



Article Arrival : 11/08/2020

Published : 17.04.2021

Doi Number  <http://dx.doi.org/10.26449/sss.2625>Reference  Nebioğlu Yıldız, M., Cankul, H.İ. & Peker, S. (2021). "Hekim ve Hemşirelerde Empatik Eğilimlerinin İş Doyumuna Etkisi" International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:7, Issue:81; pp:1755-1769

## HEKİM VE HEMŞİRELERDE EMPATİK EĞİLİMLERİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ

### The Effect Of Empathic Tendencies On Job Satisfaction In Physicians And Nurses

Doç.Dr. Melike NEBİOĞLU YILDIZ

Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi /Psikiyatri Bölümü, Mersin/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5901-0364>

Prof. Dr. İbrahim Halil CANKUL

İstanbul Arel Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü/Sağlık Bilimleri Yüksekokulu, İstanbul/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4521-4470>

Dr. Öğrt. Üyesi Suat PEKER

İstanbul Arel Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü/Sağlık Bilimleri Yüksekokulu, İstanbul/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8451-8234>

#### ÖZET

Sağlık alanı, ekip olarak farklı meslek gruplarındaki çalışanların bireylerin tamamına sağlık hizmeti sundukları çok emek isteyen bir iş sahasıdır. Kişiler arası etkili ilişkiler kurma, yardım etme ve kılavuzluk becerileri kaliteli hemşirelik ve hekimlik hizmetlerinin ön koşullarıdır. Hemşirelerin hastalar ile iyi ilişkiler kurmasının bireylerin tedaviye istekli olmaları iyileşmeye dair inançlarının artması gibi kendi başlarına iyileştirici olabildikleri görülmektedir. Hastanın hemşiresi ya da doktoru tarafından anlaşıldığını hissetmesi; kendisinde doktoru ve hemşiresi nazarında önemli ve değerli biri olduğunu düşünmesine yol açar. Hemşirelik mesleğinde empati düzeyinin önemi bilinirken hemşirelerin yeterince empatik olmadıklarına yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Bu araştırma, doktor ve hemşirelerin empatik eğilimleri ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi ve bunlarla ilişkili etkenlerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma verileri bilgisayarda, SPSS-22 istatistik programı ile analiz edilmiştir. Nicel verilerin tanımlanmasında ortalama, standart sapma ve minimum, maksimum, nitel verilerin tanımlanmasında ise sayı ve yüzde kullanılmıştır. Değerlendirmede kullanılan istatistik analizleri; Student t testi, Kolmogorov-Smirnov Testi, Mann Whitney U testi, Kruskal Wallis testleri ve Korelasyon analizi'dir. İstatistiksel anlamlılık düzeyi  $p < 0,05$  olarak değerlendirilmiştir. İstatistik analiz sonuçlarına göre; empati eğiliminin cinsiyet bakımından anlamlı derecede farklılaştığı ve kadınların erkeklerden empati puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, genel iş doyumunu ile empati eğilimi arasında pozitif ve düşük seviyede bir ilişki saptanmıştır. Empatik eğilim yeteneği kazandıracak eğitim tekniklerini kullanarak bu becerilerin edinilmesine ihtiyaç olduğu görülmüştür. Sağlık eğitimi veren kurumların eğitim müfredatlarına iş doyumunu ve iletişim becerisini geliştirme başlıklarının ilave edilmesi önerilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Empatik Eğilim, iş doyumunu, doktorlar ve hemşireler

#### ABSTRACT

Nowadays, the tendency of empathy and job satisfaction in all the business branches is mentioned as having an important position in hospitals. The health field is a work site that is demanding a lot of workers in different vocational groups as a team to provide health services to all individuals. The skills of establishing, assisting and guiding the effective interpersonal relationships are the pre-policies of quality nursing and medical services. It is observed that nurses' good relations with patients may be self-healing as they increase their belief that individuals are willing to be treated for treatment. Feeling understood by the patient's nurse or doctor; his doctor and his nurse in his eyes, which leads him to think he is important and valuable. While the importance of empathy in the nursing profession is known, there are studies that nurses are not sufficiently empathetic. This research was conducted to determine the relationship between the empathetic tendencies of doctors and nurses and their related factors. The research data was analyzed with the SPSS-22 statistical program on the computer. In the identification of quantitative data, the mean, standard deviation and minimum, maximum, and number and percentage of qualitative data were used. Statistical analyses used in evaluation; Student t test, Kolmogorov-Smirnov test, Mann Whitney U test, Kruskal Wallis tests and correlation analysis. The statistical significance level was evaluated as  $P < 0.05$ . According to statistical analysis results; the tendency of empathy is significantly differentiated by gender, and women have higher empathy scores than men. In addition, there was a positive and low correlation between general job satisfaction

and empathy tendency. Empathetic tendency and job satisfaction are important concepts for hospital workers nowadays. Today, the importance of both empathy and job satisfaction is increasing. It is seen that these skills need to be acquired using educational techniques that will gain empathic tendency ability. It has been proposed to add business satisfaction and communication skills to the training curriculum in the educational institutions of the health care business.

**Key Words:** Empathic tendencies, job satisfaction, doctors and nurses

## 1. GİRİŞ

İş doyumunu örgütsel çıktılar arasında gösterilen bir kavramdır. Bir örgütün performansı değerlendirilirken dikkate alınan değişkenlerden birisi de çalışanların iş doyum düzeyidir. İş dünyasında son yıllarda yaygınlaşan düşünce müşteriden önce çalışanı memnun etme üzerinedir. Mutlu çalışanın verimli çalışan olma ihtimali yüksektir.

Sağlık çalışanları yoğun bir iş yükü ile görevlerini sürdürmektedirler. Sağlık çalışanları görevlerini sürdürürken hem hastalar ile hem de kendi iş arkadaşlarıyla olan iletişimde onları anlayacak şekilde davranışta bulunmaları gerekmektedir. Bu şekilde gösterilecek davranışlar sağlık hizmetlerini yürütürken iş doyumunu artıracığı düşünülmektedir. Bununla birlikte çalışanların iş doyumunun düşmesi iş verimini etkileyebilmektedir. Dolayısıyla sağlık alanında çalışanların iş doyumunu artırabilecek önlemler alınması gerekmektedir. Bu önlemlerden birisinin de çalışanların empatik eğilimlerinin yüksek düzeyde olması gelmektedir. Empatik eğilimin yüksek düzeyde olması hem çalışanların birbiriyle hem de hastalar ile olan iletişimine olumlu yansıtacağı düşünülmektedir. Bu durumun sağlık çalışanlarının iş verimliliğine olumlu bir katkı yapması beklenmektedir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Empati Kavramı

Sağlık alanı, ekip olarak farklı meslek gruplarındaki çalışanların bireylere sağlık hizmeti sundukları çok emek isteyen bir iş sahasıdır (Piyal,2000:241). Etkili kişiler arası ilişkiler kurma, yardım etme ve kılavuzluk becerileri kaliteli hemşirelik ve hekimlik hizmetlerinin ön koşullarıdır. Hemşirelerin hastalar ile iyi ilişkiler kurmasının bireylerin tedaviye istekli olmaları iyileşmeye dair inançlarının artması gibi kendi başlarına iyileştirici olabildikleri görülmektedir (Tutuk,2002;36). Açıklandığı üzere etkili iletişim, empatik eğilim sağlık işkolunda çok önemli bir kavramlardır.

Sağlık hizmeti sunumunda hemşirelerin ve doktorların omzundaki iş stresi, iyileştiremeyeceğim duygusu bazen katlanılması zor bir hal alabilmektedir (Piyal,2000:243). Hastanın hemşiresi ya da doktoru tarafından anlaşıldığını hissetmesi; kendisinde doktoru ve hemşiresi nazarında önemli ve değerli biri olduğunu düşünmesine yol açar. Hemşirelik mesleğinde empati düzeyinin önemi bilinirken hemşirelerin yeterince empatik olmadıklarına yönelik çalışmalar bulunmaktadır (Cevahir,2008:5). Diğer yandan literatürde öğretmenlerin, ebelerin vb. birçok meslek gruplarının empatik eğilimleri ile ilgili çalışmalara rastlanmaktadır (Yılmaz,2008:27; Aktaş,2017:60).

