

**BİRÜNİ**  
**ÜNİVERSİTESİ**  
*“Bilimin Geleceği”*

T.C.  
**BİRÜNİ ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI**  
**HEMŞİRELİK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**HEMŞİRELERİN EMPATİ BECERİLERİNİN**  
**DEĞERLENDİRİLMESİ**

**İSMAİL YILDIZ**

**DANIŞMAN**

**Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Yıldız**

**İSTANBUL**

**2019**

İsmail Yıldız

Biruni Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Yüksek Lisans Tezi

2019



**Anabilim Dalı:** Hemşirelik

**Program Adı:** Hemşirelik Tezli Yüksek Lisans Programı

**Öğrencinin Adı Soyadı:** İsmail YILDIZ

**Danışman:** Dr. Öğr. Üyesi Ayşe YILDIZ

Biruni Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalında İsmail YILDIZ tarafından hazırlanan "Hemşirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi" adlı tez çalışması jüri tarafından YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi:08/03/2019

(Jüri Üyesinin Ünvanı, Adı, Soyadı ve Kurumu)

İmza

Dr. Öğr. Üyesi Ayşe YILDIZ

Biruni Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi

Dr. Öğr. Üyesi Nesrin İLHAN

Bezmi Alem Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi

Dr. Öğr. Üyesi Nilgün AVCI

Biruni Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi

Biruni Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca bu tez jüri tarafından onaylanmış ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu kararıyla kabul edilmiştir.

  
Prof. Dr. Leman Şentürk  
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

### **I. Beyan**

Bu tezin bana ait olduğunu, tüm aşamalarında etik dışı davranışının olmadığını içinde yer alan bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içerisinde elde ettiğimi, kullanmış olduğum bütün bilgilere kaynak gösterdiğimi ve kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı yine bu tezin yürütülmesi ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışının olmadığını beyan ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı

İsmail YILMAZ

İmza

## **II. Teşekkür**

Yüksek Lisans Tezimin tüm aşamalarında çok değerli katkılarını ve desteklerini esirgemeyen sevgili hocam ve tez danışmanım Sn. Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Yıldız'a, hayatımın her alanında her zaman desteklerini ve sevgilerini hissettiğim annem Leyla Yıldız, babam Abdullah Yıldız ve tüm aileme, araştırmanın her aşamasında yardım ve destek gördüğüm değerli tüm arkadaşlarıma, teşekkürlerimi sunarım.



<b>III. İçindekiler</b>	<b>Sayfa No</b>
İç Kapak.....	-
Onay sayfası.....	-
I.Beyan.....	iii
II.Teşekkür.....	iv
III.İçindekiler.....	v
IV.Simge ve Kısaltmalar Listesi.....	vii
V.Tablo listesi.....	viii
VI.Şekil listesi.....	x
1.Özet .....	1
2. Abstract.....	2
3. Giriş ve Amaç .....	3
4. Genel Bilgiler.....	6
4.1. Empati Kavramı ve Tarihçesi.....	6
4.2. Empatinin Bileşenleri.....	9
4.2.1. Bilişsel Bileşeni .....	9
4.2.2. Duygusal Bileşeni.....	10
4.2.3. Bildirişim Bileşeni.....	10
4.2.4. Algısal Bileşeni.....	10
4.3. Empati ile Karıştırılan Kavramlar .....	10
4.3.1 Empati ve Sempati.....	11
4.3.2. Empati ve Sezgi.....	11
4.3.3. Empati ve Özdeşim.....	12
4.3.4. Empati ve Acıma.....	12
4.4. Empatik Tepki Basamakları.....	13
4.5 Hemşirelikte Empati ve Önemi.....	17
4.6 Empati ile İlgili Yapılan Çalışmalar.....	18
5. Gereç Yöntem.....	21
5.1. Araştırmanın Amacı ve Tipi.....	21
5.2. Araştırma Soruları.....	21
5.3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı .....	21

5.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	21
5.5. Veri Toplama Araçları .....	22
5.5.1 Sosyo-Demografik Özellikler Soru Formu .....	22
5.5.2. “Empati Beceri Ölçeği” (EBÖ) .....	22
5.6. Veri Toplama Yöntemi .....	23
5.7. Araştırmanın Değişkenleri .....	23
5.8. Araştırmanın Etik Yönü .....	24
5.9. Veri Analizi .....	24
5.10. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	24
6. Bulgular .....	25
7. Tartışma .....	35
8. Sonuç ve Öneriler .....	42
9. Kaynakça .....	44
10. Ekler .....	51
EK-1: Sosyo-Demografik Özellikler Soru Formu .....	51
EK-2: Empatik Beceri Ölçeği (EBÖ) B- Formu .....	53
EK-3: “Empati Beceri Ölçeği” (EBÖ) A- Formu .....	56
EK- 4: Kurum Onayı .....	58
EK-5: Etik Kurul Onayı .....	60
EK-6: Gönüllü Olur Formu .....	62
11. Özgeçmiş .....	63
İntihal Raporu .....	64

#### IV. Simge ve Kısaltmalar

TDK	Türk Dil Kurumu
EBÖ	Empatik Beceri Ölçeği
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
Min	Minimum
Max	Maximum
Ort	Ortalama
SS	Standart Sapma



## V. Tablo Listesi

<b>Tablo No</b>	<b>Tablo Adı</b>	<b>SayfaNo</b>
<b>Tablo 6.1</b>	Hemşirelerin Sosyo-demografik Özelliklerine Göre Dağılımları.....	<b>25</b>
<b>Tablo 6.2</b>	Hemşirelerin Çalışma Özelliklerine Göre Dağılımları.....	<b>26</b>
<b>Tablo 6.3</b>	Hemşirelerin Empatik Beceri Ölçeği Puan Ortalamaları .....	<b>27</b>
<b>Tablo 6.4</b>	Cinsiyete Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>28</b>
<b>Tablo 6.5</b>	Yaşa Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>28</b>
<b>Tablo 6.6</b>	Kardeş Sayısına Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>29</b>
<b>Tablo 6.7</b>	Medeni Duruma Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>29</b>
<b>Tablo 6.8</b>	Çocuk Sayısına Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>29</b>
<b>Tablo 6.9</b>	Öğrenim Düzeyine Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>30</b>
<b>Tablo6.10</b>	Gelir Durumuna Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>30</b>
<b>Tablo6.11</b>	Beraber Yaşadığı Kişilere Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>31</b>
<b>Tablo6.12</b>	Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>31</b>
<b>Tablo6.13</b>	Çalıştığı Yıla Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>32</b>
<b>Tablo6.14</b>	Çalışma Pozisyonuna Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>32</b>
<b>Tablo6.15</b>	Çalıştığı Servise Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>33</b>

<b>Tablo6.16</b> Çalışma Şekline Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>33</b>
<b>Tablo6.17</b> Günlük Bakım Verilen Hasta Sayısına Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.....	<b>34</b>



## VI. Şekil Listesi

Şekil No	Şekil Adı	Sayfa No
Şekil 1	Sempati ve Acımının Şematize Edilmesi.....	13
Şekil 2	Dokuz Empatik Tepki Basamağı.....	14
Şekil 3	Aşamalı Empati Sınıflaması.....	15
Şekil 4	On Alt Empati Aşaması.....	16



## 1. ÖZET

Bu çalışma, İstanbul'da iki devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin empatik becerilerini değerlendirmek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapıldı. Araştırma, Mart-Haziran 2018 tarihleri arasında belirlenen hastanelerde çalışan, araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve anket formunu eksiksiz dolduran 176 hemşire ile gerçekleştirildi. Veriler, Sosyo-Demografik Özellikler Soru Formu, Empatik Beceri Ölçeği kullanılarak toplandı. Elde edilen veriler SPSS 25 programı kullanılarak değerlendirildi. Verilerin analizinde Bağımsız Örneklem t Testi, Tek Yönlü ANOVA testi ve Tukey HSD testi uygulandı. Hemşirelerin empatik beceri puan ortalaması  $145,47 \pm 21,646$  olarak saptandı. Buna göre çalışmaya katılan hemşirelerin orta düzeyde empatik beceriye sahip oldukları belirlendi. Hemşirelerin, empati becerilerinin yaş ve öğrenim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği, ( $p < 0,05$ ); diğer değişkenlere (cinsiyet, kardeş sayısı, medeni durum, çocuk sayısı, gelir durumu, beraber yaşadığı kişiler, mesleği isteyerek seçme, meslekteki çalışma yılı, çalışma pozisyonu, çalıştığı servis, çalışma şekli, bakım verdiği günlük hasta sayısı) göre anlamlı farklılık göstermediği araştırma sonucunda saptandı ( $p > 0,05$ ).

**Anahtar kelimeler:** Hemşire, Empati, Beceri

## **2.ABSTRACT**

### **Evaluation of Empathy Skills of Nurses.**

This study was carried out descriptive and cross-sectional in order to evaluate the empathic skills of nurses working in two state hospitals in Istanbul. The study was carried out with 176 nurses who work in the hospitals between March-June 2018, who volunteered to participate in the research and filled the questionnaire completely. Data were collected by using Socio-Demographic Characteristics Questionnaire and Empathic Skill Scale. The data were evaluated by using SPSS 25 program. Independent Samples t-Test, One-Way ANOVA test and Tukey HSD test were used to analyze the data. The mean empathy skill score of the nurses was  $145.47 \pm 12.63$ . Accordingly, it was determined that nurses who participated in the study had moderate empathic skills. There was a significant difference between nurses' empathy skills and age and educational level ( $p < 0,05$ ); As a result of the study, no significant difference was found between the other variables (gender, number of siblings, marital status, number of children, income status, co-existence, willing choice of occupation, working year in occupation, working position, service working style, number of daily care patients provided). ( $p > 0,05$ ).

**Keywords:** Nurse, Empathy, Skill

### 3. GİRİŞ VE AMAÇ

Hemşirelik, hastalarla ya da sağlıklı bireylerle, onların fiziksel veya sosyal ihtiyaçlarını tanıyıp bu ihtiyaçlarını, bireyi mümkün olan en üst seviyede bağımsız kılarak gidermeyi hedefleyen bir bakım mesleğidir (Özcan, 2006). Hemşire temel sorumluluğu olan destek fonksiyonunu, hasta ya da sağlıklı bireylerle kurduğu kişiler arası iletişim yoluyla yerine getirmektedir (Özcan, 2006).

Bireyler, hayatının her döneminde başka kişilerle iletişim kurmak zorundadır. Kişilerle başarılı bir ilişki kurabilmesi için, kendisini ve iletişim kurduğu kişiyi anlayabilmesine ve onaylaması ile ilişkilidir. Çağımızda kişilerarası ilişkiler hemşirelikte önemli bir yer tutmaktadır. Bu ilişkilerin oluşmasında birçok becerinin kullanılmasının yanı sıra terapötik ilişkinin de kurulması oldukça önemlidir (Babadağ, 2010; Karadağ, 2012).

Terapötik ilişkinin etkili olarak geliştirilmesi hemşirenin empatik iletişim becerilerini kullanmasını gerektirmektedir. İletişim hemşirenin insan insana bir ilişki kurmasını ve böylece bakımın amacını yerine getirmesini kolaylaştıran bir süreçtir. Hemşirenin bakım verdiği bireylerle her karşılaşmasında iletişim yer alır. İletişim hemşirelikte kişiler arası etkileşimin derecesini derinden etkileme yeteneğine sahiptir. Empati, hasta ve hemşire arasında kurulan ilişkinin sonuca ulaşabilmesinde oldukça önemli bir etkiye sahiptir (Mercer and Reynolds, 2002; Karadağ, 2012; Moghaddasian ve at el., 2013).

“Empati, yardım edici ilişkinin en temel bileşenlerindedir” (Özcan, 1996). Wilson ve Kneisl (1988), empatik anlayış olmadan bireylerin duygusal ortamlarına girmenin mümkün olamayacağını, gerçek anlamda bir etki yapılamayacağını ifade etmektedirler.

Empati kavramını en geniş şekilde ele alan Carl Rogers (1975) empatiyi “ Bir kişinin içsel durumunu sanki o bireymiş gibi farkına vararak unutmadan o kişiye ait

duygusal unsurları ve anlamları içeriklerine bağlı kalarak gerçek bir şekilde anlaması” şeklinde ifade etmektedir.

Empati ile ilgili olarak ülkemizde akla gelen ilk isim olan Dökmen (1994) empatiyi, bir bireyin kendisini karşısındaki bireyin yerine koyarak, hadiselere kişinin penceresinden bakması, o kişinin düşüncelerini ve kaygılarını gerçek olarak anlaması ve bunları karşısındaki bireye aynen aktarma süreci olarak ifade etmiştir.

Empatik beceriler, hemşireliğin temel becerilerdendir (Reynold Scott, 1999). Empatinin; hemşirelere ve sağlık personellerine mesleğe bağlılık getireceği, bunun sonucunda ise daha kaliteli bir hemşirelik bakımı verebilecekleri düşünülmektedir. Bu, hem hemşirelik hizmetlerinde kaliteli hemşirelik bakımını hem de sağlık hizmetlerinde hemşirelerin rolünü arttırmaktadır (Tunç ve ark., 2014).

Empati kurabilen hemşireler nesnel bakış açısına sahiptir. Empatik becerisini iyi kullanan hemşireler, hasta ve yakınından daha çok bilgi toplar ve böylelikle hastaya yönelik daha iyi bir hemşirelik bakımını planlayıp uygulayabilirler (Pek ve ark., 2001).

Hemşirelerin empati becerisi kişilerin doğru bir biçimde anlaşılmasına olanak sağlar. Empatik bir yaklaşımla hastalarına yaklaşan hemşireler hastalarının ihtiyaçlarını daha iyi bir şekilde saptayabilir ve bu bilgiler ışığında iyi bir bakım verebilirler. Birey, hemşire tarafından anlaşıldığının farkına vardığında, kendisinin önemsendiğini, değer verildiğini hisseder. Bunun sonucunda hemşire ile hasta arasında bir yakınlaşma oluşur ve hasta hemşirenin bakımına olumlu yaklaşır. Böylelikle bireyselleşmiş destek ve olumlu iyileştirme edici ortam sağlanmış olur. Kişilere verilen bu çeşit bakımlar sonucunda iyileşme hızı artar, iyileştirmenin olumsuz neticeleri seyrekleşir (Angçel, 2006; Üstün, 2005; Reynolds and Scott, 2000).

Yapılan araştırma sonuçlarına bakıldığında; empati becerileri yüksek olan hemşirelerin mesleki yaşantılarında daha mutlu, huzurlu, neşe dolu oldukları görülmektedir. Bu da hemşirelere mesleki doyumunu getirmekte, mesleki doyum da kaliteli bir hemşirelik bakımının ortaya çıkmasını sağlamaktadır (Taşdemir ve Karaslan, 1999). Bu nedenle hemşirelerin empati becerilerini kullanması son derece

önemlidir. Bu çalışma, hemşirelerin empati becerilerini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirildi.





## 4. GENEL BİLGİLER

### 4.1. Empati Kavramı ve Tarihçesi

Empati kelimesi Almanca ve Yunanca kökenli olup, kökeni, anlamı ve işlevi açısından estetik, psikoloji ve iletişim alanlarındaki uzmanların dikkatini çekmiştir (Hasdemir, 2007). Empati kavramı ilk olarak Aristo'nun "Rhetoric" adlı eserinde kullanıldığı görülmüş, ancak yaygın olarak kullanımı, 1800'lü yıllarda Almanya'da psikoloji, estetik ve sanat alanlarındaki çalışmaların gelişmesi; "Einfühlung" adı verilen bir kavramın ortaya çıkmasıyla başlamıştır. Empati terimini ilk kez ele alan kişi ise sanat çalışmalarına ilişkin gözlemcilerin duygularını vurgulamak için "Einfühlung" terimini kullanan Alman sanat tarihçisi ve filozofu Robert Vischer'tir. 1897 yılında Alman Psikolog-Filozof Theodor Lipps ise empati terimini estetik alandan psikoloji alanına taşıyan ve ilk kullanan kişilerden biri olarak bilinmektedir. Lipps, Einfühlung'u insanlarda oluşan estetik hazzı, dış dünyadan (objelerden) duyulan haz olarak tanımlamakta ve insanların bu sayede objelerde yaşadığına dikkat çekmektedir. Einfühlung olayında bu nedenle mutlaka psikolojik bir bağ bulunmaktadır (Dökmen, 1988; Anar, 2013).

