öfkenin işlevsel olabilmesi için kişi tarafından kabul edilmesi ve tanınması gereklidir. Buna benzer biçimde öfke kontrolü için kişinin öfkesini, kendisini öfkeliendiren durumları, öfkeliendiğinde nasıl tepki verdiğini tanıması gereklidir. Ancak bu çalışmaya katılan polisler öfke duygularını yeterli derecede tanımiyor, dolayısıyla tanımadıkları bir duyguyu nasıl kontrol edeceklerini bilmiyor olabilirler. Benlik saygısı yüksek polislerin öfkelerini kontrol edebilmelerinin altında ise kişilerin genel olarak kendi benliklerinden memnun, kendine güvenen, duygularının ve hatta hayatının kontrolünün kendi elinde olduğunu düşünmeleri yatıyor olabilir. Öfkenin kontrol edilmesi, öfkenin uygun biçimde ifade edilmesi anlamını taşımaktadır. Benlik saygısı yüksek polisler, öfkelerini kime, nasıl, ne zaman, ne şekilde ifade edeceklerini biliyor olduklarından, ayrıca öfkelerini doğru ve uygun biçimde ifade edebileceklerine dair kendilerine güveniyor olduklarından, öfke kontrolü puanları yüksek bulunmuş olabilir. Buna ek olarak araştırmada benlik saygısına göre

polislerin 6fke kontrol6n6n farklı bulunmasında, polislerin etkili iletişim becerilerine sahip olup olmamalarının etkili olabileceği düşün6lmektedir.

## 6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırmada polislerin cinsiyet, rütbe, hizmet süresi, mezun olunan okul ve benlik saygısı düzeyi değişkenlerine göre kişilerarası problem çözme becerileri, sürekli öfke ve öfke ifade tarzları incelenmiştir. Bu bölümde elde edilen bulgular doğrultusunda varılan sonuçlar, ayrıca gelecekte yapılacak araştırmalar için araştırmacılara, araştırmanın bulgularından yararlanabilecek psikolog ve psikolojik danışmanlara ve kurum yöneticilerine öneriler sunulmuştur.

### 6.1. Sonuçlar

- Araştırma bulgularından elde edilen sonuçlara göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri ve sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında, cinsiyete göre, anlamlı düzeyde değişmemektedir.
- Polislerin kişilerarası problem çözme becerilerinin rütbe değişkenine göre, anlamlı düzeyde farklı olmadığı belirlenmiştir.
- Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin probleme olumsuz yaklaşma, kendine güvensizlik ve sorumluluk almama alt ölçeklerinden aldıkları puanlar, hizmet süresine göre, anlamlı olarak farklıdır. Buna göre 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri, 6-15 yıl hizmet süresi olan polislere göre anlamlı olarak daha yüksektir. Öte yandan 1-5 yıllık polislerin, 6-15 yıllık polislere göre ve 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislere göre, kendine güvensizlik düzeyleri daha yüksektir. Ayrıca 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin 6-15 yıllık ve 16 yıl ve üzeri hizmet süresi olan polislere göre, sorumluluk almama düzeyleri daha yüksektir.
- Polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında, mezun olunan okul değişkenine göre, anlamlı bir fark bulunmamıştır.
- Araştırma bulgularına göre polislerin kişilerarası problem çözme becerileri arasında, benlik saygısı düzeyine göre, Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin tüm alt ölçekleri açısından (probleme olumsuz yaklaşma, kendine güvensizlik, yapıcı problem çözme, sorumluluk almama ve ısrarcı-sebatkar yaklaşım) anlamlı düzeyde fark bulunmuştur. Buna göre benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan ve benlik saygısı yüksek polislere göre probleme olumsuz yaklaşım düzeyleri daha yüksektir.

- Diğer yandan benlik saygısı orta düzeyde olan polisler, benlik saygısı yüksek polisler göre, probleme olumsuz yaklaşıma daha fazla sahiptirler.
- Kendine güvensizlik alt ölçeğinden alınan puanlar açısından, benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan ve benlik saygısı yüksek polisler göre kendine güvensiz yaklaşım düzeyleri daha yüksektir. Ayrıca benlik saygısı orta düzeyde olan polisler, benlik saygısı yüksek polisler göre, kendine güvensiz yaklaşımı anlamlı olarak daha fazla kullanmaktadırlar.
  - Yapıcı problem çözme puanları açısından benlik saygısı yüksek polislerin, benlik saygısı düşük ve benlik saygısı orta düzeyde olan polisler göre, yapıcı problem çözme yaklaşım düzeyleri daha yüksektir.
  - Sorumluluk almama puanları açısından benlik saygısı düşük polislerin, benlik saygısı orta düzeyde olan ve benlik saygısı yüksek polisler göre, sorumluluk almama düzeyleri daha yüksektir.
  - Israrıcı-sebatkar yaklaşım puanları açısından benlik saygısı yüksek polislerin, benlik saygısı düşük polisler göre, ısrarcı-sebatkar yaklaşım düzeyleri daha yüksektir.
  - Araştırma sonuçlarına göre rütbeye göre polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında öfke içe alt ölçeğinde anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre polis amirleri, polis memurlarına göre, öfkelerini daha fazla içe atmakta ve bastırmaktadırlar.
  - Polislerin hizmet süresine göre sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında sürekli öfke alt ölçeğinde anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre 1-5 yıl hizmet süresi olan polislerin, 6-15 yıllık polisler göre, sürekli öfke düzeyleri daha yüksektir.
  - Polislerin mezun olunan okul değişkeni açısından, yalnızca öfke içe puan ortalamalarında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Buna göre Akademi mezunu polislerin öfkelerini içe atma veya bastırma düzeyleri, PMYO mezunu ve POMEM mezunu polisler göre anlamlı olarak daha yüksektir.
  - Araştırmada elde edilen bulgulara göre, polislerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzları arasında, benlik saygısı düzeyine göre, Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzı Ölçeği'nin tüm alt ölçekleri açısından (sürekli öfke, öfke içe, öfke dışı, öfke kontrolü) anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre benlik saygısı düşük

polislerin sürekli öfke düzeyleri, benlik saygısı orta düzeyde olan ve benlik saygısı yüksek polisler göre daha yüksektir.

- Benlik saygısı düşük polislerin öfkelerini içe atma ve bastırma düzeyleri, benlik saygısı orta düzeyde olan ve benlik saygısı yüksek polisler göre daha yüksek bulunmuştur
- Öfke dışı alt ölçeği açısından, benlik saygısı düşük polislerin öfkeyi dışı vurma düzeyi, benlik saygısı orta düzeyde olan ve benlik saygısı yüksek polislerin öfkeyi dışı vurma düzeyine göre daha yüksektir.
- Öfke kontrol alt ölçeği açısından, tüm benlik saygısı düzeyi gruplarının ortalama puanları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Buna göre benlik saygısı düşük polislerin öfke kontrol düzeyi, benlik saygısı orta düzeyde olan ve benlik saygısı yüksek polislerinkine göre daha düşük bulunmuştur. Ayrıca benlik saygısı düzeyi yüksek polislerin öfke kontrol düzeyleri, benlik saygısı orta düzeyde olan polislerin öfke kontrol düzeylerinden anlamlı olarak daha yüksektir.