İnsan yaratılışı gereği sosyal bir varlıktır, iletişim kurmaya ihtiyacı vardır. Gündelik sohbetlere kadar girmiş olan 'empati' en çok sosyal bilimler başlığı altında tartışılmakta ve geliştirilmektedir. Mahalle bakkalı müşterisiyle, hemşire ya da doktor hastasıyla, kişiler zaman zaman dostlarıyla, iş arkadaşlarıyla empatik ilişkiler kuracaklardır ve bu yoğun paylaşımlar uyumlu ilişkiler kurup, sürdürmelerine yardımcı olacaktır (Genç,2008;213). Çalışma yaşamında empati, kişilerin görevlerini yerine getirmesinde, iletişimin doğru olarak gerçekleştirilmesinde, karşılıklı anlayış, işbirliği ve güvenin oluşmasında etkili olmaktadır.

Empati sözcüğüne ilk kez Aristonun 'Rhetoric' adlı eserinde rastlanılmıştır. Empati kelimesi Almanca kaynaklarda 'Einfühlung', Fransızca kaynaklarda 'empathie', şeklinde yer almaktadır (Dinçyürek,2004:96). 1920'li yıllarda Freud empatinin tarifini "egomuza yabancı olan bir öteki birini anlamamızda önemi olan bir süreç" olarak yapar.

Kohut'a göre empati diğer insanın iç dünyasını hissetme ve düşünme yeteneğidir (Gürüz,2008:26). Etkili kişiler arası ilişkiler kurulabilmesi için yeterli empatik eğilim olmalıdır. Empatiyi oluşturan bileşenler; duygu, biliş ve iletişimdir ve gelişimi bir süreç içinde mümkün olur (Dinçyürek,2004:98). Empati oluşması için, bireyin ötekinin bilişlerini ve hislerini doğru anlaması gerekmektedir. Empati, bilinçli veya farkında olunmayarak kullandığımız, psikolojik savunma mekanizmalarından özdeşim kurmanın özel bir şeklidir (Gürüz,2008:27).



Yapılan tüm tanımlar göz önünde bulundurulduğunda empatiyi oluşturan etkenler şu şekilde ifade edilebilmektedir:

- ✓ Hayal edilerek duyulan deneyim
- ✓ Öteki bireyce hissedilenlerin yankı (karşılık) bulması
- ✓ Ötekinin iç dünyasının tarafsız, yansız şekilde deneyimlenmesi,
- ✓ Ötekini anlama yeteneğine sahip olma
- ✓ Öteki kişinin perspektifini anlayabilme becerisi
- ✓ Öteki kişi ile iş birliği kurabilme
- ✓ Öteki kişi ile etkili iletişim süreci
- ✓ Öteki kişinin deneyimlerini ifade edebilme
- ✓ Öteki kişinin tecrübelerine dair bir anlayış geliştirebilme (Gürüz,2008:27)

Özellikle sağlık çalışanlarında (doktor, hemşire, psikolog vb. gibi) hasta ile direkt ilişkide bulunulan işlerde empatinin kullanılması, karşıdaki bireyin doğru anlaşılmasına ve etkili bir iletişim kurulmasına yardımcı olabilir. Bir bireyin öteki bir bireye empatik olabilmesi için ihtiyaç duyacağı şeyleri Dökmen (2002) şöyle sıralamıştır;

- A. Birey empatik olabilmek için kendini ötekinin konumuna getirmeli, olaylara bir de oradan bakmaya çalışmalıdır. Diğer bir deyiş ile ötekinin fenomenolojik sahasına girmelidir. Fenomenolojik yaşantı bireye özgü algısal bir yaşantıdır.
- B. Empatik olmak bireyin ötekinin bilişlerini ve hislerini doğru anlaması ile mümkün olmaktadır.
- C. Empatik ilişki içindeki ben ve ötekinin anlaşıldıkları hissini birbirlerine iletmeleridir (Dökmen,2002:32).

## 2.2. İş Doyumu Kavramı

İlk kez 1920’li yıllarda iş doyumunu tarif edilmeye, 1940’lı yıllarda ise itibar görmeye başlamıştır. İş doyumunu; kişinin işine karşı tutumlarıyla ilintili karmaşık bir fenomendir ve iş ile bağlantılı arzu edilen ve edilmeyen tecrübelerin bütününden oluşan bir tatmin durumudur (Karcıoğlu,2009;59). Diğer bir ifadeyle iş doyumunu; emek veren kişinin emeği ya da farklı boyutları ile ilgili duygusal yanıtıdır. Bu duygulanımsal yanıt deneyimlerle gelişir; yani öğrenilir (Piyal,2000:245).

İş doyumunu birçok sebepten dolayı önemli bir konudur; insani nedenler en başta gelmektedir. İş doyumunun insanların hayatlarını dolaylı veya dolaysız olarak etkilediği bilinmektedir. Örgütlerin güncel sorunlarından biri olan “tükenmişliğin” özellikle “duygusal tükenmişliğin” iş tatmini ile çok güçlü bir ilişkisi olduğu yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur (Piko,2006:311).

## 2.3. İş Doyumunun Ölçülebilirliği

Hayattan tatmin olma hali, iş doyumunun iyi olması ile bağlantılıdır ve bunlar şahısların ruhsal ve bedensel sağlıklarını ciddi şekilde etkilemektedir. İşten tatmin olmama durumu önemli bir stres kaynağıdır. İş doyumunun soyut bir kavram olduğu, belirli davranış kalıpları ile bağlantı kurularak anlaşılabilceği ve ölçülebileceğinin bilinmesi önemlidir (Lu,2005:211).

İş doyumunu ile bağlantılı ve onu açıklayan birçok kuram vardır. Bu kuramlar içinde en çok sözü edilen Herzberg’ in Kuramı’na göre; işle ilgili tatmini tanınma, başarıma ve ilerleme gibi faktörler artırmakta ancak çevresel koşullar, işletmenin politikası, iş arkadaşlarıyla olan ilişkiler gibi faktörler azaltmaktadır (Wilkie,1991:45). Yapılan çalışmalar iş doyumunu etkileyen bir takım faktörlerin var olduğunu ortaya koymuştur. Bunlar faktörleri bireysel ve kurumsal faktörler olarak iki başlık altında toplamak mümkündür:

## 2.4. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler

**a. Yaş:** İş tatmininin gençlerde az olduğu öne sürülmektedir; gençlerde terfi etme ve iş koşullarına dair yüksek beklentilerin olması ya da iş tercihi ve iş garantisine dair kararsızlık yaşanmaları neden olarak gösterilmektedir (Koelbel,1991:43).

**b. Cinsiyet:** Kadınlarda da erkeklerde olduğu gibi saygınlık, gelir, özerklik ve öğrenme olanakları iş doyumunda baş roldeki etkenlerdir. Bir başka bakış açısıyla; buradan erkeklerle kadınların işleri ile ilgili hissiyatlarının aynı olduğu anlamı çıkarılamaz. Ev işi yükü kadınların işyerinde yükü az işleri seçmelerine, seçtikleri hafif işler ise mevcut yeteneklerini tam anlamıyla açığa çıkarmalarına engel olmaktadır (Lu,2005:215). Bu tür etkenler göz önüne alındığında kadınların iş doyumlarının da farklı olması beklenmektedir.

**c. Eğitim Durumu:** Eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasındaki bağlamı inceleyen çalışmalar; sıklıkla eğitim düzeyinin artması ile iş doyumunun azaldığı yönünde sonuçlanmaktadır (Koelbel,1991:51).

**d. Statü (Pozisyon):** Statü; meslek özelliklerini de içeren mevki ile iş tatmini arasında güçlü bir bağlamın varlığı bilinmektedir. Mevcut literatüre göre; mesleki pozisyon üstte olan bireylerin, alt düzeyde olanlara göre iş tatmin düzeyi daha fazla olmaktadır (Karcıoğlu,2009;70).

**e. Sosyo- Kültürel Çevre:** Literatürde birçok çalışma sosyo-kültürel çevrenin iş doyumunu etkilediğini göstermektedir (Bodur,1998:169).

**f. Kişilik:** Özgüveni tam olan bireylerin daha çok doyum sağladıkları yönünde araştırma sonuçları vardır (Eren,2015:85). Psikolojide kendini gerçekleştirme dediğimiz; öz benlik hissine sahip bireyler avantajlı kişilik özelliklerinden dolayı kariyer hayatında daha emin adımlarla ilerleyeceklerdir.