İngiliz psikolog Edward B. Titchener eski Yunanca'daki "empathia" teriminden ilham alarak "Einfühlung" terimini İngilizce'ye "empathy" olarak çevirmiştir. Titchener, kişilerin davranışlarını karşılaştırarak onları anlamaya çalışmakla, o kişinin anlayamayacağını savunmuş ve bunun ancak, bir çeşit içsel, derin duyumsal benzetme ile gerçekleşebileceğini vurgulamıştır (Dökmen, 1998; Ay, 1999; Özmen, 2006; Uygun, 2006; Manav, 2008).

Einfühlung teriminin İngilizceye "empathy" şeklinde tercüme edilmesinden sonra anlamı daha karmaşık bir hal almış ve ilerleyen yıllarda empatinin anlamı, algısal ve etkileşimli olayları da içermenin ötesinde değişimler geçirmiştir. Bu duruma dikkat çeken araştırmacılar, empatinin yeteri kadar uygun tanımlanmadığını, yapılan tanımlarda ise tutarlılık bulunmadığını belirtmektedir. Konu ile ilgili yayınlar incelendiğinde empatiye ilişkin tanımların üç temel adımdan geçtiği görülmektedir (Brink, 1991; Anar, 2013; Dökmen, 2014).

1960 yılına kadar bilişsel bir kavram olarak görülen empati; bireylerin kişilik özelliklerinin nasıl algıladıklarını ölçmek adına “empati ölçümü” yapılmıştır. (Dökmen, 2014). 1970 öncesinde ise empatinin kognitif yönünün yanında duygusal boyutuna da önem verilmiştir. Bir bireyin karşısındaki kişinin hissettiği duyguların aynısını hissetmesi gerektiği vurgulanmıştır (Dökmen,1988; Ay,1999; Özmen, 2006; Uygun, 2006; Cengiz, 2008; Manav, 2008). 1970’li yıllarda empati terimi daha dar çerçevede kullanılmıştır. Bireyin duygusunu anlamaya, bu durumu bireye iletmesine “empati” ismi verilmiştir. Empati için bireyin kendisinden çok, karşısındaki bireyin ne hissettiği ön plandadır. Karşıdaki bireye yoğunlaşarak “o ne hissediyor” sorusu ile yaklaşmaktadır (Uygun, 2006; Manav, 2008; Ay, 1999; Dökmen, 1988; Özmen, 2006; Öz, 1998).

Empati teriminin tanımı zaman içerisinde kuramcılar ve araştırmacılar tarafından sıkça değiştirilerek, farklı şekillerde açıklanmıştır (Dökmen, 1988). Bunlardan bazıları şunlardır:

Freud yaptığı ilk çalışmalarında empati üzerine yeteri kadar çok çalışmamış, daha çok terapistin karşısındaki kişiyi dinleme biçimi ile ilgilenmiştir. Freud 1920’de empatiyi egomuza doğal olarak yabancı olan başka bir insanı anlamamızda en önemli kısmı oluşturan süreç olarak tanımlamıştır (Özbay ve Canpolat, 2003).

Weiner empatiyi, başka kişilerin ayakkabılarını giyerek onların ihtiyaçlarını ve sezgilerini anlama becerisi olarak ifade etmiştir (Gülseren, 2001).

Hoffman empatiyi, bireyin karşısındaki kişinin duygularını hissetmesi, kişinin duygu durumuna uygun cevap verdiği kişiler arası etkileşim ve kavrama süreci olarak belirtmektedir. Hoffman yaptığı empati tanımını basit bir kavram olarak ele alsa bile bilişsel, duygusal ve güdüsel olmak üzere üç bileşeni olduğu için hakkında çok fazla şey öğrenilmesi gereken, karmaşık ve zor bir konu olarak tanımlamıştır. Empatiyi kişinin karşısındaki bireyin iç dünyasının (düşüncelerinin, duygularının, sezgilerinin, eğilimlerinin) farkında olması ve ona dolaylı olarak etkili yanıtlar vermesi olmak üzere iki aşamada ele almaktadır (Hoffman, 1988).

1987’de Ivey, empati tanımına yeni bir boyut getirmiştir. Ivey’e göre her insan tarihsel bir süreç içinde yaşar ve ondan arınmış olamaz. Bundan dolayı sadece karşımızdaki kişi ile empati kurmamız yeterli değildir. Karşımızdaki kişinin mensup olduğu tarihsel süreci anlamaya, ve o süreçle de empati kurmaya çalışmalıyız. Ancak bu yöntemle karşımızdaki kişiyi anlamamız mümkün olur (Ivey, 1987; Çiçek, 2006; Uygun, 2006).

Hojat ve ark. (2002) empatiyi bilişsel ve duygusal olmak üzere iki bölümde incelemektedir. Bilişsel alan, başkalarının gözünden dış dünyayı görerek başkalarının ruhsal deneyimlerini ve duygularını anlayabilmeyi içermektedir. Genellikle sempati olarak da tanımlanabilen duygusal alan ise başkalarının duygusal yaşamına girmeyi ve katılmayı içermektedir (Hojat et al., 2002).

Kalisch empatiyi, bireyin ruhi dünyasına girerek, onun hissettiği duyguları anlayabilmek ve hissettiğini anlamlandırabilme becerisi olarak ifade etmektedir (Brink, 1991).

Etkili bir iletişim yeteneği olan empati; genel olarak karşıdaki kişinin düşüncelerini, duygularını, neler hissettiğini, o anda bireyin neye gereksinim duyduğunu anlayıp, bireyi yargılamadan bunları aktarma süreci olarak ifade etmektedir (Ünal, 2007).

Dökmen’in empati tanımına baktığımızda ;“ bireyin kendisini başka bir bireyin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlaması” şeklinde ifade etmiştir (Dökmen, 2014).

Rogers Carl’in (1983) yaptığı empati tanımı günümüzde yapılan tüm tanımları kapsamış ve yaygın bir şekilde kullanılan bir tanımdır. Rogers empatiyi ; “bir kişinin kendisini karşısındaki bireyin yerine koyarak olaylara onun bakış açısı ile baka bilmeyi, o kişinin duygularını ve fikirlerini doğru olarak algılaması, hissetmesi ve bu olayı ona iletme süreci” şeklinde ifade etmektedir (Rogers, 1983). Bu tanımda üç ana unsur bulunmaktadır. Bunlar:

a. Kişi karşısındaki kişi ile belli bir konuya ilişkin olarak empati yapmaktadır.

b. Empati yapan kişi bu konuya ilişkin olarak empati yaptığı kişinin duygularını hissetmektedir.

c. Empati kuran kişi karşıdaki hislerini kavradığını, kişinin duygularını hissettiğini ona sızel olarak, ya da başka hareketlerle aktarmasıdır.

#### **4.2.Empatinin Bileşenleri**

Empatinin bileşenleri araştırma konusu olmuş ve bu konuda farklı gırüşler bulunmaktadır. Kimi araştırmacılar empatinin bilişsel, duyuşsal ve gşdşsel (motivasyon) yşnşnş, kimileri de bilişsel yşnşnş, kimileri ise duyuşsal yşnşnş ifade etmişlerdir. Çoğunluğun vardığı gırüş bilişsel ve duyuşsal bileşenlerden oluştuğu yşnşndedir (Dşkmen, 2005).

Feshbach (1978) empatinin üç ana bileşeni olduğunu ifade etmiştir. Üç ana bileşeni modeline gşe empatik reaksiyon: Başkasının duyuşsal durumunu bilme becerisi, bir başkasının bakış açısını kabul edebilme veya rolşnş alabilme becerisi, paylaşılan bir duyuşsal tepkinin hatırlanmasıdır. Hoffmann (1979) aynı şekilde empatinin bilişsel, duyuşsal ve gşdşsel olmak üzere üç bileşeni olduğunu ifade etmiştir (Akkoyun, 1987).

##### **4.2.1.Bilişsel bileşeni**

Empatinin bilişsel bileşeni, başkalarının dşşşncelerini, niyetlerini, gereksinimlerini, duygularını ve benzer durumları anlamaktan oluşan bir sşretir. Bilişsel empati, kişinin karşısındaki bireyle aynı duyguları yaşamadan bireyin duygularını anlayabilmesidir. Empatinin bu bileşeninde birey karşısındaki şahsın fikirlerini hem sızel hem de sızel olmayan ipuçları ile anlar (Ay, 1999; iek, 2006; Keskin, 2007).

#### **4.2.2.Duygusal bileşeni**

Wied, Branje ve Meeus (2007) empatinin duygusal bileşenini, başka bireylerin içinde bulunduğu duyguları hissedebilme, bireyin duygularına uygun tepkiyi verebilme olarak tanımlamaktadırlar.

Empatinin duygusal bileşeni, bireyin kendisini başkasının yerine koyarak, bireyin iç dünyasını, düşüncelerini, hissettiklerini algılaması ve böylelikle paylaşmanın ortaya çıktığı bir süreci kapsar. Duygusal bileşen empatinin en önemli yönüdür. Empatinin duygusal yönü değerlendirilmediğinde, empati, sadece diğer şahısların hayatlarını tanımlama becerisi halini alır (Ay, 1999; Çiçek, 2006; Keskin, 2007).

#### **4.2.3.Bildirişim bileşeni**

Empatinin bildirişim bileşeni, empatinin bilişsel ve hissi süreçlerinin karşımızdaki kişiye aktarılması olarak ifade edilir (Çiçek, 2006).

#### **4.2.4.Algısal bileşeni**

Empatinin algısal bileşeni, karşımızdaki bireyin bakış açısını yakalamak için karşındaki bireyin; jest ve mimiklerine, surat ifadelerine, söylentilerine, ses tonuna, konuşmanın kapsamına ve zamanlamaya ilişkin tüm bilgilere dikkat etmeyi içermektedir (Dökmen, 2014).

#### **4.3.Empati ile Karıştırılan Kavramlar**

Empati terimi çok farklı yönleri ile ele alınıp çok farklı tanımlar yapılmıştır. Bunun sonucunda ise başka kavramlarla karıştırılmaya başlandığı saptanmıştır (Akçalı, 1999; Angel, 2006).

### **4.3.1. Empati ve sempati**

Sempati teriminin tarihte ilk kullanımı 16. Yüzyıldan önce olmuştur. Eski Yunanca'daki "sympatheia" kavramından İngilizceye "sympathy" olarak aktarılan kavramın kelime manası, "birisiyle birlikte acı çekmek"tir. Sempati 18. yüzyılın ortalarında David Hume ve Adam Smith tarafından ele alınıp incelenmiştir. 21. yüzyılda psikoloji ve daha ağırlıklı olarak sosyal psikoloji bölümü içerisinde yer almaktadır. Sempati günümüzde psikoterapi, psikolojik danışma bölümünde, özellikle empati teriminin yanlış kullanılmasını engellemek amacıyla araştırma konusu yapılmaktadır (Davis, 1990; Gerdes, 2011).

Bir kişi, birey veya insana sempati duymak o kişinin düşündüğü gibi düşünmek veya o kişinin duygu ve düşüncelerinin aynısına sahip olmak demektir. Herhangi bir birey veya kişiye sempati duyguları hissediyorsak onunla aynı şekilde ve zamanda acı çeker ve seviniriz. Empati de ise bundan farklı olarak karşımızdaki birey veya şahısların duygu ve düşüncelerini anlamak vardır. Bir kişiyi anlamak ve ona hak vermek çok farklı durumlardır. Empatide karşındakini anlamak söz konusu iken sempatide karşındakine gerek anlamış veya anlamamış olsun ona hak vermek vardır (Dökmen, 2014).

### **4.3.2. Empati ve sezgi**

Sezgi, gerçeğin bilim ve akıl süzgecinden geçirilmeden doğrudan kabul edilmesi ya da bilinçli bir akıl yürütme olmadan bilebilme gücüdür (Arslan, 2008).

Sezgideki kavrama becerisi, bazen duyularla veya akılla, bazen de mistik bir tecrübe ile ilişkilendirilmektedir. Sezgisel kavramanın doğrudan olması ise sezgide herhangi bir metodun, akıl yürütmenin, öncüllerin, çıkarımın, nedenlerin, bir tanımla işleminin, doğrulamanın, sembollerin ve bir düşünme sürecinin bulunmaması anlamına gelmektedir (Köz, 2004).

Empati ve sezgi çabuk ve derin bir anlayışa ulaşmayı sağlar. Empati duygu ve dürtüler açısından yakın bir ilişki kurma yöntemidir. Sezgi ise aynı bağlantı ve ilişkiyi düşünceler alanında yapar. Benlik işlevleri açısından ele alındığında empati

deneyimleyen, sezgi ise gözlemleyen benliğin bir işlevi olarak kabul edilir. Empati sadece kişilik ve benlik fonksiyonları yönünden değil nesne ilişkileri açısından da kontrollü ve geri bildirimli regresyon kapasitesini gerektirir. Sezgi regresif durum olsa da aslında temel olarak bir düşünce işlemidir (Gülseren, 2001).

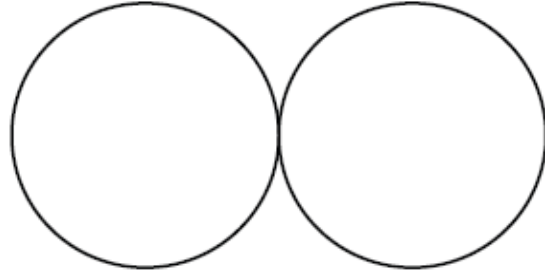
#### **4.3.3. Empati ve özdeşim**

Özdeşim, bireyin birçok hal, durum ve davranışları ile başka bir kişiye benzemesinden dolayı otomatik bilinçsiz olarak ortaya çıkan bilimsel bir süreçtir. Özdeşim aracılığıyla birey, özdeşim kurduğu kişilerle birçok yönden uyum sağlayacak konuma gelmekte ve uyum sağladığı bu kişiler birey için rol model olmaktadır. Özdeşim kurduğumuz kişilerle sadece hareket yönünde bir benzerlik kalmamakla birlikte, aynı zamanda sahip olduğumuz bağların güçlenmesine de zemin hazırlamaktadır (Gülseren, 2001).

