

PAPER DETAILS

TITLE: TIBBİ SOSYAL HİZMET ALANINDA BİR GRUP ÇALIŞMASI TASARIMI: GÜVENLİK
GÖREVLİLERİNDE ÖFKE KONTROLÜ

AUTHORS: Semih SÜTÇÜ,Aykut Can DEMİREL

PAGES: 244-256

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/3284636>

**TIBBİ SOSYAL HİZMET ALANINDA BİR GRUP ÇALIŞMASI TASARIMI:
GÜVENLİK GÖREVLİLERİNDE ÖFKE KONTROLÜ****A GROUP STUDY DESIGN IN THE FIELD OF MEDICAL SOCIAL WORK: ANGER
CONTROL SECURITY OFFICERS****Semih SÜTÇÜ*-Aykut Can DEMİREL*****ÖZ**

Sosyal hizmetin birey, aile ve grup ve toplum çalışmalarını yürüttüğü alanlardan birisi de tıbbi sosyal hizmet alanıdır. Tıbbi sosyal hizmet alanında görev yapan sosyal hizmet uzmanları, hasta ve hasta yakınlarına yönelik uygulama gerçekleştirdikleri gibi, hastanede çalışan personele yönelik de müdahale gerçekleştirmektedirler. Hastanelerde görev yapan güvenlik görevlilerinin, hastanede sorun yaşayan bireylerle daha fazla karşılaşma durumları söz konusu olması nedeniyle öfke kontrolüne ihtiyaç duydukları düşünülmektedir. Çalışmada hastanelerde öfke kontrolü konusunda bir farkındalık oluşturmak için güvenlik görevlileri özelinde bir sosyal hizmet grup çalışması tasarımı oluşturulması hedeflenmiştir. Grup çalışması tasarımı ile güvenlik görevlilerin öfke farkındalıklarının sağlanmasına katkı sunulması, öfke duygusunun olumsuz davranışlara dönüşmesinin önüne geçilmesi ve bu bağlamda davranış değiştirmeye yönelik oturumların tasarlanması amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında tasarlanan grup tasarımı tıbbi sosyal hizmet alanında hem sosyal hizmet öğrencilerine hem de sahada aktif çalışan sosyal hizmet uzmanlarına ilham vermesi ve rehber olması açısından önemlidir. Çalışmada, grup hazırlık süreci, grubun oluşturulması, oturumların planlanması ve uygulamaya yönelik içeriklerle, grubun sonlandırılması aşamalarının plan ve tasarımına yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Grup çalışması, öfke kontrolü, sağlık çalışanı, tıbbi sosyal hizmet

ABSTRACT

One of the fields in which social work carries out individual, family, group and community studies is the field of medical social work. Social workers working in the field of medical social work not only carry out applications for patients and their relatives, but also perform interventions for the personnel working in the hospital. It is thought that security guards working in hospitals need anger control because they encounter more individuals who have problems in the hospital. In the study, it was aimed to create a social work group work design specific to security guards in order to raise awareness about anger control in hospitals. With the group work design, it was aimed to contribute to the awareness of the anger of the security guards, to prevent the feeling of anger from turning into negative behaviors, and to design sessions to change behavior in this context. The group design designed within the scope of the study is important in terms of inspiring and guiding both social work students and social workers actively working in the field of medical social work. In the study, the plan and design of the group preparation process, the formation of the group, the planning of the sessions and the application-oriented content and the termination of the group were included.

Keywords: Group work, anger management, healthcare worker, medical social work

Article Info**Derleme Makalesi**

Geliş Tarihi: 24/07/2023

Kabul Tarihi: 25/08/2023

Atıf

Sütçü, S.- Demirel, A.C. (2023). Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Bir Grup Çalışması Tasarımı: Güvenlik Görevlilerinde Öfke Kontrolü, *Anasay* 25, 244-256.

Review Paper

Received: 24/07/2023

Accepted: 25/08/2023

Cite this article as:

Sütçü, S.- Demirel, A.C. (2023). A Group Study Design in the Field of Medical Social Work: Anger Control Security Officers, *Anasay* 25, 244-256.

* Dr. Öğr. Üyesi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Zübeyde Hanım Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, semihsutcu@ohu.edu.tr, **ORCID ID**  <https://orcid.org/0000-0002-6833-3464>

* Öğr. Gör. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla Meslek Yüksekokulu, Sosyal Hizmet ve Danışmanlık, **ORCID ID**  <https://orcid.org/0000-0001-6388-7313>

Giriş

Hastalık deneyimi hem hasta hem de hasta yakınları için örseleyicidir. Hastalık kaygı, stres, mutsuzluk, üzüntü, keder gibi duygusal sorunlara yol açmakla birlikte hasta ve hasta yakınlarının sosyal çevreleriyle ve tedavi ekibiyle iletişimlerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Dahası iletişim hataları tedavi sürecinde hasta ve hasta yakınlarını tedavi ekibiyle karşı karşıya getirmekte ve hiçbir koşulda istenmeyen öfke patlamalarına ve hatta şiddet olaylarına yol açabilmektedir. Nitekim yapılan araştırmalar hastanelerde şiddet olaylarının sıklıkla yaşandığını ve sağlık çalışanların birçok mesleğe göre daha fazla şiddete maruz kaldıklarını göstermektedir (İlhan ve ark., 2013; Pala Dağoğlu, 2022; Aygün ve Metin, 2022).