### 2.5. İş Doyumunu Etkileyen Kurumsal Faktörler

**a. Kurumun İşleyişi ve Politikaları:** Kurumun işleyişi ve politikaları; çalışanların iş çevrelerinden kaynaklanan bazı sebeplerle verimli çalışmadıkları ve doyumsuz oldukları bilinmektedir (Bodur,1998:171).

**b. Fiziksel Koşullar:** Literatürdeki birçok araştırma sonucuna göre; çalışanların ortamın havalandırması, ışığı, temizliği ve tehlikesiz oluşu bakımından çalışmaya elverişli iş ortamlarını tercih ettiklerini göstermektedir (Koelbel,1991:52).

**c. Ücret:** Temelde çalışanların gereksinimlerini yönelik olan ücret, çalışanlarca başarının bir simgesi olarak da görüldüğü için önemli bir faktördür (Eren,2015:517).

**d. Kurumda Yükselme (Kariyer) Olanığı:** Araştırma sonuçlarına göre; çalışanlar yükselme olanakları varsa ve yükselme politikaları adil ise işlerinden doyum sağlamaktadırlar (Eren,2015:566). Norveç'te 11 hastanede 1814 doktor ve hemşire üzerinde iş doyumunu etkileyen faktörleri tespit amacıyla yapılan geniş bir araştırmada, tüm gruplar için yöneticinin olumlu değerlendirmesi ilk sırada yer alırken, doktorlar için mesleki gelişim ön plana çıkmış, hemşireler için ise ilk amirin destekleyici olumlu geribildirimini önemli görülmüştür (Krogstad,2006:4).

### 3. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma İstanbul ilinde kamuya ait iki eğitim ve araştırma hastanesinin dâhili ve cerrahi kliniklerinde görev yapan doktor ve hemşireler üzerinde gerçekleştirmiştir. Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi (A)'inde toplam çalışan doktor sayısı 352 hemşire sayısı 298 ve Siyami Ersek Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi (B)'nde toplam çalışan doktor sayısı 173 ve hemşire sayısı 242'dir. Araştırmada örneklem seçilmemiştir. Çalışan doktor ve hemşirelerin raporlu olma, iş değiştirme, uzun süre yurt dışı görevlendirme, emeklilik gibi nedenlerle, ayrıca Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi birim binalarının büyük bir bahçeye saçılmış olması, çalışanların rotasyon ya da vardiya düzeninde çalışıyor olmaları, çok sayıda hasta ile ilgilenmek zorunda olmaları deneklere ulaşılmada ve ölçek formlarının geri toplanmasında zorluk oluşturmuştur. Çalışmaya katılan sağlık personeli sayısı Haydarpaşa Numune hastanesinde 139, Siyami Ersek hastanesinde 81 olmuştur.

Araştırmada iş doyumunu değişkeni Minnesota İş Doyumu Ölçeği Kısa Formu ile, empati düzeyi değişkeni ise Dökmen tarafından 1988'de geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ) ile ölçülmüştür. Araştırmanın ölçek formları katılmayı kabul eden doktor ve hemşirelere gerekli açıklama yapıldıktan sonra iş ortamında dağıtılarak toplanmıştır.

Araştırma formunun birinci bölümünde doktor ve hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini belirlemek için 8 soru yer almaktadır. Minnesota İş Doyum Ölçeği beşli likert tipi bir ölçektir. Tüm puanlar toplanarak sonuca ulaşılmaktadır. Elde edilen puan yüksek ise iş doyumunun yüksek olduğu sonucuna varılmaktadır

(Spector, 1997: 15-16). Bu ölçek iş doyum değişkenini içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum seviyesi olmak üzere ölçmektedir (Weiss;1967).

Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ); bireylerin günlük hayattaki empatik eğilimlerini ölçmektedir. Bu ölçek 20 sorudan oluşmaktadır ve beşli Likert türü düzenlenmiştir. Ayrıca bu ölçeğin 8 sorusu (3, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 15) ters ifade edilmiştir (Dökmen,1988:155). Araştırmaya katılanların toplam puanları empatik eğilim puanlarını vermektedir. Katılımcıların alabileceği en yüksek puan 100, en düşük puan 20 olmaktadır. Katılımcının empatik eğilimi fazla ise ölçek puanı yüksek, empatik eğilimi az ise ölçek puanı düşük olmaktadır.

Araştırma verileri bilgisayar ortamında SPSS-22 istatistik programı ile analiz edilmiştir. Nicel verilerin tanımlanmasında ortalama, standart sapma (std.) ve minimum, maksimum, nitel verilerin tanımlanmasında ise sayı ve yüzde kullanılmıştır.

Değerlendirmede kullanılan istatistik analizleri; Student t testi, Kolmogorov-Smirnov Testi, Mann Witney U testi, Kruskal Wallis testleri, Spearman Korelasyon analizi, Pearson Korelasyon analizidir. İstatistiksel anlamlılık düzeyi  $p < 0,05$  olarak değerlendirilmiştir.

#### 4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma, iki eğitim hastanesinin cerrahi ve dâhili kliniklerinde çalışan 220 doktor ve hemşireye uygulanmıştır. Çalışmaya katılanların % 58,6' sını kadınlar, % 41,4' ünü erkekler oluşturmaktadır (Tablo 1).

Katılımcıların %47,3' ünü oluşturan 104 kişi bekâr , %52,7' sini oluşturan 116 kişi evlidir. Eğitim düzeyi incelendiğinde %4,1'nin ortaokul mezunu olduğu, %16,8'nin lise mezunu olduğu, %25,9'un ön lisans mezunu olduğu, %25,9'un üniversite mezunu olduğu, %27,3'ün yüksek lisans mezunu olduğu anlaşılmıştır.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özellik Dağılımları

Demografik Değişkenler	Sayı	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	129	58,6
Erkek	91	41,4
<b>Toplam</b>	<b>220</b>	<b>100</b>
<b>Medeni Durum</b>		
Bekâr	104	47,3
Evli	116	52,7
<b>Toplam</b>	<b>220</b>	<b>100</b>
<b>Eğitim Düzeyi</b>		
Ortaokul	9	4,1
Lise Mezunu	37	16,8
Ön lisans Mezunu	57	25,9
Lisans Mezunu	57	25,9
Yüksek Lisans ve üstü	60	27,3
<b>Toplam</b>	<b>220</b>	<b>100</b>
<b>Mesleği</b>		
Cerrahi Doktor	69	31,3
Cerrahi Hemşire	82	37,3
Dâhili Doktor	33	15,0
Dâhili Hemşire	36	16,4
<b>Toplam</b>	<b>220</b>	<b>100</b>
<b>Çalıştığı Hastane</b>		
A Eğitim Hastanesi*	139	63,2
B Eğitim Hastanesi*	81	36,8
<b>Toplam</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

\*A Eğitim Hastanesi: Haydarpaşa Numune Hastanesi  
B Eğitim Hastanesi: Siyami Ersek Hastanesi

Araştırmaya katılanların %79,1' i en az üniversite mezunudur. Katılımcıların %46,4' ünü oluşturan 102 kişi doktor olarak, %53,6' sını oluşturan 118 kişi hemşire olarak çalışmaktadır. Katılımcıların %31,3 'ü cerrahi kliniğinde doktor olarak, %15' i dâhili kliniğinde doktor olarak, %37,3' ü cerrahi kliniğinde hemşire olarak ve %16,4' ü ise dâhili kliniğinde hemşire olarak çalışmaktadır.

Toplam olarak katılımcıların %68,6'sını oluşturan 151 kişi cerrahi kliniğinde, %31,4' ünü oluşturan 69 kişi ise dâhili kliniğinde çalışmaktadır. A Hastanesinde çalışanlar toplam katılımcıların %63,2' si iken B Hastanesinde çalışanlar toplam katılımcıların %36,8' ini oluşturmaktadır.

**Tablo 2.** Cinsiyete Göre Meslek Dağılımı

Mesleği	Cinsiyet				Toplam
	Kadın	%	Erkek	%	
Doktor	36	27,9	66	72,5	102
Hemşire	93	72,1	25	27,5	118
<b>Toplam</b>	<b>129</b>	<b>58,6</b>	<b>91</b>	<b>41,4</b>	<b>220</b>

Kadınların %72,1'i hemşire olarak çalışmaktayken %27,9' u doktor olarak çalışmaktadır. Erkeklerin %72,5'i doktor olarak çalışmakta %27,5' i hemşire olarak çalışmaktadır (Tablo 2).

