

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



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

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ümmügülsüm HAYIROĞLU ALTINTAŞ

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Sağlık Yönetimi Programı

MART, 2023

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



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

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ümmügülsüm HAYIROĞLU ALTINTAŞ
(Y2116.130016)

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Sağlık Yönetimi Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa METE

MART, 2023

ONAY FORMU

ONUR SÖZÜ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Sağlık alışanlarında Stresle Başa ıkmanın Empatik Eğilim Davranışına Etkisinde Kişilik zelliklerinin Aracı Etkisi” adlı çalışmamın, tez proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça ’da gösterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (14/03/2023)

Ümmüğüsüm HAYIROĞLU ALTINTAş

ÖNSÖZ

Tez çalışma sürecimde akademik bilgi birikimi ile bana yol gösteren çalışmamın her aşamasında desteğini veren, güler yüzü ve olumlu yaklaşımı ile beni motive eden danışmanım değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Mustafa METE hocama,

Yüksek Lisans eğitimi boyunca sağlık yönetimi alanında deneyimlerini, akademik bilgilerini aktaran, ufkumu açan, zaman gözetmeden her daim sorularıma cevap aldığım değerli hocalarım Doç. Dr. Haluk ŞENGÜN' e ve Dr. Öğr. Üyesi Abdülkadir GÜÇLÜ 'ye,

Tez çalışmamda, verilerimin analizinde, çok kıymetli katkıları ile çalışmamı zenginleştiren, en stresli anlarımda enerjisi ile beni rahatlatan değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Funda SEZGİN 'e

Bana bu yüksek lisans eğitimi yolculuğumda ilgi, yardım ve desteğini esirgemeyen yol arkadaşım Uzm. Zuhal ACAR 'a ve burada adını saymadığım tezimin anketlerini sabırla cevaplayan destek olan herkese teşekkürü bir borç bilirim.

Ve bu yoğun çalışmamda sabır, anlayış ve desteği ile her zaman yanımda olan eşim Hakan ALTINTAŞ 'a ve oğlum Kuzey Alp'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Mart, 2023

Ümmügülsüm HAYIROĞLU ALTINTAŞ

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. Stresin neden olduğu kötü alışkanlıkların, zihinsel ve fizyolojik işlev bozukluğu gibi bireysel sonuçları olduğu kadar, azalan verimlilik, düşük üretkenlik ve devamsızlık gibi örgütsel sonuçları da vardır. Öte yandan empati, sağlıkta dikkate alınması gereken önemli bir motivasyondur çünkü kişilerle anlaşmasını sağlarken şefkat, gelişmiş gözlem, beceri gelişimi, sınırlılık ile 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 personelin stresle baş edebilmesi ve hastanın ihtiyaçlarını anlaması kaliteli sağlık hizmeti sunumu için önemlidir.

Çalışmanın amacı farklı görev ve kurumda 585 sağlık çalışanının 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 artıkça empatik eğilim de artmaktadır.

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

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

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. Bad habits caused by stress have organizational consequences such as decreased productivity, low productivity and absenteeism as well as individual consequences such as mental and physiological dysfunction. 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: Health, Healthcare Professionals, Stress, Coping with Stress, Empathy, Empathic Tendency Behavior, Personality, Personality Traits.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ONUR SÖZÜ	i
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	xvii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xix
I. GİRİŞ.....	1
II. STRES VE STRES KAYNAKLARI	3
A. Stres Kavramı ve Stres Tanımları.....	3
1. Stresör Kavramı Ve Kapsamı	4
B. Stres Evreleri	4
1. Alarm Evresi	5
2. Direnme Evresi	5
3. Tükenme Evresi	5
C. Stresin Sonuçları.....	6
1. Bireysel Sonuçlar	7
2. Fizyolojik Sonuçlar	7
3. Psikolojik Sonuçlar	7
a. Depresyon.....	8

b. Uyku Bozuklukları.....	8
4. Davranışsal Sonuçlar.....	8
5. Örgütsel Sonuçlar.....	9
a. İşe Devamsızlık	10
b. Performans.....	10
c. İşgücü Devri.....	11
d. İş Kazaları.....	11
D. Stres Kaynakları.....	12
1. Bireysel Stres Kaynakları.....	12
a. Karakter (Kişilik).....	12
b. Yaş.....	12
c. Cinsiyet.....	13
d. Aile Yapısı.....	13
e. Ekonomik Şartlar	13
2. Örgütsel Stres Kaynakları	13
3. İşin Niteliği İle İlgili Stres Kaynakları.....	14
a. İşin Monoton Olması	14
b. Aşırı veya Yetersiz İş yükü.....	15
c. Çalışma Düzeni ile İlgili Sorunlar	15
d. Fiziksel Koşullar.....	16
e. Tehlikeli İş Ortamı.....	16
4. Örgütsel Rol ile İlgili Stres Kaynakları.....	16
a. Rol Çatışması.....	16
b. Rol Belirsizliği.....	17
c. Örgütsel İlişkiler ile İlgili Stres Kaynakları.....	17
d. Örgütsel Yapı İle İlgili Stres Kaynakları	17

5. Çevresel Stres Kaynakları.....	18
E. Sağlık Çalışanları Açısından Stres Kaynakları.....	18
F. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri.....	19
1. Bireysel Yöntemler	19
a. Gevşeme Teknikleri.....	19
b. Gevşeme Uygulaması	19
c. Meditasyon ve Yoga.....	19
d. Zaman Yönetimi	20
e. Sosyal Destek	20
f. Bedensel Hareketler.....	20
g. “Değiştir-Kabul Et-Boş ver-Yaşam Tarzını Yönet” Modeli	20
2. Sağlık Çalışanları Açısından Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri.....	21
III. EMPATİ.....	23
A. Empatinin Tarihi	23
B. Empatinin Tanımı	23
C. Empati Kavramının Öğeleri.....	24
D. Empatinin Bileşenleri	25
E. Empati ve Sosyal Davranışlar.....	25
F. Beynimiz ve Empati	26
G. Empatik Eğilim.....	26
H. Empatinin İletişimdeki Yeri	27
İ. Sağlık Çalışanlarında Empati Eğilim.....	28
IV. KİŞİLİK	29
A. Kişilik Kavramı	29
B. Örgütsel Davranış Açısından Kişilik.....	30
C. Kişilik Kuramları	30

1. Sigmund Freud'un kişilik teorisi	31
2. Eric Berne 'in kişilik teorisi.....	31
3. Carl Jung ve Alfred Adler'in Kişilik Teorileri	31
4. Karen Horney 'nin Kişilik Teorisi	32
5. Eysenck'in Kişilik Kuramı.....	32
D. Kişiliği Belirleyen Faktörler	33
1. Biyolojik Faktörler	33
2. Kültürel Faktörler.....	33
3. Ailevi Faktörler	34
4. Sosyalleşme Süreci ve Sosyal Yapısal Faktörler	34
5. Mevcut Durumsal Faktörler	36
E. Beş Faktör Kişilik Modeli.....	36
1. Dışadönüklük- İçedönüklük.....	37
2. Merhamet- Açgözlülük	37
3. Sorumluluk-Dağınıklık	38
4. Duygusal Tutarsızlık – Nörotisizm / Duygusal Tutarlılık	38
5. Gelişime Açıklık – Gelişmemişlik.....	39
V. GEREÇ VE YÖNTEM	41
A. Araştırmanın Amacı ve Önemi	41
B. Alan, Veri Kaynakları, Yer- Süre, Destek ve Örneklem	41
C. Veri Toplama Aracı	44
D. Yöntem ve Teknikler	44
E. Araştırmanın Hipotezleri	45
VI. BULGULAR	47
A. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	47
B. Ölçeklere Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri	52

C. Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA).....	66
D. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)	68
E. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM)	73
F. Korelasyon Analizi	78
G. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları..	
.....	80
H. Grup Farklılığı Analizleri	81
VII. TARTIŞMA	99
VIII. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	103
IX. KAYNAKLAR.....	111
EKLER.....	125
ÖZGEÇMİŞ.....	137

KISALTMALAR LİSTESİ

%	: Yüzde
AFA	: Açıklayıcı Faktör Analizi
AGFI	: Adjusted Goodness Of Fit Index
AMOS	: Analysis of Moment Structures
CFA	: Confirmatory Factor Analysis
CFI	: Comperative Fit Index
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
EEÖ	: Empatik Eğilim Ölçeği
F	: Varyans değeri
GFI	: Goodness Of Fit Index
GSYİH	: Gayri Safi Yurt İçi Hasıla
IFI	: Boolean's Incremental Fit Index
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
n	: Örneklem/gruptaki örneklem sayısı
NFI	: Normed Fit Index
NNFI	: Nonnormed Fit Index
OECD	: Ekonomik İş birliği ve Kalkınma Örgütü
P	: Anlamlılık düzeyi
RMR	: Root Mean Square Residual
RMSEA	: Root Mean Square Error Of Approximation
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
SS	: Standart sapma
SWOT	: GZFT (güçlü yönler, zayıf yönler, fırsatlar ve tehditler) analizi

t	: t değeri
TDK	: Türk Dil Kurumu
X	: Ortalama
X²	: Ki-Kare değeri
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli

ÇİZELGELER LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 1. Stresin Belirtileri	6
Çizelge 2. .Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Sonuçları.....	9
Çizelge 3. Örgütlerde iş yeri stres kaynakları	14
Çizelge 4. “Değiştir-Kabul Et-Boş ver-Yaşam Tarzını Yönet” Model.....	21
Çizelge 5. Beş Faktör Kişilik Envanterindeki Temel Faktörler	37
Çizelge 6. Örneklem Büyüklükleri Tablosu.....	42
Çizelge 7. .Cinsiyet Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Değerleri.....	47
Çizelge 8. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Değerler.....	48
Çizelge 9. Yaş Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Değerleri	48
Çizelge 10. Eğitim Durumuna Yönelik Yüzde Dağılım Değerleri	49
Çizelge 11. Kurumda Çalışma Süresine Yönelik Yüzde Dağılım Değerleri	49
Çizelge 12. Toplam Mesleki Deneyim Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri	50
Çizelge 13. Aylık Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri.....	51
Çizelge 14. Hastanedeki Pozisyon Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri...	51
Çizelge 15. Stresle Başa Çıkma Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılımlar	53
Çizelge 16. Empatik Eğilim Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılımlar	59
Çizelge 17. Kişilik Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılımlar.....	63
Çizelge 18. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	67
Çizelge 19. DFA Uyum İyiliği Sonuçları.....	73
Çizelge 20. YEM Tahminleri Uyum İyiliği Sonuçları	76
Çizelge 21. YEM Model Tahmin Sonuçları.....	76

Çizelge 22. Modele yönelik standardize bootstrap analizi	78
Çizelge 23. Stresle Başa Çıkma İle Empatik Eğilim İlişkisi	78
Çizelge 24. Stresle Başa Çıkma İle Kişilik Özellikleri İlişkisi.....	79
Çizelge 25. Kişilik Özellikleri İle Empatik Eğilim İlişkisi	80
Çizelge 26. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları.....	81
Çizelge 27. Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları	82
Çizelge 28. Medeni Durum Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları	83
Çizelge 29. Yaş Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları	84
Çizelge 30. Eğitim Durumu Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları	86
Çizelge 31. Kurumdaki Çalışma Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması	88
Çizelge 32. Toplam Mesleki Deneyim Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları.....	90
Çizelge 33. Aylık Gelir Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları.....	92
Çizelge 34. Hastanedeki Pozisyon Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları..	94

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.	.İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı.....	43
Şekil 2.	Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı.....	44
Şekil 3.	.Araştırmanın Modeli	45
Şekil 4.	Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	47
Şekil 5.	Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	48
Şekil 6.	Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	48
Şekil 7.	Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği.....	49
Şekil 8.	Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği.	50
Şekil 9.	Toplam Mesleki Deneyim Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	50
Şekil 10.	Aylık Gelir Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği	51
Şekil 11.	Hastanedeki Pozisyon Değişkenine Yönelik.....	52
Şekil 12.	DFA Analizi Sonuçları.....	72
Şekil 13.	Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Tahmin Sonuçları	75

I. 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 tanımlamış, “organizmanın herhangi bir değişikliğe spesifik olmayan tepkisi” olarak tanımlamıştır (Pehlivan, 1995:7). Stresin sadece kötü bir durum olduğunu düşünmek yanlış olur. Kelime olumlu olmayan bir açıdan ele alınsa da olumsuz olmayan bir değere de sahip olduğu göz ardı edilemez. Örneğin birçok durumda insan stres altında daha başarılı davranır (Can, 2005:366). Kişinin yaşayışı, yapısı ve evrene bakışı ile strese duyarlılığı arasında güçlü bir bağ vardır.

İnsanların psikolojik ve fiziksel dengelerini bozarak strese neden olan faktörlerin önemli bir kısmı çalışma hayatından gelmektedir. İş hayatındaki tüm stres faktörlerini ortaya çıkarmak mümkün olmasa da hemen hemen tüm çalışanlar için bazı ortak stres faktörlerini tespit etmek mümkündür. Bu nedenle stresörler her şeyden önce çalışan stres kaynakları olarak görülmeli ve onlara zarar verebilecek maddeler olarak yorumlanmalıdır.

Özellikle iş hayatının stresli olduğu iş dünyasında çalışanlar için stres çok yaygındır (Yavuz vd., 2000:78). İnsanların fiziksel ve ruhsal dengesini bozan ve strese neden olan faktörlerin arasında önemli bir kısım iş hayatından gelmektedir. İş hayatındaki tüm stres faktörlerini ortaya çıkarmak mümkün olmasa da hemen hemen tüm çalışanlar için bazı ortak stres faktörlerini belirlemek mümkündür. Bu nedenle, stresörler her şeyden önce iş stresörleri olarak görülmeli ve onlara zarar verebilecek maddeler olarak yorumlanmalıdır. Sağlık personelinin dengesiz dağılımı, eksik sağlık hizmetleri gibi faktörler sağlık çalışanları için önemli stres faktörleridir. Çalışmamızın ikinci bölümünde, stres ve stres kaynaklarından oluşmaktadır.

Bireyler ön bilgi ve deneyimlerini değerlendirerek anlamaya ve empati kurmaya çalışmaktadır. Olay kişi tarafından tam olarak anlaşılabilirken, 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.

Sağlık alanında çalışan kişilerin kazanması gereken empati becerileri, terapötik iletişimin temelini oluşturur. Empati alışverişi sayesinde ihtiyaç sahibi insanlar başta insanlar olmak üzere tüm canlılarda hayatın her alanında ve evresinde yardım alabilirler. Empati; genellikle bir yardım ilişkisinin en kritik bileşenlerinden biri olarak görülür. Çalışmamızın üçüncü bölümünde empati değişkeni tanımlanmıştır.

Kendinizi ve başkalarını anlamanın ve tanımanın anahtarı kişilik kavramıdır. Kişilik, kişiyi diğerlerinden farklı kılan fiziksel, düşünsel ve psikolojik özelliklerinin toplamı olarak değerlendirilir. Bu arada kişilik, bir yaşam sürme ve yaşama biçimi olarak tanımlanır.

Kişi, yaşamının her alanında eylemleri açısından kendi ontolojik yansımasıyla ilgilenir. Bu durumda kişilik, duygu, akıl, sevgi, nefret, hoşgörü, dargınlık, adalet, zulüm, empati, bencillik, dostluk ve düşmanlığa açılan kapı haline gelebilir. Kişilik, başkalarıyla ilişkiler kurarak bu kavramların kapısını çalma potansiyeline sahiptir. Bu durumda tema, önce bireyin kendini tanıma becerisine, ardından da karşısındakini tanıma becerisine odaklanır.

Çalışmamızın dördüncü bölümünde kişilik kavramı ele alınarak tanımlanmıştır. Çalışmamızın beşinci bölümünde; araştırmanın hedefi, önemi, hipotezi, alan ve data kaynaklarına yer verilmiştir.

Çalışmanın altıncı bölümünde; toplanan verilerin analiz edilmesi ile ortaya çıkan bulgulara yer verilmektedir. Çalışmanın yedinci bölümünde; tartışma, sekizinci ve son bölüm olan sonuç ve öneriler kısmı bulunmaktadır.

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.

II. STRES VE STRES KAYNAKLARI

A. Stres Kavramı ve Stres Tanımları

Yaşamımızın ve günlük ömrümüzün 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 yönere çekilmesine karşı koyduğu defans anlamında kullanılmıştır (Başal, 2007:23). Olağan yaşantımızda bireyler, hayatın içindeki farklılıklara, keşmekeşliğe ve yaşantılara yetişmeye çalışmakta bu da stres seviyesini daha da yükseğe çıkartmaktadır. Son dönemlerdeki çalışmalarda ortaya çıkan sonuçlara göre stres insanlığın başından itibaren vardır ancak hep değişkenlik içinde olmuştur (Balcı, 2014:3).

Yine de her ne kadar negatif yönü konuşulsa da pozitif olarak da stresin motivasyon yükseltici etkisi de vardır. Örnek vermek gerekirse, yarışmalarda sporcular idmandaki durumlarından izleyici etkisinin tesiri ile daha verimli olup yeni rekorlara imza atabilmektedirler. Ya da bir ses sanatçısı konser hazırlığında sahnedeki kadar başarılı olmamaktadır (Başal, 2007:24) Yani stres bir nevi yaşamımıza ahenk getiren bir tesirdir. Bir kuramı idrak edebilmek için karşıt yönlerini de ortaya çıkarmak gerekmektedir. Stresin de ne manaya geldiğini öğrenebilmek için hangi manaya gelmediğini sorgulamak en doğru yöntemlerden birisi olabilir (Balcı, 2014:4-5).

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. Buna da bir nevi yitklik 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).

1. Stresör Kavramı Ve Kapsamı

Baltaş (2007) strese sebebiyet veren faktörlere stresör adı verilmektedir. Bu faktörlerden bazıları kişiler için daha manalı ve mühim olabilmektedir. Bunlar kişilerin sosyal ve aile yaşantısına göre değişkenlik gösterebilir. Izgar (2003) ve Akman (2014), stresörlerin bireylerin entegrasyon kabiliyetini farklılaştıran, strese sebep olan problemlerin ikazları olduğunu. Yine stresörler, bireyin içindeki ve sosyal yaşamındaki istekleridir. Strese sebep olan faktörler şu başlıklar altında toplanmıştır (Güney, 2011:407)

-*Bedensel faktörler:* Bireylerin iç ve dışında yaşadığı olaylar,

-*Psikolojik faktörler:* Karakteristik durumları ve görüşleri,

-*Toplumsal faktörler:* Sosyal hayattaki sürtüşmeler, ekonomi, zamansal sorunlar,

-*Ruhsal faktörler:* Hayata dair beklentilerin eksikliği,

-*Çalışma hayatındaki faktörler:* İş yerindeki ekip ile olan sorunlar, maaş ve hak ediş,

-*Durumsal faktörler:* Eğitim seviyesi düşüklüğü ve kimseden destek görmemesi, olarak sıralanabilir.

İnsanlar stresörlerle karşılaştıklarında refleks olarak onunla mücadeleye başlar ve böylece strese başa çıkma kavramı zuhur eder. Bunların üstesinden gelebilmek için ruhsal, bedensel, davranışsal ve duygusal emekler verilmektedir.

B. Stres Evreleri

Stresliyken bireyler farklı kademelerde tepki verirler. Hans Sely (1991) geliştirdiği teoriye 'Umumi Adaptasyon Sendromu' adı verilmiştir. Hedef, teşvik İstemli aktivite ve hormonal tepkiler yoluyla vücudun iç dengesinin bozulması. Genel uyum sendromu kuramına göre bireyin strese verdiği tepkiler üçe

ayrılmaktadır. Bunlar ise alarm, direnme ve tükenme aşamalarıdır (Tutar, 2000:195).

1. Alarm Evresi

Bu evrenin ilk anı alarm tepkisidir. Otonom sinir sistemimiz bu evrede devreye girer ve salgı bezlerini uyarır. Vücuda bol miktarda adrenalin salgılar. Adrenalin sayesinde insan bedeni uyarı boyutuna girer ve oluşabilecek problemlerle savaşmaya hazır hale gelir. Strese sebep olan durum buna rağmen sürerse bir diğer evre ortaya çıkar.

2. Direnme Evresi

Bu evreye direnç dönemi denmektedir. Birinci evredeki alarm durumu yavaşça kaybolur ve stresin devam ettiği koşullara ayak uydurmaya başlar. Her şey normalmiş gibi görünse de vücut yorulup gücünü yavaşça kaybeder.

3. Tükenme Evresi

Son evre olan tükenmede, vücut savaşmayı bırakır ve gücünü yitirir. İlk evredeki bazı durumlar geri dönebilir, hastalıklar oluşabilir ve hatta can kaybıyla son bulabilir.

Sevdiklerinin ölümü, ağır geçirilen sarsıntılar, ekonomik ve ruhsal olarak çöküntü bu aşamanın başlamasının ana nedenlerindedir. Melankolik yaşama, fikir değişkenlikleri, sosyal hayattan geri çekilme ve karar verememe gibi psikolojik sorunlar yaşanmaktadır. Kısaca yenilgiyi kabullenip savaşı bırakmaya benzemektedir.

Çizelge 1. Stresin Belirtileri

Fiziksel Belirtiler	*Kalp çarpıntısı, kan basıncında yükselme *Uykusuzluk, baş ağrıları *Sırt ve göğüs ağrısı *Ani kilo değişiklikleri *Süregelen yorgunluk hali *Tırnak yeme ve diş gıcırdatma *Titreme ve kekeleme *Tütün ve alkol kullanımında yükselme *Ağız içi ve boğazda kuruma hissi
Ruhsal Belirtiler	*Bağışlamama ve nefret hissi *Yaşamın anlamının kalmaması *Boşlukta hissetme hali
Sosyal Belirtiler	*Bireylerden uzaklaşma *Hassaslaşma, Yalnızlık *İletişim kısıtlılığı *Bençilleşme
Duygusal Belirtiler	*Asabiyet, bunalım ve üzüntü *Duygusuzluk, çöşku yitikliği *Çok fazla kabus görme *Gülme ve ağlama krizleri *Tıbbi açıdan evham yapma
Zihinsel Belirtiler	*Odaklanma sorunları *Hafıza kaybı ve unutma *Kötümserlik *Fobiler

Kaynak: (Cüceloğlu, 2011:18-20)

Yukarıdaki çizelge 1'de görüldüğü üzere stresin kişilerin karakteristik özelliklerine, cinsiyetine, yaşına, stresörlerin değişkenliklerine ve kabullenmelerine göre insanlarda farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır.

C. Stresin Sonuçları

Bireylerin ruhsal bedensel ve tutum olarak değişiklikler yaşamasına neden olan stres için bir nevi beden uyarılara alışma evresi denebilir. Böylece kişiler deneyim ve gelişimde kazanabilir. Stres anında insanlarda kavrama ve tavır değişkenlikleri çok sık görülür (panik, endişe, kendini kapatma vb.). Ayrıca birçok hastalığında alt yapısını oluşturabilir. Bireysel ve örgütsel anlamda iki ana başlıkla stresin sonuçlarını inceleyebiliriz (Balcı, 2014:13-15).

1. Bireysel Sonuçlar

Kişisel olarak bakıldığında stres, psikolojik, bedensel ve tutumsal olarak negatif sonuçlar doğurmaktadır. Sonucunda ise iş hayatında aksaklılar ve sorunlar yaşamasına neden olur. Stres anlarında bireyler bu sorunların hepsini ya bazılarını yaşayabilir. Çünkü herkesin stresle başa çıkma gücü farklıdır. Bunlar, kişilerin hayat standartları, yeme alışkanlıkları, deneyimleri, desteğın çokluğu vb. gibi etmenlerle bağlantılıdır. İnsan bedeni ya da psikolojisi stresten daha kuvvetli olmasa da bu etmenler sayesinde stresi nasıl geçirebileceğini belirler. Ele alınan bireysel sonuçları açıklamak gerekirse üç ana başlıkta toplanmaktadır (Balcı, 2014:15).

2. Fizyolojik Sonuçlar

Bedensel değişiklikler bireylerin stres sebebiyle çeşitli şekillerde etkilenmelerine sebebiyet vermektedir. Otonom sinirler ve hormonlar sayesinde vücudumuz gereksinimlerini cevaplamakta olup sosyal hayatta olan farklılıklara karşı ayak uydurmaya yardım etmektedir. Stresörlerin yoğunluğuna göre de bedenimiz ve organlarımız negatif olarak etkilenebilir ve hastalıklar oluşabilir. Hatta kronik bir bedensel engeli olan kişilerde bu olay daha da kolay yaşanmaktadır. Ayrıca stres, ruhsal problemleri açığa çıkararak kişinin hastalıklara karşı dayanma yetisini azaltarak hastalığın bedende daha kolay ortaya çıkmasını sağlayabilir (Erdal, 2009:68).

Yapılan araştırmalarda görülmüştür ki, strese bağlı olarak özellikle mide-bağırsak rahatsızlıkları, kalp ve damar sıkıntıları, astım (akciğer hastalığı) atakları ve nefes darlığı, migren ve kült baş ağısı sendromları, cinsel açıdan eksiklikler, diyabet (şeker hastalığı), saç dökülmesi ve tiroid gibi birçok soruna sebebiyet vermektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 23).

3. Psikolojik Sonuçlar

Fizyolojik sonuçlarda da bahsedildiği gibi ruhsal olarak da stres bedenin hem elektriksel aktivitesini hem de salgı bezlerini ciddi yönde etkileyebilmektedir. Sonucunda ise, kişiler içsel hayatlarında ve sosyal hayatlarında değişiklikler yaşayıp psikolojik olarak kapanmalara ya da geri çekilmelere başlarlar (Silah, 2001:159).

Bireylerin psikolojik olarak etkileyen en önemli stres faktörleri, kendi iç dertleri, iş yerindeki sıkıntıları, ileriye rahat görememe, ekonomik sorunlar vb. durumlar olabilir. Bu etmenler hislerini ve hayati yönlerini etkileyerek kişilerin karamsarlığa ve depresyona girmesine neden olabilir. Ruhsal açıdan yaşanan en belirgin rahatsızlık ise depresyon ve uyku sorunlarıdır (Tutar, 2000: 261)

a. Depresyon

Latince ‘‘depressio’’ kelimesinden üremiş olan depresyon çukur anlamına gelmektedir. Fransızca olarak da ‘‘depression’’ çökme anlamında kullanılmaktadır. Kökeni çok eskilere dayanan bu hastalık dünyanın gelişimi ile tanınır ve bilinir bir hal almıştır (Baltaş ve Baltaş, 2013:129).