Yaşanan şiddet olaylarının önlenmesi, sağlık çalışanlarının korunması ve hastanelerin işleyişine devam edebilmesi için hastanelerde güvenlik görevlileri istihdam edilmektedir. Profesyonel olarak, güvenlik görevlilerinin öfkelerini başarılı bir şekilde yöntemleri beklenir (Erçetin ve ark., 2021). Ancak zaman zaman güvenlik görevlileri de diğer bireyler gibi öfke, dargınlık ve kaygı gibi duygularını kontrol edemeyip suça varan (Carmichael ve Piquero, 2004) eylemlerde bulunabilirler. Bu durum güvenlik görevlilerinin cezai ve hukuki yaptırımlar ile karşı karşıya getirmektedir. Bu noktada hastanede çalışan güvenlik görevlilerin öfkelerini kontrol edebilmeleri hem kendilerinin cezai yaptırımlara maruz kalmamaları hem de hastane imajının ve işleyişinin bozulmaması için son derece önemlidir. Sosyal hizmet uzmanlarının mikro düzeyde müracaatçıları ile uygulamalarında öfke kontrol üzerine çalışmalar gerçekleştirdiği bilinmektedir (Gonzalez-Prendes, 2008). Sosyal hizmet uzmanlarının mezzo düzeyde kurum/örgütlerde çalışmalarında personele yönelik (Duyan, 2014) özellikle güvenlik görevlilerinin öfke kontrolüne yönelik çalışma yapabilecekleri söylenebilir.

Hastane ortamında müracaatçılara yönelik gerçekleştirilen sosyal hizmet uygulamaları “tıbbi sosyal hizmet” olarak nitelendirilmektedir. Tıbbi alanda sosyal hizmet uzmanlarının muhtemel müracaatçı grupları hasta ve hasta yakınları olarak gözüktse de sağlık çalışanları ve diğer personel de sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı profili olabilmektedirler. Bir sağlık kuruluşunda tıbbi sosyal hizmetin temel amacı, tıbbi tedavi bakımla birlikte tam bir iyilik halini sağlamak için mücadele etmektir. Tıbbi sosyal hizmet alanında sosyal hizmet uzmanları, hasta ve hasta yakınlarının desteklenmesi ve rehabilitasyonunda önemli roller üstlenirken, aynı zamanda en temel rolleri olan danışmanlık, kaynak yönetimi ve eğitim rolleri (Duyan, 2014) gereği de hasta ve hasta yakınlarına hatta tüm personele destek olma sorumluluğunu da taşımaktadır.

Tıbbi sosyal hizmet alanında sosyal hizmet uzmanları mikro, mezzo ve makro düzeylerde uygulama ve müdahalede bulunabilirler. Burada en temel uygulama düzeyi olan mikro düzey, birey ve ailesi ile çalışmadır. Bunun yanında sağlık alanına en uygun doğrudan müdahale düzeylerinden bir diğeri de mezzo düzey olarak grupla çalışmadır. Tıbbi alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları, genellikle hasta ve hasta yakınlarına yönelik müdahalelerde bulunmasına karşın bazı durumlarda sağlık personeli ve ailesine yönelik mesleki müdahalelerde bulunabilmektedir (Bekiroğlu, 2021; Chen ve Zhuang, 2021; Demirel, 2022).

Sosyal hizmet uzmanları müracaatçının kaygıları (Engin, Yıldırım ve Purutçuoğlu, 2021), öfkeleri, umutsuzlukları üzerine çalışmalar gerçekleştirmektedir. Tıbbi alanda sosyal hizmet uzmanları hasta ve hasta yakınlarının yanında sağlık çalışanları ve diğer personelin öfke kontrolü, aile sorunları vb. pek çok konuda çalışma yapabilirler. Bu çalışmada da hastanelerde görev yapan güvenlik görevlilerinin, hastanede çeşitli sorunlar yaşayan bireylerle karşılaşma durumları söz konusu olduğundan, güvenlik görevlilerinin öfke kontrolüne ihtiyaç duydukları düşünülmektedir. Hastanelerde öfke kontrolü konusunda bir farkındalık oluşturmak için güvenlik görevlileri özelinde bir sosyal hizmet grup çalışması tasarımı oluşturulması ve bir örnek olması hedeflenmiştir.

Bir Duygu Olarak Öfke

Duygu (emotion) kavramı, hareket etmek, dışarı çıkmak anlamlarına gelen Latince ‘*emovere*’ sözcüğünden türemiştir (Ahmed, 2014; Kurt, 2021). “Duygu” kavramının üzerinde herkesin ortak olarak anlaştığı bir tanım bulunmamakla birlikte (Kurt, 2021) en yalın anlamıyla kişinin içinde bulunduğu koşullardan, ruh halinden veya başkalarıyla olan ilişkilerinden kaynaklanan güçlü bir his olarak tanımlanabilir (Oxford Dictionary, 2023).

İnsanlar duyguları olan canlılardır. Aşk, nefret, sevgi, mutluluk bunlardan yalnızca birkaçıdır. Duygular bireyin yaşamı, davranışları ve düşünceleri üzerinde derin bir etkiye sahiptir. Bu etkileri Çeçen (2002) şu şekilde tanımlamıştır;

- Duygular bireyin çevreyle uyum sağlamasına yardımcı olur
- Duygular hedefe yönelik davranışların oluşmasını sağlar
- Duygular belirli tarzda davranışta bulunmaya yardımcı olur
- Duygular bireyin ihtiyaçlarını karşılamada itici etkiye sahiptir
- Duygular yaşamı koruyucu bir etkiye sahiptir.
- Duygular bir iletişim örüntüsüdür ve kişinin kendisini ifade etmesidir
- Duygular bireyin dünyaya gelmesi ile oluşmaya başlar ve zamanla birey kendi duygusal şemasını oluşturur. Bu şemalar durağan değildir yeni deneyimlerle birlikte şekillenmeye devam eder.

Duygular bireye, duruma, zamana ve coğrafyaya göre değişkenlik gösterebilmektedir. Örneğin yeni bir bebeğe sahip olmak genellikle mutluluk, sevgi, umut gibi olumlu duygular ile anılsa da bebeğin kaçınıcı doğum olduğu, engel durumu, ebeveynleri tarafından istenip istenmemesi, planlanan bir gebelik olmadığı, anne-babanın yaşı, ekonomik şartlar gibi birçok faktör duyguları etkileyebilmektedir.

