



# THE INTERMEDIATE EFFECT OF PERSONALITY CHARACTERISTICS ON THE EFFECT OF MANAGING STRESS IN HEALTHCARE PROFESSIONALS ON EMPATHIC TENDENCY BEHAVIOR

Ümmügülsüm HAYIROĞLU ALTINTAŞ\*

Mustafa METE\*\*

\*Yüksek lisans Öğrencisi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, [ummugulsumaltintas@stu.aydin.edu.tr](mailto:ummugulsumaltintas@stu.aydin.edu.tr) ORCID:0000-0002-2511-5870

\*\*Dr. Öğretim Üyesi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, [musatafamete@aydin.edu.tr](mailto:musatafamete@aydin.edu.tr), ORCID: 0000-0002-1332-7905

Received Date:05.03.2023

Accepted Date:02.05.2023

Copyright © 2023 Ümmügülsüm HAYIROĞLU ALTINTAŞ, Mustafa METE. This is an open access article distributed under the Eurasian Academy of Sciences License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## ABSTRACT

Healthcare workers constitute the most stressful workforce in society due to the direct impact of their services on human life, overtime, occupational safety risks (the threat of violence and spreading disease), and a disproportionately high workload. On the other hand, empathy is an important motivator to consider in health because it provides a person with social reconciliation, while enhanced compassion, enhanced awareness, communication skills and emotional skills help manage other antisocial behaviors such as irritability and anger. There are many studies in the literature that personality traits can emerge with different behavior and attitude styles in every person who encounters such situations and changes. For this reason, it is important for the staff to cope with stress and to understand the needs of the patient for quality health care delivery. The aim of the study was to investigate the mediating effect of personality traits on the effect of coping with stress on empathic disposition behavior of 585 health workers in different positions and institutions. As a result of the study, it was observed that personality traits have a mediating role in the effect of coping with stress on empathic tendency. Coping with stress was positively related to empathic disposition. As the level of coping with stress increases, the empathic tendency also increases.

**Keywords:** Healthcare Professionals, Coping with Stress, Empathy, Empathic Tendency Behavior, Personality Traits

**JEL-Classification:** D60, C51

## SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA STRESLE BAŞA ÇIKMANIN EMPATİK EĞİLİM DAVRANIŞINA ETKİSİNDE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN ARACI ETKİSİ

### ÖZET

Sağlık çalışanları, hizmetlerinin insan hayatına doğrudan etkisi, fazla mesai, iş güvenliği riskleri (şiddet ve hastalık yayma tehdidi) ve orantısız derecede yüksek iş yükü nedeniyle toplumdaki en stresli işgücünü oluşturmaktadır. Öte yandan empati, sağlıkta dikkate alınması gereken önemli bir motivasyondur çünkü bir kişiye sosyal uzlaşma sağlarken ileri düzeyde şefkat, gelişmiş farkındalık, iletişim becerileri ve duygusal beceriler, sinirlilik ve öfke gibi diğer antisosyal davranışları yönetmeye yardımcı olur. Kişilik özelliklerinin bu tür durum ve değişimlerle karşılaşan her insanda farklı davranış ve tutum biçimleriyle ortaya çıkabileceğine dair literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Bu nedenle personel stresle baş edebilmesi ve hastanın ihtiyaçlarını anlaması kaliteli sağlık hizmeti sunumu için önemlidir. Çalışmanın amacı farklı görev ve kurumda 585 sağlık çalışanın stresle başa çıkmanın empatik eğilim davranışına etkisinde kişilik özelliklerinin aracı etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.



Çalışma sonucunda, kişilik özelliklerinin stresle başa çıkmanın empatik eğilime etkisinde aracılık rolünün olduğu gözlenmiştir. Stresle başa çıkma empatik eğilim üzerinde pozitif yönlü ilişkili çıkmıştır. Stresle başa çıkma düzeyi arttıkça empatik eğilim de artmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Çalışanları, Stresle Başa Çıkma, Empati, Empatik Eğilim Davranışı, Kişilik Özellikleri

**JEL Sınıflandırması:** D60, C51

## 1.GİRİŞ

Yüzyıllardır az bilinen bir kavram olan “stres”, modern hayatın yaşam standartlarını yükseltmesinin yanı sıra günlük hayatımızda da sıkça kullanılan kelimelerden biri haline gelmiştir (Tarhan, 2014:15). Günümüz hastalığı olarak da bilinen stres, bireylerden ve kurumlardan farklı tepkiler şeklinde kendini göstermektedir.

Günümüz anlamında stresi ilk olarak Hans Selye, “organizmanın herhangi bir değişikliğe spesifik olmayan tepkisi” olarak tanımlamıştır (Pehlivan, 1995:7). Kişinin yaşam tarzı, kişilik yapısı ve dünyaya bakış açısı ile strese duyarlılığı arasında güçlü bir bağ vardır.

Özellikle iş hayatının stresli olduğu iş dünyasında çalışanlar için stres çok yaygındır (Yavuz vd., 2000:78). Sağlık personelinin dengesiz dağılımı, eksik sağlık hizmetleri gibi faktörler sağlık çalışanları için önemli stres faktörleridir.

Olay kişi tarafından tam olarak anlaşılmayabilirken, kişi kendi deneyimleri aracılığıyla karşısındaki kişiyi bir ölçüde anlayabilir. Bir olayı deneyimleme kavramı, empatinin tanımında da öğelerinde de ifade edilmemektedir. Çünkü empati, olayları yaşamayı değil, anlamayı gerektirir. Anlamaya çalışmak ancak eğitimle geliştirilebilir.