**Tablo 3.** Katılımcıların Yaş, Çalışma Süreleri ve Gelir Durumu Ortalamaları

	Minimum Değer	Maksimum Değer	Ortalama	Standart Sapma
<b>Katılımcıların Yaşı</b>	20 yaş	61 yaş	32,65 yaş	9,12 yaş
<b>Meslekte Çalışma Süresi</b>	4 ay	9,53 yıl	37 yıl	9,06 yıl
<b>Kurumda Çalışma Süresi</b>	1 hafta	6,48 yıl	32 yıl	7,27 yıl
<b>Gelir Durumu</b>	1.500 TL	12.000 TL	4.605 TL	2220 TL

Katılımcıların yaşları 20 ile 61 yaş arasında değişmekte olup ortalaması 32, 65 yıl ve standart sapması 9,12 yıl olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların meslekte çalışma süreleri 4 ay ile 37 yıl arasında değişmekte, ortalaması 9,53 yıl ve standart sapması 9,06 yıl olarak belirlenmiştir. Kurumda çalışma süresi incelendiğinde katılımcıların 1 hafta ile 32 yıl arasında çalışma sürelerinin dağılmakta olduğu tespit edilmekte olup ortalama olarak o kurumda 6,48 yıl çalıştıkları ve standart sapmanın 7,27 yıl olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların aylık geliri 1500 TL ile 12000 TL arasında değişmekte olup, ortalama gelir 4605 TL ve standart sapma 2220 TL olarak tespit edilmiştir (Tablo 3).

**Tablo 4.** Katılımcıların Yaş, Çalışma Süreleri ve Gelir Durumu Dağılımları

Demografik Değişkenler	Sayı	Yüzde (%)
<b>Yaş</b>		
23 yaş ve altı	22	10
24-34 yaş	123	55,9
35-45 yaş	52	23,6
46 yaş ve üstü	23	10,5
<b>Toplam</b>	<b>220</b>	<b>100</b>
<b>Meslekte Çalışma Süresi</b>		
1 yıl ve altı	30	13,6
1,5 yıl-5,5 yıl	77	35
6 yıl-10 yıl	40	18,2
10,5 yıl ve üstü	73	33,2
<b>Toplam</b>	<b>220</b>	<b>100</b>
<b>Kurumda Çalışma Süresi</b>		
1 yıl ve altı	53	24,1
1,5 yıl-5,5 yıl	87	39,5
6 yıl-10 yıl	36	16,4
10,5 yıl ve üstü	44	20
<b>Toplam</b>	<b>220</b>	<b>100</b>
<b>Gelir Durumu</b>		
2.900 Tl ve altı	44	20
2.950-5.850 Tl	117	53,2
5.900 Tl-8.800 Tl	43	19,5
8.850 Tl ve üstü	16	7,3
<b>Toplam</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

Katılımcıların yaşa göre dağılımı göz önüne alındığında yarısından fazlasının 24-34 yaş grubunda olduğu, 23 yaş ve altı grup ile 46 yaş ve üstü grup frekanslarının ise %10 olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %35' inin 1,5 ile 5,5 yıl arası mesleki tecrübesi varken % 33,2' si 10,5 yıldan fazla süredir çalışmaktadır. Katılımcıların %39,5' i buldukları kurumda 1,5 yıl ile 5,5 yıl arası çalışmaktadır. 1 yıl ve daha az süredir kurumda çalışanlar %24,1 oranındadır. Katılımcıların yarısından fazlasının geliri 5.900 TL ile 8.800 TL arasında bulunmuştur (Tablo 4).

Deneklerden toplanan verilerin normal dağılım analizi Tek Örneklem Kolmogorov- Smirnov Testi ile yapılmıştır. Çalışanların işleriyle ilgili memnuniyet ölçeğinin alt ölçeği olan İçsel İş Doyumu hariç, diğer grupların verilerinin %5 anlamlılık düzeyinde normal dağılıma uymadıkları görülmüştür. Bu nedenle verilerin analizinde Mann Whitney- U Testi tercih edilmiştir.

**Tablo 5.** Katılımcıların Empati Ölçeği Cevaplarının Ortalamaları

Soru no	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
<b>1. Soru</b>	220	1,0	5,0	<b>3,850</b>	0,9880
2. Soru		1,0	5,0	3,636	1,0575
3. Soru		1,0	5,0	3,450	1,1230
<b>4. Soru</b>		1,0	5,0	<b>3,760</b>	0,8040
5. Soru		1,0	5,0	3,645	0,9170
6. Soru		1,0	5,0	3,186	1,2410
7. Soru		1,0	5,0	3,660	1,2250
8. Soru		1,0	5,0	2,918	1,0948
<b>9. Soru</b>		1,0	5,0	<b>3,750</b>	0,7800
10. Soru		1,0	5,0	3,713	0,9814
11. Soru		1,0	5,0	3,268	1,1371
<b>12. Soru</b>		1,0	5,0	<b>2,445</b>	1,1069
13. Soru		1,0	5,0	3,295	1,1303
14. Soru		1,0	5,0	3,454	1,0170
15. Soru		1,0	5,0	3,141	1,0390
16. Soru		1,0	5,0	3,709	0,8584
17. Soru		1,0	5,0	3,609	1,0077
18. Soru		1,0	5,0	3,691	0,9091
<b>19. Soru</b>		1,0	5,0	<b>3,827</b>	0,7979
20. Soru		1,0	5,0	3,681	0,8540
<b>Toplam Puan</b>		20	100	3,4844	

Empatik Eğilim Ölçeğinde katılımcıların en fazla alacağı puan 100, en az alacağı puan ise 20 puandır. Bu ölçekte 50 puan ve üstü empatik eğilimin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçek puanların genel ortalamasına baktığımızda katılımcılar 3,4844 puan almışlardır. Bu puan 2,5 üzerinde olduğundan, katılımcı grubun ortalamasının üzerinde bir empatik eğilim düzeyine sahip olduğunu söyleyebiliriz.

Katılımcıların Empati Ölçeğine verdiği cevaplarda en yüksek ortalamaya sahip olan cevap 5 üzerinden 3,850 ortalama ve 0,988 standart sapma ile "*Çok sayıda dostum var*" dır. İkinci en yüksek ortalamaya sahip olan soru ise 3,827 ortalama ve 0,7979 standart sapma ile "*Yakınlarım bana sık sık derdini anlatırlar*" olarak işaretlenmiştir.

Diğer yüksek ortalamalı cevaplar "*Bana dertlerimi anlatanlar yanımdan ferahlanmış ayrılır*" ve "*Çevrede çok sevilen insanım*" olarak tespit edilmiştir. En düşük ortalamaya sahip olan cevap, ölçekte ters puanlanan bir soru olup 2,445 ortalama ve 1,11 standart sapma ile "*İnsanların çoğu bencildir*" olarak işaretlenmiştir (Tablo 5).

**Tablo 6.** Empati Eğilimi Ölçek Puanlarının Katılımcıların Cinsiyet, Medeni Durum, Meslek, Çalıştığı Yer ve Hastane Bakımından İncelemek İçin Yapılan Mann Whitney- U Testi Tablosu

Gruplar	N=220	Empati Eğilimi X ±SS	Test Değeri	p
<b>Cinsiyet</b>				
Kadın	129	71,05 ± 8,68	U=4760	p=0,017
Erkek	91	68,00 ±8,76		
<b>Medeni Durum</b>				
Bekâr	104	68,70 ±9,24	U=5293,5	p=0,117
Evli	116	70,67 ±8,35		



Meslek				
Doktor	102	69,51 ±8,99	U=5828,50	p=0,687
Hemşire	118	70,34 ±8,71		
Çalıştığı Yer				
Cerrahi	151	69,49 ±8,97	U=4867,5	p=0,435
Dâhili	69	70,50 ±8,53		
Çalıştığı Hastane				
Numune	139	69,39 ±8,56	U=5172,5	p=0,315
Siyami Ersek	81	70,48 ±9,27		

Tablo 6' da Mann Whitney- U Testi ile medeni durum, hemşire ya da doktor olma, dâhili ya da cerrahi klinikte çalışma ve çalıştığı hastaneye göre empati eğilimi puanları bakımından bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ( $p > 0,05$ ).