Bireyler farklı durumlara farklı anlamlar yükleyebilmekte ve bu durum farklı duygular ile sonuçlanabilmektedir. Bu duygulardan birisi de hemen hemen her bireyin yaşamı boyunca ara sıra karşılaştığı öfke duygusudur. Türk Dil Kurumu (2023) sözlüğü öfkeyi “*engelleme, incinme veya gözdağı karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi; kakinç, kızgınlık, celal, hırs, hışım, hiddet, gazap*” olarak tanımlanmaktadır. Öfke, doyurulmamış isteklere, istenmeyen sonuçlara ve karşılanmayan beklentilere verilen, doğal, evrensel, saldırganlık ve şiddet içermeyen, hayatı zenginleştiren, yaşamın sürdürülmesi için gerekli olan duygusal bir tepkidir (Albayrak ve Kutlu, 2009; Soykan, 2003). Öfke duygusu sınırlandırılabilir olduğu sürece son derece normal, sağlıklı ve yaşamın devam ettirebilmesi için elzem bir duygudur (Eroğlu ve Şirin, 2016). Öfke hayatta kalmamıza yardımcı olur. Savaş ya da kaç mücadelesinden sorumludur (Toohey, 2021). Diğer duygular gibi öfke de insan üzerinde bazı etkiler bırakabilmektedir. Kalp çarpıntısı, kan akışının hızlanması, titreme, terleme, sıcaklık hissine, kontrol kaybı, kas kasılmaları bunlardan bazılarıdır (Şahin, 2005). Öte yandan bu etkiler son derece doğal olsa da öfke duygusunun kontrolsüzlüğü şiddet olaylarına yol açabilir.

Çalışma Yaşamında Öfke Kontrolü

Bireyler öfkelendiklerinde yaşadıkları deneyimlere göre farklı davranışlarla tepki verebilirler (Chan ve ark., 2003). Öfke duygusu *öfkenin dışı vurumu, öfkenin içe yönelmesi ve öfke kontrolü* olarak üç şekilde ifade edilmektedir (Aydoğan ve Özkan, 2020; Chan ve ark., 2003).

Öfkenin Dışa Vurumu: Öfke duygusunun sözel (bağırma, hakaret vb.) veya fiziksel şiddet (vurma, yaralama vb.) ile kontrolsüz şekilde gösterilmesidir. Öfkenin dışavurum biçimi ve ifadesi çoğunlukla öğrenilen bir davranıştır. Birey öfkelendiğinde, öfkesini çoğunlukla yakın çevresindeki modellerden öğrendiği şekilde gerçekleştirirler (Eroğlu ve Şirin, 2016).

Öfkenin İçer Yönelmesi: Bazı durumlarda bireyler çeşitli nedenlerle öfke duygusunu ifade edememekle birlikte öfkelerini bastırarak kendilerini engellerler. Bu durum beklenmedik durumlarda öfke patlamalarına veya şiddete yol açabilir. Dahası duygunun paylaşılması psikolojik ve fizyolojik sorunları da beraberinde getirebilir (Aydoğan ve Özkan, 2020).

Öfke Kontrolü: Öfkenin ideal bir şekilde ifade edilmesi olduğu söylenebilir. Öfke kontrolü öfkeyi bastırmak ya da hiç tepki vermemek anlamına gelmemektedir (Aydoğan ve Özkan, 2020). Öfke kontrolü bireyin kendisine ve başkalarına zarar vermeden kontrolünü bir şekilde bir duygu olarak öfkesini sağlıklı bir biçimde ifade edebilmesidir (Starter ve Peters, 2004).

Öfkeye hâkim olamama pek çok soruna da beraberinde getirmektedir. Çalışma yaşamında öfkenin kontrol edilememesi özellikle güvenlik alanlarında çalışanlar için hukuki ve cezai birtakım sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Bu bağlamda öfke kriminal olaylara neden olmaktadır (Batman, 2014). Çalışma yaşamında stres ve öfke çalışanları zor durumlara sokabilir, bireysel ve kurumsal zararlar ortaya çıkarabilir. Bu bağlamda öfke kontrolü konusunda hem bireysel hem de yönetsel bazı önlemlerin alınması önem taşımaktadır. Bu çalışmada tıbbi sosyal hizmet alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçı grupları arasında yer alan güvenlik görevlilerinin öfke kontrolüne yönelik bireyle çalışmanın ötesinde bir grup çalışması planlama örneği sunulmuştur.

GRUP ÇALIŞMASI TASARIMI

Çalışmanın amacı çerçevesinde ele alınacak grup tasarım planı bu başlık altında sunulmuştur. Bu kapsamda Öfke Kontrolü Grup Çalışmasına Hazırlık, Grup Çalışmasının Planlaması ve Amaçlar ve grup oturumları (9 oturum) ele alınmıştır.

Öfke Kontrolü Grup Çalışmasına Hazırlık

Grup çalışması, öncelikli olarak müracaatçılara yönelik grup oluşturulması için uygun zaman ve koşulların sağlanması ile ortaya çıkar. Bir kurum ya da kuruluştaki toplulukta bir konunun paylaşılması, sorunun çözülmesi, eğitim, paylaşım gibi durumların grup sürecinde ele alınmasının daha uygun olacağı düşüncesi grup çalışmasında ilk adımdır. Grup çalışmasına karar verilip, konu ve hedef kitlenin de belirlenmesi ile bir dizi grup öncesi hazırlıkların yapılması gerekmektedir (Zastrow, 2017). Grup çalışması öncesi;

- Grup çalışması konusu ve gerekçesinin hazırlanması,
- Grup çalışması planının hazırlanması,
- Grup çalışması için kurum/kuruluş ve yetkili birimlerden gerekli izinlerin alınması,
- Grup çalışması için hedef kitlenin belirlenmesi ve hedef kitle içerisinde yer alan personelin grup çalışması hakkında bilgilendirmesi ve gönüllü katılım için onam alınması,
- Grup üyelerinin belirlenmesi,
- Grup çalışması için uygun yer ve ortamın hazırlanması,
- Grup çalışmasını aksatmayacak ve katılımı en üst düzeyde destekleyecek bir ortak zaman belirlenmesi,
- Grup çalışmasına katılma konusunda gönüllü personele grup çalışması için duyuru ve çağrıda bulunma gibi ön hazırlıkların yapılması duruma ve grubun türüne göre bu hazırlıkların artırılması da uygun olabilmektedir (Zastrow, 2017).

