

# **Bir Üniversite Hastanesinde Hemşirelerde Empati Düzeyleri ve İş Doyumu ile İlişkisi**

## **Levels of Empathy and its Relation with Job Satisfaction among Nurses in a University Hospital**

Serap Özdemir<sup>1</sup>, Mustafa Tözün<sup>2</sup>, Alaettin Ünsal<sup>3</sup>, Burçin Danacı<sup>1</sup>, Melih Kaan Sözmen<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Hemşire, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Başhekimliği, Sağlık İşleri Müdürlüğü, Eskişehir, Türkiye

<sup>2</sup> Doç.Dr., İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, İzmir, Türkiye

<sup>3</sup> Prof.Dr., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Eskişehir, Türkiye

<sup>4</sup> Yrd.Doç.Dr., İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Tıp Fakültesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, İzmir, Türkiye

### **Özet**

**Amaç:** Bir üniversite hastanesinde hemşirelerin empati düzeylerinin saptanması ve empati ile iş doyum arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

**Gereç ve yöntem:** Bu kesitsel tipteki çalışma, 5.Şubat.2013 – 5.Ağustos.2013 tarihleri arasında bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmadır. Çalışma süresince hastanede bulunan ve araştırmaya katılmayı kabul eden toplam 290 (hedef popülasyonun %66,2'si) hemşire çalışma grubunu oluşturmuştur. Çalışmanın amacına uygun olarak hazırlanmış olan anket formlar, gözlem altında hemşireler tarafından doldurulmuştur. Bu çalışmada hemşirelerin empati düzeylerinin değerlendirilmesinde Jefferson Empati Ölçeği kullanıldı ve iş doyum düzeyleri Minnesota İş Doyum Ölçeği tarafından değerlendirildi. İstatistiksel analizler için Mann-Whitney U testi, Kruskal-Wallis testi ve Spearman Korelasyon Analizi kullanıldı. İstatistiksel anlamlılık için  $p < 0.05$  değerleri kabul edildi.

**Bulgular:** Çalışma grubunu oluşturanların 268'i (%92,4) kadındı. Yaş ortalaması  $33,40 \pm 7,38$  (min:18, max:56) yılı. Empati Ölçeğinden alınan ortalama puan  $101,33 \pm 14,07$  (min:41, max:136) idi. Sağlık Yüksekokulu mezunu olanların ve hastanede şu an görev yapmakta olduğu birimdeki çalışma süresi 10 yıl ve üzerinde olanların empati düzeyleri daha yüksek idi (her biri için;  $p < 0.05$ ). Taşeron/şirket çalışanı olarak görev yapmakta olan hemşirelerin empati düzeyleri ise daha düşük bulundu ( $p < 0.05$ ). Yaş, cins, medeni durum, aile tipi, aile gelir durumu, kişilik tipi, kronik hastalık öyküsü, ailede sağlık sorunu olma öyküsü, mesleği isteyerek seçme durumu, meslekte toplam çalışma süresi (yıl), şu an çalışılan birim, vardiyalı çalışma ve haftalık çalışma süresi (saat) ile empati düzeyleri arasında bir ilişki bulunamadı (her biri için;  $p > 0.05$ ). Empati Ölçeğinden alınan puanlar ile İş Doyumu Ölçeğinin Dışsal İş Doyumu ve Genel İş Doyumu alt alanlarından alınan puanlar arasında bir ilişki bulunamadı (her bir alt alan için;  $p > 0.05$ ). Empati Ölçeği puanları ile İçsel İş Doyumu alt alanından alınan puanlar arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki vardı ( $r_s = 0.135$ ;  $p = 0.022$ ).

**Sonuç:** Bu çalışmanın sonunda; hemşirelerin mezun olduğu okul, birimde çalışma süresi ve çalışma statüsü ile empati düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edildi. Empati ile İçsel İş Doyumu arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki bulundu. Hemşirelerde empati ve iş doyumuna üzerine daha geniş çaplı araştırmalara ihtiyaç vardır.

**Anahtar kelimeler:** Hemşire, empati, iş doyumuna

### **Summary**

**Objective:** To determine levels of empathy and to investigate relationship between empathy and job satisfaction among nurses in an university hospital.

**Material and Methods:** This cross-sectional study realized between from 5th February to 5th August 2013, and among nurses in a university hospital. Total 290 nurses (66,2% of target population) who worked in the study period, and who accepted this study was constituted this study group. A questionnaire form with according literature was filled by self under observation of researchers. Jefferson Empathy Scale was used for determination of empathy level, and job satisfaction was determined by Minnesota Job Satisfaction Scale. For statistical analyses, Mann-Whitney U test, Kruskal-Wallis test, and Spearman Correlation were used.  $p < 0.05$  values were accepted for statistical significance.

