

# SOSYAL İÇERMEDE DUYGU YÖNETİMİ

Sosyal İçerme Eğitim Programı





# SOSYAL İÇERMEDE DUYGU YÖNETİMİ

Sosyal İçerme Eğitim Programı

Yazar

Sümeyye Derin

**Proje**

T.C Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı  
Sosyal İçerme Eğitim Programı

**Copyright**

©2021, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı  
Bu kitabın tüm yayın hakları saklıdır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın izni olmaksızın tamamı veya herhangi bir bölümü herhangi bir biçimde veya yöntemde, elektronik, mekanik, fotokopi, kayıt olarak çoğaltılamaz, yayınlanamaz. Bu kitapta ifade edilen görüşler ve düşünceler Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın resmi görüşü değildir. Bu görüş ve düşünceler ile ilgili her türlü sorumluluk tamamen bölüm yazar/yazarlarına ve editörlere aittir.

**Yazar**

Sümeyye Derin

**Editör**

Proje İzleme Grubu

**Grafik Tasarım ve Uygulama**

Erkan Söğüt  
Said Demirtaş

**ISBN**

192-  
1. Baskı: Eylül 2021

**İletişim**

T.C Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı  
Adres: Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177. Sokak  
no:10/A Çankaya/ANKARA  
Tel: +90 (312) 705 55 00  
Fax: (312) 705 55 99  
<https://www.aile.gov.tr>

# İÇİNDEKİLER

<b>GİRİŞ</b>	<b>9</b>
<b>1. SOSYAL İÇERMEDE DÜŞÜNCELERİMİZ</b>	<b>11</b>
1.1. Sıcak Düşüncelerimiz	15
1.2. Kalıp Yargılarımız/İnançlarımız ve Duygularımız	19
1.3. Çelişkili Kalıp Yargılarımız ve Ön Yargılarımız	23
<b>2. DUYGULARIMIZ</b>	<b>29</b>
2.1. Duygularımız Bizi Nasıl Etkiler?	30
2.2. Duyguların İşlevleri Nelerdir?	34
<b>3. SOSYAL İÇERMEYİ ENGELLEYEN DUYGULAR</b>	<b>36</b>
3.1. Öfke	37
3.2. İğrenme	46
3.3. Aşağılama	53
3.4. Düşmanlık	62
3.5. Acıma	65
3.6. Duygusal Eğilimlerimiz ve Ön Yargılarımız	72



<b>4. SOSYAL İÇERMEDE DUYGU YÖNETİMİ</b>	<b>75</b>
4.1. Duyguları Tanımak ve Duyguların Varlığını Kabul Etmek	76
4.2. Duygu ve Düşünceler/İnançlar Arasındaki İlişkiyi Fark Etmek	77
4.3. Duygu Düzenleme Stratejilerini Kullanmak	77
<b>KAYNAKÇA</b>	<b>99</b>

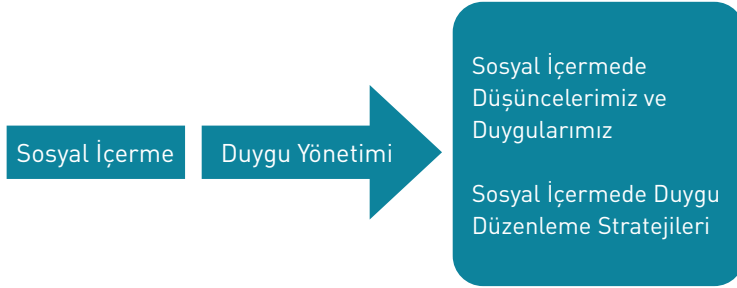
## AMAÇLARIMIZ

1. Ön yargı, ayrımcılık ve sosyal dışlamaya neden olabilecek duyguları tanımak.
2. Zor duygularla baş etme becerilerini geliştirmek.
3. Hizmet alan ve hizmet veren arasındaki oluşabilecek duygu durumlarını yönetme becerilerini geliştirmek.

## ANAHTAR KAVRAMLAR

- Düşünce Duygu Arasındaki İlişkiler
- Bilişsel Çarpıtmalar
- Duygular
- Duygu Düzenleme Stratejileri

## KİTABIN KAPSAMI





### GİRİŞ

İnsan olmanın bir gereği olarak olaylar karşısında çok çeşitli duygular yaşarız. Gün içerisinde bir an üzgün iken, başka bir an neşeli ve coşkulu veya öfkeli olabiliriz. Her duygu birey üzerinde aynı sonuçları ortaya çıkarmaz. Bazı duygular sınırları ortadan kaldırıp, kişiler arası ilişkilerin güçlenmesine katkı sunarken; bazıları kişiler arasında adeta görünmeyen bir duvar örebilir. Bu tür duyguların yol açtığı olumsuz sonuçlar duygu yönetiminin gerekliliğini ortaya koyar. Özellikle kamu kurumları, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları gibi farklı özellik ve ihtiyaçlara sahip fertlere hizmet sunan iş ortamlarında kamu hizmetinin niteliğini ve kapsayıcılığını artırmanın, hizmet alan ve hizmet sunan arasında kaliteli bir iletişim kurulmasını sağlamanın, kişiler arası ilişkilerde duyguları olumlu birer kaynak olarak kullanabilmenin yolunun duygu yönetiminden geçtiği belirtilebilir. Buradan hareketle, kitapta genel olarak fertlerin sosyal içirilmesini sağlayabilmek için zor duyguların neler olduğu ve bunların nasıl yönetileceğine ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Kitapta, bilimsel çalışmalar sonucunda elde edilmiş bulguların özellikle iş yaşamında nasıl kullanılabileceğine dair bilgiler sunulmuş ve bu bilgileri uygulamaya daha kolay dönüştürebilmeniz için çeşitli egzersizlere yer verilmiştir. Dört bölümden oluşan kitabın içeriği aşağıda sunulmuştur.

- Birinci bölümde düşüncelerin, inançların/kalıp yargıların duygularla ilişkisi hakkında farkındalık oluşturacak bilgilere yer verilmiş ve bu konuda Bilişsel Terapi Yaklaşımının temel görüşlerinden faydalanılmıştır. Okuyucuya yöneltilen çeşitli sorular ve uygulamalar aracılığıyla bölüm içerisinde verilen bilgilerin daha uygulanabilir hale getirilmesi amaçlanmıştır.

- İkinci bölümde genel olarak duygular ve duyguların işlevleri hakkında bilgiler sunulmuştur.
- Üçüncü bölümde kamu kurumlarında ve sivil toplum kuruluşlarında sosyal içermeyi engelleyebilecek, ön yargı ve ayrımcılığa zemin hazırlayabilecek beş farklı duyguya ve bunların daha kapsayıcı duygulara nasıl dönüştürülebileceğine ilişkin önerilere yer verilmiştir.
- Dördüncü bölümde ise duygu düzenleme stratejilerinin neler olduğu, iş ortamında hangi stratejinin daha uygulanabilir olduğu açıklanmış ve çeşitli egzersizler yoluyla bilginin kişiselleştirilmesi sağlanmaya çalışılmıştır.

## 1. SOSYAL İÇERMEDE DÜŞÜNCELERİMİZ

Bu bölümü okumaya başlamadan önce lütfen aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışınız.

- Bir duygu hissettiğinizde aklınızdan geçen düşüncelere hiç dikkat ettiniz mi?
- Duygularınızı tetikleyen otomatik düşüncelerinizin ve sıcak düşüncelerinizin farkında mısınız?
- Bazen olaylar karşısında düşüncelerinizi çarpıttığınızı hiç fark ettiniz mi?

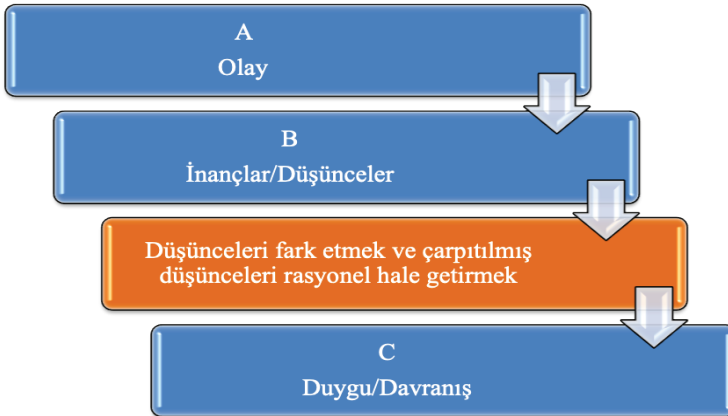
Psikoloji alanında güncel ve etkililiği çok defa sınanmış bir terapi yaklaşımı olan "Bilişsel Terapi"nin önesürdüğü görüşe göre duygularımız; başımıza gelen olaylardan daha çok, nasıl düşündüğümüz ve o olayı nasıl değerlendirdiğimizle ilişkilidir. Bu yaklaşımda, bireyin karşılaştığı olaydan davranışta bulunmaya kadar giden süreç (olay, düşünce/inanç ve duygu/davranış) ABC modeli ile açıklanır. Bu modele göre A; yaşanan durum, olay ya da problemi ifade eder ve somut gerçekleri içerir. B; olay karşısında bireyin yaptığı yorum, düşünce ve inançları ifade eder. C ise, bireyin olaya yönelik verdiği duygusal/davranışsal tepkiyi gösterir. ABC, birbiriyle çok yakından ilişkilidir. ABC'den biri olmadan diğeri olmaz (Beck, 1995; Ellis & Dryden, 1997).

Görüldüğü gibi yaşanan olaydan sonra bir değerlendirme süreci söz konusudur ve duygular/davranışlar bu değerlendirmelerden

## 1. Sosyal İçermede Düşüncelerimiz

sonraki aşamada gerçekleşir. Bu görüşe göre, sahip olduğumuz olumsuz düşünceler ve inançlar duygularımızın asıl nedenidir ve eğer duygularımızı düzenlemek istiyorsak bu düşüncelerin farkına varmak atılabilecek en önemli adımdır (Beck, 1995; Burns, 2005).

Bilişsel Terapi, olumsuz ve çarpıtılmış düşünceleri yaklaşımın merkezinde tutar. Olumsuz ve çarpıtılmış düşünceler yaşamımızın o kadar önemli bir parçası haline gelir ki, bu düşünceler bizim fark edemeyeceğimiz kadar hızlı bir şekilde zihninizde yer alır. Bu nedenle zihne aniden dolan bu düşüncelere “otomatik düşünce” adı verilir. Otomatik düşünceler, bireyin yaşadığı olayı doğru anlamasını engelleyen çeşitli bilişsel çarpıtmaları içerirler (Beck, 2005). Bilişsel çarpıtmaları içeren düşünceler, bir olaydan hemen sonra ve o olaya verilen duygusal tepkiden hemen önce zihninizden geçer. Şekil 1’de gördüğünüz gibi A ile C arasında zihninizden geçen düşünceleri fark etmek ve rasyonel düşüncelerle değiştirmek duygularınızı düzenlemenize yardımcı olabilir.



Şekil 1. Bilişsel Terapi’de ABC Modeli

Dolayısıyla yaşanan olaylar, rasyonel bir şekilde değil de çarpıtılmış bir şekilde değerlendirildiği için verilen duygusal tepkiler de olumsuz olur. Tablo 1’de sıklıkla karşılaşılabilecek bilişsel çarpıtmalara yer verilmiştir (Burns, 005; Leahey, 2005; Türkçapar, 2011). Tablo 1’de yer alan bilişsel çarpıtma örneklerini inceledikten sonra iş yaşamınızda karşılaştığınız durumları düşününüz. Daha sonra bu durumların hangi bilişsel çarpıtmaları içerdiğini değerlendirerek tablonun sağ tarafında yer alan ilgili başlıklara yazınız.

TABLO 1. SIKLIKLA KARŞILAŞILABİLECEK BİLİŞSEL ÇARPITMALAR		
BİLİŞSEL ÇARPITMA	ÖRNEK	İŞ YAŞAMINIZDAN BİR ÖRNEK
<p><b>YA HEP YA HIÇ</b> Mükemmeliyetçi bir düşüncenin ürünüdür. Bireyin yaşantısını temel bir “mutlak” doğru ya da yanlış üzerine kurulumasıdır. Esasında mükemmel ya da mutlak doğru/yanlış yoktur. Abartılmış beklenti vardır. Siyah-beyaz/kutupsal düşünme olarak da adlandırılır. Olaylar iki uç kutupta yorumlanır. Temelde hiç kimse tamamen yeterli, zeki ya da yetersiz ve beceriksiz değildir.</p>	<p>“Bir kamu ya da sivil toplum personelinin danışma, bekleme odası/sınıf vb. ortamlarda yüksek sesle konuşup diğerlerini rahatsız eden birine yönelik aklımdan geçen düşünceler: “Bu insanlar da ya çok konuşuyor ya da sessiz kalıyor. Ya saldırganlar ya da pısrıklar. Ortası yok bunların.”</p>	
<p><b>AŞIRI GENELLEME</b> Bir olaydan yola çıkarak benzer olayların tekrar tekrar yaşanabileceğinin düşünülmesidir.</p>	<p>Bir görüşme/muayene esnasında hapsiran ve ağzını eliyle kapatmayan bir kişiye yönelik personelin aklımdan geçen düşünceler: “Bunlar da hijyene hiç dikkat etmiyorlar. Ne kadar da görgüsüz insanlar.”</p>	

## 1. Sosyal İçermede Düşüncelerimiz

**TABLO 1. SIKLIKLA KARŞILAŞILABİLECEK BİLİŞSEL ÇARPITMALAR**

<p><b>-MELİ, -MALI CÜMLELERİ</b> Bu düşünce biçimi bireyin kendisine yönelik olabileceği gibi (hiç hata yapmamalıyım), diğer insanlara yönelik de olabilir (bu kadar düşüncesiz olmamalı). Diğer insanların neleri yapıp neleri yapmaması gerektiği belirlenerek bunlara uyulması istenir. Diğer insanların performansları beklenilenin altına düştüğünde öfke ve gerginlik hissi yaşanır.</p>	<p>Kamu kurumu ya da sivil toplum kuruluşundan hizmet almaya gelen bir kişinin söylediğini anlamakta zorlanan bir personelin aklından geçen düşünceler: “Buraya gelen insanlar, öncelikle nasıl konuşulması gerektiğini bilmeliler.”</p>	
<p><b>ZİHİN OKUMA</b> Diğer insanların davranışlarının nedenini tahmin etme, zihinlerinden geçirdikleri düşüncüyü okumaya çalışmadır. Bireyin, diğer kişinin neyi niçin yaptığını çarpıtılmış bir şekilde tahmin etmesidir.</p>	<p>Kamu kurumu ya da sivil toplum kuruluşundan bir konu hakkında bilgi almaya gelen vatandaş hakkında personelin aklından geçen düşünceler: “Bu kişi buraya gelmiş ama derdi bilgi almak değil. Bakalım kaç kişiye sormuştur bunu. Onun amacı bilgi aldığı konuyla ilgili açık kapı bulup nasıl fırsatçılık yaparım onu araştırmak.”</p>	
<p><b>ETİKETLEME</b> Bu düşünce hatası, aşırı genellenimin daha ilerlemiş halidir. Bir durum karşısında sadece o durumu değerlendirmek yerine kişiliğe yönelik genel ve olumsuz bir etiket yapıştırmayı içerir. Duygu yoğunluğu yüksektir.</p>	<p>Randevuya geç gelen bir vatandaş için personelin aklından geçen düşünceler: “Bu insanlar çok tembeller. Tembelliklerinden bir randevuya bile zamanında gelemiyorlar.”</p>	

## 1.1. Sıcak Düşüncelerimiz

Öfke, düşmanlık ve aşğılama gibi duygular iletişim kurduğumuz kişilerle çatışma yaşamamıza ve ilişkilerimizin gerilmesine neden olur. Bu duygular, otomatik düşünceler yoluyla harekete geçerler. Otomatik düşünceler ve bu düşüncelerdeki bilişsel çarpıtmalar, bizleri daha sıcak düşüncelere sevk ederek olumsuz davranışların ortaya çıkmasına neden olurlar. Sıcak düşünceler; karşımızdaki kişiyi suçlamayı, intikam alma isteğini ve onunla ilgili olumsuz yargıları içerir. Bu düşünceler, her şeyin kötü olacağı yönündeki bir inancı yansıtır (Woodruff, 2008). Örneğın bir doktorun, önerdiği ilacı kullanmadığını söyleyen bir hastası olduğunu varsayalım. Doktor hastaya *“size önerdiğim ilacı kullandınız mı?”* diye sorduğunda, hasta *“kullanmadım”* cevabını verir. Bunun üzerine doktorun zihninden çeşitli düşünceler geçebilir. Örneğın *“benim mesleki bilgime güvenmiyor”* veya *“hasta her söylediğimi yapmalı”* düşünceleri bunlardan bazılarıdır. Zihne aniden dolan bu otomatik düşünceler, çeşitli bilişsel çarpıtmaları içerir. Zira doktorun aklından geçen düşünceler, zihin okuma ve -meli, -malı bilişsel çarpıtmalarını içerir. Bu nedenle doktor o andaki durumu rasyonel olarak değil çarpıtılmış bir şekilde değerlendirebilir. Otomatik düşünceler, beraberinde kişiyi olumsuz tepkiler vermeye iten, öznel değerlendirmeler içeren sıcak düşüncelerin oluşmasına zemin hazırlar. Bu durumda doktorda hastaya yönelik *“beni önemsemiyor”*, *“Hasta madem önerilerimi dinlemeyecek neden benim zamanımı çalıyor?”*, *“Bu yaptığı saygısızlık, ona hak ettiği muameleyi göstermeliyim”* gibi sıcak düşünceler

## 1. Sosyal İçermede Düşüncelerimiz

oluşabilir. Dolayısıyla bir doktor, hastanın ilacı kullanamamasından hareketle zihnine dolan otomatik düşünceler ve sıcak düşüncelerle öfkelenebilir. Öfke duygusunun yol açacağı gerginlik ise, karşılıklı ilişkiye yansiyabilir ve verilen hizmetin niteliğini olumsuz etkileyebilir. Oysa hasta, ilacı bir kaç kez kullanmış; ancak yan etkilerinin ortaya çıkması ile ilacı kullanmayı bırakmış olabilir. İlaç ile ilgili doktorun bilgilendirmesine ihtiyaç duymuş olabilir. Doktor, otomatik düşüncelerinin farkına vararak bu olası durumları da dikkate alabilir. Hastanın ilacı neden kullanamadığını kendisinden öğrenip duruma göre hastayı bilgilendirebilir, ilacın dozunu değiştirebilir ya da farklı bir ilaç önerisinde bulunabilir. Bu şekilde bir doktor ya da kamuya hizmet veren bir personel otomatik ve sıcak düşüncelerin hizmet veren-alan ilişkisine zarar vermesini önleyebilir.