Grup Çalışmasının Planlaması ve Amaçlar

Bu grup çalışmanın amacı meslek hayatında sıklıkla öfke duygusu yaşama ve şiddete maruz kalma veya şiddet uygulama tehlikesi bulunan güvenlik görevlilerinin kişisel

farkındalıklarını artırmak ve öfke duyguları ile baş etme kapasitelerinin artırılmasıdır. Bu bağlamda oluşturulan grup, bir etkileşim grubudur. Grup çalışması 9 oturum şeklinde planlanmıştır.

Bu grup çalışması, hastanede güvenlik görevlisi olarak çalışan personelin öfke ile ilgili duygu, düşünce ve davranışlarında değişimi hedeflemesi ve değişime odaklanması bakımından bilişsel davranışsal bir müdahale (Toohey, 2021) olarak tanımlanabilmektedir. Öfke farkındalık ve öfke kontrolüne yönelik oluşturulan bu grup çalışmasında değişimin bir göstergesi olarak amaca ulaşmış ulaşmadığı yönünde bir bulgu önem taşımaktadır. Grup öncesi ve sonrası grup üyelerinin konu ile ilgili değişimini ölçek, anket, soru formu gibi yöntemlerle tespit etmek mümkündür. Öfke kontrolüne yönelik bir grup çalışması tasarımı ön test ve son test etkililiği ölçmek ve yorumlamak için uygun bir yöntem olabilir. Böyle bir grup çalışması tasarlandığında "Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği (SÖÖTÖ)" gibi testler kullanılabilir. Bu tasarım çalışmasında da grup çalışması örneğinin iyi anlaşılması için bu ölçek örnek olarak verilmiştir.

1. Oturum

Tanışma ve grup yapısını oluşturma (Yıldırım, 2017);

- Grup üyeleri ile tanışılması, grup liderinin kendini tanıtmayı ve diğer grup üyelerinin kendini tanıtmayı (grup üyelerinin kendini daha rahat ifade etmesi için çeşitli yöntem, alet ve araçlar kullanılarak tanışma etkinliği planlanabilir)

- Grup çalışmasının amacı, hedefleri ve kapsamı (kaç hafta süreceği hakkında bilgilendirme) hakkında bilgilendirme ve hatırlatma yapılması,

- Grup çalışması ve konusu ile ilgili grup üyelerinin beklentileri ve düşüncelerinin paylaşılması,

- Grup çalışmasında oturma düzeni ve grup kurallarının oluşturulması ve sözleşme yapılması.

Grup Kuralları ve Sözleşme

Gizlilik ve mahremiyet; grup çalışmasında konuşulan hiçbir konu veya üyeler hakkındaki hiçbir bilginin grup dışına çıkarılmayacaktır.

Grup yapısı; grup kapalı grup olarak planlanmış ve herhangi bir yeni üye kabulü ve kaydı yapılmayacaktır.

Üyeler arası iletişim; grup sürecinde grup üyeleri birbirlerinin söz hakkına saygı duyacak, her üyenin kendini rahatlıkla ifade etmesi desteklenecektir. Grup üyeleri paylaşımları ve söylemleri nedeniyle birbirlerine saygılı olacak, hiç kimse düşüncesi ve söylemleri nedeniyle yargılanmayacaktır.

Devam; grup oturumlarına en üst düzeyde katılım sağlanacaktır.

- Sürekli Öfke ve Öfke Tarz Ölçeği (SÖÖTÖ) ön test formunun tüm üyeler tarafından doldurulması.

- Grup çalışmasında yer almada ilk duygu ve düşüncelerin paylaşılması.

- Öfke, şiddet gibi kavramların tanımlanması, ev ödevi ve oturumun sonlandırılması.

Tanışma ve grup çalışmasına giriş olarak gerçekleştirilen ilk oturum süreçle ilgili grup üyelerini aydınlatıcı niteliktedir. Grup üyelerinin gruba yönelik ilgi ve aidiyetlerini desteklemek için ev ödevleri verilebilmektedir. Birinci oturum için hazırlanmış oturum planı örneği ise Tablo 1.' de verilmiştir.

Tablo 1. Birinci Oturum Planı

OTURUM	SÜRE	SÜREÇ	AMAÇLAR	ARAÇLAR
I. OTURUM TANIŞMA, GİRİŞ, GRUP YAPISINI OLUŞTURMA	75 dakika	1. Grup Çalışmasının Tanıtımı	1. Grup kurallarını oluşturma, bu kanallar doğrultusunda ortak amaç geliştirme ve kurallara uyma 2. Üyelerin neden grubun bir parçası olmak istediklerini ve neyi öğrenmeyi umduklarını belirlemek 3. Grup üyelerinin başlangıç duygu ve düşüncelerini paylaşabilmelerine destek olmak 4. Üyelerin bilgileneşine ve grup yapısı içinde kendilerini rahat hissetmelerine yardımcı olmak	-Kağıt-Kalem -Ev ödevi 1: Katılımcıların daha çok ne zaman, hangi durumda öfkelenediklerini belirleyebilmeleri için öfke yaşadıkları durumlar ile ilgili bir mektup yazma.
		2. Etkinlik 1: Buz Kırma		
		3. Gruba katılma amacı ve üyelerinin beklentileri		
		4. Grup kurallarının oluşturulması		
		5. Ön test: SÖÖTÖ ölçeğinin uygulanması		
		6. Öfkenin Tanımı		
		7. Ev Ödevi 1		
		8. Sonlandırma		

2. Oturum

Grup çalışması oturumlarında önceki oturum değerlendirmesi ile giriş yapılabilir. Bunun yanında oturum için planlanmış ödev veya etkinlikler üzerine paylaşımlar yapılabilir.