**Results:** Of the study group 268 (92,4%) were women. The average age was 33,40±7,38 (min:18 – max:56) years. The average point of the Empathy Scale was 101,33±14,07 (min:41 , max:136). Empathy level was higher in the nurses that graduated from Health High School, and in the nurses that have worked 10 and higher years in the unit where her/his still works than others (for each one; p<0.05). Subcontractor nurses have lower empathy levels than others (p<0.05). Between empathy levels with age, sex, marital status, family type, family income level, personality type, history of chronicle illness, history of health problem in her/his family, choosing the nursing by herself/himself, total working time in the profession (years), being studied unit currently, shift working, and working time in a week (hours) were not found any relation (for each one; p>0.05). Any relation was not found between Empathy Scale points and General and External of domains points of Job Satisfaction Scale (for each subdomain; p>0.05). There was a weakly positive correlation between Empathy Scale points and Internal domain points of Job Satisfaction Scale ( $r_s=0.135$ ;  $p=0.022$ ).

**Conclusion:** At the end of the study, significantly a relation was determined between graduated school type of nurses, working time in the unit, and working status with levels of empathy. Positive, weakly relation was found between empathy and internal job satisfaction. There is need more extensive investigation upon empathy and job satisfaction among nurses.

**Key Words:** Nursing, empathy, job satisfaction

*Kabul Tarihi: 12.08.2016*

## Giriş

Empati, kısaca kişinin kendini karşısındakinin yerine koyması, o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması ve bu durumu iletmesi sürecidir (1).

Diğer sağlık çalışanları gibi hemşireler de hasta veya herhangi bir sağlık hizmetine ihtiyaç duyan kişilere hizmet vermek üzere yetişmiş meslek sahipleridir. Hemşirelik her yaş, kültür ve sosyo-ekonomik düzeyden insan ile sıkça ve doğrudan iletişimi gerekli kılan bir meslektir. Özellikle hastalığın yarattığı sıkıntılı durum ile hastalar ve de hasta yakınlarının ruhsal halleri düşünüldüğünde, hemşirelik mesleğini seçenlerin etkili iletişim kuran, empati düzeyi yüksek kişiler olmaları beklenir. Bunun yanında hemşirelik öğrencilerinde yapılan çalışmaların gösterdiği gibi meslek eğitimi sırasında da iletişim becerileri ve empati kurabilme becerisini geliştirici derslere ihtiyaç olduğu görülmektedir (2,3,4). Kronik hastalara bakım verilen, daha fazla anlayış ve desteğe gereksinim duyan hastaların bulunduğu birimlerde çalışan hemşirelerde tükenmişlik sendromunun daha çok görüldüğü hatta bunun iş doyumunu ve empati kurma düzeyini de düşürdüğü bildirilmektedir (5,6).

İş doyumunu, çalışanın işini ve iş çevresini değerlendirmesi sonucunda geliştirdiği duygusal bir tepki olarak tanımlanabilir. İş doyumunu güdüleyen terfi ve ödüllendirme gibi içsel faktörler yanı sıra ücret ve çalışma saatlerinin uygunluğu gibi işyeri kaynaklı, dışsal faktörler de mevcuttur (7,8). Her meslek için önemli olan iş doyumunu hemşirelik

mesleğinde; çalışma koşullarının ağır olması, düzensiz çalışma saatleri, düşük ücretle çalışma, mesleki saygınlığının yetersizliği gibi faktörler ile düşük düzeyde seyredebilmektedir. Düşük iş doyumunu verimlilikte düşmeye, sonrasında erken emeklilik gibi sorunlara neden olmaktadır (9).

Bu çalışma hemşirelerin iş doyumunu düzeyleri ile empati durumlarının pozitif ilişkide olduğu hipotezi üzerine kurgulanmıştır. Sand (10) hemşirelerde iş doyumunu ile empati düzeyi arasında bir ilişki olduğunu göstermiştir. Mc Gilton ve arkadaşları (11) bakımlarını üstlendikleri hasta ile iletişim becerisi kuran hemşirelerin iş doyumlarını yüksek bulduklarını bildirmektedirler.

Bu çalışma, bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin, empatik beceri düzeyleri ile iş doyumlarını tespit etmek ve bunların ilişkilerini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

## Gereç ve Yöntem

Çalışma, 5.Şubat.2013 – 5.Ağustos.2013 tarihleri arasında Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde görev yapmakta olan hemşireler üzerinde gerçekleştirilen kesitsel tipte bir araştırmadır.

Eskişehir il merkezinde bulunan Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Uygulama ve Araştırma Hastanesi 900 yatak kapasitesine sahip olup, Eskişehir ile birlikte Bilecik, Afyon ve Kütahya illerinin de yer aldığı bölgeye sağlık hizmeti sunmaktadır. Çalışmanın yapıldığı tarihte

hastanede görev yapmakta olan hemşire sayısı 438 idi.