Çalışmanın amacı, farklı görev ve kurumda sağlık çalışanının stresle başa çıkmanın empatik eğilim davranışına etkisinde kişilik özelliklerinin aracı etkisinin araştırılmıştır. Çalışmamızın, hastanedeki tüm meslek dallarını içermesi açısından literatüre katkısı olacağı düşünülmektedir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Stres Kavramı ve Stres Tanımları

Yaşamımızın ve günlük hayatımızın realitelerinden birisi olan stres, Latince bir kelime olan “estricia” dan türemiş olup 1600’lü yıllarda elem, dert, kaza, bela gibi anlamlarda, sonraki asırlarda ise, bir obje ya da bireyin, farklı bir gücün tesiri ile şekil değişikliğine ve başka yönlere çekilmesine karşı koyduğu defans anlamında kullanılmıştır (Başal, 2007:23).

Ruhsal olarak bireylerde oluşan bir proses olarak kabul edilen stres, bunun yanında dış etkenlere karşı vücudun ayak uydurması durumunda ortaya çıkan bir olgudur. Bu olgu vücudun tamamını etkilediği gibi her zaman baskılanabilen bir şey olmamaktadır. Yaşamın her anında stres olduğu gibi stressiz bir birey de imkânsızdır. Bireyler etrafındaki ve aklındaki olanlara karşı refleks gösterirler. Stres yoksa refleks de yoktur. Doğal olarak kuvvet ve şevk de yoktur. Bu da bir nevi yitlilik olarak kabul edilir.

Bireyler yüksek seviyede strese de çok dayanamazlar. Yeterli seviyede tutabilmek gerekmektedir. Lakin pek de basit olmamaktadır. Bireylerin stresi baskılayabilmesi ve başa çıkabilmesi için bedensel, ruhsal ve davranış kabiliyetlerini bilmesi ve kullanması gerekmektedir (Güney, 2011:407).

### 2.2. Empati

Empati kelimesi Almanca ‘einfühlung’, Yunanca ise ‘empathia’ kelimesinden dilimize katılmıştır. Bu ifadeyi ilk kullanan ise Theodor Lipps isimli Alman bir filozoftur. Lipps empatiyi ‘kendini algı nesnesine yansıtma’ olarak tanımlamıştır. 1897’den sonra ise, sadece



nesnelerin değil insanlarında algılanmasında empatinin oluşabileceğini varsaymıştır (Demir, 2019:9).

Feshbach'a (1997) göre empati, bireye sosyal uyum, gelişmiş farkındalık, iletişim becerileri ve duygusal beceriler sağlar, aynı zamanda gelişmiş merhamet, şefkat, sınırlılık ve öfke gibi diğer antisosyal davranışları kontrol etmeye yardımcı olur.

### Sağlık Çalışanlarında Empati Eğilim

Empati hayatın birçok alanıyla ilgilidir. Ancak etkili bir sosyal ağ oluşturmak için özellikle hizmet sektöründe empati oluşturulmalıdır. Sağlık sektörü de empatik hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Sağlık profesyonelleri, meslektaşlarının yanı sıra hastalar ve aileleri ile yüz yüze etkileşim halindedir.

Sağlık profesyonellerinin hastalar ve aileleri ile kurabilecekleri empati düzeyini belirli faktörler etkiler. Sağlık çalışanlarının empatik beceri ve bilgi düzeylerindeki farklılıklar empatik yeteneklerini etkileyen en önemli faktörlerdir. Sağlık çalışanlarının psikolojik durumları, motivasyon durumları, karakter yapıları ve sosyal yaşam deneyimleri de empati kurma becerilerini etkileyebilmektedir. Ayrıca sağlık çalışanlarının ekonomik durumları da mesleki bilgi, beceri ve deneyim düzeylerindeki farklılıkları etkilemektedir. Hasta ve yakınlarının ihtiyaç ve isteklerindeki farklılıklar, fizyolojik ve psikolojik durumdaki değişiklikler, çalışma ortamının ve koşullarının özelliklerindeki değişiklikler, çalışma ortamındaki iletişim düzeyi gibi faktörler empati kurma becerisini etkiler. (Keserlioğlu, 2019:66)

## 3. GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmanın önemi ve amacı, araştırma için seçilen evren ve örneklem, hipotezler, yapılan istatistiksel analizler ve veri toplama araçları ile ilgili bilgiler çalışmanın bu bölümünde sunulacaktır.

### 3.1.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Sağlık çalışanları, verdikleri hizmetlerin insan yaşamını doğrudan etkilemesi, fazla çalışma saatleri, iş güvenliği riskleri (şiddete maruz kalma ve hastalık bulaşma riski) ve orantısız iş yükleri sebebi ile toplumda en fazla stres altında çalışan iş gücünü oluşturmaktadır. Bu çalışmada, sağlık çalışanlarında stresle başa çıkmanın empatik eğilim davranışına etkisinde kişilik özelliklerinin aracı etkisinin araştırılması amaçlanmaktadır.

### 3.2.Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmamızda araştırmayı hedeflediğimiz ana ve alt hipotezler ve araştırma modeli aşağıdaki gibi belirlenmiştir.



Şekil 1.Araştırmanın Modeli

H1: Stresle başa çıkma ile empatik eğilim davranışı istatistik anlamlı ilişkilidir.

H2: Stresle başa çıkma ile kişilik özellikleri istatistik anlamlı ilişkilidir.

H3: Kişilik özellikleri ile empatik eğilim davranışı istatistik anlamlı ilişkilidir.



H4: Stresle Başa Çıkmanın Empatik Eğilim Davranışına Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Aracı rolü vardır.

#### 4. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, demografik ve genel bilgilerin yüzde dağılımları, ankete yönelik cevapların yüzde dağılımları, hipotezlerin sınanmasına yönelik grup farklılığı ve ilişki analizleri sonuçlarına yer verilmiştir.

##### Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

585 kişinin katılımıyla yapılan anket sonuçlarında; katılımcıların %63,9'u kadın, %36,1'i erkektir. Katılımcıların %52,5'i evli, %47,2'si bekdir. Katılımcıların %39,7'si 20-30, %30,6'sı 31-40, %23,4'ü 41-50, %6'sı 51-60, %0,3'ü 60 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %10,1'i ilköğretim, %15,4'ü lise, %26,2'si ön lisans, %34'ü lisans, %12,1'i lisansüstü, %2,2'si doktora mezundur. Katılımcıların %49,4'ü 0-5 yıl, %22,9'u 6-10 yıl, %13'ü 11-15 yıl, %8'i 16-20 yıl, %6,7'si 21 yıl ve üzeri tecrübededir. Katılımcıların %32,5'i 0-5 yıl, %21,4'ü 6-10 yıl, %15,7'si 11-15 yıl, %15,7'si 16-20 yıl, %14,7'si 21 yıl ve üzeri toplam mesleki deneyim süresindedir. Katılımcıların %15,6'sı 3501-5000 TL, %30,3'ü 5001-7000 TL, %30,1'i 7001-9000 TL, %24,1'i 9001 TL ve üzeri aylık gelire sahiptir. Katılımcıların %6'sı doktor, %24,4'ü hemşire, %25'i tıbbi teknisyen, %9,4'ü idari personel, %5,5'i yönetici, %4,3'ü destek hizmetleri, %6,8'i hasta hizmetleri personeli, %18,6'sı temizlik personeli pozisyonundadır.

##### Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)

Ölçeklere yönelik açıklayıcı faktör analizi sürecinde öncelikle verilerin faktör analizine uygunluğu test edilmiştir. Veri setinin uygunluğunun yapılan testlerle onaylanmasının ardından faktör yapısının ortaya konulması amacıyla faktör tutma yöntemi olarak "Varimax" döndürme metodu ile "Temel Bileşenler Analizi" yöntemi uygulanmıştır.

**Tablo 1. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

Stresle Başa Çıkma Ölçeği	Varyansı Açıklama Yüzdesi	Cronbach-Alpha (CA)	Cevap Ortalaması
Mantıksal analiz	%25.21	0.921	4,038
Pozitif değerlendirme	%19.14	0.919	3,805
Destek arama	%12.56	0.917	3,654
Problem çözme	%10.72	0.916	3,978
KMO= 0.922; Bartlett $\chi^2=8493.11$ ve $p=0.000$ ; Varyans Açıklama Yüzde: %67.63			
Kişilik Ölçeği	Varyansı Açıklama Yüzdesi	Cronbach-Alpha (CA)	Cevap Ortalaması
Dışa Dönüklük	%19.72	0.919	3,828
Duygusal Dengelilik	%14.36	0.918	4,730
Deneyimlere Açıklık	%12.20	0.914	4,473
Sorumluluk	%10.02	0.910	4,300
Yumuşak Başlılık	%9.47	0.909	4,353
KMO= 0.930; Bartlett $\chi^2=8361.99$ ve $p=0.000$ ; Varyans Açıklama Yüzde: %65.77			
Empatik eğilim Ölçeği	Varyansı Açıklama Yüzdesi	Cronbach-Alpha (CA)	Cevap Ortalaması
Empatik Eğilim	%68.39	0.916	4,325

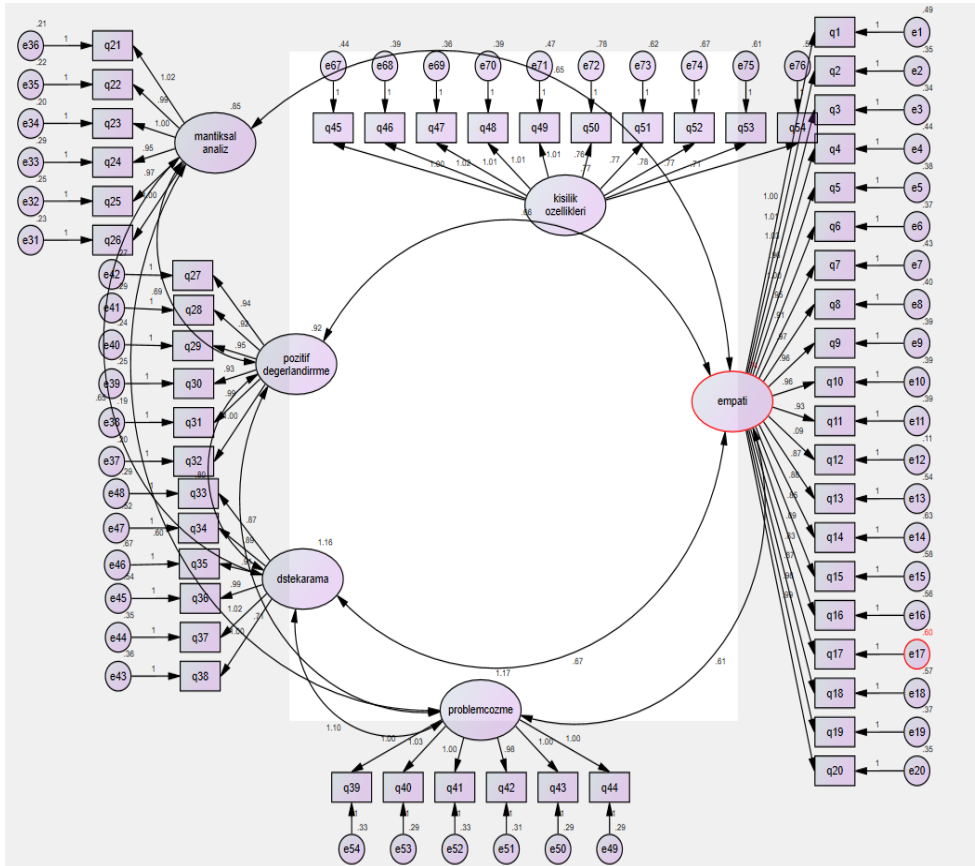


KMO= 0.928; Bartlett  $\chi^2=6732.47$  ve  $p= 0.000$ ; Varyans Açıklama Yüzde: %68.14