Sizi çatışmaya yönelten duygular yaşadığınızda, o anda aklınızdan geçen olumsuz düşüncelerinizi fark etmeniz ve bu düşünceleri sizi daha sakin olmaya ve kontrollü davranmaya yöneltecek olan serin düşüncelerle değiştirmeniz duygularınızı düzenlemenize yardımcı olacaktır (Burns, 2005). Tablo 2’de sıcak ve serin düşünce örneklerine yer verilmiştir.

TABLO 2. SICAK VE SERİN DÜŞÜNCE ÖRNEKLERİ

OLAY	SICAK DÜŞÜNCELER	SERİN DÜŞÜNCELER
Bir hastanın, komşusunun önerdiği ilacın kendine de iyi geleceğini düşünmesi ve bu düşünceyle doktora bu ilacı ısrarla yazdırmak istemesi.	Beni çıldırtmak için uğraşiyor. Benim bilgime değil de komşusunun bilgisine güveniyor!	İlacı bana yazdırmak için oldukça kararlı görünüyor. Daha hızlı iyileşmek için yeni bir yol arıyor; ancak onu konuyla ilgili bilgilendirdiğimde durumu daha iyi anlayabilir ve bu isteğinin kendisine zarar verebileceğini anladığında ilacı yazdırmaktan vazgeçebilir
Bir öğrenci derse geç kalmıştır. Kapıyı çalmadan sınıfa girer, özür dilemeden ve müsaade istemeden sırasına geçer.	Bunu bilerek yaptı. Sınıfın önünde beni önemsemediğini göstermeye ve güç gösterisi yapmaya çalışıyor.	Onun niyetini okumak gibi gizli güçlerim yok. Ne yaptığını fark edemeyecek kadar dalgın olabilir.

Özellikle öfke ve düşmanlık gibi ilişkileri çatışmaya sürükleyebilen duyguların arka planında “-meli, -malı” kuralı yatar (Burns, 2005). Sizin fark etmediğiniz; ancak zihninizde aktif bir şekilde işleyen bu değerlendirme biçimi bazı duyguları tetikleyebilir. Tablo 3’te –meli –malı içeren bir kural ve esnetilmiş kurala ilişkin örnek verilmiştir. Siz de kendi –meli –malı kurallarınızın neler olduğunu belirleyerek, bu kuralları daha esnek bir forma dönüştürebilirsiniz. Tablo 4’te soldaki sütuna sıklıkla kullandığınız –meli,-malı kurallarınızı, sağdaki sütuna ise esnetilmiş yeni kurallarınızı yazabilirsiniz.

## 1. Sosyal İçermede Düşüncelerimiz

<b>TABLO 3. -MELİ, -MALI İÇEREN KURALLAR VE ESNEK KURALLAR</b>	
<b>-Meli -Malı Kuralı</b>	<b>Esnek Kurallar</b>
Kuruma (Sosyal Hizmet Merkezi, Okul, Hastane vb.) başvuran müracaatçılar benim söylediklerimi onaylamalıdır.	Ara sıra, bazı müracaatçılar/ ebeveynler/hastalar işimi biraz zorlaştırabilirler. Bu durum gayet doğal. Her insanın aynı şekilde iletişim kurmasını beklemek çok gerçekçi değil. Bu tür müracaatçılarla görüşme yaparken sadece olumsuz durumlara odaklanmak ve gerginliğimi beslemek akıllıca görünmüyor.

<b>TABLO 4. -MELİ, -MALI İÇEREN KURALLARIM VE ESNEK KURALLARIM</b>	
<b>-Meli -Malı Kuralı</b>	<b>Esnek Kurallar</b>
-Meli -Malı Kuralım 1: ..... .....	Esnek Kuralım 1: ..... .....
-Meli -Malı Kuralım 2: ..... .....	Esnek Kuralım 2: ..... .....
-Meli -Malı Kuralım 3: ..... .....	Esnek Kuralım 3: ..... .....

## 1.2. Kalıp Yargılarımız/İnançlarımız ve Duygularımız

Kalıp yargıların, bireyin çocukluğundan itibaren kendi bireysel yaşantıları ve içinde bulunduğu kültürün öğretileri doğrultusunda edinilen zihinsel kısa yolları temsil ettiği belirtilebilir. İnsanlar, kalıp yargılar aracılığıyla dış dünyaya ilişkin bilgileri kategoriler oluşturarak sadeleştirme ve genelleme eğilimindedirler. Buna göre kalıp yargı, “kategorilere eşlik eden sabit fikirler, bir kategoriye yönelik abartılmış [genellenmiş] inançlardır” (Allport, 1966). Dolayısıyla kalıp yargılar, “Bilişsel Terapi”nin öne sürdüğü bilişsel çarpıtmalardan özellikle “aşırı genelleme” ve “etiketleme” ile ilişkili şekilde ele alınabilir. Tablo 5’te ABC modeli çerçevesinde aşırı genelleme içeren kalıp yargıların olaylar karşısında hangi duygu ve davranışlara zemin hazırladığı verilmiştir.

TABLO 5. BİLİŞSEL ÇARPITIMLAR, KALIP YARGILAR VE DUYGULAR		
Olay A	Düşünce-İnanç Kalıp Yargı B	Duygu-Bedensel Tepki-Davranış C
<b>Elbisesi kirli olan bir öğrenci karşısındaki öğretmen tepkisi</b>	Öğrenciler temizliğe dikkat etmezler. (Genelleme)	İğrenme, Öfke, Mide bulantısı, Bağırma
	Oyun oynarken dikkatsiz davranıp üzerini kirletmiş olabilir.	Anlayış, Hoşgörü

## 1. Sosyal İçermede Düşüncelerimiz

<b>Müzik dersinde başarılı olup matematikte başarısız olan bir öğrenci karşısındaki öğretmenin tepkisi</b>	Müzik dersini seven öğrenciler matematikten anlamazlar.	Küçümseme- Aşağılama, Aşağılayıcı mizah ile utandırma
	Müzik konusunda özel yeteneği var.	Takdir etme

Tablo 5'i incelediğinizde, aynı olay karşısında yapılan farklı yorumların, değerlendirmelerin ve farklı inançların olduğu görülebilir. Tablo 5'ten anlaşılacağı üzere, genellemeleri içeren kalıp yargılar/olumsuz genelleme düşünceleri olumsuz duygulara yol açar. Oysa aynı olay karşısında sadece olaya ve kişiye özgü (gruba genellemeden ve etiketleme yapmadan) yapılan olumlu düşünceler, duygularda olumlu yönde bir değişime yol açmıştır. Olay karşısında zihinden geçen olumsuz düşüncelerin daha önce açıklanan sıcak düşünceleri/olumsuz yargılamaları içerdiği görülebilir. Sıcak düşünceler, ABC modelinde B'de yer alır. Olumsuz düşünce ya da inançları içeren B, olumsuz duygulara (C) yol açar. Siz de yaşadığınız olayları düşünerek ABC modeline göre kalıp yargılarınızın ve olumlu/olumsuz düşüncelerinizin hangi duygulara yol açtığını Tablo 6'yı doldurarak değerlendirebilirsiniz.

TABLO 6. ABC MODELİ VE KALIP YARGILARIM VE DUYGULARIM

Yaşadığım Olay A	Düşüncelerim- İnançlarım-Kalip yargılarım B	Duygum-Bedensel Tepkim-Davranışım C
<b>OLAY 1</b> ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	Olumsuz Düşünce / Olumsuz Kalip yargılar ..... ..... ..... ..... .....	Duygu ..... ..... ..... .....
	Olumlu Düşünce ..... ..... ..... .....	Duygu ..... ..... ..... .....

## 1. Sosyal İçermede Düşüncelerimiz



<b>OLAY 2</b> ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	Olumsuz Düşünce / Olumsuz Kalıp yargılar	Duygu
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	Olumlu Düşünce	Duygu
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....
	.....	.....

### 1.3. Çelişkili Kalıp Yargılarımız ve Ön Yargılarımız

Bizler diğer kişilerle ya da gruplarla ilişkilerimizde, çeşitli değerlendirmeler yaparız. Bu değerlendirmeler yoluyla diğerlerinin niyetlerini bilmek, olası tehditlere yönelik kendimizi ya da ait olduğumuz grubumuzu korumak ve iyi niyetli bulduğumuz insanlarla/gruplarla yakınlaşmak isteriz. Bunun yanı sıra diğer kişilerin ya da grupların yetkinliklerini bilmek, onlardan neler bekleyebileceğimizi, hangi görevleri ve sorumlulukları paylaşabileceğimizi ön görmek ve böylelikle zihinsel kısa yol oluşturmak isteriz. Bu nedenle diğer insanları ve grupları sıcaklık ile yetkinlik açısından değerlendiririz. Sıcaklık; diğer grupların ne kadar arkadaş canlısı, sosyal, samimi ve olumlu niyetlere sahip olduğuna yönelik bir değerlendirmedir. Yetkinlik ise; bir grubun ne kadar zeki, yetenekli ya da başarılı görüldüğünü ifade eder (Durante vd., 2017; Fiske vd., 2002; Ufkes, Otten, van der Zae, Giebels & Dovidio, 2011).

İnsanlar, sıcaklık ve yetkinlik boyutlarında farklı düzeylerde değerlendirilirler. Diğer insanlar hakkında yapılan bu değerlendirmeler, bireylerin duygularını da belirler. Buna göre eğer bir grup, sıcaklık yönünden düşük olarak algılanırsa olumsuz niyete sahip olduğu düşünülür ve davranışlarında kasıtlı ve olumsuz bir niyetin olduğu kabul edilir. Dolayısıyla bu kişi ya da gruplara karşı öfke ve düşmanlık duygusu hissedilebilir. Eğer bir grup yetkinlik açısından düşük bulunursa, bir diğer ifadeyle başarısız, yeteneksiz bulunursa ya da yeterince zeki olmadıkları düşünülürse bu gruba yönelik aşağılama duygusu ve bu kişilerden kaçınma davranışı ortaya çıkar (Ufkes vd., 2011). Tablo 7’de sıcaklık ve yetkinlik açısından yapılan değerlendirmelerin hangi duygulara ve hangi ön yargılara yol açtığına yer verilmiştir.

## 1. Sosyal İçermede Düşüncelerimiz

TABLO 7. SICAKLIK VE YETKİNLİK DEĞERLENDİRMELERİNE GÖRE DUYGULARIMIZ VE ÖN YARGILARIMIZ			
	DÜŞÜK YETKİNLİK		
	DIŞ GRUP TÜRÜ	ÖN YARGI TÜRÜ	DUYGULAR
YÜKSEK SICAKLIK	Rekabetçi olmayan ve düşük statüli kişiler/ gruplar	Paternalist Ön yargı	Acıma Şefkat
DÜŞÜK SICAKLIK	Rekabetçi; ancak düşük statüli kişiler/ gruplar	Aşağılayıcı Ön yargı	Aşağılama İğrenme Öfke Kızgınlık

(Kaynak: Fiske ve diğerleri, 2002.)

Tablo 7'de görüldüğü gibi eğer diğerlerini samimi, sıcak, iyi niyetli; ancak yeteneksiz olarak değerlendirirsek bunun sonucunda bu kişilere yönelik acıma, merhamet ya da şefkat duyguları hissederiz.

**Paternalist Ön Yargı:** Ön yargının her zaman hoşlanmama duygusu ile tanımlanamayacağını öne süren görüşe göre ön yargının gizli formlarının da olduğu kabul edilir. Bunlardan biri paternalist (korumacı/babacan) ön yargıdır. (Rudman & Glick, 2008). Bu ön yargı türü, sıcaklık olarak yüksek ancak yetkinlik olarak düşük görülen gruplara karşı ortaya çıkar. Daha açık bir ifadeyle toplumda sevilen ancak saygın bulunmayan gruplar bu ön yargıya maruz kalabilirler (Cuddy & Fiske, 2002; Fiske vd., 2002; Glik & Fiske, 2001). Bu ön yargının kararsızlık içermesi (bir yandan sevilen bir kişi/grup diğer yandan saygı duyulmayan kişi/grup) nedeniyle alışıl gelmiş ön yargı türleri gibi antipati yaşanmaz ve ilişkilerde gerginlik üretmez. Aksine iyiliksever, korumacı bir görünüm ile antipati olmadan kişileri/grupları dezavantajlı hale getirir (Dovidio, Rudman & Glick, 2005).

Paternalist ön yargı, yetkinlik olarak düşük görülen kişilere/gruplara yönelik çocuk gibi davranma ya da aşırı sempatik konuşma, kişinin herhangi bir şeyi yapabileceği ile ilgili endişe duyma ve bu nedenle neleri yapabileceği ya da yapamayacağına yönelik kontrolcü davranma, yapabileceklerinden daha düşük nitelikte görevler verme gibi davranışları içerebilir (Öztürk, 2014).

**Aşağılayıcı Ön yargı:** Bu ön yargı türü de dış gruba yöneltilir. Kişiler ya da gruplar eğer hem sıcaklık hem de yetkinlik açısından düşük olarak değerlendirilirse aşağılayıcı ön yargının hedefi haline gelebilirler (Durante, Volpato & Fiske, 2010). İnsanlar, düşük yetkinlikte ve düşük sıcaklıkta gördüğü kişilere yönelik öfke, iğrenme, aşağılama gibi duygular hissederler (Fiske, Cuddy & Glick, 2002).

## 1. Sosyal İçermede Düşüncelerimiz

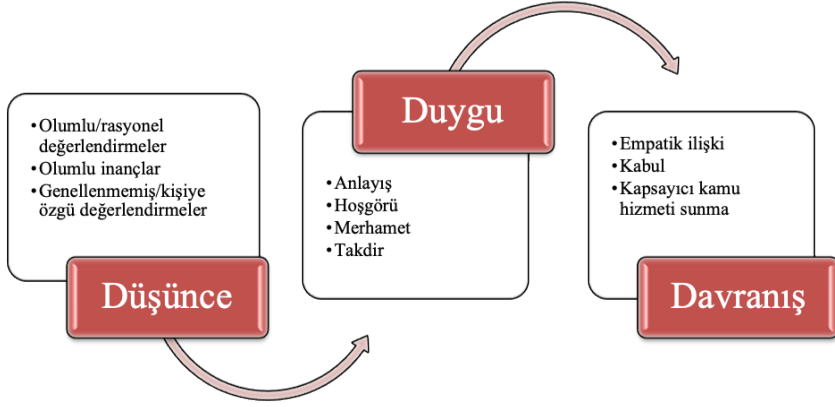
Tablo 8’de çelişkili kalıp yargılarınız ve bununla ilişkili olarak ortaya çıkabilecek ön yargılarınızı değerlendirmeniz için çeşitli sorular yer alır. İş yaşamında karşı karşıya geldiğiniz kişileri/grupları düşünerek tablodaki soruları cevaplamanız önerilir. Sorulara hızlı bir şekilde cevap bulmak kolay olmayabilir. Bu nedenle cevap ararken geçmiş iş yaşantınızı, yaptığınız birçok görüşmeyi/sunduğunuz hizmeti detaylı bir şekilde düşünmeniz, o sırada aklınızdan geçen değerlendirmelerin ortaya çıkan duyguların neler olduğunu ve bunların iş yaşamınızda gösterdiğiniz davranışlara nasıl yansıdığını analiz etmeniz kolaylaştırıcı olabilir.

<b>TABLO 8. ÇELİŞKİLİ KALIP YARGI VE ÖN YARGI ÖZ DEĞERLENDİRME</b>			
	<b>DÜŞÜK YETKİNLİK</b>	<b>DUYGULARIM</b>	<b>KAMU HİZMETİNİN NİTELİĞİ</b>
<b>YÜKSEK SICAKLIK</b>	Kimleri/hangi grupları sıcaklık olarak yüksek, yetkinlik olarak düşük bulursunuz?	Bu kişilere/ gruplara karşı hangi duyguları hissedersiniz?	Duygularınız bu kişilere/ gruplara karşı davranışlarınızı nasıl etkiliyor?
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....

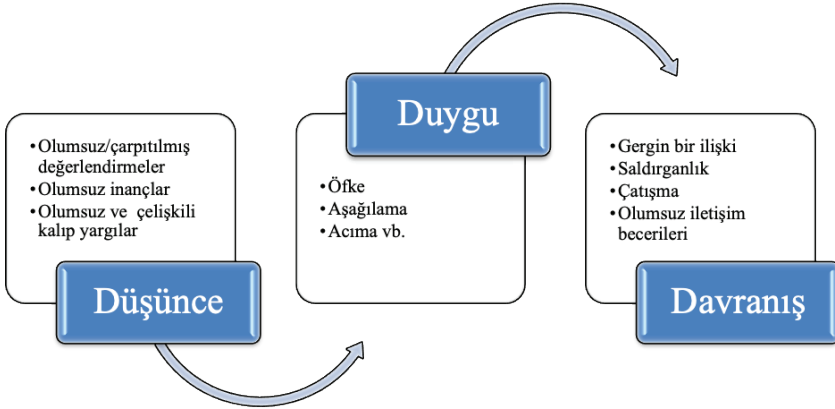
<b>DÜŞÜK SICAKLIK</b>	Kimleri/hangi grupları hem sıcaklık hem de yetkinlik olarak düşük bulursunuz?	Bu kişilere/ gruplara karşı hangi duyguları hissedersiniz?	Duygularınız bu kişilere/ gruplara karşı davranışlarınızı nasıl etkiliyor?
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....

Kişi ya da gruplar hakkındaki düşüncelerimiz, duygularımızı etkileyen önemli bir unsurdur. Duygular ise diğerlerine nasıl tepki vereceğimizin önemli belirleyicileridir (Ufkes vd., 2011). Dolayısıyla düşüncelerinizi (sıcak/serin, olumsuz/olumlu) değerlendirip, bilişsel çarpıtmalarınızı fark edip, düşüncelerinizi rasyonelleştirdiğiniz takdirde duygularınızda ve davranışlarınızda olumlu yönde değişiklikler olduğunu görebilirsiniz. Şekil 2’de ve Şekil 3’te düşünce, duygu ve davranış arasındaki ilişkiye yer verilmiştir.

## 1. Sosyal İcermede Düşüncelerimiz



Şekil 2. Düşünce, Duygu ve Davranış İlişkisi (Olumsuz)



Şekil 3. Düşünce, Duygu ve Davranış İlişkisi (Olumlu)

## 2. DUYGULARIMIZ

Bu bölümü okumaya başlamadan önce lütfen aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışınız.

- Sizce duygular yaşamınızı (aile, iş, arkadaş ilişkisi vb.) etkiler mi?
- Duyguların hayatınızdaki işlevleri nelerdir?
- Duygularınızın olmadığı bir hayatı hayal edebilir misiniz? Sizce nasıl bir hayatınız olurdu?

Bir günde birbirinden farklı duygular yaşarız. Sabah kalktığımızda gergin, huzursuz hissederken, aldığımız bir haberle kendimizi mutlu ya da üzgün hissedebiliriz. İşimizdeki herhangi bir aksaklık öfkelenmemize, arkadaşımızdan beklemediğimiz bir tavır, hayal kırıklığı yaşamamıza yol açabilir. Dolayısıyla duygular, yaşamımızın olağan akışının önemli bir parçasıdır.