Sürekli memnuniyetsiz ve kötümser davranışlar sergilemeye sebep olan depresyona çoğunlukla girdiğinizi fark edemezsiniz. Ancak bunu bilenlerde durumu acizlik olarak gördüğünden kimseye söylemeyebilirler. Depresyon hakkında söylenebilecek en önemli şey, durumun çok sayıda insanda oluşu ve her ne olursa olsun ister mutlu ister akıllı herkesinse yaşayabilir oluşudur (Yılmaz vd., 2018:18).

b. Uyku Bozuklukları

Vücudun en önemli ana ihtiyaçlarından birisi elbette uykudur. Ortalama olarak yetişkin bir kişinin günlük 6 ile 8 saat arası uyuması gereksinimdir. Psikolojik olarak problem yaşayan kişilerin en sık yaşadığı uyku bozukluklarıdır. Stres yaşayan bireylerde uykuya dalmada zorluk ya da uykudan sık sık uyanma belirtileri oluşur. Sorunlu insanlarda bir başka sıkıntı ise uykusunu rahat alamama halidir (Yılmaz ve Ekici, 2003:6).

Stres adında iken, beyin merkezi uyanıktır ve vücuttaki kaslarda basınç sabit kalır. Bu da belli tıbbi sorunları ortaya çıkarır. Bazı kişiler stres altında uykusuzluk çekerken, kimileri aşırı uyku halinde olabilir. Bunu sonucunda ise, bireylerin sosyal hayatta aşırı sinirlilik ve tahammülsüzlük, iş hayatlarında ise başarısızlıklar oluşabilir (Yılmaz ve Ekici, 2003:6).

4. Davranışsal Sonuçlar

Bireylerin olağan yaşantılarındaki karşılaştıkları stres bu boyutta araştırılmalıdır. Kişisel olarak stresle mücadelede en uygun kararları alabilmek

için bireyin tutum şekilleri araştırılmalıdır. Ruhsal ve bedensel olarak sorun yaşayan beden ‘‘mücadele et veya yenilgiyi kabul et’’ der. Stratejik olarak stresörlerden kurtulmaya ve normale dönmeye uğraşır (Balcı, 2014:19).

Davranışsal sonuçlara örnek vermek gerekirse; fevri hareketler, ani parlama ve sinirlilik hali, aşırı uyku veya uykusuzluk, alkol, madde ve sigara kullanımında artma, sosyal ve aile içindeki kişilerle tartışma, hırsızlık, iştahsızlık ya da aşırı yemek, intihara teşebbüs ve cana kıyma vb. hareketlerdir (Pehlivan, 2008:87).

5. Örgütsel Sonuçlar

Bireysel olarak ciddi sorunlara sebep olan stres sadece kendine değil çalıştığı kurumda ciddi hasarlar verebilir. Stresli olan personel verimli olarak çalışamayacağından işyerinde maddi zarara yol açabilmektedir. Oysaki kurumun ayakta kalabilmesi, gelişimi ve ekonomisi sadece çalışanların etkili ve yüksek performansıyla bağlantılıdır. Personel ne kadar verimli ise kurum o kadar ekonomik güce sahip olur (Erdal, 2009:75).

Yapılan araştırmalar da göstermektedir ki, stresli bir kurumda üretkenlik ve başarı düşmekte olup, personel ve kurum idarecilerinde ciddi eksikliklere sebebiyet vermektedir (Cooper and Straw, 1998:12).

Çizelge 2. Stresin Örgütler Üzerindeki Olumsuz Sonuçları

Neden	Sonuç
*Organizasyona sadakatin düşmesi	*İş kazaları
*İşten zevk almama	*İkaz ve cezalarda yükselme
*Hizmetin ve malların kalitesinde azalma	*Sigorta giderlerinde yükselme
*İş verimliliğinin düşmesi	*Karşıt olarak açılan davalarda yükselme
*Kararların etkinliğinin azalması	*Başarı durağanlığı
*İşgücü devrinin artması	*İş devamsızlıklarında yükselme
*Organizasyon ortamında soğukluk	*Örgüt içi tansiyon yükselmesi
*Tıbbi giderlerde artış	*Organizasyon içi haberleşmenin azalması
*Çalışan isteklerinde ve yakınmalarında artış	*Yemek ve çay molalarındaki artış
*Tuzak ve sabote etme	*Hesaplanamayan zaman kayıpları
*Alıcı yakınmalarında yükselme	*Çalışanlara ödenen tazminatların çoğalması
*Örgütteki iş birliğinin azalması	*Organizasyon imajının düşmesi

Kaynak: (Yılmaz ve Ekici ,2003:10; Balcı, 2014:20)

Yukarıdaki çizelge 2’de belirtildiği gibi stresin kurum içindeki en belirgin ve önemlilerinden bazıları düşük verim, iş kazaları, işe gitmeme ve iş yeri devri vb. sorunlardır.

a. İşe Devamsızlık

Devamsızlık en önemli İK sorunu olsa da çeşitli fiziksel hastalıklar (soğuk algınlığı, yaralanmalar vb.) veya stres nedeniyle olabilir. İş yerinde stresle karşılaşan çalışanların işe gelmek için stresli durumlardan ve olaylardan kaçmadıkları yapılan araştırmalarda tespit edilmiştir (Baytar, 2010: 60).

Stres çalışanlardan bir kişide bile olsa onun tutumu diğer mesai arkadaşlarını da etkileyip üretkenliği düşürmeye yol açabilir. Böylece kurumda maddi ve ekonomik olarak zarar görmüş olur.

b. Performans

Kelime anlamı olarak bir görevin üstesinden gelme ve sorumluluklarını etkin bir şekilde yerine getirme olarak ifade edilen performans, işlevsel olarak ele alındığında, bir görevin önceden belirlenmiş kriterlere uygun bir şekilde tamamlanması, işin gereklerine ve amaçlarına ulaşma derecesi olarak kendini göstermektedir (Bingöl, 1990: 70.) Performans, bir kişinin vasıf ve yeteneklerinin o iş için düzenlenen ticari başarı ölçütleriyle karşılaştırılmasıdır (Ataay, 1985: 228).

İş hedeflerine ulaşılması, çalışanların işyerindeki performansına bağlı olduğundan, çalışan performansının örgütler için önemi açıktır. Ayrıca performans bilgisinin eğitim ve gelişim faaliyetlerinde, kurum içi terfi ve transfer faaliyetlerinde, ücretlendirme, ikramiye ve ödüllendirme sistemlerinde kullanılması bu konunun önemini artırmıştır (Erdil, 1998:164-165).

İşletmeler verilen görevleri çalışanların özelliklerine ve yeteneklerine yani bireysel performanslarına göre tamamlarlar. Bir işletme, çalışanların performansından söz etmek istiyorsa, çalışanların özelliklerine ve yeteneklerine uygun, net bir iş ile karşı karşıya kalmalı ve çalışanın işini tamamlama derecesini gösteren bir standart bulunmalıdır (Erdoğan, 1991, 164).

c. İşgücü Devri

İşletme, verilen görevleri çalışanların özellik ve yeteneklerine, yani bireysel performansa göre tamamlar. Bir işletme, çalışanların performansından söz etmek istiyorsa, çalışanların özelliklerine ve yeteneklerine uygun net bir iş ile karşı karşıya kalmalı ve çalışanların işi ne derece tamamladığını gösteren bir standart olmalıdır (Erdoğan, 1991, 164).

Bu, kuruluşun faaliyetlerini, programlarını planlarını, verimliliğini, çalışan kişilerin ürünlerin kullanımı, hizmetlerin üretimleri ve sunumu için kalite hedeflerine ulaşılmasını, maliyetleri ve stresi önemli ölçüde etkileyebilecek, çözülmesi gereken bir sorundur (Balcı, 2014: 23).

d. İş Kazaları

Kurum ve kuruluşların son yıllarda büyük önem verdiği ve çalışmalar yaptığı konuların bir diğeri iş kazalarıdır. İş kazalarına önem verilmesinin başlıca sebepleri hem çalışanın hem de iş yerlerinin ekonomik olarak büyük sorunlar yaşamasıdır. İş yerlerindeki uygulama, iş yerinin üretim veya hizmet için yetersizliği, personelin mesleki deneyimi iş kazalarına sebebiyet endeksleridir. İş kazalarını sadece strese bağlamak elbette ki doğru olmaz, ancak kurumdaki ya da personeldeki stres kazaya sebebiyet olabilen etmenlerle birleştiğinde kaza kaçınılmaz hale gelmektedir.

İş kazaları, işin yürütülmesi sırasında iç ve dış etkenlerin neden olduğu, kişisel yaralanma ve hasara yol açan, planlanmamış olaylardır. İşyerinde meydana gelen kontrolsüz bir olayın iş kazası sayılabilmesi için bedensel yaralanma ve hasara neden olması gerekir (Adal, 1975: 325).

İş kazalarının önlenmesi, bireysel ve organizasyonel maliyetler nedeniyle son yıllarda organizasyon yönetiminin ilgi konusu haline gelmiştir. İncelemelere göre, örgüt içi stresin iş kazaları ile bağlantılı başlıca etken olmasa da iş kazalarındaki rolünün büyük olduğu gösterilmiştir. İş kazaları yaklaşık olarak yüzde 75-85'i stres yönetimindeki kişisel ve örgütün eksikliklerden kaynaklanmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2003: 9). Çalışmalarda uzmanlar iş kazalarını engelleyici ruhsal yardımlarda (Balcı, 2014:24);

- %64,5' i teşvik etme,

- %20,02' si iş ve personel eğitimi,
- %15,5'i stresi ortadan kaldırıcı iş alanları olarak hesaplanmıştır.

Bunun için iş kazalarını engelleyici çalışmalar yapılırken kurumdaki gerilim ve stresi de en aza indirmek hem çalışanların huzurunu hem de kurumun maddi kayıplarını minimize edebilir.

D. Stres Kaynakları

1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireyin kendisiyle şahsen ilgili olan stres kaynaklarına verilen tanımlamadır. Bu stres kaynakları kişinin bedensel ve ruhsal karakterleriyle alakalıdır. Strese sebep olan faktörler olduğu kadar, bireyin olayı nasıl idrak etmesiyle de birebir bağlantılıdır. Bireysel stres kaynaklarının en öncelikli olanları ise, karakter, cinsiyet, maddi durum, yaş ve aile yapısıdır.

a. Karakter (Kişilik)

Bireyleri birbirinden ayıran en bariz özellik olan karakter, stres adına en büyük faktörlerden biridir. Karakter, kişinin akli ve vücutsal olarak herkesten özgün olmasına ve bunların fikir ve hareketlerinde yaşatması demektir (Keenan, 1999:22).

Strese karşı verilen tepkileri belirleyen unsurlar, bireyin bedensel eğilimleri, yaşadıkları, karakteri ve hayat standartlarıdır. Bir de kişinin ta kendisidir. Örnek olarak, bireyin hayatında dış ilişkileri ne kadar sosyal ya da içine kapanık oluşu ayrıca sabır, alınganlık seviyesi ne kadar dengeli ise stresle başa çıkması da bir o kadar kolay olabilmektedir (Pehlivan, 2000:33).

b. Yaş

Kurum ve kuruluşlarda stresörleri etkin kılan etmenlerden bir diğeridir. Etrafındaki yenilik ve başkalaşmaları fark etmede yaşın önemi artar. Kişilerin hayatı yaşamsal olarak bebeklik ve çocukluk, ergenlik, orta yaş veya olgunluk ve ihtiyarlık olarak belirlenmiştir. Her evresinde yaşanan ve tepki verilebilen stresörler farklılıklar gösterebilmektedir. İş yerindeki idarecilerin özellikle ileri yaşlarda strese daha yatkın oldukları tespit edilmiştir. Hem bedensel hem de ruhsal açıdan yorgunluk seviyesi arttığı için tepkiyi kısa sürede verebilirler. Yaşın

kurumlardaki etkisini ifade etmek gerekirse ileri seviyelerde stresi daha yüksek seviyelerde yaşandığı öngörülmüştür (Ekinci ve Ekici, 2003:100).

c. Cinsiyet

Strese katkıda bulunan değişkenlerden biri de cinsiyettir. Daha yakın zamanlarda, kadınların, özellikle erkek egemen ortamlarda, işleriyle birlikte erkeklere göre daha fazla stres yaşadıkları gözlemlenmiştir. Aile yaşamında annelik, ev işleri ve aileyi bir araya getirme görevlerini kadınlar bireysel olarak üstlenirler. Çalışan anneler için işler daha da zor. Bu, kadınların erkeklerden daha fazla yük taşıdığı anlamına gelir. Kadın çalışanların işyerinde; cinsel ayırım, taciz, fiziksel, psikolojik baskı, ailesine karşı sorumlulukları ve çalışma ortamındaki çatışmalardan kaynaklanan sorumluluklar ile psikolojik stres ve benzeri durumlar stresör olarak görülmektedir (Soysal, 2009:21).

d. Aile Yapısı

Yöneticilerin özel hayatlarında, özellikle de aile hayatlarında karşılaştıkları sorunları iş baskılarından bağımsız düşünmek mümkün değildir. Bir yöneticinin ev hayatı, işyerinde strese neden olabilmesi kadar işi ile ilgili sorunlarla baş etmesinde yardımcı olabilir. Yöneticilerde, eş kaybı ve boşanma en önde gelen ailevi stres sebepleridir. Diğer şeylerin yanı sıra, çocuklarla ilişkiler, bir eşin diğerine hükmetme arzusu, ev taşıma, aile üyelerinden birinin hastalığı vb. Olaylar, aile stresine katkıda bulunan diğer faktörlerdir (Johnson, 1990:14).

e. Ekonomik Şartlar

Kişilerin kazanç durumlarının yeterli olmaması stresin en belirgin kaynakları arasında yerini almaktadır. Örnek vermek gerekirse, bireyin çalışıp kazandığı ücret onun hayati ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamıyorsa bedensel ve psikolojik açıdan hasta olması öngörülür bir olgudur (Ekinci ve Ekici, 2003:102).

2. Örgütsel Stres Kaynakları

İş yaşamı çetrefilli ve zorluklarla geçen bir süredir. Kurum ve kuruluşlarda çalışan bireyler sıklıkla bu sorunlarla başa çıkmak durumundadır. Stresin sebeplerini ve sonuçlarını araştıran birçok çalışmalar mevcuttur. Aşağıdaki tabloda verilen olayların idareciler tarafından dikkate alınması ve gerekli düzenlemeleri yapması personel sağlığı için oldukça önemlidir (Köse, 2013:41).

Çizelge 3. Örgütlerde iş yeri stres kaynakları

Takım içinde rol belirsizliği	Yaptığı işten tatmin olmaması
Ekip arasında rol çatışması	Kuruma alışmaması
İş ve ev arasındaki uzan mesafe	Mesainin erken başlaması
Çalışma ortamının gürültülü ve havasız olması Çalışanın bir çok birimde ve işte görev almasından dolayı aidiyet duygusu geliştirememesi	Yöneticisini takım arkadaşlarından kıskanması verilmeden ekip içerisinde başka birine Verilen görev alınarak, çalışana bilgi verilmesi
Verilen görevi yerine getirmesi konusunda yetersiz olması	İş hayatının inişlerine ve çıkışlarına uyum sağlayamaması
Aşırı iş yoğunluğu	Maaşını zamanında alamaması
Ücret yetersizliği	Yöneticinin baskısından dolayı hata yapmaktan korkması
Yöneticinin gergin olması	Yöneticisi ile olan zayıf iletişim
Takım içerisinde kültürel farklılıklar	Tek tip kıyafet uygulaması
Vasıflarının altında iş verilmesi	İşini kaybetme korkusu
Çözüm odaklı olmaması	Çalışma arkadaşının öfke kontrolü yapamaması
Aşırı duygusal davranması	Yıllık izinlerini istediği zaman kullanamaması
Az iş verilmesi	Gelen vatandaşın/müşterinin gergin olması
İş yükü	İş araç ve gereçlerin yetersiz olması

Kaynak: (Köse, 2013;41)

3. İşin Niteliği İle İlgili Stres Kaynakları

Bütün mesleklerin yaşantımızdaki gibi, sorumluluğu ve rizikoları vardır. Bunlarda stresi öne çeken etkenlerden birisi olarak göze çarpmaktadır. Çalışılan ortamlarda strese birden fazla etken sebep olmaktadır. Hem kişisel hem de işin vasfıyla alakalı olabilir. Örneklendirmek gerekirse, kurumdaki personellerin ihtiyaçlarının umursanmaması ve aksatılması, iş güvenliğinin olmayışı, yapılan işin tekdüze hale gelmesi, iş yükünün ağır ve çokluğu, tecrübeli personel azlığı, mesai saatlerinin düzensiz ve fazla oluşu vb. olarak belirtilebilir (Tutar, 2000:229).

a. İşin Monoton Olması

Tanım olarak monotonluk (tekdüze), yapılan ve devam eden bir görevin verdiği bezginlik ve sıkılma halidir. Endüstrinin gelişmesiyle oluşan cihazlara bağlı çalışma şekli iş bölümünü ortaya çıkartmaktadır. Bakıldığında pozitif gibi görülen bu olay, beraberinde aynı görevi sürekli yapanlarda monotonluğu getirmektedir. Sonucunda ise, sıkılma gibi stresörler ortaya çıkarmaktadır. Engelleyici önlem olarak yapılması en kolay olay ise özellikle kadifeye elemana

ihtiyaç olmayan birimlerde sürekli devir daim yaparak personelleri aynı işe maruz bırakmamaktır (Eren, 1993:156-159).

b. Aşırı veya Yetersiz İş yükü

Örgütleri etkileyen faktörlerin bir diğeri iş yükünün fazlalığı ve yetersizliğidir. Kurumlardaki aşırı yoğunluk sayısal ve yeterlilik olarak işleyişin arapsaçına dönmesine neden olur (Şimşek ve Çelik, 2011:292). Bu da kurumlarda sterse ve sonucunda iş ve personel kaybına sebebiyet verir. İş Yoğunluğu ve Aşırı İş Yükünün Belirtileri şöyle sıralamak mümkündür (Gryna, 2004:3);

- Uzun süren çalışmalar,
- Kısıtlı izinler,
- Hedeflere ulaşamamak,
- İstenmeler ödemeler,
- İşe odaklanamamak,
- İş yorgunluğu,

Görüldüğü üzere iş yükü ve yoğunluğu yalnız iş yeri ile alakalı sorunlardan olmamakla birlikte kişisel sorunlardan da oluşmaktadır.

c. Çalışma Düzeni ile İlgili Sorunlar

Eren'e (2001) göre, kişisel stresin en önemli kaynaklarından biri çalışma koşulları ve işteki zorluklarla ilgilidir. Çalışma koşulları ve işyerinde ortaya çıkan kaza ve hastalık tehlikesi, mikroorganizmalar, aşırı nem veya zehirli veya boğucu gaz ve dumanların varlığı, bireylerin sürekli alarm ve korku içinde yaşamasına, ayrıca işyeri organizasyonunda, iş bölümünde kafa karışıklığına ve düzensizliklere neden olabilir. Yarattığı sorunlar da çalışan ve yöneticisi üzerinde önemli ve normalin ötesinde stres ve gerginliğe neden olabilir.

Vardiyalı çalışma, bireyin fiziksel ve zihinsel dengesini bozmakta, uyku sorunlarına, yorgunluğa, çalışma motivasyonunun düşmesine, strese ve depresyona yol açabilmektedir. Bunun yanı sıra bireyin aile ve diğer sosyal yaşantısına da birtakım kısıtlamalar getirmektedir. Ayrıca, uzun çalışma saatleri veya kısa ve kısa molalar, çalışanlar arasında gerginliğe, yorgunluğa ve strese sebep olmakta, bu da iş kazası oluşumunu tetiklemektedir.

Çalışma ortamında yukarıda belirtilen nedenlerin yanı sıra ortamın ısısı, ışığı, gürültüsü ve kalabalığı da personelin stres düzeyini etkileyen önemli nedenlerdir.

d. Fiziksel Koşullar

Bir diğer sorunlardan biri olan fiziki şartlar kurumlarda düzenleme getirilmesi şart olan önceliklerdendir. Kurum ve kuruluşların çalışanlar için çalışma ortamını onlara göre tasarlaması hem iş verimini hem de motivasyonu arttırmaktadır. Buda strese sebebiyeti azaltır. Örnek olarak, iş yerlerindeki havalandırma, ışıklandırma, sıcaklık ve nem seviyeleri çalışma alanlarına göre düzenlenmeli böylelikle stres ve iş kazaları en aza indirilmelidir (Soysal, 2009:21).

1983 yılında WHO (DSÖ) Sağlıksız Yapı Sendromu adıyla fiziki çevre şartlarının sebep olduğu hastalığı kabul etmiştir. Bu hastalıkta halsizlik, bulantı, kusma, baş dönmesi, asabiyet gibi belirtiler ortaya çıkmaktadır. Sonucunda ise, çalışanlar gün geçtikçe işi bırakmaya başlamışlardır (Balcı, 2014:18).

e. Tehlikeli İş Ortamı

Strese sebep olan bir diğer etmen iş alanının tehlikeli olmasıdır. Belirli başlı meslekler oldukça tehlikeli alanlarda insanlığa hizmet etmek zorundalardır. Bu da çalışanların iş kazası açısından sürekli risk altında olduklarını ve stresin kaçınılmaz olduğunun habercisidir. Nükleer santraller, deniz ve havacılık, yapı işleri, kimyasal madde kullanılan işler başta olmak üzere birçok dal stresle çalışma imkânı doğurmaktadır. Bunlar sonucunda kişilerde ileriye dönük bezginlik ve ruhsal çöküntüler ve ruhsal hastalıklar oluşturmaktadır (Cam, 2004:2).

4. Örgütsel Rol ile İlgili Stres Kaynakları

Personellerin kurum ve kuruluşlardaki diğer personeller tarafından beklenen hal ve tavırlarına örgütsel rol denmektedir. Bu da strese sebebiyet veren olgulardan birisidir. İki kısımda incelenebilir (Balcı, 2014:37).

a. Rol Çatışması

Çalışanların örgütlerde birden fazla rolü varsa ve bu roller aynı anda yapılması gerekiyorsa ya da rolünün dışında isteklerde bulunulması durumunda

ortaya çıkar. Mesela bir yönetici kişiden daha fazla çalışmasını istediği halde ekip arkadaşları onun daha az çalışmasını isterse ortaya rol çatışması çıkmaktadır. Yönetim ve ekip arkadaşları ile sorunlar yaşayanlar, personellerin anlaşamaması, herkesle münakaşa ve ters düşme, kişi tarafından en ufak olayları bile büyütme ve psikolojik sorunlara yol açabilmektedir. Kişi kendi içinde sorunlar yaşayabilir. Ayrıca amirinin ya da arkadaşlarının ona haddinden fazla iş yüklemesi kişide birden fazla sorumluluğa ve yapamadığında yetersiz kaldığını düşünmesine neden olmaktadır. Buda stresörleri ortaya çıkartır (Ceylan ve Ulutürk, 2006:49).

b. Rol Belirsizliği

Bu ise, kurumsal yapının yapılacak faaliyetinin ve vazifenin ne olduğu bilinmemesi ve personellere bununla ilgili herhangi bir bilgi ve eğitimin verilmemesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Personeller görevini, nasıl olacağını sonucunu, kiminle nasıl ve ne şekilde çalışacağını bilmediğinde bu hissi yaşamaktadır. Bunun yanı sıra personellerin amirlerinden çalışması hakkında övgü almaması sonucu da bu his oluşabilmektedir. Bunun sonucunda, diğer sorunlarda olduğu gibi verim düşüklüğü, iş aksatmalar ve oraya ait hissetmeme gibi sorunlar çıkmaktadır (Şimşek ve Çelik, 2011: 291)

c. Örgütsel İlişkiler ile İlgili Stres Kaynakları

Örgütlerdeki idareci ve üst makamların hem kurumlarında hem de normal hayatlarındaki münasebetleri stres sebeplerinin başında gelmektedir. Kişilerin birlikte yaşamayı öğrenebilmesi hayattaki en zor ve stresli işlerden biridir. İş yerlerinde personelle olan bağ ne kadar kuvvetli ve sıkı olursa kurumdaki huzur, uyum ve çalışma o kadar başarılı olmaktadır. Bu da sorunları ve stresi minimize etmektedir. Örgütteki personellerin birbirine güvenmemesi, sorunlara destek olmaması ve umursamazlıkları kurumun işleyişinin kötüye gittiğinin belirtileridir. Örgütlerde ilişkiler 3'e ayrılmaktadır. Bunlar, üstlerle ilişki, astlarla ilişki ve meslektaşlar arası ilişkidir. Bu ilişkiler stresin örgüt içinde yaşanma kaynağı olarak gösterilmektedir (Ross and Altmaier, 1994:45)

d. Örgütsel Yapı İle İlgili Stres Kaynakları

İdarecilerin yaşadığı stres sonucu kurumlarda birçok değişkenlikler yaşanabilmektedir. Sonuç olarak kurumun işleyişi ve yeterliliği idarecinin kabiliyetine ve zekâsına orantılıdır. Ayrıca kurumun performansını ve havasını

etkileyen stresin 4 temel nedeni vardır. Kurumun bilgisi, yapısı, konumu ve kurumsal arenadır. Kurumun yapısı idarecilerin yetenek ve çalışmasını aktif olarak yönlendirebilmektedir. Ayrıca kurumun bilgisi de idareciyi tavır ve davranış olarak yönlendirir. Bazen bu durum idarecileri strese sokmaktadır (Cartwright and Cooper, 1997:20).

Kurumun konumu ise, idarecinin kurumdaki bulunduğu makamı ifade etmekte olup stresin bir diğer kaynağıdır. Son neden olan kurum arenası yani idarecinin işlerini yönettiği alandır. Strese sebep olan sorun ise bu alandaki sahiplenme duygusu ve buna bağlı sınırların zorlanmasıdır (Ross and Altmaier, 1994:49).

5. Çevresel Stres Kaynakları

Kişilerin gündelik yaşantılarında başlarına gelebilecek olaylara verilen addır. Bunlar trafik, iklimsel sorunlar, mali açıdan zorluklar, geçim kaygısı, kültürel ve sosyal değişkenlikler vb. olarak örneklendirilebilir (Balcı, 2014:45).

E. Sağlık Çalışanları Açısından Stres Kaynakları

Sağlık çalışanlarının çalışmaları insan hayatı için önemlidir. Sağlık çalışanlarının işlerini yaparken rahat ve stresten uzak olmaları tüm insanlık için önemlidir. İnsan hayatı onların elinde. Günümüzde sağlık çalışanlarına karşı çok sık yaşadığımız şiddet de çok üzücü. Şiddete maruz kalmak sağlık çalışanlarının stresini artırmaktadır. Bunun için öncelikle sağlık çalışanlarının çalışma ortamlarında güvenliklerinin iyileştirilmesi gerekmektedir.

Stres, enfeksiyon riski, kimyasal tehlikelere maruz kalma, radyasyona maruz kalma, vardiyalı çalışma ve vardiyalı çalışma gibi birçok farklı nedenden kaynaklanabilir.