Faktör yapısında, stresle başa çıkma için 4 faktör, kişilik ölçeği için 5 faktör ve empatik eğilim için 1 faktör özdeğerleri 1'den yüksek olarak elde edilmiştir. Stresle başa çıkma ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği, iyi düzeyi ifade eden 0.70 değerinin üzerinde 0.922, kişilik ölçeği 0.930 ve empatik eğilim için 0.928 olarak elde edilmiştir. Analizi yapılacak olan değişkenlerin tutarlılığını ölçmek için yapılan Bartlett küresellik testinin sonucu stresle başa çıkma ölçeği için ( $\chi^2=8493.11$  ve  $p= 0.001$ ), kişilik ölçeği için ( $\chi^2=8361.99$  ve  $p= 0.001$ ) ve empatik eğilim ölçeği için ( $\chi^2=6732.47$  ve  $p= 0.001$ ) olarak elde edilmiştir. Anti-imağ korelasyon matrisi sonuçlarına göre, ifadelerin çapraz ilişki katsayıları kritik düzey olan 0.5'in üzerinde elde edilmiştir. Diğer yandan dört ölçek için extraction (çıkarm) sütununda 0.20'nin altında soru yoktur, böylece soru çıkarımına gidilmemiştir. Faktör ağırlıkları stresle başa çıkma ölçeği için (0.61-0.79) arasında, kişilik ölçeği için (0.66-0.80) arasında ve empatik eğilim için (0.60-0.82) arasında elde edilmiştir.

### Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) (Confirmatory Factor Analysis: CFA), ölçme modellerinin geliştirilmesinde sık kullanılan ve önemli kolaylıklar sağlayan bir analiz yöntemidir. Bu yöntem, önceden oluşturulan bir model aracılığıyla gözlenen değişkenlerden yola çıkarak *gizil değişken* (faktör) oluşturmaya yönelik bir işlemdir. Genellikle ölçek geliştirme ve geçerlilik analizlerinde kullanılmakta veya önceden belirlenmiş bir yapının doğrulanmasını amaçlamaktadır.



Şekil 2. DFA Analizi Sonuçları



**Tablo 2. DFA Uyum İyiliği Sonuçları**

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Araştırma Modeli Değeri	Uyum Durumu
<b>Genel Model Uyumu</b>				
$X^2 /sd$	$\leq 3$	$\leq 4-5$	2.24	İyi uyum
<b>Karşılaştırmalı Uyum İstatistikleri</b>				
NFI	$\geq 0.95$	0.94-0.90	0.932	Kabul edilebilir
TLI (NNFI)	$\geq 0.95$	0.94-0.90	0.989	İyi uyum
IFI	$\geq 0.95$	0.94-0.90	0.980	İyi uyum
CFI	$\geq 0.97$	$\geq 0.95$	0.965	Kabul edilebilir
RMSEA	$\leq 0.05$	0.06-0.08	0.013	İyi uyum
<b>Mutlak Uyum İndeksleri</b>				
GFI	$\geq 0.90$	0.89-0.85	0.951	İyi uyum
AGFI	$\geq 0.90$	0.89-0.85	0.945	İyi uyum
<b>Artık Temelli Uyum İndeksi</b>				
RMR	$\leq 0.05$	0.06-0.08	0.012	İyi uyum

Tablo 2’de  $X^2 /sd = 2.24$  çıkmıştır,  $\leq 3$  koşulunu sağladığı için “iyi uyum” kararı verilmiştir. NFI=0.932 ile 0.94-0.90 aralığına düşmektedir, “kabul edilir uyum” sağlanmıştır, TLI (NNFI)=0.989 ile  $\geq 0.95$  sağladığından “iyi uyum”, IFI =0.980 ile  $\geq 0.95$  sağladığından “iyi uyum”, CFI=0.965 ile  $\geq 0.95$  sağladığından “kabul edilebilir uyum”, RMSEA=0.013 ile  $\leq 0.05$  sağladığından “iyi uyum”, GFI=0.951 ile  $\geq 0.90$  sağladığından “iyi uyum”, AGFI=0.945 ile  $\geq 0.90$  sağladığından “iyi uyum”, RMR=0.012 ile  $\leq 0.05$  sağladığından “iyi uyum” sonuçlarına ulaşılmıştır. Analizde ele alınan 3 ölçek için faktör yapısı doğrulanmıştır. Bu aşamadan sonra yapısal eşitlik modeli tahminine geçilmiştir.