Duygular, adeta davranışları yönlendiren ve harekete geçiren bir katalizördür. Öte yandan insanoğlunun geçmişten günümüze duygulara ilişkin zihninin karışık olduğu da bilinen bir gerçektir. Bu konuda zihinleri karıştıran belki de en önemli sorulardan birinin “duygular bizi doğru yönlendirir mi?” olduğunu söylemek mümkündür. Yaşamımızı daha iyi kontrol edebilmenin yolunun, mantığı/aklı ön plana çıkarmaktan geçtiğine ve duyguların bizi yanlış yönlendirdiğine dair çeşitli inançlarımız olabilir. Özellikle önemli kararların alındığı iş ortamlarında duyguların yerinin olmadığı düşünülebilir; ancak düşünülenin aksine duygular, davranışlarımızı çok farklı şekillerde etkilerler. Öyle ki; duygulardaki değişim, dünyamızın görünümünü aydınlıktan karanlık ve kasvetli hale getirebilir (Izard, 1977).

### 2.1. Duygularımız Bizi Nasıl Etkiler?

Öfkelendiğiniz anda, kalp atışınızın nasıl olduğunu hatırlıyor musunuz? Böyle durumlarda kaslarınızın gerildiğini, vücut ısınızın değiştiğini, enerjinizin arttığını fark ettiniz mi? Öfke gibi diğer duygularda da farklı fizyolojik belirtiler ortaya çıkar. İğrendiğiniz bir anda midenizin bulandığını ve enerjinizin düştüğünü hatırlıyor musunuz? Vücut işlevlerinde ortaya çıkan bu tür belirtiler algılarımızı, düşüncelerimizi ve davranışlarımızı etkiler.

- **Duygular ve Algılarımız:** Duygular, çevrenin nasıl algılandığı üzerinde güçlü etkiye sahiptir. Örneğin bireyin nasıl hissettiği görsel algıyı etkileyebilir. Aynı tepeye bakan; ancak farklı duygular hisseden iki grup hayal edin. Bunlardan kendini üzgün hisseden kişiler, kendini mutlu hissedenlere göre bir tepeyi daha dik algılayabilir (Riener Stefanucci, Proffitt & Clore, 2011).

Korku hisseden birinin ise dokunma duyusuna ilişkin duyarlılığı (dokunsal duyarlılık) azalabilir (Kelley & Schmeichel, 2014).



Olumlu duygular yaşadığımızda çevremizdekileri de olumlu algılama, öte yandan üzüntülü ya da sıkıntılı olduğumuzda başkalarının düşüncelerini eleştirel değerlendirme olasılığımız artabilir (Izard, 1977). Öyleyse duygularımız, algılarımızı şekillendiren, neyi nasıl göreceğimizi belirleyen önemli bir unsurdur. Örneğin hizmet almak için başvuruda bulunan bir fert ile yapılan görüşmede hizmet sunan personel, görüşme öncesinde ya da görüşme esnasında olumsuz duygular yaşarsa, aralarında geçen iletişimde algı yanımlarının olması ve bu durumun sunulan hizmete yansması muhtemeldir.

**Duygular ve Biliş:** Duygularımız aynı zamanda bizlerin dikkatini, hafızasını ve hayal gücünü de etkiler. Duygular, dikkatin seçiciliğini değiştirir. Bir diğer ifadeyle, nelere dikkat edeceğimizi etkiler (Tyng, Amin, Saad & Malik, 2017). Bunun yanı sıra olumlu duygular dikkati artırabilir (Derryberry & Tucker, 1994). Nitekim olumlu duygular, iki ya

## 2. Duygularımız

da daha fazla öge arasındaki ya da bir duruma yönelik içeriği hatırlama yeteneğini ifade eden çağrışım belleğini geliştirebilmektedir (Madan, Scott & Kensinger, 2019).



Aynı zamanda duygular, bilgiyi işleme sürecinde kodlamayı kolaylaştırarak, bilginin verimli bir şekilde işlenmesine yardımcı olur (Tyng, Amin, Saad & Malik, 2017). Öfkelendiğimizde bilişimimizde sadece sıcak düşünceler vardır ya da korku yaşadığımızda, olaya yönelik alternatifleri ele almakta güçlük çekebiliriz (Izard, 1977). Dolayısıyla bazı duygular, bilişsel değerlendirme kapasitemizi artırabilir ya da sınırlayabilir.

**Duygular ve Eylemler:** Bir durum ya da kişi karşısında hissettiğimiz duygular nasıl davranacağımızı belirler (Izard, 1977). Eğer bir kişiyi çok seviyorsak bu duygu bizleri, onunla daha çok zaman geçirmek için fırsat oluşturmaya, bir kişiye öfkelenmişsek algıladığımız haksızlığı ortadan kaldırmak için daha saldırgan davranmaya, bir kişiye merhamet duyduğumuzda bu duygu bizi ona destek olmaya yönlendirir.



İğrendiğimiz zaman genellikle hoşlanmadığımız nesneye da kişi ile aynı ortamda bulunmak istemeyiz. İğrenme bizi ortamdaki uzaklaşmaya sevk eder. Bunların yanı sıra, pozitif duygular (neşe, memnuniyet vb.) bizlerin düşünce-eylem repertuarını genişletirken, zor duygular (korku, öfke vb.) bu repertuarı daraltabilir. Bir başka ifadeyle, pozitif duygular bizleri daha çok şey yapmaya teşvik ederken, zor duygular daha az eylemde bulunmamıza neden olabilir (Fredrickson & Branigan, 2000). Pozitif duygular aynı zamanda olumlu bir davranışı benimsemek ve sürdürmekte bizleri motive eden temel bir yapıdır. Şöyle ki, iyimserlik gibi duygu hissettiğimizde bizlerin olumlu sosyal davranışı artabilir ve bu duygu o davranışı sürdürmemizi sağlayabilir (Peter & Honea 2012).

Nitelikli ve kapsayıcı kamu hizmeti; hizmet alan fertlere yönelik aktif bir çabayı, daha gerçekçi algıyı, rasyonel düşünceyi, seçici dikkati, güçlü bir hafızayı ve olumlu sosyal davranışları gerektirir. Kamu kurumları ya da sivil toplum kuruluşlarında görev

alan personelin dikkatinin artması, algısının ve düşüncesinin rasyonelleşmesi, düşünce-eylem repertuarının genişlemesi, olumlu sosyal davranışları benimsemesi ve sürdürmesi vereceği hizmeti de etkileyebilir. Dolayısıyla, pozitif duyguların teşvik ettiği faaliyetler, kamu hizmetinin niteliğine katkı sunabilir. Sonuç olarak, kamu ve sivil toplum personelinin zor duygularını yönetebilmesi (öfke, öğrenme, aşağılama, düşmanlık, acıma vb.) ve bu duyguları düzenleyerek olumlu ve kapsayıcı duyguları artırabilmesi hizmet sunmada oldukça önemlidir.

### 2.2. Duyguların İşlevleri Nelerdir?

Duygularımızın hem kendimize dönük hem de sosyal açıdan çeşitli işlevleri vardır. Bu işlevlerden bazıları şunlardır:

- Ortaya çıkan önemli değişikliklere (örneğin tehlikeli bir durumun ortaya çıkması) dikkat etmemizi ve bu sayede hayatta kalmamızı sağlar (Ben-Ze'ev, 2001),
- Harekete geçmemizi kolaylaştırır (Ekman, 2003; Goleman, 2010),
- Bir duruma yönelik nasıl tepki vereceğimizi belirler (Ufkes vd., 2011),
- Karar vermemize yardımcı olur (Gross, 1998),
- İçinde bulunduğumuz çevre veya bağlam hakkında yargılarda bulunmamıza yardımcı olur (Gross, 1998),
- Bize başkalarının niyetleri hakkında ipuçları verir (Gross, 1998),
- Olumlu öz imajımızı korumamıza ve gerekli kaynaklarımızı seferber etmemize yardımcı olur (Ben-Ze'ev, 2001),

- Kendimizin en özel, kişisel ve benzersiz yönlerini anlamamıza katkı sağlar (Ekman & Friesen, 2003),
- Kendi hayatımızı ve başkalarının hayatını anlamaya yöneltir (Ekman & Friesen, 2003),
- Sosyal davranışlarımızı düzenler. Prososyal davranışları<sup>1</sup> yapmaya yönlendirir (Weiner, 2006).

---

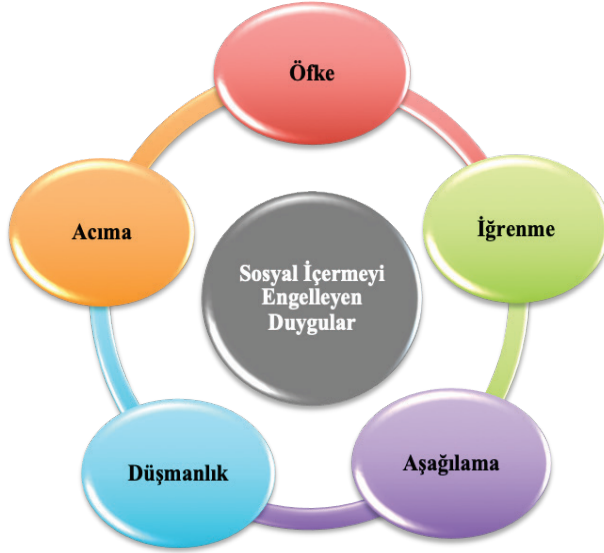
1. Prososyal Davranış: Olumsuz sosyal davranış biçimlerinin zıddı olan prososyal davranış; yardım etme, işbirliği veya değişimi içerir, başka bir kişiye ya da gruba fayda sağlamayı amaçlar ve gönüllü olarak gerçekleşir. Prososyal davranışlar, dışsal bir ödül elde etmek amacıyla yapılmaz. Prososyal davranışların motivasyon kaynağı, kişinin kendi içsel amacıdır [Bar-Tal ve Raviv, 1982].

### 3. SOSYAL İÇERMEYİ ENGELLEYEN DUYGULAR

Bu bölümü okumaya başlamadan önce lütfen aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışınız.

- İş hayatınızda davranışlarınızı etkileyen duygularınız nelerdir?
- Çalıştığınız kurumda sizden hizmet almaya gelmiş bir kişiyle görüşme yaparken ne gibi duygular hissedersiniz? Bu görüşmelerde davranışlarınıza yön veren duygularınız nelerdir?
- Ön yargı ve ayrımcılığa zemin hazırlayan, sosyal içermeyi engelleyen duygular hangileridir?

Her bir duygu bizleri farklı şekillerde davranmaya sevk eder. Merhamet, kabul gibi bazı duygular bizleri prososyal davranışlara yönlendirirken; aşağılama, öfke gibi duygular antisosyal davranışlara yönlendirir. Utanç duygusu ise çevremizdeki kişilerden uzaklaşmamıza yol açar (Weiner, 2006). Öyleyse duygularımız, davranışlarımızı belirleyici bir rol üstlenirler.



Şekil 4. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

### 3.1. Öfke

- İş ortamında en çok hangi durumlarda ve kimlere öfkelenirsiniz?
- Öfkenizin altında yatan nedenler nelerdi?
- Hissettiğiniz öfke nelere yol açtı?
- Öfke duygusu her zaman zararlı sonuçlara mı yol açar?
- İş ortamında öfkelendiğinizde bununla başa çıkmak için hangi yolları kullanırsınız?

### 3. Sosyal İçermeyi Engellleyen Duygular

Evrensel bir duygu olması nedeniyle dünyanın neresine gidersek gidelim insanların bazı durumlarda öfkelenediklerini görebilir ve dillerini anlamasak bile yüz ifadelerinden bu duyguyu kolaylıkla tanıyabiliriz (Ekman, 2003). Karşımızdaki kişi ile aynı dili konuşmasak bile öfkenin bedensel ifadelerinden bu kişinin bize ya da başka bir şeye öfkeli olduğunu kolaylıkla fark edebiliriz. Öfke, kendimize ya da başkalarına yönelik yanlış olarak gördüğümüz durumlar karşısında yaşanan şiddetli bir hoşnutsuzluk hissidir (Woodruff, 2008).

#### 3.1.1. Öfke Neden Tehlikelidir?



Öfke hissettiğimizde vücudumuzda çeşitli fizyolojik değişiklikler meydana gelir. Kan akışı ellere yönelir, adrenalini gibi hormonlar salgılanır ve hareket kabiliyetimizi artıracak bir enerji ortaya çıkar (Goleman, 2010). Bu nedenle bizi karşımızdaki kişiye saldırmaya ve ona kasten zarar vermeye yönlendirir (Ekman & Friesen, 2003).

Öfkelendiğimizde hedefimizdeki kişinin acı çekmesini, hak ettiğini düşündüğümüz cezayı almasını isteriz (Ben-Ze'ev, 2001).

Öfkenin tehlikeli olmasının bir diğer nedeni, öfkenin hedefindeki kişilerin kendilerini haklı görmeleri ya da olayın kendi kontrollerinin dışında olduğunu düşünmeleridir (Ben-Ze'ev, 2001). Öfkeyi yönelttiğimiz kişi bu inancın etkisiyle çoğunlukla pasif kalmaz. Öfkenin, tek taraflı kalmayarak karşılıklı bir duyguya dönüşmesi ve zararlı sonuçlanabilecek patlamaya yol açması olasıdır (TenHouten, 2007).



Öfkenin diğer bazı duygulara (örneğin nefret) göre kamusal davranışsal ifadelere açık olması, öfkenin nefret kadar olumsuz bir ahlaki değerinin bulunmayışı da (Ben-Ze'ev, 2001) bu duygunun tehlikesini artırabilir. Öyle ki, kültürel öğretilerin öfkeyi özellikle erkeklerde "güç" duygusuyla tanımlaması durumunda karşılaşılabilecek tehlikenin daha da artabileceği ifade edilebilir.

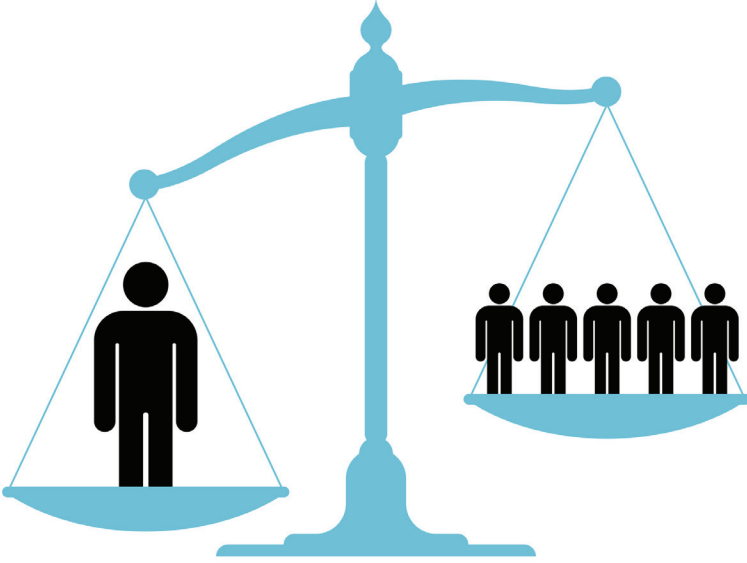
### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

Öfkelendiğimizde ortaya çıkan bir diğer durum da kontrolü kaybetme riskidir (Ekman & Friesen, 2003; Smith 2014). Bu nedenle öfke ile yaptığımız davranışlar çeşitli pişmanlıklara ve bazen geri dönüşü olmayan zararlara yol açabilir. Dolayısıyla öfke, kişiler arası ilişkide gerginliği ve bunun sonucunda ortaya çıkan davranışları, tahmin edilemeyen seviyelere çıkardığı için oldukça tehlikelidir. Kültürümüzde birçok yetişkin tarafından bilinen ve ortak kabul gören “öfke ile kalkan zararlar oturur” atasözü de öfkenin bu yönüne işaret eder.

Temel bir duygu olan öfke, iğrenme ve aşağılama gibi farklı duygularla etkileşime girerek tehlikeli sonuçlara yol açabilecek yeni duyguların oluşumuna kaynaklık eder. Bu yönüyle öfke, diğer duygulardan farklı olarak çoğul bir duygu olarak değerlendirilebilir. Örneğin, öfke, iğrenme ve aşağılama duygularının kombinasyonu sonucunda düşmanlık duygusu ortaya çıkar. Düşmanlık duygusu ise ön yargı ve ayrımcılık gibi olumsuz tutumlara zemin hazırlayabilir. Dolayısıyla öfkemizi uygun yollarla kontrol edebilmemiz, tehlikeli olan başka duyguları da (aşağılama, düşmanlık) yönetebilmemize katkı sağlayacaktır.

#### 3.1.2. Hangi Sebeplerle Öfkeleniriz?

Öfkenin görünürdeki sebepleri çeşitlilik gösterse de öfkeye yol açan belli başlı temel nedenler vardır. Eğer kendimizi engellenmiş hissediyorsak bu durumda öfkelenebiliriz. Bu engeller bazen fiziksel, bazen oluşturulan çeşitli kurallar ya da kısıtlamalar, bazen de kendi yetersizliklerimiz olabilir. Bir hedefe ulaşamadığımız durumda hayal kırıklığı yaşamamız ya da ilgiden yoksun kalmamız da öfkelenmemize neden olabilir (Izard, 1977). Bu nedenle öfke, yaşadığımız engellerin üstesinden gelme çabasıyla ilişkili bir duygudur (TenHouten, 2007).



Haksızlığa ya da adaletsizliğe uğradığımızı hissettiğimiz durumlarda da yaşadığımız duygu öfkedir. Bu duygu algıladığımız engellerin yanı sıra haksızlığa uğrama inancımız (Burns, 2005) ve bulunduğumuz konumun değer kaybettiği yönündeki algılarımız (Ben-Ze'ev, 2001) sonucunda da ortaya çıkabilir. Dolayısıyla bu duyguyu, hak arama, adaleti sağlama ve kaybettiğimizi algıladığımız konumumuzu elde etme motivasyonu ile, haksızlığa yol açtığını düşündüğümüz kişiye ya da gruplara yöneliriz.

Hayatımızı devam ettirebilmemiz için farklı ihtiyaçlarımızı karşılamaya çalışırız. Eğer bu ihtiyaçlarımız dikkate alınmaz ya da yok sayılırsa bu durumda da öfke duygusu yaşarız (Woodruff, 2008).

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

#### 3.1.3. Öfke Her Zaman Zararlı Sonuçlara Mı Yol Açar?

Öfkenin, kişiler arası ilişkilerde işlevsel yönleriyle ortaya çıktığı ölçüde yararlı olduğu ifade edilebilir. Öfkeyi zararlı hale getiren kırılma noktası, bu duygunun sonucunun yapıcı mı yoksa yıkıcı mı olduğuyula ilgilidir. Öfkenin amacı, kendimizi korumaktır. Öfke, bizi harekete geçiren, bize kendimizi savunma gücünü ve güvenini veren önemli bir duygudur (Bell, 2003; Izard, 1977). Aynı zamanda eleştirileri ve haksızlıkları giderebilmek için çabamızın artmasını sağlar (Smith, 2014).