Çalışmanın amacına uygun olarak literatürden (3,4, 5,7,8,9,10,11) faydalanılarak üç kısımdan oluşan bir anket form hazırlandı. Birinci kısımda hastaların bazı sosyo-demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni hali, aile gelir durumu, aile tipi, kişilik tipi) ve empati ile ilişkili olduğu düşünülen bazı değişkenleri (sürekli ilaç kullanmayı gerektiren bir hastalık öyküsü, ailede sağlık sorunu olma öyküsü, çalışma statüsü, mesleği isteyerek seçme durumu, çalışma süresi (yıl), çalışılan servis, çalışılan servisteki görev süresi (yıl), vardiyalı çalışma durumu ve haftalık çalışma süresi (saat); ikinci kısımda Empati Ölçeği ile ilgili sorular; üçüncü kısımda ise İş Doyumu Ölçeğinin soruları yer almaktadır.

Çalışmada veri toplamaya başlamadan önce hastane idaresinden gerekli izinler alınmış olup, veri toplama aşamasında Helsinki bildirgesinde yer alan kurallara uygun olarak hareket edilmiştir. Hemşireler çalışmanın konusu ve amacı hakkında bilgilendirildikten sonra sözlü onamları alındı.

Çalışma süresince hastanede bulunan ve çalışmaya katılmayı kabul eden toplam 290 hemşire (%66,2) çalışma grubunu oluşturmuştur. Çalışmanın amacına uygun olarak önceden hazırlanmış olan anket formlar, hemşirelerin çalıştıkları birimlerde gözlem altında kendileri tarafından doldurulmuştur.

Çalışmada empati düzeyinin değerlendirilmesi için Jefferson Empati Ölçeği kullanıldı. Ölçek, Hojat ve Herman (12) tarafından geliştirilmiş olup, Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışması Yanık ve Saygılı (13) tarafından yapılmıştır. Empatik Eğilim Ölçeği empatinin duygusal bileşenini ve kişilerin günlük yaşamdaki empati kurma potansiyellerini ölçmek amacıyla geliştirilmiş olup, 7’li likert tipi 20 sorudan oluşan kendi kendini değerlendirme ölçeğidir. Bu ölçekten en az 20, en yüksek 140 puan alınabilir, alınan puanlar arttıkça empatik uyum da artmaktadır.

İş doyum düzeylerinin değerlendirilmesinde Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Weiss ve arkadaşları (14) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışması Baycan (15) tarafından yapılmıştır. Ölçek; içsel, dışsal ve

genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 5’li likert tipi 20 sorudan oluşmaktadır. Alan puanları 1 ile 5 arasında hesaplanmıştır. Alınan puanlar attıkça, iş doyum düzeyi artmaktadır. İçsel iş doyum; başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin doyumla ilgili öğelerden oluşmaktadır. Dışsal doyum; işletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır (14).

Çalışmada aile gelir durumu hastaların kendi algılarına göre iyi, orta ve kötü olarak değerlendirilmiştir. Çalışma grubundakilerden telaşlı, coşkulu, aceleci, sabırsız olduğunu bildirenler “A tipi kişilik”, sessiz, sakin, sabırlı, planlı programlı olduğunu bildirenler ise “B tipi kişilik” olarak kabul edildi (16).

Veriler, IBM SPSS (versiyon 20.0) İstatistik Paket Programında değerlendirildi. Analizler için Mann-Whitney U testi, Kruskal-Wallis testi ve Spearman Korelasyon Analizi kullanılmıştır. İstatistiksel anlamlılık değeri olarak  $p < 0.05$  kabul edilmiştir.

## Bulgular

Çalışma grubunu oluşturanların 268’i (%92,4) kadın, 22’si (%7,6) erkektir. Yaşları 18-56 arasında değişmekte olup, ortalama  $33,40 \pm 7,38$  yıl idi. Hemşirelerin 85’i (%29,3) 35-39 yaş grubunda yer almaktadır.

Hemşirelerin 197’si (%67,9) Sağlık Yüksekokulu mezunu idi. Evli olanların sayısı 180 (%62,1)’dir. Aile gelir durumunu orta düzeyde bildirenler 161 (%55,5) kişiydi. Çalışma grubundakilerin %86,6’sı (n:251) çekirdek aile yapısına sahipti. Hemşirelerden 124’ünün (%42,8) A tipi kişiliğe sahip olduğu görüldü. Sürekli ilaç kullanmayı gerektiren bir hastalık öyküsüne sahip olan hemşire sayısı 61 (%21,0), ailesinde herhangi bir sağlık sorunu olan hemşire sayısı 130 (%44,8) idi. Hemşirelerin Empati ölçeğinden aldıkları puanlar 41-136 arasında değişmekte olup, ortalama  $101,33 \pm 14,07$  puandır. Çalışma grubundakilerin Empati Ölçeğinden aldıkları puan ortalamalarının bazı sosyodemografik özelliklere göre dağılımı tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1.** Çalışma grubundakilerin Empati Ölçeğinden aldıkları puanların bazı sosyodemografik özelliklere göre dağılımı