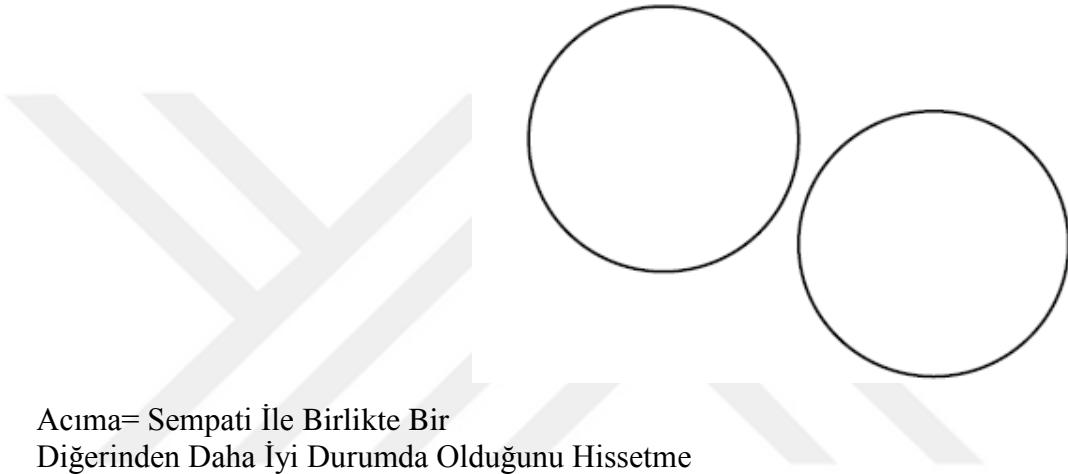
Yapılan çalışmalara bakıldığında özdeşim ve empati kavramlarının anlamları bir birine benzediği sanılmakla birlikte aslında bu iki terim bütünü birbirinden ayrıdır. İki kişinin aynı benliği paylaşması özdeşim iken, iki ayrı benliğin birlikte var olması empatidir. Özdeşim kurmanın bireyin kendi özgün kimliğinin farkında olmadığı ve dünyada olmak için bir yol aradığı durumlarda yaşanması olasılığı daha yüksektir (Gülseren, 2001; Tuncay ve İl, 2009).

#### **4.3.4. Empati ve acıma**

Acıma duygusu bireyin üzüntüsünün paylaşılmasıdır. Bu yönüyle sempatinin bir biçimi olarak tanımlanmıştır. Ancak sempatiden farklı olarak, bireye acıdığımızda o kişi için üzülür hatta bilinçaltımızda kendimizi daha şanslı veya üstün hissederiz. Karşıdaki bireye sempati duyuyorsak, duygusunu içselleştirerek onunla birlikte acı çekeriz veya seviniriz (Dökmen, 2008; Davis, 1990).



Sempati= Arkadaşça Duygu  
Diğer Bir Kişiyile Yan yana Olma



Acıma= Sempati İle Birlikte Bir  
Diğerinden Daha İyi Durumda Olduğunu Hissetme

**Şekil 1: Sempati ve Acımanın Şematize Edilmesi (Davis,1990)**

#### **4.4. Empatik Tepki Basamakları**

Empati kurma, şüphesiz ki bir “ya hep ya da hiç” problemi olarak yorumlanamaz; empatik reaksiyonlar, “tamamen başarılı ya da tamamen başarısız” olmak üzere iki grupta ele alınmaz. Çünkü kişiler değişen ortam ve şartlarda farklı empatik tepkiler verebilmektedir. Bu düşünceyi göz önünde bulunduran araştırmacılar, empatik reaksiyonları başarısızdan başarıya veya başka bir ifade ile tesirsizden tesirliye olmak üzere tertip etmeye yönelmişlerdir. Böylelikle bireylerin empati kurma seviyeleri; empati eğitimi ve sonuçları ölçülebilir (Uygun, 2006; Dökmen, 1998).

Empatik tepki basamakları konusunda yapılmış çalışmalar incelendiğinde; Truax ve Carkhuff (1967) empatik tepkiyi dokuz basamakta değerlendirirken, Hammond ve arkadaşları beşi temel, ikisi ara olmak üzere toplam yedi basamakta



değerlendirmişlerdir. Ülkemizde Dökmen'in ortaya koyduğu aşamalı empati sınıflaması, üç temel empati basamağı ve bu üç basamağı kapsayan 10 alt basamaktan oluşmaktadır (Uygun, 2006; Dökmen, 1998).

Carkhuff ve Truax, Rogers'ın empati konusundaki düşünceleri doğrultusunda oluşturdukları dokuz empatik tepki basamağı şu şekildedir (Dökmen, 1998):

**1. Basamak:**

- Danışman, danışanın karşısında ilgisiz ve sıkılmış gözüktür, danışanın duygularından habersizdir.

**2. Basamak:**

- Danışman, danışanın duygularını yanlış anlar, danışanın sözünü keser ya da onu yanlış yönlendirir.

**3. Basamak:**

- Danışman, danışanın açıkça ifade ettiği duyguları anlar, derin duygularına da ilgi gösterir fakat yeterince anlayamaz.

**4. Basamak:**

- Danışman, danışana doğru tanı koyabilir, onun yüzeysel duygularını doğru anlayabilir, fakat yeterli düzeyde empati kurmuş sayılmaz; çünkü henüz danışan ile birlikte değildir.

**5. Basamak:**

- Danışman, danışanı eksik anlamaktadır, fakat bu durum aralarındaki ilişkiyi bozamaz.

**6. Basamak:**

- Danışman, danışanın görünen ve görünmeyen duygularını fark eder, fakat görünmeyen duygularını zaman zaman yanlış yorumlar; bu nedenle de danışanın duygu durumunu tam olarak kavrayamaz.

**7. Basamak:**

- Danışman, danışanın duygularının tam olarak farkındadır fakat danışana verdiği geri bildirimler, danışana kendi hakkında yeni bilgi aktarmaz.

**8. Basamak:**

- Danışman, danışanın var olan duygularını doğru yorumlar, danışanı anlar, hatta onun pek farkında olmadığı duygularını yakalar ve ona iletir. Empatik etkileşim sırasında danışmanın hata yaptığı olur ama danışman bunu hemen düzeltir.

**9. Basamak:**

- Danışman, danışanın derin duyguları dahil tüm duygularını ve bunlar arasındaki farkları kesin olarak anlar. Bu durumu danışana etkili bir biçimde iletir.

**Şekil 2: Dokuz Empatik Tepki Basamağı (Dökmen, 1998)**

Ülkemizde 1988 yılında Üstün Dökmen 'in açıkladığı empati sınıflandırması üç temel empati basamağından oluşmaktadır. Bu basamakları sırasıyla incelenecek olursa;

Sen Basamağı	Senin sorunların karşısında sen ne düşünüyor ve ne hissediyorsun.
Ben Basamağı	Senin sorunların karşısında ben ne düşünüyor ve ne hissediyorum.
Onlar Basamağı	Senin sorunların karşısında onlar (toplum) ne düşünüyor ve ne hissediyor.

**Şekil 3:Aşamalı Empati Sınıflaması (Dökmen, 2010)**

**1-Onlar basamağı:** Bu noktada reaksiyon gösteren birey, karşısındaki kişinin anlattığı problemle ilgili düşünmez, probleme sahip olan bireyin duygularını ya da aklından geçenleri önemsemez. Bu problemle alakalı kendi duygularını ve düşüncelerini dile getirmez. Probleme kulak veren kişi, problem sahibinin duygularına yönelik toplumun fikirlerini yorumlamaktadır. Bu aşamada, reaksiyon gösteren kişi bazı genellemeler ve özdeyişler kullanabilir. Mesela parasını boşuna harcayan bir kişiye “ayağını yorganına göre uzat” diyebilir. Bu durumda, iki tarafa ait hislere ya da beyinden geçenlere değinilmemekte, bunun yerine toplumda kabul görmüş bir özdeyişe yer verilmektedir.

**2-Ben basamağı:** Bu noktada karşısındaki gibi reaksiyon gösteren kişi, bireyin kendisine anlattığı sorunu çözmesi gerekirken kendi duygu ve düşüncelerini dile getirip bireyi eleştirir, tepki veren kişi benmerkezci davranır. Bazen de bireyi şahsi problemiyle yalnız bırakır ve kendisinden bahseder. Mesela ben basamağıyla uyumlu karşısındaki kişi yerine kendisini koyacak şekilde tepki veren birisi, duyduğu problemle ilgili “üzüldüm benzer sorun bende de var” derse karşısındaki kişiyi problemiyle baş başa bırakır ve şahsi problemlerinden bahsetmeye başlamış olur. Ben basamağında karşısındaki kişi yerine kendisini koyarak düşünen birey, anlatan bireyin bir nebze de olsa rahatlamasını sağlar. Bu nedenle ben basamağındaki reaksiyonların, onlar basamağındaki reaksiyona göre daha önemli olduğu söylenebilir.

**3- Sen basamağı:** Bu aşamada birey, kendisine sorununu ileten kişinin rolüne girer, onun duygu ve düşüncelerine yoğunlaşır, söylenenleri anlamaya çalışır ve anladıklarını en iyi şekilde aktarır. Şahsına yönlendirilen problemle ilgili, şahsi veya toplumun fikirlerini ifade etmez, direk karşısındaki kişinin hislerine ve zihninden geçenlere yoğunlaşarak o kişinin hangi duygular içinde olduğunu tahmin etmeye çalışır. Bu aşama empati düzeyinin en yüksek olduğu aşamadır (Pişmişoğlu, 1997; Çıtak, 1998; Karakaya, 2001; Özbek, 2002; Dökmen, 2008).

Dökmen bu üç esas empati aşamasını içine alacak şekilde on alt empati aşamasını oluşturmuştur. Bu aşamalar sırasıyla en etkisiz empatik basamaktan en etkili empati aşamasına kadar ulaşmaktadır. Bu aşamalar şu şekilde bölümlendirilmiştir;

**1. Senin problemin karşısında başkaları ne düşünür, ne hisseder:**

- Bu basamakta empati kurmaya çalışan kişi, bir takım genellemeler yapar, felsefi görüşlere atasözlerine başvurabilir, dinlediği soruna ilişkin olarak genelde toplumun neler hissedebileceğini dile getirir. Sorununu anlatan kişiyi genelde toplumun değer yargıları açısından eleştirir.

**2. Eleştiri:**

- Dinleyen kişi sorununu anlatan kişiyi kendi görüşleri açısından eleştirir, yargılar.

**3. Akıl verme:**

- Karşıdakine akıl verir. Ona ne yapması gerektiğini söyler.

**4. Teşhis:**

- Dinleyen, sorununu anlatan kişiye veya anlatılan soruna teşhis koyar.

**5. Bende de var:**

- Dinleyen, anlatılan sorunun bir benzerinin kendisinde de olduğunu söyler ve kendi sorununu anlatmaya başlar.

**6. Benim duygularım:**

- Dinleyen, anlatılan sorunla ilgili kendi duygularını ifade eder.

**7. Destekleme:**

- Karşısındaki kişinin sözlerini tekrarlamadan onu anladığını onu desteklediğini belirtir.

**8. Soruna eğilme:**

- Dinleyen kendisine anlatılan soruna eğilir, sorunu irdeler, soruna ilişkin sorular sorar.

**9. Tekrarlama:**

- Kendisine iletilen mesajı (sorunu), gerektiğinde mesaj sahibinin kullandığı bazı kelimelere değer vererek özetler. Yani dinlediği mesajı kaynağına yansıtılmış olur. Bu arada dinlediği kişinin yüzeysel duygularını da yakalayarak yansıttığı bu mesaja ekler.

**10. Derin duyguları anlama:**

- Bu basamakta empati kuran kişi, kendisini empati kurduğu kişinin yerine koyarak, onun açıkça ifade ettiği ya da etmediği tüm duygularını, ona eşlik eden düşüncelerini fark eder ve bu durumu ona ifade eder.

**Şekil 4: On Alt Empati Aşaması (Dökmen, 2008)**

Bu basamaklardan, 1. basamak onlar basamağına, 2. 3. 4. 5. 6. basamaklar ben basamağına, 7. 8. 9. 10. basamaklar ise sen basamağına aittir. Gerçek anlamda empati yalnızca son dört basamakta yani sen basamağına ilişkin olarak ortaya çıkmaktadır. Son dört basamaktan önceki basamaklar, asıl empati kurmaya giden basamaklar olarak düşünülebilir (Pişmişoğlu, 1997; Çıtak, 1998; Karakaya, 2001; Özbek, 2002; Dökmen, 2008).

#### **4.5. Hemşirelikte Empati ve Önemi**

Bireyler tarafından anlaşılacak belli başlı insani ihtiyaçlarından biridir ve bu düşünce biçimi, bireyler arasında kurulan temasın esasını meydana getirir (Manav, 2008). Hemşireler farklı iletişim yöntemlerini kullanarak, hastanın duygularını anlamaya ve ne tür yardıma ihtiyaçları olduğunu belirlemeye çalışırlar (Yurttaş ve Yetkin, 2003).

İletişim; duygu ve düşüncelerin, ihtiyaç ve arzuların, düşünce ve isteklerin insanlar arasında karşılıklı olarak aktarıldığı bir süreçtir. Bu aktarma sürecinde iletişim içindeki bireylerin kendisini karşıdaki birey veya bireylerin yerine koyarak empati yapması gerekir (Ay, 2006; Özcan, 2006).

Hemşirelerin bir kişiyi gerçek anlaması ve o kişinin sağlığının gelişmesine yardımcı bulunan etkin kuvveti, empati becerisinden kaynaklanmaktadır. Bu da, hemşire-hasta bağlantısının esasını meydana getirmektedir (Manav, 2008; Reynolds and Scott, 2000).

Empati kurabilen hemşire nesnel olma özelliğine sahiptir. Empatik becerileri yüksek olan hemşireler, karşılarındaki kişilerden oldukça fazla bilgi elde eder ve bireylerin ihtiyaçlarını tespit ederek, onlara yönelik daha kaliteli bir bakım planlayabilirler (Pek ve ark., 2001). Empatik becerinin en önemli iş görme yetisi ise, rahatsız olan bireyin kendisi ile ilgilenildiği, önem verildiği hissini algılamasıdır (Manav, 2008).

Reynolds ve Scott araştırmalarında empatinin, hemşirelere güven sağladığı ve bireylerin ihtiyaçlarını fark etmesinde olanak sağladığını ifade etmektedirler.

İletişimin yardımcı yollarından olan samimiyet, yakınlık, yargısız kabul ve hürmet gibi ifadelerin özünde güven vardır. Danışanın hemşireye güven duyabilmesi için, hemşirenin danışana samimi, cana yakın bir tepki vermesi, danışanı kıymetli, önemli, eşsiz biri olarak kabul etmesi ile olur (Reynolds and Scott, 2000). Bunun sonucunda ise hemşirenin birey ile iletişime geçmesi basitleşir ve birey hemşirelik desteğine razı olur. Böylelikle bireyselleştirilmiş hemşirelik desteği ve olumlu terapi edici zemin hazırlanmış olur. Olumlu bir destek sonrasında bireyde iyileşme hızı artarken tedavinin negatif sonuçları da seyrelmeye başlar. Aktif olarak empatinin kullanılması hastanın memnun olmasını ve genel sağlık durumunun pozitif yönde ilerlemesini etkiler; erken taburcu olan birey az bir zamanda üretken duruma geçip mutluluğu ve huzuru artar, ekonomik durumu sağlık sorunu nedeniyle daha az etkilenmiş olur (Manav, 2008; Reynolds et al., 2000; Mete ve Gerçek, 2005).

Empati yaparak hastaya yaklaşmak hasta için planlanan tedavi ve hemşirelik planlamalarının daha faydalı ve olumlu olmasının yanında hemşireler için de mesleki doyumu arttırmaktadır. Hastaya empati ile yaklaşmamak ise hemşirelikte tükenmişlik için tehlike meydana getirmektedir (Ergin ve ark., 2009).

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, empati düzeyi yüksek olan hemşireler hastaları ile sıcak, saygılı ve olumlu yaklaşım ile tatminkar ilişkiler kurabilmektedir. Bunun sonucunda ise, mesleki hayatlarında mutlu, güvenli ve kendilerini değerli bulmakta ve mesleki doyuma ulaşmaktadırlar. Mesleğinde doyurucu çalışan hemşirelerin verdikleri bakımın kalitesi de yüksek olmaktadır (Çiçek, 2006).