Öfke; davranışımıza canlılık katar ve onu düzenler, kişisel kaynaklarımızın harekete geçmesini sağlar ve esasında bu duygu karşımızdaki kişinin davranışlarını düzeltme motivasyonunu barındırır. Dolayısıyla aşırılık içermediği takdirde sosyal bir işleve sahiptir (Ben-Ze'ev, 2001).

Öfke, bir ilişkiyi yeniden düzenlemeyi ve güçlendirmeyi sağlayabileceğinden, davranışlarımızı düzenlemek için oldukça önemlidir. Yeni koşullarda uzlaşmanın temelini oluşturur ve kişiler arası ilişkiler için uzun vadede potansiyel faydaları vardır (TenHouten, 2007). Örneğin, kişisel sınırlarımızın ihlal edildiğini fark ettiğimizde öfkelenebiliriz. Bu durumda, karşımızdaki kişiye beden dilimiz ve ses tonumuz ile uyarıcı bir mesaj göndererek kişisel sınırlarımızın ihlal edilmesinden hoşlanmadığımızı ve bunu korumak istediğimizi fark ettirebiliriz.

### 3.1.4. Öfke Duygusu ile Başa Çıkmak İçin Ne Yapabiliriz?

Her insanın öfkelendiği durumlar ve bu durumlar karşısındaki öfke yoğunluğu farklılık gösterebilir. Tablo 9’da iş ortamında karşılaşabileceğiniz örnek olaylar verilmiştir. Bu olaylara sizler de yenisini ekleyebilir ve öfke hiyerarşinizi (Burns, 2005) oluşturabilirsiniz. Dolayısıyla karşılaşabileceğiniz olası durumlara yönelik zihinsel jimnastik ve ön hazırlık yaparak öfkenizi daha kolay yönetebilirsiniz. Bunun için ilk olarak iş hayatında öfkelendiğiniz olayların tam listesini çıkarıp bu listeyi hafif düzeyde rahatsızlık duyduğunuz olaydan (1 puan) çileden çıktığınız (10 puan) olaya doğru sıralayabilirsiniz. Şekil 5’te yoğunluğu gittikçe artan öfke piramidine yer verilmiştir.



Şekil 5. Öfke Piramidi

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

Şimdi Tablo 9'a bakınız. Herhangi bir olay, bu olay karşısında oluşabilecek sıcak düşünce ve bu olaya ilişkin alternatif serin düşünceyi inceleyiniz. Daha sonra Tablo 10'da verilen örnek olayları zihninizde canlandırarak böyle bir olay karşısında zihninize dolan, sizi intikam almaya, saldırganlığa iten sıcak düşüncelerin neler olabileceğini düşününüz ve bunları Tablo 10'daki sıcak düşünceler sütununa not ediniz. Ayrıca iş yaşamınızda başınızdan geçen bir olay düşünerek bu olayda aklınızdan geçen sıcak düşüncelerin neler olduğunu hatırlamaya çalışınız. Daha sonra, aynı olaylar karşısında daha sakin kalmanızı sağlayabilecek serin düşüncelerin neler olabileceğini belirleyiniz. Belirlediğiniz bu düşünceleri de Tablo 10'daki serin düşünceler sütununa yazınız.

TABLO 9. ÖRNEK OLAY VE SICAK/SERİN DÜŞÜNCELERİN DEĞERLENDİRİLMESİ		
OLAY	SICAK DÜŞÜNCELER	SERİN DÜŞÜNCELER
Bir müracaatçının, hastanın, ebeveynin vb. görüşme esnasında yüksek sesle konuşması	Bir müracaatçı/hasta/ebeveyn nasıl olur da bana sesini yükseltir? Bu yaptığı hadsizlik. Derhal bu odayı terk etmeli!	Karşımdaki kişinin davranışlarını kontrol edemem. Belki de yüksek sesle konuştuğunun farkında bile değildir. Nezaketli bir şekilde sesini alçaltmasını isteyerek iletişime devam edebilirim.

TABLO 10. YAŞAYABİLECEĞİM/YAŞADIĞIM OLAYLAR VE SICAK/SERİN DÜŞÜNCELERİM		
OLAY	SICAK DÜŞÜNCELER	SERİN DÜŞÜNCELER
Mevzuata uygun bulmadığım bir durumda müracaatçının, ebeveynin, hastanın vb. bana ısrarcı davranması	..... ..... .....	..... ..... .....
Fiziksel öz bakımına dikkat etmeyen biriyle görüşme yapmak	..... ..... .....	..... ..... .....
Akıcı konuşamayan biriyle anlaşmaya çalışmak	..... ..... .....	..... ..... .....
İş yaşamınızdan verebileceğiniz örnek olay nedir? ..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....
İş yaşamınızdan verebileceğiniz örnek olay nedir? ..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....

## 3.2. İğrenme

- Yakın zamanda yaşadığınız hangi durumlar iğrenmenize yol açtı?
- İş ortamında kişiler arası iğrenme yaşadığınızda bununla baş etmek için hangi yolları kullanırsınız?

Temel duygulardan bir diğeri iğrenmedir. İğrenme, esas olarak tadı veya kokusu rahatsız edici olduğu düşünülen herhangi bir şeye yönelik hissedilen bir duygudur. Bu yönüyle iğrenme fizyolojik bir tepki olarak değerlendirilebilir; ancak iğrenmenin zamanla dönüşerek bilişsel bir unsuru da içerdiği öne sürülür (Rozin, Haidt & McCauley, 2008). Bu dönüşümün bir sonucu olarak iğrenme, sadece bir yiyecek ya da bir görüntü karşısında hissedilen bir duygu olmanın ötesine geçmiştir. Bazen bir fikir, bir düşünce, bazen bir davranış, hatta kimi zaman da bir insan iğrenme duygusuna yol açabilir (Ekman & Friesen, 2003; Izard, 1977). Bu yönüyle farklı iğrenme türleri vardır.

- Zehirli bir şey ya da çürümüş bir yiyecek görmek ve bunların ağızımıza yaklaşması durumunda hissettiğimiz ve olası bir tehlike alarmına işaret eden iğrenme türü, **“asıl/çekirdek iğrenme”**dir (Rozin, Haidt & McCauley, 2008; Smith, 2004).
- Hastalığın yayılma endişesini hissettiğinizde böylesi durumlarda **“bulaştırma iğrenmesi”** yaşarız (Smith, 2004). Hem asıl/çekirdek

iğrenme hem de bulaştırma iğrenmesi esasen bedenimizin çeşitli tehlikelerden korunmasını sağlar. Bu yönüyle bedenin mikrobiyolojik güvenliğine hizmet eder (Miller, 2004).

- Karşımızdaki kişide bedenine yönelik gördüğümüz ve bize hoş gelmeyen durumlar (örn. ağızındaki yiyeceği görmek) karşısında ise **“beden bütünlüğünün ihlalinden iğrenme”** olarak adlandırılır (Smith, 2014). Daha açık bir ifadeyle bu tür bir iğrenme, mikrobiyolojik güvenliğimizi sağlamamızdan çok psikolojik güvenliğimizi sağlar. Bazı şeylerden uzak durarak kendimizi güvende hissetmemizi sağlar (Miller, 2004).
- Yaşlılara ve hastalığı olan kişilere karşı da iğrenme hissedilebilir. Bu durum **“gelişimsel iğrenme”** olarak ifade edilir. Bunun temelinde, bireylerin kendi yaşlılığını ya da hastalanma ihtimalini hatırlaması ve bu durumun kişiyi rahatsız etmesi yatar (Miller, 1997).
- **“Ahlaki iğrenme”** olarak da ifade edilen ve sosyal düzeni koruma işlevi üstlenen (Miller, 1997; Rozin, Haidt & McCauley, 2008) bir iğrenme türü daha vardır. Bu iğrenme, daha çok toplumun uygun bulmadığı ve açıkça normal dışı olarak değerlendirdiği, ahlaki suçları içeren davranışlardan iğrenmeyi ifade eder. Örneğin hırsızlara, yönelik hissedilen iğrenme duygusu bu kategoride ele alınır (Ben-Ze’ev, 2001).

Gündelik yaşamda iğrenme kelimesi çok fazla tercih edilmez. Daha çok iğrenmenin en hafif düzeydeki ifadesi olan “hoşlanmama” kelimesini kullanırız. İfade biçimi ne olursa olsun iğrenme insanı, rahatsız eden uyarlardan kaçmaya yöneltir (Miller, 2004; Plutchik & Kellerman, 1980). Bir başka ifadeyle, iğrendiğimiz her şeyden uzaklaşmak isteriz. Örneğin yeterince havalandırılmamış bir mekana

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

girdiğimizde bu durumu rahatsız edici bulabilir ve o mekandan bir an önce çıkmak isteyebiliriz. Bu sayede bizi rahatsız eden, hatta tehdit eden ortamdaki, durumdan ya da kişiden uzaklaşarak kendimizi birçok açıdan güvende hissederiz.

İş yerinde fiziksel öz bakımı iyi olmayan ve odanıza rahatsız edici koku yayan bir kişi ile görüşmek durumunda kalırsanız, iğrenme duygusunun bir sonucu olarak bu görüşmenin bir an önce bitmesine ve görüştüğünüz kişinin bir an evvel odanızdan çıkmasına odaklanabilirsiniz. Dolayısıyla öz bakımı yerinde olan bireylerle yaptığınız görüşmeye göre bu kişilerle yaptığınız görüşmelerde ele alınması gereken önemli noktaları gözden kaçırabilirsiniz. Bu yönüyle değerlendirildiğinde öz bakımı yerinde olmayan kişilere yönelik en iyi ihtimalle kasıt bulunmayan; ancak ince (subtle) ayrımcılık içeren bir yaklaşım sergileyebilirsiniz.

Böylesi ince ayrımcılığın önüne geçmek ve iğrenmenin fizyolojik tepkilerini (mide bulantısı, kusma vb.) en aza indirmek amacıyla yapacağınız görüşmelerde odanızın havalandırmasını artırabilirsiniz. Bu ve bunun gibi alacağınız küçük bir önlemlerle iğrenme duygusunun yol açacağı ince ayrımcılığın önüne geçmek mümkün olabilir.

#### 3.2.1. Hiçbir Şeyden İğrenmemeli Miyiz?

İğrenme duygusu, bazen öfkenin maskesi olabilir. Öfkenin ifade edilmesinin toplum tarafından hoş karşılanmadığı durumlarda iğrenme, öfkenin yerine kullanılan bir duygu haline gelebilir (Ekman & Friesen, 2003). Bu durumda iğrendiğimiz bazı durumlarda

aslında içten içe öfkelenmiş olabiliriz. Ancak öfkelendiğimizde ve öğrendüğümüzde tepkimiz aynı değildir. Bir kişiye öfkelendiğimizde ilgimizi öfkelendiğimiz kişiye yöneltirken (bakışımızı, bedenimizi vb.) öğrendüğümüz durumlarda odağımızı başka yöne doğru çevirmeyi tercih ederiz (Izard, 1977). Diğer bir ifadeyle öfke, karşımızdaki kişi ile yüzleşmeye davet eden bir duygu iken; öğrenme, karşımızdaki kişi ile aramıza mesafe koymamıza neden olan bir duygudur. Her ne kadar verdiğimiz tepkiler farklı olsa da her iki duygu da insanlarla empatiye dayalı bir ilişki kurmayı engelleyebilir.

Öğrenme, aslında istenmeyen bir duygu olsa da bizleri hijyen sağlamaya motive eder. Bu nedenle bir şeyden öğrendüğümüzde onu ortadan kaldırmaya ya da öğrendirmeyecek şekilde dönüştürmeye çalışırız (Izard, 1977). Bu yönüyle öğrenme hoşlanılmayan şey ile aramıza sınır çeken bir duygudur (Miller, 1997). Öte yandan, ortadan kaldırma ya da dönüştürme çabası bir nesneye yönelik olduğunda koruyucu olabilirken; bir insana yönelik olduğunda saldırganlığı ve ayrımcılığı besleyen bir sonuç ortaya çıkarabilir. Kişiler arası ilişkilere yönelik sınır çizildiğinde bu duygu, kurulabilecek olası iletişimi de engelleyici bir nitelik kazanabilir. Özellikle öğrenmenin benliğin dışındakilere verilen bir tepki olduğu (Miller, 1997) dikkate alınırsa, kişiler arası ilişkilerde ortaya çıkan öğrenme, “ben” ve “öteki” ayrımını daha da keskinleştirebilir.

Bizi rahatsız eden durumlar karşısında öğrenme oldukça doğal bir tepki olabilir. Örneğin bir kişinin yediği yiyecekler ve/veya davranışları, bizim için öğrenç olabilir. Öte yandan anne babalar, çocuklarının davranışları ne kadar hoşlarına gitmese de her şeye rağmen çocuklarını sevmeye ve onlarla ilgilenmeye devam ederler. Benzer şekilde, bir kişinin davranışlarından öğrenilse bile onu bir insan

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

olarak önemsemeye devam etmek mümkündür ve bu erdemli bir davranış olarak değerlendirilir (Callan, 1988). Dolayısıyla, öğrenme duygusunun fizyolojik tepkilerini tamamen ortadan kaldırmamız bile kişisel eşliğimizi yükseltmemizin mümkün olduğu belirtilebilir. Bunun için karşımızdaki kişi ile koşulsuz sevgi ve ilgiye dayalı kuracağımız ilişki öğrenme duygumuzun üstesinden gelmeye ve kişisel eşliğimizi yükseltmeye yardımcı olabilir (Ben-Ze'ev, 2001).

#### 3.2.2 Öğrenme Duygusu ile Başa Çıkmak İçin Ne Yapabiliriz?

Öğrenme fizyolojik bir tepkiyi içerir; ancak zihinsel temsiller de öğrenmeyi tetikleyen bir dinamik olabilir. Öğrenme duygusunu ve bu duygunun yol açacağı olumsuz sonuçları azaltmak için öğrendiğimiz kişilere/gruplara yönelik yeni zihinsel temsiller oluşturmamız işe vuruş bir yöntem olarak değerlendirilebilir (Perler, 2018).



Bunun için yapabileceğiniz ilk şey, iğrenme duygusunu hissettiğiniz kişilerin olumlu yönlerini fark etmeniz ve kişileri/ grupları bu olumlu yönlerle ilişkilendirmenizdir. Daha önce bilişsel çarpıtmalarda da ifade edildiği gibi insanlar tamamen iyi ya da tamamen kötü değillerdir (Ya hep ya hiç bilişsel çarpıtması). Bu nedenle iğrenme hissettiğiniz durumda karşınızdaki kişinin olumlu yönlerini fark etmek için bilinçli bir çaba gösterdiğinizde iğrenme duygunuzun azaldığını ve bunun yerine karşınızdaki kişiye yönelik ilgi ve anlayışla yaklaştığınızı fark edebilirsiniz. Bu konuda önerilen şey, sadece bir tane değil, birden fazla olumlu zihinsel temsil oluşturmaştır. Bunlar arttıkça karşınızdaki kişiyi daha incelikli değerlendirdiğinizi fark edebilirsiniz (Perler, 2018). Bir örnekle açıklamak gerekirse, iletişimde olduğunuz dezavantajlı gruplardan bazılarının yeteri kadar görgülü olmadığını, hijyen kurallarına dikkat etmediğini düşünebilir ve onlarla aynı ortamda bulunmaktan hoşlanmayabilirsiniz. Bu bakış açısı dezavantajlı grupları sadece olumsuz yönüyle değerlendirdiğinizi gösterir. Oysa ki bu bakış açısının “ya hep ya hiç” bilişsel çarpıtmasını içerdiğini ve bu kişilerin sadece olumsuz özellikleri olmadığını fark ederek, onların birçok olumlu yönlerine odaklanabilirsiniz. Böyle bir bakış açısı kazanmak iğrenme duygusunu azaltabilir.

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular



Davranışlarından ya da düşüncelerinden dolayı öğrendiğinizi fark ettiğiniz insanları/grupları ve bu insanların olumlu özelliklerini düşününüz. Aklınıza gelenleri Tablo 11'e not ediniz. Tablonun sol sütununa öğrendiğiniz kişi/grupları, sağ sütununa ise bu kişilerin/grupların olumlu özelliklerini yazınız. İlk etapta aklınıza kişilere/gruplara yönelik olumlu özellikler gelmeyebilir. Bilişsel çarpıtmalar ve toplumsal kabuller düşüncelerimizi o denli kaplamıştır ki böylesi durumlarda akla ilk etapta olumsuz düşüncelerin gelmesi olağandır. Bu nedenle "bu insanların hiç bir olumlu özelliği yok" gibi toptancı bir yaklaşım sergilememeniz, bu kişilerin/grupların olumlu özelliklerini fark edene kadar düşünmemiz önerilir.

**TABLO 11. İĞRENME DUYGUSUNU AZALTMAYA YÖNELİK EGZERSİZ**

Davranışları/düşünceleri/ alışkanlıkları/tercihleri vb. nedeniyle öğrendiğiniz kişiler/ gruplar kimlerdir?	Kişilerin/grupların olumlu özellikleri nelerdir?
.....	..... .....
.....	..... .....
.....	..... .....

### 3.3. Aşğılama

- Yaşamınızda birini aşğıladığınız oldu mu?
- Aşğılandığınızı hissettiğiniz bir yaşıntınız oldu mu? Buna yol açan nedenler nelerdi ve siz neler hissettiniz?
- İş ortamında aşğılama duygusu hissettiğinizde bununla başa çıkmak için hangi yolları kullanırsınız?

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

Bir kişiyi değersiz bulduğunuz, yetersiz gördüğünüz durumlar yaşadınız mı? Bir kişinin görüntüsünden ya da davranışlarından hoşlanmadığınız durumlar oldu mu? Bir kişinin tembel, sorumsuz gibi davranışlarından dolayı saygınlığı hak etmediğini düşündüğünüz, hatta bu yüzden ona öfkelendiğiniz oldu mu? İşte böylesi durumlarda aşağılama duygusunun hissedildiğini söyleyebiliriz.

Aşağılama; öfke ve iğrenmenin birlikte yaşandığı durumlarda ortaya çıkar (TenHouten, 2007) ve karşıdaki kişinin olumsuz davranışını değiştirmenin zor ya da çabaya değmeyeceği yönünde bir değerlendirme içerir (Ufkes vd., 2011). Bu yönüyle aşağılama duygusunun, fertlerin gelişme ve kendini gerçekleştirme yolunda ilerleme ihtimalini ortadan kaldırdığı belirtilebilir. Aşağılanan kişi, kendisine layık görülen değer alanı içerisinde sıkışıp kalmış hisseder (Smith, 2014). Aşağılama, sadece kısa süreli ilişkileri değil uzun süreli bir ilişki olan evlilikleri bile sona erdirebilecek derecede güçlü bir duygu olarak karşımıza çıkar. Nitekim boşanmanın önemli yordayıcılarından biri olduğu ortaya konmuştur (Carrere & Gottman, 1999). Bu nedenle ilişki türü her ne olursa olsun bu duygunun yıkıcı bir etkiye sahip olduğu ve sağlıklı ilişkiler kurabilmek için bu duygunun yönetilmesi gerektiği ifade edilebilir.