Bu nedenlere bağlı stres düzeylerini azaltmak için sosyal aktiviteler geliştirilmelidir. Bunun için yöneticilere gerekli eğitimler verilmelidir. Çalışanların bireysel olarak stresle baş edebilmeleri için uzman tedavisi görmeleri için gerekli düzenlemelerin yapılması önerilir.

F. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

1. Bireysel Yöntemler

Bireysel açıdan stresi yenebilme, bireyin stresi nasıl idrak ettiğine, stresin büyüklüğüne ve devamlılığına, kişinin kabiliyetine ve karakteriyle alakalıdır. Bunun için belli başlı yöntemler ve yollar denenebilir. Fakat ortak yön ruhsal ve bedensel kontroldür. Örneklendirmek gerekirse, meditasyon, zamanı verimli kullanabilme, güzel hayaller kurma, vücut hareketleri ve egzersizler ve sosyalleşme olarak söylemek uygundur. (Güçlü, 2001:102)

a. Gevşeme Teknikleri

Örneklerden bir tanesi olan gevşeme yöntemleri stresle başa çıkmada öncelikli olanlardandır. Sonuçların hemen hemen her an olumlu olduğu görülmektedir. Aşağıda madde halinde detaylı olarak açıklanmıştır (Balcı: 2014:54)

b. Gevşeme Uygulaması

Bu hareket hem basit hem de etkilidir. Herhangi bir zararı da bulunmamaktadır. Bu uygulamayla gerilmiş ve kasılan tüm vücut dokularını gevşetilebilir ve rahatlatılabilir. Yalnız bu tek başına strese engel olamaz. Diğer uygulamalarla birlikte yapılırsa birbirlerini tamamlayıp etkiyi artırır (Yıldırım, 1991:183).

c. Meditasyon ve Yoga

Kökeni Asya'ya dayanan meditasyon ve yoga, bireyleri somut ve soyut açıdan rahatlatan, sakinleştiren ve dinginleştiren bir yöntemdir. Bu teknikle bireyler, stresi bastırabilir ve hayata pozitif bakmaya etken olabilmektedir (İskit, 2008:14).

Planlı ve koordineli şekilde yapılan yoga ve meditasyon kişilerde sabır ve durağanlığı artırır, asabiyeti engeller. Bu sayede kişisel stresle başa çıkmak daha da kolaylaşabilir. Çalışmalarda da görülmüştür ki, uzun süreli yoga ve meditasyon yapan bireyler iş ve sosyal hayatında daha ılımlı ve başarılı olduğu görülmüştür (Davis, 2002:446).

d. Zaman Yönetimi

Stresin sebeplerinden biri de zaman mefhumudur. Zamanın ve sürenin verimli kullanılmaması kişilerde ve işlerde aksamaya ve buna bağlı stres ve psikolojik sorunlara yol açabilmektedir. Zaman yönetiminin ana hedefi program yapmak, öncelikleri belirlemek ve ona göre hareket etmekten geçmektedir (Genç, 2009:357).

e. Sosyal Destek

Bu etmen bireylerin ruhsal ve bedensel olarak mutlu olmaları için stresörleri bastırıp işe odaklanmalarda, kurum ile personel arasında bağ kurmada oldukça faydalıdır. Sosyal destek bireysel olarak farklılıklar gösterebilmektedir. Ayrıca başka faydaları da vardır. Bunlar (Tutar, 2000:291);

*Destek hangi yönüyle gelirse gelsin bireylere yararlıdır.

*Ruhsal, verisel ve araçsal olarak biçimlendirilebilir.

*Bireyin aldığı sosyal destek sayesinde olumsuz hayat koşullarında azalma ya da baskılama fırsatı doğar.

f. Bedensel Hareketler

Başa çıkma yöntemlerinden bir diğeri olan fiziksel hareketler sayesinde dolaşım hızlanmakta dolayısıyla oksijenli kan vücutta daha çok dolaşmakta ve doku ve organları daha iyi beslemektedir. Bu da dinç ve sağlıklı bir yapıya sahip olmaya sebebiyet vermektedir (Güney, 2011:429)

g. “Değiştir-Kabul Et-Boş ver-Yaşam Tarzını Yönet” Modeli

Yaşam tarzı yönetimi, stres kontrolünün son kademesidir. Stresi azaltma kararı, bir kişinin zihinsel, fiziksel ve duygusal yaşayışının kalitesinin iyileştirilmesi anlamına gelir. Braham (1998) tarafından geliştirilen DKBY, kişilerin yaşadıkları stresi kontrol etmeleri için geliştirilmiş modeldir. Açıklaması aşağıda ayrıntılı olarak yer almaktadır (Braham, 1998:57-59).

İlk adım, D (Değiştir), mümkünse olumsuz durumunuzu değiştirmektir. Olumsuz bir durumu değiştirebilir ve bu durumun yarattığı stresin tümünü kaldırmaya başlayabilirsiniz.

İkinci adım K'dir (Kabul Et). Kontrolünüz dışındaki pozisyonlarla karşılaşmak mümkün olabilir. Bu noktada kendimizi kaybetmeden, olumlu tavrınızı sürdürerek kabul etmeyi öğrenmelisiniz.

Üçüncü aşama B "Boş ver" anlamına gelir. Değişmeyeceğini düşündüğümüz şeyler için çabalamak yerine, bu durumu kabul etmek ve boş vermek en güçlü metottur. Kontrol takıntısı ve stresten uzaklaştırıcı etkiye sahiptir.

Dördüncü adım Y, "Yaşam şeklini kontrol et." Bu basamakta, spor yapmak, düzenli beslenmek, gevşeme ve terapiyle strese neden olabilecek unsurlarla savaşmamızı sağlar. Çizelge 4, stresi yönetmek için kullanılan DKBY modelini göstermektedir.

Çizelge 4. "Değiştir-Kabul Et-Boş ver-Yaşam Tarzını Yönet" Model

D DEĞİŞTİR	*Stresin başlangıcıyla yüz yüze gel *Destek talep et *Süreci doğru kullan *"Hayır" diyebilmeyi öğren *Kendine dinlenme fırsatı ayır *Strese sebep olabilecek etmenlerin farkında ol
K KABUL ET	*Fikirlerinde yenilikçi ol *Endişelenmekten vazgeç *Sınırlarına sahip çık *Durumun gidişatına hâkim ol
B BOŞVER	*Feragat etmeyi öğren *Yapılacakları üst üste koyma *Niçin aldırmanın gerektiğini bil *Bir dengede ol *"A" tipi tavrıdan uzaklaş *"B" tipi tavırlar sahiplen
Y YAŞAM TARZINI YÖNET	*Ohumsuz savaşlarda uzak dur *Olumlu hayat felsefesini kabullen *Rejime başla *Spora başla *Gevşe *Yardım al

Kaynak: (Braham,1998:57-59)

2. Sağlık Çalışanları Açısından Bireysel Başa Çıkma Yöntemleri

Tıbbi personelin strese karşı başa çıkma yöntemlerini şöyle sıralayabiliriz (Güçlü, 2001:91-109);

*Kişisel koruyucu ekipman kullanarak hastalardan gelebilecek kan vb. sıvıların bulaş yolunu engellemek.

*Covid 19 salgınında daha ön plana çıkan maske ve siperlik gibi donanımları solunum yoluyla bulaşabilecek tüm hastalıkların bakım ve tedavisi sırasında kullanmak. Gerek halinde bu hastaları negatif basınç odalarında yatırmak.

*Radyasyona karşı çalışan personeller çekim alanlarından uzakta işlem yapmalı, kurşun önlük ve gonat koruyucular ile çalışmalı ve uzun süre alanda durmamalıdır.

*Tedavilerde ve temizlikte kullanılan kimyasal maddeler aşırı kanserojen içermektedir. Bu yüzden sağlıkçılar ve personeller çalışırken maske, eldiven ve önlük ya da tulum kullanmalıdır. Ayrıca kullanılan maddelerden sonra eller uygun şekilde dezenfekte edilmeli ve yoğun su ile temizlenmelidir.

*Tetkik ve tedavi bittikten sonra çalışma alanları etkili şekilde temizlenmeli ve dezenfeksiyonu sağlanmalıdır. Kullanılan tüm ekipmanlar tıbbi atıklara konmalıdır.

*Fiziksel egzersizler gün içinde yapılırsa iş temposunun ve stresin etkilerini azaltacağından sağlık personellerinin de yapması faydalı olur.

*Planlı bir çalışma ile yapılacak işleri düzene sokup gerilimi azaltabilmek mümkün olur.

*Başta yoga ve meditasyon olarak gevşeme teknikleri de sağlık çalışanlarının stresten ve fiziksel sorunlardan daha kolay uzaklaşabilmesi adına önemlidir.

*Alınabilecek sosyal destek ile stresin negatif etkilerini azaltabilir.

III. EMPATİ

A. Empatinin Tarihi

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 yansıtmak' olarak tanımlamıştır. 1897'den sonra ise, sadece nesnelerin değil insanların algılanmasında empatinin oluşabileceğini varsaymıştır (Demir, 2019:9).

Bugün de empati psikoloji ve psikiyatride oldukça sık kullanılmaktadır. Yakın dönemden empati ile ilgili en bilinen araştırmacı ise Prof. Carl Ransom Rogers (1902-1987)'tir. Amerikalı psikolog empatik iletişimde oldukça önemli ve bilinen bir araştırmacıdır. Araştırmaları sonucu 1970 yılında herkesin bildiği tanımı ortaya çıkarmıştır. 'Bireylerin kendini başkalarının yerine koyarak onların tarafından yaşananlara bakabilmesine empati denir (Demir, 2019:14)

Empatinin temel olgusu sağduyudur. Kişi hislerini nasıl yaşarsa karşısındakinin de hislerine bir o kadar saygı duyar. Kendi hislerini anlamayan birisi karşı tarafında yaşadıklarını anlayamaz. Bireyler hisleri hakkında pek konuşamazlar. Genellikle karşısındakinin ses, mimik, hal ve tavırlarına göre anlamaya çalışılır (Dökmen, 1988:157)

B. Empatinin Tanımı

Prof. Carl Ransom Rogers'a (1975) göre empati, bireyin kendini iletişim kurduğu kişinin yerine koyup onun yaşadıklarını idrak etmesi ve buna göre davranması sürecindeki olaya denir.

Omdahl (1995) ise empatiyi, karşılıklı yaşanan ilişkilerde bireyin temel olarak aynı duyguları algılaması ve yaşaması olarak anlatmıştır.

Mehrabian ve Epstein'da, (1972) karşısındakinin ruhani tecrübelerine cevap verme olarak yorumlamıştır.

Carlozzi (1983) göre, bireylerin hislerini sahici idrak edebilme kabiliyetidir.

Hogan (1969) empati için, iletişim kurduğun kişinin düşünce ve spekülâtif olarak idrak etmek ya da onun hislerinin aynısını yaşamadan da onu anlayabilmek olarak açıklamıştır.

Barret-Lennard (1981) göre ise empati tek taraflı olmamakla birlikte bireylerin arasındaki münasebetle ilgili olduğunu anlatmıştır. Kişi bu dönemde ilişki kurduğu kişiyi anlar ve karşısındakine bunu ifade eder. Bu da onu ne kadar anladığını gösterir (Kaya, 2011:24).

Feshbach (1997) empatinin, kişinin çevreye uyumuna, gelişmiş farkındalığa, sözel ve duygu becerilerini geliştirip, merhamet, şefkat, öfke gibi duygu durum davranışlarını kontrol etmeye yardımcı olur.

C. Empati Kavramının Öğeleri

Empati, bireylerin kendilerini karşısındakinin his ve yaşadıklarını anlaması için onları yerine koyma şeklidir. Bu sayede karşısındakini daha iyi anlayabilir (Dökmen, 2008:146).

Empatiyi üç temel etmen var eder. Kişinin karşısındaki ile empati kurabilmesi için olması gerekenler şunlardır (Keserlioğlu, 2019:40);

- Birey öncelikle karşısındakinin yerine kendisini koymalı, onun baktığı gibi olaylara bakabilmelidir. İnsanlar genelde herkesi kendileri gibi düşünüp hissediyorlarmış olarak kabul ederler. Bu da herkesin bu görüşe göre yaşadığını düşünür. Fakat faydalı bir iletişim kurabilmek için empati oldukça önemli bir olgudur.

- Öncelikle, empati için bireyin iletişimde olduğu kişinin fikirlerini ve hislerini doğru idrak etmesi şarttır. Ancak bu da yeterli değildir. Onun duygularını da hissedebilmesi ile empatiyi daha doğru kurabilir.

- Empati kurarak sadece kişiyi anlamaya çalışır ve hislerini yaşarız. Lakin empatinin tamamlanması için karşımızdaki bireye yaşadığımız hissi anlatıp ne yaşadığını anlatamazsak empati tamamlanmış olmaz. Kurulan empati sonrası duygu ve düşüncelerimizi iletmeliyiz ki proses tamamlanabilsin.

D. Empatinin Bileşenleri

Prof. Carl Ransom Rogers'a (1975) göre empati algısal, bilişsel ve duygusal olarak 3 bileşenden oluşmaktadır (Keserlioğlu, 2019:41).

- **Algısal Empati:** Bireyin iletişim halinde olduğu kişinin hislerini kestirmeye çalışma evresidir. Bu evrede mimik, söz, eller, ses tonu, iletişimin konusu çok dikkat edilmesi gereken hususlardır.
- **Bilişsel Empati:** Kişilerin düşüncelerini anlatmadan anlama kabiliyetidir. Yani bir anlamda zihin okuma da denebilir. Bu evrede en önemli olan hususlar izleme ve imgelemedir.
- **Duygusal Empati:** Duygusal empati olarak da bilinen duygusal empati, başkalarının duygusal deneyimlerini deneyimleme yeteneğidir. Duygusal empati, yüz ifadeleri, vücut hareketleri ve ses tonuna dayalı olarak başka bir kişinin duygularının hızlı bir şekilde tanınmasıyla daha açık bir şekilde ilişkilidir (Reniers et al., 2011:84-95). Singer (2006), beynin gelişimine bağlı olarak insanların duygusal empati geliştirmeye başladığını, duyguların kullanılmadığı bilişsel empatinin ise daha sonraki aşamalarda geliştiğini savunmuştur.

Bu evre empatinin en dikkat çekici evresidir. Bu evre karşındakinin hissiyatını anlayabilme ve anlayışlı davranabilme evresidir. Empati kurarken bireyin hissi olarak bir tepki vermeyişi yalnızca karşındakinin anlaşılması anlamına gelmektedir.

Bu bileşenler hakkında da fikir ayrılıkları olmaktadır. Empatinin tüm açıklamalarında hisleri doğru idrak etmek katidir. Yani empatinin merkezi duygu denebilir. Keith Oatley, Philip Johnson-Laird (1987) isimli araştırmacılar duyguyu şöyle ifade etmektedirler. Allison ve Paul, (2001), göre bireysel duygular bireysel amaçlarla örüntülüdür. Mesela, sevinmek için başarmak gereklidir ya da sinirlilik hali istenilen şeyi yapamamakla alakalıdır

E. Empati ve Sosyal Davranışlar

Empati, gündelik ve sosyal hayatta önemli bir yerde durmaktadır. Öyle ki, karı-koca, çocuklar, arkadaş çevresi ve anne-baba gibi kişilerle yaşadıklarını

empatik olarak kurabilirse ilişkileri daha yerinde ve sorunsuz olabilmektedir. Bunun yanı sıra bireylerin acıma duygusunu arttırdığı gibi agresifliği de en aza indirir. Ayrıca empatinin sorunları çözebilme gibi faydaları da vardır. Kişinin kendine has hayatındaki olayların ikinci bir şahıs tarafından anlatılması problemleri daha kolay görebilmeye, temeline inebilmeye ve düzeltmeye yardımcı olabilmektedir (Özcan vd., 2003:108:114).

Dökmen (2005), empatik iletişim kurabilen kişiler ile bencil kişiler pek anlaşamadığını, çünkü bencil kişiler karşısındaki kişinin durumunun kendini bağlamadığı için, ne yaşadığını tahmin edemezler. Yapılan bir araştırmaya göre kişilerin yardıma ihtiyacı olduğunda empatik iletişim kurabilen kişiler, kuramayanlara oranla çok fazla yardımda bulunurlar.

F. Beynimiz ve Empati

Düşünce olarak beyin; ne düşünürse onu belli kalıplara göre yapar. Beyin düşünce kalıplarını, duyguları ve vücudun durumunu içerir. Daha sonra hedefler belirlemek, kararlar almak, önlemleri uygulamak ve bunları sürdürmek gelir.

Empati beynimizin şakak bölgesinde yer alır. Beynin duygulardan, duygusal tepkilerden ve empatiden sorumlu kısmıdır ve limbik sistemimizin bir parçasıdır. Özellikle frontal lob, dikkat ve üst düzey bilinç kontrolünden sorumludur (Altınbaş v.d., 2010:15)

G. Empatik Eğilim

Dökmen 'in (2005) empatisi; iki yön tartışıldı: empati kurma yeteneği ve empati kurma yeteneği. Empatik eğilim, empatinin duygusal boyutunu oluşturur ve kişinin empati kapasitesini gösterir. Empati ise kişinin empati kapasitesini gösterir.

Rogers (1975) empati ile ilgili araştırma bulgularını listeledi ve bunlardan biri, empatinin empatik insanlardan öğrenilebileceği, uygun empatinin eğitim yoluyla geliştirilebileceği ve terapistler, ebeveynler ve eğitimcilerin empati konusunda yol gösterici olabileceğidir. Empati doğumla olmayan, öğrenilebilen ve empatik ortamlarda öğrenimi daha iyi olduğu savunur.

Traux ve ark. (1971) doğuştan iyi niyetli bir kişinin eğitim almadan empatik olabileceğini öne sürmüştür. Shaprio ve arkadaşları (1969), doğal olarak iyi niyetli bir kişinin empatisinin çevre üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu bulmuşlardır. Bu sonuçlar, yüksek düzeyde empatinin doğuştan yardımsever bir kişilik ve eğitim gerektirdiği sonucuna varmıştır. Empatik eğilim düzeyi ile ilgili olarak, empatik eğilimin bireylerde mevcut olup eğitim ile değiştirilemeyeceğini bulunmuştur (Sülün,2013:59).

H. Empatinin İletişimdeki Yeri

Empatiyi anlayabilmek adına yapılması gereken ilk olay, empati kurabilen ve ihtiyacı olan bir bireyin hayatındaki ana hedeflerin neler olabileceğini tartışmak ve anlamaktır. Kuşkusuz felsefe içerisinde insan varoluşuna dair farklı bakış açılarından faydalanabiliriz. Araştırmalara göre, yardıma muhtaç ve zor durumdaki insanları anlayanlar, anlamayanlara göre yardım etmeye daha istekli oluyor. Empati kurarsan karşındakine hak vermek zorunda değilsin. En önemli şey kendinizi onun yerine koymak ve onun düşünce, algı ve duygu dünyasını keşfetmektir. Farklı kültürlerden mustarip hastalar için ne yapmalı, öncelikle hastanın ne düşündüğünü, duygusal durumunu, beklentilerinin neler olabileceğini bilmelisiniz. Kendinizi onun yerine koyup, onu çok fazla anlamaya çalışmayıp, o anki duygu ve düşüncelerini bulmaya çalışır. (Özbek, 2010:569-575)

İnsanlar empati kurduğunda, anlaşıldığını ve önemsendiğini hisseder. Diğer insanların anlaması ve önemsemesi bizi rahatlatıyor; bizi iyi hissettiriyor (Kocaman ve Okumuş, 1982:8-14).

Empatik yetenekleri ve eğilimleri yüksek olan kişiler, çevreleriyle yüksek düzeyde etkileşime girerler. Örneğin; Empati kapasitesini artırmak için doktorlara ve tıp adaylarına, hemşirelere, iş adamlarına, satış elemanlarına, öğretmenlere, psikiyatriklere, psikologlara ve psikolojik danışmanlara yönelik eğitimler düzenlenmektedir. Bireylerin, kendilerine ait hislerini ve fikirlerini rahatlıkla söyleyebilmesi, çevreye ayak uydurabilmesi ve toplumsal farkındalıkları olanlar, aksine kişilere göre daha rahat empati kurabilmektedirler (Dökmen, 2008:146).

İ. Sağlık Çalışanlarında Empati Eğilim

Empati hayatın birçok alanıyla ilgilidir. Fakat 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. Tıbbi personellerin empati kabiliyeti ve eğitim seviyelerindeki değişkenler empatik yeteneklerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Tıbbi personellerin istek halleri, ruhsal durumları, kişilikleri ve toplumsal yaşam deneyimleri de bir diğer etkileyen faktörlerdir. Bunlar dışında maddi ve tecrübe seviyesindeki değişkenler de diğer etmenlerdir.

Tedavi görmekte olan kişilerin ve yanındakilerin ihtiyaç ve isteklerindeki değişkenlikler, ruhsal ya da fiziki durumdaki değişiklikler, çalışma ortamının ve koşullarının özelliklerindeki değişiklikler, çalışma ortamındaki iletişim düzeyi gibi faktörler empati kurma becerisini etkiler. Kişi ve sevdikleriyle. Sağlık profesyonelleri hastalar ve yakınları için yaratabilir. Sağlık çalışanlarının meslektaşlarına yönelik empati düzeylerini etkileyen faktörler bulunmaktadır. Ayrıca sağlık çalışanlarının çalışma ortamı, durum ve koşulların özellikleri, empatileri gibi faktörler de sağlık çalışanlarının diğer meslektaşlarına yönelik empatilerini etkileyebilmektedir (Keserlioğlu, 2019:66).

IV. KİŞİLİK

A. Kişilik Kavramı

Tanım olarak bu kavram, bireyleri birbirinden soyutlayan bütün karakteristik tavırlarını ve sosyal çevreye adapte olması adına gerçekleştirdiği davranışları ifade eder. Bireyin karakteri kalıtsal, ruhsal ve kazanılmış kabiliyetleri, istekleri, hisleri, huyları ve tüm tavırlarını oluşturur. Zihinsel ve ruhsal nitelikleri bir bütün olarak "kişilik"⁶ olarak tanımlanır. Daha sonra bu bireysel özelliklerin yanına çevrenin etkileri de eklenmiş ve bireyin gelişimini ne kadar etkilediği ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır (Erkoç, 2008:5).

İnsan toplumsal yaşamının bir boyutu olan kişilik kavramı, yüzyıllardır dikkat çekse de bilimsel gelişimi kişilik psikolojisinin sosyal bilimlerin diğer bölümlerinden farklı disiplinler olarak 1930'larda meydana gelmesiyle başlangıç kazanmıştır (Alkan vd., 2011:5).

Kişilik, çevresel faktörler, alışkanlıklar ve eğitim ile uzun vadede değişebilen, istikrarlı ve tutarlı bir yapıya sahip, dinamik ve yaşam boyu devam eden bir olgudur (Sır, 2016:6).

Bir kişiyi diğerlerinden ayıran ve sosyal ilişkilerde gözlemlenebilen organize bir zihinsel ve fiziksel işlevsel özellikler dizisidir. Aslında kişiliği oluşturan biyolojik ve psikolojik unsurlar çok farklıdır. Öğrenme, konuşma, algılama, hatırlama, yargılama, düşünme, zekâ, hareketler ve duygusal tepkiler, giyim, ahlak ve inanç biçimleri, davranış özellikleri kişiden kişiye az çok değişen unsurlardır. Ve bir kişinin kişiliği, tüm bu unsurların birleşmesi sonucunda oluşur. Toplumda farklı kişilik özelliklerine sahip birçok insan vardır. Her biri farklılıkları gösterir. Bütün bunlar insanların farklı olduğunun işaretleridir (Alkan vd., 2011:7).

B. Örgütsel Davranış Açısından Kişilik

Kişilik, insanın işini ve çevresini idrak edebilmesi ve değerlendirmesi açısından mühim etkilere sahiptir. Bireyin davranışı, yaşadığı çevre ile çevresindeki bireylerin sürekli etkileşimi içinde şekillendiğinden, çalışma ortamı hem bireyi hem de bireyi, kişiliğini ve çalışma ortamını etkilemektedir. Ekonomik olarak çalışma, bireyin hayatını sürdürmek veya belli bir seviyeye çıkarmak için yaptığı bedensel ve zihinsel çabalar olarak adlandırılmaktadır. Sosyal anlamda çalışma, iş-yaşam ilişkileri kurarak başkalarıyla birlikte yaşama girişimidir. Kişi için iş hem kariyer adına ilerleme hem de hayatta kalmak için mühim bir görevdir. Kişilerin çalışmaları, diğer bir deyişle verimlilikleri, ticari faaliyet şeklinde ekonomiye geri döner (Erkoç, 2008:7).

Ayrıca insanların farklı amaçları olabilir ve aynı amaçları olan kişiler amaçlarına ulaşmak için farklı yollar seçerek farklı hareket edebilirler. Bu nedenle insanları motive etmek için kullanılan uyaranlara verilen reaksiyon herkeste farklıdır. Bunun sebebi ise, farklı karakteristik özelliklerdir. Aslında, bireyler motive edici tatminlerinde farklılık gösterir. Bu tür tutum ve davranışlar, ticari kuruluşların İK politikalarını belirlemede önemli bir konudur (Eren, 2001:7).

Aralarından seçim yapabileceğiniz kişilik özelliği vardır. Hemen hemen tüm kuruluşlar, personeller hakkındaki enformasyonlar için farklı seçim metotları kullanır. Kişilikte bunlardan bir tanesidir. Oluşturulan listeler, yapılacak işler için uygun kişilik özelliklerine sahip kişilerin, işe alımı için yol göstericidir. Örnek olarak süpervizör olarak işe alınan bir kişinin liderlik vasıfları ya da pazarlama elemanı olarak işe alınan bir kişinin ikna ve empatisinin yüksek olması örnek olabilir. Kişinin karşısındakiyle iletişimi ve örgütsel tutum, toplumsal anlayış, iş planlaması, yönetim tarzı, kargaşa ve tartışmalardaki etkililik, bireyin kişilik özellikleriyle ilişkilidir (Erkoç, 2008:8).