#### **4.6. Empati ile İlgili Yapılan Çalışmalar**

Dökmen (1987), eliyle yapılan araştırmada kişilerin empati kurma becerileri ile sosyometrik pozisyonları arasındaki ilişkiyi değerlendirmek amacı ile 51 üniversite öğrencisi üzerinde yaptığı araştırmanın sonucuna göre; kişilerin empati kurma becerileri ile sosyometrik pozisyonları arasında herhangi bir bağ olmadığı tespit edilmiştir.

Yu, Kirk'in (2008) belirttiğine göre Olson ve Hanchatt hemşire tarafından gösterilen empati ile hasta tarafından algılanan empati ve hasta stresi arasındaki ilişkileri incelemek amacı ile 70 kanser hastası ve 70 hemşire üzerinde yaptıkları

çalışmanın sonucuna göre; hemşire tarafından gösterilen ve hasta tarafından algılanan empati ile hastanın stresi arasında olumsuz bir bağ saptanmıştır. Hemşire tarafından gösterilen empati ile hasta tarafından algılanan empati arasında kısmen bir bağlantı bulunmuştur.

Ay (1999), hemşirelerin empati becerilerini değerlendirmek amacıyla 165 hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır. Araştırma da, empatik beceri ile eğitim, çalışılan birim ve kardeş sayısı arasında anlamlı ilişki olduğu, diğer değişkenler (Vardiyalı çalışma, meslekte çalışma yılı, medeni hal, yaşla) arasında anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır.

Reynolds ve Scatt (2000), araştırmalarında etkili seviyede empati ile sunulan hemşirelik bakımının; hastalarda gerginlik, ruhsal çöküntü ve anksiyetenin azalması ve benlik farkındalığının artırılması gibi olumlu sağlık sonuçlarına ortam hazırladığını ifade etmişlerdir.

Yu, Kirk'in (2008) belirttiğine göre Hojat ve ark. 2003 yılında hemşirelerin, çocuk doktorlarının ve hekimlerin empati düzeylerini karşılaştırmak amacıyla 32 hemşire, 37 çocuk doktoru ve 33 doktor üzerinde bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonucuna göre; çocuk doktorlarının ve hemşirelerin empati düzeylerinin diğer doktorlardan daha yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır.

Yüksel (2004), yaptığı deneysel araştırmada empati eğitim tasarısının ilköğretim öğrencilerinin empatik becerilerine etkisini araştırmıştır. Deney grubundaki öğrencilere araştırmacı tarafından model almaya, rol oynamaya ve bilgilendirmeye dayalı geliştirilen empati eğitim programı haftada bir kez toplamda sekiz hafta boyunca uygulanmıştır. Çalışmanın neticesinde deney grubunda yer alan öğrencilerin kontrol grubunda yer alan öğrencilere göre empatik becerilerinin istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde arttığı sonucuna varılmıştır.

Arifoğlu ve Razi (2010), hemşirelik öğrencilerinin iletişim ve empati becerileriyle iletişim yönetimi dersinin akademik başarı puanı arasındaki bağlantıyı araştırmışlardır. Kendini tanıma ve iletişim yönetimi dersinin akademik başarı puan

ortalaması ile öğrencilerin EBÖ puan ortalaması arasında istatistiksel olarak olumlu bir bağlantı saptanmıştır.

Özdemir (2015) tarafından yapılan araştırmada hemşirelerin empatik eğilim ve empatik becerileri ile bireyselleştirilmiş bakım algıları arasındaki ilişkiyi değerlendirmek amacıyla 472 hemşire ile bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucuna göre; Hemşirelerin bireyselleşmiş destekte empatik becerileri olumlu yönde yeteri kadar sergileyemedikleri, yüksek empatik eğilime sahip olan hemşirelerin ise bireyselleşmiş desteği idrak etmede pozitif yönde bir etkiye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Sungurlu (2018), ortopedi ve fizik tedavi hemşirelerinin empati beceri düzeylerini değerlendirmek amacıyla 111 hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucuna göre; 24 yıl ve üzeri çalışan hemşirelerin empatik beceri puan ortalamaları, 4-13 yıl arası mesleki deneyime sahip olan hemşirelere göre ve empati eğitimi alan hemşirelerin almayanlara göre EBÖ puan ortalamalarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

## **5. GEREÇ VE YÖNTEM**

### **5.1. Araştırmanın Amacı ve Tipi**

Araştırma, hemşirelerin empatik becerilerini değerlendirmek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapıldı.

### **5.2. Araştırma soruları**

- 1) Hemşirelerin empatik becerileri ne düzeydedir?
- 2) Hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri ile empatik becerileri arasında ilişki var mıdır?

### **5.3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı**

Araştırma, Mart-Haziran 2018 tarihleri arasında İstanbul'da bulunan iki devlet hastanesinin Cerrahi, Kadın Doğum, Yeni Doğan Yoğun Bakım, Çocuk, Genel Yoğun Bakım/Palyatif Bakım, Dahiliye, Acil Servis ve Hastanelerin diğer birimlerinde yürütüldü.

### **5.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini, İstanbul'da bulunan iki devlet hastanesinde çalışan hemşireler, örneklemi ise, gönüllülük ilkesine bağlı kalınarak araştırmaya katılmayı kabul eden hemşireler oluşturdu. Veri toplama sürecinde toplam 211 hemşireye soru formu dağıtıldı. Geri toplanan anketler incelendiğinde, 35 hemşirenin çalışmaya ilgisiz kalarak soruları cevaplamadığı, bazılarının ölçeği dikkatlice okumadığı, bazılarının ise çokça ifadeye cevap vermediği saptandı ve değerlendirme dışı bırakıldı. Bunun sonucunda toplamda 176 katılımcının verileri değerlendirmeye alındı. Evrenin %83,4'üne ulaşıldı.



## 5.5. Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri; “Sosyo-demografik özellikler soru formu (EK-1)”, “Empatik Beceri Ölçeği B-Formu (EK- 2)” ve “Empatik Beceri Ölçeği A-Formu (EK-3)” ile toplandı.

### 5.5.1. Sosyo-Demografik Özellikler Soru Formu

Konuya ilişkin literatür taranarak araştırmacı tarafından, hemşirelerin yaş, öğrenim durumu, medeni durumu, çocuğunun olma durumu ve mesleki durumu ile ilgili bilgileri içeren toplam 14 sorudan oluşan bir soru formu hazırlandı.

### 5.5.2. “Empatik Beceri Ölçeği (EBÖ)”

“Empatik Beceri Ölçeği (EBÖ)” Dökmen tarafından “Aşamalı Empati Sınıflaması”ndan faydalanılarak hazırlanan bir ölçektir. Bu ölçek empatik becerileri, duyuşsal ve bilişsel boyutta sözlü olarak ifade etme ustalığını belirlemektedir. Bu ölçek “A” ve “B” olmak üzere iki formdan oluşmaktadır. EBÖ-B formu, günlük hayatla alakalı altı ayrı soruna dayanmaktadır. Tüm soruların altında bu problemin sahibine söylenebilecek birer tümcelik 12 empatik reaksiyon yer almaktadır. Toplamda 72 empatik reaksiyon katılımcıya verilmektedir (EK-2) (Dökmen, 1990).

Katılımcılardan her sorunun altında bulunan 12 reaksiyondan 4 tanesini seçip işaretlemeleri istenmektedir. 12 reaksiyondan bir tanesi, kontrol amaçlı olarak ölçeğe konulmuştur. Bu kontrol reaksiyonu deneklerin ölçeği dikkatli okuyup okumadıklarını tespit etmek amacı ile ölçeğe yerleştirilmiştir. Ölçeğe yerleştirilen kontrol reaksiyonunu işaretleyen denek sıfır puan almaktadır ve ölçeği yeteri kadar dikkatli okumadığı için denegin formu değerlendirmeden çıkarılması istenmektedir. Ölçekteki 6 problemle alakalı olarak 4 tane, toplam 24 empatik tepki seçen bireylere, seçtikleri her bir tepkinin karşılığı olan puan, EBÖ-A formuna bakılarak verilmektedir (EK-3). EBÖ’den alınan en yüksek puan 219, en düşük puan 62’dir. Dökmen (1988) tarafından ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliği yapılmış olan bu ölçek 80 bireylik bir gruba 21 gün arayla iki defa uygulanmış 64 denegin puanları üzerinde yapılan ölçeğin cronbach

alpha tekrar güvenilirliği 0.91 bulunmuştur. Bu çalışmada ise cronbach alpha değeri 0,72 bulundu.

EBÖ Puanlarının yorumlanmasında şu sınıflama dikkate alındı:

**62-113 puan arası:** Düşük düzey empati becerisi

**114-167 puan arası:** Orta düzey empati becerisi

**168-219 puan arası:** Yüksek düzey empati becerisi (Demir, 2012).

## 5.6. Veri Toplanma Yöntemi

Araştırma verileri, literatürden yararlanılarak hazırlanan “Sosyo-Demografik Özellikler Soru Formu (EK-1)” ve “Empatik Beceri Ölçeği” (EK-2) ve (EK-3) ile toplandı. Araştırmacı tarafından hemşireler ile birebir görüşme yapılarak araştırmanın amacı, önemi, yararları ve onlardan ne beklenildiği ile ilgili bilgilendirme ve ölçekler hakkında gerekli açıklamalar yapıldı, araştırmaya katılmaya davet edildi. Kabul etmeleri sonucunda “Gönüllü Olur Formu (EK-6 )” imzalatılarak sorular soruldu.

## 5.7.Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmanın Bağımlı Değişkenleri

- Hemşirelerin EBÖ puanları

Araştırmanın Bağımsız Değişkenleri

- Yaş
- Cinsiyet
- Öğrenim durumu
- Kardeş Sayısı
- Medeni durumu
- Çocuk sayısı
- Kiminle yaşadığı
- Mesleği isteyerek seçme
- Meslekte alışma süresi
- Çalışma pozisyonu

- Çalıştığı Servis
- Çalışma şekli
- Bakım verilen hasta sayısı

### **5.8. Araştırmanın Etik Yönü**

Araştırmanın yapıldığı kurumlardan yazılı izin alındı (EK-4).

26.03.2018 tarihli 2018/14-16 Karar No'lu Biruni Üniversitesi Girişimsel Olmayan Etik Kurul izni alındı (EK-5).

Gönüllük ilkesi gereğince hemşirelere Gönüllü Olur Formu doldurtuldu (EK- 6).

Hemşirelere vermiş oldukları tüm bilgilerin gizli tutulup bu bilgilerin araştırma kapsamı dışında farklı bir amaç için kullanılmayacağına dair sözel ve gönüllü olur formunda yazılı olarak bilgi verildi.

### **5.9. Veri Analizi**

Elde edilen veriler SPSS 25 programı kullanılarak analiz edildi. EBÖ skoruna ait veriler numerik iken demografik özellikleri ölçen değişkenler kategorik değişkenlerdir. Analiz sırasında EBÖ değişkeninin normal dağıldığı görüldü ve buna bağlı olarak parametrik yöntemler ile analizler yapıldı. İki gruplu demografik değişkenler için Bağımsız Örneklem T testi uygulanırken, ikiden fazla gruplu değişkenler için Tek Yönlü ANOVA ve Tukey HSD testi kullanıldı. Sonuçlar % 95 güven aralığında  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde değerlendirildi.

### **5.10. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Araştırma, İstanbul'da bulunan iki devlet hastanesinde yapılmış olup toplanan veriler bu alanla sınırlıdır. Ayrıca çalışmaya katılan hemşirelerin yoğunluk sebebiyle tamamının çalışmaya katılamaması da araştırmanın sınırlılıkları arasındadır.

## 6. BULGULAR

Bu kısımda; hemşirelerin sosyo-demografik ve çalışma özellikleri ile “Empati Beceri Ölçeği”nden aldıkları puanlar ve bu puanların değişik değişkenlerle karşılaştırılması yer almaktadır.

**Tablo 6.1: Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları (N=176)**

Demografik Özellikler	n	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	134	<b>76,1</b>
Erkek	42	23,9
<b>Yaş</b>		
18-20	8	4,5
21-25	67	<b>38,1</b>
26-30	61	34,7
31-35	24	13,6
36 ve üzeri	16	9,1
<b>Kardeş Sayısı</b>		
1-2	55	31,3
3-5	73	<b>41,5</b>
6 ve fazlası	48	27,3
<b>Medeni Durumu</b>		
Bekâr	97	<b>55,1</b>
Evli	78	44,3
Boşanmış/Dul	1	0,6
<b>Çocuk Sayısı</b>		
Yok	120	<b>68,2</b>
1	32	18,2
2	22	12,5
3 ve üzeri	2	1,1
<b>Öğrenim Düzeyi</b>		
Lise	15	8,5
Ön lisans	19	10,8
Lisans	123	<b>69,9</b>
Yüksek lisans/Doktora	19	10,8
<b>Birlikte Yaşadığı Kişiler</b>		
Ailesiyle	53	30,1
Eşiyle/çocuklarıyla	70	<b>39,8</b>
Yalnız	25	14,2
Arkadaşlarıyla	28	15,9
Toplam	176	100,0

Tablo 6.1’de hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerinin dağılımı görülmektedir. Çalışmaya katılan hemşirelerin %76,1’inin kadın, %23,9’unun erkek olduğu belirlendi. Hemşirelerin; %4,5’inin 18-20 yaş, %38,1’inin 21-25 yaş, %34,7’sinin 26-30 yaş, %13,6’sının 31-35 yaş, %9,1’inin 36 yaş ve üzeri grubunda olduğu belirlendi. Hemşirelerin %55,1’inin bekâr ve %68,2’sinin çocuğu olmadığı belirlendi. Öğrenim düzeylerine göre incelendiğinde; hemşirelerin; %8,5’inin lise, %10,8’inin ön lisans, %69,9’unun lisans, %10,8’inin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu belirlendi. Hemşirelerin %30,1’inin ailesiyle, %39,8’inin eşiyle/çocuklarıyla, %14,2’sinin yalnız, %15,9’unun arkadaşlarıyla yaşadığı belirlendi.

**Tablo 6.2: Hemşirelerin Çalışma Özelliklerine Göre Dağılımları (N=176)**

<b>Çalışma Özellikleri</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Mesleği isteyerek seçme</b>		
Evet	110	<b>62,5</b>
Hayır	66	37,5
<b>Meslekte çalışma süresi</b>		
1 yıldan az	41	23,3
1-5 yıl	77	<b>43,8</b>
6-10 yıl	32	18,2
11 yıl ve üstü	26	14,8
<b>Çalışma pozisyonu</b>		
Başhemşire	2	1,1
Servis sorumlusu	15	8,5
Eğitim hemşiresi	1	,6
Servis hemşiresi	138	<b>78,4</b>
Diğer	20	11,4
<b>Çalıştığı Servis</b>		
Cerrahi servisi	20	11,4
Kadın doğum servisi	21	11,9
Yeni doğan yoğun bakım	22	12,5
Çocuk servisi	13	7,4
Genel yoğun bakım/Palyatif bakım	32	<b>18,2</b>
Dahiliye servisi	17	9,7
Acil servis	31	17,6
Diğer	20	11,4
<b>Çalışma Şekli</b>		
Sürekli gündüz	31	17,6
Sürekli gece	3	1,7
Vardiyalı-Değişimli	142	<b>80,7</b>

**Tablo 6.2: Hemşirelerin Çalışma Özelliklerine Göre Dağılımları (N=176)****Devam)**

<b>Bakım Verilen günlük hasta sayısı</b>		
1-4	24	13,6
5-10	30	17,0
11-20	34	19,3
21 ve üstü	78	<b>44,4</b>
Diğer (Başhemşire, Eğitim ve Kalite Kontrol, İdari, Poliklinik )	10	5,7
<b>Toplam</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>

Tablo 6.2’de hemşirelerin çalışma özelliklerine göre dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin %62,5’inin isteyerek %37,5’inin ise istemeyerek hemşireliği tercih ettiği belirlendi. Hemşirelerin %23,3’ünün bir yıldan az, %43,8’inin 1-5 yıl, %18,2’sinin 6-10 yıl, %14,8’inin 11 yıl ve üstü çalışma tecrübesine sahip olduğu, %78,4’ünün serviste çalıştığı saptandı. Serviste çalışan hemşirelerin %11,4’ünün cerrahi, %11,9’unun kadın doğum, %12,5’inin yeni doğan yoğun bakım, %7,4’ünün çocuk, %18,2’sinin genel yoğun bakım/palyatif ünitelerinde, %9,7’sinin dahiliye, %17,6’sının acil serviste çalışmakta olduğu saptandı. Hemşirelerin %17,6’sının sürekli gündüz (08.00-16.00) , %80,7’sinin vardiyalı değişim (08.00-16.00 ve 16.00-08.00) ve %1,7’sinin sürekli gece (16.00-08.00) çalışmakta olduğu belirlendi. Hemşirelerin %5,7’sinin idari görevler nedeniyle hasta bakmadığı (başhemşire, eğitim ve kalite kontrol, idari, poliklinik hemşireleri), %13,6’sının bir-dört hastaya, %17’sinin beş-on hastaya, %19,3’ünün on bir-yirmi hastaya, %44,4’ünün yirmi bir ve üzeri hastaya bakmakta olduğu saptandı.