Öz bakımı iyi olmayan birini gördüğünüzde, bu kişiye yönelik iğrenmenin yanı sıra kendisine bakamayacak kadar tembel ve sorumsuz davrandığı ve bizi buna maruz bıraktığı için ona öfkelenebiliriz. Bu kişiyi kendi algımızda değersizleştirebiliriz. Aşağılama, insanlara ve insanların davranışlarına yöneliktir. Hoşlanmadığımız bir davranışı yapan kişi bizim için saygı uyandırmaz, hatta bizim gözünüzde küçümsenebilecek, değersiz bir duruma düşer (Ekman & Friesen, 2003).

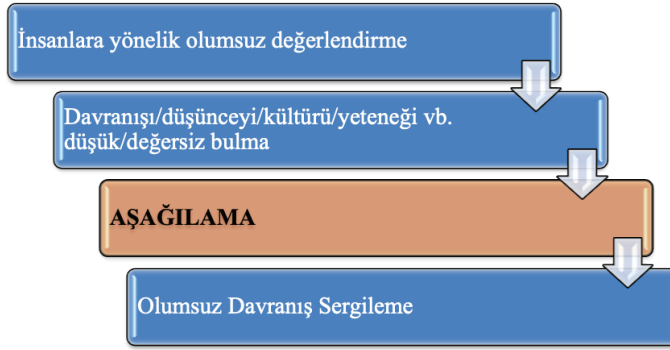
Aşğılama duygusu açık bir şekilde karşı tarafa hissettirilebilir. Aktif aşğılama olarak ifade edilen bu durum, üstünlük arayışında olan bir kişinin karşıdaki kişiyi tehditkar olarak değerlendirmesini ve onu açık bir şekilde küçümsemesini içerir. Bu türden aşğılamada amaçlanan şey; grup normlarını koruyamayan kişileri utandırmak, kişinin başarısızlığını ya da değersizliğini bilinçli ve açık bir şekilde fark ettirmektir (Miller, 1997).

Aşğılama duygusu her zaman açıktan ve sözel olarak ifade edilmeyebilir. Bazı durumlarda genel bir eylemsizlik hali de aşğılama duygusunun davranışsal ifadesi haline gelebilir. Böyle bir durumda pasif aşğılamadan söz edilir. Pasif aşğılama, karşıdaki kişiyi görmezden gelmeyi, ona ilgisiz davranmayı, dikkati o kişiden uzaklaştırmayı içerir. Bu aşğılama türünde ilginin bir karşılığı olan yakınlaşma olmadığı gibi uzaklaşma da görülmeyebilir. Daha çok bir tepkisizlik hali söz konusudur (Bell, 2013; Hobbes, 1996; Miller, 1997).

Aşğılamada öğrenme duygusu da vardır. Bu duygular hem benzer hem de farklı yönlere sahiptir. Her iki duygu da bireyi geri çekilmeye motive eder. Öğrenme, fiziksel geri çekilmeye neden olurken; aşğılama psikolojik geri çekilmeye yol açar. Bununla birlikte öğrenme duygusunda bir karşılaştırma yoktur. Öte yandan aşğılama, duygusunda karşılaştırma ve hiyerarşi içeren bir değerlendirme vardır (Bell, 2013). İnsanlar sosyal karşılaştırma yaparak kendilerini ve diğer insanları değerlendirirler. Öyleyse aşğılama, bu değerlendirmelerin sonucunda ortaya çıkan bir duygudur ve yapılan değerlendirme her zaman olumsuzdur (TenHouten, 2007). Bir kişinin ya da grubun yeteneklerine yönelik yapılan olumsuz değerlendirmeler de aşğılama duygusunu ortaya çıkarır (Fiske, Cuddy, Glick, & Xu, 2002;

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

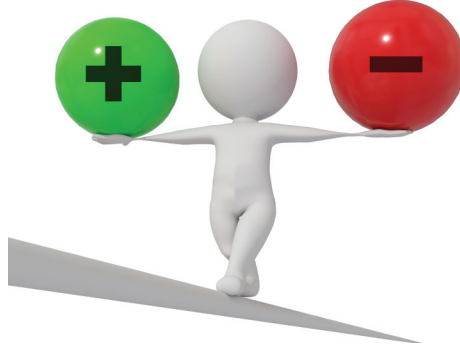
Izard, 1977). Aşağılama her zaman için gerçekçi bir olumsuz özellikten kaynaklanmayabilir. Aşağıladığımız kişinin bizden daha üstün olan özellikleri de bulunabilir; ancak bunlar algısal olarak değersizleştirilir (Ben-Ze'ev, 2001). Şekil 6'da aşağılama duygusunun oluşum süreci ve sonucuna yer verilmiştir.



Şekil 6. Aşağılama Duygusunun Oluşum Süreci ve Sonucu

Bir kişi ya da grup; yeteneksiz, beceriksiz, güçsüz gibi değerlendirilirse, bu kişi ya da gruba aşağılamanın hedefi haline gelebilir. Tam tersinden düşünülürse, bir kişi kendini diğerlerinden daha yetenekli, daha güçlü gibi görürse, bu kişinin kendini karşılaştığı kişi ya da grupları aşağılama eğiliminin arttığı söylenebilir.

Aşağılama, sadece değersizleştirme ile son bulan bir duygusal süreç değildir. Aşağılama duygusu; her tür ön yargının temel duygusal bileşenini oluşturur ve bireyleri çeşitli yıkıcı davranışlara sevk edebilir. Dolayısıyla aşağılama, kişiler arası ilişkilerde istenmeyen sonuçlar ortaya çıkarabilir (Fiske vd., 2002; Izard, 1977).



Her şeyin olumlu ve olumsuz yönleri olduğu gibi bu duygunun da olumsuz yönleri olduğu kadar bireyler ve toplumlar için fayda sağlayan yönleri vardır. Nitekim, aşağılama, sosyal normların uygulanması ve ortak bir ahlak anlayışının sağlanması için faydalı bir duygu olabilir. Suça yönelik davranışları destekleyen, doğaya ve canlılara yönelik duyarlı davranmayan kişilerin aşağılanması, bu tür davranışların azalmasına ve sosyal huzurun sağlanmasına yol açabilir (Izard, 1977). Aşğılama duygusu bir başkasının varlığını gerektirir ve aşağılanmak sağlıklı bir insanın yaşamaktan kaçınacağı duygular arasındadır. Bu nedenle toplum içinde, diğerleri tarafından aşağılanacağından ve dışlanacağından endişelenen kişiler toplumsal normlara uymak için motive olabilir. Öte yandan, rasyonel bir gerekçe olmaksızın ve diğer insanlara şiddetli düzeyde yöneltilen aşağılama, nefret duygusunu da besleyebileceği için tehlikeli sonuçların ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilir. Aşğılamanın, ön yargının temel duygusu olması da, insanlar arasında ne gibi kutuplaşmalara yol açabileceği konusunda önemli bir ipucu olarak değerlendirilebilir.

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular



Birini aŐađıladıđımızda kendimizi daha üstün, diğerini ise daha aşağıda değerlendiririz yani karşımızdaki kişiyi deđerersizleŐtirmiŐ oluruz. AŞağıladığımız kişilerin artık küçümseyici bakıŐları, alay ierenŐakaları hak ettiğini düŐünürüz. Kendi stnlgmz vurgulayan böylesi durumlarda içten içe memnun da olabiliriz (Ben-Ze'ev, 2001). AŞağılamanın bu yönü, tehlikeli bir misilleme sürecinin baŐlangıcı olabilir (Smith, 2014). Zira karŐıdakiinin üstünlük içeren davranışları ile aŐađılandıđını ve deđerersizleŐtirildiđini hisseden kişi, öz saygısını koruma motivasyonu ile intikam almak isteyebilir. Bu durum öfke duygusunda olduğu gibi kontrol edilemeyen davranışların ortaya çıkmasına yol açabilir.

Birini aŐađıladıđımızda, içerme duygusunda olduğu gibi o kişiden ya da gruptan uzaklaşmak ve kaçınmak ister, aynı ortamda bulunmak istemeyiz (TenHouten, 2007). Diğer taraftan, sadece aŐađılayan kişi bulunduğu ortamdan uzaklaşmak istemez. AŞağılama duygusu, genellikle diğerlerinin önünde gerçekleşir dolayısıyla bu duygu, aşağılanan kişiyi de o ortamdan uzaklaşmaya yönlendirir (Smith, 2014).

### 3.3.1. Aşğılama Duygusu ile Başa Çıkmak İçin Ne Yapabiliriz?



Aşğılama duygusu ile baş etme konusunda yapılabilecek ilk şey bilişsel çarpıtmalarınızın farkında olmaktır. Aşğılama duygusu, bu kitabın “Sosyal İçermede Düşüncelerimiz” bölümünde örneklerle açıklanan bilişsel çarpıtmalardan özellikle “ya hep ya hiç” tarzı düşünmeyi içerir. Fertlerin tamamen iyi ya da tamamen kötü olmadıklarını, hem olumlu hem de olumsuz özelliklerinin bulunabileceğini ve bilişlerinizin çarpıtılmış olması nedeniyle sadece olumsuz özelliklere odaklanmış olabileceğinizi fark etmek önemlidir. Bu konuda yapacağınız içsel konuşmalarla bakış açınızı genişletmeye ve karşınızdaki kişinin daha ayırt edici olumlu niteliklerini görmeye çalışabilirsiniz (Perler, 2018). *“Karşımdaki kişi bana oldukça değersiz görünüyor. Hızlıca yaptığım değerlendirme böyle olabilir; ancak bu kişiye daha dikkatli bakarsam, onu daha etkili dinlersem onun da değerli olduğunu fark edebilir ve olumlu/değerli yönlerini keşfedebilirim.”* vb.

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

sözlerle kendinizi yönlendirebilirsiniz. Bununla birlikte karşınızdaki kişinin aşağılamayı hak ettiğine yönelik düşünceleriniz var ise ve bu düşünceler rasyonel gerekçelere dayanıyor ise bu noktada pozitif psikolojinin öne sürdüğü olumlu karakter özelliklerinden biri olan “affedicilik”ten yararlanabilirsiniz (Bell, 2013). Nasıl daha affedici olabileceğinize dair okumalar yapabilir ve affedici özelliğinizi geliştirmek için çabalayabilirsiniz. Bu özelliğinizi geliştirmeniz sadece aşağılama duygusu ile baş etmek için değil, aynı zamanda öfke ve düşmanlık gibi duygularınız ile baş etmek için de yararlı olacaktır.



Aşğılama duygusu ile baş etmenin bir diğey yolu ise, önde gelen filozoflardan biri olan Immanuel Kant'ın öne sürdüğü görüşlere kendi yaşam felsefesinde yer vermek olabilir. Kant'a (1991) göre insanlığın kendisi bir "onur"dur. Bu onur, insanın diğey varlıklar karşısındaki yüceliğini temsil eder. Kant (1991), her bireyin, diğeylerinin onurunu kabul etmek ve onların öz saygısını korumak gibi bir görevinin olduğunu belirtir. Karşısındaki kişinin "kötü" olduğu düşünülse bile bu durum onun saygıyı hiç hak etmediğı anlamına gelmez. Kant'ın felsefesinde insanlara saygı göstermemek insanlığın yüceliğini azaltır ve insanlığı değersizleştirir (Thomason, 2013). Dolayısıyla karşımızdaki kişiye saygı göstermek esasen insanlığımıza saygı göstermeyi ve diğey varlıklar karşısındaki yüceliğimizi korumayı sağlar.

Aşğılama duygusu aynı zamanda empati becerisinin geliştirilmesi ile aşılabılır. Empati, başkalarının bize ihtiyacı olduğunda ortaya çıkar ve olumlu sosyal davranışların ortaya çıkması için bir katalizördür (Engen & Singer, 2018) ve aşğılamanın tersine karşımızdaki kişiyi önemsemeyi, onun öznel dünyasını daha iyi anlamayı sağlar. Bu yönüyle aşğılama, ilişkiyi kesintiye uğratan hatta koparabilen; empati ise, ilişkiyi besleyen bir unsurdur (Heitler, 2013). Hem özel yaşamınızda hem de iş yaşamınızda empati becerisi sizin için nitelikli ve doyum veren ilişkilerin kapısını açan adeta sihirli bir anahtar olabilir. Empati hakkında daha geniş bilgi sahibi olmak için "Sosyal İçermede İletişim" kitabından ve bu konuda yazılmış diğey kitaplardan faydalanabilirsiniz.

#### 3.4. Düşmanlık

- İletişim kurarken düşmanca davranmamak için kendinizi zor kontrol ettiğiniz durumlar nelerdir?
- Çevrenizde hiç düşmanca davranışlara şahit oldunuz mu?
- İş ortamında düşmanlık duygusu hissettiğinizde bununla başa çıkmak için hangi yolları kullanırsınız?

Haberleri izlediğinizde vahşet içeren saldırılar karşısında hayrete düştüğünüz anlar oldu mu? İş yaşamınızda birinin kontrolünü kaybettiğine; karşısındaki kişiye fiziksel ya da sözel olarak saldırganlık gösterdiğine tanıklık ettiniz mi? İşte böyle durumlar düşmanlık duygusunun göstergeleri olabilir. Düşmanlık, aşağılama ve reddedici tavrın bir araya gelmesiyle oluşur (TenHouten, 2007).

Düşmanlık da aşağılama gibi bir kişi, grup ya da düşünceye yönelik olabilir. Bu duyguda hedefe yönelik reddetme, nefret ve kötü niyet söz konusudur (TenHouten, 2007). Düşmanlık duygusu, bireyi karşısındaki kişiye yönelik olumsuz ve yıkıcı davranışta bulunmaya yönlendirebilir. Özellikle hedefteki kişi ya da gruplara zarar verme niyeti söz konusu olabilir. Böylesi bir durumda ilk olarak psikolojik bir zarar vermek hedeflenir. Ancak düşmanlık duygusu sadece psikolojik zararlarla sınırlı kalmayarak fiziksel zarara da yol açabilir (Izard, 1977).

Mayıs 2020'de ABD'de siyahi bir Amerikalı olan George Floyd'un beyaz bir polis memuru tarafından öldürülmesi, geri dönüşü olmayan ve insanların büyük tepkisini toplayan fiziksel zarara yol açmıştır.

Düşmanlık duygusunda, zararlı ve tehlikeli görölen grubun yenilgiye/zarara uğratılması ve onların yaptıklarından utanç duyması arzulanır (Izard, 1977).

Düşmanlık duygusu da bir önceki başlıkta bahsedilen aşğılama gibi ilişkilere zarar veren bir duygudur. Bununla birlikte her iki duygunun kişilerde ortaya çıkardığı motivasyon ve ilişkilere yol açtığı tahribat farklıdır. Birinden nefret etmek ya da ona düşmanlık beslemek bu kişiyi bir tehdit olarak algılamaya işaret eder. Tehditten korunabilmek için ise düşmanlık duygusunun hedefindeki kişilerin/grupların önemsenmesi, ciddiye alınması gerekir. Oysa aşğılamada karşıdaki kişiyi değersizleştirme, görmezden gelme söz konusudur (Thomason, 2013).

### **3.4.1. Düşmanlık Duygusu ile Başa Çıkmak İçin Ne Yapabiliriz?**

Düşmanlık/nefret duygusu karşıdaki kişilerin/grupların istenmeyen yönde davranışlar sergilemesi, algılanan bir çıkar çatışması ya da algılanan tehdit sonucunda zarar görme endişesinden oluşabilir. Düşmanlık ya da nefret duygusu, bu duygunun altında yatan düşüncelerin fark edilmesi ve daha rasyonel düşüncelerin benimsenmesi yoluyla azaltılabilir. Düşmanlık/nefret duygusu hissettiğinizi fark ederseniz öncelikle bunun altında yatan düşüncelerinizi sorgulayabilirsiniz.

Nefret/düşmanlık beslediğimiz kişilerin/grupların yaşamlarında karşılaştıkları dezavantajları anlamaya çalışmak nefret duygunuzu azaltmaya ya da ortadan kaldırmaya yardımcı olabilir. Hatta öyle ki travmatik geçmişe sahip kişileri anlamaya çalıştığınızda bu kişilere/gruplara yönelik hissedeceğiniz duygu, nefretten o kişi için endişe

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

duymaya dönüşebilir. Dolayısıyla bu kişiler/gruplar, artık gücünüzü azaltan ve tehdit içeren birer temsilden çok anlaşılmayı bekleyen geçmişleri ve olumlu yönleri (sevecen, dost canlısı vb.) bulunan temsillere dönüşebilir (Perler 2018). Tablo 12’de düşmanlık beslediğiniz gruplara yönelik sorular bulunmaktadır. Bu sorulara cevap bulmak için üzerinde biraz düşünmeniz gerekebilir. Düşünüp kendi kişisel cevabınızı bulduktan sonra tablonun sağ sütununa yazabilirsiniz.

TABLO 12. DÜŞMANLIK/NEFRET DUYGUSU ÖZ DEĞERLENDİRME	
Soru	Cevap
Düşmanlık ya da nefret hissettiğiniz kişiler/grupların ortaya çıkardığına inandığınız tehdit edici durumların bu kişilerin/grupların davranışları dışında başka hangi nedenleri olabilir?	..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
Düşmanlık ya da nefret hissettiğiniz kişilerin/grupların hoşlanmadığınız davranışlarının altında onların hangi dezavantajlı koşullara sahip olması belirleyici olmuş olabilir?	..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

### 3.5. Acıma

- Hangi kişileri ya da grubu gördüğünüzde onlara çok üzölür ve acırsınız?
- Acıdığınız kişilere nasıl davranırsınız ve onlar davranışlarınız karşısında neler hissetmiş olabilir?
- İş ortamında acıma duygusu hissettiğinizde bununla başa çıkmak için hangi yolları kullanırsınız?

Bazı insanlara karşı nefret, iğrenme, aşağılama ya da düşmanlık hissederken bazılarına yönelik acıma duygusu yaşarız. Ailesinin sosyo-ekonomik durumundan dolayı sağlık ya da eğitim hizmetlerine erişimi olmayan zor durumda bir çocuk gördüğünüzde hissettiğiniz duygu nedir?

Eğer bir kişinin içinde bulunduğu kötü ya da olumsuz durumun onun kontrol edemediği nedenlerden kaynaklandığını, bir diğer ifadeyle içinde bulunduğu duruma düşmesinin kendi elinde olmayan nedenlerle ortaya çıktığını düşünüyorsak acıma duygusu hissederiz (Weiner, 2006; Weiner, Graham & Chandler, 1982). Bu duygu tıpkı aşağılama gibi ilişkilerde hiyerarşiyi ortaya koyar (Darwall, 2018). Diğer taraftan aşağılamadan farklı olarak nefret ve hoşlanmama duygusunu değil, üzüntüyü içerir (Sussman, 2018).