- Oturum öncesi hazırlıkların yapılması (oturma düzeni, gerekli olan ekipmanların sağlanması, ortamın havalandırılması vb.)
- Grup üyelerinden geçen bir haftalık çalışma yaşamı ve günlük yaşam değerlendirmelerinin istenmesi.
- Önceki oturumun özetlenmesi
- Bir haftalık süreçte yaşanan öfke durumlarını paylaşımları için mektupların paylaşılması.
- Öfke durumları (kim, kime, kiminle, nerede, neden)
- Öfke durumlarının canlandırılması ve duygu kartları ile yorumlanması gibi etkinlikler bu oturum planı olarak Tablo.2’ de görsel olarak verilmiştir.

Tablo 2. İkinci Oturum Planı

OTURUM	SÜRE	SÜREÇ	AMAÇLAR	ARAÇLAR
II. OTURUM	75 dakika	1. Önceki oturumun özeti	1. Duyguları tanıma	-Duygu kartları
		2. Mektup değerlendirme		

DUYGU LARI TANIMA VE İFADE ETME	3. Duyguların tanıtılması	2. Öfkenin bir duygu olduğunu tanımlayabilme	-Kağıt-Kalem
	4. Etkinlik -Duygu Kartları	3. Öfke duygusunun normal bir duygu olduğunun anlaması	
	5. Duyguların Paylaşımı		
	6. Sonlandırma		

Grup üyelerinin genel olarak “öfke duygu durumlarını” anlamlandırma ve tanımlama üzerine şekillenen bu oturumda grup üyelerinin en üst düzeyde katılımlarının desteklenmesi ve grup üyelerinin gruba uyum süreçlerinin izlenmesi önem taşımaktadır.

3. Oturum

- Oturum öncesi hazırlıkların yapılması (oturma düzeni, gerekli olan ekipmanların sağlanması, ortamın havalandırılması vb.)
- Grup üyelerinden geçen bir haftalık çalışma yaşamı ve günlük yaşam değerlendirmelerinin istenmesi.
- Önceki oturumun özetlenmesi
- Öfke durumunda fizyolojik olarak vücutta ortaya çıkan değişimler ve davranışsal tepkiler üzerine beyin fırtınası yapılması
- Ödev verilmesi

Bu oturumda grup üyelerinin günlük kişisel ve çalışma yaşamında duydukları öfke durumunda, insan vücudunda fiziksel, duygusal ve davranışsal değişikliklerin neler olduğu, beyin fırtınası yöntemi ile tartışılır. Bunun sonucunda grup üyeleri öfke durumlarındaki yaşanan değişimleri açıkça öğrenmiş olurlar. Bu etkileşimli öğrenme süreci sonrasında grup üyelerine sonraki oturuma kadar öfke durumlarını belirtmeleri için bir tablo ödevi verilir. Böylelikle grup üyelerinin öfkelerini gerçek yaşamda analiz etmeleri sağlanır.

Tablo 3. Üçüncü Oturum Planı

OTURUM	SÜRE	SÜREÇ	AMAÇLAR	ARAÇLAR
III. OTURUM ÖFKE DURUMLARININ BELİRLENMESİ	75 dakika	1. Önceki oturumun özeti	1. Öfke duygusunun ortaya çıktığı durumların belirlenmesi.	-Kağıt-Kalem -Ödev: Öfke ifade tablosu
		2. Hangi durumlarda öfkeleniriz		
		3. Öfke durumunda vücutta oluşan fizyolojik tepkiler nelerdir	2. Öfke sırasında gelişen fizyolojik değişimler ve davranışsal tepkiler	
		4. Öfke durumunda sergilenen davranış kalıpları		
		5. Ödev (Öfke İfade Tablosu)		
		6. Sonlandırma		

4. Oturum

- Oturum öncesi hazırlıkların yapılması (oturma düzeni, gerekli olan ekipmanların sağlanması, ortamın havalandırılması vb.)
- Grup üyelerinden geçen bir haftalık çalışma yaşamı ve günlük yaşam değerlendirmelerinin istenmesi.

- Önceki oturumun özetlenmesi
- Öfke ifade tablosu ödevi raporlarının grup üyeleri tarafından yorumlanması
- Etkinlik: Öfke Durumu Canlandırma yapılması
- Değerlendirme yapılması ve oturumun sonlandırılması

Bu oturumda öfkenin kontrol edilmediğinde kişilerin yaşamında ortaya çıkacak olumsuz durumların gösterilmesi için farklı teknikler uygulanır. Grup üyelerinin en son öfke duydukları kişilere söylemek ve yapmak istedikleri şeyleri özgürce bir kağıda yazmaları istenir, bu senaryolar grup lideri ve grup üyeleri tarafından canlandırılır. Canlandırmada grup lideri “Yangına Körükle Gitme” tekniğini kullanır. Bu teknikte kişi yapmak istediği olumsuz davranışlar konusunda cesaretlendirilir ve süreç sonunda yaşanacak durumlar ile yüzleştirilir. Burada da çalışanların öfke ile hareket ederek tartışmalarda sınır koyduklarında sonuç olarak neler olacağının yansıtılması sağlanır.