## **6.2. Öneriler**

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda aşağıda kurumda çalışan psikolog ve psikolojik danışmanlara, araştırmacılara ve kurum yöneticilerine yönelik birtakım öneriler yer almaktadır. Çalışmanın yürütüldüğü polis grubu dikkate alınarak verilebilecek öneriler aşağıda sunulmuştur.

### **6.2.1. Kurumda Çalışan Psikolog ve Psikolojik Danışmanlara Öneriler**

1. Kurumun Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliklerinde çalışan psikolog ve psikolojik danışmanlar polislerin benlik saygısını artırmak, etkili kişilerarası problem çözme yaklaşımları ve öfke kontrol becerileri kazandırmak amacıyla psiko-eğitim programları geliştirebilirler.

2. Polislerin benlik saygısını artırmak, etkili kişilerarası problem çözme yaklaşımlarını kullanmalarına ve öfke kontrol becerisi kazanmalarına yönelik bilgilendirici seminerler düzenlenebilir. Bu tür seminerlerin mesleğe yeni başlamış genç polisler göre yönelik olmasının oldukça önemli olduğu değerlendirilmektedir.

3. Koruyucu ve önleyici çalışmalar kapsamında polislerin yaşadıkları öfke duygusunu tanımlarına ve öfkeye ilişkin farkındalığı artırmaya yönelik eğitim çalışmaları yapılabilir.
4. Polislerin benlik saygısının yükseltilmesi için, koruyucu ruh sağlığı kapsamında, bireysel psikolojik danışma ve grupla psikolojik danışma çalışmaları yapılabilir.
5. Öfke duygusunun yoğunluğunu azaltmak ve öfke kontrolünü sağlamak amacıyla, kritik ve stresli birtakım görevler sonrasında, polislerle grupla psikolojik danışma veya psikolojik yeniden bilgilendirme gibi müdahale edici ve önleyici çalışmalar yapılabilir.
6. Polis okulundan yeni mezun olup Çevik Kuvvet gibi yoğun ve kimi zaman fiziksel çatışmaların yaşandığı birimlerde görev yapan polisler için, onların öfke kontrolünü, benlik saygılarını ve problem çözme becerilerini geliştirici psiko-eğitim çalışmaları yapılabilir.

### **6.2.2. Araştırmacılara Yönelik Öneriler**

1. Bu çalışma Emniyet Genel Müdürlüğü'nün bazı Daire Başkanlıklarında ve Ankara Çevik Kuvvet biriminde çalışan polislerle sınırlıdır. Aynı çalışma Emniyet Teşkilatı'nın farklı birimlerinde tekrarlanabilir ve sonuçları karşılaştırılabilir.
2. Bu çalışma kadın polis katılımcıların sayısının artırılmasıyla tekrarlanabilir. Diğer yandan aynı araştırma daha büyük çalışma gruplarıyla tekrarlanabilir.
3. Benzer araştırma polis okulu öğrencileriyle yürütülebilir.
4. Bu araştırmadan elde edilen bulgular çerçevesinde polislerin benlik saygısını artırıcı veya öfke kontrol becerisi kazandırıcı psiko-eğitim programları geliştirilebilir ve bu programların etkililiği test edilebilir.
5. Emniyet Teşkilatı'nda "daha fazla stresli" veya "daha az stresli" olarak nitelendirilen birimlerde çalışan polislerden veri toplanarak araştırma yürütülebilir, gruplar arası karşılaştırma yapılabilir.
6. Polisler üzerinde kişilerarası problem çözme becerileri, sürekli öfke ve öfke ifade tarzları ile farklı bağımsız değişkenlerin ilişkisi incelenebilir.

7. Bu çalışmanın bulgularından biri olan polis amirlerinin, polis memurlarına göre, öfkelerini daha fazla bastırdıkları bulgusundan hareketle, yalnızca polis amirleri çalışma grubuyla söz konusu öfkeyi içe atmalarının nedenleri araştırılabilir.

8. Benzer bir araştırma, aynı çalışma grubuyla nitel yöntemlerle yapılabilir.

### **6.2.3. Yöneticilere Yönelik Öneriler**

1. Polislerin özellikle mesleki alanda yaşadıkları kişilerarası problemlerin çözümünün sağlanması amacıyla, kurum yöneticileri tarafından ast-üst ilişkisini ve dikey yönde iletişimi güçlendirecek çalışmalar yapılabilir.

2. Polis okullarında rehberlik saati derslerine, kurumda çalışan psikolog ve psikolojik danışmanların girmesi sağlanarak öğrencilere öfke kontrol becerisi ve kişilerarası problem çözme becerisi kazandıracak psiko-eğitim programlarının uygulanması sağlanabilir.

3. Polislerin benlik saygılarını artırmak amacıyla amirleri tarafından kendilerine değer verildiğinin hissedilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle polis amirlerinin astlarıyla her hafta rutin toplantı yaparak onların problemlerine çözüm üretmeleri ve ast-üst iletişimini zenginleştirmeleri faydalı görülmektedir.

4. Polislerin üstlerine sıkıntılarını anlatma ve çözüm arama fırsatının oluşturulduğu “görüş günü” uygulamasının, yalnızca merkezde değil, taşrada her ilde aksatılmadan yapılmasının polislerin benlik saygısının artıracığı ve sürekli öfke düzeylerini azaltacağı düşünülmektedir.

5. Kurumun kendi çalışanının ve kurum dışından bir araştırmacının, bazı hassas ve özel birimler hariç, teşkilat içerisinde bilimsel araştırma yapma talebine olumlu cevap verilmesinin kurumun bilimsel ve objektif bir gözle değerlendirilmesini sağlayacağı, böylece kurumun gelişmesine katkıda bulunacağı değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Abernethy, A. D. & Cox, C. (1994). Anger management training for law enforcement personnel. *Journal of Criminal Justice*, 22 (5), 459-466.
- Akdoğan, R. (2007). *Farklı cinsiyet rollerine sahip üniversite öğrencilerinin öfke yaşama biçimleri ve utangaçlık düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Alpar, G. (2014). *Psikolojik sağkalım: Yoğun duygu yüklü yaşam olaylarına tanıklık etme ve maruz kalma ile poliste gelişen travmatizasyon*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Ankay, A. (2002). Psiko-siyasal yönüyle saldırganlık ve terör. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Arslan, C. (2001). *Öğretmenlerin ve öğretmen adaylarının problem çözme becerilerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Arslan, C. (2010). Öfke ve öfkeyi ifade etme biçimlerinin, stresle başa çıkma ve kişilerarası problem çözme açısından incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 10 (1), 7-43.
- Averill, J. R. (1983). Studies on anger and aggression: Implications for theories of emotion. *American Psychologist*, 38,1145-1160.
- Aydın, B., İmamoğlu, S. ve Yukay, M. (2005). Üniversite öğrencilerinin öfke yaşantıları ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 21, 1-18.
- Balkaya, F. ve Şahin, N. H. (2003). Çok boyutlu öfke ölçeği. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 14(3), 192-202.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2013). *Stres ve başa çıkma yolları*. (30.Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barbour, K. A., Eckhardt, C. I., Davison, G. C. & Kassinove, H. (1998). The experience and expression of anger in maritally violent and maritally discordant-nonviolent men. *Behavior Therapy*, 29, 173-191.
- Batıgün, A. (2004). İntihar ile ilişkili bazı değişkenler: Öfke/saldırganlık, dürtüsel davranışlar, problem çözme becerileri, yaşamı sürdürme nedenleri. *Kriz Dergisi*, 12(2), 49-61.