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular



Acıma duygusu, karşı taraftaki kişi ile özdeşleşmenin sonucunda ortaya çıkabilir. Daha açık bir ifadeyle, karşımızdaki kişinin bize benzeyen yönlerini fark ettiğimizde kendimizi o kişi ile ilişkilendirebilir ve ona karşı acıma duygusu hissedebiliriz (Perler, 2018). Şöyle ki, karşımızdaki kişinin durumu bizi geçmişte bu duyguyu hissettiren benzer bir olayı anımsatabilir. Bu nedenle karşımızdaki kişinin yaşadığı olay karşısında çaresiz ve güçsüz kalması bize geçmişteki kendi çaresizliğimizi ya da güçsüzlüğümüzü hatırlatabilir. Şekil 7'de acıma duygusuna yönelik sürece yer verilmiştir.



Şekil 7. Acıma Duygusunu Ortaya Çıkaran Süreç

Acıma duygusu, kendi içinde örtük bir korku duygusunu da barındırır. Şöyle ki, yakınımızda bulunan sevdiğimiz insanların da kendi sorumluluğunda olmayan benzer bir talihsizliği yaşayabileceği durumu korku uyandırıcıdır (Ben-Ze'ev, 2001).

### 3.5.1. Acıma Duygusu Karşı Tarafta Nasıl Bir Etki Bırakır?

Bu duygu genellikle, acıyan kişinin kendi hayatını kontrol edebildiğine inandığı durumlarda ortaya çıkar. Bu nedenle de acıma duygusu, acınan kişi tarafından hoş karşılanmaz. Acıyan kişi, acınan kişiyi hayatının kontrolü kendi elinde olmadığı için çaresiz bir çocuk gibi görebilir (Callan, 1988).

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular

Şu ana kadar açıklanan zor duyguların (öfke, iğrenme, aşağılama ve düşmanlık) bireyi tehlikeli ve toplum tarafından onaylanmayan davranışlara yönelttiği belirtilmiştir. Acıma duygusu da bireyi çeşitli davranışlar göstermeye yönlendirir; ancak bu davranışlar toplum yanlısıdır ve insanları sosyal adaleti sağlamaya yöneltebilir (Weiner, 2006).

Ahlaki duygulardan biri olarak kabul edilen acıma (Weiner, 2006), her ne kadar toplumun onayladığı bir duygu olsa da, her durumda bireyi sosyal adaleti tesis etmeye yönelttiği söylenemez. Nitekim acımanın, durumlar karşısında izleyici olmayı içeren bir duygu olduğu da ifade edilir (Smith, 2014).

Acıma duygusuna maruz kalmak, acınan kişi için endişe ve utanç verici olabilir. Aynı zamanda diğerlerinin kendisine acıdığını fark eden kişi, bu duyguya maruz kalmanın kendisini daha da kötüleştirebileceğinden korkabilir (Callan, 1988).

#### 3.5.2. Acıma Duygusu ile Başa Çıkmak İçin Ne Yapabiliriz?

Zor durumda olduğunu düşündüğümüz bir insanla karşılaştığımızda ve bu durumun onun elinde olmayan koşullardan kaynaklandığını düşündüğümüzde acıma duygusu hissedebiliriz. Ancak acımayı uygun ya da uygun olmayan bir tepki haline getiren, karşı tarafın gururunu inciten ya da ona destek sunan bir duruma dönüştüren şey, bizlerin neye odaklandığıdır. Bir kişiye acıdığımızda, bir izleyici olarak kalmak yerine (Smith, 2014) doğru bir odaklanma ile duygu ve düşüncelerimizi diğerinin kendi hayatının kontrolünü almasına ve bu konuda ona yardım etmeye yöneltirsek böylesi bir

durumda daha uygun bir tepki haline gelebilir (Callan, 1988). Bu durum, acımanın merhamet duygusuna dönüşümü olarak değerlendirilebilir.

Merhamet ve acıma duygusu arasındaki farkı anlamak acıma duygusu ile baş etmekte yardımcı olabilir. Genellikle acımayı ve merhameti birbirine karıştıırız. Bu duyguların ortak yönleri olmakla birlikte iki duygu arasında önemli farklılıklar vardır. Her iki duyguda da, olumsuz durumla karşılaşan kişilerin bu durumu hak etmediğine ilişkin bir inanç vardır. Ayrıca hem acıma hem de merhamet duygusu, zor durumda olan kişilerin daha iyi duruma gelmesine, içinde bulunduğu olumsuz koşullardan kurtulmasına ilişkin bir arzu ve temenni içerir. Öte yandan acıma, o kişinin acısını uzaktan izlemeyi, acıya seyirci kalmayı; merhamet, karşıdaki kişinin acısını paylaşmayı içerir (Ben-Ze'ev, 2001; Darwall, 2018; Smith, 2014). Bu nedenle merhamet duygusu, önde gelen toplum yanlısı duygu olarak değerlendirilir (Engen & Singer, 2018). Bununla birlikte acıma, karşıdaki kişiyi aşağı konumlandırır; ancak merhamet, eşitliği ifade eder. Bu yönüyle acıdığımız kişilere kendimizi yakın hissetmeyebilirken; merhamet ettiğimiz kişilere kendimizi daha yakın hissedebiliriz (Ben-Ze'ev, 2001). Bu yakınlık sayesinde karşıımızdaki kişiyi daha iyi anlayabilir, ona karşı daha empatik bir yaklaşım sergileyebiliriz. Dolayısıyla, iki duyguyu birbirinden ayıran önemli noktanın, karşıımızdaki kişi ile aramızdaki fiziksel mesafe, duygusal mesafe ve yaşanan acı karşısındaki duruşumuz olduğu belirtilebilir.

### 3. Sosyal İçermeyi Engelleyen Duygular



Bir ğretmenin sosyo-ekonomik düzeyi düşük olan bir ğrencisi olduğunu hayal edelim. Böyle bir durum karşısında öğretmenin öğrencisine “yazık, kıyafetleri eski” dediğini kabul edelim. Bu durumda ğretmen öğrencisine acımış olur ve durumun değiştirilmesi için herhangi bir çaba içine girmez. Eğer ğretmen, öğrencisinin içinde bulunduğu duruma zlr; ancak zlmekle kalmayıp bu durumu iyileştirmesi gerektiğini ve bunun için elinden gelebilecek bir Őeylerin olduğunu düşünürse merhamet duygusu hissetmiş olur. Öğretmen, ğrencisi ile kendisi arasında herhangi bir karşılaştırma ve konumlandırma yapmaksızın herkesin insan onuruna yakışacak Şekilde yaşama hakkının olduğuna inanır ve kendisinin onunla eşit olduğunu kabul eder. Bu düşünce ve duygu içindeki ğretmen,

öğrencinin refahını artırmanın yollarını arayabilir, ona maddi manevi destek olabilir ya da yardım sunan kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi edinerek öğrencisini ya da öğrencinin ebeveynini bu kurumlara yönlendirebilir. Dolayısıyla öğretmen, hissettiğı merhamet duygusu ile öğrencinin içinde bulunduğu zorlu durum ile sağlıklı bir şekilde baş etmesi için aktif bir çaba içine girer. Ben-Ze'ev'in (2001) belirttiğı gibi merhamet, farklı eşitsizlik türlerini aşmaya ve insanlık açısından eşitliğı sağlamaya yönelten bir duygudur.

Hizmet sunan mesleklerdeki kişilerin karşılarındaki fertlere acımaları, istenmeyen bir durumdur. Acıma duygusunun, personeli gerekli yardımı sunmaya teşvik etmek yerine bunu engelleyebileceğı öne sürülür. Ayrıca, personelin görevi gereğı acıyı hafifletme gücü bulunduğu (örneğin doktorun tedavi edebilecek bilgiye ve yetkiye sahip olması) acıma, uygunsuz bir duygu olarak değerlendirilir (Ben-Ze'ev, 2001). Bu nedenle, acıma duygusunda merhamet duygusundaki müdahale edici bir yönün olmamasının ve hizmet vereni işlevsel bir çözüme götürmemesinin, özellikle hizmet sunan iş ortamlarında bu duyguyu işlevsiz kıldığı belirtilebilir.

Örneğın bir psikolog, öğretmen, doktor, polis vb. hizmet sunduğı kişiye acıdığında mesleki bilgi ve becerilerini geri plana atmış olur ve bu kişinin ihtiyaç duyduğu profesyonel desteğı etkili bir şekilde sunamayabilir. Bu noktada, kamu hizmeti sunan kişilerden beklenen en uygun tepki, merhamet duygusunda olduğu gibi karşılarındaki kişinin sıkıntısını hafifletecek şekilde mesleki bilgi ve becerisiyle yaklaşımda bulunmasıdır. Bu durumun diğeri tüm hizmet sunan meslekler için geçerli olduğu belirtilebilir.

#### 3.6. Duygusal Eğilimlerimiz ve Ön Yargılarımız

- Yaşamınızda öfke, iğrenme, acıma, düşmanlık ve aşağılama duygusunun yol açtığı sonuçlar nelerdir?
- Duygusal eğiliminiz nedir? Zor duygularınızı (öfke, iğrenme vb.) harekete geçirebilecek olan durumlar hangileridir?

Siz diğere insanlara yönelik daha çok hangi duyguyu yaşamaya eğilimsiniz? Bir hafta içinde kaç defa öfkeleniniz? Kaç kez birine karşı düşmanca duygular hissettiğinizi fark ettiniz? Ne sıklıkla iğrenme ya da acıma duygusu yaşarsınız?



Duygusal eğilimlerimiz ile ön yargılarımız birbirleriyle ilişkilidir. Hangi duyguya daha eğilimliyse, bu duyguyu harekete geçirme olasılığı yüksek olan gruplara yönelik daha ön yargılı olma, daha sık ve yoğun duygusal deneyim yaşama olasılığımız artar. Eğer öfkeye eğilimli biri olduğunuzu düşünüyorsanız, öfke ile ilgili değerlendirmeleri harekete geçiren gruplara karşı daha ön yargılı olabilirsiniz. Benzer şekilde eğer öğrenme eğiliminiz yüksekse, öğrenmeye yönelik değerlendirmelerinizi harekete geçiren gruplara karşı (örneğin hijyene dikkat etmediğini düşündüğünüz gruplar) ön yargılı olma olasılığınız artabilir (Tapias, Glaser, Keltner, Vasquez & Wickens, 2007).

Etrafımızdaki kişiler bizi öfkeli biri olarak değerlendiriyorsa ve bizi haksızlığa uğrattığını düşündüğümüz bir kişi ya da grupta karşılaşmışsak böyle bir durumda bu kişilere kolaylıkla öfkelenebiliriz. Aynı şekilde öğrenmeye eğilimli biriysek birçok konuda hijyene dikkat etmediğini düşündüğümüz ya da davranışlarını ahlaki bulmadığımız kişiler bizde kolaylıkla öğrenme duygusunu harekete geçirebilirler. Bu nedenle duygusal eğilimimizin farkına varmak ön yargılı olduğumuz grupları fark etmemizi, bu duyguyu/duyguları yönetmemiz ise ön yargımızı azaltmamızı sağlayabilir.



## 4. SOSYAL İÇERMEDE DUYGU YÖNETİMİ

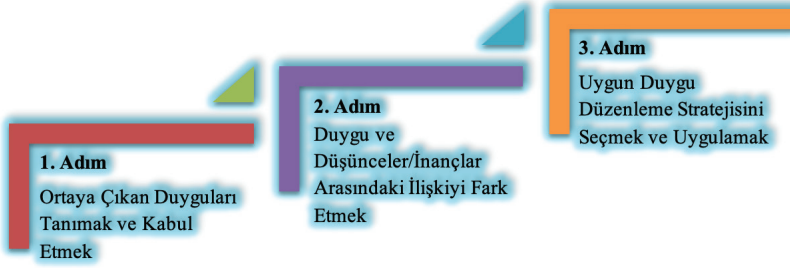
Bu bölümü okumaya başlamadan önce aşağıdaki soruları cevaplamaya çalışınız.

- Duygularınızı yeterince tanıyor musunuz?
- Duygularınızı düzenleyebiliyor musunuz? Yoksa zor duygularınızın yol açtığı olumsuz sonuçlarla baş etmek durumunda mı kalıyorsunuz?
- Duygularınızı düzenlemeniz gerektiğinde hangi yolları tercih edersiniz?
- Duygularla ilgili inançlarınız nelerdir? Sizce duygular iyi midir kötü mü? Duygular kontrol edilebilir mi edilemez mi?

Hissettiğimiz bazı duygular, yaşamımızda işlerimizi nitelikli bir şekilde yapmamızı engelleyebilir. Öyle ki, öfke patlaması yaşayan birinin vücudundaki fizyolojik değişimleri de göz önüne aldığımızda dikkatini işi üzerine toplaması zor olabilir.

Benzer şekilde, iş ortamında görüştüğü kişi ya da kişilere yönelik düşmanlık hisseden kişinin bu görüşmeden verim elde etmesi ve istenen sonuca ulaşması da oldukça zordur. Dolayısıyla iş ortamında görevlerimizi en iyi şekilde yapabilmek için zor duyguları fark edip kabul etmek, duygularımızı düzenlemek gerektiğine ilişkin bir ihtiyaç hissetmek ve bu duyguları yönetmek önemlidir. Bu ise aşamalı bir süreçtir. Şekil 8'de duygularınızı yönetmek için sırasıyla atabileceğiniz adımlara yer verilmiştir.

## 4. Sosyal İçermede Duygu Yönetimi



Şekil 8. Duygu Yönetimi İçin Atılabilecek Adımlar

### 4.1. Duyguları Tanımak ve Duyguların Varlığını Kabul Etmek

Duyguları yönetebilmenin ilk adımı, ortaya çıkan her duyguyu tanımadır. Bunun için en önemli şey “farkındalık”tır (Hanh, 1991). Bu kitapta ikinci bölümde yer alan “Sosyal İçermede Duygularımız” başlığında dezavantajlı gruplarla çalışan bireylerin iş ortamında hangi duyguları yaşayabileceği, bu duyguların ne zaman ve nasıl ortaya çıktığından, kişiler arası ilişkilerde hangi sonuçlara yol açabileceğinden söz edilmiştir. Kendinizi bu duygular açısından değerlendirmeniz, duygularınızı tanımanız, kabul etmeniz duygu yönetiminde oldukça önemlidir. Hem kendinize hem de karşınızdaki kişiye zor anlar yaşatabilen duygularınızı görmezden gelmek, bu duyguları inkar etmek ya da bu duyguları işinize yansıttığınız için kendinizi suçlamak etkili bir yol olmayacaktır. Zor duygularınızla yüzleşmek, bu duyguların potansiyellerinizi artıran pozitif bir enerjiye dönüşmesini sağlayabilir. Bunun için yapacağınız dikkatli gözlemler, yaşadığınız duygularınızı

fark etmenize ve bu duyguların varlığını daha kolay kabul etmenize yardımcı olacaktır (Hanh, 1991).

### **4.2. Duygu ve Düşünceler/İnançlar Arasındaki İlişkiyi Fark Etmek**

Bir olay karşısında siz çileden çıkarken, aynı olayı yaşayan yanınızdaki kişinin umursamaz davranmasının nedeni ne olabilir? Bir olay karşısında ne hissettiğinizi belirleyen nedir? Olayın kendisi mi yoksa olaya yönelik yaptığınız kişisel değerlendirmeleriniz ve yorumlarınız mı? Aynı olayı yaşadığınız bir arkadaşınızla o olaya yönelik farklı değerlendirmeler yaptığınız ve farklı duygular hissettiğiniz oldu mu? Diğer insanlar mı sizi üzer ya da öfkelenirir yoksa olaya yönelik düşünceleriniz mi öfkelenmenize ya da üzülmeye yol açar? Bir zamanlar çok üzüldüğünüz bir olayı daha sonra hatırlayıp güldüğünüz oldu mu? Eğer öfkelendiğiniz veya üzüldüğünüz bir olaya bir süre sonra nasıl gülebildiğinizi, aynı olayı yaşadığınız arkadaşınızla nasıl farklı duygular hissettiğinizi merak ediyorsanız, başkasının sizi öfkelenirdiğini ya da üzdüğünü düşünüyorsanız bu kitabın ilk bölümünde yer alan “Sosyal İçermede Düşüncelerimiz” başlığında daha detaylı bilgiler bulabilirsiniz.

### **4.3. Duygu Düzenleme Stratejilerini Kullanmak**

Duyularımız bizim kontrolümüz olmaksızın mı ortaya çıkar? Duyguları düzenlemek konusunda çok sayıda araştırmalar yapan James Gross, duygularımız üzerinde önemli ölçüde söz sahibi olduğumuza dikkat çeker ve duygularımızı düzenlerken

#### 4. Sosyal İçermede Duygu Yönetimi

kullanabileceğimiz farklı stratejiler öne sürer. Duygu düzenleme süreç modeline göre, duygularımız beş noktada düzenlenebilir. Dolayısıyla bu süreçte göre beş temel strateji vardır (Gross, 1998). Şekil 9'da duygu düzenleme stratejilerine yer verilmiştir.



Şekil 9. Duygu Düzenleme Stratejileri

- **Durumun Seçimi:** Duyguları düzenlemek için belirli kişilere, yerlere veya nesnelere yaklaşmayı ya da bunlardan kaçınmayı ifade eder. Bu stratejide kişi, istediği duyguları ortaya çıkaracak ya da istemediği duyguları ortadan kaldıracak bir durum tercihinde bulunur (Gross, 1998; Gross, 2015). Örneğin, düşmanlık duyduğunuz bir kişiyle konuşmak istememe ve onun olduğu ortamlardan uzaklaşma, durumun seçimidir.



- **Durumun Değiştirilmesi:** Var olan bir durum üzerinde değişiklik yapmak için çaba sarf etmektir. Bu şekilde durumun kişi üzerindeki duygusal etkisini değiştirmek mümkün olabilir (Gross, 1998; Gross, 2015). Yüksek sesle konuşan iş arkadaşımızı daha sessiz olması için uyarmak buna örnek verilebilir. Bize sesini yükselten müracaatçıya, bizimle daha sakın konuşmasını önermek bir başka örnek olabilir.



- **Dikkati Yönlendirme:** Dikkati anlık durumdan uzaklaştırmayı, durumun duygusal olmayan yönlerine odaklanmayı kapsar.

#### 4. Sosyal İçermede Duygu Yönetimi

Bu strateji durum üzerinde kontrolün olmadığı, durumun değiştirilemediği anlarda kullanılır (Gross, 1998; Gross, 2015). Karşısındaki kişinin bakışlarından rahatsız olan birinin dikkatini o kişinin bakışlarından kaçırarak daha çok ne konuştuğuna odaklanması bu stratejiye örnek gösterilebilir.