Tablo 4. Dördüncü Oturum Planı

OTURUM	SÜRE	SÜREÇ	AMAÇLAR	ARAÇLAR
IV. OTURUM DUYGULARIN ABC'Sİ	75 dakika	1. Önceki oturumun özeti/ ödev özeti	1. Durum hakkında düşünceleri değiştirmenin, duyguları nasıl değiştirdiğini kavrayabilme	-Kağıt-Kalem -Ödev: Öfke durumunda doldurulmak üzere ABC formu
		2. Öğrenilen yöntemlerle ilgili deneyimlerin paylaşılması		
		3. Etkinlik 3 Öfke duygusunun ifadesi		
		4. Öfkenin ABC'si	2. Öfke yaratan durumlara karşı daha ılımlı düşünceler geliştirebilme	
		5. Akılcı olmayan Düşünceler		
		6. Ödev, sonlandırma		

5. Oturum

- Oturum öncesi hazırlıkların yapılması (oturma düzeni, gerekli olan ekipmanların sağlanması, ortamın havalandırılması vb.)
- Grup üyelerinden geçen bir haftalık çalışma yaşamı ve günlük yaşam değerlendirmelerinin istenilmesi
- Önceki oturumun özetlenmesi
- Öfkenin ABC'si formları değerlendirmesi
- Kişilerarası iletişimde “Ben dili/Sen dili” etkinlikleri yapılması, örnek video izlenmesi, empatik yaklaşımın tanımlanması.
- Sonlandırma.

Tablo 5. Beşinci Oturum Planı

OTURUM	SÜRE	SÜREÇ	AMAÇLAR	ARAÇLAR
V. OTURUM		1. Önceki oturumun özeti/ ödev özeti	1. Alternatif düşünce geliştirmeyi	-

ÖFKEYE YOL AÇAN DÜŞÜNCENİN DEĞİŞMESİ	75 dakika	2. Duyguların ve düşüncelerin değişmesi	alışkanlık haline getirebilme	-Kağıt- Kalem
		3. Örnek olay paylaşılması ve değerlendirme	2. Günlük hayatta öfkeyi tahrik eden durumlara karşı bu tekniği uygulayabilme	-Projektör ve bilgisayar
		4. Ben dili	3. Ben dilinin geliştirilmesi	
		5. Empati	4. Empati becerisinin geliştirilmesi	
		6. Sonlandırma		

6. Oturum

- Oturum öncesi hazırlıkların yapılması (oturma düzeni, gerekli olan ekipmanların sağlanması, ortamın havalandırılması vb.)
- Grup üyelerinden geçen bir haftalık çalışma yaşamı ve günlük yaşam değerlendirmelerinin istenmesi
- Önceki oturumun özetlenmesi
- Öfke kontrolünde kişisel stratejilerin paylaşılması
- Etkinlik: Öfke kontrolünde gevşeme ve nefes egzersizlerinin yapılması
- Sonlandırma

Tablo 6. Altıncı Oturum Planı

OTURUM	SÜRE	SÜREÇ	AMAÇLAR	ARAÇLAR
VI. OTURUM GEVŞEME	75 dakika	1. Önceki oturumun özeti	1. Gevşeme egzersizini kullanarak öfkeyi fiziksel olarak kontrol etme	-Kağıt- Kalem
		2. Fiziksel belirtileri kontrol etmeyi öğrenme		
		3. Sonlandırma		

7. Oturum

- Oturum öncesi hazırlıkların yapılması (oturma düzeni, gerekli olan ekipmanların sağlanması, ortamın havalandırılması vb.)
- Grup üyelerinden geçen bir haftalık çalışma yaşamı ve günlük yaşam değerlendirmelerinin istenmesi
- Önceki oturumun özetlenmesi, öfke kontrolü konusunda kişisel değişim ve dönüşüm değerlendirmelerinin yapılması
- Öfke ile bağlantılı olarak etkili iletişim ve iletişimde hatalar üzerine deneyim paylaşımı yapılması
- Sonlandırma

Tablo 7. Yedinci Oturum Planı

OTURUM	SÜRE	SÜREÇ	AMAÇLAR	ARAÇLAR
VII. OTURUM İLETİŞİM	75 dakika	1. Önceki oturumun özeti/ ödev özeti	1. Duygularımızı daha iyi ifade etme ve ben dilinin önemini vurgulama 2. Etkili iletişim becerileri ve iyi bir dinleyici olmanın yollarını öğrenebilme	-Kağıt- Kalem
		2. Duyguların ifade edilme şekli		
		3. İletişim		
		4. İletişim hataları		
		5. Savunma mekanizmaları		
		6. Sonlandırma		

8. Oturum

- Oturum öncesi hazırlıkların yapılması (oturma düzeni, gerekli olan ekipmanların sağlanması, ortamın havalandırılması vb.)
- Grup üyelerinden geçen bir haftalık çalışma yaşamı ve günlük yaşam değerlendirmelerinin istenmesi
- Önceki oturumun özetlenmesi ve grup çalışmasının sonlandırılacağı hakkında grup üyelerinin bilgilendirilmesi ile grup üyelerini sonlandırmaya hazırlanması
- Etkinlik: Öfke kontrolünde, “Trafik Işıkları Tekniği” ve “Kaplumbağa Tekniği” eğitimi verilmesi ve tekniklerin rol oynama ile canlandırılması
- Sonlandırma

Tablo 8. Sekizinci Oturum Planı

OTURUM	SÜRE	SÜREÇ	AMAÇLAR	ARAÇLAR
VIII. OTURUM ÖFKE İLE BAŞETME	75 dakika	1. Önceki oturumun özeti	1. Grup ortamında yapılmaya çalışılan bilişsel ve davranışsal değişikliklerin kontrolü 2. Öfke durumu ile karşılaştıklarında baş edebilme yolları değerlendirilecek	-Kağıt- Kalem
		2. Çekingen, atılgan ve saldırgan davranışlar		
		3. Kaplumbağa tekniği ve trafik ışıkları tekniği		
		4. Sonlandırma		