- Batıgün, A. D. ve Şahin, N. H. (2003). Öfke, dürtüsellik ve problem çözme becerilerindeki yetersizlik gençlik intiharlarının habercisi olabilir mi?. *Türk Psikoloji Dergisi*, 18(51), 37-52.
- Baymur, F. (1994). Genel psikoloji. İstanbul: İnkılap Yayınevi.
- Bedel, A. (2011). *Kişilerarası sorun çözme beceri eğitiminin ergenlerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarına etkisinin incelenmesi*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Bell, A. C. & D'Zurilla, T. J. (2009). Problem solving therapy for depression: A meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 29, 348–353.
- Berkowitz, L. (1990). On the formation and regulation of anger and aggression: A cognitive-neoassociationistic analysis. *American Psychology*, 45, 494-503.
- Bilge, F. (1992). Bilişsel ve davranışsal yaklaşımlarda kızgınlık. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 1(3), 11-15.
- Bilge, F. (1996). *Danışandan hız alan ve bilişsel davranışçı yaklaşımlarla yapılan grupla psikolojik danışmanın üniversite öğrencilerinin kızgınlık düzeyleri üzerindeki etkileri*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Bilgenoğlu, A. A. (2009). *The moderating role of social problem solving skills on work-family-personal life conflict and psychological well-being relationship*. Yüksek Lisans Tezi, Koç Üniversitesi, İstanbul.
- Bilgin, N. (2003). Sosyal psikoloji sözlüğü: kavramlar, yaklaşımlar. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Bingham, A. (1998). Çocuklarda problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi. (Çev. O. Ferhan). İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Bostancı, N., Çoban, S., Tekin, Z. ve Özen, A. (2006). Üniversite öğrencilerinin cinsiyete göre öfke ifade etme biçimleri. *Kriz Dergisi*, 14(3), 9-18.
- Buker, H. & Wiecko, F. (2007). Are causes of police stress global: Testing the effects of common police stressors on the Turkish National Police. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 30(2), 291-309.
- Burke, J. R. (1993). Work-family stress conflict, coping and burnout in police officers. *Stress Medicine*, 9, 171-180.
- Burma, R. (2012). *Cinsel saldırı suçu işlemiş hükümlülerde, çocukluk döneminde örseleyici yaşantılara maruz kalma düzeyi ile benlik saygısı, öfke ifade tarzı arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Büyükoztürk, Ş. (2010). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. (11.Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Carl, R. R. (1991). *Daily hassles, problem solving and psychological well-being in older adults*. Doctoral Dissertation, The University of Texas, Texas.

- Cerrah, İ. ve Semiz, E. (2000). *Yirmi birinci yüzyılda polis temel sorunları çağdaş yaklaşımlar*. Ankara: Sibel Matbaası.
- Certel, Z. ve Bahadır, Z. (2012). Takım sporu yapan sporcularda benlik saygısı ve sürekli öfke ve öfke ifade tarz ilişkisinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 14 (2), 157-164.
- Ceylan, R., Bıçakçı, M. Y., Aral, N. ve Gürsoy, F. (2012). Okul öncesi eğitim kurumunda çalışan öğretmenlerin problem çözme becerilerinin incelenmesi. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (1), 85-98.
- Chang, E. C. (1998). Cultural differences, perfectionism, and suicidal risk in a college population: Does social problem solving still matter? *Cognitive Therapy And Research*, 22(3), 237-254.
- Chang, E. C., D'Zurilla, T. J. & Sanna, L. J. (2007). Social problem solving as a mediator of the link between stress and psychological well-being in middle-adulthood. *Cognitive Therapy And Research*, 33, 33-49.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2nd.Ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Copenhaver, M. M., Lash, S. J. & Eisler, R. M. (2000). Masculine gender-role stress, anger, and male intimate abusiveness: Implications for male relationships. *Sex Roles*, 42, 405-414.
- Crank, P. J. & Caldero, M. A. (1991). The production of occupational stress in medium sized police agencies: A survey of line officers in eight municipal departments. *Journal of Criminal Justice*, 19(4), 339-349.
- Cüceloğlu, D. (1992). *Psikolojiye giriş*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2000). *İnsan ve davranışı: Psikolojinin temel kavramları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2005). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çakır, İ. (2006). *Polislerin iş stresi ve bazı değişkenlere göre stresle başa çıkma tarzlarının karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Çam, S. ve Tümkaya, S. (2006). Üniversite öğrencilerinde kişilerarası problem çözme. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 119-132.
- Çam, S. ve Tümkaya, S. (2007). Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin (KPÇE) geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 28(3), 95-108.
- Çam, S. ve Tümkaya, S. (2008). Kişilerarası problem çözme envanteri lise öğrencileri formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(2), 1-17.

- Çam, S., Tümkaya, S. ve Yerlikaya, E. (2011). *Kişilerarası problem çözme envanterinin yetişkin örnekleminde geçerlik ve güvenirlik çalışması*. [Çevrim-içi: <http://www.insanbilimleri.com>], Erişim tarihi: 11.10.2014.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Çuhadaroglu, F. (1986). *Ergenlerde benlik saygısı*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Damarlı, Ö. (2006). *Ergenlerde toplumsal cinsiyet rolleri, bağlanma stilleri ve benlik kavramı arasındaki ilişkiler*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Deffenbacher, J. L., Deborah A. S., Robert S. S., James A. H. & Allen D. B. (1987). Cognitive relaxation and social skills interventions in the treatments of general anger. *Journal of Counseling Psychology*, 34(2), 171–176.
- Deffenbacher, J. L., Lynch, R. S., Oetting, E. R. & Kemper, C. C. (1996). Anger reduction in early adolescents. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 149-157.
- Deffenbacher, J. L., Oetting E. R., Lynch, R. S. & Morris, C. D. (1999). The expression of anger and its consequences. *Behaviour Research and Therapy*, 7(34), 575-590.
- Delprino, R., O'Quin, K. & Kennedy, C. (1995). *Work and family services for law enforcement personnel in the United States*. Buffalo, NY: Buffalo State College.
- DiGiuseppe, R. (1999). End piece: Reflections on the treatment of anger. *Psychotherapy In Practice*, 55(3), 365-379.
- Diong, S. M., Bishop, G. D., Enkelmann, H. C., Tong, E. M., Why, Y. P., Ang, J. C. & Khader, M. (2005). Anger, stress, coping, social support and health: Modelling the relationships. *Psychology & Health*, 20 (4), 112-131.
- Dora, S. (2003). *Sosyal Problem Çözme Envanteri'nin Türkçe'ye uyarlanması geçerlik ve güvenirlik çalışmaları*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Durak Batıgün, A. ve Hisli Şahin, N. (2003). Öfke, dürtüsellik ve problem çözme becerilerindeki yetersizlik gençlik intiharlarının habercisi olabilir mi? *Türk Psikoloji Dergisi*, 18 (51), 37-52.
- Dündar, S. (2008). Polislerin umutsuzluk düzeyleri ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 10 (3), 77-92.
- D'Zurilla T. J., & Chang, E. C. (1995). The relations between social problem solving and coping. *Cognitive Therapy & Research*, 19(5), 547-562.
- D'Zurilla, T. J., Chang, E. C. & Sanna, L. J. (2003). Self-esteem and social problem solving as predictors of aggression in college students. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 22, 424-440.