- **Bilişsel Değişim:** Bilişlerde değişiklik yapmayı, yaşanan olayı tekrar değerlendirmeyi, olayın duygusal etkisini değiştirmek için durumu bilişsel olarak dönüştürmeyi içerir. Daha açık bir ifadeyle, bir durumu yeniden değerlendirerek o duruma ilişkin farklı bir anlam oluşturmaktır. Bu strateji genellikle olumsuz duyguların duyguları azaltmak için kullanılır (Gross, 1998; Gross, 2015). Bir gruba yönelik öfke hisseden bir kişinin bu öfkeyi ortaya çıkaran düşünceleri ve bu grupların kendisi için var olan anlamını değiştirmesi bilişsel değişim stratejisini kullanarak mümkün olabilir. Örneğin kamu veya sivil toplum personeli, bir görüşme sırasında karşısındakinin öfkelenmiş olduğunu fark ettiğinde bu kişi için zihninden *“ne kadar da saldırgan ve kavgacı”* düşüncesi geçebilir. Bu düşünce onun da öfkelenmesine zemin hazırlayabilir. Bunun yerine *“buraya gelirken can sıkıcı bir olay yaşamış olabilir”* diye düşünerek olayı yeniden değerlendirmesi halinde personel bu kişiye öfke duymak yerine anlayış gösterebilir.



- **Tepki Değişimi (Bastırma):** Bu strateji, bir durum karşısında verilecek tepkiye yönelik doğrudan müdahaleyi içerir. Kişinin hissettiği duyguyu kendine saklaması, bastırması bu stratejiye işaret eder (Gross, 1998; Gross, 2015). Bunun için kişi, nefesini kontrol etme gibi fizyolojik, vurma ya da bağırma gibi davranışsal tepkilerini kontrol altına almaya çalışır. Örneğin, kamu veya sivil toplum personeli hizmet sunduğu kişi ile görüşme yaparken bu kişiye öfkelenebilir, bağırarak ya da suçlayıcı bazı ifadeler kullanmak isteyebilir. Öte yandan öfkenin iş ortamında uygun olmayacağını düşünerek duygusunu ve bu duygunun yol açacağı tepkiyi (bağırma, suçlama vb.) gizlemek için çaba sarf edebilir.

**Not:** \*Bu strateji, kitabın ilerleyen kısımlarında "bastırma" olarak ifade edilecektir.



Duygu düzenleme stratejilerini kullanmanın temel hedefi, duyguları ortama uygun olacak bir şekilde düzenlemektir. Bazı ortamlarda olumsuz duyguların, bazı durumlarda ise olumlu duyguların azaltılması gerekir (Gross, 2015). Örneğin, sizin çok mutlu olduğunuz bir anda iş arkadaşınızın yöneticisiyle bir sıkıntı yaşadığını ve bu arkadaşınızın yaşadığı durumu sizinle konuşmak için can sıkıntısı içinde yanınıza geldiğini düşünün. Böyle bir durumda siz, mutluluğunuzun dışavurumu olan gülümsemenizi, neşeli konuşmanızı kontrol ederek arkadaşınızın sıkıntısını dinlemeyi tercih edebilirsiniz. Arkadaşınızın üzüntüsünü paylaştığı bir anda gülümsemeniz, neşeli bir halde bulunmanız durumunda sizin bu üzüntüden memnun olduğunuz düşünülebilir ve bu durum ilişkilerinizi olumsuz etkileyebilir. Benzer şekilde olumlu duyguları

artırmak da (arkadaşlarla eğlenceli bir film izlemek, karşımızdakini güldürmek için çeşitli komik hareketler yapmak vb.) duygu düzenleme stratejileri arasındadır (Gross, 2015). Özellikle farklı gruplara hizmet sunan kamu veya sivil toplum çalışanları için olumsuz duyguların azaltılması, olumlu duyguların artırılması iş huzuru ve verimi açısından oldukça önemlidir. Bununla birlikte özellikle iş ortamlarında durumun seçimi, durumun değiştirilmesi ya da dikkati yönlendirme stratejilerini kullanmak her zaman mümkün olmayabilir. Örneğin, kamu veya sivil toplum çalışanınin herhangi bir gruptan hoşlanmadığını düşünelim. Bu kişinin hoşlanmadığı gruptan gelen bir kişi ile görüşme yapmaması ya da onlarda bulunan hoşlanmadığı özellikleri değiştirmesi mümkün değildir. Bu nedenle hizmet sunulurken zor duygular yaşandığında daha çok kullanılacak stratejilerin bilişsel değişim ve bastırma olduğu ifade edilebilir. Ancak bireyin kendisi ve hizmet sunduğu kişiler için en sağlıklı stratejinin ise bilişsel değişim olacağı belirtilebilir.

Bilişsel değişim; duygusal tepki yaratacak herhangi bir durumu yeniden kurgulayarak ona yeni bir anlam yüklemek, ortaya çıkacak duygusal etkiyi azaltmak için duruma ilişkin yorumlamayı değiştirmektir. Bastırma ise; duyguları maskeleyerek duygu belirtilerini (kaş çatma gibi) engellemeyi ve zor durumlarla bu şekilde baş etmeyi ifade eder. Bilişsel değişim stratejisi ile duygu üretme sürecine erken müdahale edilirken; bastırma stratejisi kullanıldığında duygu üretme sürecine geç müdahale edilmiş olur. Bu iki strateji karşılaştırıldığında, hem bireyin kendisine hem de kişiler arası ilişkilere katkı sağlayan strateji, bilişsel değişimdir (Gross, 2002; Gross & John, 2003).

#### 4. Sosyal İcermede Duygu Yönetimi



Tablo 13'te iki farklı stratejiyi kullananların hangi sonuçlarla karşılaştığına yer verilmiştir (Gross & John, 2003):

**TABLO 13. BİLİŞSEL DEĞİŞİM VE BASTIRMA STRATEJİLERİNİ KULLANANLARIN KARŞILAŞTIKLARI SONUÇLAR**

**FARKLI DUYGU DÜZENLEME STRATEJİLERİNİN SONUÇLARI**

Bilişsel Değişim Stratejisini Kullanarak Duygularını Düzenleyenler	Bastırma Stratejisini Kullanarak Duygularını Düzenleyenler
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Stresli durumları iyimser bir tavır alarak, stresli buldukları durumu yeniden yorumlayarak ve kötü ruh hallerini düzeltmek için aktif çaba gösterebilirler.</li> <li>✓ Hem olumlu hem de olumsuz duygularını başkalarıyla daha fazla paylaşabilirler.</li> <li>✓ Arkadaşlarıyla daha yakın ilişkileri kurabilirler.</li> <li>✓ Depresif belirtisi daha az, özgüveni ve yaşam doyumunu daha fazla olabilir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ne hissettikleri konusunda daha az net oldukları belirtilebilir.</li> <li>✓ Ruh halini düzenlemede daha az başarılı oldukları ifade edilebilir.</li> <li>✓ Duygularını daha az olumlu gördükleri veya daha az kabul edici oldukları söylenebilir.</li> <li>✓ Kendilerini kötü hissettiren olaylar hakkında derin düşünebilirler.</li> <li>✓ Duyguları bastırma çabaları onları daha az olumlu duygu yaşamaya sürükleyebilir.</li> <li>✓ Daha fazla olumsuz duygu yaşayabilirler.</li> <li>✓ Başkalarıyla yalnızca olumsuz duyguları değil, aynı zamanda olumlu duyguları paylaşma konusunda isteksizlik sergileyebilirler.</li> <li>✓ Yakın ilişkilerden kaçınabilirler.</li> <li>✓ Başkalarıyla olumlu ilişki kurma konusunda zayıf oldukları ifade edilebilir.</li> <li>✓ Öz saygılarının, yaşam doyumlarının düşük olduğu ve daha fazla depresif belirtilere sahip oldukları belirtilebilir.</li> </ul>

#### 4. Sosyal İçermede Duygu Yönetimi

Tablo 13'te de görebileceğiniz gibi bastırma stratejisi, bireyi birçok açıdan olumsuz sonuçlarla karşı karşıya getirebilir. Bastırma; özellikle bir olay yaşanırken kullanılan bir strateji olduğu için, olay boyunca bireyin kendini izlemesini ve kendini düzeltmesini gerektirir. Böylesi bir durum, bireyin bilişsel kaynaklarını harcamasına ve olayı değerlendirmek için var olan kaynaklarının azalmasına neden olabilir. Bunun yanı sıra bastırma, hissedilen duygunun dışardan gözlemlenebilen tepkilerini azaltsa da duygunun yoğunluğunun azalmasında herhangi bir etkisi yoktur. Bilişsel değişim ise; duygular henüz yaşanmadan önce müdahale etmeyi gerektirdiği için bir olay sırasında bireyin kendi kendini izlemesini ve düzeltmesini gerektirmez (Gross, 2001; 2002). Örneğin kamu ya da sivil toplum personeli olarak sizin bir kişi ile görüştüğünüzü varsayalım. Görüşme yaparken karşınızdaki kişinin ısrarcı talepleri karşısında öfkeleniniz. Bastırma stratejisini kullanarak duygularınızı düzenlediğinizi düşünelim. Görüşme esnasında karşınızdaki kişiye yönelik olumsuz bir duygu hissettiniz ve bu duyguyu yönetmeye çalışıyorsunuz. Bastırma stratejisinin gereği olarak, karşınızdaki kişiye öfkelendiğiniz halde sanki öfkelenmemiş gibi sesinizi yumuşatmaya, güler yüzlü davranmaya çalışabilirsiniz; ancak öfke kendi içinizde hala varlığını korumaktadır. Öfkeli olarak öfkeli değilmiş gibi tepkilerde bulunmak sizin görüşme esnasında *"Acaba öfkelendiğim dışardan belli oluyor mu?" "Ben bu öfke ile ya karşımdakine bağırırım"; "Şu an dışardan nasıl görünüyorum acaba?"* (kendini izleme) gibi birçok düşünce ile meşgul olabilirsiniz. Böylesi bir durum, sunduğunuz hizmete odaklanmanıza engel olabilir. Aynı zamanda karşınızdaki kişinin taleplerini gözden kaçırmanıza ve kendinizi zihinsel anlamda yorgun hissetmenize neden olabilir.



Bastırma stratejisi, hissedilen duygu ile dışavurulan duygunun farklı olması nedeniyle kişinin kendini bir tür aldatma içinde hissetmesine neden olabilir. Bununla birlikte yaşanan duygu ile dışavurulan duygu farkını uzun süre devam ettirmek kişiyi zorlayabilir ve kişinin bir gerilim yaşamasına neden olabilir. Bu gerilimi azaltmanın yolu kişinin dışavurumunu ya da duygusunu değiştirmesi ile mümkün olabilir. Özellikle duygunun dışavurumunun önemli olduğu ve hizmet sunulduğu durumlarda kişinin duygunun dışavurumu yerine hissettiği duyguyu değiştirmesi daha işlevsel olacaktır (Ben-Ze'ev, 2001).

Kamu hizmetinin niteliğini artırmak için kamu ve sivil toplum personelinin hem içsel hem de dışsal süreçlerde hissetmesi gereken tutarlı duyguların; ilgi, kabul ve merhamet olması beklenir. Merhamet duygusundan daha önce bahsedildiği için burada yer verilmemiştir

#### 4. Sosyal İçermede Duygu Yönetimi

(bkz. Acıma). İlgi, bizlerin karşımızdaki şeye odaklanmamızı sağlar. Bu duygunun bize verdiği mesaj; “izle, bak ve dinle” dir. Bu nedenle ilgi; algı, dikkat ve bilişsel süreçlerin temel motivasyon kaynağıdır (Izard, 1977). Aynı zamanda ilginin en sık yaşanan olumlu duygu olduğu, öğrenme ve çevreye katılımı motive ettiği belirtilir (Plutchik & Kellerman, 1980). Bir insanın herhangi bir nesneye/kişiye ilgi duyduğunu düşünelim. Böylesi bir durumda o kişinin, ilgi duyduğu nesneye/kişiye yoğunlaşması ve onu daha dikkatli bir şekilde incelemesi bizleri şaşırtmayacaktır. Dolayısıyla ilgi, dikkatimizi yoğunlaştırmamızı ve sürdürmemizi sağlar (Tomkins, 2008). İlginin karmaşıklıktan, belirsizlikten beslendiği ve en karmaşık yapının insan olduğu görüşünden (Izard, 1977) hareketle, farklı gereksinimlere sahip birçok insanla çalışan kamu ve sivil toplum personeli için bu duygunun açık bir algı ve yoğunlaştırılmış bir dikkate sahip olmak için önemli olduğu ifade edilebilir. İlgi sayesinde kamu ve sivil toplum personeli daha aktif, canlı ve karşısındaki ile etkili iletişim kurmaya hazır hale gelebilir.

Kamu ve sivil toplum personeline kapsayıcılığı artırabilecek bir diğer duygu kabuldür. İğrenmenin zıttını temsil eden bir duygudur (Plutchik & Kellerman, 1980). Bu duygunun; kimliğimizi inşa etmemizi sağlamanın yanı sıra insanlarla temas halinde kalabilmemize olanak sunması (TenHouten, 2007) nedeniyle kişiler arası ilişkileri geliştirmek ve etkili iletişim kurmak için önemli bir işlevinin olduğu belirtilebilir. Gündelik yaşamda bu duygu için kabul ifadesi çok fazla kullanılmaz. Bunun yerine “hoşgörü” kullanılır. Hoşgörü, esasen kabul duygusunun kişilik özelliği olarak yansımaları ifade eder (Plutchik & Kellerman, 1980).

Farklı gereksinimleri olan fertlere hizmet sunan kamu ve sivil toplum personelinin bu fertleri sosyal olarak içerebilmesi için

karşısındaki kişiye onu “kabal” ettiğini hissettirmesi adeta bir ön koşuldur. Zira, kamu hizmetinin bir toplumdaki bütün vatandaşları kapsayacak şekilde sunulması gerekir. Bu duygu aracılığıyla insanlarla aramızdaki sosyal ve duygusal mesafenin azalacağı ve bireylerin ihtiyacına duyarlı hale gelinebileceği ifade edilebilir. Bu duygunun yol açtığı motivasyon ile olası iletişim kazaları karşısında herhangi bir gerilim yaşanmadan uzlaşmaya varılabilir. Bu sayede hizmet alan-hizmet veren her iki tarafın da memnuniyet duyabileceği bir iş ortamı oluşturulabilir. Hem ilgi hem de kabul etme duygusu ile kamu ve sivil toplum personeli, nitelikli hizmet vermeyi engelleyebilecek bastırma stratejisini kullanmaya ihtiyaç duymayabilir. Şöyle ki, hizmet sunan personelin içsel yaşantısı ve duygunun dışavurumu daha tutarlı hale gelebilir ve bu sayede daha nitelikli kamu hizmeti sunulabilir.

Bilişsel değişim stratejisi ile kapsayıcı duygular birbiriyle ilişkilidir. Önceki örnek üzerinden devam edelim. Yine ısrarla talepte bulunan bir vatandaşla görüştüğünüzü düşünelim; ancak bu sefer bilişsel değişim stratejisini kullandığınızı varsayalım. Bu durumda karşınızdaki kişinin konu hakkında yeterli bilgisi olmadığı, bu talebinin kendisinde ne gibi zararlara yol açacağını bilmediği için ısrarcı olduğunu düşünebilir ya da karşınızdaki kişiyi “saygısız” olarak nitelemek yerine “kararlı” biri olarak değerlendirebilirsiniz. Bu durumda olayı farklı açılardan yeniden değerlendirerek karşınızdaki kişiye yönelik zor bir duygu (öfke, aşağılama düşmanlık vb.) yaşamayı baştan engelleyebilir, hatta karşınızdaki kişiyi olumlu değerlendirdiğiniz için bu kişiye kabul ve ilgi hissedebilirsiniz. Dolayısıyla bütün dikkatinizi ve enerjinizi hizmet alan kişiyi doğru bilgilendirmeye yöneltebilirsiniz.

### 4.3.1. Duygulara Yönelik İnançlarımız ve Bu İnançların Duygu Düzenlemedeki Etkisi

Her birimizin duygulara yönelik çeşitli inançları vardır. Bu inancımız en temel manada “duygular iyi midir yoksa kötü müdür?” sorusuna vereceğimiz cevapta saklı olabilir. Bununla birlikte “duygular kontrol edilebilir mi edilemez mi?” sorusu da bizim duygulara ilişkin bir diğer inancımızı ortaya koyar. Duygulara yönelik inançlarımız duygu düzenleme sürecindeki her bir adımı etkileyebilmektedir (Ford ve Gross, 2018).

Örneğin, bir duygunun iyi mi kötü mü olduğu konusundaki inancımız, duygu düzenleme sürecini başlatan “ihtiyacın hissedilmesi”ni etkileyebilir. Kurumunuzdan hizmet almaya gelmiş bir kişiyle yaptığınız bir görüşmede karşınızdaki kişiye yönelik aşağılama duygusu hissettiğinizi ve onun bunu hak ettiğine inandığınızı varsayalım. Eğer bu görüşme esnasında aşağılama duygunuzun, karşınızdaki kişinin “haddini bilmesi!” açısından “faydalı/iyi” olduğuna inanıyorsanız bu durumda aşağılama duygusunu azaltacak bir strateji seçimi yapma olasılığınız azalacaktır. Aynı örnek üzerinden düşünüldüğünde, eğer hissettiğiniz aşağılama duygusunun “zararlı/kötü olduğuna, vereceğiniz kamu hizmetinin niteliğini düşüreceğine inanıyorsanız bu durumda aşağılama duygusunu azaltmaya yardımcı olacak bir duygu düzenleme stratejisi seçme olasılığınız artacaktır.



Duyguların kontrol edilebilir ya da kontrol edilemez olması da bir diğeri inançtır. Eğer duyguların kontrol edilemeyeceğine inanıyorsak bu durumda duygu düzenleme süreci ilk adımdan itibaren sekteye uğrar. Şöyle ki, duygularımızı kontrol edemeyeceğimize inandığımız zaman, hissettiğimiz duygu ne olursa olsun duygularımızı düzenleme ihtiyacının ortaya çıktığını fark etmemiz güçleşecektir. Bu nedenle duyguları düzenleme sürecini başlatabilmek için duyguları kontrol edebileceğimize inanmamız adeta bir ön koşuldur (Ford ve Gross, 2018).

Duygulara yönelik inançlarınız hakkında bir değerlendirme yapmak için Tablo 14'te yer alan soruları düşününüz ve cevaplarınızı ilgili sütuna yazınız. Bunun için öncelikle iş yerinizde yaşadığınız duygularınızı gözden geçiriniz ve sorulara bu yaşantılarınız üzerinden cevap vermeye çalışınız.

#### 4. Sosyal İcermede Duygu Yönetimi

**TABLO 14. DUYGULARA YÖNELİK İNANÇLARIM**

Hissettiğiniz Duygu Nedir?	Hissettiğiniz Duygu Faydalı mı Zararlı mı?	Hissettiğiniz Duygu Faydalı/ Zararlı ise Faydaları/ Zararları Nelerdir?	Hissettiğiniz Duyguyu Kontrol Edebilir misiniz?	Kontrol Edemeyeceğinizi Düşünürseniz Bu Duyguyu Kontrol Eden Arkadaşlarınız Var mı? Kimler? Sizce Onlar Nasıl Kontrol Ediyorlar?
Öfke	Zararlı.	Çünkü hizmet almak için gelen (müracaatçı, hasta, öğrenci vb.) kişiyi dikkatli bir şekilde dinlememi ve ona nitelikli kamu hizmeti sunmamı engelliyor. Görüşmelerin gergin geçmesine neden oluyor.	Kontrol edemem.	Evet, çalışma arkadaşım öfkesini kontrol edebiliyor. Genel olarak sakin biri, her şeye olumlu tarafından bakar.
.....	.....	..... ..... .....	..... ..... .....	..... ..... .....