Empati eğiliminin cinsiyet bakımından anlamlı derecede farklılaştığı ve kadınların erkeklerden empati puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 6,  $p=0,017$ ;  $p < 0,05$ ).

Eskişehir'de bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde yapılan benzer bir araştırmada bizim bulgumuzdan farklı olarak, empati düzeyi açısından cinsiyet değişkeni bakımından gruplar arasında fark bulunamamıştır ( $p > 0,05$ ) (Özdemir,2016:24). Bizim bulgumuz "bayanların iletişim kurmada erkeklere göre daha becerikli olduğu" yönündeki genel kanıyı destekler niteliktedir.

**Tablo 7.** Empati Eğilimi Ölçek Puanlarının Katılımcıların Mesleği, Yaş Grubu, Meslekte Çalışma Süresi, Kurumda Çalışma Süresi ve Gelir Düzeyi Bakımından Analizi İçin Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Tablosu

Gruplar	N=220	Empati Eğilimi X	$\chi^2$	sd	P
<b>Eğitim Durumu</b>					
Lise	9	104,89	8,311	4	0,081
Önlisans	37	86,81			
Lisans	57	119,27			
Yüksek Lisans	57	121,88			
Doktora	60	106,81			
<b>Mesleği</b>					
Cerrahi Doktor	69	103,83	1,383	3	0,71
Cerrahi Hemşire	82	111,94			
Dâhili Doktor	33	118,70			
Dâhili Hemşire	36	112,49			
<b>Yaş</b>					
23 yaş ve altı	22	116,82	3,874	3	0,275
24-34 yaş	123	105,98			
35-45 yaş	52	108,40			
46 yaş ve üstü	23	133,39			
<b>Meslekte Çalışma Süresi</b>					
1 yıl ve altı	30	112,32	1,428	3	0,70
1,5 yıl-5,5 yıl	77	103,88			
6 yıl-10 yıl	40	111,79			
10,5 yıl ve üstü	73	116,03			
<b>Kurumda Çalışma Süresi</b>					
1 yıl ve altı	53	106,39	3,310	3	0,346
1,5 yıl-5,5 yıl	87	103,66			
6 yıl-10 yıl	36	119,08			
10,5 yıl ve üstü	44	121,95			
<b>Gelir Durumu</b>					
2.900 TL. ve altı	44	95,70	3,040	3	0,385
2.950-5.850 TL.	117	114,54			
5.900 TL.-8.800	43	112,34			
8.850 TL. ve üstü	16	116,69			



Tablo 7' de görüldüğü üzere; araştırmaya katılanların meslek, yaş grubu, eğitim düzeyi, meslekte çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ve gelir düzeyi bakımından empatik eğilimlerinde farklılık bulunmamıştır ( $p > 0,05$ ).

Özdemir ve arkadaşlarının (2016) yaptığı benzer çalışmada da yaş ve mesleki tecrübe bakımından empati düzeyi açısından gruplar arasında fark bulunmamıştır. Gerek bizim çalışmamızda gerekse Özdemir ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada 45 yaş ve üzeri grubun ortalama puanları diğer gruplara göre yüksek çıkmıştır.

Eğitim müfredatlarının hemşirelik bölümü öğrencilerinde empatik olabilmeye etkilerini inceleyen birçok çalışma literatürde yer almaktadır. Bu çalışmalardan çoğu eğitimin empatik beceri gelişiminde etkili olduğunu göstermektedir (Tutuk,2002:40).

Teke ve Cengiz (2010), 480 doktor üzerinde yaptığı çalışmasında doktorların empatik olma seviyelerinin yaş gruplarına, cinsiyete, çalışma sürelerine, mevkileri ve branşlarına göre incelediklerinde farklılık olduğunu bulmuşlardır.

Ayrıca empatik olma düzeyi kadınlarda erkeklerden anlamlı şekilde yüksek, dâhili branşlardakilerde cerrahi branşlardakilere göre anlamlı şekilde yüksek, akademik unvanı yüksek olanlarda anlamlı şekilde yüksek (örneğin araştırma görevlisi: 4.13 prof: 3.28), 20-29 yaş aralığındakilerde diğer yaş gruplarındakilere göre anlamlı şekilde yüksek, 0-5 yıl çalışma süresi olan gruptakilerde diğer çalışma süreli gruplardakilere göre anlamlı şekilde yüksek olduğunu göstermişlerdir (Teke,2010:2).

Başka bir çalışma 110 ebelik öğrencisi ile yapılmıştır. Öğrencilerin %51.9' u 21- 23 yaş aralığında olup, araştırmaya katılan öğrencilerin empatik beceri anket puan ortalamaları  $135.35 \pm 17.6$  olarak bulunmuştur. Ayrıca ebelik bölümünde öğrencilerin empatik olma becerilerinin kaçınıcı sınıfta okuduklarına göre farklılık olduğu da bulunmuştur. Çarpıcı şekilde 1. Sınıf öğrenciler ile 4. sınıf öğrencilerin diğer sınıf öğrencilere kıyasla empatik olma becerilerinin daha iyi olduğu tespit edilmiştir (Cevahir,2008:9). Bu sonuç üzerine; 4. Sınıf ebelik öğrencilerinin ders müfredatında psikiyatri dersinin olmasının olumlu etkileri olabileceği yorumu yapılmıştır.

Çalışan ebelerin empati düzeylerini incelemek üzere Akgöz ve Karavuş bir araştırma yapmışlardır. Ebelerin empati beceri düzeyi ortalamalarını 128.2 bulmuşlardır. Empati düzeyinin ebelik öğrenciliği boyunca eğitim müfredatında bu konuya yer verilip önemsendiği takdirde geliştirilebileceği sonucuna varılmıştır. Hemşirelik bölümü öğrencileri ile yapılan araştırma sonuçları ile ebelik bölümü öğrencileri ile yapılan araştırma sonuçları arasında bir paralellik görülmemiştir (Akgöz,2005:9).

**Tablo 8.** Katılımcıların İş Doyumu Ölçeği Cevapları Puan Ortalamaları (N:220)

Sorular	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
1. Soru	1,0	5,0	2,805	1,0740
2. Soru	1,0	5,0	2,895	1,0654
3. Soru	1,0	5,0	2,882	1,1204
<b>4. Soru</b>	1,0	5,0	<b>3,455</b>	1,0437
5. Soru	1,0	5,0	3,264	1,1679
6. Soru	1,0	5,0	3,291	1,1455
7. Soru	1,0	5,0	3,286	1,1246
<b>8. Soru</b>	1,0	5,0	<b>3,645</b>	1,0987
<b>9. Soru</b>	1,0	5,0	<b>3,755</b>	0,9994
<b>10. Soru</b>	1,0	5,0	<b>3,423</b>	0,9058
11. Soru	1,0	5,0	3,355	1,1111
<b>12. Soru</b>	1,0	5,0	<b>2,514</b>	1,1286
<b>13. Soru</b>	1,0	5,0	<b>2,127</b>	1,1276
14. Soru	1,0	5,0	2,745	1,1816
15. Soru	1,0	5,0	3,073	1,0872
16. Soru	1,0	5,0	3,191	0,9977
<b>17. Soru</b>	1,0	5,0	<b>2,427</b>	1,1583
<b>18. Soru</b>	1,0	5,0	<b>3,482</b>	1,0401
19. Soru	1,0	5,0	2,918	1,1869
20. Soru	1,0	5,0	3,295	1,1582
<b>Toplam Puan</b>	20	100	3,0914	

İş Doyumu Ölçeğinde birinci en yüksek ortalamaya sahip olan soru 5 üzerinden 3,755 ortalama ve 0,99 standart sapma ile içsel iş doyumunu sorularından "*Başka insanlar için bir şeyler yapabilme şansı*" dır. İkinci en yüksek ortalamaya sahip olan soru ise 3,645 ortalama ve 1,098 standart sapma ile içsel iş doyumunu sorularından "*Sürekli bir işe sahip olma (iş güvenliği) şansı*" olarak işaretlenmiştir. Diğer yüksek ortalamalı cevaplar "*Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşması*", "*Toplumda bir yer edinme olanağı*" ve "*Başka insanlara ne yapacaklarını söyleme fırsatı*" olarak işaretlenmiştir.