**Tablo 6.3: Hemşirelerin Empatik Beceri Ölçeği Puan Ortalamaları**

	n	Aritmetik Ortalama	Medyan	Standart Sapma	Minimum	Maksimum
EBÖ skoru	176	145,47	142	21,646	91	210

Tablo 6.3’te ki bulgular incelendiğinde; toplam EBÖ puan ortalamasının 145,47±21,646 olduğu, hemşirelerin en yüksek empati puanının 210; en düşük empati puanının ise 91 olduğu bulundu.

**Tablo 6.4: Cinsiyete Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Cinsiyet	n	Ort±SS	t*	p
Kadın	134	<b>145,76±22,245</b>	0,316	0,752
Erkek	42	144,55±19,835		
Toplam	176	145,47±21,646		

\* t –testi

Tablo 6.4’te hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının cinsiyete göre dağılımı görülmektedir. Tablo 6.4 incelendiğinde kadınların toplam EBÖ puan ortalamaları 145,76±22,245, erkeklerin ise toplam EBÖ puan ortalamaları 144,55±19,835 olduğu bulundu. Hemşirelerin cinsiyetleri ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.5: Yaşa Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Yaş	n	Ort±SS	F*	p
18-20	8	124,38±11,71	4,023	<b>0,004**</b>
21-25	67	141,78±20,51		
26-30	61	148,43±19,96		
31-35	24	<b>154,67±25,45</b>		
36 ve üzeri	16	146,44±22,24		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*One-Way ANOVA

Tablo 6.5’de hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin yaş grupları ile EBÖ puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,05$ ).

Hangi gruplar arasında farklılığın olduğunu belirlemek üzere Post Hoc testlerinden biri olan Tukey HSD testi uygulandı. Buna göre; yaşı “18-20” olanların EBÖ puan ortalamaları (124,38±11,71) ile yaşı“26-30” olanların EBÖ puan ortalamaları (148,43±19,96) ve “31-35” olanların EBÖ puan ortalamaları (154,67±25,45) arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulundu ( $p<0,05$ ). Diğer yaş grupları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.6: Kardeş Sayısına Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Kardeş Sayısı	n	Ort±SS	F*	p
1-2	55	141,75±21,399	1,234	0,294
3-5	73	<b>147,64±22,512</b>		
6 ve fazlası	48	146,44±20,435		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*One-Way ANOVA

Tablo 6.6’da hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının kardeş sayısına göre dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin kardeş sayısı ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.7: Medeni Duruma Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Medeni Durum	n	Ort±SS	t*	p
Bekâr	97	143,61±20,429	-1,331	0,185
Evli	78	<b>147,99±23,036</b>		
Toplam	175	145,56±21,676		

\*t -Testi

Boşanmış/dul sayısı 1 kişi olduğundan analiz dışı bırakılmıştır.

Tablo 6.7’de hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı görülmektedir. Tablo 6.7 incelendiğinde, bekarların toplam empatik beceri puan ortalamaları 143,61±20,429, evlilerin ise toplam empatik beceri puan ortalamaları 147,99±23,036 bulundu. Hemşirelerin medeni durumları ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.8: Çocuk Sayısına Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Çocuk Sayısı	n	Ort±SS	F*	p
Yok	120	144,08±21,894	1,923	0,149
1	32	144,72±17,903		
2 ve üzeri**	24	<b>153,46±23,987</b>		
Toplam	176	145,47±21,646		

\* One-Way ANOVA

\*\* “2 çocuk” , “3 ve üzeri çocuk” grupları birleştirilerek “2 ve üzeri çocuk” diye adlandırılarak analiz yapıldı.



Tablo 6.8’de hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin çocuk sayısı ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.9: Öğrenim Düzeyine Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Öğrenim Düzeyi	n	Ort±SS	F*	p
Lise	15	129,53±16,440	6,930	0,000
Önlisans	19	137,00±20,785		
Lisans	123	146,63±20,262		
Yüksek lisans/Doktora	19	<b>159,05±25,279</b>		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*One-Way ANOVA

Tablo 6.9’da hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının öğrenim düzeyine göre dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin öğrenim düzeyi ile EBÖ puan ortalamaları arasında fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,05$ ).

Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere Post Hoc testlerinden biri olan Tukey HSD testi uygulandı. Buna göre; “lise” eğitim grubunun EBÖ puan ortalamaları (129,53±16,440) ile “lisans” eğitim grubunun EBÖ puan ortalamaları (146,63±20,262) ve “yüksek lisans / doktora” eğitim gruplarının EBÖ puan ortalamaları (159,05±25,279) arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptandı ( $p<0,05$ ). “Ön lisans” eğitimine sahip grubun EBÖ puan ortalamaları (137,00±20,785) ile “yüksek lisans / doktora” eğitimine sahip grubun EBÖ puan ortalamaları (159,05±25,279) arasındaki farkında istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulundu ( $p<0,05$ ).

**Tablo 6.10: Gelir Durumuna Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Gelir Durumu	n	Ort±SS	F*	p
Yeterli	66	145,59±21,176	0,02	0,980
Gelir gidere denk	94	145,23±22,111		
Yetersiz	16	<b>146,38±22,148</b>		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*One-Way ANOVA

Tablo 6.10’da hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının gelir durumlarına göre dağılımı görülmektedir. Tablo 6.10 incelendiğinde, gelir durumu yeterli olanların toplam EBÖ puan ortalamaları 145,59±21,176, geliri gidere denk olanların toplam EBÖ puan ortalamaları 145,23±22,111, yetersiz olanların toplam EBÖ puan ortalamaları 146,38±22,148 olduğu bulundu. Hemşirelerin gelir durumu ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.11: Beraber Yaşadığı Kişilere Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Beraber Yaşam	n	Ort±SS	F*	p
Ailesiyle	53	142,17±21,410	1,108	0,347
Eşiyle/çocuklarıyla	70	<b>148,17±23,929</b>		
Yalnız	25	142,08±17,443		
Arkadaşlarıyla	28	148,00±19,046		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*One-Way ANOVA

Tablo 6.11’de hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının beraber yaşadığı kişilere göre dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin beraber yaşadığı kişiler ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.12: Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Meslek Seçimi	n	Ort±SS	t *	p
Evet	110	<b>146,78±22,718</b>	1,037	0,301
Hayır	66	143,29±19,704		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*t -Testi

Tablo 6.12’de hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının mesleği isteyerek seçme durumuna göre dağılımı görülmektedir. Tablo 6.12 incelendiğinde mesleği isteyerek seçenlerin toplam EBÖ puan ortalamaları 146,78±22,718, istemeyerek seçenlerin ise toplam EBÖ puan ortalamaları 143,29±19,704 olduğu bulundu. Hemşirelerin mesleğini isteyerek seçme durumu ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.13: Çalıştığı Yıla Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Meslekte Geçirilen Zaman	n	Ort±SS	F*	p
1 yıldan az	41	145,27±22,306	0,383	0,765
1-5 yıl	77	144,10±21,036		
6-10 yıl	32	<b>149,00±23,011</b>		
11 yıl ve üstü	26	145,50±21,450		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*One-Way ANOVA

Tablo 6.13'te hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının çalıştığı yıla göre dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin çalıştığı yıla göre dağılımı ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.14: Çalışma Pozisyonuna Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Çalışma Pozisyonu	n	Ort±SS	F*	p
Servis Sorumlusu	15	<b>151,47±21,514</b>	0,975	0,379
Servis Hemşiresi	138	145,49±22,042		
Diğer**	23	141,43±19,119		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*One-Way ANOVA

\*\*Örnekleme iki "Başhemşire" bir "enfeksiyon Hemşiresi" "Diğer" grubuna yerleştirilerek analiz yapıldı.

Tablo 6.14'de hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının çalışma pozisyonuna göre dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin çalışma pozisyonları ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.15: Çalıştığı servise Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Servis	n	Ort±SS	F*	p
Cerrahi Servisi	20	148,15±22,640	0,927	0,487
Kadın Doğum Servisi	21	146,52±19,631		
Yeni doğan Yoğun Bakım	22	141,14±21,124		
Çocuk Servisi	13	141,38±32,766		
Genel Yoğun Bakım/Palyatif Bakım	32	149,03±20,648		
Dâhiliye Servisi	17	<b>153,47±23,872</b>		
Acil Servis	31	143,35±18,018		
Diğer	20	139,90±19,426		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*One-Way ANOVA

Tablo 6.15’de hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının çalıştığı servise göre dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin çalıştığı servise ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.16: Çalışma Şekline Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Meslek Seçimi	n	Ort±SS	t *	p
Sürekli **	34	<b>147,18±24,385</b>	0,510	0,611
Vardiyalı-Değişimli	142	145,06±21,011		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*t -Testi

\*\* “Sürekli Gece” ve “Sürekli Gündüz” grupları “Sürekli” olarak birleştirilip analiz yapıldı.

Tablo 6.16’da hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının çalışma şekline göre dağılımı görülmektedir. Tablo 6.16 incelendiğinde sürekli gece ve sürekli gündüz çalışanların toplam EBÖ puan ortalamaları 147,18±24,385, vardiyalı-değişimli çalışanların ise toplam EBÖ puan ortalamaları 145,06±21,0119 olduğu bulundu. Hemşirelerin çalışma şekli ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ( $p>0,05$ ).

**Tablo 6.17: Günlük Bakım Verilen Hasta Sayısına Göre Empatik Beceri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması**

Günlük Bakım Verilen Hasta Sayısı	n	Ort±SS	F*	p
0**	10	144,00±17,127	0,129	0,972
1-4	24	143,00±23,705		
5-10	30	<b>146,97±26,517</b>		
11-20	34	146,00±17,477		
21 ve üstü	78	145,62±21,536		
Toplam	176	145,47±21,646		

\*One-Way ANOVA

\*\* Başhemşire, Eğitim ve Kalite Kontrol, idari, poliklinik hemşireleri oldukları için yatak başı hasta bakımı yapmamaktalar.

Tablo 6.17’de hemşirelerin EBÖ puan ortalamalarının günlük bakım verilen hasta sayısına dağılımı görülmektedir. Hemşirelerin günlük bakım verilen hasta sayısına göre EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadı ( $p>0,05$ ).

## 7. TARTIŞMA

Toplumsal yaşamın her anında empatik anlayış her alandaki bireyleri birbirine yaklaştırmakta, iletişimi kolaylaştırıcı katkı sağlamaktadır. Bireyler kendileriyle empati yapıldığında, kendilerine değer verildiğini ve önemsendiklerinin farkına varırlar. Diğer bireyler aracılığıyla anlaşıldığını hisseden kişi, kendisini daha iyi hisseder. Hemşireler de hasta/sağlıklı kişilerle iletişim kurarken, temel sorumluluğu olan bakım işlevini yerine getirirken empatiyi kullanmaktadırlar. Bu araştırma, İstanbul ilinde bulunan iki devlet hastanesinde çalışmakta olan 176 hemşirenin “Empatik Becerileri”ni değerlendirmek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapıldı. Elde edilen bulgular literatür bilgileri doğrultusunda yorumlandı.

Araştırmaya katılan hemşirelerin empatik beceri puan ortalamalarının  $145,47 \pm 21,646$ , en düşük puanın 91, en yüksek puanın 219 olduğu görülmektedir. 114-167 puan aralığı orta düzey empatik beceri aralığını temsil ettiğinden çalışmaya katılan hemşirelerin empatik becerilerinin orta düzeyde olduğu söylenebilir. Kalliopuska'nın (1992) çalışmasında empatik yetenekleri güçlü bireylerin şefkatli, hoşgörülü, kendini olduğu gibi kabul eden bireyler oldukları ve olumlu manevi gelişime sahip oldukları, özsaygı düzeylerinin güçlü olduğu, aynı zamanda ortamları tarafından kabul edilme ve istenilme olasılıklarının yükseldiği belirlenmiştir. Empati bakım verici bir ilişkide hemşirenin, kişiyi ve problemlerini tanımlayabilmek için geliştirilmesi gereken en temel özelliklerden birisidir. Empatik beceri, bir kişilik özelliği olmakla birlikte eğitimle geliştirilebilir bir özelliktir. Orta düzeyde empati becerisine sahip olduğu belirlenen hemşirelerin eğitimleri sırasında ve sonrasında bu becerilerini geliştirmeleri gerekir. Araştırma sonuçları literatürdeki benzer araştırmalarla karşılaştırıldığında bu araştırmanın sonuçlarına uyan ve uymayan sonuçların olduğu görülmektedir. Bu çalışmada EBÖ puan ortalaması ( $145,47 \pm 21,646$ ), Pek ve ark.'nın (2001) araştırmasında çocuklara bakım veren hemşirelerin EBÖ puan ortalamasından ( $129,24 \pm 19,21$ ), Ergin ve ark.'nın (2009) yaptığı araştırmada dahili kliniklerde görev yapan hemşirelerin EBÖ puan ortalamasından ( $132,41 \pm 21,77$ ) ve Manav'ın (2008) araştırmasındaki hemşirelerin EBÖ puan ortalamasından ( $143,81 \pm 24,77$ ) daha yüksek; Karakaya'nın (2001) çalışmasında Akdeniz Üniversitesi'ndeki hemşirelik

öğrencilerinin EBÖ puan ortalamasından (162,74±21.67), Nazik ve Arslan'ın (2011) hemşirelik öğrencilerinin empatik becerileri ile öz duyarlıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi başlıklı çalışmalarında öğrencilerin empatik beceri puan ortalamasından (150,55± 26.81) daha düşük bulundu.

Tablo 6.4 incelendiğinde hemşirelerin cinsiyete göre EBÖ puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmadı ( $p>0,05$ ). Yani kadın ve erkek hemşirelerin empatik beceri puan ortalamaları birbirine yakın bulundu. Bununla birlikte ölçeğin genelinde kadın hemşirelerin puan ortalamalarının (145,76±22,245) anlamlı düzeyde olmasa da erkek hemşirelerin puan ortalamalarından (144,55±19,835) yüksek olması dikkat çekicidir. Araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunluğunu kadınlar (%76,1) oluşturmaktadır. Özdemir (2015) ve Çiçek'in (2006) yaptığı çalışmalarda hemşirelerin çoğunluğunu kadınlar oluşturup, cinsiyet ile EBÖ puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Wied ve arkadaşları (2007) tarafından yapılan çalışmanın bulgularına göre de kızların erkeklere kıyasla daha yüksek empati kurdukları sonucuna varılmıştır. Bu araştırmalardan çıkan sonuçlar çalışmamızla örtüşmektedir. Çalışmada hemşirelerin çoğunluğunun kadın olması, ülkemizde erkek hemşirelerin 2007 yılında çalışmaya başlamış olmalarından kaynaklandığı düşünülmüştür.