Şimdi Tablo 14'te verdiğiniz cevapları gözden geçirin. Kendinize ve kişiler arası ilişkilerinize zarar verdiğini düşündüğünüz duygularınız hangileridir? İlişkilerinizi kolaylaştıran ve kendinizi daha iyi hissetmenizi sağlayan duygularınız nelerdir? Kontrol edemeyeceğinizi düşündüğünüz duygular hangileridir? Bu duyguları kontrol etmenizi engelleyen durumlar nelerdir? Bu duyguyu kontrol edebilen arkadaşlarınızın kişisel özellikleri nelerdir? Duygunuzu kontrol edebilmeniz için neler yapmanız gerekir? sorularına cevap vermeniz önerilir. Bunun yanı sıra duyguların, düşüncelerin ürünleri olarak ortaya çıktığına yönelik bilgilere bu kitabın ilk sayfalarında yer verilmiştir. Duyguyu ortaya çıkaran düşünceleri fark ettiğinizde ve düşüncelerinizi yönettiğinizde duygularınızın kontrol edilebilir olduğunu fark edebilirsiniz. Eğer duygularınızın, içinde bulunduğunuz ortam için "kötü/zararlı" olduğuna inanıyorsanız ve bu duyguyu yönetebileceğinize inanıyorsanız bu durumda zor duyguları düzenleme sürecini kolaylıkla başlatabilir ve hangi duygu düzenleme stratejisini seçeceğinize daha kolay karar verebilirsiniz.

### ***Sizin Duygu Düzenleme Stratejiniz Hangisi?***

Özellikle iş yaşamınızda duruma yeni anlamlar yüklemeyi içeren bilişsel değişimi mi kullanıyorsunuz yoksa bastırmayı mı? Bu sorunun cevabını bir sonraki sayfada yer alan Duygu Düzenleme Anketi'ni (Totan, 2015) yanıtlayarak bulabilirsiniz.

## 4. Sosyal İçermede Duygu Yönetimi

### DUYGU DÜZENLEME ANKETİ

**Açıklama:** Ankette yer alan sorular duygusal yaşamınızın iki farklı yönünü içerir. Bu yönlerden biri sizin duygusal deneyiminiz veya nasıl hissettiğiniz; diğeri ise duygusal ifadeniz yani duygularınızı konuşma, hareket veya davranış biçiminizle nasıl sergilediğinizdir.

Kesinlikle Katılmıyorum - ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦- Tamamen katılıyorum

NO		1	2	3	4	5	6	7
1	Hissettiğim olumlu duyguları (sevinç veya eğlence/çoşku gibi) arttırmak istediğimde, düşündüğüm şeyleri değiştiririm.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	Duygularımı kendime (içimde) saklarım.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	Hissettiğim olumsuz duyguları (üzüntü veya kızgınlık gibi) azaltmak istediğimde, düşündüğüm şeyleri değiştiririm.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	Olumlu duygular hissettiğimde, onları belli etmemeye özen gösteririm.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	Stres yaratan bir durumla karşılaştığımda, sakin kalmama yardımcı olacak şekilde düşünmeye çalışırım.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

6	Duyularımı onları belli etmeyerek kontrol ederim.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	Hissettiğim olumlu duyguları arttırmak istediğimde, içinde bulunduğum durum hakkındaki düşüncelerimi değiştiririm.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	Duyularımı içinde bulunduğum durum hakkındaki düşüncelerimi değiştirerek kontrol ederim.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9	Olumsuz duygular hissettiğimde, onları belli etmemek için elimden geleni yaparım.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10	Hissettiğim olumsuz duyguları azaltmak istediğimde, içinde bulunduğum durum hakkındaki düşüncelerimi değiştiririm.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
<b>BİLİŞSEL YENİDEN DEĞERLENDİRME PUANI:</b>								
<b>DIŞAVURUMSAL BASTIRMA PUANI:</b>								

### ANKET DEĞERLENDİRME

1, 3, 5, 7, 8, 10 numaralı maddeler “Bilişsel Değişim” duygu düzenleme stratejisini ölçer. Bu maddeleri işaretlediğiniz seçenekleri toplayarak “Bilişsel Değişim” puanınızı elde edebilirsiniz. Bu strateji için anketten alabileceğiniz minimum puan 6, maksimum puan ise 42’dir.

Puanlardaki artış, olaylar karşısında temelde bilişsel değişim stratejisini kullanarak duygularınızı düzenlediğinizi gösterir.

2, 4, 6, 9, numaralı maddeler “Bastırma” duygu düzenleme stratejisini oluşturur. Bu maddeleri işaretlediğiniz seçenekleri toplayarak “Bastırma” puanınızı elde edebilirsiniz. Bu strateji için anketten alabileceğiniz minimum puan 4, maksimum puan ise 28’dir.

Puanlardaki artış, olaylar karşısında temelde bastırma stratejisini kullanarak duygularınızı düzenlediğinizi gösterir. Baskın olan stratejinizi belirlemek için anket sonuçlarını değerlendirirken, iki boyutun madde sayılarının eşit olmadığını göz önünde bulundurmanız önerilir.

### NOT

“Bilişsel Değişim” stratejisinin daha baskın bir şekilde kullandığınız sonucuna ulaşmışsanız, yaşadığınız olaylar karşısında bu stratejiyi kullanmaya devam edebilirsiniz. Öte yandan, eğer “Bastırma” stratejisini daha baskın kullanıyorsanız bu sosyal, duygusal ve bilişsel açıdan istenmeyen bir durumdur. Bu nedenle duygularınızı kabul etmeniz ve bu duyguları uygun bir şekilde ifade etme, olayları yeniden değerlendirerek olaylara farklı perspektiften bakmayı öğrenmeniz daha uygun olabilir.

Bunu yapmak, bir süreç gerektirebileceği için çeşitli alıştırmalarla yeni stratejiyi öğrenmenizi kolaylaştırabilirsiniz. Bunun için duygu düzenleme günlüğü tutarak, daha açık ifadeyle duygularınızı ifade edip etmediğinizi, olayları yeniden değerlendirip değerlendirmedığınızı not alarak kendinizi daha yakından izleyebilirsiniz.

*Tablo 15’te örnek “Duygu Düzenleme Günlüğü” çizelgesine yer verilmiştir.*

Tablo 15. Duygu Düzenleme Günlüğü

**Açıklama:** Aşağıda, kullandığınız duygu düzenleme stratejilerinizi fark etmenizi ve bu konuda kendinizi izlemenizi kolaylaştıracak bir çizelge yer almaktadır. Sizden istenen, her günün sonunda o gün iş ortamında karşılaştığınız olayları gözden geçirmeniz ve çizelgede yer alan soruları örnekte gösterildiği gibi cevaplayarak yazmanızdır.

#### 4. Sosyal İÇermede Duygu Yönetimi

Tarih	Karşılaştığım Durum/Olay	Olay Anında Neler Oldu?	Yaptığım Davranış Hangi Stratejiyi İçeriyor?	Kullandığım Strateji Kendim ve Diğerleri İçin İşlevsel mi?	Kullandığım Strateji İşlevsel Değilse Bunu Değiştirmek İçin Neler Yapabilirim?
14/05/2021	Görüştüğüm kişi (müracaatçı, hasta, öğrenci, veli vb.) benden yapmamın uygun olmadığı bir şey istedi ve bunun için ısrarcı davrandı.	İstediği şeyin mevzuata, yönetmeliğe ya da meslek etiğine uygun olmadığını açıkladım. Ancak görüştüğüm kişi ısrarcı davrandı ben de öfkelenim ama öfkemi belli etmemek için elimden geleni (kızgın olduğum halde gülümsemeye çalıştım vb.) yaptım.	Bastırma	İşlevsel değil.	Karşımdaki kişinin bu kadar ısrarcı davranmasındaki nedeni anlamaya çalışırım. Beni öfkeleniren durumun onun ısrarı değil, benim olayı yorumlamam olduğunu fark etmeye ve yorumumu tekrar gözden geçirmeye çalışırım. Onun benden istediği şeye gerçekten ihtiyacı olabileceği ihtimalini değerlendirip, uygun bir şekilde yardımcı olmanın başka bir yolu olup olmadığını araştırırım.
.../.../2021					
.../.../2021					
.../.../2021					

## KAYNAKÇA

- Allport, G. W. (1966). *The nature of prejudice* (4th. edition.). New York: Addison Wesley.
- Bar-Tal, D. & Raviv, A. (1982). Cognitive-Learning Model of helping behaviordevelopment: Possible implications and applications. In N. Eisenberg (Ed.), *The development of prosocial behavior* (pp. 199-217). Newyork: Academic Press.
- Beck, A. T. (2005). *Bilişsel terapi ve duygusal bozukluklar*. (Çev. Türkcan, A.). İstanbul: Litera Yayıncılık.
- Beck, J. S. (1995). *Cognitive therapy: Basic and beyond*. The Guilford Press.
- Bell, L. (2003). *Managing intense emotions and overcoming self-destructive habits: A self help manuel*. New York: Taylor & Francis.
- Bell, M. (2013). *Hard feelings: The moral psychology of contempt*. Oxford University Press.
- Bell, M. (2018). Contempt, honor, and addressing racism. In M. Mason (Ed.) *The moral psychology of contempt edited* (pp. 3-15). London: Rowman & Littlefield.
- Ben-Ze'ev, A. (2001). *The subtlety of emotions*. MIT Press.
- Burns, D. (2005). *İyi hissetmek: Yeni duygudurum tedavisi*. (Çev. Ed., Karaosmanoğlu, H.A.). İstanbul: Psikonet Yayınları.
- Callan, E. (1988). *The moral status of pity*. *Canadian Journal of Philosophy*, 18(1), 1-12.
- Carrere, S., & Gottman, J. M. (1999). Predicting the future of marriages. In E. M. Hetherington (Ed.), *Coping with divorce, single parenting, and remarriage: A risk and resiliency perspective* (pp. 3-22). New York: Psychology Press.

Cuddy, A. J. C., & Fiske, S. T. (2002). Doddering but dear: Process, content, and function in stereotyping of older persons. In T. D. Nelson (Ed.), *Ageism: Stereotyping and prejudice against older persons* (pp. 3–26). US: The MIT Press.

Darwall, S. (2018). Contempt as an other-characterizing, “hierarchizing” attitude. In M. Mason (Ed.), *The moral psychology of contempt edited* (pp. 193-214). London: Rowman & Littlefield.

Derryberry D, Tucker DM. (1994). Motivating the focus of attention. In P. M. Neidenthal, & S. Kitayama (Ed.), *The heart’s eye: Emotional influences in perception and attention* (pp. 167–196). San Diego, CA: Academic Press.

Dovidio, J. F., Glick, P., & Rudman, L. A. (2005). Introduction: Reflecting on the nature of prejudice: Fifty years after Allport. In J. F. Dovidio, P. Glick & L. A. Rudman (Ed.), *On the nature of prejudice fifty years after Allport* (pp. 1-16). USA: Blackwell Publishing.

Durante, F., Fiske, S. T., Gelfand, M. J., Crippa, F., Suttora, C., Stillwell, A., ... & Teymoori, A. (2017). Ambivalent stereotypes link to peace, conflict, and inequality across 38 nations. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 114(4), 669-674.

Durante, F., Volpato, C., & Fiske, S. T. (2010). Using the stereotype content model to examine group depictions in fascism: An archival approach. *European Journal of Social Psychology*, 40(3), 465-483.

Ekman, P., & Friesen W. V. (2003). *Unmasking the face: A guide to recognizing emotions from facial expressions*. Cambridge: Malor Books.

Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York: Times Book.

Ellis, A., & Dryden, W. (1997). *The practice of rational emotive behavior therapy*. Springer Publishing Company, LLC.

Engen, H. G. & Singer, T. (2018). Deconstructing social emotions: Empathy and compassion and their relationship to prosocial behavior. In A. S. Fox, R. C. Lapale, A. J. Shackman, & R. J. Davidson (Ed.). *The nature of emotion* (pp. 233-237). New York: Oxford University Press.

Fiske, S. T., Cuddy, A. J. C., & Glick, P. (2002). Emotions up and down: Intergroup emotions result from status and competition. In D.M. Mackie & E.R. Smith (Ed.). *From prejudice to intergroup emotions: Differentiated reactions to social groups* (pp. 247-264). New York: Psychology Press.

Fiske, S. T., Cuddy, A. J. C., Glick, P., & Xu, J. (2002). A model of (often mixed) stereotype content: Competence and warmth respectively follow from perceived status and competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 878–902.

Ford, B. Q., & Gross, J. J. (2018). Emotion regulation: Why beliefs matter. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 59(1), 1–14.

Fredrickson, B. L., & Branigan, C. (2005). Positive emotions broaden the scope of attention and thought-action repertoires. *Cognition & Emotion*, 19(3), 313-332.

Glick, P., & Fiske, S. T. (2001). *Ambivalent stereotypes as legitimizing ideologies: Differentiating paternalistic and envious prejudice*. In J. T. Jost & B. Major (Ed.). *The psychology of legitimacy: Emerging perspectives on ideology, justice, and intergroup relations* (pp. 278–306). Cambridge University Press.

Goleman, D. (2010). *Duygusal zeka*. (ev. Sekin Yüksel, B.). İstanbul: Varlık Yayınları.

Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271–299.

Gross, J. J. (2001). *Emotion regulation in adulthood: Timing is everything*. *Current Directions in Psychological Science*, 10(6), 214–219.

Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39(3), 281–291.

Gross, J. J. (2015). Emotion Regulation: Conceptual and empirical foundations In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (pp. 3–20). New York: The Guilford Press.

Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348–362.

Hanh, T. N. (1991). *Peace is every step: The path of mindfulness in everyday life*. London: Bantam Books.

Heitler, S. (2013). *How contempt destroys relationships*. 3 Ağustos 2021, <https://www.psychologytoday.com/us/blog/resolution-not-conflict/201303/how-contempt-destroys-relationships> adresinden erişilmiştir.

Hobbes, T. (1996). *Leviathan*. R. Tuck (Ed.). Cambridge: Cambridge University Press.

Izard, C. E. (1977). *Human emotions*. Springer Science & Business Media, LLC.

Kant, I. (1991). *The metaphysics of morals*. USA: Cambridge University Press.

Kelley, N. J., & Schmeichel, B. J. (2014). The effects of negative emotions on sensory perception: fear but not anger decreases tactile sensitivity. *Frontiers in Psychology, 5* (942), 1-8.

Leahey, R. L. (2005). Bilişsel terapi müdahaleleri. R. L. Leahey (Ed.), *Bilişsel terapi ve uygulamaları: Tedavi müdahaleleri için bir kılavuz* (s. 23-39) içinde. H. Hacak, M. Macit & F. Özpilavcı (Çev.). İstanbul: Litera Yayıncılık.

Madan, C. R., Scott, S. M., & Kensinger, E. A. (2019). Positive emotion enhances association-memory. *Emotion, 19*(4), 733-740.

Miller, W. I (1997). *The anatomy of disgust*. USA: Harvard University Press.

Miller, S. (2004). *Disgust: The gatekeeper emotion*. London: The Analytic Press.

Öztürk, K. (2014). Dezavantajlı gruplara yönelik ayrımcılık: Engellilerin çalışma hayatında karşılaştıkları ayrımcılık ve çözüm önerileri. Uzmanlık tezi. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Eğitim ve Araştırma Merkezi, Ankara.

Perler, D. (2018). *Feelings transformed: Philosophical theories of the emotions, 1270–167*. New York: Oxford University Press.

Peter, P. C., & Honea, H. (2012). Targeting social messages with emotions of change: The call for optimism. *Journal of Public Policy & Marketing, 31*(2), 269-283.

Plutchik, R., & Kellerman, H. (Eds.). (1980). *Emotion theory, research, and experience*. New York: Academic Press.

Riener, C. R., Stefanucci, J. K., Proffitt, D. R., & Clore, G. (2011). An effect of mood on the perception of geographical slant. *Cognition & Emotion, 25*(1), 174-182.

Rozin, P., Haidt, J. & McCauley, C. R. (2008). Disgust. In M. Lewis, J. M. Haviland-Jones, & L. F. Barrett (Ed.). *Handbook of emotions* (pp. 757-776). New York: The Guilford Press

Rudman, L. A., & Glick, P. (2008). *The social psychology of gender: How power and intimacy shape gender relations*. New York: The Guilford Press.

Smith, T. (2014). *The book of human emotions: From ambiguphobia to umpty-154 words from around the world for how we feel*. Little, Brown and Company.

Sussman, D. (2018). Above and beneath contempt. In M. Mason (Ed.) *The moral psychology of contempt edited* (s. 153-171). London: Rowman & Littlefield.

Tapias, M. P., Glaser, J., Keltner, D., Vasquez, K., & Wickens, T. (2007). Emotion and prejudice: Specific emotions toward outgroups. *Group Processes & Intergroup Relations*, 10(1), 27–39.

TenHouten, W. D. (2007). *A general theory of emotions and social life*. Routledge Taylor & Francis Group.

Thomason, K. K. (2013). *Shame and contempt in Kant's moral theory*. *Kantian Review*, 18(02), 221–240.doi:10.1017/s136941541300006x

Tomkins, S. S. (2008). *Affect imagery consciousness: The complete edition*. New York: Springer Publishing Company, LLC

Totan, T. (2015). Duygu Düzenlenme Anketi Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliği. *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, 3, 153-161.

Türkçapar, M. H. (2011). *Bilişsel terapi: Temel ilkeler ve uygulama*. Ankara: HYB Yayınları.

Tyng, C. M., Amin, H. U., Saad, M. N., & Malik, A. S. (2017). The influences of emotion on learning and memory. *Frontiers in Psychology*, 8, 1454. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01454>

Ufkes, E. G., Otten, S., van der Zee, K. I., Giebels, E., & Dovidio, J. F. (2011). The effect of stereotype content on anger versus contempt in “day-to-day” conflicts. *Group Processes & Intergroup Relations*, 15(1), 57–74.

Weiner, B. (2006). *Social motivation, justice and the moral emotions: An attributional approach*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.

Weiner, B., Graham, S., & Chandler, C. (1982). Pity, anger, and guilt: An attributional analysis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 8(2), 226-232.

Woodruff, J. (2008). *Anger management best practice handbook: Controlling anger before it controls you – anger management proven techniques and exercises*. Emereo Pty Ltd.



 tcailesosyal

 tcailesosyal

 ailevesosyal

 tcailesosyal

[www.aile.gov.tr](http://www.aile.gov.tr)