C. Kişilik Kuramları

Literatürde kişiliğin birçok açıklaması, tanımı ve teorisi bulunabilir. Tüm tanım ve kuramların amacı, hangi kişilik özelliklerinin çevre koşullarından, hangilerinin bireysel özelliklerden kaynaklandığını ortaya koymaktır. Bazı

insanlar çevre koşullarından güçlü bir şekilde etkilenir ve birbirlerinden farklılık gösterir. Öte yandan, bazı bireylerin kişilik gelişimi, bireysel özelliklerden daha fazla etkilenir. Bu bağlamda psikolojide net bir ayrım yapılamamıştır (Erkoç, 2008:8)

1. Sigmund Freud'un kişilik teorisi

Sigmund Freud'un (2016) yardımıyla alt benlikler açığa çıkarıldı ve tutumların nedenleri kesin bir şekilde açıklanmaya başlandı. Freud, bilinçsiz motivasyon, ihtiyaçların engellenmesi ve duygu ve tutumların davranış üzerindeki etkisi gibi konuları üç bölümde tartıştı: ilkel ego(lar), ego (ego) ve süperego. Freud, toplum tarafından kabul edilmeyen cinsellik ve saldırganlık duygularının aslında bilinçaltına itilmesi nedeniyle, bireyin davranışlarının sürekli olarak kişi farkında olmadan etkilendiğini belirtmektedir (Erkoç, 2008:9)

Freud duygusal olarak çalışılan kişilik; Kişiliğin güdüsünün ve insanın en büyük eksikliğinin "sevgi" olduğunu vurguladı. Aşkın altında yatan nedenlere ve bu açıdan davranış kalıplarına bakalım. Ayrıca Freud'a göre id iki kısımda incelenmelidir. Bireyin farkında olmadan kendini gösteren bu eğilimler, toplumda anormal kabul edildiğinden, bireyin ilkel benliğinde baskılar olarak gizlenir. Üçüncü bölüm süperego yani süperegodur ve bireyin mükemmellik arayışı ile ilgilidir. Birey, süperego sayesinde bir eylemin doğru ya da yanlış olduğuna karar verir. Toplumun ahlaki kural ve değerlerinden oluşan ve değeri ve kuralı gibi bireyin benimsediği bir biçimdir. Diğer bir deyişle, id hazzı arar, ego gerçeği sınırlar, süperego ise mükemmelliği arar (Eren, 2001:12)

2. Eric Berne 'in kişilik teorisi

Berne de tıpkı Freud gibi, kişiliği hissi açıdan inceledi. Ana hipotez olarak 3 madde kullandı. Tüm insanların hissi olarak ilerlemeye meyilli vardır. Bireyler karşısına çıkan durumlarda kendi seçimini yapar. İnsan hayatını değiştirebilir (Okutan, 2010:56)

3. Carl Jung ve Alfred Adler'in Kişilik Teorileri

Jung, kişiliğin güçlü bir parçası ego ve bilincin dışıdır. Davranış yaşanmış olanlardan etkilenip, ama gelecek için yön alandır. Adler ise, şu anda ve ilerideki geçmişte davranış ve sosyal ilişkilerin kuvvetli olma arzusu tarafından

yönlendirildiğini savunuyor. Ayrıca kişi özgün ve yaratıcı olduğu alanda güçlü yanlarını kabul ettiren, kayıplarını telafi eden ilişkiler kurma eğilimindedir (Erkoç, 2008:10)

4. Karen Horney ‘nin Kişilik Teorisi

Psikolojik bir analizde, kaygı ve korkuyu kişiliğin temel unsurları olarak değerlendirdi. Kişinin korku ve kaygılarını gidermek için geliştirdiği bazı davranışlar (taktikler), kişiyi sinirsel gerilimden kurtarma ve sosyal ilişkilerine yön verme eğilimindedir. İnsanlar, başka birinin sevgisini alarak korku ve kaygılarından kurtulmaya çalışmalıdır. İnsan iletişim kuran bir insanın sevgisine ulaştığında kendini daha güvende hisseder ve korkularından kurtulur. Dolayısıyla aşka sahip olma stratejisi, kişinin endişelerinden ve korkularından kurtulmak adına uyguladığı bir yöntemdir (Erkoç, 2008:10).

İlk gruptaki taktikler, kişilere yaklaşarak, onlara ilgi ve alaka duyarak kaygı ve korkuyu yok eden yöntemlerdir. Bir diğer taktik grubu da insanlardan uzak durmak, onları rahatsız etmemek, bağımsız davranarak telaş ve korkuları ortadan kaldırmaktır. Son gruptaki strateji ise, insanlarla yüzleşerek, karşındakilerle tartışarak ve güçlü olduklarını kabul ettirerek korku ve kaygıyı ortadan kaldırma taktiğidir. İnsanlar örnek davranışları (taktikleri) öğrenir ve olaylar bağlamında davranış kalıplarını uygular (Erkoç, 2008:11)

5. Eysenck’in Kişilik Kuramı

Kişilik teorileri geniş bir şekilde aile tutumlarını, ebeveynlerin çocuklarla ilişkilerini ve kişisel deneyimlerin önemini içerirken, Eysenck kişiliği biyolojik olarak insan doğasına göre açıklamaya çalışır. Eysenck’in biyolojik yaklaşımı, günümüzde insanlar arasındaki farklılıklara dayalı olarak artan nörolojik araştırmalarla uyumludur (Burger, 2006: 33)

Eysenck'in teorisinde kişilik bir hiyerarşi içinde açıklanmakta ve kişiliğin altında yatan özellikler dört nokta ile açıklanmaktadır. (Zel, 2011:3).

Bu, birinci seviyede uyaranlara karşı tepkilerin oluşması ve bu seviyede bir kişinin belirli biyolojik özelliklerinin bulunmasıdır.

İkinci düzey, bireylerin yaşadıkları çevreden edindikleri alışkanlıklardan kaynaklanan özellikleri ifade eder. İnsanlar sosyal hayatta benzer durumlarla

ilgili olarak benzer davranışlar sergilemeyi zamanla öğrenirler. Bu durum ikinci seviyeyi ifade etmektedir. Bu seviyede kişiliğin devamlılığı ortaya çıkar.

Üçüncü düzey, insanların yöneliminden oluşur. Kısacası, insanlar yönlerini bu seviyede alırlar. Yönelimler, belirli kalıtsal özellikler ve alışılmış hareketlerin bir sonucu olarak ortaya çıkar. Kişilik özellikleri bu düzeyde ortaya çıkar: tutarlılık, kesinlik, kişisel istikrarsızlık, doğruluk ve gerilim.

Dördüncü düzey, tür düzeyidir. Bazı türler bu aşamada ortaya çıkar. Eysenck 'e (1965) göre her seviyedeki baskın elementler türün oluşumunda etkilidir (Erdoğan, 1991:11).

D. Kişiliği Belirleyen Faktörler

1. Biyolojik Faktörler

İnsan farklılıklarını oluşturan özelliklerin çoğu kalıtsaldır. Saçları, gözleri, ten rengini, kısa ve uzun kemikleri kısacası tüm vücut yapısını genler belirler (Gümüş, 2021:11).

Genetik özelliklerin kişilik üzerindeki etkisi karmaşıktır ve anlaşılması zordur. Bireyin çevresinden öğrendiği veya etkilediği kişilik özelliklerinde ve tutumlarında davranışsal farklılıklar gözlenir. (Gümüş, 2021:11).

Kalıtım, kişilik gelişiminde çok önemli bir faktördür. Kalıtımın etkisini gelişimin her aşamasında görebiliriz. Araştırmacılar, genetik yapının belirli kişilik özelliklerini etkilediğini bulmuşlardır. Fizik, fiziksel görünüm, zihinsel yetenek gibi özellikler miras aldığımız özelliklerdir. İnsan yaşamını etkileyen en önemli iki temel değişkenden biri kalıtım, diğeri ise yaşanılan çevrenin etkisidir. Genetik faktörler bedensel, bedensel ise karakteristik özellikleri etkilemektedir (Kulaksızoğlu, 1999:109; Güney, 2000:372; Şimşek vd., 2003:17).

2. Kültürel Faktörler

İnsan, içinde yaşadığı toplumun mantığının ve amacının belli bir bölümünü kabul ederek kişiliğinin devamlılığını sağlar. Konuşma tarzı, inançlar, görgü ve giyim tarzı, kültürel faktörden kaynaklanan alışkanlıklar olarak ifade edilebilir. Bunlar öğrenme çıktılarıdır. Dolayısıyla eğitim ile evliliğin yapısı arasında önemli bir ilişki vardır. Kültürel yapı, kişiliğin temel özelliklerini oluşturur.

Ancak kültürel yapıya gömülü alt kültürlerin özelliklerinin bireysel olarak kişilik yapılarını etkileyebileceği kabul edilmektedir. Normal bir sosyal yapıda insanlar eşit fırsatlara sahip değildir. Bunun sonucunda farklı kişilik yapıları ortaya çıkabilir. İnsanların bağlı oldukları toplumsal yapılar da kişiliklerinin oluşmasında önemli bir etkidir (Gümüş, 2021:12-13).

3. Ailevi Faktörler

Aile, insanların normal durumlarda karşılaştıkları ilk topluluktur. Bu açıdan insanların toplumsal normları aldıkları ilk yer özelliğine sahiptir (Morgan 1999: 322). Ebeveynler, sosyalleşmenin başlangıcı ve birinci karakterleridir. Benliğin gelişmesinde, kişinin doğduğu ve yaşadığı yuvanın etkisi birden fazladır. Küçük bireyler ailede yaşayan büyüklerinin özelliğini, kültürünü ve ahlakını örnek alarak büyürler (Zel, 2001: 2).

Kişilik oluşumunun birçok özelliği, kasıtlı veya bilinçsiz olarak aile ortamından edinilir. İnsanların başkalarından beklentilerinin kalitesi, tatmin şekli, duygularını ifade etme ve duygusal çatışmaları çözme şekli, ideallerin ve coşkunun kalitesi, çeşitli eğilimlerin yoğunluğu, tabu duyguları ve suçluluk duygusu gibi özellikler çoğunlukla aile ilişkileri tarafından şekillendirilen kişilik unsurları. (Eroğlu, 1998:16). Ayrıca aile ilişkilerinin türü, düzeyi, yönü ve derecesi de kişiliğin gelişmesinde önemli rol oynar.

Nitelikli insanların diğer insanlardan bekledikleri bu tür nitelikler, doyum biçimleri, hislerini anlatabilmeleri ve çözüm biçimleri, ülkülerin kalitesi, coşkusu ve farklı eğilimler, yasaklama duygusunun gücü ve bu bir kusurdur. Çoğunlukla aile ilişkilerinin oluşturduğu kişisel unsurlar. Ayrıca kişilik gelişiminde aile ilişkilerinin türü, düzeyi, yönü ve derecesi önemlidir (Alkan vd., 2011:13).

4. Sosyalleşme Süreci ve Sosyal Yapısal Faktörler

Kalıtımdan sonra kişilik açısından en önemli unsur bireylerin içinde yaşadıkları toplum ve sosyo-kültürel özellikleridir. Bu kültürel ortamda bireyin idealleri ve ilgileri gelişir; yani bireyler bilinçli ya da bilinçsiz olarak sosyokültürel yapının uygun gördüğü davranış kalıplarını ve bakış açılarını benimser ve bunlar ışığında kişiliğini ortaya koyar. Çünkü birey, kültürel yapı

içerisinde öğrenme biçiminde yeni özellikler kazanarak kişiliğini değiştirmektedir (Çetin ve Beceren 2007:11-13)

İlk sosyalleşmenin gerçekleştiği en önemli yer, kişiliğin temellerinin olduğu ailedir. İkincil sosyalleşme eğitim kurumlarında gerçekleşir; Birincil sosyalleşme yoluyla sergilenen kişiliğin ayrıntılarını belirler ve kişiye bilgi ve beceri kazandırır. Üçüncü düzey sosyalleşme olarak değerlendirilebilecek profesyonel sosyalleşme, okul yaşamının kişilik detaylarının tanımını üstlenmekte ve uzun vadeli etkileri sonucunda kişilik özelliklerinde değişikliklere neden olabilmektedir (Alkan vd., 2014:17)

Standart normlar toplumdaki her bireyin aynı davranışa yol açmaz, çünkü her bireyin algılama mekanizması farklıdır. Kişilik farklılıklarını yaratan en önemli etkenlerden biri de her bireyin algısında seçici bir olgudur. Öğrenme farklı düzeylerde gerçekleşir ve her bireyin algısı ve mekanizma farklıdır. Her derece bireyin aynı uyarıyı farklı şekilde deneyimlemesinin başlıca nedenleri şunlardır (Okutan,2010:25-27)

- Uyarıların fiziksel özellikleri,
- Vücut organlarının farklı yetenekleri,
- Zihinsel yeteneklerindeki farklılıklar,
- Bireyin hafızasındaki önceki bilgi ve deneyimler,
- Kişinin tutumları, beklentileri ve mevcut duygu durumu,

Belirli davranış kalıplarının bütünleşmesi, bir kültürde çoğu insan tarafından paylaşılan kişilik özelliklerini oluşturur ve bu noktada ulusal karakter gibi kavramlardan söz edilir.

Bir bireyin hangi sosyal gruba ait olduğu bilinmeden bazı özellikleri tahmin edilebilir. Öte yandan, bazı özellikler yalnızca hangi sosyal sınıfa ait olduklarını biliyorsanız önemlidir. Belirli bir toplumsal yapıdaki her bireyin aynı eğitim olanaklarına ve aynı gelişme faktörlerine sahip olduğu söylenemez. Bu farklılık, kişilik farkı yaratmak için önemli bir faktördür (Alkan vd., 2011:15)

5. Mevcut Durumsal Faktörler

Kişilik gelişiminde kalıtsal ve bedensel yapılar, sosyal, kültürel veya ailevi faktörlerden bahsedilir. Bu faktörlerin dışında, kişinin günlük hayatında karşılaştığı durumlardan da kişilik gelişimi etkili bir şekilde etkilenir. Bu faktörlerin kişiyi ne kadar etkilediği ve kişiliğinin ne kadar oluştuğu bu aşamada önemlidir. Kişilik, hedeflere ulaşma veya başarısız olma olasılığı gibi durumsal faktörlerden de etkilenebilir.

Kısacası, bir kişinin kişiliğini etkileyen birçok faktör adlandırılabilir. Doğumdaki genetik etkilerden, kişinin büyüdüğü kültürel yapıya ve çevreye kadar pek çok faktör kişiliğe katkıda bulunur ve onu şekillendirir. (Gümüş, 2021:13)

E. Beş Faktör Kişilik Modeli

Goldberg (1993), sözlük sıfatları üzerine yapmış olduğu araştırmada, kişisel özelliklerle ilgili beş etmenin oluştuğunu bulmuş ve karakterlerle ilgili çalışmalarda bu etmenlerden faydalanacağını önermiştir. Goldberg (1993), bu çalışma ile kişilik özelliklerinin bu noktaya kadar geliştirilen beş faktörlü yapısının bireylerin kişilik özelliklerini tanımlamada çok güçlü ve kapsamlı olduğunu savunmuştur. Goldberg bu sebeple, kaynaklarda bu modeli kullanan ilk araştırmacıdır.

Beş faktörlü yaklaşım, bir bireyi diğerlerinden ayıran nispeten istikrarlı fikir, hissiyat ve tavır kalıplarını veya bir kişinin belirli durumlarda hissi veya aksiyonel şekilde davrandığını belirten, oldukça istikrarlı ve kalıcı kişisel yönelimleri anlatan bir özellik yaklaşımına dayanır (Sır, 2016:12).

Günümüzdeki bir den fazla araştırmada, beş özelliğinin altında, kişilik merkezinin toplanabildiği konusunda hemfikirdir (Morsynbül, 2014:316-322). Goldberg (1993), Digman (1990) ve diğer araştırmacılar, Beş Büyük olarak da bilinen kişilik modelinin sürdürülebilirliğini ampirik kanıtlar ile güçlü bir şekilde desteklenmekte olduğunu iddia etmektedir (Tomrukçu, 2008:94-96).

Çizelge 5. Beş Faktör Kişilik Envanterindeki Temel Faktörler

ÖZELLİKLER	FAKTÖR ADI			ÖZELLİKLER
Mesafeli, ciddi, dikkat çekmeyen, yalnızlığı seven, kararlarını başkalarına dayandırmayan	İçe dönük	DIŞA DÖNÜKLÜK	Dışa dönük	Canlı, girişken, sosyal, hareketli, çoşkulu, rahat, doğal, iyimser
İnsanlara güvenmeyen, iş birliğinden çok yarışmaya eğilimli, bağımsız, mücadeleci, uyanık, tepkisel, şüpheli, kendini düşünen	Dik başlı	YUMUŞAK BAŞLILIK/ GEÇİMLİLİK	Yumuşak başlı	Çatışmadan kaçman hassas, merhametli, geçimli, sakin, insanlara güvenen, iş birliğine yatkın
Esnek, plansız, çabuk karar veren, fevri, kurallara çok bağlı olmayan	Düşük özdenetim	ÖZDENETİM/ SORUMLULUK	Yüksek özdenetim	Düzenli, planlı, amaçlı, kararlı, temkinli, tedbirli, sorumluluk sahibi
Kendine güvenen, engellerle başa çıkmada etkili, sakin, uyumlu, telaşsız	Tutarlı duygusal durum	DUYGUSAL TUTARSIZLIK	Değişken duygusal durum	Hassas, duygusal, endişeli, gergin, dirençsiz, fevri
Muhafazakâr, yeniliğe dirençli, ince düşünmeyen, ilgi alanları sınırlı, geleneksel	Somut-pratik	GELİŞİME AÇIKLIK	Gelişime açık	Analitik düşünen, duyarlı, ilgi alanları geniş, yeniliğe açık, yaratıcı

Kaynak: (Somer vd., 2004:48).

1. Dışadönüklük- İçedönüklük

Dışadönüklük, bir kişinin sosyal durumlarda konuşkanlığı ve kendine olan güvenini ifade eder. Alt boyutları sosyallik, sosyallik ve hareketliliklerdir. Karşıt boyutta utangaçlık, boyun eğme ve uyuşukluk vardır. Davranışsal düzeyde, dışadönükler konuşmayı, bir grup içinde sorumluluk almayı ve olumlu duyguları ifade etmeyi severler. İçedönükler sosyal ortamlarda başarılı olmasalar da duygu ve düşüncelerini kendilerine saklama eğilimindedirler (Soto et al., 2016:507; Somer vd., 2002;27)

McCrae ve Costa (1987) geliştirdikleri kişilik anketinin dışadönüklük boyutunda sıcaklık, sosyal tercih, hareketlilik, heyecan arama ve olumlu duygular alt boyutlarını tanımlamaktadır (Erkoç, 2008:23).

2. Merhamet- Açıgözlülük

Bu boyut, bireyin kişisel yönelimini etkiler. Uygun insan arkadaş canlısıdır, birlik içinde bireyler, başkalarının amaçlarına şüpheliyle yaklaşırlar ve işbirlikçi olmaksızın rakip olmayı tercih ederler (Burger, 2006:136-144).

Yumuşaklık kişilerarası çatışmayı azaltır ve iş ve aile çatışmasını azaltmaya yönelik desteği artırır. Bu nedenle, çatışmanın arkadaşlıkla negatif ilişkili olduğu varsayılabilir.

Araştırma sonuçları ayrıca duygusal zekanın ruh sağlığı, zihinsel esenlik ve hayat tatminiyle olumlu şekilde bir akış içerisindedir. Kişinin duygularındaki düzensizlik insan ilişkilerinin bozulmasına, kaygı ve ruhsal bozuklukların artmasına neden olarak yaşamı olumsuz etkiler. İnsanlar duygularını diğer insanlarla paylaştıklarında, hissettiklerinde ve sosyal ilişkilere katıldıklarında mutlu olurlar ve psikolojik doyum sağlarlar. Kişi kendini ve kişiliğini öğrendiğinde, duygu ve düşüncelerinin farkına vardığında bu doyum artar ve hayatın diğer alanlarını olumlu yönde etkiler. Bu faktörün olumlu yönleri arasında arkadaş canlısı, nazik, saygılı, güvenli, esnek, açık ve şefkatli gibi özellikler yer alır. Kişinin benlik imajını etkilediği ve hem yaşam felsefesi hem de sosyal tutumların oluşmasında etkili olduğu tespit edilmiştir (Somer vd., 2002:21-33).

3. Sorumluluk-Dağınıklık

Mete'ye (2006) göre bu faktör, kişiliğin bu boyutu, bir amaca yönelik davranışı planlama, sebat, işleyiş ve kazanımla ile ilişkilidir. Azim ve karar bu bireylerin niteliğinde mevcuttur. Farkındalık, başarı yönelimi, temiz çizgi, verimli, düzenli, planlı, sorumlu, mükemmellik ve sıkı çalışmayı içerir. Bazı araştırmacılar bu faktörü bir başarı arzusu olarak görürken, diğerleri kendi kendini organize eden, genellikle bilinçli ve disiplinli olarak değerlendiriyor. Aynı zamanda ahlaki değerlere sıkı sıkıya bağlı olmaları da mümkündür; sorumluluğu uyarlanabilir perspektifte incelemektedir. Doyumu erteleme, hoş gitmeyen görevlere karşı sabır, ayrıntılara dikkat etme, sorumlu ve güvenilir performansı içermektedir. Denetim ve disipline sahip olunabileceği bu seviyede belli olmaktadır. Karakterler, sorumluluk sahibi, titiz, kontrolcü, başarıya ulaşmak için güçlü bir motivasyon ve yaşamlarında kararlı bir kişiliği tanımlar. (Tatlılıoğlu, 2015:127-146).

4. Duygusal Tutarsızlık – Nörotisizm / Duygusal Tutarlılık

Bu boyut, Eysenck'in dışadönüklük/içe dönüklük boyutuna çok benzer. Bu boyut, sosyallik, kendinden emin, iddialı, kendinden emin, aktif ve konuşkan ile

karakterize edilir. İki ögesi azim ve sosyalliktir (Barrick and Mount, 1996: 3). Öne çıkma ve ödüllendirilme arzusu ana motive edici faktörlerdir (Barrick, 2002: 3). Stresli durumlarda problem kaynaklı üstesinden stratejilerini kullanabilme eğilimindedirler (O'Brein and DeLongis, 1996: 777)

Dışadönük Bireylerin bir gruptaki diğer bireylerle daha kolay iletişim kurabilmeleri, kaynakları bulmalarına, kullanmalarına ve işleri basitleştirmelerine fayda sağlar (Thomas, 1996:353). Bu boyut sosyalliği, neşeyi, konuşkanlığı ve aktifliği anlatsa da içe dönüklük, sessizlik, utangaçlık ve ketumluk ile karakterizedir. Ancak içe dönükler arkadaş canlısı değildirler, bağımsızdırlar ama mutsuz ve karamsar da değildirler (Ekşi, 2004: 89).

5. Gelişime Açıklık – Gelişmemişlik

Bu boyut tanımlanması en zor olanıdır. Buna genellikle "zekâ" denir. Bu boyut muhtemelen güçlü hayal gücü, kültür, bilgi ve öğrenme merakı, özgünlük, açık fikirlilik, zekâ ve sanatsal duyarlılıkla ilişkilidir (Barrick and Mount, 1996:5). Tipik olarak entelektüel nitelikleri içermeyen, bu karakterdeki kişiler yeniliğe açık organizasyonlarda üretkenlikleri sayesinde çok işlevsel avantajlar sunmaktadırlar (Thomas, 1996: 353).

Aktif hayal gücü, estetik duyarlılık, hislerde hassasiyet, yeniliğe açık, entel meraklı ve özgün muhakeme bu bireylerin temel unsurlarıdır. Aktif olarak yeniliğe açık fikirler, yaklaşımlar ve deneyimler aramak bu kişiler için esastır. Bu özelliğe sahip bireyler öncelikle hem iç hem de dış dünyayı merak ederler. Birden fazla yaşam tarzını tecrübe etmektedirler. Normların dışından gelen yeni fikir ve değerlere açıktırlar ve yetkiyi istintak ederler. Zıt özelliklere sahip olanlar, davranışlarında ve geleneksel görüşlerinde tutucudurlar. Tanıdık olanı yeni olandan daha çok severler. Görüşleri dar ve ilgisizlerdir (Ekşi, 2004: 89).

Beş faktör kişilik modeli, çok farklı kişilik yapılarını birleştirerek, farklı yönelimlere sahip araştırmacılar arasındaki iletişimi kolaylaştırır. Karakterler ile davranış arasındaki bağlantının sistemli bir şekilde incelenmesine olanak sağlaması ve genel bir tanım oluşturulması yönüyle cezbedicidir (McCrae and John, 1992:186; Solmuş, 2004: 199).

V.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.

A. 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. Stresin sebep olduğu zararlı alışılarda gelmişlikler, ruhsal ve bedensel işlev sorunları vb. kişisel sonuçlarının yanı sıra başarının ve kalitenin düşüklüğü, iş aksatma gibi organizasyonel neticeleri de beraberinde getirmektedir.

Empati ise kişiye toplumsal anlaşma, yüksek seviye iç görü, hissi ve iletişimsel kabiliyetler verirken, yüksek seviyede vicdan, benimseme, asabiyeti baskılama açısından sağlık sektöründe dikkat çekilmesi gereken önemli bir güdüdür. Kişilik özelliklerin bu gibi durum ve değişiklikler karşısında her insanda farklı davranış ve tutum şekilleri olarak karşımıza çıkabildiğini belirten literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Bu sebeple kaliteli sağlık hizmeti sunulabilmesi için çalışanların stresle başa çıkabilmeleri, hasta ihtiyaçlarını anlayabilme yeteneğine sahip olmaları önemlidir.

Bu çalışmada, sağlık çalışanlarında stresle başa çıkmanın empatik eğilim davranışına etkisinde kişilik özelliklerinin aracı etkisinin araştırılması amaçlanmaktadır.

B. Alan, Veri Kaynakları, Yer- Süre, Destek ve Örneklem

Söz konusu tezin ana kütlesi, İstanbul illinde çalışan farklı görevlerdeki sağlık personelidir. Örneklem ise, bu sağlık personeli içinden çalışmaya gönüllü

katılan 20-65 yaş aralığındaki doktor, hemşire, teknisyen, hasta bakıcı, idari personel, destek hizmetleri personelinden oluşmaktadır. Oluşturulan ankette “ampirik olmayan kantitatif inceleme” dizaynındadır ve kullanım şekline binaen tarama metodudur. Çalışmamızda, örneklemeden bilgilerin alınabilmesi yönünden saha taraması (survey modeli) tercih edilmiştir. Katılan kişilerin fikir ve yorumlarını bilgi toplama modeli olan anket metoduyla sağlanacaktır.

Sağlık sektöründe çalışan, İstanbul illinde, farklı görevlerdeki sağlık personellerine yapılacak olan anket çalışmaları için internet ortamında hazırlanarak sunulmuştur. Tez incelemesinde finansman alınmamıştır. Literatür araştırmasında internet ortamında hakemli dergilerde onaylanmış kaynaklardan, üniversite internet kütüphanelerinden edinilen kitaplar ve dergiler ve YÖK’te bulunan tezlerden edinilmiş tezlerden faydalanılmıştır.

Belirlenmiş bir ana kütleden çekilecek örnek sayısı, 0.05 örnekleme hatası için $p=0.50$ ve $q=0.50$ için 383 kişi olarak sunulmuştur. Bu çalışmada istatistik açıdan gerekli sayı sağlanmıştır.