9. Oturum (Sonlandırma)

- Oturum öncesi hazırlıkların yapılması (oturma düzeni, gerekli olan ekipmanların sağlanması, ortamın havalandırılması vb.)
- Grup üyelerinden geçen bir haftalık çalışma yaşamı ve günlük yaşam değerlendirmelerinin istenmesi
- Önceki oturumun özetlenmesi, bütün üyelerin süreç değerlendirmesi yapmasının sağlanması

- Grup çalışması ve süreci hakkında duygu, düşünce ve deneyim paylaşılması
- Sonlandırma için faaliyetler yapılması
- Son-test formunun tüm üyeler tarafından doldurulması için yönlendirme yapılması
- Sonlandırma

OTURUM	SÜRE	SÜREÇ	AMAÇLAR	ARAÇLAR
IX. OTURUM GRUBUN SONLANDIRILMASI	75 dakika	1.Önceki oturumun değerlendirilmesi	1. Oturumlar hakkında genel bir değerlendirme yapma ve kazanımları paylaşma.	-Kağıt-Kalem
		2. Son test: SÖÖTÖ ölçeğinin uygulanması		
		3.Grubun sonlandırılması		

Tablo 9. Dokuzuncu Oturum Planı

SONUÇ

İnsanların en çok kişilerarası etkileşimde bulunduğu alanlardan birisi çalışma yaşamıdır. Çalışma yaşamı, çalışanlar için bir gelişim ve sosyalleşme alanı olmanın yanında, sorumlulukların üstlenildiği ve birçok zorluğun aşılması ve başarılması gereken bir alandır. Bu bağlamda çalışanlar, çalışma yaşamında birçok stres kaynaklarıyla baş etmek zorunda kalmaktadırlar. Özellikle kişilerarası etkileşim, iletişim ve sorun çözmeye yönelik alanlarda aktif rol alan meslek grupları bu stres ve baskıyı yönetmekte zorlanabilmekte ve bu durum kişide öfke duygusunun ortaya çıkmasına hatta öfkesini başka unsurlara yöneltmesine sebep olabilmektedir. Öfke; bir kişi ya da gruba, bir duruma karşı olumsuz duygu ve düşüncelerin tepkisel bir şekilde ifade edilmesi olarak tanımlanabilir. Çalışma yaşamında öfkenin en temel sebepleri olarak çalışma koşulları, iş arkadaşları, yöneticiler ve müracaatçılar ile yaşanan çatışma, iletişim sorunları, saygı görmeme, adalet duygusunu zedeleyen yanlış politikalar olarak sıralanabilir. Çalışma yaşamında öfkenin kontrol edilememesi durumu, kişilerde fiziksel ve psikolojik sağlığı tehdit ederken, iş performansını olumsuz etkilemekte ve işyeri ilişkilerini de zedelemektedir. Bu nedenle stres faktörleri ile dolu olan çalışma hayatında öfke duygusunu anlamak, yönetmek ve bu duyguyu kontrol altına almak hem bireysel hem de toplumsal açılardan önem taşımaktadır.

Çalışanların öfke kontrolü konusunda başarısız olmaları bireysel bazı olumsuz sonuçlar ortaya çıkarabileceği gibi, kurumsal olarak da çalışma performansının ve verimliliğin düşmesi, işyerinde çatışma ve uyumsuzlukların artması, hizmet alanların dava açması gibi nedenlerle hukuki sorunların ortaya çıkması gibi olumsuz durumların ortaya çıkmasını da sağlar. Bu bağlamda çalışma yaşamında öfke kontrolü için hem bireysel hem de kurumsal bazı önlemlerin alınması önem taşımaktadır. Bireysel olarak kişiler öfke kontrolü konusunda profesyonel destek alabileceği gibi, öfke duygusunu tanımak ve yönetmek için girişimlerde bulunabilirler. Öfke problemi olduğunu düşünen çalışanlar bireysel olarak çeşitli terapi ve tedavi alabilecekleri gibi bu konuda çeşitli grup çalışmalarına da katılabilirler. Bireysel olarak öfke kontrolü konusunda bir grup çalışması bulunması ve dahil olunması çalışanlar için zor olacağı için bu adımın kurumsal olarak karşılanması ve desteklenmesi hem çalışanlar hem de işverenler için daha uygun olmaktadır.

Bu çalışmada da bir yönetsel yapı altında, yoğun ve stresli bir çalışma ortamında çalışan, hastanelerde hasta ve hasta yakınları ile yakın etkileşim ve iletişimde bulunup öfke problemi yaşayan güvenlik görevlilerinin öfke kontrolü grup çalışması ile desteklenmesinin adımları bir tasarım doğrultusunda ele alınmıştır. Dokuz oturum olarak planlanan öfke kontrolü grup çalışması önerisinin hem çalışanlara hem de sosyal hizmet uzmanlarına bir rehber olması

hedeflenmiştir. Öfke kontrolü grup çalışmasında; grup öncesi hazırlık süreci ve grup oturumlarının özetlendiği bu çalışmada öncelikli olarak kişilerde öfke farkındalığı sağlanmaya çalışmakta ve ilerleyen oturumlarda da rol oynama, geçmişi düşünme ve yorumlama, öfke ile hareket edildiğinde ortaya çıkacak olumsuz durumların yansıtılması için “yangına körükle gitmek” gibi tekniklerle kişilerde olumsuz duygu ve davranışların değişmesi ve dönüşmesi hedeflenmektedir.