- D'Zurilla T. J. & Goldfried M. R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78(1), 107-126.
- D'Zurilla, T. J., Maydeu-Olivares, A. & Kant, G. L. (1998). Age and gender differences in social problem-solving ability. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 241-252.
- D'Zurilla, T. J. & Nezu, A. (1982). Social problem-solving in adults. In P. C. Kendall (Eds.). *Advances in cognitive-behavioral research and therapy*, 201-274. New York: Academic Press.
- D'Zurilla, T.J. & Nezu, M. (1990). Development and preliminary evaluation of the Social Problem-Solving Inventory: Psychological assessment. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2(2), 156-163.
- D'Zurilla, T. J. & Nezu, A. M. (1999). *Problem-solving therapy: A social competence approach to clinical intervention*. (2. Baskı). New York: Springer.
- D'Zurilla, T. J. & Nezu, A. M. (2007). *Problem-solving therapy: A positive approach to clinical intervention*. (3.Baskı). New York: Spring Publishing Company.
- D'Zurilla, T. J., Nezu, A. M. & Maydeu-Olivares, A. (2004). What is social problem solving?: Meanings, models, and measures. In E. C. Chang, T. J. D'Zurilla ve L.J. Sanna, (Eds.), *Social problem solving: Theory, research, and training*. (pp.11-27). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- D'Zurilla, T. J. & Sheedy, C. F. (1992). The relation between social problem-solving ability and subsequent level of academic competence in college students. *Cognitive Therapy and Research*, 16(5), 589-599.
- Ellis, A. (1997). *How to control your anger before it controls you*. Secaucus, NJ: Carol Publishing Group.
- Erdem, M., Çelik, C., Yetkin, S. ve Özgen, F. (2008). Yaygın anksiyete bozukluğunda öfke düzeyi ve öfke ifade tarzı. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 9, 203-207.
- Ergin, B.E. (2009). *Kişilerarası problem çözme davranışı, yetişkinlerde bağlanma biçimleri ve psikolojik rahatsızlık belirtileri arasındaki ilişkiler*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Erkek, N., Özgür, G. ve Gümüş, A. (2006). Hipertansiyon tanısı alan hastaların sürekli öfke ve öfke ifade tarzları. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 10 (2), 9-18.
- Erözkan, A. (2014). Analysis of social problem solving and social self-efficacy in prospective teachers. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 14 (2), 447-455.
- Esme A. L., Tverskoy, A. & D'Zurilla, T. J. (2005). The relations of internalizing symptoms to conflict and interpersonal problem solving in close relationships. *Cognitive Therapy and Research*, 29(4), 445–462.

- Fitzjarrell, S. L. (2011). *A descriptive study of the problem-solving styles of traditional patrol and neighborhood police officers*. Doctoral Dissertation, Capella University, Minnesota.
- Fosam, E.B., Grimsley, M. F. J & Wisher, S. J. (1998). Exploring models for employee satisfaction with particular reference to a police force. *Journal of Total Quality Management*, 9, 235–248.
- Gazda, G. M. (1995). *Human relations development*. Boston: Simon and Schuster Company.
- Geçtan, E. (1990). *Varoluş ve psikiyatri*. (7.Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi Yayınları.
- Geçtan, E. (2000). *Psikanaliz ve sonrası*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Geçtan, E. (2013). *Psikodinamik psikiyatri ve normal dışı davranışlar*. (21.Baskı). İstanbul: Metis Yayınları.
- Geçtan, E. (2014). *İnsan olmak*. (12.Baskı). İstanbul: Metis Yayınları.
- Geleri, A. (1998). *Polis Taktikleri Ders Notları*, Polis Akademisi, Ankara.
- Gentry, W. D. (2000). *Anger free: Ten basic steps to managing your anger*. New York: Harper Collins Publisher Inc.
- Gershon, R. (1999). *Police stress and domestic violence in police families in Baltimore, MARYLAND, 1997-1999*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University.
- Gonzales-Prendes, A. A. (2007). Cognitive-behavioral treatment of men and anger: Three single case studies. *Cognitive and Behavioral Practice*, 14, 185-197.
- Gökpinar, F. (2011). *Cinsel travma yaşantısı olan kadınların kontrol odağı inançları ile sürekli öfke ve öfke tarzları arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Gül, S.K. (2008). Police job stress in the USA. *Turkish Journal of Police Studies*, Vol: 10 (1), 1-13.
- Gül, Z. & Delice, M. (2011). Police job stress and stress reduction/coping programs: the effects on the relationship with spouses. *Turkish Journal of Police Studies* Vol: 13(3), 19-38.
- Günbeyi, M. ve Gündoğdu, T. (2010). Polis teşkilatının işkolik çalışanları. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 11(1), 56-63.
- Hall, G. B., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., Winefield, A. H. & diğerleri, (2010). Job demands, work–family conflict, and emotional exhaustion in police officers: A longitudinal test of competing theories. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 237–250.
- Hamarta, E. (2009). *Examining the social anxiety of adolescents with regards to interpersonal problem solving and perfectionism*. [Çevrim-ıçı: <http://ilkogretim-online.org.tr>], Erişim tarihi: 13.11.2014.