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaşlarına göre EBÖ puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak ( $p<0,05$ ) anlamlı bulundu (Tablo 6.5). Buna göre; hemşirelerin yaşları empatik beceriyi etkilemektedir. Hangi gruplar arasında anlamlı bir fark olduğunu tespit etmek için empatik beceri puanları Tukey HSD Testi ile kıyaslandığında, “18-20” yaş grubu ile “26-30” ve “31-35” yaş grupları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,05$ ).

Akçalı (1991) ve Öz'ün (1998) çalışmalarında, yaş arttıkça empati düzeyinde de artma olduğu belirtilmiştir. Bu sonuçlar çalışmamızla paralellik göstermektedir. Yaş ilerledikçe kazanılan deneyim ile insan ilişkilerinde daha etkili empati yapabilme yeteneğinin de gelişebileceği düşünülebilir. Uygunun (2006), Manav'ın (2008) ve Özdemir'in (2015) yaptığı çalışmalarda ise yaş gruplarının EBÖ puan ortalamalarını etkilemediği bulunmuştur.

Hemşirelerin kardeş sayısı ile EBÖ puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmadı ( $p>0,05$ ) (Tablo 6.6). Kardeş sayısı 3-5 olan hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalaması ( $147,64\pm 22,512$ ), kardeş sayısı 1-2 olan hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalamasından ( $141,75\pm 21,399$ ) ve kardeş sayısı 6 ve fazlası olan hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalamasından ( $146,44\pm 20,435$ ) daha yüksek olduğu saptandı. Kardeş sayısının artması ile empatik beceri puanları arasında pozitif yönde bir artış saptanmamıştır. Sungurlu'nun (2018) çalışmasında kardeş sayısı ile empatik beceri puanları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Araştırmada evli hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalamaları ( $147,99\pm 23,036$ ) bekâr hemşirelerin puan ortalamalarından ( $143,61\pm 20,429$ ) daha yüksek olmasına karşın gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ( $p>0,05$ ) bulunmadı (Tablo 6.7). Ay'ın (1999), Coşkun'un (2011) ve Özcan'ın (2012) yaptığı çalışmalarda hemşirelerin medeni durumunun EBÖ puan ortalamalarını etkilemediği bulunmuştur. Sütçü'nün (2009) yapmış olduğu araştırmada, bireyler arasında ortaya çıkan problemler ve sıkıntılarla baş edebilmede ve bireye toplulukta bir statü kazandırmada destek ve yardımcı olan kurum evlilik olduğu ifade edilmektedir. Çalışma ortamındaki stres ile başa çıkmada aile ortamı oldukça önemli bir etkiye sahiptir. Evli olmayanların aile ortamındaki bu olumlu etkiye sahip olmaması, çalışma ortamındaki sorunların bireyi ruhsal yönden olumsuz etkileyip, sorun oluşturması sebebi ile empatik becerilerinin düşük olmasına neden olabilir. Evlilik, eşlerin birbirlerini karşılıklı olarak daha kolay anlamasına katkı sağlayabilir ve empati düzeyini yükseltebilir, çalışmada istatistiksel olarak anlamlı olmasa da evli olanların EBÖ puan ortalamasının bekarlara göre yüksek olması bu sonuçla uyumludur.

Hemşirelerin çocuk sayısı ile EBÖ puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmadı ( $p>0,05$ ) (Tablo 6.8). Ancak iki ve üzeri çocuğu olanların EBÖ puan ortalaması ( $153,46\pm 23,987$ ), hiç çocuğu olmayanların ( $144,08\pm 21,894$ ) ve bir çocuğu olanların ( $144,72\pm 17,903$ ) toplam EBÖ puan ortalamasından daha yüksek olduğu saptandı. Özcan'ın çalışmasında da çocuk sahibi olan hemşirelerin empati beceri puanlarının daha yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Çalışma sonucumuzun aksine Sütçü'nün (2009) çalışmasında çocuk sahibi olmayan hemşirelerin EBÖ puan ortalamaları çocuk sahibi olanlara göre daha yüksek bulunmuştur.



Araştırmaya katılan hemşirelerin öğrenim düzeylerine göre EBÖ puan ortalamaları arasındaki fark ( $p<0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bulundu (Tablo 6.9). Buna göre; hemşirelerin öğrenim düzeyi empatik beceriyi etkilemektedir. Sonuçlar değerlendirildiğinde hemşirelerin empatik beceri puanları, öğrenim düzeyinin artması ile yükselmektedir. Hangi gruplar arasında farkın anlamlı olduğunu tespit etmek için empatik beceri puanları Tukey HSD Testi ile karşılaştırıldığında “Lise” eğitim grubu ile “Lisans” ve “Yüksek Lisans / Doktora” eğitim grupları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,05$ ), “Ön lisans” eğitim grubu ile “Yüksek Lisans / Doktora” eğitim grupları arasındaki fark da istatistiksel olarak anlamlı bulundu ( $p<0,05$ ). Hemşirelerin eğitim durumu empatik beceriyi etkilemektedir. Eğitim düzeyi arttıkça empatik becerilerinin de arttığı söylenebilir.

Manav’ın (2008) ve Coşkun’un (2011) yaptığı çalışmalarda öğrenim düzeyi ile empatik beceri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Özcan’ın “Hemşirelerin empatik eğilim ve empatik becerileri: Gümüşhane örneği” başlıklı çalışmasında öğrenim durumları ile hemşirelerin empatik eğilim ve empatik beceri düzeyleri arasında, Aydın’ın (1996) ve Sütcü’nün (2009) yaptığı çalışmalarda da öğrenim durumu ile empatik beceri puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Çalışmamızın sonuçları Manav’ın ve Coşkun’un sonuçlarına paralellik göstermektedir.

Araştırmada gelir düzeyi ile EBÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak ( $p>0,05$ ) anlamlı bir fark saptanmadı (Tablo 6.10). Gelir düzeyi yetersiz olan hemşirelerin empatik becerileri, gelir düzeyi yeterli ve geliri gidere denk olan hemşirelerden daha yüksek olması dikkat çekicidir. Ceyhan’ın (1993) yaptığı çalışmada aile gelirlerini yeterli bulanların, yeterli bulmayanlara göre empatik beceri puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin beraber yaşadığı kişilere göre EBÖ puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı saptanmadı ( $p>0,05$ ) (Tablo 6.11). Ancak eşiyile/çocuklarıyla birlikte yaşayanların toplam EBÖ puan ortalamaları ( $148,17\pm 23,92$ ), ailesiyle birlikte yaşayanların ( $142,17\pm 21,410$ ), yalnız yaşayanların ( $142,08\pm 17,443$ ) ve arkadaşlarıyla birlikte yaşayanların ( $148,00\pm 19,046$ ) toplam EBÖ

puan ortalamasından daha yüksek bulundu. Araştırmada evli olan hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalamaları (147,99±23,036), eşiyle/çocuklarıyla birlikte yaşayan hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalamalarının (148,17±23,92), bir birine yakın olması evlilik kurumunun empati becerisinin geliştirilmesinde etkili olduğunu düşündürdü.

Araştırmamızda, mesleğini isteyerek seçip seçmeme durumuna göre empatik beceri ölçeği puan ortalamaları karşılaştırıldığında, mesleğini isteyerek seçenlerin toplam EBÖ puan ortalaması (146,78±22,718), mesleğini isteyerek seçmeyenlerin toplam EBÖ puan ortalamalarından (143,29±19,704) daha yüksek olmasına rağmen istatistiksel olarak anlamlı bulunmadı ( $p>0,05$ ) (Tablo 6.12).

Literatür araştırması yapıldığında mesleğini bilinçli olarak tercih eden hemşirelerin daha yüksek doyuma sahip olduğu, bunun da hemşirelerin empatik becerilerini olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir (Akçalı, 1991). Pişmişoğlu'nun (1997), Taşdemir'in (1999), Çiçek'in (2006) ve Özdemir'in (2015) yaptığı araştırmalarda mesleğini isteyerek seçenlerin empatik beceri puan ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı olamamakla birlikte, istemeyerek seçen hemşirelerden, daha yüksek bulunmuştur. Öztürk'ün (2018) yaptığı araştırmada mesleğini isteyerek seçtiğini belirten hemşirelerin EBÖ puanları, istemeyerek seçtiğini belirtenlere kıyasla istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Araştırmamızın sonuçları Pişmişoğlu, Taşdemir, Çiçek ve Özdemir'in sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

Araştırmada, hemşirelerin çalışma yıllarına göre EBÖ puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı saptanmadı ( $p>0,05$ ) (Tablo 6.13). 6-10 yıl çalışan hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalaması (149,00±23,011), 11 yıl ve üstü çalışanların toplam EBÖ puan ortalamasından (145,50±21,450) daha yüksek olduğu saptandı. Çalışma yılının artması ile empatik beceri puanları arasında pozitif yönde bir artış saptanmadı. Coşkun'un (2011), Uygun'un (2006), Özdemir'in (2015) ve Özcan'ın (2012) araştırmalarında çalışma yılının EBÖ puan ortalamalarını etkilemediği bulunmuştur. Bu sonuçlar araştırma sonucumuzu destekler niteliktedir. Araştırma bulgumuzun aksine Sungurlu'nun (2018) çalışmasında 24 yıl ve üzeri çalışan hemşirelerin diğer yıllarda çalışan hemşirelere göre EBÖ puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur.

Araştırmada hemşirelerin çalışma pozisyonuna göre toplam EBÖ puanları karşılaştırıldığında, servis sorumlu hemşirelerinin toplam EBÖ puan ortalaması (151,47±21,514), servis hemşirelerinin toplam EBÖ puan ortalamasından (145,49±22,042) ve diğer hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalamasından (141,43±19,119) daha yüksek olmasına karşın istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmadı ( $p>0,05$ ) (Tablo 6.14). Servis sorumlu hemşirelerinin empatik becerilerinin yüksek olması eğitim seviyelerinin yüksek, mesleki deneyimlerinin fazla, olgun bir yaş seviyesinde olmalarına bağlanılabilir. Coşkun'un (2011) iç hastalıkları ve cerrahi servis hemşirelerinin empatik beceri düzeylerini değerlendirdiği araştırmasında servis sorumlu hemşirelerinin Empatik Beceri Ölçeği puanlarının, servis hemşirelerine göre daha yüksek olduğunu saptamıştır.

Araştırmada hemşirelerin çalıştığı servise göre EBÖ puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı saptanmadı ( $p>0,05$ ) (Tablo.6.15). Manav (2008) ve Sütücü (2009) yaptıkları çalışmalarda hemşirelerin çalıştıkları klinik ile EBÖ puan ortalaması arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı saptanmamış olup, çalışmamızı destekler niteliktedir. Çiçek'in (2006) çalışmasında yoğun bakımda çalışan hemşirelerin empati beceri puanları, acil serviste çalışanlara kıyasla istatistiksel olarak daha yüksek bulunmuştur.

Araştırmada sürekli (gündüz/gece) mesaisinde çalışan hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalamaları (147,18±24,385), vardiya/değişimli şeklinde çalışan hemşirelerin toplam EBÖ puan ortalamalarından (145,06±21,011), fazla olmasına rağmen gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmadı ( $p>0,05$ ) (Tablo 6.16). Vardiya/değişimli grubunda çalışan hemşirelerin empatik becerilerinin düşük olması çalışma saatlerinin düzensiz olması ve düzenli bir uyku programlarının olmamasına bağlanılabilir. Pişmişoğlu (1997) ve Çiçek'in (2006) araştırmalarında sürekli gece vardiyasında çalışan hemşirelerin empatik becerilerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Sevimligül'ün (2002) çalışmasında, sürekli gündüz çalışan hemşirelerin empatik becerilerinin vardiyalı çalışanlara göre daha düşük olduğu bulunmuştur.

Hemşirelerin günlük bakım verilen hasta sayısı ile EBÖ puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmadı ( $p>0,05$ ) (Tablo6.17). Günlük

bakım verilen hasta sayısı empatiyi etkilememektedir. Manav'ın (2008) hemşirelerle, Pınar'ın (2004) ebe ve hemşirelerle yaptığı çalışmalarda ebe ve hemşirelerin bir çalışma gününde baktıkları hasta sayısı ile empati beceri puan ortalamaları arasında anlamlı bir bağlantı olmadığı sonucuna varmışlardır. Araştırmamızın sonuçları bu sonuçlarla benzerdir. Hemşire ve ebelerin bakım verdiği hasta sayısı artıkça hastaya ayrılacak zamanın azalması nedeni ile empatik beceri puanlarının düşmesi beklenirken, araştırmamızda 21 ve üstü hastaya bakan hemşirelerin empati beceri puan ortalamalarının, 1-4 hastaya bakım veren hemşirelerin puan ortalamasından yüksek olması dikkat çekicidir.



## 8. SONUÇ ve ÖNERİLER

İstanbul'da sağlık bakanlığına bağlı iki devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin empati becerilerini ölçme hedefi ile yapılan bu araştırmada şu sonuçlara ulaşıldı:

Araştırma katılan hemşirelerin empatik beceri ölçek toplam puanlarının orta düzeyde olduğu (91- 210) ,

- ✓ Hemşirelerin büyük bir çoğunluğunu kadınların oluşturduğu (%76,1),
- ✓ Hemşirelerin çoğunluğunun 20–25 yaş (%38,1) grubunda ve (%55,1) bekâr olduğu,
- ✓ Hemşirelerin öğrenim düzeylerine bakıldığında yarısından fazlasının lisans mezunu (%69,9) oldukları,
- ✓ Hemşirelerin çoğunluğunun servis hemşiresi (%78,4) oldukları, vardiyalı-değişimli olarak (%80,7) çalıştığı ve günlük bakım verilen ortalama hasta sayısının 21 ve üstü (%44,4) olduğu,
- ✓ Yaş büyüdükçe empatik beceri puanlarının arttığı,
- ✓ Eğitim düzeyinin artması ile empatik beceri puanlarının arttığı,
- ✓ Cinsiyet, kardeş sayısı, medeni durum, çocuk sahibi olma, gelir düzeyi, beraber yaşadığı kişiler, mesleği isteyerek seçip seçmeme durumu, çalışma pozisyonu, çalıştığı servis, günlük baktığı hasta sayısı, hemşirelerin vardiyalı ya da sürekli (gündüz, gece) çalışma durumları ile empatik beceri puanları arasında karşılaştırma yapıldığında bir ilişki olmadığı saptandı.

### **Bu sonuçlar doğrultusunda;**

Bu çalışma yalnızca İstanbul'da iki devlet Hastanesinde çalışan hemşirelerin empatik becerilerine genelleyebileceği, konu hakkında genelleme yapmaya da zemin hazırlayabileceği için benzer çalışmaların daha geniş popülasyonlarda yapılması,

Yapılan çalışmada hemşirelerin öğrenim düzeyi empatiye etki etmektedir. Bundan dolayı, hemşirelerin eğitim seviyelerinin yükseltilmesi,

Hemşirelik eğitim müfredatlarına empati ve bireyselleştirilmiş bakım konularının daha kapsamlı olarak entegre edilmesi ve vaka çalışmaları ile zenginleştirilmesi,

Hastanede verilen hizmet içi eğitim programlarında empatik becerilerinin geliştirilmesine yönelik programların yapılması,

Hemşirelerin yurt içi ve yurt dışında gerçekleştirilen empatik beceri geliştirme programlarına katılmaları önerilebilir.