Etik Beyan

“Tıbbi Sosyal Hizmet Alanında Bir Grup Çalışması Tasarımı: Güvenlik Görevlilerinde Öfke Kontrolü” başlıklı çalışmanın yazım sürecinde bilimsel kurallara, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir. Bu araştırma etik kurul kararı zorunluluğu taşımamaktadır. Makale, Etik Kurulları Yayın Etiği Komitesinin (Committe on Publication Ethics-COPE) yazar, hakem ve editörler için belirtilen kurallardan yararlanılarak oluşturulmuş, olan Anasay dergisi etik kuralları çerçevesinde yazılmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazarlar, çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

Finansal Destek: Yazarlar, bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The authors declares that they have no competing interests

Funding: The authors declared that this study had received no financial support.

KAYNAKÇA

Albayrak, B. ve Kutlu, Y. (2009). Ergenlerde öfke ifade tarzı ve ilişkili faktörler. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 2(3), 57-69.

Ahmed, S. (2014). *Duyguların kültürel politikası*. (Sultan Konut, Çev.). İstanbul: Sel Yayınları.

Aydoğan, A. & Özkan B. (2020). Öfke kavramı ve sağlık çalışanı olmak. *Türkiye Sağlık Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 14-22.

Aygün, H. & Metin, S. (2022). Sağlık çalışanlarına yönelik şiddetin pandemi ile ilişkisi. *Anatolian Journal of Emergency Medicine* 5(1), 7-12. <https://doi.org/10.54996/anatolianjem.1020308>

Batman, H. (2014). The dance of criminology with policy makers and wider public. *Law & Justice Review*, 5(9), 233-245.

Bekiroğlu, S. (2021). Covid-19 pandemisi ile mücadelede tıbbi sosyal hizmetin rolü. *Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi-BÜSBİD*, 6 (Özel Sayı), 73-85.

Carmichael, S., & Piquero, A. R. (2004). Sanctions, perceived anger, and criminal offending. *Journal of Quantitative Criminology*, 20, 371-393.

Chen, Y.-Y. & Zhuang, J. (2021). Roles of medical social workers in interprofessional teams: A case study of a shanghai COVID-19 quarantine centre for medical observation. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 31(1-2), 123-131. DOI:10.1080/02185385.2020.1828157

Chan, H. Y., Lu, R. B., Tseng, C. L. & Chou, K. R. (2003). Effectiveness of the anger-control program in reducing anger expression in patients with schizophrenia. *Archives of Psychiatric Nursing*, 17(2), 88-95. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0883-9417\(03\)00004-9](https://doi.org/10.1016/S0883-9417(03)00004-9)

Çeçen, A. R. (2002). Duygular insan yaşamında neden vazgeçilmez ve önemlidir?. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(9), 164-170.

Demirel, A.C. (2022). *Sağlık Çalışanlarının Sosyal Destek ve Aile Değerlendirmelerine Yönelik Sosyal Hizmet Grup Uygulaması*. Yenen S. ve Sarıkale H. (Ed.) İktisadi İdari ve Sosyal Bilimlerde Akademik Çalışmalar (s. 181–193). Gazi Kitabevi.

Duyan, V. (2014). *Sosyal Hizmet: Temelleri, Yaklaşımları, Müdahale Yöntemleri*. Ankara: Sosyal Çalışma Yayınları.

Engin, E. A., Yıldırım, F. & Puruçuoğlu, E. (2021). Kronik hastalığa sahip çocukların psikososyal sorunları: Pediatrik sosyal hizmet müdahaleleri odağında bir derleme. *Güncel Pediatri*, 19, 271-279.

Erçetin, Ş. Ş., Açıkalin, Ş. N., Potas, N., Neyişci, N. & Çevik, M. S. (2021). Estimating the training effect through the levels of trait anger, anger expression, and coping with the stress of private security guards. *Work*, 70(3), 917-928.

Eroğlu, F. & İrdem, Ş. (2016). Örgütlerde öfke olgusu ve öfke yönetimi. *Yeni Fikir Dergisi*, 8(17), 22-41.

Gonzalez-Prendes, A. A. (2008). Anger-control group counseling for women recovering from alcohol or drug addiction. *Research on Social Work Practice*, 18(6), 616-625.

Kurt, Ş. K. (2021). Duyguların tarihsel serüveni ve tarihte duygular. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(40), 2821-2852. DOI: 10.26466/opus.876932

İlhan, M. N., Çakır, M., Tunca, M. Z., Avcı, E., Çetin, E., Aydemir, Ö. & Bumin, M. A. (2013). Toplum gözüyle sağlık çalışanlarına şiddet: Nedenler, tutumlar, davranışlar. *Gazi Medical Journal*, 24(1), 5-10.

Oxford Dictionary (2023). Emotion. 20 Temmuz 2023 tarihinde <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/emotion?q=emotion> adresinden erişildi.

Pala Dağoğlu, N. (2022). Sağlık çalışanlarının yaşadığı iş yeri şiddeti. *Sağlık ve Yaşam Bilimleri Dergisi* 4(2), 252-259. DOI: <https://doi.org/10.33308/2687248X.202242255>

Soykan, Ç. (2003). Öfke ve öfke yönetimi. *Kriz dergisi* 11(2), 19-27.

Starnes, T. M. & Peters, R. M. (2004). Anger expression and blood pressure in adolescents. *The Journal of School Nursing*, 20(6), 335-342. DOI: <https://doi.org/10.1177/105984050402000608>

Şahin, H. (2005). Öfke ve öfke denetiminin kuramsal temelleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Burdur Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(10), 1-22.

TDK (2023). Öfke. 20 Temmuz 2023 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/> adresinden erişildi.

Toohey, M. (2021). *Cognitive behavioral therapy for anger management*. A. Wenzel (Ed), *Handbook of cognitive behavioral therapy: Applications* (s. 331–359). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000219-010>

Yıldırım, B. (2017). Bir tıbbi sosyal hizmet uygulaması: hemodiyaliz hastaları üzerine etkileşim grubu planlama. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 1(2) , 64-73.

Zastrow, C. (2017). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*, (12th Ed). USA: Cengage Publication.