- Hamarta, E., Arslan, C., Saygın, Y. ve Özyeşil, Z. (2009). Benlik saygısı ve akılcı olmayan inançlar bakımından üniversite öğrencilerinin stresle başa çıkma yaklaşımlarının analizi. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 7(18), 25-42.
- Havassy, J. V. (1994). Police stress in the 1990s and its impact on the family. In J.T. Reese and E. Scrivner, *Law enforcement families: Issues and answers*. Washington, DC: U.S. Department of Justice, Federal Bureau of Investigation.
- Hazır, K. ve Budak, G. (2009). Çalışanlarda benlik saygısının, problem çözme tarzlarına etkileri, sağlık personeli üzerinde uygulamalı bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 8 (1), 15-24.
- Hedlund, S. (2011). *International police advisor stress, self-esteem, and cultural diversity awareness in Iraq*. Doctoral Dissertation, Capella University, Minnesota.
- Heppner, P. P. (1982). The development and implication of a personal problem solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29.
- Heppner, P. P. & Baker, C. E. (1997). Applications of the Problem Solving Inventory. *Measurement & Evaluation in Counseling & Development*, 29(4), 229-241.
- Horowitz, L. M. (2004). *Interpersonal foundations of psychopathology*. Washington, DC: American Psychological Association.
- İmamoğlu, S. (2003). *Öğretmen adaylarının öfke ve öfke ifade tarzları ile bağlanma stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- İşmen, E. (2001). Duygusal zeka ve problem çözme. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13, 111-124.
- Jayanthi, M. & Friend, M. (1992). Interpersonal problem solving: A selective literature review to guide practice. *Journal of Educational and Psychological Consultation*. 3(1), 39.
- Johnson, J. L. (2005). *Effects of mood on social problem solving*. Doctoral Dissertation, Central Michigan University, Michigan.
- Kant, G. L., D'Zurilla, T. J. & Maydeu-Olivares, A. (1997). Social problem solving as a mediator of stress-related depression and anxiety in middle-aged and elderly community residents. *Cognitive Therapy and Research*, 21 (1), 73-96.
- Karaca, S. ve Şahin, A.S. (2011). Görme engelli ergenlerin öfke düzeyi ve öfke ifade tarzlarının incelenmesi. *New/Yeni Symposium Journal*, 49 (4), 195-200.
- Karakılıç, H. (2006). Silahlı bir meslek grubunda ruhsal rahatsızlıkları değerlendirmenin önemi: Türk Emniyet Teşkilatındaki uygulamanın bir özeti. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(1), 35-42.

- Kernis, M. H., Grannemann, B. D. & Barclay, L. C. (1989). Stability and level of self-esteem as predictors of anger arousal and hostility. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56 (6), 1013-1022.
- Kimter, N. (2008). *Benlik saygısı ve dindarlık ilişkisi*. Doktora tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Kısaç, İ. (1999). Üniversite öğrencilerinin sürekli öfke ve öfke ifade biçimi düzeyleri. *Mesleki Eğitim Dergisi*, 1(1), 63-74.
- Kısaç, İ. (2005). Gençlerin öfkelerini ifade ettikleri hedef kişiler. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(2), 71-81.
- Kışkır, G. (2011). *Öğretmen adaylarının bilişötesi farkındalık düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Klein, D. N. & diğerleri (2011). Social problem solving and depressive symptoms over time: A randomized clinical trial of cognitive-behavioral analysis system of psychotherapy, brief supportive psychotherapy, and pharmacotherapy. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 79(3), 342-352.
- Kopper, B. A. (1993). Role of gender, sex role identity, and type a behavior in anger expression and mental health functioning. *Journal of Counseling Psychology*, 40 (2), 232-237.
- Köknel, Ö. (1999). Kaygıdan mutluluğa kişilik. İstanbul: Altın Kitabevi.
- Köknel, Ö. (2000). Bireysel ve toplumsal şiddet. (2. Baskı). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Köksal, F. ve Gençdoğan, B. (2007). Depresif olanlar ile olmayanların suçluluk, utanç ve öfke tarzlarının incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (1), 163-175.
- Koroğlu, E. (2009). Kendinize yatırım yapın: İnsan becerileri eğitimi. Ankara: Hekimler Yayın Birliği Basım Yayın.
- Koroğlu, M. (2012). *Emniyet personelinin empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalıkları ile çatışma çözme stilleri*. Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya.
- Kroes, H. W. (1976). Society's victim, the policeman: An analysis of job stress in policing. Illinois: Charles C. Thomas.
- Kurt, N. (2011). *Çevik kuvvet personelinin stresle başa çıkma tutumları, psikolojik dayanıklılıkları ve iş doyumunu düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Kuruoğlu, D. S. (2009). *Üniversite öğrencilerinin süreklil öfke düzeyleri, öfke ifade tarzları ile obsesif kompulsif semptomları arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Lerner, H. (2012). *Öfke dansı*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Lersch, K. M. & Mieczkowski, T. (2005). Violent police behavior: Past, present, and future research directions. *Aggression and Violent Behavior, 10*, 552-568.
- Linden, W. & diğerleri. (2003). There is more to anger coping than in or out. *Emotion, 3*(1), 12-29.
- Lulofs, R. S. & Cahn, D. D. (2000). *Conflict from theory to action*. United States of America: Aperson Education Company.
- Maydeu-Olivares, A. & D'Zurilla, T.J. (1996). A factor-analytic study of the Social Problem Solving Inventory: An integration of theory and data. *Cognitive Therapy and Research, 20* (2), 115-133.
- McKee, M., Roring, S., Winterowd, C. & Porras, C. (2012). The relationship of negative self-chemas and insecure partner attachment styles with anger experience and expression among male batterers. *Journal of Interpersonal Violence, 27* (13), 2685–2702.
- McMurrin, M., Blair, M. & Egan, V. (2002). An investigation of the correlations between aggression, impulsiveness, social problem-solving, and alcohol use. *Aggressive Behavior, 28* (6), 439-445.
- McMurrin, M., Duggan, C., Christopher, G. & Huband, N. (2007). The relationships between personality disorders and social problem solving in adults. *Personality and Individual Differences, 42*, 145–155.
- Meffert, S. M., Metzler, T. J., Henn-Haase, C., McCaslin, S. & diğerleri (2008). A prospective study of trait anger and PTSD symptoms in police. *Journal of Traumatic Stress, 21* (4), 410-416.
- Mirra, A. F. (2011). *Social problem solving and psychological distress in caregivers of adults with intellectual disabilities*. Doctoral Dissertation, Drexel University, Philadelphia.
- Morgan, C. T. (1999). *Psikolojiye giriş*. (Çev. H. Arıcı ve diğerleri). Ankara: Meteksan Yayınları.
- Nacar, F. S. (2010). *Sınıf öğretmenlerinin iletişim ve kişilerarası problem çözme becerilerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Nacar, F. S. ve Tümkiye, S. (2011). Analysis of the relationship between the communication of the class teachers and their skills to solve interpersonal problems. *Elementary Education Online, 10* (2), 493-511.