## 9. KAYNAKÇA

Akçalı, F. Özge. (1991), Kaygı Seviyesinin Empatik Beceriye Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Danışman: Prof. Dr. Hasan Tan).

Akkoyun, F. (1987), Empati ve ahlaki yargı. *Psikoloji Dergisi*, 6(2): 91-97.

Anar, T. (2013), Edebiyat eserlerini anlamak ve yorumlamak için farklı bir yöntem: Einfühlung Teorisi. *Türk Dili ve Edebiyatı Dergisi*, 48, 23-46.

Ançel, G. (2006), Developing empathy in nurses: An inservice training program. *Archives of Psychiatric Nursing*, 20(6), 249-257.

Arslan, H. (2009), Hemşirelik bilim ve sanatı. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 2 (1): 59-60.

Arifoğlu, B., Razi, GS. (2010), Birinci sınıf hemşirelik öğrencilerinin empati ve iletişim becerileriyle iletişim yönetimi dersi akademik başarı puanı arasındaki ilişki. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Eğitim Dergisi*, 4(1), 7-11.

Aydın, Arzu. (1996), Empatik Becerilerin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İzmir, (Danışman: Dr. Oya Sorias).

Ay, Fatma. (1999), Hemşirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Danışman: Doç. Dr. Necmiye Sabuncu).

Ay, F. (2006), Lisans eğitiminin hemşirelik öğrencilerinin empati beceri düzeyine etkisinin belirlenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 22 (1):95–105.

Babadağ, K. (2010), Hemşirelik ve Değerler. 1. Baskı, Ankara: Alter Yayıncılık.

Barrett, E. C. (2003), The Study of Learning: A thought paper. *Principles of Instruction and Learning DDE*, 621.

Barrett-Lennard, G. T. (1981), The empathy cycle: Refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28(2), 91.

Brink, H. (1991), On empathy: Fundamental issues regarding its nature and teaching. *Curationis*, 24-29

Coşkun, Filiz. (2011), İç Hastalıkları ve Cerrahi Servislerinde Çalışan Hemşirelerin Empatik Beceri Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (Danışman: Prof. Dr. Zehra Durna).

Çiçek, Aysun. (2006), Sağlık Çalışanlarının Empatik Eğilim ve Becerilerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (Danışman: Prof. Dr. Necmiye Sabuncu).

Çıtak, Gülseren. (1998), Hemşirelik Yüksek Okulu Öğretim Elemanlarının Empatik Beceri ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Besti Üstün).

Davis, C. (1990), “what is empathy, and can empathy be taught?” *Physical Therapy*, 70(11), 707-711.

Demir, M.K. (2012), Sınıf öğretmeni adaylarının empati becerilerinin incelenmesi. *Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33 (2012).

De Wied, M., Branje, S. J., Meeus, W. H. (2007), Empathy and conflict resolution in friendship relations among adolescents. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 33(1), 48-55.

Dökmen, Ü. (1988), Empatinin yeni bir modele dayanılarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 21(1), 155-190.

Dökmen, Ü. (1900), Yeni bir empati modeli ve empatik becerinin iki farklı yaklaşımla ölçülmesi. *Psikoloji Dergisi*, 7(24): 42-50.



Dökmen, Ü. (2006), İletişim Çatışmaları ve Empati. 7. Baskı, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Ü. (2014), Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. 52. Baskı, İstanbul: Remzi Kitapevi.

Dökmen, Ü. (1987), Empati kurma becerisi ile sosyometrik statü arasındaki ilişki. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 20(1-2), 183-207.

Ergin, D. Celasin, N. Akış, Ş. Altan, Ö. Bakırlıoğlu, S. (2009), Dâhili kliniklerde görev yapan hemşirelerin tükenme ve empatik beceri düzeyleri ve bunları etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4(11): 49-64.

Gerdes, K. (2011), Empathy, sympathy and pity: 21st-century definitions and implications for practice and research. *Journal of Social Service Research*, 37(3), 230-241.

Gülseren, Ş. (2001), Eş duyum (empati): Tanım ve kullanım üzerine bir gözden geçirme. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(2):133-145.

Hasdemir, A. Deniz (2007), Ergenlerin ve Anne Babalarının Empatik Becerileri İle Aile Yapılarının Değerlendirme Özerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, (Danışman: Doç. Dr. Aysel Köksal Akyol).

Hojat, M. Gonnella, J. Nasca, T. Mangione, S. Vergare, M. Magee. (2002), Physician empathy: Definition, components measurement and relationship to gender and speciality. *American Journal of Psychiatry*, 159(9), 1563-1569.

Ivey, A. (1987), The multicultural practice of therapy: Ethics, empathy and dialectics. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 5(2), 195-204.

Karakaya, Dudu. (2001), Akdeniz Üniversitesindeki Hemşirelik Öğrencilerinin Empati Becerileri, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (Danışman: Prof. Dr. Çaylan Pektekin).

Keskin, Sevgi. (2007), Sosyal Bilgiler Derslerinde Empati Becerilerine Dayalı Öğretim Tekniklerinin Kullanılması, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (Danışman: Doç. Dr. Dursun Dilek).

Kalliopuska, M. (1992), Holistic Empathy Education among Preschool and School Children.

Manav, Ayşe. (2008), Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Becerilerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Mersin, (Danışman: Prof. Dr. Ayşe Özcan).

Mete, S., Gerçek, E. (2005), PDÖ yöntemiyle eğitim gören hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilim ve becerilerinin incelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 9(2): 11–17.

Nazik, E., Aslan, S. (2011), Hemşirelik öğrencilerinin empatik becerileri ile öz duyarlıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14 (4): 69-75.

Öz, F. (1998), Son sınıf hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilimleri, empatik becerileri ile akademik başarıları arasındaki ilişki. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2(2): 32–38.

Özbay, M., H. Canpolat, B. I. (2003), Psikoterapide empati-nesnellik ikilemi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 6(1), 39-45.

Özbek, M. Ferhat. (2002), Çalışma Hayatında Empati ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, (Danışman: Prof. Dr. Serpil Aytaç).

Özcan, A. (1996), Hemşire-Hasta İlişkisi ve İletişim. İzmir: Saray Yayıncılık.

Özcan, A. (2006), Hemşire- Hasta İlişkisi ve İletişimi. Ankara: Sistem Ofset Bas. Yay. San. Tic. Ltd. Sti.

Özcan, H. (2012), Hemşirelerin empatik eğilim ve empatik becerileri: Gümüşhane Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(2): 60-68.

Özdemir, Güven. (2015), Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Empatik Becerileri ile Bireyselleştirilmiş Bakım Algıları Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (Danışman: Doç. Dr. Merdiye Şendir).

Özmen, Aylin. (2006), Zübeyde Hanım Doğumevi Hastanesine Başvuran Gebelerin Empatik İletişim Açısından Sağlık Personelinden Beklentileri, Yüksek Lisans Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Ankara, (Danışman: Doç. Dr. Selçuk Tabak).

Öztürk, Selçuk. (2018), Acil Serviste Çalışan Hemşirelerin Meslekteki Benlik Saygıları ve Empati Becerileri Düzeyleri, Yüksek lisans tezi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri, (Danışman: Yrd. Doç. Nuray Şimşek).

Pek, H., Kuşuoğlu, S., Yıldırım, Z., Çınar, N. (2001), Çocuklara bakım veren hemşirelerin empatik becerileri. *Hemşirelik Forumu Dergisi*, 4(4-5): 37-41.

Pınar, Gül. (2004), Doğum Salonunda Çalışan Ebe ve Hemşirelerin Empati Beceri Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, (Danışman: Prof. Dr. Lale Taşkın).

Pişmişoğlu, Emine. (1997), Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Empati Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisan Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Olcay Çam).

Reynods, W., Scott, B. (2000), Do nurses and other professional helpers normally display much empathy? *Journal of Advanced Nursing*, 31(1): 226-234.

Reynolds, W., Scott, P., Austin, W. (2000), Nursing, empathy and perception of the moral. *Journal of Advanced Nursing*, 32(1): 235-242.

Reynolds, W., Scott, B. (1999), Empathy: A crucial component of the helping relation. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 6(5), 363-370.

Rogers, C. (1983) Empatik olmak, değeri anlaşılmamış bir varoluş şeklidir. (Çev: F.Akkoyun) *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, (16) 1:103-124

Sungurlu, İlknur. (2018), Ortopedi ve Fizik Tedavi Hemşirelerinin Empati Beceri Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Avrasya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Trabzon, (Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Nilgün Ulutaşdemir).

Sütçü, Neslihan. (2009), Bir Klinikte Çalışan Hemşirelerin Empati Becerileri ve Etkileyen Faktörler, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ükke Karabacak).

Taşdemir, G., Karaslan, A. (1999), Ege üniversitesi uygulama ve araştırma hastanesinde çalışan hemşirelerin empatik eğilim ve iş doyumunu düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 15 (1): 1-12. 1999.

TDK,(Erişimtarihi:30Erişim2018),[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelimesec=112291](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelimesec=112291).

Tuncay, T., İl, S. (2009), Sosyal hizmet uygulamasında empatiyi yeniden düşünmek. *Journal of Society, Social Work*, 20(2), 39-56.

Tunç, P., Gitmez, A., Krespi Boothby, M. (2014), Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15:45-54.

Uygun, Emine. (2006), Psikiyatri Servisinde Çalışan Hemşirelerin Empatik Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, İstanbul, (Danışman: Yrd. Doç. Yasemin Kutlu).

Ünal, F. (2007), Çocuklarda empatinin gelişimi: Empatinin gelişiminde anne-baba tutumlarının etkisi. *Milli Eğitim Dergisi*, 176, 134-148.

Üstün, B. (2005), Çünkü iletişim çok şeyi değiştirir! *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 8(2): 88-94.

Yılmaz , E., Özkan, S. (2009), Hemşirelik öğrencilerinin empatik beceri ve iletişim beceri düzeyleri ile bireysel özellikleri arasındaki ilişki. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 25(1): 37–50.

Yu, J., Kirk, M. (2008), Measurement of empathy in nursing research: Systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 64(5): 440–454.

Yurttaş, A., Yetkin, A. (2003), Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin empatik becerileri ile problem çözme becerilerinin karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 6(1): 1–13.

Yüksel, A. (2004), Empati eğitim programının ilköğretim öğrencilerinin empatik becerilerine etkisi. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(2), 341-354.





<b>9</b>	Hemşirelik mesleğini isteyerek mi seçtiniz? 1. ( ) Evet 2. ( ) Hayır
<b>10</b>	Meslekteki kaçınıcı yılınız? 1. ( ) 1 yıldan az 2. ( ) 1-5 yıl 3. ( ) 6-10 yıl 4. ( ) 11 yıl ve üstü
<b>11</b>	Çalışma pozisyonunuz? 1. ( ) Başhemşire 2. ( ) Servis sorumlusu 3. ( ) Eğitim Hemşiresi 4. ( ) Servis hemşiresi 5. ( ) Diğer
<b>12</b>	Hangi Serviste çalışıyorsunuz? 1. ( ) Cerrahi servisi 2. ( ) Kadın Doğum servisi 3. ( ) Yenidoğan yoğun bakım 4. ( ) Çocuk servisi 5. ( ) Genel yoğun bakım/Palyatif bakım 6. ( ) Dahiliye servisi 7. ( ) Acil servis 8. ( ) Diğer
<b>13</b>	Çalışma şekliniz nedir? 1. ( ) Sürekli gündüz 2. ( ) Sürekli gece 3. ( ) Vardiyalı- değişimli
<b>14</b>	Bakım verdiğiniz günlük hasta sayısı nedir? 1. ( ) 1-4 2. ( ) 5-10 3. ( ) 11-20 4. ( ) 21 ve üstü 5. ( ) Diğer

## **EK-2: EMPATİK BECERİ ÖLÇEĞİ (EBÖ) B FORMU**

### **EMPATİK BECERİ ÖLÇEĞİ (EBÖ) B FORMU**

Aşağıda altı durum ve her duruma ilişkin on iki tepki verilmiştir. Bu durumları ve bunlara ait tepkilerin her birini okuduktan sonra, her durum için, verilen on iki tepkiden sorun sahibine söylemeyi tercih edeceğiniz dört tepkiyi seçiniz ve işaretleyiniz. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

#### **I. Kişi (ev hanımı)**

Yemek, çamaşır, temizlik, dikiş, alış-veriş, çocuklar... Bütün gün tek başıma koşturuyorum, yine de yetişemiyorum. Kendime ayıracak beş dakikam yok. Kendimi mutfakla banyo arasında hapsolmuş hissediyorum.

1. Ev işlerine yardım edecek bir yardımcı kadın tutmayı hiç düşündün mü?
2. Bütün bu işler günde kaç saatini alıyor?
3. Eşin hiç yardım ediyor mu?
4. Anladığım kadarıyla ev işleri sana çok ağır geliyor.
5. Ev işlerini yapan, dünyada bir tek sen değilsin, bu durumu böyle mesele yapmak doğru değil.
6. Haklısın, bu kadar iş insanı gerçekten bunaltır.
7. Bence senin problemin, işleri becerememen değil, işlerin çok olması.
8. Senin yerinde olsam, ben de bunalırdım.
9. Sanırım bunca iş karşısında kendini çaresiz ve yalnız hissediyorsun.
10. Sana katılıyorum, ev işleri gerçekten kolaydır.
11. Annem de (veya bir başka yakınınız), senin gibi sürekli ev işi yapmaktan bunalıyor.
12. Sanırım, bu kadar çok işi tek başına yapmak zorunda kalman seni öfkeliendiriyor.

#### **II. Kişi (bir arkadaşınız)**

Bir miras meselesi yüzünden babamla amcam kavga ettiler. Aslında ben ikisini de severim. Aralarını bulmaya çalıştım daha da kötü oldu. Babam dün “bir daha o adamla konuşmayacaksın” dedi. Gerçi, miras konusunda babam haklı gibi, ama amcamdan da vazgeçemem ki. Bunca yıl bize ikinci baba oldu. Üç kuruş için, bu çektiğimize değer mi?

1. Her ailede böyle problemler olabilir, kardeş kardeşin ne öldüğünü istermiş ne güldüğünü.
2. Bence üzülmen gereksiz, sonunda nasıl olsa barışırsınız.
3. Anladığım kadarıyla bu kavga seni çok üzmüş.
4. Senin yerinde olsaydım ben de çok üzülürdüm.
5. Kendini iki sevdiğin kişinin arasında kalmış hissediyorsun, bu da seni çaresizliğe itiyor.
6. İki kardeşin problemini anlaşarak çözümlemelerine sevindim.
7. Bence güvenilir bir hukukçu bulup onun hakemliğine başvurmalısınız.
8. İki sevdiğin kişi arasında seçim yapmak zorunda kalman seni öfkeliendiriyor.
9. Parayla mutluluk olmaz, dostluk her şeyden önemlidir.
10. Eğer babanın tarafını tutarsan amcana karşı haksızlık ettiğini düşüneceksin.
11. Baban “amcanla konuşma” sözünü geçici bir öfke anında söylemiş olabilir.
12. Bu kavganın sebebi, aslında para değil, babanla amcanın ailede üstünlük kurma istekleri olabilir.



### **III. Kişi (bir dostunuz)**

Son günlerde canım sıkılıyor, belli bir sebebi yok ama içimin daraldığını hissediyorum, canım hiçbir şey yapmak istemiyor, amaçsız dolanıyorum. Üstelik bu sıkıntımı kimse ile paylaşamıyorum.