### Yapısal Eşitlik Modeli (YEM)

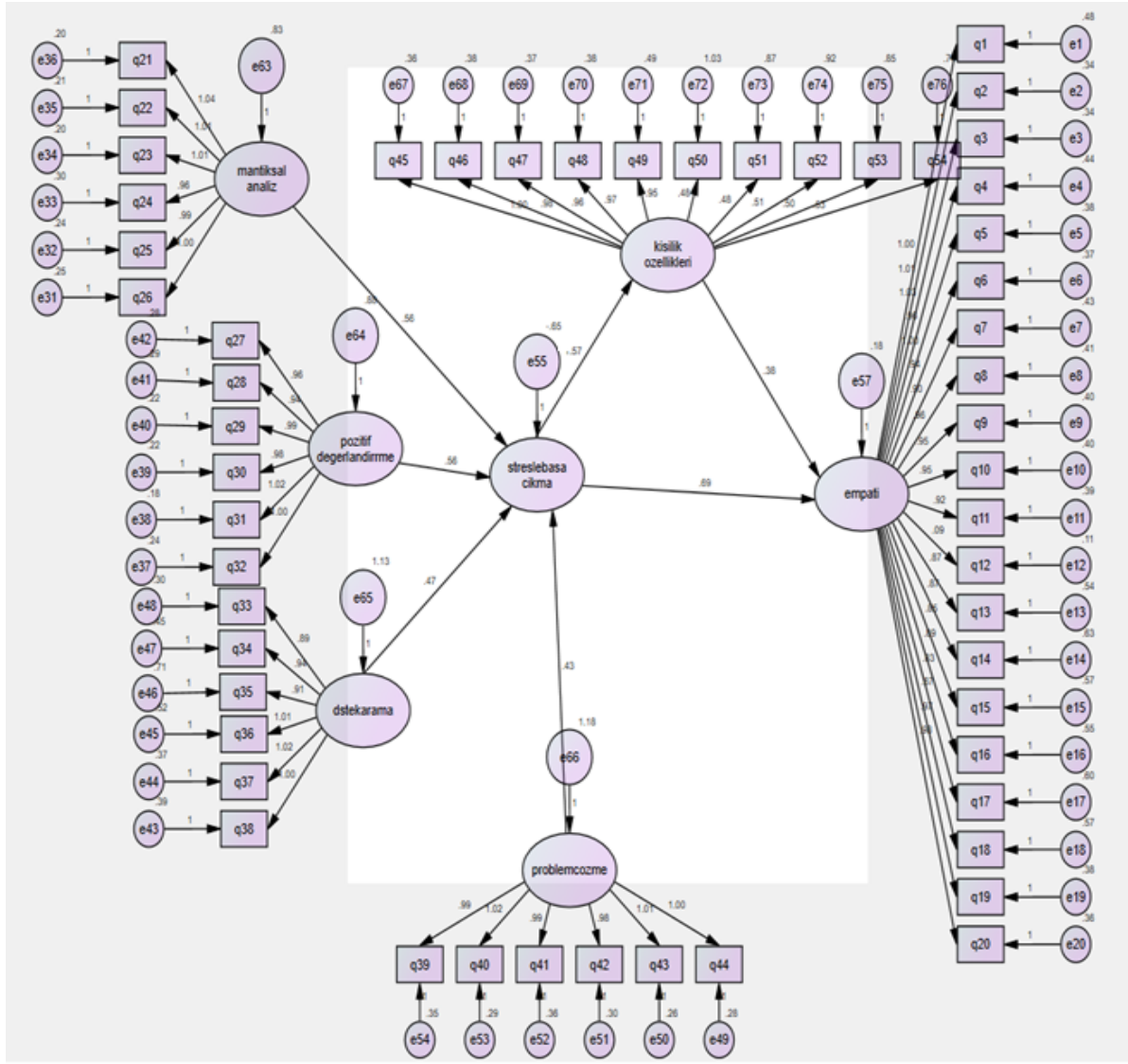
Doğrulamalı faktör analizi yaklaşımlarında ölçüm modelinden yararlanılırken, yol analizi yaklaşımında yapısal modellerden faydalanılmaktadır. YEM nedensel bağlantıların yapısal denklemler yardımıyla belirtilmesine destek olmaktadır.

**Tablo 3.YEM Tahminleri Uyum İyiliği Sonuçları**

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Araştırma Modeli Değeri	Uyum Durumu
<b>Genel Model Uyumu</b>				
$X^2 /sd$	$\leq 3$	$\leq 4-5$	2.03	İyi uyum
<b>Karşılaştırmalı Uyum İstatistikleri</b>				
NFI	$\geq 0.95$	0.94-0.90	0.986	İyi uyum
TLI (NNFI)	$\geq 0.95$	0.94-0.90	0.940	Kabul edilebilir
IFI	$\geq 0.95$	0.94-0.90	0.942	Kabul edilebilir
CFI	$\geq 0.97$	$\geq 0.95$	0.978	İyi uyum
RMSEA	$\leq 0.05$	0.06-0.08	0.031	İyi uyum
<b>Mutlak Uyum İndeksleri</b>				
GFI	$\geq 0.90$	0.89-0.85	0.955	İyi uyum
AGFI	$\geq 0.90$	0.89-0.85	0.922	İyi uyum
<b>Artık Temelli Uyum İndeksi</b>				
RMR	$\leq 0.05$	0.06-0.08	0.023	İyi uyum



Tablo 3'te  $X^2 / sd = 2.03$  çıkmıştır,  $\leq 3$  koşulunu sağladığı için “iyi uyum” kararı verilmiştir. NFI=0.986 ile  $\geq 0.95$  sağladığından “iyi uyum”, TLI (NNFI)=0.940 ile 0.94-0.90 sağladığından “kabul edilebilir uyum”, IFI =0.942 ile 0.94-0.90 aralığında “kabul edilebilir”, CFI=0.978 ile  $\geq 0.97$  sağladığından “iyi uyum”, RMSEA=0.031 ile  $\leq 0.05$  sağladığından “iyi uyum”, GFI=0.955 ile  $\geq 0.90$  sağladığından “iyi uyum”, AGFI=0.922 ile  $\geq 0.90$  sağladığından “iyi uyum”, RMR=0.023 ile  $\leq 0.05$  sağladığından “iyi uyum” sonuçlarına ulaşılmıştır. YEM tahmini uyum iyiliği kriterleri sonucunda, tahmin edilen katsayıların yorumlanmaya uygun olduğu belirlenmiştir.