Sosyodemografik özellikler	n	Empati Ölçeği puanı Medyan (min-max)	Test değeri z/KW; p	Çoklu karşılaştırma	p
<b>Cinsiyet</b>					
Kadın	268	102.0 (41.0-136.0)	0.754; 0.451	-	-
Erkek	22	101.5 (74.0-121.0)			
<b>Yaş grubu</b>					
<25	44	100.5 (68.0-132.0)	3.508; 0.477	-	-
25-29	48	101.0 (53.0-129.0)		-	-
30-34	59	101.0 (41.0-130.0)		-	-
35-39	85	102.0 (73.0-136.0)		-	-
≥40	54	105.5 (77.0-130.0)		-	-
<b>Öğrenim durumu</b>					
Sağlık Meslek Lisesi	43	97.0 (74.0-132.0)	<b>7.465; 0.024</b>	1-2	0.716
Meslek Yüksekokulu	50	99.5 (71.0-122.0)		<b>1-3</b>	<b>0.023</b>
Sağlık Yüksekokulu	197	102.0 (41.0-136.0)		2-3	0.054
<b>Medeni durumu</b>					
Evli	180	102.0 (41.0-136.0)	0.618; 0.734	-	-
Bekar	96	101.5 (53.0-132.0)		-	-
Eşinden ayrı/eşi ölmüş	14	104.5 (79.0-122.0)		-	-
<b>Aile tipi</b>					
Çekirdek	251	102.0 (41.0-136.0)	0.830; 0.660	-	-
Geniş	27	104.0 (71.0-117.0)		-	-
Parçalanmış	12	100.5 (68.0-114.0)		-	-
<b>Aile gelir durumu</b>					
Orta	161	102.0 (41.0-132.0)	0.209; 0.835	-	-
İyi	129	102.0 (73.0-136.0)		-	-
<b>Kişilik tipi</b>					
A tipi	124	102.0 (41.0-136.0)	0.377; 0.706	-	-
B tipi	166	102.0 (53.0-130.0)		-	-
<b>Sürekli ilaç kullanmayı gerektiren bir hastalık öyküsü</b>					
Yok	229	102.0 (53.0-136.0)	0.962; 0.336	-	-
Var	61	102.0 (41.0-127.0)		-	-
<b>Ailede herhangi bir sağlık sorunu olan</b>					
Yok	160	101.0 (41.0-136.0)	1.535; 0.125	-	-
Var	130	102.0 (53.0-130.0)		-	-
<b>Toplam</b>	<b>290</b>	<b>102.0 (41.0-136.0)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Hemşirelerin 227'si (%78,3) 657 Sayılı Kanuna tabi olarak çalışıyordu. Mesleğini isteyerek seçtiğini bildirenlerin sayısı 183 (%63,1)'dir. Çalışma grubundakilerin meslekte çalışma süreleri 1 ay - 37 yıl arasında değişmekte olup, ortalama 12,37±8,58 yıl idi.

Çalışma grubundakilerden hastanede, dahili birimlerde çalışanların sayısı 86 (%29,7), cerrahi birimlerde çalışanların sayısı 93 (%32,1), acil servis-yoğun bakım-hemodiyaliz birimlerinde

çalışanların sayısı 86 (%29,7), hastanenin diğer servislerinde çalışanların sayısı ise 25 (%8,6) idi.

Hemşirelerin hastanede şu an çalışmakta oldukları birimdeki çalışma süreleri 1 ay – 30 yıl arasında değişmekte olup, ortalama 4,89±6,10 yıl idi. Şu an çalıştığı birimde 5 yılın altında bir süredir çalışanların sayısı 186 (%64,1)'dir.

Hemşirelerin 225'i (%77,6) vardiyalı çalışıyordu. Haftalık çalışma süresi 40 saatten fazla olanların sayısı ise 127 (%43,8) idi. Çalışma grubundakilerin

Empati Ölçeğinden aldıkları puanların çalışma ve meslek ile ilgili bazı özelliklere göre dağılımı tablo 2’de verilmiştir.

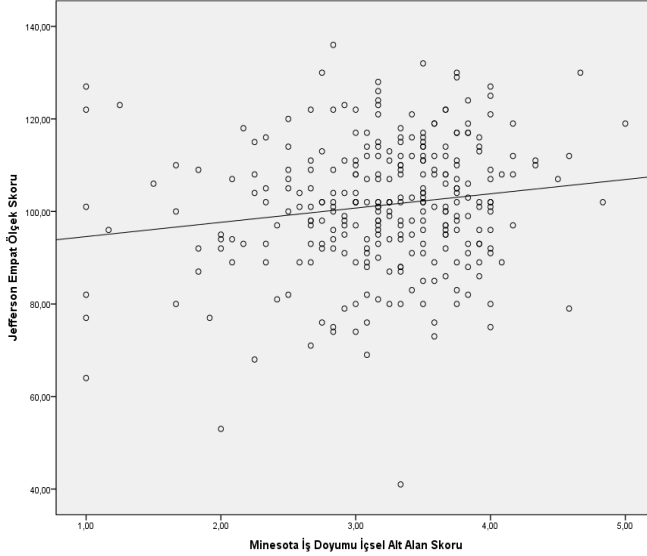
**Tablo 2.** Çalışma grubundakilerin Empati Ölçeğinden aldıkları puanların bazı çalışma ve meslek ile ilgili özelliklere göre dağılımı