Çizelge 6. Örneklem Büyüklükleri Tablosu

Anakütle Büyüklüğü	± 0.03 örnekleme hatası (d)			±0.05 örnekleme hatası (d)			±0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q=0.2	p=0.3 q=0.7
	100	92	87	90	80	71	77	49	38
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Geliştirilen bu tablo hedef kitledeki kişi sayısı biliniyorsa;

$$n = N t^2 pq / d^2 (N-1) + t^2 pq$$

Formülünden araştırmacılara kolaylık sağlaması amacıyla hesaplanmıştır.

Formüllerde;

n: Örnekleme alınacak kişi sayısı

N: Hedef kitledeki kişi sayısı

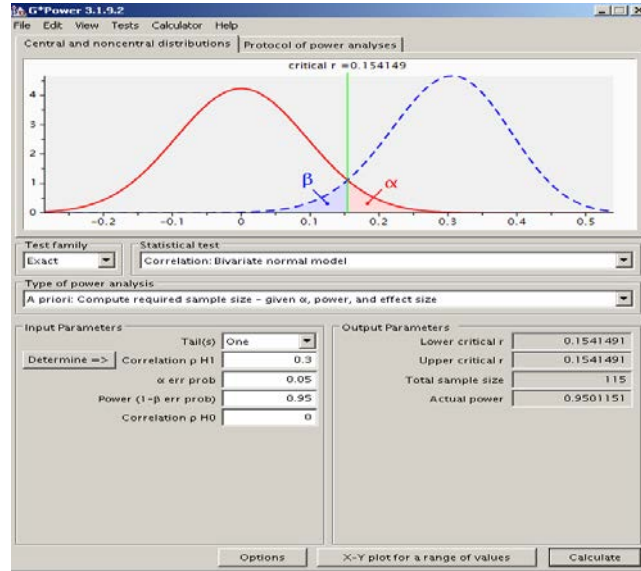
q: İncelenen olayın görülmeme sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

p: İncelenen olayın görülme sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen örnekleme hatasıdır ve literatürde 0.05 alınır.

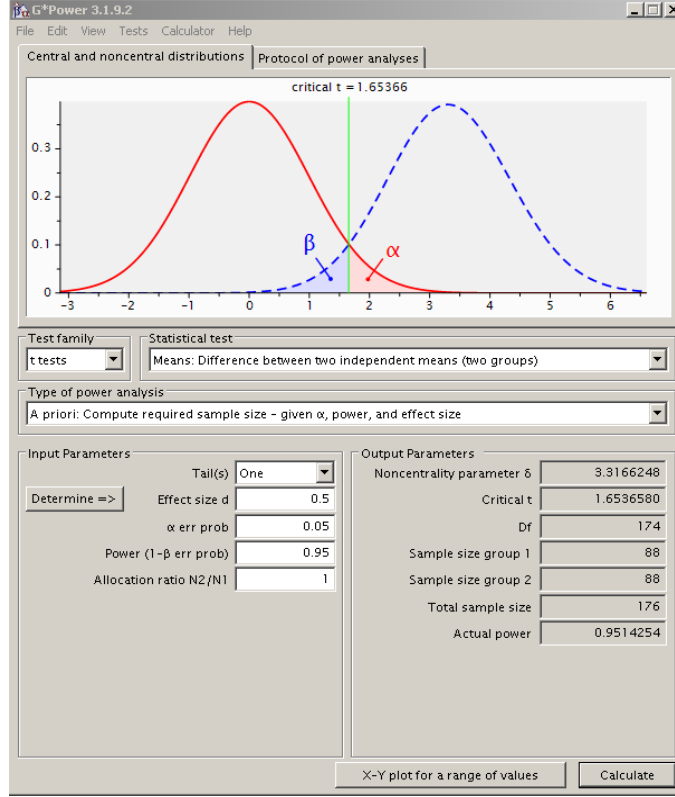
t: Belirlenmiş bir anlamlılık seviyesinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer (0.05 için 1.96).

Örneklem boyutu belirlenirken “uygulanacak analiz için gerekli olan en az örneklem sayısı” fikrine odaklanan güç analizi uygulanmaktadır. Güç analizi, uygulanacak analizler için, en az kaç örneklem gerekeceğini belirlemek için kullanılmaktadır. Ankete dâhil olmayı onaylayan firma sayısının geçerli sonuçlar sağlayabilme vasıflarının üst seviyede yakalanabilmesi amacıyla Güç (power) analiz G*POWER 3.1 sürümü aracılığıyla uygulanmıştır. Cohen (1988) ve Prajapati et al. (2010), araştırmalarda istatistiksel gücün $1-\beta=0.95$ olmasının yeterli olduğunu çalışmalarında ortaya koymuştur. İlişki ve grup farklılığı analizleri uygulanacaktır ve istatistiksel anlamlılık $\alpha=0,05$ olarak kabul edilmiştir.



Şekil 1. İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi sonucunda ilişki analizi için en az 115 örneklem sayısı ile çalışılması durumunda araştırmanın geçerliliği ortaya konulmuştur. Çalışmamızın 585 örneklemden oluşarak yapılan analizlerinin güvenilir olacağı belirtilmiştir.



Şekil 2. Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi neticesinde grup farklılığı analizlerinde en az 176 örneklem sayısı ile çalışılması durumunda araştırmanın geçerliliği ortaya konulmuştur. Çalışmamızın 585 örneklemden oluşarak yapılan analizlerinin güvenilir olacağı belirtilmiştir.

C. Veri Toplama Aracı

Araştırmamızın anketinin ilk bölümü demografik bilgileri

- *Stresle Başa Çıkma Ölçeği:*
- *Empatik Eğilim Ölçeği:*
- *On-Maddelik Kişilik Ölçeği:*

D. Yöntem ve Teknikler

Araştırmada yararlanılan ölçeklerden elde edilen dataların incelemesi IBM SPSS 26.0 ve AMOS 23.0 paket programında uygulanmıştır. İlk kademe, anketin birinci bölümünde demografik ve genel bilgiler ilişkin yüzde ve sıklık dağılımları yer almaktadır. Ayrıca ölçek yanıtlarının yüzde ve frekans dağılımları ile

ortalama yanıt ve St. sapma değerleri vermektedir. İkinci aşamada çalışmada kullanılan ölçeklere açımlayıcı faktör analizi (AFA) yapılacaktır. Ölçeğin yapı geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) de uygulanacaktır. Analizde kullanılan yöntemin belirlenmesi dağılımın normal dağılıp dağılmadığına bağlıdır. Bu nedenle ölçek boyutunda Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik testleri yapılmıştır. Verilerin dağılımı normal bir dağılım göstermediği için her eşli grup için Mann-Whitney-U testi, grup farkı testinde üçüzler ve ek gruplar için Kruskal Wallis testi kullanılacaktır. Gruplar arasındaki farkların kaynağını belirlemek için ortalama sıra değerine bakılır. Test korelasyon analizinde ölçeğin dağılımı normal dağılıma uyuyorsa Pearson korelasyon analizi, normal dağılım sağlanmıyorsa Kendall'ın tau_b korelasyon analizi kullanılır. Son aşamada, ilişkileri belirlemek ve hipotezleri test etmek için yapısal eşitlik modellemesi (YEM) analizi yapılarak ve aracılık etkileri incelenecektir.

E. Araştırmanın Hipotezleri

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



Şekil 3. .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.

VI. BULGULAR

Araştırmanın kısmında, demografik ve genel bilgilerin yüzdesel olarak dağılımları, ankete verilen cevaplandırmaların yüzdesel dağılımları, hipotezlerin sınanmasına yönelik grup çeşitliliği ve ilişki analizleri sonuçları paylaşılmaktadır.

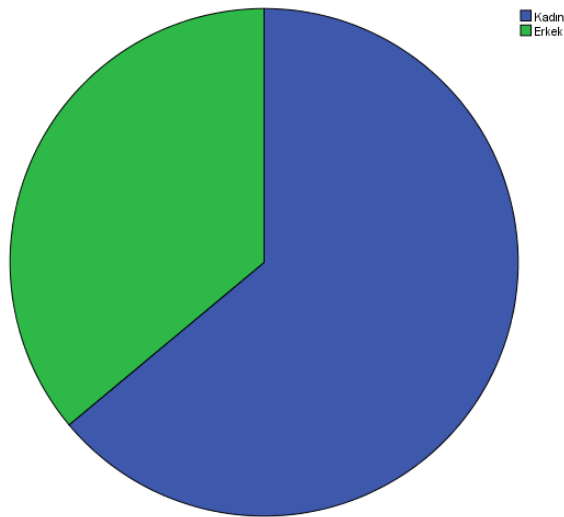
A. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Ankete katılan bireylerin demografik ve genel spesiyalitesine ait bilgilere yer verilmiştir.

Çizelge 7. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Değerleri

Cinsiyet	<i>f</i>	%
Kadın	374	63,9
Erkek	211	36,1
Toplam	585	100,0

Katılımcıların %63,9'u kadın, %36,1'i erkektir.

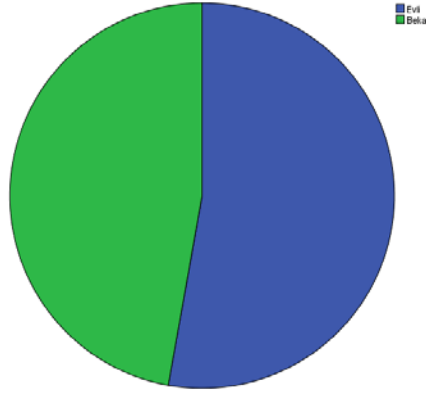


Şekil 4. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 8. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Değerler

Medeni Durum	<i>f</i>	%
Evli	309	52,8
Bekar	276	47,2
Toplam	585	100,0

Anket katılımcılarının %52,5'i evli olup, %47,2'si bekar bireylerden oluşmuştur.

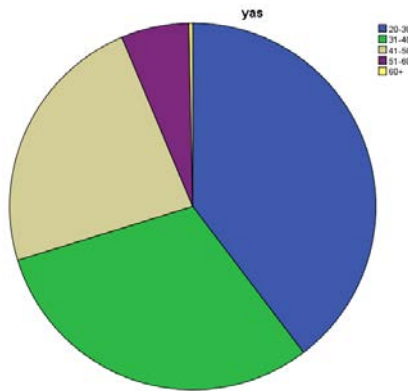


Şekil 5. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 9. Yaş Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Değerleri

Yaş	<i>f</i>	%
20-30	232	39,7
31-40	179	30,6
41-50	137	23,4
51-60	35	6,0
60 ve üstü	2	0,3
Toplam	585	100,0

Ankete katılımdaki bireylerin %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.

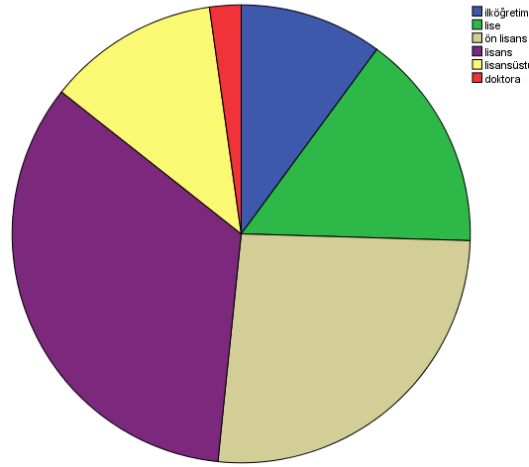


Şekil 6. Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 10. Eğitim Durumuna Yönelik Yüzde Dağılım Değerleri

Eğitim Durumu	<i>f</i>	%
İlköğretim	59	10,1
Lise	90	15,4
Ön lisans	153	26,2
Lisans	199	34,0
Lisansüstü	71	12,1
Doktora	13	2,2
Toplam	585	100,0

Anket katılımcılarının %10,1'i ilköğretim, %15,4'ü lise, %26,2'si ön lisans, %34'ü lisans, %12,1'i lisansüstü, %2,2'si doktora mezunu bireylerden oluşmaktadır.

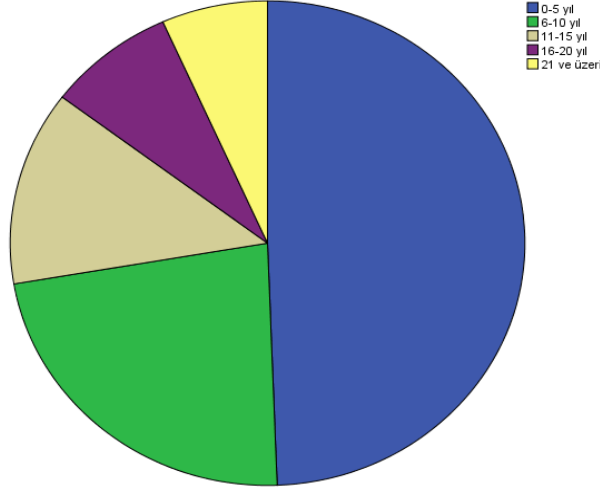


Şekil 7. Eğitim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 11. Kurumda Çalışma Süresine Yönelik Yüzde Dağılım Değerleri

Kurumda Çalışma Süresi	<i>f</i>	%
0-5 yıl	289	49,4
6-10 yıl	134	22,9
11-15 yıl	76	13,0
16-20 yıl	47	8,0
21 yıl ve üzeri	39	6,7
Toplam	585	100,0

Ankete katılanların %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 aynı kurumda çalışmaktadır.

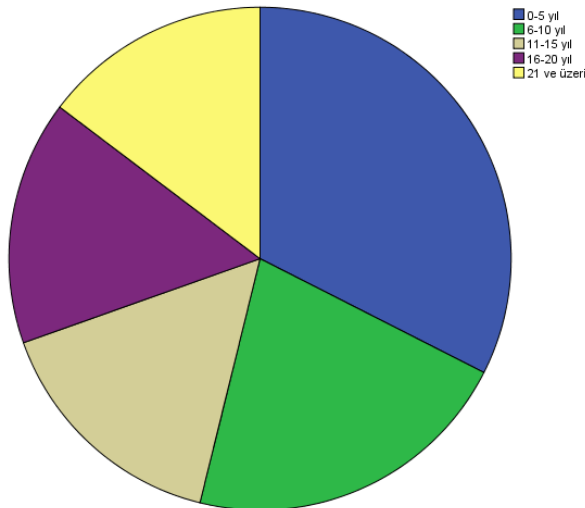


Şekil 8. Kurumda Çalışma Süresi Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 12. Toplam Mesleki Deneyim Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Toplam Mesleki Deneyim	<i>f</i>	%
0-5 yıl	190	32,5
6-10 yıl	125	21,4
11-15 yıl	92	15,7
16-20 yıl	92	15,7
21 yıl ve üzeri	86	14,7
Toplam	585	100,0

Anket katılımcılarının %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 bulunmaktadır.

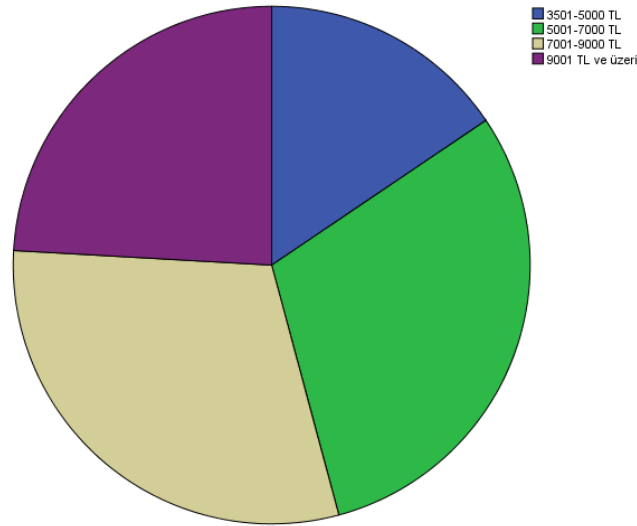


Şekil 9. Toplam Mesleki Deneyim Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 13. Aylık Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Aylık Gelir	<i>f</i>	%
3501-5000 TL	91	15,6
5001-7000 TL	177	30,3
7001-9000 TL	176	30,1
9001 TL ve üzeri	141	24,1
Toplam	585	100,0

Ankete katılanların %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 maaşla çalışmaktadır.

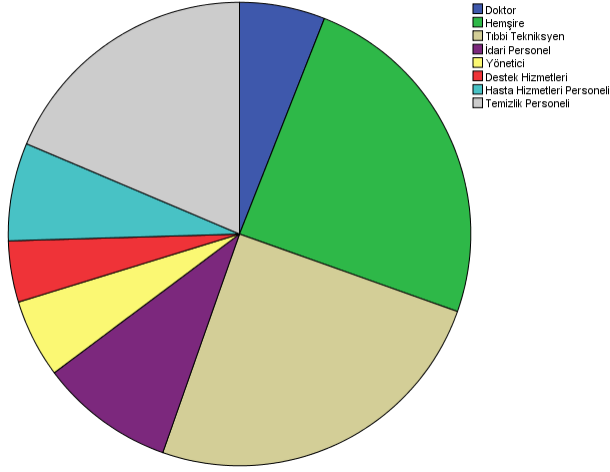


Şekil 10. Aylık Gelir Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 14. Hastanedeki Pozisyon Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Hastanedeki Pozisyon	<i>f</i>	%
Doktor	35	6,0
Hemşire	143	24,4
Tıbbi Teknisyen	146	25,0
İdari Personel	55	9,4
Yönetici	32	5,5
Destek Hizmetleri	25	4,3
Hasta Hizmetleri Personeli	40	6,8
Temizlik Personeli	109	18,6
Toplam	585	100,0

Ankete katılanların %6'sı hekim, %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 olarak görev almaktadır.



Şekil 11. Hastanedeki Pozisyon Değişkenine Yönelik

Yüzde Dağılım Değerleri

B. Ölçeklere Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Araştırmanın bu bölümünde kullanılan ölçeklere yönelik cevap yüzdeleri ve ortalama cevaplar aşağıda sunulmuştur

Çizelge 15. Stresle Başa Çıkma Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılımlar

Maddeler							Ort. ± Ss.
		Hiç Kadınıyorum (%)	Kadınıyorum (%)	Kararsızım (%)	Kadınıyorum (%)	Kesinlikle Kadınıyorum (%)	
	Mantıksal Analiz Alt Boyutu						
1	Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar düşünürüm.	1,4	4,4	8,5	62,4	23,2	4,01 ± 0,78
2	Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım.	1,4	5,5	10,1	60,9	22,2	3,97 ± 0,81
3	Söylediklerimde ve yaptıklarımnda aklımı izlerim.	0,5	4,1	13,2	60,3	21,9	3,98 ± 0,74
4	Olaylardan ders almaya çalışırım.	0,3	3,1	4,8	56,6	35,2	4,23 ± 0,70
5	Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım.	0,7	5,3	11,3	58,5	24,3	4,00 ± 0,79
6	İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım.	0,7	5,3	6,8	66,0	21,2	4,01 ± 0,74
	Mantıksal Analiz Alt Boyutu Genel Skor				4,0384 ± 0,54954		
	Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu						
7	Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim.	1,4	6,0	14,2	53,2	25,3	3,95 ± 0,86
8	Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm.	1,4	6,0	11,1	51,3	30,3	4,03 ± 0,88
9	Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım.	1,0	6,2	16,8	53,7	22,4	3,90 ± 0,84
10	Benzer problemlere sahip insanlardan, daha iyi durumda olduğumu düşünürüm.	1,5	7,5	25,5	49,6	15,9	3,70 ± 0,87
11	Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim.	2,1	7,9	20,0	50,8	19,3	3,77 ± 0,91
12	Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm.	3,4	14,7	26,7	41,9	13,3	3,47 ± 1,00
	Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu Genel Skor				3,8058 ± 0,63831		
	Destek Arama Alt Boyutu						
13	Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım ile konuşurum.	5,5	17,4	14,9	47,2	15,0	3,48 ± 1,10
14	Sorunlar hakkında bir arkadaşım ile konuşurum.	2,2	9,6	13,3	57,6	17,3	3,78 ± 0,91

Çizelge 15. (Devamı) Stresle Başa Çıkma Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılımlar

Maddeler	Hiç Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Kararsızım (%)	Katılıyorum (%)	Kesinlikle Katılıyorum (%)	Ort. ± Ss.
15						
Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım (doktor, avukat...).	8,4	16,9	25,5	40,0	9,2	3,24 ± 1,10
16						
Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım.	4,4	15,2	21,4	48,5	10,4	3,45 ± 1,01
17						
Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım	1,5	4,6	8,9	65,6	19,3	± 0,77
18						
Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim.	3,6	5,1	9,1	53,3	28,9	± 0,95
Destek Arama Alt Boyutu Genel Skor			3,6541 ± 0,63956			
Problem Çözme Alt Boyutu						
19						
Bir plan yapar ve onu izlerim.	0,9	7,0	13,7	60,0	18,5	± 0,81
20						
Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım.	0,5	4,3	9,9	65,0	20,3	± 0,72
21						
Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım.	0,2	3,1	9,2	62,6	25,0	4,09 ± 0,68
22						
Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm.	0,7	4,3	12,3	61,7	21,0	± 0,75
23						
Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım.	0,3	3,2	6,7	59,3	30,4	± 0,71
24						
Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim.	2,1	9,6	17,6	53,0	17,8	± 0,92
Problem Çözme Alt Boyutu Genel Skor			3,978 ± 0,56083			
STRESLE BAŞA ÇIKMA GENEL BOYUTU			3,8698 ± 0,74918			

Önerme 1: “Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar düşünürüm.” Önermesine katılımcıların %1,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %4,4’ü “Katılmıyorum”, %8,5’i “Kararsızım”, %62,4’ü “Katılıyorum”, %23,2’si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,01 ve standart sapma değeri ise 0,78 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 2: “Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %1,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %5,5’i “Katılmıyorum”, %10,1’i “Kararsızım”, %60,9’u “Katılıyorum”, %22,2’si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,97 ve standart sapma değeri ise 0,81 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 3: “Söylediklerimde ve yaptıklarımda aklımı izlerim.” Önermesine katılımcıların %0,5’i “Hiç Katılmıyorum”, %4,1’i “Katılmıyorum”, %13,2’si “Kararsızım”, %60,3’ü “Katılıyorum”, %21,9’u “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,98 ve standart sapma değeri ise 0,74 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 4: “Olaylardan ders almaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %0,3’ü “Hiç Katılmıyorum”, %3,1’i “Katılmıyorum”, %4,8’i “Kararsızım”, %56,6’sı “Katılıyorum”, %35,2’si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,23 ve standart sapma değeri ise 0,70 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 5: “Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım.” Önermesine katılımcıların %0,7’si “Hiç Katılmıyorum”, %5,3’ü “Katılmıyorum”, %11,3’ü “Kararsızım”, %35,5’i “Katılıyorum”, %24,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,0 ve standart sapma değeri ise 0,79 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 6: “İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım.” Önermesine katılımcıların %0,7’si “Hiç Katılmıyorum”, %5,3’ü “Katılmıyorum”, %6,8’i “Kararsızım”, %66’sı “Katılıyorum”, %21,2’si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,01 ve standart sapma değeri ise 0,74 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 7: “Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim.” Önermesine katılımcıların %1,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %6’sı “Katılmıyorum”, %14,2’si “Kararsızım”, %53,2’si “Katılıyorum”, %25,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,95 ve standart sapma değeri ise 0,86 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 8: “Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm.” Önermesine katılımcıların %1,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %6’sı “Katılmıyorum”, %11,1’i “Kararsızım”, %51,3’ü “Katılıyorum”, %30,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,03 ve standart sapma değeri ise 0,88 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 9: “Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım.” Önermesine katılımcıların %1’i “Hiç Katılmıyorum”, %6,2’si “Katılmıyorum”, %16,8’i

“Kararsızım”, %53,7’si “Katılıyorum”, %22,4’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,90 ve standart sapma değeri ise 0,84 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 10: “Benzer problemlere sahip insanlardan, daha iyi durumda olduğumu düşünürüm.” Önermesine katılımcıların %1,5’i “Hiç Katılmıyorum”, %7,5’i “Katılmıyorum”, %25,5’i “Kararsızım”, %49,6’sı “Katılıyorum”, %15,9’u “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,70 ve standart sapma değeri ise 0,87 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 11: “Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim.” Önermesine katılımcıların %2,1’i “Hiç Katılmıyorum”, %7,9’u “Katılmıyorum”, %20’si “Kararsızım”, %50,8’i “Katılıyorum”, %19,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,77 ve standart sapma değeri ise 0,91 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 12: “Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm.” Önermesine katılımcıların %3,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %14,7’si “Katılmıyorum”, %26,7’si “Kararsızım”, %41,9’u “Katılıyorum”, %13,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,47 ve standart sapma değeri ise 1,00 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 13: “Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım ile konuşurum.” Önermesine katılımcıların %5,5’i “Hiç Katılmıyorum”, %17,4’ü “Katılmıyorum”, %14,9’u “Kararsızım”, %47,2’si “Katılıyorum”, %15’i “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,48 ve standart sapma değeri ise 1,10 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 14: “Sorunlar hakkında bir arkadaşım ile konuşurum.” Önermesine katılımcıların %2,2’si “Hiç Katılmıyorum”, %9,6’sı “Katılmıyorum”, %13,3’ü “Kararsızım”, %57,6’sı “Katılıyorum”, %17,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,78 ve standart sapma değeri ise 0,91 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 15: “Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım (doktor, avukat...)” Önermesine katılımcıların %8,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %16,9’u “Katılmıyorum”, %25,5’i “Kararsızım”, %40’ı “Katılıyorum”, %9,2’si

“Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,24 ve standart sapma değeri ise 1,10 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 16: “Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım.” Önermesine katılımcıların %4,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %15,2’si “Katılmıyorum”, %21,4’ü “Kararsızım”, %48,5’i “Katılıyorum”, %10,4’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,45 ve standart sapma değeri ise 1,01 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 17: “Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım.” Önermesine katılımcıların %1,5’i “Hiç Katılmıyorum”, %4,6’sı “Katılmıyorum”, %8,9’u “Kararsızım”, %65,6’sı “Katılıyorum”, %19,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,96 ve standart sapma değeri ise 0,77 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 18: “Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim.” Önermesine katılımcıların %3,6’sı “Hiç Katılmıyorum”, %5,1’i “Katılmıyorum”, %9,1’i “Kararsızım”, %53,3’ü “Katılıyorum”, %28,9’u “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,98 ve standart sapma değeri ise 0,95 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 19: “Bir plan yapar ve onu izlerim.” Önermesine katılımcıların %0,9’u “Hiç Katılmıyorum”, %7’si “Katılmıyorum”, %13,7’si “Kararsızım”, %60’ı “Katılıyorum”, %18,5’i “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,88 ve standart sapma değeri ise 0,81 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 20: “Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım.” Önermesine katılımcıların %0,5’i “Hiç Katılmıyorum”, %4,3’ü “Katılmıyorum”, %9,9’u “Kararsızım”, %65’i “Katılıyorum”, %20,3’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,00 ve standart sapma değeri ise 0,72 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 21: “Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım.” Önermesine katılımcıların %0,2’si “Hiç Katılmıyorum”, %3,1’i “Katılmıyorum”, %9,2’si “Kararsızım”, %62,6’sı “Katılıyorum”, %25’i “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,09 ve standart sapma değeri ise 0,68 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 22: “Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm.” Önermesine katılımcıların %0,7’si “Hiç Katılmıyorum”, %4,3’ü “Katılmıyorum”, %12,3’ü “Kararsızım”, %61,7’si “Katılıyorum”, %21’i “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,98 ve standart sapma değeri ise 0,75 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 23: “Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım.” Önermesine katılımcıların %0,3’ü “Hiç Katılmıyorum”, %3,2’si “Katılmıyorum”, %6,7’si “Kararsızım”, %59,3’ü “Katılıyorum”, %30,4’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,16 ve standart sapma değeri ise 0,71 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 24: “Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim.” Önermesine katılımcıların %2,1’i “Hiç Katılmıyorum”, %9,6’sı “Katılmıyorum”, %17,6’sı “Kararsızım”, %53’ü “Katılıyorum”, %17,8’i “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,74 ve standart sapma değeri ise 0,92 olarak hesaplanmıştır.