- Nelson, R. E. (1982). Irrational beliefs in depression. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 45(6), 1190-1191.
- Nezu, A.M., Nezu, C.M. & D' Zurilla, T.J. (2007). *Solving life' s problems: A 5 step guide to enhanced well-being*. Springer Publishing Company.
- Okyay, N. (2009). *Emniyet teşkilatına bağlı okullardan mezun olup çevik kuvvet şube müdürlüğünde görev yapan polislerin psikolojik hizmet algıları, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Önem, Ç. (2010). *Üniversite öğrencilerinin öfke ve öfkeyi ifade etme biçimlerinin akılcı olmayan inançlar ve bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Özbulak, B. E. ve Serin, N. B. (2011). Okul psikolojik danışmanlarının problem çözme ve sosyal beceri düzeylerinin incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 41, 302-312.
- Özer, A. K. (1994a). Sürekli öfke (sl-öfke) ve öfke ifade tarzı (öfke-tarz) ölçeklerinin ön çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 9(31), 26-35.
- Özer, A. K. (1994b). Öfke, kaygı ve depresyon eğilimlerinin bilişsel alt yapısıyla ilgili bir çalışma. *Türk Psikoloji Dergisi*, 9(31), 12-25.
- Özmen, A. (2004). *Seçim kuramına ve gerçeklik terapisine dayalı öfkeyle başa çıkma eğitim programının ve etkileşim grubu uygulamasının üniversite öğrencilerinin öfkeyle başa çıkma becerileri üzerindeki etkisi*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Page, K. S. & Jacobs, S. C. (2011). Surviving the shift: Rural police stress and counseling services. *Psychological Services*, 8 (1), 12-22.
- Palancı, M. ve Okutan, M. (2010). Explanation of school administrators' problem solving skills with their personality traits, emotional intelligence and emphatic tendency. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 9, 1993–1997.
- Penn, J. V., Esposito, C. L., Schaeffer, L. E., Fritz, G. K. & Spirito, A. (2003). Suicide attempt and self-mutilative behavior in a juvenile correctional facility. *Journal of The American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 42(7), 762-770.
- Peplau, L., Sears, D. & Taylor, S. E. (2010). *Sosyal psikoloji*. (2.Baskı). Ankara: İmge Kitabevi.
- Plummer, D. M. (2011). *Benlik saygısı: Çocuklarda nasıl geliştirilir?* İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Polis Yüksek Öğretim Kanunu, (2001). [Çevrim-içi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2001/05/20010509.htm#1>], Erişim tarihi: 22 Kasım 2014.

- Pope, A. W., McHale, S. M. & Craighead, W. E. (1988). *Self-esteem enhancement with children and adolescents*. Pergamon Press.
- Robins, S. & Novaco, R. W. (1999). Systems conceptualization and treatment of anger. *Journal Clinical Psychology*, 55, 325-337.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Scrivner, E. M. (1994). *The role of police psychology in controlling excessive force*. Washington, DC: U.S. Department of Justice, National Institute of Justice.
- Sever, M. ve Cinoğlu, H. (2010). Amerikan polisinde iş stresinden kaynaklanan aile içi şiddet olaylarının sosyolojik ve istatistiksel analizi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 12(1), 125-146.
- Seyhan, N. (2007). *Halk-polis karşılaşmasında stres faktörü stadyum örneği uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Sigler, T. R., Wilson, N. C. & Zack, A. (1991). Police stress and teacher stress at work and at home. *Journal of Criminal Justice*, 19, 361-370.
- Smith, D. C. & Furlong, M. J. (1994). Correlates of anger, hostility, and aggression in children and adolescents. In M. J. Furlong ve D. C. Smith (Eds.), *Anger, hostility, and aggression: Assessment, prevention, and intervention strategies for youth*. New York: Wiley.
- Smith, D. C. & Furlong, M. J. (1998). Introduction to the special issue: Addressing youth anger aggression in school settings. *Psychology In The Schools*, 35(3), 201-203.
- Soğukpınar, E. (2014). *Rehber öğretmenlerin benlik saygısı ile mesleki benlik saygısı düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Soykan, Ç. (2003). Öfke ve öfke yönetimi. *Kriz Dergisi*, 11(2),19-27.
- Spielberger, C. D., Jacobs, G., Russell, S. & Crane, R. S. (1983). Assessment of anger: The state-trait anger scale. *Advances in Personality Assessment*, 2, 159-187.
- Storch, J. E. & Panzarella, R. (1996). Police stress: State-trait anxiety in relation to occupational and personal stressors. *Journal of Criminal Justice*, 24 (2), 99-107.
- Suter, J. M., Byrne, M. K., Byrne, S., Howells, K. & Day, A. (2001). Anger in prisoners: Women are different from men. *Personality and Individual Differences*, 32, 1087–1100.
- Şahin, N. H. (1997). Öfke: O sizi kontrol edeceğine siz onu kontrol edin. *Türk Psikoloji Bülteni*, 7, 79-85.

- Şahin, N. H., Onur, A. ve Basım, N. (2008). İntihar olasılığının öfke, dürtüsellik ve problem çözme becerilerindeki yetersizlik ile yordanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 23 (62), 79-88.
- Şakiroğlu, M. (2012). Öfke, öfkeyi olumlu kullanmak. (3.Baskı). İstanbul: Postiga Yayınları.
- Şanlı, S. (2006). *Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Şeker, B.D. ve Zırhlıoğlu, G. (2009). Van Emniyet Müdürlüğü kadrosunda çalışan polislerin tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumları arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 11(4), 1-26.
- Şişman, Y. ve Topgül, S. (2013). Polislerin iş ve aile yaşamı arasında dengenin sağlanmasına ilişkin görüşleri: Eskişehir il merkezinde görevli polisler üzerine bir araştırma. *Tunceli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 93-133.
- Tansel, B. (2010). *Emniyet Teşkilatında kritik görev yapan personelin psikolojik sağlığını korumaya yönelik stres boşalım programını içeren bir model önerisi*. Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Tansel, B., Gökçakan, Z. ve Çelikkaleli, Ö. (2012). Çevik kuvvet polislerinin psikolojik belirti düzeyleri ve stresle baş etme yollarının incelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 14(3), 45-66.
- Terzi, Ş. (2003). Altıncı sınıf öğrencilerinin kişilerarası problem çözme beceri algıları. *Gazi Üniversitesi Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 221-232.
- Topal, H. (2011). *Eğitim fakültesi öğrencilerinin kişilerarası problem çözme becerileri ve yönelimleri ile fonksiyonel olmayan tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Tsai, P. C. (2000). *The lived experienced of anger in children*. Doctoral Dissertation, Calgary, Alberta: Department Of Educational Psychology.
- Turanlı, P. (2010). *Orta yetişkinlikte evlilik uyumu ile benlik saygısı ve bağlanma stilleri arasındaki ilişkinin saptanması*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu, (2014). Büyük Türkçe sözlük: *Güncel Türkçe sözlük*. [Çevrim-içi: [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.552a250422dfc5.10854043](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.552a250422dfc5.10854043)], Erişim tarihi: 22 Kasım 2014.
- Türker, S. (2010). *Öğretmenlerin çatışma yönetim stratejileri ile sürekli öfke ve öfke ifade düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Violanti, J. M. (2004). Predictors of police suicide ideation. *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 34 (3), 277-283.