Şekil 3. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Tahmin Sonuçları



YEM analizi sonucunda elde edilen tahmin değerleri Tablo 5’de verilmiştir.

**Tablo 4. YEM Model Tahmin Sonuçları**

Yapısal ilişki	Yön	Tahmin edilen katsayı	St. Hata	t istatistiği	p	Sonuç
SBC→EMP	+	0.691	0.128	5.398	0,000*	Anlamli ilişki
SBC→KÖ	+	0.572	0.095	6.021	0,000*	Anlamli ilişki
KÖ→EMP	+	0.361	0.063	5.730	0,000*	Anlamli ilişki

\*0.05 için anlamli ilişki

YEM tahmin sonuçlarına göre; stresle başa çıkma (SBC) boyutu empatik eğilim (EMP) üzerinde pozitif yönde anlamli etkilidir ( $\beta = 0.691$ ,  $p < 0.01$ ). Stresle başa çıkma (SBC) boyutu kişilik özellikleri (KÖ) üzerinde pozitif yönde anlamli etkilidir ( $\beta = 0.572$ ,  $p < 0.01$ ). Kişilik özellikleri (KÖ) boyutu empatik eğilim (EMP) üzerinde pozitif yönde anlamli etkilidir ( $\beta = 0.361$ ,  $p < 0.01$ ).

İlk aşamada, stresle başa çıkma ve empatik eğilim için YEM uygulanmıştır. Stresle başa çıkma boyutunun empatik eğilim üzerinde 0.714 br. artırıcı olduğu ve bu sonucun istatistik anlamli olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, aracılık etkisinin ele alınması için ilk aşamanın sağlanması anlamına gelmektedir. İkinci aşamada, tanımlanan ve aracılık etkisini de kapsayan YEM ’in analizi gerçekleştirilmiştir. Eğer kişilik özelliklerinin aracı rolü varsa, stresle başa çıkma katsayısının bu modelde düşmesi ama anlamli olması beklenmektedir. Tablo 5’te görüldüğü üzere, stresle başa çıkma empatik eğilimi 0.691 br. artırıcı ve anlamli etkiye sahiptir. Katsayı değeri düşmüştür.

Diğer yandan, bir aracılık etkisinden söz etmek için, aynı zamanda kişilik özelliklerinin empatik eğilim üzerinde anlamli etkili olması gerekmektedir. Tablo 5’te görüldüğü üzere, kişilik özellikleri empatik eğilimi üzerinde 0.361 br. artırıcı ve anlamli etkiye sahiptir. Tüm bu aşamalar, kişilik özelliklerinin aracı değişken olması konusunda olumlu bir durumu belirtmektedir. AMOS programında dolaylı (indirect) etkiler bootstrap metodolojisi ile otomatik verilmektedir. Standardize edilmiş dolaylı etki seçilir ve etki katsayılarının anlamliliğine bakılır. Eğer, p değeri 0.05’den küçük ise kişilik özelliklerinin stresle başa çıkmanın empatik eğilime etkisinde aracılık ettiği sonucuna ulaşılabacaktır. Kişilik özelliklerinin stresle başa çıkmanın empatik eğilime etkisinde aracılık rolünün anlamliliğini test etmek için bootstrap analizi yapılmıştır. Analize ilişkin doğrudan ve dolaylı yollara ilişkin katsayılar ve güven aralıkları Tablo 6’da sunulmuştur.

**Tablo 5. Modele yönelik standardize bootstrap analizi**

Model Yolu	Katsayı	%95 Güven Aralığı Alt-Üst
<b>Doğrudan etki</b>		
SBC→EMP	0.691	0.645-0.701
SBC→KÖ	0.572	0.523-0.580
KÖ→EMP	0.361	0.356-0.378
<b>Dolaylı etki</b>		
SBC→KÖ→EMP	0.089	0.085-0.099

Sonuçlar incelendiğinde, bootstrap standardize edilmiş değer aralıklarının sıfır içermediği ve anlamli olduğu görülmektedir (bootstrap katsayısı=0.089, GA%95 =0.085-





0.099). Bu durum kişilik özelliklerinin stresle başa çıkmanın empatik eğilime etkisinde aracılık rolünün olduğunu göstermiştir.

### Korelasyon Analizi

Çalışmada ana boyut ve alt boyut ilişkilerinin belirlenmesi amaçlı korelasyon analizi uygulanmıştır.

**Tablo 6. Stresle Başa Çıkma İle Empatik Eğilim İlişkisi**

		Empatik Eğilim
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	r	0,128*
	p	0,000
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	r	0,175*
	p	0,000
Destek Arama Alt Boyutu	r	0,274*
	p	0,000
Problem Çözme Alt Boyutu	r	0,143*
	p	0,000
Stresle Başa Çıkma	r	0,232*
	p	0,000

\*0.05 için anlamlı ilişki

Mantıksal analiz alt boyutu ile empatik eğilim boyutu %12,8 ( $r=0,128$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Pozitif değerlendirme alt boyutu ile empatik eğilim boyutu %17,5 ( $r=0,175$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Destek arama alt boyutu ile empatik eğilim boyutunu %27,4 ( $r=0,274$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Problem çözme alt boyutu ile empatik eğilim boyutu %14,3 ( $r=0,143$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Stresle başa çıkma genel boyutu ile empatik eğilim genel boyutunu %23,2 ( $r=0,232$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Stresle başa çıkma empatik eğilim üzerinde pozitif yönlü ilişkili çıkmıştır. Stresle başa çıkma düzeyi arttıkça empatik eğilim de artmaktadır.