Çizelge 16. Empatik Eğilim Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılımlar

Maddeler		Hic Kartlmayorum	Kartlmayorum	Kararazam	Kanlyorum	Kemalikle Kanlyorum	Ort. ± Ss.	
1	Çok sayıda dostum var.	3,8	25,1	14,5	40,9	15,7	3,39	± 1,13
2	Film seyrederken bazen gözlerim yaşarır.	3,8	9,6	8,7	56,8	21,2	3,82	± 0,99
3	Sıklıkla kendimi yalnız hissederim.	7,9	33,2	24,8	26,3	7,9	2,93	± 1,10
4	Bana dertlerini anlatanlar yanımdan ferahlanmış olarak ayrılırlar.	2,4	3,9	19,0	54,7	20,0	3,85	± 0,86
5	Başkalarının problemleri, beni kendi problemlerim gibi ilgilendirir.	2,4	12,8	21,2	53,2	10,4	3,56	± 0,92
6	Duygularımı başkalarına iletmekte güçlük çekerim.	10,1	32,3	21,2	29,7	6,7	2,90	± 1,13
7	İnsanların film seyrederken ağlamaları tuhafıma gider.	28,0	45,1	11,6	11,6	3,6	2,17	± 1,07
8	Birisiyle tartışırken bazen dikkatim onun söylediklerinden çok vereceğim cevaplar üzerinde yoğunlaşır.	3,9	24,3	23,2	41,9	6,7	3,23	± 1,01
9	Çevremde çok sevilen bir insanım.	1,0	2,9	25,8	53,0	17,3	3,82	± 0,78
10	Televizyondaki filmler mutlu sonla bitince rahatlarım.	2,4	7,5	14,4	55,6	20,2	3,83	± 0,91
11	Düşüncelerimi başkalarına iletmekte güçlük çektiğim olur.	9,1	27,0	22,7	34,5	6,7	3,02	± 1,11
12	İnsanların çoğu bencildir.	1,5	12,6	17,6	44,4	23,8	3,76	± 1,00
13	Sinirli bir insanım.	9,4	28,7	23,9	30,6	7,4	2,97	± 1,12
14	Genellikle insanlara güvenirim.	5,6	22,1	24,6	37,8	9,9	3,24	± 1,07
15	İnsanlar beni tam olarak anlamıyorlar.	4,3	26,0	34,7	28,2	6,8	3,07	± 0,99
16	Girişken bir insanım.	1,7	9,4	20,2	49,7	19,0	3,74	± 0,92
17	Bir yakınımın dertlerini anlatmak beni rahatlatır.	3,4	11,1	19,8	54,0	11,6	3,59	± 0,95
18	Genellikle hayatımdan memnunum.	1,9	8,2	24,3	52,1	13,5	3,67	± 0,87
19	Yakınlarım bana sık sık dertlerini anlatırlar.	1,2	9,9	12,3	60,3	16,2	3,80	± 0,86
20	Genellikle keyfim yerindedir.	2,1	7,9	27,5	49,7	12,8	3,63	± 0,87
EMPATİK EGİLİM ÖLÇEĞİ GENEL BOYUTU				3,4042 ± 0,36604				

Önerme 1: “Çok sayıda dostum var.” Önermesine katılımcıların %3,8’i “Hiç Katılmıyorum”, %25,1’i “Katılmıyorum”, %14,5’i “Kararsızım”, %40,9’u “Katılıyorum”, %15,7’si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,39 ve standart sapma değeri ise 1,13 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 2: “Film seyredirken bazen gözlerim yaşarır.” Önermesine katılımcıların %3,8’i “Hiç Katılmıyorum”, %9,6’sı “Katılmıyorum”, %8,7’si “Kararsızım”, %56,8’i “Katılıyorum”, %21,2’si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,82 ve standart sapma değeri ise 0,99 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 3: “Sıklıkla kendimi yalnız hissedirim.” Önermesine katılımcıların %7,9’u “Hiç Katılmıyorum”, %33,2’si “Katılmıyorum”, %24,8’i “Kararsızım”, %26,3’ü “Katılıyorum”, %7,9’u “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 2,93 ve standart sapma değeri ise 1,10 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 4: “Bana dertlerini anlatanlar yanımdan ferahlamış olarak ayrılırlar.” Önermesine katılımcıların %2,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %3,9’u “Katılmıyorum”, %19’u “Kararsızım”, %54,7’si “Katılıyorum”, %20’si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,85 ve standart sapma değeri ise 0,86 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 5: “Başkalarının problemleri, beni kendi problemlerim gibi ilgilendirir.” Önermesine katılımcıların %2,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %12,8’i “Katılmıyorum”, %21,2’si “Kararsızım”, %53,2’si “Katılıyorum”, %10,4’ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,56 ve standart sapma değeri ise 0,92 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 6: “Duygularımı başkalarına iletmekte güçlük çekerim.” Önermesine katılımcıların %10,1’i “Hiç Katılmıyorum”, %32,3’ü “Katılmıyorum”, %21,2’si “Kararsızım”, %29,7’si “Katılıyorum”, %6,7’si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 2,90 ve standart sapma değeri ise 1,13 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 7: “İnsanların film seyredirken ağlamaları tuhafıma gider.” Önermesine katılımcıların %28’i “Hiç Katılmıyorum”, %45,1’i “Katılmıyorum”,

%11,6'sı “Kararsızım”, %11,6'sı “Katılıyorum”, %3,6'sı “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 2,17 ve standart sapma değeri ise 1,07 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 8: “Birisiyle tartışırken bazen dikkatim onun söylediklerinden çok vereceğim cevaplar üzerinde yoğunlaşır.” Önermesine katılımcıların %3,9'u “Hiç Katılmıyorum”, %24,3'ü “Katılmıyorum”, %23,2'si “Kararsızım”, %41,9'u “Katılıyorum”, %6,7'si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,23 ve standart sapma değeri ise 1,01 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 9: “Çevremde çok sevilen bir insanım.” Önermesine katılımcıların %1'i “Hiç Katılmıyorum”, %2,9'u “Katılmıyorum”, %25,8'i “Kararsızım”, %53'ü “Katılıyorum”, %17,3'ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,82 ve standart sapma değeri ise 0,78 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 10: “Televizyondaki filmler mutlu sonla bitince rahatlarım.” Önermesine katılımcıların %2,4'ü “Hiç Katılmıyorum”, %7,5'i “Katılmıyorum”, %14,4'ü “Kararsızım”, %55,6'sı “Katılıyorum”, %20,2'si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,83 ve standart sapma değeri ise 0,91 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 11: “Düşüncelerimi başkalarına iletmede güçlük çektğim olur.” Önermesine katılımcıların %9,1'i “Hiç Katılmıyorum”, %27'si “Katılmıyorum”, %22,7'si “Kararsızım”, %34,5'i “Katılıyorum”, %6,7'si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,02 ve standart sapma değeri ise 1,11 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 12: “İnsanların çoğu bencildir.” Önermesine katılımcıların %1,5'i “Hiç Katılmıyorum”, %12,6'sı “Katılmıyorum”, %17,6'sı “Kararsızım”, %44,4'ü “Katılıyorum”, %23,8'i “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,76 ve standart sapma değeri ise 1,00 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 13: “Sinirli bir insanım.” Önermesine katılımcıların %9,4'ü “Hiç Katılmıyorum”, %28,7'si “Katılmıyorum”, %23,9'u “Kararsızım”, %30,6'sı “Katılıyorum”, %7,4'ü “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu

önerme için ortalama 2,97 ve standart sapma değeri ise 1,12 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 14: “Genellikle insanlara güvenirim.” Önermesine katılımcıların %5,6’sı “Hiç Katılmıyorum”, %22,1’i “Katılmıyorum”, %24,6’sı “Kararsızım”, %37,8’i “Katılıyorum”, %9,9’u “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,24 ve standart sapma değeri ise 1,07 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 15: “İnsanlar beni tam olarak anlamıyorlar.” Önermesine katılımcıların %4,3’ü “Hiç Katılmıyorum”, %26’sı “Katılmıyorum”, %34,7’si “Kararsızım”, %28,2’si “Katılıyorum”, %6,8’i “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,07 ve standart sapma değeri ise 0,99 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 16: “Girişken bir insanım.” Önermesine katılımcıların %1,7’si “Hiç Katılmıyorum”, %9,4’ü “Katılmıyorum”, %20,2’si “Kararsızım”, %49,7’si “Katılıyorum”, %19’u “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,74 ve standart sapma değeri ise 0,92 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 17: “Bir yakınıma derdimi anlatmak beni rahatlatır.” Önermesine katılımcıların %3,4’ü “Hiç Katılmıyorum”, %11,1’i “Katılmıyorum”, %19,8’i “Kararsızım”, %54’ü “Katılıyorum”, %11,6’sı “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,59 ve standart sapma değeri ise 0,95 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 18: “Genellikle hayatımdan memnunum.” Önermesine katılımcıların %1,9’u “Hiç Katılmıyorum”, %8,2’si “Katılmıyorum”, %24,3’ü “Kararsızım”, %52,1’i “Katılıyorum”, %13,5’i “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,67 ve standart sapma değeri ise 0,87 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 19: “Yakınlarım bana sık sık dertlerini anlatırlar.” Önermesine katılımcıların %1,2’si “Hiç Katılmıyorum”, %9,9’u “Katılmıyorum”, %12,3’ü “Kararsızım”, %60,3’ü “Katılıyorum”, %16,2’si “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,80 ve standart sapma değeri ise 0,86 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 20: “Genellikle keyfim yerindedir.” Önermesine katılımcıların %2,1’i “Hiç Katılmıyorum”, %7,9’u “Katılmıyorum”, %27,5’i “Kararsızım”, %49,7’si “Katılıyorum”, %12,8’i “Kesinlikle Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,63 ve standart sapma değeri ise 0,87 olarak hesaplanmıştır.

Çizelge 17. Kişilik Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılımlar

Maddeler	Tamamen	Kısmen	Biraz	Kararsızım	Biraz Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Tamamen	Ort. ± Ss.	
	Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)	(%)	(%)	Katılmıyorum (%)	Katılmıyorum (%)		
Dışadönüklük Alt Boyutu									
1	Kendimi dışa dönük, istekli olarak görürüm.	2,9	4,8	6,5	8,0	23,2	31,8	22,7	5,30 ± 1,54
6	Kendimi çekingen, sessiz olarak görürüm.	23,9	15,6	11,8	10,8	18,5	9,9	9,6	3,52 ± 2,02
Dışadönüklük Alt Boyutu Genel Skor				4,4128 ± 1,098					
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu									
4	Kendimi kaygılı, kolaylıkla hayal kırıklığına uğrayan olarak görürüm.	12,8	11,8	10,4	12,8	22,4	17,4	12,3	4,21 ± 1,92
9	Kendimi sakin, duygusal olarak dengeli olarak görürüm.	5,0	4,3	6,7	11,3	18,1	27,7	27,0	5,24 ± 1,69
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu Genel Skor				4,7308 ± 1,284					
Deneyimlere Açıklıklık Alt Boyutu									
5	Kendimi yeni yaşantılara açık, karmaşık olarak görürüm.	7,7	9,7	8,2	20,2	21,9	20,7	11,6	4,47 ± 1,74
10	Kendimi geleneksel, yaratıcı olmayan olarak görürüm.	29,7	16,8	10,1	14,5	12,6	10,3	6,0	3,18 ± 1,96
Deneyimlere Açıklıklık Alt Boyutu Genel Skor				3,8282 ± 1,30495					
Sorumluluk Alt Boyutu									
3	Kendimi güvenilir, öz-disiplinli olarak görürüm.	3,2	1,9	2,4	6,3	12,5	23,6	50,1	5,94 ± 1,48
8	Kendimi altüst olmuş, dikkatsiz olarak görürüm.	43,6	15,4	7,4	13,2	9,7	7,0	3,8	2,66 ± 1,88
Sorumluluk Alt Boyutu Genel Skor				4,30 ± 1,0731					
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu									
2	Kendimi eleştirel, kavgacı olarak görürüm.	31,5	15,0	11,6	10,4	18,1	9,7	3,6	3,12 ± 1,91
7	Kendimi sempatik, sıcak olarak görürüm.	2,9	3,4	5,3	9,1	15,9	27,0	36,4	5,58 ± 1,57
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu Genel Skor				4,353 ± 1,19					
KİŞİLİK ÖLÇEĞİ GENEL SKOR				4,3251 ± 0,78017					

Önerme 1: “Kendimi dışa dönük, istekli olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %2,9’u “Tamamen Katılmıyorum”, %4,8’i “Kısmen Katılmıyorum”, %6,5’i “Biraz Katılmıyorum”, %8’i “Kararsızım”, %23,2’si “Biraz Katılıyorum”, %31,8’i “Kısmen Katılıyorum”, %22,7’si “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 5,30 ve standart sapma değeri ise 1,54 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 2: “Kendimi çekingen, sessiz olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %23,9’u “Tamamen Katılmıyorum”, %15,6’sı “Kısmen Katılmıyorum”, %11,8’i “Biraz Katılmıyorum”, %10,8’i “Kararsızım”, %18,5’i “Biraz Katılıyorum”, %9,9’u “Kısmen Katılıyorum”, %9,6’sı “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,52 ve standart sapma değeri ise 2,02 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 3: “Kendimi kaygılı, kolaylıkla hayal kırıklığına uğrayan olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %12,8’i “Tamamen Katılmıyorum”, %11,8’i “Kısmen Katılmıyorum”, %10,4’ü “Biraz Katılmıyorum”, %12,8’i “Kararsızım”, %22,4’ü “Biraz Katılıyorum”, %17,4’ü “Kısmen Katılıyorum”, %12,3’ü “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,21 ve standart sapma değeri ise 1,92 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 4: “Kendimi sakin, duygusal olarak dengeli olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %5’i “Tamamen Katılmıyorum”, %4,3’ü “Kısmen Katılmıyorum”, %6,7’si “Biraz Katılmıyorum”, %11,3’ü “Kararsızım”, %18,1’i “Biraz Katılıyorum”, %27,7’si “Kısmen Katılıyorum”, %27’si “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 5,24 ve standart sapma değeri ise 1,69 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 5: “Kendimi yeni yaşantılara açık, karmaşık olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %7,7’si “Tamamen Katılmıyorum”, %9,7’si “Kısmen Katılmıyorum”, %8,2’si “Biraz Katılmıyorum”, %20,2’si “Kararsızım”, %21,9’u “Biraz Katılıyorum”, %20,7’si “Kısmen Katılıyorum”, %11,6’sı “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 4,47 ve standart sapma değeri ise 1,74 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 6: “Kendimi geleneksel, yaratıcı olmayan olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %29,7’si “Tamamen Katılmıyorum”, %16,8’i “Kısmen Katılmıyorum”, %10,1’i “Biraz Katılmıyorum”, %14,5’i “Kararsızım”, %12,6’sı “Biraz Katılıyorum”, %10,3’ü “Kısmen Katılıyorum”, %6’sı “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,18 ve standart sapma değeri ise 1,96 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 7: “Kendimi güvenilir, öz-disiplinli olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %3,2’si “Tamamen Katılmıyorum”, %1,9’u “Kısmen Katılmıyorum”, %2,4’ü “Biraz Katılmıyorum”, %6,3’ü “Kararsızım”, %12,5’i “Biraz Katılıyorum”, %23,6’sı “Kısmen Katılıyorum”, %50,1’i “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 5,94 ve standart sapma değeri ise 1,48 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 8: “Kendimi altüst olmuş, dikkatsiz olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %43,6’sı “Tamamen Katılmıyorum”, %15,4’ü “Kısmen Katılmıyorum”, %7,4’ü “Biraz Katılmıyorum”, %13,2’si “Kararsızım”, %9,7’si “Biraz Katılıyorum”, %7’si “Kısmen Katılıyorum”, %3,8’i “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 2,66 ve standart sapma değeri ise 1,88 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 9: “Kendimi eleştirel, kavgacı olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %31,5’i “Tamamen Katılmıyorum”, %15’i “Kısmen Katılmıyorum”, %11,6’sı “Biraz Katılmıyorum”, %10,4’ü “Kararsızım”, %18,1’i “Biraz Katılıyorum”, %9,7’si “Kısmen Katılıyorum”, %3,6’sı “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 3,12 ve standart sapma değeri ise 1,91 olarak hesaplanmıştır.

Önerme 10: “Kendimi sempatik, sıcak olarak görürüm.” Önermesine katılımcıların %2,9’u “Tamamen Katılmıyorum”, %3,4’ü “Kısmen Katılmıyorum”, %5,3’ü “Biraz Katılmıyorum”, %9,1’i “Kararsızım”, %15,9’u “Biraz Katılıyorum”, %27’si “Kısmen Katılıyorum”, %36,4’ü “Tamamen Katılıyorum” olarak yanıtlamışlardır. Bu önerme için ortalama 5,5829 ve standart sapma değeri ise 1,5704 olarak hesaplanmıştır.

C. Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)

Faktör analizi, birbirleriyle bağlantılı p tane değişeni birlikte ve az sayıda alakasız ve kavramsal hali manalı yeni değişenler (faktörler, boyutlar) bulabilmeyi, keşfi hedef kılan olasılıkları fazla olan bir istatistiktir. Ölçeklere yönelik açıklayıcı faktör analizi sırasında öncelikle verilerin faktör incelemesine uygun olup olmadığı testi yapılmıştır. Veri setinin uygun olup olmadığının analizler ile onaylanmasının ardından faktör yapısının ortaya çıkarılması amacı ile faktör tutma yöntemi olan “Varimax” döndürme yöntemi ile “Temel Bileşenler Analizi” metodu kullanılmıştır.

Bu faktör analizi sonucuna göre Extraction (çıkarma) sütununda çıkan değer 0,20'nin altında ise Costello ve Osborne'un (2005) araştırmasında anlattığı gibi, değişkenliğe karşı aksiyonları düşük olduğundan analiz dışı tutulmalıdır. Çalışmamızda edinilen faktörler içinde 0,20 değerinin altında bir soru olmadığı için çıkarımdan muaf tutulmuştur. Anti-imağ matris diyagonal değerleri üç ölçek için de 0.50 değerinin üzerinde sonuçlanmıştır. Bu durumda soru çıkarılmamış, ölçekler orijinal şekliyle uygulanmıştır.

Çizelge 18. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Stresle Başa Çıkma Ölçeği	Varyansı Açıklama Yüzdesi	Cronbach-Alpha (CA)	Cevap Ortalaması
Mantıksal analiz	<u>%25.21</u>	0.921	4,038
Pozitif değerlendirme	<u>%19.14</u>	0.919	3,805
Destek arama	<u>%12.56</u>	0.917	3,654
Problem çözme	<u>%10.72</u>	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	<u>%19.72</u>	0.919	3,828
Duygusal Dengelilik	<u>%14.36</u>	0.918	4,730
Deneyimlere Açıklık	<u>%12.20</u>	0.914	4,473
Sorumluluk	<u>%10.02</u>	0.910	4,300
Yumuşak Başlılık	<u>%9.47</u>	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	<u>%68.39</u>	0.916	4,325
KMO= 0.928; Bartlett $\chi^2=6732.47$ ve $p= 0.000$; Varyans Açıklama Yüzde: %68.14			

Faktör bünyesinde, stresle başa çıkma adına 4 faktör, kişilik ölçeği adına 5 faktör ve empatik eğilim adına 1 faktör özdeğerleri 1'den yüksek olarak bulunmuştur. Stresle başa çıkma ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği, iyi düzeyi ifade eden 0.70 değerinin üzerinde 0.922, kişilik ölçeği, 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 bulunmuştur. Anti-imağ korelasyon matrisi sonuçlarına göre, ifadelerin çapraz ilişki katsayıları kritik düzey olan 0.5'in üzerinde bulunmuştur. Diğer yandan dört ölçek için extraction (çıkarma) sütununda 0.20'nin altında soru olmadığından soru çıkarımı olmamıştır. 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 bulunmuştur.

D. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) (Confirmatory Factor Analysis: CFA), ölçme modellerinin şekillendirilmesinde en fazla tercih edilen ve mühim suhulet gösteren bir metottur. İşlemin amacı, eskiden yapılmış modelleri baz alarak yeni bulunan değişkenleri oluşturmaktır. Ayrıca bu yöntem kullanılan ölçekleri şekillendirme ve geçerlilik analizlerinde kullanılmakta ya da önceden tespit edilmiş bir yapının doğrulanmasını içinde kullanılmaktadır (Long, 1989:45). Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), bilginin temelindeki yapıyı analiz eden açıklayıcı faktör analizinin (AFA) bir dalıdır. AFA bir tayin etme fonksiyonunu, varsayım kurmaya yönelik bilgiye sahip olmaya çalışırken, DFA, bulunan unsurlar arasında yeterli kadar bağlantının olup olmadığını, değişkenlerin hangi faktörlerle ilişkili olduğunu, değişkenlerin birbirlerinden bağımsız olup olmadığını, değişkenlerin modeli ifade etmekte yeterli olup olmadığını değerlendirmek adına tercih edilir. Doğrulayıcı faktör analizinin ilk hedefi, önceden tanımlanan bir faktör modelinin araştırılan verilerle uyuma şansını bulmak olduğu düşünüldüğünde, dört temel hedef için kullanıldığı ifade edilmektedir. Bunlar, test araçlarının psikometrik değerlendirmesi, yapı geçerliliği, metot etkileri ve ölçüm değişmezliği hesaplamasıdır.

Oldukça fazla şekilde gözlenen veya ölçülen değişkenler tarafından temsil edilen gizil yapıları içeren, çok değişkenli istatistiksel analizleri adlandırmak adına da DFA'dan yardım alınır. DFA, Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) (Explanatory Factor Analysis: EFA) ile bulunan değişkenlerin, varsayım ile bulunan faktör yapılarına uyup uymadığını tespit etmek için kullanılan analiz yöntemidir. Açıklayıcı Faktör Analizi, faktör gruplarının diğer değişkenler ile yüksek seviyede alakalı olduğunu anlamak için kullanılırken, belirlenen k sayıda değişkene katkısı olan faktör gruplarının bu faktörler ile yeterince temsil edilebilirliğinin anlaşılabilmesi için DFA 'dan yardım alınır (Thompson, 2004: 56).

Doğrulayıcı faktör analizinde, araştırmacılar ölçümler arasındaki hataların ilişkisinin bulurken, değişkenlerin birbirleriyle ilişkilerinin eşit olması

umulmaktadır. Model araştırma görevlisi tarafından tamamen kuramsal şekilde tayin edilip DFA ile test edilmiş model olabileceği üzere, AFA'nın sonucuna göre sahip olunmuş bir modelde olabilir. Her maddenin yalnızca kendisini ifade ettiği varsayılan gizil faktörü ile ilişkisi modelde tanımlanmış, diğer gizil faktörlerle ilişkisinin "0" olduğu şeklinde teorik varsayımla modelleme yapılmıştır. DFA modeli, AFA ile birbirine benzese de aşağıdaki lineer denklemi sağlayan $p \times 1$ boyutlu bir x vektörü ile adlandırılır (Kaplan, 2000: 107):

$$X = \Delta\eta + \varepsilon \quad \text{formül 1}$$

Burada Δ faktör yüklerinin (sorulara uygulanan faktör analizi sonucunda elde edilen faktör ağırlıkları) $p \times q$ boyutlu bir matrisi, η gizil faktörlerin (anketin ana faktörleri olan personel güçlendirme ve altı alt boyutu, örgüte bağlılık ve 3 alt boyutu, iş tatmini ve iki alt boyutu, yöneticiye güven ve 2 alt boyutu) $q \times 1$ boyutlu vektörü ve ε $p \times 1$ boyutlu hata (modelin hata payı) vektörüdür. X 'sin kovaryans matrisi (ilişki katsayıları) eşitlik (2) de verilmiştir.

$$\Sigma = \Delta\lambda\Delta^T + \varphi_\varepsilon \quad \text{formül 2}$$

Eşitlik (2)'de Σ gösterimi, p gözlenen değişkenin (anketteki soruların tümü) $p \times p$ boyutlu kovaryans matrisi, λ faktör korelasyonlarının (faktörler arası ilişki katsayıları) (1×1) ($m \times m$) boyutlu simetrik matrisi ve φ gösterimi ε varyanslarının (modelin hata payının varyans değerleri) $p \times p$ boyutlu köşegen matrisidir. Bu modelin evreleri aşağıda açıklanmıştır.

Modelin belirlenmesi: Doğrulayıcı faktör analizinde model belirlenmesi ilk evredir. Bu modelde ortak değişkenlerin ve izlenen faktörlerin sayıları, özgün faktörler arasındaki tüm değişkenlerin ilişkisi, ortak değişkenler arasındaki ilişki, izlenen ve ortak değişkenler arasındaki ilişkilerin belirtilmesi gerekmektedir. Bu evrede araştırmacılar teorik bir temele dayanan modeli gerçekleştirmektedirler.

Modelin tanımlanması: Doğrulayıcı faktör analizinde model tanımlanırken modeldeki değişkenler izlenmez ve dahili ölçekleri olmaması sebebiyle her bir modele ait bir tane yol mevcuttur. Bu sebeple değişkenler kendilerine özel ölçeklerle analize sahiptir. Tanımlanma ortaya çıktıktan sonra; değişken yükleri, faktör ilişkileri ve ölçüm hata değişiklikleri tahmin edilecektir. Ana kütle

değişkenlikleri tahmin evresinde örnek parametreler kullanılarak tahmin edilmektedir. Modeli tanımlarken tüm verilerin adlandırılması gereklidir.