1. Sıkıntının nedenini araştırdın mı?
2. Senin böyle sıkılıyor olmana üzüldüm.
3. Bence kendini meşgul edecek bir hobi bulmalısın.
4. İçinde tanımlayamadığın bir heyecan hissediyorsun ve kötü bir şeyler olacakmış gibi geliyor.
5. Bazen ben de senin gibi sıkıntı hissederim.
6. Sanırım şu sıralarda kendini yalnız hissediyorsun.
7. Herhalde bilinçaltındaki bir takım duygular böyle hissetmene yol açıyor.
8. Sebebini bilmediğin yoğun bir sıkıntı içindesin.
9. Geceleri sıkıntılı rüyalar gördüğün de oluyor mu?
10. Kendini böylesine bırakman doğru değil.
11. Dünyada öyle büyük dertleri olan insanlar var ki, onlar senin bu sebepsiz sıkıntını dertten saymazlar.
12. Son günlerde istediğini elde etmen beni sevindirdi.

### **IV. Kişi (bir genç)**

Başımın yan tarafında bir tutam saç var, ne yapsam yatıramıyorum. Islatıyorum olmuyor, bağıyorum olmuyor. Ne zaman aynaya baksam neşem kaçıyor.

1. Bu önemli bir problem değil, kafanı takma.
2. Kafanın dışı değil, içi önemlidir; sen kişiliğini geliştirmeye çalış.
3. Saçının yatmaması seni üzüyor.
4. Saçının dökülmesi beni üzdü.
5. Berber halledemiyor mu?
6. Başkalarının yanında her zaman derli-toplu gözükme istiyorsun.
7. Her zaman kusursuz bir insan olmak istiyorsun.
8. Saçınla bu kadar uğraşmak zorunda kalman seni sinirlendiriyor.
9. Bence bu önemli bir sorun değil ama bu işin seni rahatsız etmesine üzüldüm.
10. Bunu sakın arkadaşlarına söyleme seninle dalga geçebilirler, sen de üzülürsün.
11. Küçük bir şey için bile olsa, başkaları tarafından eleştirilmek seni üzüyor.
12. Bence seni asıl kızdıran, saçının yatmaması değil, bu işe çok zaman harcıyor olman.

### **V. Kişi (bir genç kız)**

Annem geçen hafta doğum günümde, bana nefis bir atkı hediye etti. Verirken de “sana özel bir şey bulabilmek için şehrin altını üstüne getirdim” dedi. Dün ne öğrensem beğenirsin? Başka şehirde oturan bir ablam var. Annem, bana aldığıının aynısını üç ay önce ona da almış. Bunu öğrenince perişan oldum. Şu anda son derece kötü hissediyorum kendimi.

1. Annene niçin böyle davrandığını sordun mu?
2. Annen, hem sana hem de ablana “özel” bir hediye alabilir, çünkü ikinizi de seviyordur. Bence olaya bu açıdan bakmalısın.
3. Bence bu konuda bencillik ediyorsun.
4. Bu olay seni üzmüş.
5. Bu olay karşısında, sanırım kendini aldatılmış hissetmişsin.
6. Galiba ablanı biraz kıskanıyorsun.
7. İki atkının tamamen benzer olduğundan emin misin?
8. Annenin sana, senin sandığın kadar değer verip vermediğini merak ediyorsun.
9. Senin yerimde olsaydım ben de üzülürdüm.
10. Annenin gözünde özel bir yerin olmasına sevinmişsin, şimdi bu sevincinin yerini üzüntü aldı.
11. Annen ablanı her zaman böyle eleştirir mi?
12. Annene oldukça öfkелisin.

### **VI. Kişi (bir öğrenci)**

Son zamanlarda hiç ders çalışmıyorum. Sürekli kahvedeyim. Kâğıt oynamak zevk veriyor ama kahveden çıkarken her seferinde derin bir pişmanlık duyuyorum, böyle giderse okulu bitiremeyeceğim. Bitiremezsem halim ne olur? Ne iş yaparım? Sonra anama-babama, konuya-komşuya ne derim?

1. Bu durumu ailen öğrenirse, her halde çok üzülürler.
2. Sınıfınızda senin durumunda olan başka arkadaşların da var mı?
3. Hayatta başarılı olmanın tek yolu okul bitirmek değildir. Okul bitirmemiş nice başarılı insan var.
4. İçinde bulunduğun durum seni çok sıkıyor, kaygılanmana yol açıyor.
5. Çalışmak istediğin halde çalışmıyorsun, kendi kendine söz geçiremiyor olman seni huzursuz ediyor.
6. Bence rahatlamak için bir psikoloğa başvurmalısın.
7. Konu komşunun ne düşüneceklerini kafana takma, kendini derslere ver.
8. Bu problemin beni üzdü.
9. Hem gelecekte iyi bir yaşantı elde edememekten hem de ana babanı incitmekten korkuyorsun.
10. Hiçbir derse mi çalışmıyorsun yoksa bazı derslere mi?
11. Bence kendine fazla yükleniyorsun, telaşın ve sıkıntın bu yüzden.
12. Çok çalıştığın halde dersleri başaramaman üzücü.

**EK-3: “Empatik Beceri Ölçeği” (EBÖ) A- Formu**

**“Empatik Beceri Ölçeği” (EBÖ) A- Formu**

<b>1. Problem</b>	<b>2. problem</b>	<b>3. problem</b>
1.madde 3 puan	1.madde 1 puan	1.madde 3 puan
2.madde 8 puan	2.madde 7 puan	2.madde 6 puan
3.madde 3 puan	3.madde 9 puan	3.madde 3 puan
4.madde 9 puan	4.madde 6 puan	4.madde 10 puan
5.madde 2 puan	5.madde 10 puan	5.madde 5 puan
6.madde 7 puan	6.madde 0 puan	6.madde 10 puan
7.madde 4 puan	7.madde 3 puan	7.madde 4puan
8.madde 6 puan	8.madde 10 puan	8.madde 9 puan
9.madde 10 puan	9.madde 1 puan	9.madde 3 puan
10.madde 0 puan	10.madde 8 puan	10.madde 2 puan
11.madde 5 puan	11.madde 4 puan	11.madde 1 puan
12.madde 10 puan	12.madde 4 puan	12.madde 0 puan

<b>4. problem</b>	<b>5. problem</b>	<b>6. problem</b>
1.madde 3 puan	1.madde 8 puan	1.madde 1 puan
2.madde 3 puan	2.madde 3 puan	2.madde 3 puan
3.madde 9 puan	3.madde 2 puan	3.madde 3 puan
4.madde 0 puan	4.madde 7 puan	4.madde 9 puan
5.madde 3 puan	5.madde 10 puan	5.madde 10 puan
6.madde 10puan	6.madde 4 puan	6.madde 3 puan
7.madde 4 puan	7.madde 3 puan	7.madde 3 puan
8.madde 10 puan	8.madde 10 puan	8.madde 6 puan
9.madde 6 puan	9.madde 6 puan	9.madde 10 puan
10.madde 1 puan	10.madde 9 puan	10.madde 8 puan
11.madde 4 puan	11.madde 0 puan	11.madde 4 puan
12.madde 4 puan	12.madde 9 puan	12.madde 0 puan

## EK-4: İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ KURUM İZİNİ



T.C.  
İSTANBUL VALİLİĞİ  
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ  
İstanbul Esenler Kadın Doğum Ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi



Sayı : 64376970/799  
Konu : İsmail YILDIZ( Tez Çalışması)

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ  
(Sağlık Hizmetleri Başkanlığı)

İlgi : 22/05/2018 tarihli ve 16867222-799-1688 sayılı yazınız.

İlgi kayıtlı yazı ile Biruni Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi İsmail YILDIZ'ın ve Dr. Öğr. Üyesi Ayşe YILDIZ'ın danışmanlığında yürütmekte olduğu "Hemşirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi " konulu tez çalışmasını, hastanemizde yapma talebi iletilmiştir. Söz konusu araştırmanın kurumumuzda yapılması uygun görülmüş olup;

Gereğini arz ederim.

e-imzalıdır.  
Uzm.Dr. Saide ERTÜRK  
Başhekim

Havalanı mah. Taşocağı cad. No: 19 Esenler /Atışalanı  
Faks No:0212 629 13 03

e-Posta:bema.aybek@saglik.gov.tr İnt.Adresi: Bema DURU 4403900-2149

Bilgi için:Berna DURU  
Unvan:HEMŞİRE

Telefon No:0212 440 39 00 /2149

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden ab9da0bd-1cb7-486c-97e9-1ad0545484d9 kodu ile erişebilirsiniz.  
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



İSTANBUL BAYRAMPAŞA DEVLET HASTANESİ -  
İSTANBUL BAYRAMPAŞA DEVLET HASTANESİ  
01/06/2018 09:09 - 48270730 - 799 - E.2739



T.C.  
İSTANBUL VALİLİĞİ  
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ  
Bayrampaşa Devlet Hastanesi

Sayı : 48270730-799  
Konu : İsmail YILDIZ Tez Çalışması Hk.

İSTANBUL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE  
(Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı -5)

İlgi : 22/05/2018 tarihli ve 16867222-799-1688 sayılı yazı

İlgi sayılı yazımızda Biruni Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı Öğrencisi İsmail YILDIZ' ın "*Hemşirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi*" adlı tez çalışmasını, hastanemiz bünyesinde yapabileceği talebi tarafımıza bildirilmiştir.

Söz konusu çalışma bilgi güvenliği ile bilimsel çalışmanın etikliği açısından hastanemiz tarafından değerlendirilmiş ve çalışmanın hastanemiz bünyesinde yapılması uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır.  
Uzm.Dr.S.Fikret TURAN  
Başhekim

BAYRAMPAŞA DEVLET HASTANESİ  
Eğitim Birimi  
Faks No:02125447653

e-Posta: derya.donmez1@saglik.gov.tr İnt.Adresi: donmezderya83@gmail.com

Bilgi için:Derya DÖNMEZ

Unvan:EBE

Telefon No:02125676774-1321

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden cb2645b6-fbb5-4ed4-97eb-d72289fba9ae kodu ile erişebilirsiniz.  
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

**EK-5: BİRÜNİ ÜNİVERSİTESİ GİRİŞİMSEL OLMAYAN  
ARAŞTIRMALAR ETİK KURUL İZİNİ**

Biruni Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu

26.03.2018

*Sayın .* İsmail YILDIZ

Biruni Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu yapılan inceleme sonucunda planladığı "Hemşirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi" isimli araştırmanızın kurulumuzun 26.03.2018 tarihli toplantısında etik yönden uygun olduğuna karar verilmiştir.



Etik Kurul Başkanı  
Prof.Dr.Can Polat EYİĞÜN

T.C.  
BİRÜNİ ÜNİVERSİTESİ  
GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURUL KARARI

Tarih: 26.03.2018	Karar No: 2018/14-16
Toplantı Sayısı: 14	Araştırmacı . İsmail YILDIZ'ın planladığı "Hemşirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi" konulu araştırma incelendi, yapılan inceleme sonucunda araştırmanın etik yönden uygun olduğuna karar verildi.

ÜYELER

Adı soyadı	Alanı	Bölümü	Katılım	İmza
Prof.Dr.Can Polat EYİGÜN	Tıp Fakültesi	Enfeksiyon Hastalıkları ve Klinik Mikrobiyoloji A.D	Etik Kurul Başkanı	
Doç.Dr.Leman ŞENTURAN	Sağlık Bilimleri Fakültesi	Hemşirelik Bölümü	Etik Kurul Başkan Yardımcısı	
Prof.Dr.Fatma ÇELİK	Sağlık Bilimleri Fakültesi	Beslenme ve Diyetetik Bölümü	Üye	
Doç.Dr.Şölen HİMMETOĞLU	Tıp Fakültesi	Tıbbi Biyokimya A.D.	Raportör	
Doç.Dr.Burcu KARADUMAN	Diş Hekimliği Fakültesi	Periodontoloji A.D.	Üye	
Yrd.Doç.Dr.Ayşe Tuba CEYHUN	Eğitim Fakültesi	Zihin Engelliler Bölümü	Üye	
Yrd.Doç.Dr.Yonca ZENGİNLER	Sağlık Bilimleri Fakültesi	Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü	Üye	



## EK-6: GÖNÜLLÜ OLUR FORMU

### Gönüllü Olur Formu

Sizi “**Hemşirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi**” başlıklı bir araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmaya katılıp katılmama kararını vermeden önce, araştırmanın neden ve nasıl yapılacağını bilmeniz gerekmektedir. Bu nedenle bu formun okunup anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. İsterseniz bu bilgileri aileniz ve/veya yakınlarınız ile tartışınız. Eğer anlayamadığınız ve sizin için açık olmayan şeyler varsa, ya da daha fazla bilgi isterseniz bize sorunuz.

Bu çalışma, hemşirelerin empati becerilerini değerlendirmek amacıyla tanımlayıcı olarak planlanmıştır. Empatik beceriler hemşireliğin temel becerilerdendir. Hemşirelerin empatik beceri düzeyleri hakkında bilgilenmemiz, onların verdikleri hasta bakım hizmetinin niteliği hakkında bir fikir verecektir.

Bu anket çalışmasına katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmaya katılmama hakkına sahiptir. Anketi yanıtlamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz biçiminde yorumlanacaktır. Size verilen anket formlarındaki soruları yanıtlarken kimsenin baskısı veya telkini altında olmayın. Bu formlardan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacaktır. İlgi ve katkılarınız için teşekkür ederim.

Katılımcının İmzası

Sorumlu Araştırmacının imzası

## 11. ÖZGEÇMİŞ

**Adı Soyadı:** İsmail Yıldız

**Doğum Tarihi ve Yeri:** 27/11/ 1991 – Eğil/Diyarbakır

**Mail Adresi:** ismailyldz142@gmail.com

**Unvanı:** Hemşire

**Öğrenim Durumu:** Lisans

### ÖĞRENİM BİLGİLERİ

Derece	Okul Adı ve Bölümü	Mezuniyet Yılı
Yüksek Lisans	Biruni Üniversitesi - Hemşirelik	2019
Lisans	Siirt Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu, Hemşirelik	2015
Lise	Bekir Aral Lisesi	2010

## HEMŞİRELERİN EMPATİ BECERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

### ORJİNALLIK RAPORU

% <b>17</b> BENZERLİK ENDEKSİ	% <b>16</b> İNTERNET KAYNAKLARI	% <b>7</b> YAYINLAR	% <b>8</b> ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ
----------------------------------	---------------------------------------	------------------------	--------------------------------

### BİRİNCİL KAYNAKLAR

<b>1</b>	<a href="http://mersin.mitosweb.com">mersin.mitosweb.com</a> İnternet Kaynağı	% <b>3</b>
<b>2</b>	<a href="http://acikerisim.istanbulbilim.edu.tr:8080">acikerisim.istanbulbilim.edu.tr:8080</a> İnternet Kaynağı	% <b>3</b>
<b>3</b>	<a href="http://www.befjournal.com.tr">www.befjournal.com.tr</a> İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>4</b>	<a href="http://eprints.sdu.edu.tr">eprints.sdu.edu.tr</a> İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>5</b>	Submitted to Beykent Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% <b>1</b>
<b>6</b>	<a href="http://e-dergi.atauni.edu.tr">e-dergi.atauni.edu.tr</a> İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>7</b>	<a href="http://umitaktepe42.files.wordpress.com">umitaktepe42.files.wordpress.com</a> İnternet Kaynağı	% <b>1</b>
<b>8</b>	<a href="http://journals.istanbul.edu.tr">journals.istanbul.edu.tr</a> İnternet Kaynağı	<% <b>1</b>