**Tablo 7. Stresle Başa Çıkma İle Kişilik Özellikleri İlişkisi**

		Dışa Dönüklük Alt Boyutu	Duygusal Dengelilik Alt Boyutu	Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	Sorumluluk Alt Boyutu	Yumuşak Başlılık Alt Boyutu	Kişilik Özellikleri
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	r	0,025	0,064*	-0,009	-0,021	0,030	0,035
	p	0,419	0,037	0,768	0,516	0,331	0,240
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	r	0,054	0,030	0,056	-0,034	0,027	0,046
	p	0,079	0,323	0,066	0,274	0,380	0,114
Destek Arama Alt Boyutu	r	0,107	0,054	0,056	0,042	0,087*	0,099*
	p	0,000	0,074	0,064	0,180	0,005	0,001
Problem Çözme Alt Boyutu	r	0,069*	0,058	0,010	0,024	0,052	0,070*
	p	0,028	0,060	0,752	0,442	0,095	0,019
Stresle Başa Çıkma	r	0,073*	0,071*	0,033	-0,004	0,056	0,074*
	p	0,014	0,017	0,258	0,898	0,061	0,010

\*0.05 için anlamlı ilişki



Mantıksal analiz alt boyutu ile duygusal dengelilik alt boyutunu %6,4 ( $r=0,064$ ,  $p=0,037$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Destek arama alt boyutu ile kişilik özellikleri genel boyutu %9,9 ( $r=0,099$ ,  $p=0,001$ ), yumuşak başlılık alt boyutu ile %8,7 ( $r=0,087$ ,  $p=0,005$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Problem çözme alt boyutu ile kişilik özellikleri genel boyutu %7,0 ( $r=0,07$ ,  $p=0,019$ ) ve dışa dönüklük alt boyutu %6,9 ( $r=0,069$ ,  $p=0,028$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Stresle başa çıkma genel boyutu ile kişilik özellikleri genel boyutu %7,4 ( $r=0,074$ ,  $p=0,010$ ), dışa dönüklük alt boyutu %7,3 ( $r=0,073$ ,  $p=0,014$ ) ve duygusal dengelilik alt boyutu %7,1 ( $r=0,071$ ,  $p=0,017$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir.

Çalışma sonucunda bazı kişilik özelliklerinin stresle başa çıkmada anlamlı ilişkili olduğu görülmüştür. Dışa dönük ve duygusal dengeli kişiler stresle başa çıkmada olumlu etki yaratmaktadır. Deneyimlere açık, sorumluluk sahibi ve yumuşak başlı kişiler stresle başa çıkma üzerinde anlamlı etkili çıkmamıştır.

**Tablo 8. Kişilik Özellikleri İle Empatik Eğilim İlişkisi**

		Empatik Eğilim
Dışa Dönüklük Alt Boyutu	r	0,154*
	p	0,000
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu	r	0,160*
	p	0,000
Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	r	0,174*
	p	0,000
Sorumluluk Alt Boyutu	r	0,133*
	p	0,000
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu	r	0,177*
	p	0,000
Kişilik Özellikleri	r	0,244*
	p	0,000

Dışa dönüklük alt boyutu ile empatik eğilim genel boyutu %15,4 ( $r=0,154$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Duygusal dengelilik alt boyutu ile empatik eğilim genel boyutu %16 ( $r=0,160$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Deneyimlere açıklık alt boyutu ile empatik eğilim genel boyutu %17,4 ( $r=0,174$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Sorumluluk alt boyutu ile empatik eğilim genel boyutu %13,3 ( $r=0,133$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Yumuşak başlılık alt boyutu ile empatik eğilim genel boyutu %17,7 ( $r=0,177$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Kişilik ölçeği genel boyutu ile empatik eğilim genel boyutu %24,4 ( $r=0,244$ ,  $p=0,000$ ) oranında pozitif yönde anlamlı ilişkilidir. Görüleceği üzere, kişilik özellikleri empatik eğilimi artırıcı yönde etki etmektedir.

## 5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

### 5.1. Tartışma

Bu çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarında stresle başa çıkmanın empatik eğilim davranışına etkisinde kişilik özelliklerinin aracı etkisini incelemektir. Literatür taramasında konuyla ilgili çalışma yapılmaması sebebiyle, çalışmanın literatüre büyük katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Aşağıda konu başlıkları ile ilgili alan yazındaki araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.



Farklı bir araştırmada ise Özcan, Ünal ve Çakıcı (2014) sağlık çalışanlarının stresli durumlarını yaşam tarzlarına göre incelemişlerdir. Bu araştırmada kadın sağlık çalışanlarının ve sağlık alanında idari görevlerde bulunanların daha fazla stres yaşadıkları tespit edilmiştir. Helvacı ve Turhan (2013) sosyo-demografik faktörler ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırdıkları bir başka araştırmada sağlık alışanlarında bazı değişkenlerin ilişki üzerinde etkili olduğunu gözlemlenmişlerdir. Bu araştırmanın sonuçları, cinsiyet, yaş, eğitim, meslek ve gelir düzeyi, iş yükü ve hizmet süresinin tükenmişlik derecesi üzerinde etkili olduğunu göstermiştir.

Kılınç (2016) tarafından yapılan bir araştırma, çalışanlar arasındaki empati düzeyinin yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur. Tekmen'in (2010) doktor ve hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada, yaş ile empatik eğilimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir pozitif ilişki bulunmuştur. Ayrıca Özdemir (2013), Altınoluk (2014) ve Posluoğlu (2014) tarafından yapılan çalışmalarda empati ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Erkmen (2007) ve Yılmaz (2011) yaş ile empati arasında ilişki olmadığı sonucuna varmışlardır.