En düşük ortalamaya sahip olan soru dışsal iş doyumunu sorularından olan 2,127 ortalama ve 1,13 standart sapma ile "*Yaptığım işe karşılık aldığım ücret*" olarak cevaplandırılmıştır. İkinci en düşük ortalamaya sahip olan soru dışsal iş doyumunu sorularından olan 2,427 ortalama ve 1,16 standart sapma ile "*Çalışma koşulları*" şeklinde cevaplandırılmıştır. Üçüncü en düşük ortalamaya sahip olan soru ise yine dışsal iş doyumunu sorularından olan 2,514 ortalama ve 1,13 standart sapma ile "*Kurum politikasının uygulamaya konulma tarzı*" olarak belirlenmiştir (Tablo 8).

**Tablo 9.** Katılımcıların İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamaları

	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Genel İş Doyumu	27	98	61,82	12,94
İçsel İş Doyumu	19	60	39,06	8,06
Dışsal İş Doyumu	8	38	22,75	6,02
Empati Eğilimi	45	88	69,78	8,83

Tablo 9' da çalışmaya katılanların iş doyumunu puanları görülmektedir. Bu doyum ölçeğinde en fazla 100 puan alınabilmektedir. 25 ve altı puanı olanlar düşük iş doyumuna, 75 ve üzerinde puanı olanlar yüksek iş doyumuna ve bu ikisinin arasında puanı olanlar orta düzeyde iş doyumuna sahiptirler. Buna göre araştırmaya katılanların içsel doyum puanı 39,06, dışsal doyum puanı 22,75 ve genel doyum puanı ise 61,82 'dir.

Tablo 9' da ayrıca araştırmaya katılanların empati eğilim ölçeğinden aldıkları puanlar yer almaktadır. Empati eğilim ölçeğinde en fazla 100 puan alınabilmektedir. Buna göre 50 puanın üstünde alanlar ortalamanın üzerinde empatik eğilim puanına sahip denilebilir. Araştırmaya katılanların puan ortalamaları 69,78 ve standart sapması 8, 83 olarak tespit edilmiştir.

**Tablo 10.** İş Doyumu ve Alt Ölçek Puanlarının Katılımcıların Cinsiyet, Medeni Durum, Meslek, Çalıştığı Yer ve Hastane Bakımından İncelemek İçin Yapılan Mann Whitney- U Testi Sonuçları

Gruplar	N=220	Genel İş Doyumu		İçsel İş Doyumu		Dışsal İş Doyumu	
		X±SS	Test/p Değeri	X±SS	Test/p Değeri	X±SS	Test/p Değeri
<b>Cinsiyet</b>							
Kadın	129	61,74±12,59	U=5840	38,97±7,66	U=5858,5	22,77±6,13	U=5776,5
Erkek	91	61,91±13,49	p=0,95	39,19±8,65	p=0,98	22,73±5,91	p=0,84
<b>Medeni Durum</b>							
Bekâr	104	61,89±13,67	U=5988,5	38,63±8,61	U=5624,5	23,26±6,04	U=5589,5
Evli	116	61,74±12,31	p=0,91	39,45±7,56	p=0,388	22,29±6,01	p=0,348
<b>Meslek</b>							
Doktor	102	62,95±11,75	U=5569	39,38±7,75	U=5782	23,57±5,10	U=5220
Hemşire	118	60,82±13,86	p=0,34	38,78±8,35	p=0,616	22,04±6,67	p=0,90
<b>Çalıştığı Yer</b>							
Cerrahi	151	62,38±12,83	U=4733,5	39,26±8,16	U=4993,5	23,12±5,95	U=4590
Dâhili	69	60,55±13,19	p=0,277	38,61±7,90	p=0,622	21,94±6,16	p=0,157
<b>Çalıştığı Hastane</b>							
Numune	139	61,25±13,02	U=5147	38,89±8,20	U=5424,5	22,36±6	U=4921
Siyami Ersek	81	62,76±12,82	p=0,29	39,34±7,86	p=0,65	23,42±6,05	p=0,12

Tablo-10 'da çalışmaya katılan denklemlerin verdikleri cevaplara göre cinsiyet, medeni durum, hemşire ya da doktor olma, dâhili ya da cerrahi klinikte çalışma ve çalıştığı hastaneye göre iş doyumunu bakımından Mann Whitney- U Testi analizi ile anlamlı bir fark bulunamamıştır (Tablo 10, p > 0,05). İki den fazla grup ölçümlerinin karşılaştırılmasında ise Kruskal-Wallis-H testi kullanılmıştır. Katılımcıların mesleği, yaş grubu, eğitim düzeyi, meslekte çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ve gelir düzeyleri bakımından iş doyumlarında anlamlı bir farklılık görülmemiştir (Tablo 11, 12, 13, 14, 15, 16, p > 0,05).

Çimen ve arkadaşlarının 2000 yılında yaptıkları benzer bir araştırmada cinsiyet, yaş, meslek ve hizmet süresi değişkenlerinin iş doyumunu etkilediği, yaş ilerledikçe iş doyumunun arttığı; kadınların iş doyum düzeylerinin erkeklere göre düşük olduğu görülmüştür. Çimen ve arkadaşlarının çalışmasında katılanların %38.2'si kadın, %61.8' i erkeklerden oluşmaktadır. Erkeklerin iş doyum puanlarının kadınlardan daha yüksek bulmuşlardır (Çimen,2000;53). Farklı olarak bu çalışmada; katılımcıların cinsiyetleri bakımından iş doyumlarının anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Çimen ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada yaş grupları içerisinde en doyumlu grubun 40 ve daha yukarı yaştakiler olduğunu belirlenmiştir. Meslekte çalışma süreleri bakımından çalışmaya dahil edilen gruplarda düşük çalışma süresine sahip genç çalışanların daha az iş doyumunu yaşadıkları görülmüştür (Çimen;2000;53). Genç yaşlarda mesleğe yeni atanmış olmaktan kaynaklanan uyum sorunları, düşük gelir ve düşük mevki düzeyleri, iş doyumunun daha düşük çıkmasına neden olabileceğini düşündürmektedir.

**Tablo 11.** İş Doyumu ve Alt Ölçek Puanlarının Meslek Grubu Bakımından İncelemek İçin Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

	Gruplar	N=220	Ortalama	$\chi^2$	sd	p
Genel İş Doyumu	Cerrahi Doktor	69	115,68	2,772	3	0,428
	Cerrahi Hemşire	82	111,95			
	Dâhili Doktor	33	113,27			
	Dâhili Hemşire	36	94,74			
İçsel İş Doyumu	Cerrahi Doktor	69	111,83	1,122	3	0,772
	Cerrahi Hemşire	82	112,01			
	Dâhili Doktor	33	114,86			
	Dâhili Hemşire	36	100,5			
Dışsal İş Doyumu	Cerrahi Doktor	69	120,96	5,271	3	0,153
	Cerrahi Hemşire	82	109,25			
	Dâhili Doktor	33	112,8			
	Dâhili Hemşire	36	91,18			

Tablo 11'de görüldüğü üzere grupların ortalamaları arasında anlamlı fark görülmemiştir ( $\chi^2 = 2,772$ ;  $p=0,428$ ). İçsel iş doyumunu ve meslek gruplarına bakıldığında grupların ortalamaları arasında anlamlı farklılık görülmemiştir ( $\chi^2 = 1,122$ ;  $p=0,772$ ). Dışsal iş doyumunu ve eğitim düzeyi incelendiğinde farklılık anlamlı görülmemiştir ( $\chi^2 = 5,271$ ;  $p=0,153$ ).

Çimen ve arkadaşlarının (2000) yaptığı çalışmada mesleklere göre iş doyum ortalama puanları incelendiğinde doktorların iş doyum puan ortalamasının 3.10, hemşirelerin puan ortalamasının 2.53 olduğu görülmüştür. Bu çalışmada ise katılımcıların hemşire ya da doktor olmalarının iş doyumunu bakımından anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde; meslek grupları karşılaştırıldığında hemşirelerin doktora göre daha düşük iş doyum düzeylerine sahip olduğu bulunmuştur (Koelbel;1991:53). Doktorların yaptıkları işin eğitim durumlarına uygunluğu göz önüne alındığında bireysel faktörler ve fiziksel koşullar açısından iş doyum düzeylerinin daha yüksek bulunması şaşırtıcı değildir.