Çalışma ve meslek ile ilgili bazı özellikler	n	Empati Ölçeği puanı Medyan (min-max)	Test değeri z/KW; p	Çoklu karşılaştırma	p
<b>Çalışma statüsü</b>					
657’ye tabi (1)	227	102.0 (53.0-136.0)	<b>7.288; 0.026</b>	<b>1-3</b>	<b>0.036</b>
4 B sözleşmeli (2)	42	104.5 (41.0-129.0)		<b>2-3</b>	<b>0.007</b>
Taşeron/Şirket çalışanı (3)	21	96.0 (69.0-130.0)		1-2	0.149
<b>Mesleği seçme durumu</b>					
İsteyerek	183	102.0 (41.0-136.0)	1.082; 0.279	-	-
İstemeden	107	101.0 (53.0-127.0)		-	-
<b>Meslekte toplam çalışma süresi (yıl)</b>					
<5	69	100.0 (53.0-132.0)	6.014; 0.198	-	-
5-9	53	101.0 (41.0-130.0)		-	-
10-14	39	102.0 (76.0-136.0)		-	-
15-19	62	101.0 (73.0-128.0)		-	-
≥20	67	105.0 (74.0-130.0)		-	-
<b>Hastanede şu an çalıştığı birim</b>					
Dahili servisler	86	102.0 (71.0-130.0)	5.851; 0.119	-	-
Cerrahi servisler	93	99.0 (41.0-136.0)		-	-
Acil servis-Yoğun bakım	86	105.0 (69.0-132.0)		-	-
Diğer servisler	25	102.0 (74.0-124.0)		-	-
<b>Hastanede şu an çalışmakta olduğu birimdeki çalışma süresi (yıl)</b>					
<5 (1)	186	101.0 (41.0-132.0)	<b>6.306; 0.043</b>	1-2	0.871
5-9 (2)	64	102.0 (73.0-136.0)		<b>2-3</b>	<b>0.028</b>
≥10 (3)	40	108.5 (77.0-130.0)		<b>1-3</b>	<b>0.016</b>
<b>Çalışma şekli</b>					
Gündüz çalışma	65	102.0 (41.0-130.0)	0.597; 0.550	-	-
Vardiyalı çalışma	225	102.0 (53.0-136.0)		-	-
<b>Haftalık çalışma süresi (saat)</b>					
40 saat	163	102.0 (41.0-132.0)	1.814; 0.070	-	-
>40 saat	127	100.0 (69.0-136.0)		-	-
<b>Toplam</b>	290	102.0 (41.0-136.0)	-	-	-

Hemşirelerin İş Doyum ölçeğinin İçsel İş Doyumu alt alanından aldıkları puanlar 1-5 arasında değişmekte olup, ortalama 3,19±0,69 puan, Dışsal İş Doyumu alt alanından aldıkları puanlar 1-4,88 arasında değişmekte olup, ortalama 2,82±0,78 puan, Genel İş Doyumu puanları ise 1-4,95 arasında değişmekte olup, ortalama 3,05±0,68 puan idi. Hemşirelerin Empati Ölçeğinden aldıkları puanlar ile İş Doyum ölçeğinin İçsel İş Doyumu alt alanından aldıkları puanlar arasında pozitif yönde, zayıf bir ilişki bulundu ( $r_s=0.135$ ;  $p=0.022$ ). Dışsal

İş Doyumu alt alanından aldıkları puanlar ile Empati Ölçeği puanları arasında bir ilişki bulunamadı ( $r=0,009$ ;  $p=0,873$ ). Genel İş Doyumu puanları ile Empati puanları arasında da bir ilişki yoktu ( $r=0,086$ ;  $p=0,146$ ). Çalışma grubundakilerin Empati Ölçeğinden aldıkları puanlar ile İş Doyum ölçeğinin İçsel İş Doyumu alt alanından aldıkları puanların dağılımı grafik 1’de sunulmuştur.

**Grafik 1.** Çalışma grubundakilerin Empati Ölçeğinden aldıkları puanlar ile İş Doyum ölçeğinin İçsel İş Doyumu alt alanından aldıkları puanların dağılımı



## Tartışma

Çalışmada hemşirelerin empati ölçeğinden aldıkları ortalama puan yaklaşık 101 puandır. Ölçeğin en yüksek puanı 140 olduğu düşünüldüğünde çalışma grubunun empati düzeyinin “ortanın üzeri” olduğu söylenebilir. Hemşirelik mesleğinin empati düzeyi yüksek kişiler tarafından tercih edildiği görüşü bir hipotez olarak kabul edilmektedir (17). Hemşirelerde ve hemşirelik öğrencilerinde empatiyi orta düzeyin üzerinde bildiren benzer çalışmalar (18) olduğu gibi, orta düzeyde bildiren çalışmalar da mevcuttur (3,5,19,20). Literatür bilgisi hemşirelik eğitimi programlarında empati geliştirme ve iletişim becerileri derslerinin olması gerektiğini vurgulamaktadır (19). Çalışmanın bu sonucu, bu eğitimlerin meslekte hizmet içi eğitimlerde de sürdürülmesi gerekliliğini düşündürmektedir.