Bolat (2010) tarafından yapılan çalışmada sağlık çalışanlarının kişilik özellikleri ile algılanan stres düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Sağlık alışanlarında stresin nedenlerinin kişisel özelliklerden değil, iş ve kişilik özelliklerinden kaynaklandığı düşünülebilir.

## 5.2. Sonuç ve Öneriler

Çalışmamız, sağlık çalışanlarının stresle baş etmeye yönelik empatik eğilim davranışları üzerinde kişilik özelliklerinin aracılık etkisini, bir hastanede farklı görevlerde görev yapan sağlık çalışanlarına yönelik anket sonuçlarıyla değerlendirmiştir. Ayrıca bu işlemler; Grup farklılıkları ayrıca cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, iş unvanı, kurumdaki görev süresi, toplam iş deneyimi ve maaş gibi demografik faktörler için de test edilmiştir. Bu sayede farklılıkların hangi gruptan ve hangi boyutlarda ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Daha sonra aralarındaki ilişkileri ortaya çıkarmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca doğrulayıcı faktör analizi kullanılmış ve yapısal eşitlik modeli kullanılarak analiz edilmiştir. Sağlık alışanlarında stresle başa çıkmanın empatik davranış üzerindeki etkisinde kişilik özelliklerinin aracılık etkisi olduğu bulunmuştur.

Araştırmada, boyutlar ve alt boyutlar arasındaki birincil ilişkiyi belirlemek için korelasyon kullanılmıştır. Stresle başa çıkma yeteneği, empatik eğilim ile olumlu bir şekilde ilişkilidir. Bireyin stresle başa çıkma yeteneği arttıkça empatik eğilimleri de artmaktadır. Sonuç olarak, bazı kişilik özelliklerinin stresle başa çıkma ile anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür.

Dışa dönük ve duygusal olarak dengeli olan bireylerin stresle başa çıkma becerileri üzerinde olumlu bir etkisi vardır. Yeni deneyimlere açık, sorumlu ve sabırlı bireylerin stresle başa çıkma becerileri üzerinde çok az etkisi olduğu veya hiç olmadığı görülmüştür. Kişilik özelliklerinin empatiyi arttırmada etkisi vardır. Hastanenin konumuna göre stresle baş etme ve alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Varyansın kaynağının ortalamalarına bakıldığında “hasta bakımı” alt boyutu ve genel stresle karşılaşma boyutu “yönetici” konumunda bulunmuştur. Mantıksal analiz, olumlu değerlendirme ve problem çözme, stresle başa çıkma anlamlı olarak daha yüksektir.

Çalışmalardan kazanılan veriler ile, tıbbi personelin eğitimlerine empati ve iletişim kurabilme yeteneklerini arttırıcı öğretim programları eklenmeli, empatik eğilimi yüksek olan kişilere öncelik tanınması ve mesleki olarak da bireysel iletişimin fazla olduğu bölümlerin tercih edilmesi gerekmektedir ve iş anlamında ilerlemesi için teşvikte bulunulması gerekmektedir.



## REFERENCES

- Altınoluk, H. (2014). Hemşirelerde/Ebelerde Empatik Eğilim ve Empatik Becerilerin Değerlendirilmesi (Denizli Servergazi Hastanesi Örneği) (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- BAŞAL, A. (2007) Stres Yapmayan Stres Kitabı, İstanbul,
- Bolat, T. (2010). Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Kişilik Özelliklerinin Somatizasyon Belirtileri Üzerine Etkisi (Doctoral Dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey).
- Demir, B. (2019). Sosyal bilgiler dersinde tarihsel empatiye dayalı etkinliklerin öğrencilerin tarihsel empati becerilerine ve başarılarına etkisi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Erkmek, G. (2007). Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda Öğrenim Gören Öğrencilerin Empatik Eğilimlerinin Sporda Tercih Ettikleri Lider Davranışları İle Karşılaştırılması (Master's Thesis, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Feshbach N.D. Ve S. Feshbach. (1997). Children's Empathy And The Media: Realizing The Potential Of Television. Perspectives On Psychology And The Media İçinde, S Kirschner ve Da Kirschner (Ed) American Psychological Association: Washington D.C.
- GÜNEY, S. (2011). Örgütsel Davranış, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım,
- Helvacı, I. Ve Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. İşletme Ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 1(4), s.58-68.
- Keserlioğlu, S. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Körelme İle Empati İlişkisi (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Kılınç, M. (2016). Sağlık Çalışanlarının Empatik Eğilim Düzeyinin Saldırgan Davranış Düzeyleri İle İlişkisi (Master's Thesis, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Özcan, E. M., Ünal, A. Ve Çakıcı, A. B. (2014). Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Stres: Konya Numune Hastanesi Saha Çalışması. Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(2), s.125-132.
- Özdemir, L. A. (2013). Üniversite Öğrencilerinde Empati ve Sosyotropik Otonomik Kişilik Özellikleri. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi: İstanbul.
- Pehlivan, İ. (1995) Yönetimde Stres Kaynakları. Personel Geliştirme Merkezi Yayın No:16 Ankara.
- Posluoğlu, F. D. B. (2014). İlkokul Öğretmenlerinin İletişim Yeterlilikleri ile Empati Kurma Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Sancaktepe İlçesi Örneği) (Master's Thesis, Eğitim Bilimleri Enstitüsü).
- Tarhan, N., (2014) Mutluluk Psikolojisi, 22.Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Tekmen, Y. (2010). Hekim ve Hemşirelerin Empatik Eğilim Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Yavuz, M., Demir, F, Dramalı, A. (2000) Yoğun Bakım Hemşirelerinde Stres, I. Uluslararası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı.
- Yılmaz, N. (2011). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İletişim Becerileri, Problem Çözme Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri (Master's Thesis, Eğitim Bilimleri Enstitüsü).