**Tablo 12.** İş Doyumu ve Alt Ölçek Puanlarının Yaş Grubu Bakımından Analizi (Kruskal Wallis-H Testi)

	Gruplar	N=220	Ortalama	$\chi^2$	sd	p
Genel İş Doyumu	23 yaş ve altı	22	129	7,638	3	0,054
	24-34 yaş	123	107,52			
	35-45 yaş	52	98,49			
	46 yaş ve üstü	23	135,87			
İçsel İş Doyumu	23 yaş ve altı	22	120,98	4,991	3	0,172
	24-34 yaş	123	108,14			
	35-45 yaş	52	101,27			
	46 yaş ve üstü	23	133,96			
Dışsal İş Doyumu	23 yaş ve altı	22	131,02	6,476	3	0,091
	24-34 yaş	123	107,99			
	35-45 yaş	52	98,99			
	46 yaş ve üstü	23	130,46			

Tablo 12 'de görüldüğü üzere Kruskal Wallis-H Testi neticesinde genel iş doyumunu ( $\chi^2 = 7,638$ ;  $p=0,054$ ), içsel iş doyumunu ( $\chi^2 = 4,991$ ;  $p=0,172$ ) ve dışsal iş doyumunu ( $\chi^2 = 6,476$ ;  $p=0,091$ ) bakımından farklılık saptanmamıştır ( $p > 0,05$ ).

**Tablo 13.** İş Doymu ve Alt Ölçek Puanlarının Eğitim Düzeyi Bakımından Analizi (Kruskal Wallis-H Testi)

	Gruplar	N=220	Ortalama	x <sup>2</sup>	sd	p
Genel İş Doymu	Lise Mezunu	9	133,33	7,069	4	0,13
	Ön lisans Mezunu	37	93,65			
	Lisans Mezunu	57	109,77			
	Yüksek Lisans	57	104,22			
	Doktora	60	124,13			
İçsel İş Doymu	Lise Mezunu	9	138,44	7,128	4	0,12
	Ön lisans Mezunu	37	93,54			
	Lisans Mezunu	57	110,29			
	Yüksek Lisans	57	104,39			
	Doktora	60	122,77			
Dışsal İş Doymu	Lise Mezunu	9	118,11	5,846	4	0,211
	Ön lisans Mezunu	37	93,41			
	Lisans Mezunu	57	108,25			
	Yüksek Lisans	57	107,99			
	Doktora	60	124,43			

Tablo 13'de görüldüğü gibi genel iş doymu eğitim düzeyi bakımından incelendiğinde farklılık bulunmamıştır ( $x^2 = 7,069$ ;  $p=0,132$ ). Ayrıca içsel iş doymu ve eğitim düzeyi bakımından incelendiğinde farklılık görülmemiştir ( $x^2 = 7,128$ ;  $p=0,129$ ). Bunlara ilaveten dışsal iş doymu ve eğitim düzeyi incelendiğinde farklılık bulunmamıştır ( $x^2 = 5,846$ ;  $p=0,211$ ).

**Tablo 14.** İş Doymu ve Alt Ölçek Puanlarının Meslekte Çalışma Yılları Bakımından Analizi (Kruskal Wallis-H Testi)

	Gruplar	N=220	Ortalama	x <sup>2</sup>	sd	p
Genel İş Doymu	1 yıl ve altı	30	128,83	4,007	3	0,261
	1,5 yıl-5,5 yıl	77	101,88			
	6 yıl-10 yıl	40	109,31			
	10,5 yıl ve üstü	73	112,71			
İçsel İş Doymu	1 yıl ve altı	30	120,98	2,426	3	0,489
	1,5 yıl-5,5 yıl	77	102,21			
	6 yıl-10 yıl	40	110,99			
	10,5 yıl ve üstü	73	114,64			
Dışsal İş Doymu	1 yıl ve altı	30	136,15	6,144	3	0,105
	1,5 yıl-5,5 yıl	77	102,58			
	6 yıl-10 yıl	40	108,46			
	10,5 yıl ve üstü	73	109,43			

Tablo 14'de görüldüğü gibi iş doymununun meslekte çalışma yılları bakımından farklılık göstermediği, genel iş doymu ( $x^2 = 4,007$ ;  $p=0,261$ ), içsel iş doymu ( $x^2 = 2,426$ ;  $p=0,489$ ) ve dışsal iş doymu ( $x^2 = 6,144$ ;  $p=0,105$ ) bakımından da farklılık göstermediği bulunmuştur ( $p > 0,05$ ).

**Tablo 15.** İş Doymu ve Alt Ölçek Puanlarının Kurumda Çalışma Yılları Bakımından Analizi (Kruskal Wallis-H Testi)

	Gruplar	N=220	Ortalama	x <sup>2</sup>	sd	p
Genel İş Doymu	1 yıl ve altı	53	114,19	1,899	3	0,594
	1,5 yıl-5,5 yıl	87	106,07			
	6 yıl-10 yıl	36	104,31			
	10,5 yıl ve üstü	44	119,89			
İçsel İş Doymu	1 yıl ve altı	53	107,01	0,782	3	0,854
	1,5 yıl-5,5 yıl	87	108,23			
	6 yıl-10 yıl	36	113,38			
	10,5 yıl ve üstü	44	116,84			
Dışsal İş Doymu	1 yıl ve altı	53	124,03	7,664	3	0,053
	1,5 yıl-5,5 yıl	87	103,76			
	6 yıl-10 yıl	36	92,71			
	10,5 yıl ve üstü	44	122,09			

Tablo 15 'da görüldüğü gibi iş doymununun kurumda çalışma yıllarına göre farklılık göstermediği, genel iş doymu ( $x^2 = 1,899$ ;  $p=0,594$ ), içsel iş doymu ( $x^2 = 0,782$ ;  $p=0,854$ ) ve dışsal iş doymu ( $x^2 = 7,664$ ;  $p=0,053$ ) bakımından da farklılık göstermediği bulunmuştur ( $p > 0,05$ ).

Bizim araştırma sonuçlarına benzer şekilde Piyal ve ark'nın 2000 yılında yaptıkları bir araştırmada kurumda çalışma yıllarına göre iş doyumu düzeyinden farklılık rastlanmamıştır (Piyal,2000:247).

Literatürde; çarpıcı şekilde ekip içinde çalışmaya yatkın kişilerin hizmetlere dâhil olmasına imkân veren ve çalışma grubu içindeki kişiler arasında ilişki olanakları inşa eden yönetim stillerinde daha fazla iş doyumu sağladıkları yönünde sonuçlar bulunmaktadır (Çimen,2000:61).

**Tablo 16.** İş Doyumu ve Alt Ölçek Puanlarının Gelir Durumu Açısından Analizi (Kruskal Wallis-H Testi)

	Gruplar	N=220	Ortalama	$x^2$	sd	p
Genel İş Doyumu	2.900 Tl. ve altı	44	94,69	4,538	3	0,209
	2.950-5.850 Tl.	117	112,24			
	5.900-8.800 Tl.	43	114,55			
	8.850 Tl. ve üstü	16	130,38			
İçsel İş Doyumu	2.900 Tl. ve altı	44	92,93	5,336	3	0,149
	2.950-5.850 Tl.	117	114,52			
	5.900-8.800 Tl.	43	110,27			
	8.850 Tl. ve üstü	16	130,03			
Dışsal İş Doyumu	2.900 Tl. ve altı	44	97,39	4,528	3	0,21
	2.950-5.850 Tl.	117	108,88			
	5.900-8.800 Tl.	43	121,76			
	8.850 Tl. ve üstü	16	128,13			

Tablo 16 'dan de anlaşıldığı üzere iş doyumunun aylık gelir durumu bakımından incelendiğinde genel iş doyumu ( $x^2=4,538$ ;  $p=0,209$ ), içsel iş doyumu ( $x^2=5,336$ ;  $p=0,149$ ) ve dışsal iş doyumu ( $x^2=4,528$ ;  $p=0,21$ ) bakımından farklılık göstermediği bulunmuştur ( $p>0,05$ ).