Empati düzeyi açısından kadınlarla erkekler arasında bir fark bulunamaması ( $p>0.05$ ), erkek hemşirelerin de kadın hemşireler kadar, bakımını üstlendikleri hastalara empati ile yaklaşabildiklerini göstermektedir. Yaş açısından empati düzeyinin meslekte tecrübenin artması nedeniyle artabileceği ancak mesleki zorluklardan dolayı ise azalabileceği düşünülebilir. Bu çalışmada 40 yaş ve üzerinde empati için ortalama puan diğer yaş gruplarına göre yüksek görünse de istatistiksel

olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Ergin ve arkadaşları (5) da, uygunlu olarak yaş ile empati düzeyinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde değişmediğini bildirmektedirler. Facco ve arkadaşları (21) ise İtalya’da yaptıkları bir çalışmada aynı birimde geçirilen yıllara, dolayısıyla ilerleyen yaşa bağlı olarak empati düzeyinin azaldığını tespit etmişlerdir. Oysa ki; yapılan çalışmada ters olarak hemşirelerin hastanede şu an çalışmakta olduğu servislerdeki çalışma süreleri 10 yılın üzerinde olanlarda empati düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur ( $p<0.05$ ). Bununla birlikte meslekte geçirilen toplam yıl ile empati düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Bu iki sonuç; çalışma grubunu oluşturan hemşirelerin empati düzeyleri üzerinde, bir birimde uzun zaman ve iş güvencesi altında çalışmanın ve aynı iş yeri ve işte çalışmanın verdiği alışkanlık ve tecrübenin getirdiği iş doyumunun etkili olabileceğini düşündürmektedir.

Bu çalışmada hemşirelerin kişilik yapısı, medeni durum, aile tipi, aile gelir durumu gibi kendisi ve ailesi ile ilgili özellikler ile empati arasında bir ilişki bulunamaması, kendisinde ve ailesinde bir hastalık öyküsü gibi fiziksel ve ruhsal sağlığı etkileyebilecek diğer bireysel faktörlerin de empati üzerine etkisinin gösterilememesi (herbiri için  $p>0.05$ ), bizi empatiye

etki ettiğini düşündüğümüz iş ile ilgili çevresel faktörlere yönelmektedir.

Nitekim; çalışma sonuçları sağlık yüksek okul mezunlarının sağlık liseli olan hemşirelerden daha yüksek empati düzeyine sahip olduğunu göstermektedir ki; bunun nedeni yüksek okul mezunlarında liselilere göre hem meslekte statü hem de gelirin daha yüksek olmasıyla ilgili görünmektedir. Bu görüşümüzü destekleyen bir diğer sonucumuz çalışma grubundakilerden taşeron/şirket çalışanlarının empati düzeylerinin 657 Sayılı Kanuna tabi devlet memurları ile 4 B statüde çalışan sözleşmeli hemşirelere göre anlamlı derecede daha düşük bulunmasıdır ( $p<0.05$ ). Taşeron/şirket çalışanı hemşirelerin iş güvencelerinin ve gelirlerinin daha düşük olduğu bilinen bir gerçektir.

Mesleğini isteyerek seçmiş olmanın iş doyumuna üzerine olumlu etkisi olduğunu gösteren çalışmalar mevcuttur (9,22). Hemşirelik mesleğini isteyerek seçenlerle istemeden seçenler arasında empati düzeyi açısından bir fark bulunamadı ( $p>0.05$ ). Türkiye’de pek çok çalışmada mesleğini isteyerek seçen hemşireler ve hemşire öğrencilerinde mesleği isteyerek seçmeyenlere göre iş doyumlarının daha yüksek olduğu gösterilmiştir (23,24).

Yoğun bakım (23) ve acil servis (25) hemşirelerinde gerek işin yoğunluğu ve çalışma koşulları gerekse bakım verilen hasta profilinin özellikleri nedeniyle iş doyumuna daha az, tükenmişlik düzeyi daha yüksek bildirilmektedir. Bu nedenle yöneticiler tarafından acil servis ve yoğun bakımda çalışmak için empati düzeyi daha yüksek olan hemşirelerin seçilmiş olması beklenebilir. Bununla birlikte pek çok çalışmada dahili kliniklerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin daha çok olduğu da bildirilmektedir (5,26,27) Ancak çalışmada hemşirelerin empati düzeyleri ile hastanede şu an çalıştıkları birimler arasında bir ilişki bulunamamıştır ( $p>0.05$ ).

Tükenmişlik ve iş doyumuna ile vardiyalı çalışma arasında bir ilişki bildirildiği (5) gibi empati düzeyi ile ilişkisini gösteren çalışmalara da rastlanmaktadır (28). Bu çalışmada, gündüz çalışanlarla vardiyalı çalışanlar arasında empati düzeyi açısından bir fark bulunamadı ( $p>0.05$ ).