- Violanti, J. M., Fekedulegn, D., Charles, L. E., Andrew, M. E. & diğeri. (2008). Suicide in police work: Exploring potential contributing influences. *American Journal of Criminal Justice*, 34, 41-53.
- Yeşilorman, M. (2003). Stress on police officers and stress management. *Turkish Journal of Police Studies (Polis Bilimleri Dergisi)*, 5(1), 91-119.
- Yılmaz, A. (2007). *Kurumlarda öfke ifade biçiminin örgütsel iletişim kalitesine etkisinin değerlendirilmesi ve Eskişehir Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde bir uygulama örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Yılmaz, N. (2011). *Okul öncesi öğretmenlerinin iletişim becerileri, problem çözme becerileri ve empatik eğilim düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Muğla.
- Yöndem, Z. D. ve Bıçak, B. (2008). Öğretmen adaylarının öfke düzeyi ve öfke tarzları. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (2), 1-15.
- 3201 Sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu, (1937). [Çevrim-içi: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.3201.pdf>], Erişim tarihi: 21 Kasım 2014.
- 3870 Sayılı Emniyet Teşkilatı Rütbe Esaslarının Değiştirilmesi Hakkındaki Kanun, (1993). [Çevrim-içi: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.3201.pdf>], Erişim tarihi: 21 Kasım 2014.

## **EKLER DİZİNİ**

**ETİK KURUL**  
**İZİN MUAFİYETİ**  
**FORMU**

Form: 40

## Tez Çalışması Etik Kurul İzin Muafiyeti Formu

29 / 05 / 2015

Hacettepe Üniversitesi  
Eğitim Bilimleri Enstitüsü  
Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Başkanlığı'na


<b>Tez Başlığı / Konusu:</b>	POLİSLERİN KİŞİLERARASI PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ VE SÜREKLİ ÖFKE / ÖFKE İFADE TARZLARI
------------------------------	--

Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmam:

1. İnsan ve hayvan üzerinde deney niteliği taşımamaktadır.
2. Biyolojik materyal (kan, idrar vb. biyolojik sıvılar ve numuneler) kullanılmasını gerektirmemektedir.
3. Beden bütünlüğüne müdahale içermemektedir.
4. Gözlemsel ve betimsel araştırma (anket, ölçek/skala çalışmaları, dosya taramaları, veri kaynakları taraması, sistem-model geliştirme çalışmaları) niteliğinde değildir.

Hacettepe Üniversitesi Etik Kurullar ve Komisyonlarının Yönergelerini inceledim ve bunlara göre tez çalışmamın yürütülebilmesi için herhangi bir Etik Kuruldan izin alınmasına gerek olmadığını; aksi durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

  
Emre YILMAZ  
(Öğrencinin Adı Soyadı, İmzası)

**Öğrenci Bilgileri**

<b>Adı Soyadı</b>	Emre YILMAZ
<b>Öğrenci No</b>	N11226964
<b>Anabilim Dalı</b>	Eğitim Bilimleri
<b>Programı</b>	Psikolojik Danışma ve Rehberlik
<b>Statüsü</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Bütünleşik Dr.

**Danışman Görüşü ve Onayı**

Uygundur.

  
Doç. Dr. Meliha TUZGÖL DOST  
(İmza)  
(Danışmanın Ünvanı, Adı ve Soyadı)

EK 2

## EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ İZİN BELGESİ

T.C.  
İÇİŞLERİ BAKANLIĞI  
Emniyet Genel Müdürlüğü


Sayı : 27441071.34231.(91265)/27931  
Konu : Akademik Çalışma

.../11/2013

### GENEL MÜDÜRLÜK MAKAMINA

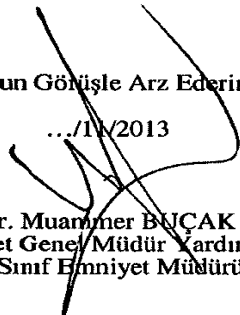
Sağlık İşleri Daire Başkanlığında görev yapmakta olan ve aynı zamanda Hacettepe Üniversitesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik Ana Bilim Dalı'nda yüksek lisans yapan Psikolog Emre YILMAZ, "Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerileri ve Sürekli Öfke/Öfke İfade Tarzları" adlı tez çalışması kapsamında Genel Müdürlüğümüz bünyesinde görevli her rütbeden gönüllü personele anket uygulama talebinde bulunmaktadır.

Bu bağlamda Psikolog Emre YILMAZ'ın bahse konu anketi Genel Müdürlüğümüz bünyesinde görevli her rütbeden gönüllü personele uygulayabilmesi hususunu onaylarınıza arz ederim.

  
Metin VAROL  
Eğitim Dairesi Başkanı  
1. Sınıf Emniyet Müdürü

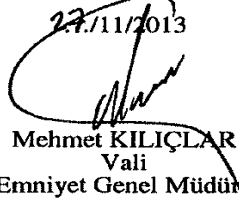
Uygun Görüşle Arz Ederim.

.../11/2013

  
Dr. Muhammer BUÇAK  
Emniyet Genel Müdür Yardımcısı  
1. Sınıf Emniyet Müdürü

OLUR

27.11/2013

  
Mehmet KILIÇLAR  
Vali  
Emniyet Genel Müdürü

### EK 3

## KİŞİLERARASI PROBLEM ÇÖZME ENVANTERİ ÖRNEK MADDELERİ

Aşağıda kişilerarası ilişkilerde yaşanan sorunlara yönelik ifadeler yazılmıştır. Sizden bu ifadeleri tek tek okumanız ve her ifade için kendinizi değerlendirmeniz istenmektedir. Her ifade için sadece bir yeri işaretlemeye ve hiçbir ifadeyi boş bırakmamaya özen gösteriniz. Lütfen yanıtlarınızı aşağıdaki ölçeğe göre değerlendiriniz:

İfade size ne kadar uygun?

Hiç Uygun Değil (1), Biraz Uygun (2), Uygun (3), Çoğunlukla Uygun (4), Tamamıyla Uygun (5)

MADDELER	Hiç uygun değil	Biraz uygun	Uygun	Çoğunlukla uygun	Tamamıyla uygun
1. Kişilerarası ilişkilerimde bir problem yaşadığımda onu mutlaka çözmeye çalışırım.	( )	( )	( )	( )	( )
2. Problem yaşadığım kişinin gözüyle problemi görmeye çalışırım.	( )	( )	( )	( )	( )
8. Bir sorun yaşadığımda hemen kendimi suçlarım.	( )	( )	( )	( )	( )
18. Bir problemle karşılaştığımda bu problem, hayatımın tamamını etkiler.	( )	( )	( )	( )	( )
22. Bir sorun yaşadığımda baştan, çözüm için ne kadar çaba harcasam da sonuçta sorunun çözülemeyeceğini düşünürüm	( )	( )	( )	( )	( )
30. Kişilerarası ilişkilerde bir sorun yaşadığımda, bu durum bana sanki hayatın sonuymuş gibi gelir.	( )	( )	( )	( )	( )
39. Bir problem yaşadığımda hata karşı taraftaysa surat asarım.	( )	( )	( )	( )	( )
46. Bir problem yaşadığımda problem çözülünceye kadar inatla üstüne giderim.	( )	( )	( )	( )	( )



## EK 4

### SÜREKLİ ÖFKE VE ÖFKE İFADE TARZI ÖLÇEĞİ ÖRNEK MADDELERİ

#### I. BÖLÜM

Aşağıda kişilerin kendilerine ait duygularını anlatmada kullandıkları birtakım ifadeler verilmiştir. Her bir ifadeyi okuyun, sonra da **genel olarak** nasıl hissettiğinizi, kutucuklardan uygun olanına (X) işareti koyarak belirtiniz. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman harcamadan **genel olarak** nasıl hissettiğinizi değerlendiriniz. Her ifade için sadece bir yeri işaretlemeye ve hiçbir ifadeyi boş bırakmamaya özen gösteriniz.