**Tablo 17.** İçsel İş Doyumu ve Empati Eğilimi Pearson Korelasyon Tablosu

		İçsel İş Doyumu	Empati Eğilimi
İçsel İş Doyumu	Pearson Correlation		0,315**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N		220
Empati Eğilimi	Pearson Correlation	0,315**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	220	

\*\* Korelasyon 0.01 Seviyesinde anlamlıdır. (2-yönlü)

Korelasyon katsayısının büyüklük açısından yorumlanmasında ortak kabul gören aralıklar olmamakla birlikte, mutlak değer olarak, 0,70-1,00 arasında bulunması yüksek düzeyde ilişki; 0,70- 0,30 arasında olması orta düzeyde ilişki; 0,30-0,00 arasında olması ise düşük düzeyde ilişki olarak tanımlanmaktadır.

İçsel iş doyumu ve empati eğilimi arasında  $r=0,315$  pozitif olan, *orta seviyede* bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 17,  $p<0,01$ ).

Akgöz ve arkadaşlarının yaptığı araştırmada içsel iş doyumu ve empati eğilimi arasında  $r=0,315$  olan pozitif, orta seviyede, anlamlı bir ilişki, genel iş doyumu ile empati eğilimi arasında  $r=0,249$  olan pozitif, düşük seviyede, anlamlı bir ilişki ve dışsal iş doyumu ile empati eğilimi arasında ise  $r=0,139$  olan pozitif, düşük seviyede bir ilişki saptanmıştır (Akgöz,2005:9).

**Tablo 18.** Dışsal İş Doyumu, Genel İş Doyumu ve Empati Eğilimi Spearman Korelasyon Tablosu

		Dışsal İş Doyumu	Genel İş Doyumu	Empati Eğilimi	
Spearman's rho	Dışsal İş Doyumu	Correlation Coefficient		0,868**	
		Sig. (2-tailed)		0,000	
		N		220	
	Genel İş Doyumu	Correlation Coefficient	0,868**		0,248**
		Sig. (2-tailed)	0,000		0,000
		N	220		220
	Empati Eğilimi	Correlation Coefficient	0,137*	0,248**	
		Sig. (2-tailed)	0,042	0,000	
		N	220	220	

\*\* Korelasyon 0.01 Seviyesinde anlamlıdır. (2-yönlü).

\* Korelasyon 0.05 Seviyesinde anlamlıdır. (2-yönlü).

Tablo 18 'de dışsal iş doyumunu ve genel iş doyumunu normal dağılım göstermediğinden, empati eğilimi ile arasındaki ilişkinin tespiti için Spearman Korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda genel iş doyumunu ile empati eğilimi arasında  $rs= 0,249$  pozitif yönde, **düşük düzeyde**, istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (Tablo 18,  $p< 0,01$ ). Dışsal iş doyumunu ile empati eğilimi arasında ise  $rs= 0,139$  pozitif yönde, **düşük düzeyde**, istatistiki olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir (Tablo 18,  $p< 0,05$ ).

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Mesleki uygulamaların ve sorumlulukların yoğun olduğu hekimlik ve hemşirelik mesleğinde empatik olabilmenin ve etkili iletişim kurabilmenin iş doyumunu; olumlu etkileyebileceği düşünülmektedir. Sağlık kurumları tarafından iş doyumunu örgütsel çıktı olarak görülmeli ve sürekli ölçülmelidir. Empatik olabilme ve iyi iletişim kurabilme becerilerinin eğitimle geliştirilebildiği bilinmektedir. Sağlık kurumları çalışanlarının empati düzeyinin yüksek olması diğer kurumlara göre daha çok gereklilik göstermektedir. Bu nedenle oluşturulacak eğitim programları sayesinde sağlık personelinin empati düzeylerini yükseltmeye ihtiyaç vardır. Hizmet içi eğitim programlarında empati düzeyini geliştirecek eğitim müfredatlarının yer alması gerektiği düşünülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda öneriler şu şekilde ifade edilebilir:

1. Sağlık mesleklerine personel seçimi yapılırken, adayların empati düzeyinin yüksek olmasına, dışa dönük kişiliğe sahip olmasına, iletişime önem vermesine dikkat edilmesi önerilir.
2. Tıp ve hemşirelik fakülteleri öğrencilerine ve eğitmenlerine empatik beceriler ve iş doyumunu bakımından daha iyi düzeylere gelebilmeleri için eğitim verilmesi faydalı ve etkili olabilir.
3. Sağlık kurumlarına çalışmaya başladıktan sonra bu eğitimlere devam edilmesi, empatik düzeyini geliştirici örnek olaylarla grup çalışması yapılması beklenen sonuçların vermesini sağlayabilir.

## KAYNAKÇA

- Akgöz S. Karavuş M. Çanakale ili Sağlık Ocakları ve Sağlık Evlerinde Çalışan Ebelerin Empatik İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. Türkiye Klinikleri J Med Ethics, 2005, 13: ss 9- 14
- Bodur S. Sağlık Ocaklarında Çalışan Sağlık Personelinin Mesleki Doyumu. Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 1998: 14; ss 169- 174
- Cevahir, R. Çınar, N., Sözeri C, Şahin S, Kuşuoğlu S., Ebelik Öğrencilerinin Devam Ettikleri Sınıflara Göre Empatik Becerilerinin Değerlendirilmesi, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt:3, Sayı:7, 2008, ss 4-14
- Çimen M, Şahin İ. Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 2000; 5: ss 53- 66
- Diñyürek S. Üniversite Öğrencilerinin Empatik Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Marmara Coğrafya Dergisi, Sayı: 10, İstanbul, 2004, ss 96- 116
- Dökmen, Ü. Empatinin yeni bir modele dayanılarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, XXI (1-2), ss 155-164
- Dökmen, Ü. İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık A.Ş., İstanbul, 2002
- Eren E, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul, 2015
- Gürüz D. Eğinli A.T. İletişim Becerileri Anlamak, Anlatmak, Anlaşmak. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2008
- Koelbel, P.W. Fuller, S.G. Misener, T.R., Job Satisfaction of Nurse Practitioner: An Analysis Using Herzberg's Theory. Nurse Practitioner 1991 April; ss 43-49
- Lu H, While A. E. Barriball K. L. Job Satisfaction Among Nurses: A Literature Review. International Journal of Nursing Studies 42; (2005), ss 211-227
- Karcıoğlu F, Timuroğlu K, Çınar O. Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi Bir- Uygulama- İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi Yönetim Yıl:20 Sayı: 63 Haziran 2009 ss 59-74
- Piyal B, Çelen Ü, Şahin N. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası Cilt 53, sayı 4, 2000, ss 245-247



Weiss, D. J. Dawis, R. W. England, G. W. Lofquist, L. H. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. <[http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf\\_files/Monograph](http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph), adresinden 08.08.2016 tarihinde erişilmiştir

Teke, A.K, Cengiz E, Demir C. Hekimlerin Empatik Özelliklerinin Ölçümü Ve Bu Ölçümlerin Demografik Değişkenlere Göre Değişimi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 19, Sayı: 3, 2010, ss 2- 14

Tutuk, A. Al, D. Doğan S. Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 2002, 6(2) ss 36- 41

Yılmaz İdris, AKYEL Yakup; “Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının Empatik Eğilim Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD) Cilt 9, Sayı 3, (2008), (27-33)

Aktaş Songül, PASİNLİOĞLU Türkan; “Ebelere verilen empati eğitiminin postpartum dönemdeki annelerin beklentilerini arşılama, doğumu ve ebeyi algılama düzeyine etkisi”; Jinekoloji - Obstetrik ve Neonatoloji Tıp Dergisi 2017; Volum:14, Sayı:2, Sayfa: 60 – 65

Özdemir Serap, Tözün Mustafa, Ünsal Alaettin, Danacı Burçin, Sözmen Melih Kaan; “Bir Üniversite Hastanesinde Hemşirelerde Empati Düzeyleri ve İş Doyumu ile İlişkisi”; Smyrna Tıp Dergisi, Yıl:2016, Sayı:3, sayfa:19 -27.

Piko Bettina F.; “Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey”, International Journal of Nursing Studies 43 (2006) 311–318.

Krogstad Unni, Hofoss Dag, Veenstra Marijke and Per Hjortdahl; “Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: relevance for micro unit culture”, Human Resources for Health 2006, 4:3 doi:10.1186/1478-4491-4-3; s:4-8