Çalışma süresinin fazla olması tükenmişlik ile ilişkili iken, empati kurma düzeyinin yüksek olması tükenmişlikten koruyan bir faktördür (6). Çalışma grubunda empati düzeyi açısından haftalık çalışma süresi 40 saat olanlarla 40 saatten fazla olanlar arasında bir fark bulunamadı ( $p>0.05$ ).

Bu çalışmada; hemşirelerde mesleğini isteyerek seçme, çalışılan servis, vardiyalı çalışma ve çalışma süresinin uzunluğu faktörlerinin empati düzeylerine etkisinin gösterilememiş olmasının nedenleri olarak şunlar düşünülmüştür: Hemşirelerin empati düzeyi orta düzeyin üzerinde bulunmuştur. Çalışma grubunun empati düzeyinin iyi durumda olması ilgili faktörlerle ilişkinin gösterilmesine engel olmuş olabilir. Mesleği isteyerek seçmemiş olan hemşireler mesleğe başladıktan sonra mesleği sevmiş ve isteyerek çalışmış olabilirler. Vardiyalı çalışma ve çalışma süresinin uzunluğu ücret ve diğer ödüllendirmelerle iş doyumunun yükselmesine ve çalışma koşullarının kabul edilebilirliğine neden olmuş olabilir.

Çalışma grubunun iş doyum düzeyi ortalama puanları içsel için 3,19, dışsal için 2,82 ve genel iş doyumuna için 3,05 olarak bulunmuştur ve bu puanlar orta düzeyin üzerinde kabul edilmelidir. İş doyumunun da yeterince yüksek olduğu bu çalışma grubu için, empati düzeyleri ile çalışma koşullarına bağlı faktörler arasında ilişki bulunamaması beklenen bir sonuç olarak düşünülebilir. Bununla bağlantılı olarak; işletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşan dışsal iş doyumuna ile empati düzeyi arasında bir ilişki bulunamaması da beklenebilir bir sonuçtur. Ancak hemşirelerin empati düzeyi ile İçsel İş Doyumu düzeyi arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki bulunmuştur ( $p<0.05$ ). İçsel doyumun başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi niteliklerle ilişkili olduğu düşünüldüğünde; hemşireler arasında başarı odaklı olanlarda, bir başka deyişle mesleğinde daha başarılı olmak isteyenlerde empati becerilerinin de yükseldiği ön görülebilir. Ne var ki; başarı odaklı olduğunu düşündüğümüz hemşirelerin daha aktif olan A tipi kişilik yapısında olduğunu ön görsek de çalışma sonuçları kişilik yapısı ile empati düzeyleri arasında ilişki göstermemektedir ( $p>0.05$ ). İbrenizi bireysel faktörlerden iş ortamındaki çevresel

faktörlere tekrar çevirdiğimizde, empati düzeyi ile İçsel İş Doyumu ilişkisini gösteren sonucumuza bir başka yorumu yöneticilerin tutumlarında arayabiliriz. Tengilmlioğlu ve Yiğit'in (29) bildirdiği gibi örgütlerde, astların kendi yaptıkları işlerle ilgili konularda verilecek kararlara katılımlarının sağlanması halinde iş doyumunu arttırmaktadır. Çalışma grubumuzda katılımcı tarzda liderlik sergilenen bir yönetim neticesinde, İçsel İş Doyumunun yüksek bulunduğu ve empati ile ilişkisinin gösterilebildiği düşünülebilir. Bu çalışmada hastane yönetimi hakkında düşünceler ve memnuniyetin sorgulanmamış olması yorumlarımızı yetersiz kılmaktadır.

#### Sınırlılıklar ve Güçlü yanlar:

Bu çalışmanın en önemli sınırlılıkları; yalnızca bir üniversite hastanesinde yapılmış olması ve çalışmayı kabul eden hemşire oranının %80'in altında olmasıdır. Çalışmamızın diğer bir sınırlılığı da hastane yönetimi hakkında düşünceler ve memnuniyetin sorgulanmamış olmasıdır.

Çalışmanın güçlü yanları; Türkiye'de hemşireler üzerinde empati ve iş doyumunu bir arada inceleyen yayın sayısı araştırmacılara göre yetersiz olduğundan, bu çalışma ile bilimsel bir katkının ortaya konmuş olmasıdır. Ayrıca çalışma sahasını oluşturan üniversite hastanesinin yönetimi ile paylaşılacak çalışma sonuçları, yönetsel anlamda katkı sunulmasına yarayacaktır.

#### **Sonuç ve Öneriler**

Hemşirelerin mezun olduğu okul, görev yaptıkları servislerdeki çalışma süresi ve çalışma statüleri ile empati düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptandı. Empati düzeyi ile İçsel İş Doyumu arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki vardır. Empati düzeyi ile ilişkili faktörlerin ortaya konması ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi hakkında daha etraflı çalışmalara ihtiyaç vardır.

#### **Kaynaklar**

1. Dökmen Ü. İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, 1994, İstanbul.
2. Pek H, Yıldırım Z, Akdovan TD. Marmara Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu öğrencilerinin empatik beceri gelişimi.