Modelin tahmin edilmesi: DFA'da; ölçüm modelinde tahmin edilen tüm verilerin, tahmin edilen değişkenlikler matrisi (Σ) ile örneklem varyans-kovaryans matrisiyle (S) mümkün olduğunca yakın değerlerin varsayımı hedeflenmektedir. DFA'nın varsayımında; En Çok Olabilirlik, Genelleştirilmiş En Küçük Kareler ve Ağırlıksız En Küçük Kareler varsayım metodlarından faydalanılmaktadır. Büyük örneklerde, bu üç tahmin yöntemlerindeki tahmincilerin; yansız, tutarlı, etkin, yeterli ve normal dağılımdan gelmesi gerekmektedir.

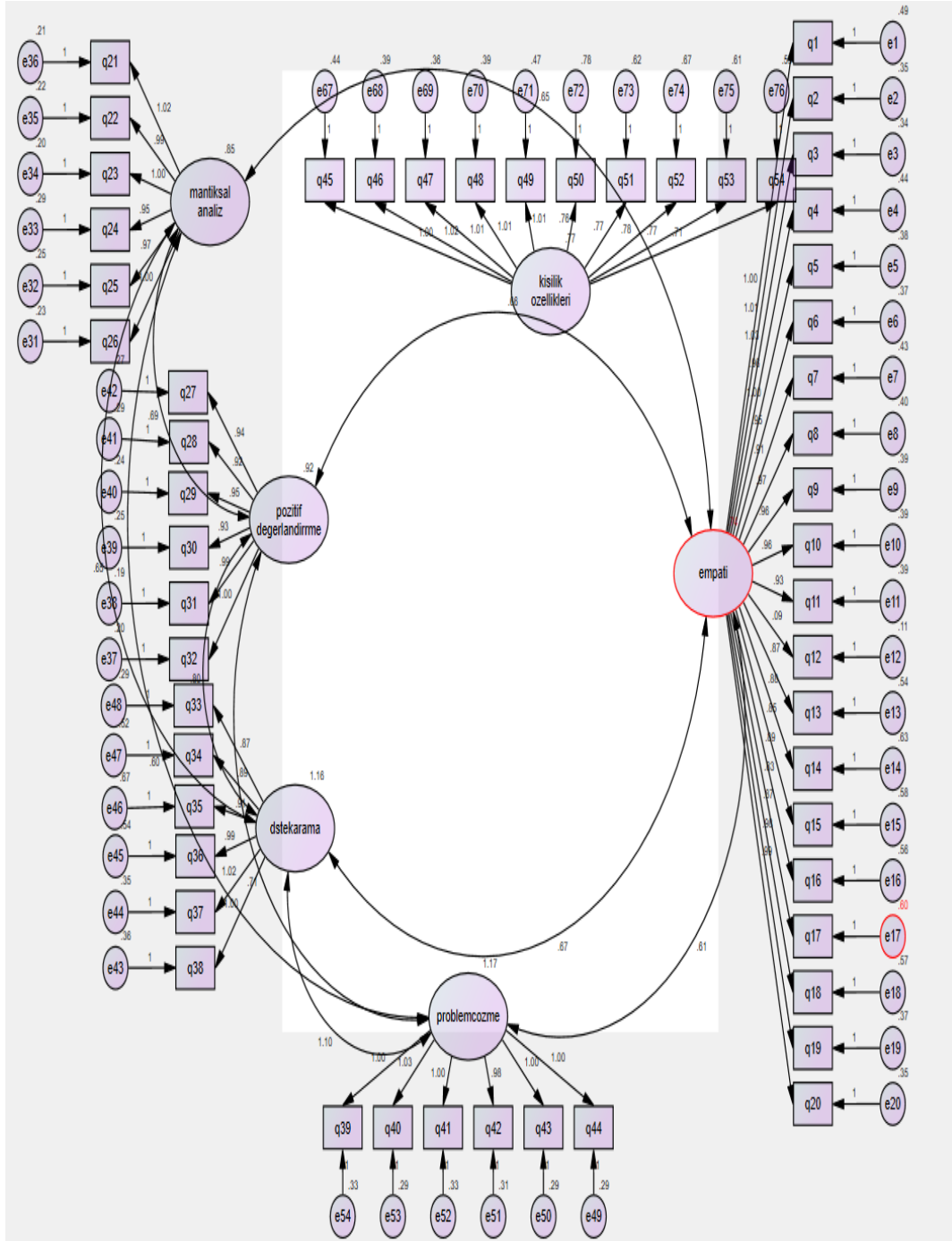
Modelin değerlendirilmesi: Varsayılan veya önerilen modeller değerlendirilerek bilinmeyen verilerin tahminlerine sahip olunmaktadır. Stevens'in (2002) araştırmasında ifade ettiği üzere, değerlendirilen modelleri uygun modelin ölçülmesi ve tek model parametresi bulundurmaıyla birlikte iki başlıkta toplamıştır. Gerekli görülen modellerde bulunan parametrelere onay verilir, fakat modeldeki ilişkiler parametreleri tam destek bulmayabil.

Model uyumunun değerlendirilmesi: Bir modelin verilere ne kadar iyi uyduğunu test etmek için çeşitli istatistikler kullanılabilir. En sık kullanılan istatistiki veriler; ki-kare istatistikleri (χ^2), RMSEA (Yaklaşım Hatasının Kök Ortalama Karesi, Yaklaşım Hatasının Ortalama Karekökü) RMR (Kök Ortalama Kare Rezidüel, kök ortalama kare hata karesi), NFI (Normed Uyum İndeksi), Normlu Uyum İndeksi), CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), GFI (Uyum İyiliği İndeksi), AGFI (Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi), IFI (Boolen's Incremental Fit Index, Boolen's Incremental Fit Index), bunlar NNFI (Normalleştirilmemiş Uyum İndeksi) ve diğer ölçümler, normalleştirilmemiş uyum indeksi). (χ^2)/sd değerinin 3'ten küçük olması kabul edilebilir bir uyum olduğunu gösterir. RMSEA için kabul edilebilir uyumu gösteren değerler 0,05-0,1 arasındadır. Diğer metrikler için 0 ile 1 arasında değerler beklenir. Bu değer 1'e ne kadar yakınsa modelim o kadar iyidir. (Kelloway, 1998:89).

Modelin modifikasyonu: Model tahminin sonunda intibak dizinleri olumsuzlukla sonuçlandıysa, teorik yapıya bağlı kalarak, modelin ahengini

geliştirmek için değişikliklere gidilebilir. Bunun sonucunda faktör arasındaki ilişki daha iyi sezilebilir. Modifikasyon dizinlerinde, kısıtlanmış veriler tahmin edildiğinde χ^2 istatistiğinin ne kadar azalacağını tahmin etmektedir. İki modelden birinde kısıtlanan verilerin, diğer modelde serbest bırakılması sonucunda oluşan χ^2 istatistikleri arasındaki fark modifikasyon içeriğini oluşmasını sağlamaktadır.

Araştırmanın bu kademesinde, AFA tarafından belirtilen faktörlerin hipotez tarafından belirlenen faktör yapısı ile uyumluluğunu test etmek için DFA kullanılır. Bir ölçüm modeli, bir dizi gözlemlenebilir değişkenin (ölçüm aracı olarak) faktörler adı verilen altta yatan değişkenleri nasıl ve ne ölçüde açıkladığını ortaya çıkarmayı amaçlar. Birinci düzey DFA modeli, ardından ikinci düzey DFA modeli oluşturulmuş ve AMOS 23.0 programında gizil faktörler ve bu faktörler arasındaki birbirine bağlı etkiler test edilmiştir.



Şekil 12. DFA Analizi Sonuçları

Çizelge 19. DFA Uyum İyiliği Sonuçları

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

Tablo 14’de X² /sd =2.24 sonucu elde edilmiştir, ≤3 koşulunu sağladığı için “iyi uyum” kabul edilmiştir. NFI=0.932 ile 0.94-0.90 aralığına düşmektedir, “kabul edilir uyum” sağlanmıştır, TLI (NNFI)=0.989 ile ≥0.95 sağladığından “iyi uyum”, IFI =0.980 ile ≥0.95 sağladığından “iyi uyum”, CFI=0.965 ile ≥ 0.95 sağladığından “kabul edilebilir uyum”, RMSEA=0.013 ile ≤0.05 sağladığından “iyi uyum”, GFI=0.951 ile ≥0.90 sağladığından “iyi uyum”, AGFI=0.945 ile ≥0.90 sağladığından “iyi uyum”, RMR=0.012 ile ≤0.05 sağladığından “iyi uyum” sonuçlarına varılmıştır. Analizde ele alınan 3 ölçek için faktör yapısı doğrulanmıştır. Yapılan evrelerden sonra yapısal eşitlik modeli tahminine geçilmiştir.

E. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM)

Yapısal eşitlik modellemesi, yapısal ve ölçüm modellerinin bir kombinasyonundan oluşur. Yapısal modeller, gizli değişkenler (faktörler ve alt boyutlar) arasındaki ilişkileri özetleyen yapısal denklemleri içerir. Modeldeki tüm yapısal denklemler yapısal ilişkileri tanımlar. Sharma (1996); Yapısal modelin teorik yapısı, denklem (3) ve matris notasyonunda gösterildiği gibi Bollen (1989) ve Kaplan (2000) tarafından belirlenir:

$$\eta = B\eta + \Gamma\lambda + \omega$$

formül 3

YEM iki tür gizli değişken içerir: içsel gizli değişkenler ve dışsal gizli değişkenler. Bu iki tip değişken, modelde altta yatan yapıyı tanımlamada bağımlı veya bağımsız değişken olmalarına göre ayrılır. Dışsal gizli değişkenler, gizli yapıdaki bağımsız değişkenlerdir. İçsel gizli değişkenler, gizli yapıdaki bağımlı değişkenler olarak tanımlanır. Model analizinde bazı faktörler bağımlı değişken, bazıları ise bağımsız değişkendir. Bunu belirleyen ise araştırmacının kurduğu model ve yol analizidir. Bu araştırmada elde edilen faktörler hem içsel gizil hem de dışsal gizil konumunda farklı ilişki yönlerinde analizi yapılmıştır.

Eşitlik (3)'de; m: içsel gizil değişken (bağımlı değişken durumundaki faktörler) sayısı, n: dışsal gizil değişken (bağımsız değişken durumundaki faktörler) sayısı olmak üzere, η : mx1 boyutlu içsel gizil değişken vektörünü, B: mxm boyutlu ana diyagonalı sıfır olan içsel gizil değişkenler arasındaki katsayılar matrisini, Γ : mxn dışsal gizil değişkenler ile içsel gizil değişkenler arasındaki katsayılar matrisini, λ : nx1 boyutlu dışsal gizil değişken vektörünü, ω : mx1 boyutlu gizil hata terimleri vektörünü göstermektedir. Yapısal modele ilişkin varsayımlar $E(\eta) = 0$, $E(\lambda) = 0$, $E(\omega) = 0$ (1-B) tekil olmayan matris λ ve ω ilişkisiz, $var(\omega_i)$ 'ler sabit olmaktadır.

Yapısal modelin genel gösterimi şöyledir:

$$\eta_j = \gamma_{11} + \lambda_1 + \omega_1 \quad \text{formül 4}$$

$$\eta_2 = \gamma_{21} \eta_1 + \gamma_{22} \lambda_1 + \omega_2 \quad \text{formül 5}$$

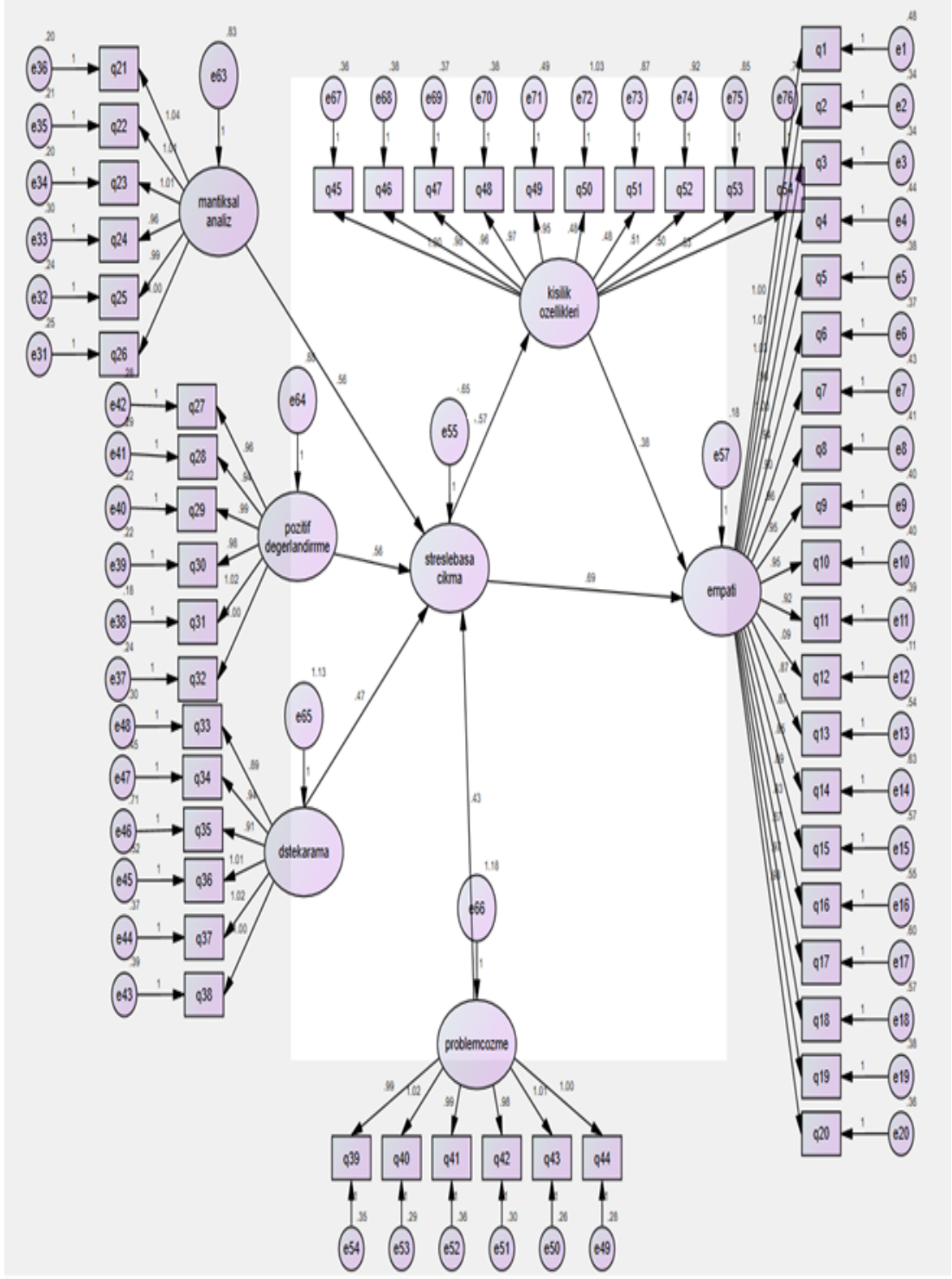
Ölçüm modeli ise gözlenen değişkenler (anket soruları) ile bağlı oldukları gizil değişkenler (faktörler ve alt boyutları) arasındaki ilişkileri tanımlayan eşitlikleri içerir. Ölçüm modeli matris notasyonu ile (6) ve (7)'de verilmiştir.

$$Y = \Delta_y \eta + \varepsilon \quad \text{formül 6}$$

$$X = \Delta_x \lambda + \tau \quad \text{formül 7}$$

Eşitlik (6) ve (7)'de; Y: px1 boyutlu içsel gizil değişkenlere ait gözlenen değişkenler vektörü, Δ_y : pxm boyutlu içsel gizil değişkenlere ait gözlenen değişkenlerin katsayılar matrisi (faktör yükleri ve katsayılar matrisi), ε : px1 boyutlu içsel gizil değişkenlere ait gözlenen değişkenlerin hata vektörünü, X: qx1 boyutlu dışsal gizil değişkenlere ait gözlenen değişkenler vektörünü, Δ_x : qxn boyutlu dışsal gizil değişkenlere ait gözlenen değişkenlerin katsayılar matrisini

(faktör yükleri ve katsayılar matrisi), τ : qx1 boyutlu dışsal gizil değişkenlere ait gözlenen değişkenlerin hata vektörünü göstermektedir (Kline, 2005:78-79).



Şekil 13. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Tahmin Sonuçları

Çizelge 20. YEM Tahminleri Uyum İyiliği Sonuçları

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

Çizelge 20’de X² /sd =2.03 bulunmuş, ≤3 şartını sağlamış ve “iyi uyum” sonucuna ulaşılmıştır. NFI=0.986 ile ≥0.95 sonucu bulunarak “iyi uyum”, TLI (NNFI)=0.940 ile 0.94-0.90 sağlanmış “kabul edilebilir uyum”, IFI =0.942 ile 0.94-0.90 aralığında “kabul edilebilir”, CFI=0.978 ile ≥0.97 sağlamasından dolayı “iyi uyum”, RMSEA=0.031 ile ≤0.05 sağladığı için “iyi uyum”, GFI=0.955 ile ≥0.90 sağladığı için “iyi uyum”, AGFI=0.922 ile ≥0.90 sağladığı için “iyi uyum”, RMR=0.023 ile ≤0.05 sağladığı için “iyi uyum” neticesi elde edilmiştir. YEM tahmini uyum iyiliği kriterleri neticesinde, varsayılan katsayılar yorumlanmış, uygunluğu onaylanmıştır.

Çizelge 21. YEM Model Tahmin Sonuçları

Yapısal ilişki	Yön	Tahmin edilen katsayı	St. Hata	t istatistiği	p	Sonuç
SBÇ→EMP	+	0.691	0.128	5.398	0,000*	Anlamli ilişki
SBÇ→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 varsayım sonucuyla; stresle başa çıkma (SBÇ) boyutu empatik eğilim (EMP) üstünde olumlu yönde etki görülmüş ($\beta = 0.691$, $p < 0.01$). Stresle başa çıkma (SBÇ) boyutu kişilik özellikleri (KÖ) üstünde pozitif yönlü anlamlı etkilidir ($\beta = 0.572$, $p < 0.01$). Kişilik özellikleri (KÖ) boyutunda empatik eğilim (EMP) olumlu yönde etki görülmüştür ($\beta = 0.361$, $p < 0.01$).

Kişilik özelliklerinin aracı olması için gerekli şartları sağlaması lazımdır. Birinci olarak kişilik özellikleri olmadan, sadece stresle başa çıkma ve empatik eğilim arasında manalı bir ilişki gerektirmektedir. Bu sağlam olmazsa, aracı etkinin tanımlanması anlam ifade etmez. Bu sebeple başlangıç aşamasında, stresle başa çıkma ve empatik eğilim için YEM uygulaması yapılmıştır. Stresle başa çıkma boyutunun empatik eğilim üzerinde 0.714 br. artırıcı olması ve neticesinin istatistiki anlamı olduğu belirtilmektedir. Netice olarak, aracılık etkisiyle birinci aşama sağlanmıştır.

İkinci kısımda, Şekil 13’de tanımlanan ve aracılık etkisini de kapsayan YEM ’in analiziyle yapılmıştır. Kişilik özelliklerinin aracı rolü varsa, stresle başa çıkma katsayısının bu modelde düşmesi ve anlam ifade etmesi gerekmektedir. Çizelge 19’da gözlendiği gibi, stresle başa çıkma empatik eğilimi 0.691 br. artırıcı ve anlam ifade eden etkisi vardır. Katsayı değeri düşmüştür.

Bir taraftan da aracı etkiden bahsetmek, aynı zamanda kişilik özelliklerinin empatik eğilim üzerinde anlamlı etkili olması gerekmektedir. Tablo 16’da görüldüğü üzere, kişilik özellikleri empatik eğilimi üzerinde 0.361 br. arttırıcı ve anlamlı etkiye sahiptir. Aşamaların tümünde, kişilik özelliklerinin aracı değişken olması konusunda pozitif bir durumu mevcuttur. AMOS programından ötürü (indirect) etkiler bootstrap metoduyla otomatik hesaplanmıştır. Standart hale getirilmiş dolaylı etki seçilip ve etki katsayılarının anlamlılığı gözlenir. Eğer, p değeri 0.05’den küçük ise kişilik özelliklerinin stresle başa çıkmanın empatik eğilime etkisinde aracılık ettiği sonucu elde edilir.

Kişilik özelliklerinin stresle başa çıkmanın empatik eğilime etkisinde aracılık rolünün anlamlılığını test etmek için bootstrap analizi yapılmıştır. Analize ilişkin doğruca ya da dolaylı yollara ilişkin katsayılar ve güven aralıkları Çizelge 22’de yer verilmiştir.

Çizelge 22. Modele yönelik standardize bootstrap analizi

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

Sonuçlar incelendiğinde, bootstrap standardize edilmiş değer aralıklarının sıfır içermediği ve anlamlı 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.

F. Korelasyon Analizi

Korelasyon yöntemiyle bu çalışmada ana ve alt boyut ilişkileri belirlenmiştir.

Çizelge 23. 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.

Çizelge 24. Stresle Başa Çıkma İle Kişilik Özellikleri İlişkisi

		<i>Dışa Dönüklük Alt Boyutu</i>	<i>Duygusal Dengellik Alt Boyutu</i>	<i>Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu</i>	<i>Sorumluluk Alt Boyutu</i>	<i>Yumuşak Başlılık Alt Boyutu</i>	Kişilik Özellikleri
<i>Mantıksal Analiz Alt Boyutu</i>	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
<i>Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu</i>	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
<i>Destek Arama Alt Boyutu</i>	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
<i>Problem Çözme Alt Boyutu</i>	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 dengellik 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 dengellik 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.

Çizelge 25. 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.

G. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları

Analizlerin sonuçlanmasında normallik testi neticeleriyle karar verilmekte olup çizelgede her bir boyut için tanımsal bilgiler dışında normallik test neticeleri de görülmektedir.

Çizelge 26. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları

Boyutlar	Ortalama	St. Sapma	Asimetri	Basıklık	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk	
					ist	p	ist	p
<i>Mantıksal Analiz Alt Boyutu</i>	4,038	0,5495	-1,012	3,295	0,154	0,000	0,915	0,000
<i>Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu</i>	3,805	0,6383	-,619	1,352	0,109	0,000	0,961	0,000
<i>Destek Arama Alt Boyutu</i>	3,654	0,6395	-,811	1,434	0,139	0,000	0,950	0,000
<i>Problem Çözme Alt Boyutu</i>	3,978	0,5608	-,812	2,434	0,160	0,000	0,925	0,000
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	3,869	0,4791	-1,055	4,237	0,111	0,000	0,931	0,000
Empati Genel Boyutu	3,404	0,3660	-,176	4,920	0,081	0,000	0,951	0,000
<i>Dışa Dönüklük Alt Boyutu</i>	3,828	1,3049	-,005	-,111	0,125	0,000	0,974	0,000
<i>Duygusal Denge Alt Boyutu</i>	4,730	1,2840	-,473	,069	0,102	0,000	0,963	0,000
<i>Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu</i>	4,473	1,3711	,032	,0941	0,213	0,000	0,865	0,000
<i>Sorumluluk Alt Boyutu</i>	4,300	1,0731	,013	1,099	0,216	0,000	0,922	0,000
<i>Yumuşak Başlılık Alt Boyutu</i>	4,353	1,1906	-,231	,365	0,137	0,000	0,965	0,000
Kişilik Ölçeği Genel Boyutu	4,325	1,7801	-,195	1,634	0,062	0,000	0,979	0,000

Görülmektedir ki, iki normallik testi neticesinde $p < 0.05$ olduğu için normal paylaşım sağlanmakta, belirten H_1 hipotezi kabul edilmektedir. Bu durumda grup farklılığı analizlerinde non-parametrik yöntem kullanılmaktadır.

H. Grup Farklılığı Analizleri

Grup fark analizi 2 grup için Mann-Whitney-U testi ile 3 ve üzeri grup için Kruskal Wallis testi uygulanmış. Farkın sebebi için ortalama değerler incelenmiştir. Korelasyon analizi için normal dağılım sağlayan Pearson ilişki analizi yerine Kendall's tau-b ilişki testi yapılmıştır.

Çizelge 27. Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Mann-Whitney U	p
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	Kadın	374	289,21	4,0423	38039,500	0,465
	Erkek	211	299,72	4,0316		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	Kadın	374	285,30	3,7807	36578,500	0,140
	Erkek	211	306,64	3,8504		
Destek Arama Alt Boyutu	Kadın	374	299,89	3,6931	36879,000	0,186
	Erkek	211	280,78	3,5848		
Problem Çözme Alt Boyutu	Kadın	374	287,76	3,9710	37496,000	0,311
	Erkek	211	302,29	3,9905		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	Kadın	374	291,23	3,8727	38793,500	0,735
	Erkek	211	296,14	3,8648		
Empati Ölçeği Genel Boyutu	Kadın	374	294,15	3,4048	39027,000	0,826
	Erkek	211	290,96	3,4031		
Dışadönüklük Alt Boyutu	Kadın	374	291,20	4,4158	38783,500	0,728
	Erkek	211	296,19	4,4076		
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu	Kadın	374	305,72	4,8342	34700,500	0,015*
	Erkek	211	270,46	4,5474		
Sorumluluk Alt Boyutu	Kadın	374	304,84	4,3810	35029,500	0,019*
	Erkek	211	272,02	4,1588		
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu	Kadın	374	298,05	4,4078	37566,500	0,329
	Erkek	211	284,04	4,2559		
Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	Kadın	374	289,26	3,7955	38059,500	0,472
	Erkek	211	299,62	3,8863		
Kişilik Ölçeği Genel Boyutu	Kadın	374	302,94	4,3668	35740,000	0,067
	Erkek	211	275,38	4,2512		

*0,05 için anlamlı farklılık

Cinsiyet açısından duygusal dengelilik ve sorumluluk alt boyutlarında anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p < 0.05$). Diğer boyut ve alt boyutlarda anlamlı farklılık yoktur. Farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında bu iki kişilik özelliğinin kadınlarda anlamlı şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 28. Medeni Durum Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Mann-Whitney U	p
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	Evli	309	286,65	4,0189	40680,000	0,331
	Bekar	276	300,11	4,0603		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	Evli	309	302,90	3,8342	39582,000	0,131
	Bekar	276	281,91	3,7741		
Destek Arama Alt Boyutu	Evli	309	317,53	3,7378	35062,000	0,382
	Bekar	276	265,54	3,5603		
Problem Çözme Alt Boyutu	Evli	309	286,74	3,9660	40709,000	0,336
	Bekar	276	300,00	3,9916		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	Evli	309	303,90	3,8900	39274,000	0,099
	Bekar	276	280,80	3,8473		
Empati Ölçeği Genel Boyutu	Evli	309	286,30	3,3862	40572,000	0,310
	Bekar	276	300,50	3,4243		
Dışadönüklük Alt Boyutu	Evli	309	285,90	3,7621	40448,500	0,278
	Bekar	276	300,95	3,9022		
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu	Evli	309	288,72	4,6990	41320,000	0,514
	Bekar	276	297,79	4,7663		
Sorumluluk Alt Boyutu	Evli	309	280,55	4,2120	38795,500	0,074
	Bekar	276	306,94	4,4004		
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu	Evli	309	280,74	4,2654	38854,000	0,060
	Bekar	276	306,72	4,4511		
Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	Evli	309	285,90	3,7621	40448,500	0,278
	Bekar	276	300,95	3,9022		
Kişilik Ölçeği Genel Boyutu	Evli	309	281,61	4,2625	39123,500	0,084
	Bekar	276	305,75	4,3953		

*0,05 için anlamlı farklılık

Medeni durum açısından hiçbir boyutta anlamlı farklılık elde edilmemiştir ($p>0.05$). Evli ve bekar katılımcılar aynı düşünce kapsamında yanıt vermiştir.