MADELER	Hemen Hiçbir Zaman	Bazen	Çok Zaman	Hemen Her Zaman
1. Çabuk parlarım	( )	( )	( )	( )
2. Kızgın mizaçlıyım	( )	( )	( )	( )
6. Öfkelenince kontrolümü kaybederim	( )	( )	( )	( )
10. Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim	( )	( )	( )	( )

#### II. BÖLÜM

Herkes her zaman kızgınlık veya öfke duyabilir. Ancak, kişilerin öfke duyguları ile ilgili tepkileri farklıdır. Aşağıda kişilerin öfke ve kızgınlık tepkilerini tanımlamada kullandıkları ifadeleri göreceksiniz. Her bir ifadeyi okuyunuz ve öfke, kızgınlık duyduğunuzda **genelde ne sıklıkla** ifadede tanımlanan şekilde davrandığınızı veya tepki gösterdiğinizi, kutucuklardan uygun olanına (X) işareti koyarak belirtiniz. Doğru veya yanlış cevap yoktur. Herhangi bir ifadenin üzerinde fazla zaman harcamayınız ve hiçbir ifadeyi boş bırakmamaya özen gösteriniz.

ÖFKELENDİĞİMDE VEYA KIZDIĞIMDA	Hemen Hiçbir Zaman	Bazen	Çok Zaman	Hemen Her Zaman
11. Öfkemi kontrol ederim	( )	( )	( )	( )
20. İçin için köpürürüm ama göstermem	( )	( )	( )	( )
23. İçimde, kimseye söyleyemediğim kinler beslerim	( )	( )	( )	( )
28. Çoğu kimseye kıyasla daha çabuk sakinleşirim	( )	( )	( )	( )
33. Beni sinirlendirene, ne hissettiğimi söylerim	( )	( )	( )	( )

**EK 5****ROSENBERG BENLİK SAYGISI ÖLÇEĞİ  
ÖRNEK MADDELERİ**

<b>MADDELER</b>	<b>ÇOK DOĞRU</b>	<b>DOĞRU</b>	<b>YANLIŞ</b>	<b>ÇOK YANLIŞ</b>
1. Kendimi en az diğer insanlar kadar değerli buluyorum.	( )	( )	( )	( )
2. Bazı olumlu özelliklerim olduğunu düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )
6. Kendime karşı olumlu bir tutum içindeyim.	( )	( )	( )	( )
8. Kendime karşı daha fazla saygı duyabilmeyi isterdim.	( )	( )	( )	( )
10. Bazen kendimin hiç de yeterli bir insan olmadığını düşünüyorum.	( )	( )	( )	( )

## EK 6

### KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli Personelimiz; Hacettepe Üniversitesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim Dalı'nda yüksek lisans öğrencisiyim. Teşkilat personelimiz üzerinde bir araştırma yürütmekteyim. Bu ankette size uygun olan kutucuklarından birini (X) şeklinde işaretlemeniz istenmektedir. Anket sonuçları yüksek lisans tez araştırması için kullanılacaktır. **Adınızı yazmanıza gerek yoktur.** Lütfen tüm maddeleri yanıtlayınız. Lütfen yanıtlarınızı içtenlikle veriniz.

Yardımlarınız ve içten katılımınız için teşekkür ederim.

Emre YILMAZ

Hacettepe Üniversitesi

PDR Yüksek Lisans Öğrencisi

1) **Cinsiyetiniz** : Kadın ( ) Erkek ( )

2) **Yaşınız** : ..... (Lütfen yazınız)

3) **Rütbeniz** : Polis Memuru ( )  
Komiser Yardımcısı ( )  
Komiser ( )  
Başkomiser ( )  
Emniyet Amiri ( )  
Emniyet Müdürü ( )

4) **Meslekteki Hizmet Süreniz:** ..... yıl (Lütfen yazınız)

5) **Mezun Olduğunuz Okul:** Polis Meslek Yüksek Okulu (PMYO) ( )  
Polis Meslek Eğitim Merkezi (POMEM) ( )  
Polis Akademisi ( )

## ORJİNALLİK RAPORU

Turnitin Document Viewer - Windows Internet Explorer  
https://turnitin.com/dv?u=1039582740&lang=en\_us&a=546348894&s=3

Emre Yılmaz Polislerin Kişilerarası Problem Çözme B... Roadmap Paper 1 of 1

Originality GradeMark PeerMark Polislerin Kişilerarası Problem Çözme Becerileri ve Sürekli Öfke/Öfke İfade Tarzları BY EMRE YILMAZ turnitin 15% SIMILAR OUT OF 8

Match Overview

1	library.cu.edu.tr Internet source	3%
2	egitimvebilim.ted.org.tr Internet source	2%
3	Submitted to TechNo... Student paper	1%
4	www.tekedergisi.com Internet source	1%
5	ilkogretim-online.org.tr Internet source	1%
6	dergipark.ulakbim.gov.tr Internet source	<1%
7	sosyalbilimler.cukurova... Internet source	<1%
8	www.j-humansciences... Internet source	<1%
9	www.edam.com.tr Internet source	<1%
10	www.egitimbilimlerinest... Internet source	<1%
11	cu.mitosweb.com	<1%

POLİSLERİN KİŞİLERARASI PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİ VE SÜREKLİ ÖFKE / ÖFKE İFADE TARZLARI

INTERPERSONAL PROBLEM SOLVING SKILLS AND TRAIT ANGER / ANGER EXPRESSION STYLES OF POLICE

Emre YILMAZ

Yıldırım Beyazıt Üniversitesi  
Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin  
Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı İçin  
Öngördüğü Yüksek Lisans Tezi  
olarak hazırlanmıştır.

2015

PAGE: 1 OF 173

16:37  
10.07.2015

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

<i>Adı Soyadı</i>	Emre YILMAZ
<i>Doğum Yeri</i>	Sakarya
<i>Doğum Tarihi</i>	08.08.1980

### Eğitim Durumu

<i>Lise</i>	Metin-Nuran ÇAKALLIKLI Anadolu Lisesi-ANTALYA	1999
<i>Lisans</i>	Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü	2000-2004
<i>Yüksek Lisans</i>	Hacettepe Üniversitesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim Dalı	2012-2015
<i>Yabancı Dil</i>	İngilizce: Okuma (İyi), Yazma (İyi), Konuşma (İyi)	

### İş Deneyimi

<i>Çalıştığı Kurumlar</i>	Emniyet Genel Müdürlüğü Personel Daire Başkanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliği, Ankara	2007-2013
	Emniyet Genel Müdürlüğü Sağlık İşleri Daire Başkanlığı Rehberlik ve Psikolojik Danışma Büro Amirliği, Ankara	2013-Halen

### İletişim

<i>e-Posta Adresi</i>	emrepsy80@gmail.com
<i>Jüri Tarihi</i>	11.06.2015