- Longitudinal bir çalışma. I. Uluslararası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi (Kongre Kitabı). Antalya, 29 Ekim-2 Kasım 2000; 428-30.
3. Mete S, Gerçek E. PDÖ yöntemiyle eğitim gören hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilim ve becerilerinin incelenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2005;9(2):11-7.
4. Kumcağız H, Yılmaz M, Balcı ÇS, Aydın Aİ. Communication skills of nurses: Samsun sample. Dicle Med J 2011;38(1):49-56.
5. Ergin D, Sen CN, Akis S, Altan O, Bakirlioglu O, Bozkurt S. Dahili Kliniklerde Görev Yapan Hemşirelerin Tükenme ve Empatik Beceri Düzeyleri ve Bunları Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2009;4(11):49-64.
6. Parlak GN, Üstün B. Türkiye'de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi. DEUHYO ED 2010;3(1): 40-51.
7. Durmuş S, Günay O. Factors affecting job satisfaction and anxiety levels in the nurses. Erciyes Medical Journal. 2007;29(2):139-46.
8. Yüksel İ. Hemşirelerin iş doyum düzeyini ayırt edici iş doyum öğelerinin discriminant analiziyle belirlenmesi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2002;1(3):67-78.
9. Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: A literature review. Int J Nurs Stud 2005;42:211-27.
10. Sand A. Nurses' personalities, nursing-related qualities and work satisfaction: a 10-year perspective. J Clin Nurs 2003;12(2):177-8.
11. McGilton K, Irwin-Robinson H, Boscart V, Spanjevic L. Communication enhancement: nurse and patient satisfaction outcomes in a complex continuing care facility. J Adv Nurs 2006;54(1):35-44.
12. Hojat M, Herman MW. Developing an instrument to measure attitudes toward nurses: preliminary psychometric findings. Psychological Reports 1985;56:571-9.
13. Yanık A, Saygılı S. Hemşirelik öğrencileri için Jefferson Empati Ölçeğinin Türkçe Versiyonunun Geçerlik ve Güvenirliği. Türkiye Klinikleri J Med Sci 2014;34(1):111-9.
14. Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquist LH. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minneapolis, MN: University of Minnesota Industrial Relations Center, 1967.



15. Baycan A. An Analysis Of Several Aspects Of Job Satisfact on Between Different Occupational Groups. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 1985.
16. Yetişkinlere yönelik testler ve anketler. [http://www.hiperaktivite.net/hah5\\_3.htm](http://www.hiperaktivite.net/hah5_3.htm) Erişim tarihi: 01.07.2014.
17. Öz F. Impact of training on empathic communication skills and tendency of nurses. Clinical Excellence for Nurse Practitioners 2001; 5(1):44-51.
18. Arifoğlu B, Sala Razi G. Birinci Sınıf Hemşirelik Öğrencilerinin Empati ve İletişim Becerileriyle İletişim Yönetimi Dersi Akademik Başarı Puanı Arasındaki İlişki. DEUHYO ED 2011;4(1):7-11.
19. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2002;6(2):36-41.
20. Sabancıoğulları S, Kelleci M, Doğan S, Gölbaşı Z. Entegre eğitim programında öğrenim gören hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilim düzeylerinin yıllara göre incelenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2007;11(2):1-6.
21. Facco S, Cirio L, Galante J, Dimonte V. Empathy in the nurse practitioners of medical area. Prof Inferm 2014;67(1):31-6.
22. Akgöz S, Özçakır A, Kan İ, Tombul K, Altınsoy Y, Sivrioğlu Y. Uludağ üniversitesi sağlık uygulama ve araştırma merkezi'nde çalışan hemşirelerin mesleki doyumları. Türkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics 2005;13:86-96.
23. Kahraman G, Engin E, Dülgerler Ş, Öztürk E. Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler. DEUHYO ED. 2011;4(1):12-18.
24. Çil Akıncı A, Akgün G. Kırklareli Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Becerileri. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2011;6(17): 53-65.
25. Kavlu İ, Pınar R. Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumlarının Yaşam Kalitesine Etkisi. Türkiye Klinikleri J Med Sci 2009;29(6):1543-55.
26. Shanafelt TD, Bradley KA, Wipf JE, Back AL. Burnout And Self-Reported Patient Care in an

Internal Medicine Residency Program. Ann Intern Med. 2002;136:358-67.

27. Poncet MC, Toullic P, Papazian L, Kentish-Barnes N, Timsit JF, Pochard F, et al. Burnout Syndrome in Critical Care Nursing Staff. American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine 2007;175(7):698-704.
28. Pek H, Kuşuoğlu S, Yıldırım Z, Çınar N. Çocuklara bakım veren hemşirelerin empatik becerileri. Hemşirelik Formu Dergisi 2001;4(4-5):37- 41.
29. Tengilimoğlu D, Yiğit A. Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 2005;8(3):374-400.

#### **İletişim:**

Doç.Dr. Mustafa Tözün

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Tıp Fakültesi,

Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Çiğli, İzmir

Tel: +90.232.3250535

E-mail: mustafatozun@yahoo.com