Çizelge 29. Yaş Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	20-30	232	295,07	4,0338	11,992	0,017*
	31-40	179	303,75	4,0791		
	41-50	137	262,11	3,9455		
	51-60	35	330,44	4,1754		
	61 yaş ve üzeri	2	301,25	4,0150		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	20-30	232	275,89	3,7563	9,968	0,041*
	31-40	179	303,28	3,8313		
	41-50	137	289,23	3,7799		
	51-60	35	366,67	4,0903		
	61 yaş ve üzeri	2	326,75	4,0850		
Destek Arama Alt Boyutu	20-30	232	280,00	3,6074	7,169	0,127
	31-40	179	312,52	3,7283		
	41-50	137	278,45	3,5939		
	51-60	35	336,30	3,8229		
	61 yaş ve üzeri	2	293,00	3,5850		
Problem Çözme Alt boyutu	20-30	232	289,51	3,9612	1,665	0,797
	31-40	179	300,01	4,0140		
	41-50	137	287,76	3,9490		
	51-60	35	293,71	3,9946		
	61 yaş ve üzeri	2	417,00	4,4150		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	20-30	232	279,75	3,8406	8,488	0,075
	31-40	179	311,03	3,9139		
	41-50	137	279,22	3,8174		
	51-60	35	332,43	4,0223		
	61 yaş ve üzeri	2	470,25	4,2500		
Kişilik Ölçeği Genel Boyutu	20-30	232	312,95	4,4349	12,624	0,372
	31-40	179	297,65	4,3268		
	41-50	137	267,34	4,1993		
	51-60	35	250,90	4,1343		
	61 yaş ve üzeri	2	57,00	3,40		
Empati Ölçeği Genel Boyutu	20-30	232	299,13	3,4125	4,605	0,330
	31-40	179	297,48	3,4137		
	41-50	137	279,13	3,3788		
	51-60	35	296,03	3,4200		
	61 yaş ve üzeri	2	78,25	3,0500		

Çizelge 29. (Devamı) Yaş Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Değer Dönüklük Alt Boyutu	20-30	232	293,23	4,4440	3,617	0,460
	31-40	179	304,53	4,4777		
	41-50	137	277,45	4,2774		
	51-60	35	301,50	4,4429		
	61 yaş ve üzeri	2	150,00	3,7500		
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu	20-30	232	297,73	4,7909	0,938	0,919
	31-40	179	287,30	4,6732		
	41-50	137	294,83	4,7265		
	51-60	35	288,41	4,6714		
	61 yaş ve üzeri	2	208,75	4,2500		
Sorumluluk Alt Boyutu	20-30	232	309,54	4,4353	7,776	0,100
	31-40	179	292,23	4,2877		
	41-50	137	281,77	4,2117		
	51-60	35	254,41	3,8429		
	61 yaş ve üzeri	2	238,00	4,00		
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu	20-30	232	314,49	4,5216	19,917	0,483
	31-40	179	308,13	4,4553		
	41-50	137	253,41	4,0438		
	51-60	35	240,51	4,00		
	61 yaş ve üzeri	2	75,75	3,00		
Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	20-30	232	309,82	3,9828	7,479	0,113
	31-40	179	284,59	3,7402		
	41-50	137	280,22	3,7372		
	51-60	35	287,84	3,7143		
	61 yaş ve üzeri	2	60,50	2,00		

*0,05 için anlamlı farklılık

Yaş açısından mantıksal analiz ve pozitif değerlendirme adına manidar değişkenlikler saptanmıştır. Değişkenliğin kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında 51-60 yaş arasında bu kavramların anlamlı şekilde yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 30. Eğitim Durumu Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Çerap Ortalaması	Kruskal-Wallis İst.	p
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	İlköğretim	59	258,80	3,8617	28,873	0,000*
	Lise	90	246,69	3,8722		
	Ön lisans	153	304,28	4,0971		
	Lisans	199	287,72	4,0315		
	Lisansüstü	71	340,06	4,1975		
	Doktora	13	459,86	4,6386		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	İlköğretim	59	321,47	3,8253	12,930	0,024*
	Lise	90	314,73	3,8512		
	Ön lisans	153	312,68	3,9940		
	Lisans	199	265,61	3,7260		
	Lisansüstü	71	268,46	3,7207		
	Doktora	13	336,00	3,9364		
Destek Arama Alt Boyutu	İlköğretim	59	287,26	3,5992	16,132	0,004*
	Lise	90	260,38	3,5009		
	Ön lisans	153	312,15	3,7459		
	Lisans	199	291,57	3,6532		
	Lisansüstü	71	294,99	3,6617		
	Doktora	13	330,58	3,8338		
Problem Çözme Alt Boyutu	İlköğretim	59	284,59	3,9095	11,897	0,038*
	Lise	90	277,96	3,8853		
	Ön lisans	153	320,25	4,0959		
	Lisans	199	269,50	3,9053		
	Lisansüstü	71	312,44	4,0630		
	Doktora	13	359,04	4,1931		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	İlköğretim	59	290,03	3,7995	11,807	0,038*
	Lise	90	264,06	3,7788		
	Ön lisans	153	314,92	3,9615		
	Lisans	199	280,88	3,8297		
	Lisansüstü	71	298,83	3,9118		
	Doktora	13	402,46	4,1262		
Empati Ölçeği Genel Boyutu	İlköğretim	59	306,64	3,3949	7,311	0,199
	Lise	90	266,04	3,3283		
	Ön lisans	153	314,95	3,4771		
	Lisans	199	281,36	3,3832		
	Lisansüstü	71	307,60	3,4304		
	Doktora	13	257,81	3,3462		

Çizelge 30. (Devamı) Eğitim Durumu Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Dışa Dönüklük Alt Boyutu	İlköğretim	59	291,14	4,3220	2,327	0,802
	Lise	90	275,29	4,20		
	Ön lisans	153	302,50	4,4967		
	Lisans	199	289,50	4,4221		
	Lisansüstü	71	308,75	4,5634		
	Doktora	13	279,73	4,3462		
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu	İlköğretim	59	334,45	4,9661	8,028	0,155
	Lise	90	263,25	4,4278		
	Ön lisans	153	301,41	4,8170		
	Lisans	199	285,47	4,7060		
	Lisansüstü	71	304,95	4,8310		
	Doktora	13	261,88	4,5769		
Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	İlköğretim	59	308,13	3,9661	8,615	0,125
	Lise	90	272,32	3,6389		
	Ön lisans	153	298,98	3,9085		
	Lisans	199	305,88	3,8970		
	Lisansüstü	71	275,99	3,7324		
	Doktora	13	192,81	3,0385		
Sorumluluk Alt Boyutu	İlköğretim	59	263,11	4,0932	7,126	0,211
	Lise	90	265,29	4,05		
	Ön lisans	153	313,14	4,4575		
	Lisans	199	296,39	4,3467		
	Lisansüstü	71	300,08	4,3239		
	Doktora	13	292,92	4,3077		
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu	İlköğretim	59	240,93	3,9153	8,365	0,243
	Lise	90	253,45	4,0389		
	Ön lisans	153	326,81	4,6078		
	Lisans	199	299,61	4,4045		
	Lisansüstü	71	308,04	4,4718		
	Doktora	13	221,88	4,0769		
Kişilik Ölçeği Genel Boyutu	İlköğretim	59	291,97	4,2525	9,271	0,581
	Lise	90	251,83	4,0711		
	Ön lisans	153	315,63	4,4575		
	Lisans	199	296,02	4,3553		
	Lisansüstü	71	303,25	4,3845		
	Doktora	13	214,04	4,0692		

*0,05 için anlamlı farklılık

Eğitim düzeyleri açısından, stresle başa çıkma ve alt boyutları adına manidar değişkenlikler saptanmıştır. Değişkenliğin kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, “doktora” düzeyinde eğitim alanların anlamlı şekilde yüksek seviye olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 31. Kurumdaki Çalışma Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	0-5 yıl	289	310,95	4,0842	2,024	0,483
	6-10 yıl	134	273,31	4,0087		
	11-15 yıl	76	249,74	3,8946		
	16-20 yıl	47	281,44	3,9896		
	21 ve üzeri	39	325,87	4,1408		
Pozitif Değerlendirme At Boyutu	0-5 yıl	289	289,07	3,8083	3,195	0,526
	6-10 yıl	134	298,22	3,8269		
	11-15 yıl	76	271,95	3,6843		
	16-20 yıl	47	317,10	3,8655		
	21 ve üzeri	39	316,19	3,88		
Destek Arama Alt Boyutu	0-5 yıl	289	285,05	3,6279	4,023	0,403
	6-10 yıl	134	315,73	3,7625		
	11-15 yıl	76	277,07	3,557		
	16-20 yıl	47	292,05	3,6245		
	21 ve üzeri	39	305,97	3,70		
Problem Çözme Alt Boyutu	0-5 yıl	289	300,17	4,0098	3,030	0,553
	6-10 yıl	134	283,55	3,9688		
	11-15 yıl	76	276,89	3,8863		
	16-20 yıl	47	316,33	3,9717		
	21 ve üzeri	39	275,59	3,961		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	0-5 yıl	289	294,69	3,8834	4,817	0,307
	6-10 yıl	134	296,07	3,8926		
	11-15 yıl	76	257,61	3,7559		
	16-20 yıl	47	308,62	3,8634		
	21 ve üzeri	39	320,10	3,921		
Empati Ölçeği Genel Boyutu	0-5 yıl	289	298,16	3,4190	6,526	0,163
	6-10 yıl	134	312,10	3,4313		
	11-15 yıl	76	276,90	3,3862		
	16-20 yıl	47	272,74	3,3287		

Çizelge 31. (Devamı) Kurumdaki Çalışma Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis İst.	p
Dışa Dönüklük Alt Boyutu	21 ve üzeri	39	244,87	3,3269	9,958	0,101
	0-5 yıl	289	298,23	4,4689		
	6-10 yıl	134	316,00	4,5336		
	11-15 yıl	76	242,58	4,0526		
	16-20 yıl	47	299,77	4,4362		
Duygusal Denge Alt Boyutu	21 ve üzeri	39	265,31	4,2564	2,196	0,700
	0-5 yıl	289	298,70	4,7941		
	6-10 yıl	134	299,94	4,7948		
	11-15 yıl	76	271,66	4,5395		
	16-20 yıl	47	279,17	4,5319		
Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	21 ve üzeri	39	285,19	4,6538	2,656	0,617
	0-5 yıl	289	294,56	3,8668		
	6-10 yıl	134	301,84	3,8657		
	11-15 yıl	76	266,49	3,6382		
	16-20 yıl	47	306,31	3,9043		
Sorumluluk Alt Boyutu	21 ve üzeri	39	286,65	3,6923	5,111	0,276
	0-5 yıl	289	300,81	4,3668		
	6-10 yıl	134	302,09	4,3358		
	11-15 yıl	76	258,05	4,0658		
	16-20 yıl	47	275,39	4,1915		
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu	21 ve üzeri	39	293,21	4,2821	9,725	0,134
	0-5 yıl	289	298,76	4,41		
	6-10 yıl	134	313,73	4,4925		
	11-15 yıl	76	284,62	4,2566		
	16-20 yıl	47	272,22	4,0638		
Kişilik Ölçeği Genel Boyutu	21 ve üzeri	39	220,44	3,9872	9,118	0,383
	0-5 yıl	289	304,09	4,3813		
	6-10 yıl	134	308,04	4,4045		
	11-15 yıl	76	247,75	4,1105		
	16-20 yıl	47	289,80	4,2255		
	21 ve üzeri	39	251,60	4,1744		

Kurumdaki çalışma süresi açısından hiçbir boyut ve alt boyut için anlamlı farklılık belirlenmemiştir. Çalışma süresi anlamlı bir fark yaratmamaktadır.

Çizelge 32. Toplam Mesleki Deneyim Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	0-5 yıl	190	304,67	4,0716	10,641	0,027*
	6-10 yıl	125	267,23	3,9361		
	11-15 yıl	92	263,57	3,9874		
	16-20 yıl	92	309,76	4,0851		
	21 ve üzeri	86	318,23	4,1185		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	0-5 yıl	190	285,55	3,7866	11,519	0,021*
	6-10 yıl	125	258,03	3,6930		
	11-15 yıl	92	300,57	3,8224		
	16-20 yıl	92	329,01	3,8728		
	21 ve üzeri	86	330,67	3,8801		
Destek Arama Alt Boyutu	0-5 yıl	190	277,65	3,5981	15,118	0,000*
	6-10 yıl	125	294,74	3,6613		
	11-15 yıl	92	280,89	3,6032		
	16-20 yıl	92	309,89	3,7195		
	21 ve üzeri	86	319,27	3,7516		
Problem Çözme Alt Boyutu	0-5 yıl	190	301,77	4,0044	17,212	0,005*
	6-10 yıl	125	270,31	3,9095		
	11-15 yıl	92	271,66	3,9203		
	16-20 yıl	92	321,81	4,0317		
	21 ve üzeri	86	330,61	4,0930		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	0-5 yıl	190	286,93	3,8662	11,548	0,021*
	6-10 yıl	125	267,49	3,8006		
	11-15 yıl	92	274,12	3,8339		
	16-20 yıl	92	325,41	3,9403		
	21 ve üzeri	86	329,03	3,9515		
Empati Ölçeği Genel Boyutu	0-5 yıl	190	306,16	3,4379	4,485	0,304
	6-10 yıl	125	290,96	3,3912		
	11-15 yıl	92	306,24	3,4402		
	16-20 yıl	92	284,09	3,3696		
	21 ve üzeri	86	262,27	3,3471		
Dışa Dönüklük Alt Boyutu	0-5 yıl	190	284,49	4,3763	3,036	0,552
	6-10 yıl	125	303,11	4,4520		
	11-15 yıl	92	312,14	4,50		
	16-20 yıl	92	276,88	4,3261		
	21 ve üzeri	86	293,89	4,436		

Çizelge 32. (Devamı) Toplam Mesleki Deneyim Süresi Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu	0-5 yıl	190	301,24	4,80	1,103	0,894
	6-10 yıl	125	282,33	4,672		
	11-15 yıl	92	294,54	4,7446		
	16-20 yıl	92	286,99	4,625		
	21 ve üzeri	86	295,09	4,7616		
Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	0-5 yıl	190	308,69	3,9711	3,627	0,459
	6-10 yıl	125	295,76	3,816		
	11-15 yıl	92	273,02	3,75		
	16-20 yıl	92	279,64	3,6685		
	21 ve üzeri	86	289,98	3,7849		
Sorumluluk Alt Boyutu	0-5 yıl	190	305,79	4,4132	3,742	0,442
	6-10 yıl	125	303,17	4,312		
	11-15 yıl	92	274,28	4,1902		
	16-20 yıl	92	284,60	4,2609		
	21 ve üzeri	86	278,98	4,1977		
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu	0-5 yıl	190	313,30	4,5105	5,998	0,217
	6-10 yıl	125	305,64	4,456		
	11-15 yıl	92	277,34	4,212		
	16-20 yıl	92	295,96	4,2935		
	21 ve üzeri	86	243,36	4,0698		
Kişilik Ölçeği Genel Boyutu	0-5 yıl	190	312,53	4,4142	5,392	0,249
	6-10 yıl	125	297,66	4,3416		
	11-15 yıl	92	283,07	4,2793		
	16-20 yıl	92	279,34	4,2348		
	21 ve üzeri	86	268,34	4,25		

*0,05 için anlamlı farklılık

Mesleki deneyim süresi açısından, stresle başa çıkma ve alt boyutları adına manidar değişiklikler saptanmıştır. Değişkenliklerin kaynağı için ortalama sıra değerleri incelendiğinde, “21 yıl ve üzeri” yıl çalışanların anlamlı şekilde stresle başa çıkmada daha yüksek seviye olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 33. Aylık Gelir Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	3501-5000 TL	91	267,73	3,9376	2,709	0,184
	5001-7000 TL	177	279,04	3,9877		
	7001-9000 TL	176	279,17	4,0311		
	9001 TL ve üzeri	141	344,10	4,1762		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	3501-5000 TL	91	288,12	3,7673	3,904	0,272
	5001-7000 TL	177	313,64	3,8689		
	7001-9000 TL	176	282,61	3,7897		
	9001 TL ve üzeri	141	283,22	3,7718		
Destek Arama Alt Boyutu	3501-5000 TL	91	294,53	3,6388	3,239	0,356
	5001-7000 TL	177	274,63	3,5886		
	7001-9000 TL	176	301,39	3,7015		
	9001 TL ve üzeri	141	304,60	3,6868		
Problem Çözme Alt Boyutu	3501-5000 TL	91	281,37	3,9304	1,399	0,706
	5001-7000 TL	177	301,12	3,9907		
	7001-9000 TL	176	285,78	3,9724		
	9001 TL ve üzeri	141	299,33	3,9999		
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	3501-5000 TL	91	279,13	3,8196	3,172	0,366
	5001-7000 TL	177	287,46	3,8597		
	7001-9000 TL	176	288,64	3,8743		
	9001 TL ve üzeri	141	314,34	3,9095		
Empati Ölçeği Genel Boyutu	3501-5000 TL	91	275,07	3,3582	1,845	0,605
	5001-7000 TL	177	290,20	3,4201		
	7001-9000 TL	176	304,11	3,4173		
	9001 TL ve üzeri	141	294,22	3,3975		
Dışa Dönüklük Alt Boyutu	3501-5000 TL	91	281,71	4,2857	0,536	0,911
	5001-7000 TL	177	296,56	4,4266		
	7001-9000 TL	176	295,42	4,4545		

Çizelge 33. (Devamı) Aylık Gelir Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu	9001 TL ve üzeri	141	292,79	4,4255	4,357	0,225
	3501-5000 TL	91	326,51	4,9505		
	5001-7000 TL	177	285,47	4,661		
	7001-9000 TL	176	289,22	4,7102		
Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	9001 TL ve üzeri	141	285,54	4,7021	0,806	0,848
	3501-5000 TL	91	289,14	3,8626		
	5001-7000 TL	177	288,44	3,7881		
	7001-9000 TL	176	302,46	3,8665		
Sorumluluk Alt Boyutu	9001 TL ve üzeri	141	289,41	3,8085	2,272	0,518
	3501-5000 TL	91	295,97	4,2912		
	5001-7000 TL	177	289,48	4,2486		
	7001-9000 TL	176	306,13	4,3977		
Yumuşak Başlılık Alt Boyutu	9001 TL ve üzeri	141	279,12	4,2518	3,632	0,304
	3501-5000 TL	91	287,43	4,3187		
	5001-7000 TL	177	275,30	4,1893		
	7001-9000 TL	176	306,00	4,4602		
Kişilik Ölçeği Genel Boyutu	9001 TL ve üzeri	141	302,59	4,4468	1,329	0,722
	3501-5000 TL	91	305,64	4,3418		
	5001-7000 TL	177	285,09	4,2627		
	7001-9000 TL	176	299,31	4,3778		
	9001 TL ve üzeri	141	286,90	4,3270		

Aylık kazanımlarında belirgin değişkenlik bulunamamıştır. Gelir grupları aynı özelliklere sahiplerdir, fark yoktur.

Çizelge 34. Hastanedeki Pozisyon Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Mantıksal Analiz Alt Boyutu	Doktor	35	356,47	4,2009	28,506	0,000*
	Hemşire	143	259,29	3,953		
	Tıbbi Teknisyen	146	311,87	4,1075		
	İdari Personel	55	307,23	4,1236		
	Yönetici	32	386,58	4,3441		
	Destek Hizmetleri	25	266,58	4,0004		
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	304,10	4,0998		
	Temizlik Personeli	109	258,91	3,8594		
	Doktor	35	244,97	3,6709		
	Hemşire	143	264,55	3,7052		
Pozitif Değerlendirme Alt Boyutu	Tıbbi Teknisyen	146	298,48	3,8537	14,991	0,036*
	İdari Personel	55	272,32	3,7849		
	Yönetici	32	333,94	3,9213		
	Destek Hizmetleri	25	303,74	3,7668		
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	313,46	3,912		
	Temizlik Personeli	109	326,85	3,8638		
	Doktor	35	278,94	3,6334		
	Hemşire	143	293,62	3,6432		
	Tıbbi Teknisyen	146	289,37	3,6596		
	İdari Personel	55	323,30	3,8149		
Destek Arama Alt Boyutu	Yönetici	32	327,72	3,7813	10,199	0,000*
	Destek Hizmetleri	25	285,70	3,6132		
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	337,55	3,8163		
	Temizlik Personeli	109	261,41	3,4988		
	Doktor	35	239,53	3,8566		
	Hemşire	143	273,13	3,915		
	Tıbbi Teknisyen	146	294,07	3,999		
	İdari Personel	55	312,66	4,0756		
	Yönetici	32	352,75	4,1459		
	Destek Hizmetleri	25	315,52	4,0724		
Problem Çözme Alt Boyutu	Hasta Hizmetleri Personeli	40	336,05	4,1125	13,847	0,024*

Çizelge 34. (Devamı) Hastanedeki Pozisyon Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Stresle Başa Çıkma Genel Boyutu	Temizlik Personeli				10,561	0,000*
	Doktor	35	282,40	3,8417		
	Hemşire	143	271,42	3,805		
	Tıbbi Teknisyen	146	298,83	3,9057		
	İdari Personel	55	300,73	3,9502		
	Yönetici	32	363,50	4,0488		
	Destek Hizmetleri	25	290,64	3,864		
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	326,91	3,986		
	Temizlik Personeli	109	280,40	3,7817		
	Doktor	35	270,43	3,3771		
Empati Ölçeği Genel Boyutu	Hemşire	143	287,06	3,3857	3,302	0,856
	Tıbbi Teknisyen	146	296,91	3,4229		
	İdari Personel	55	325,67	3,4682		
	Yönetici	32	294,66	3,4078		
	Destek Hizmetleri	25	286,10	3,406		
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	299,83	3,4088		
	Temizlik Personeli	109	284,91	3,3766		
	Doktor	35	307,44	4,50		
	Hemşire	143	293,37	4,4406		
	Tıbbi Teknisyen	146	287,54	4,411		
Dışa Dönüklük Alt Boyutu	İdari Personel	55	301,93	4,4545	5,393	0,612
	Yönetici	32	285,36	4,4219		
	Destek Hizmetleri	25	355,68	4,840		
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	264,88	4,175		
	Temizlik Personeli	109	288,87	4,3165		
	Doktor	35	260,03	4,4714		
	Hemşire	143	289,21	4,7413		
	Tıbbi Teknisyen	146	299,50	4,7842		
	İdari Personel	55	318,27	4,9182		
	Yönetici	32	259,70	4,5469		
Duygusal Dengelilik Alt Boyutu	Destek Hizmetleri	25	281,30	4,620	4,457	0,726
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	292,30	4,6625		
	Temizlik Personeli	109	299,82	4,7385		

Çizelge 34. (Devamı) Hastanedeki Pozisyon Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

Boyutlar	Grup	n	Ortalama Sıra	Cevap Ortalaması	Kruskal-Wallis Ist.	p
Deneyimlere Açıklık Alt Boyutu	Doktor	35	261,90	3,5714	11,059	0,136
	Hemşire	143	291,12	3,8042		
	Tıbbi Teknisyen	146	308,01	3,9521		
	İdari Personel	55	313,44	3,9818		
	Yönetici	32	262,42	3,6719		
	Destek Hizmetleri	25	310,60	3,98		
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	227,94	3,2625		
	Temizlik Personeli	109	303,86	3,9174		
	Doktor	35	273,23	4,1857		
	Hemşire	143	312,15	4,4545		
Sorumluluk Alt Boyutu	Tıbbi Teknisyen	146	297,84	4,339	13,432	0,062
	İdari Personel	55	335,34	4,5364		
	Yönetici	32	257,66	4,0938		
	Destek Hizmetleri	25	307,86	4,42		
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	245,49	4,00		
	Temizlik Personeli	109	270,79	4,1101		
	Doktor	35	333,27	4,70		
	Hemşire	143	294,58	4,3951		
	Tıbbi Teknisyen	146	315,57	4,5034		
	İdari Personel	55	328,19	4,5818		
Yumuşak Başlık Alt Boyutu	Yönetici	32	258,97	4,1406	5,569	0,372
	Destek Hizmetleri	25	270,14	4,280		
	Hasta Hizmetleri Personeli	40	262,90	4,0875		
	Temizlik Personeli	109	256,29	4,0459		
	Doktor	35	274,07	4,2857		
	Hemşire	143	299,14	4,3671		
	Tıbbi Teknisyen	146	305,68	4,3979		
	İdari Personel	55	336,35	4,4945		
	Yönetici	32	246,63	4,175		
	Destek Hizmetleri	25	297,92	4,428		
Kıyılık Ölçeği Genel Boyutu	Hasta Hizmetleri Personeli	40	243,66	4,0375	11,330	0,125
	Temizlik Personeli	109	282,76	4,2257		

*0,05 için anlamlı farklılık

Hastanedeki pozisyon açısından, stresle başa çıkma ve alt boyutları için anlamlı farklılık elde edilmiştir. Farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, destek arama alt boyut için “hasta hizmetleri personeli” ve mantıksal analiz, pozitif değerlendirme ve problem çözme ile stresle başa çıkma

genel boyutu “yönetici” pozisyonunda çalışanlarda anlamlı şekilde stresle başa çıkmada daha yüksek seviye olduğu belirlenmiştir.

VII. TARTIŞMA

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.

Soysal (2009), Gaziantep ve Kahramanmaraş'ta farklı mesleklerdeki kişilerde örgütsel stres kaynaklarını araştırmıştır, bu araştırma mevcut çalışma ile ilgilidir. Yönetici ve çalışanların stresli durumlara maruz kalma derecesinin mesleğe göre değiştiği gözlemlenmiştir. İmalat sektöründekilerin strese bağlı kaynaklardan daha fazla etkilendiğini söylüyor. Bu bölümde çalışanların algıladıkları en stresli faktörler; bu çalışmanın sonuçlarının uzun çalışma saatleri, işyerinde çok sayıda insan, sıkıcı işler, ağır işler, gürültülü bir çalışma ortamı, düşük ücretler ve haksız personel değerlendirmeleri olduğunu belirtti.

Özen (2013) hemşirelerde örgütsel stres ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Zonguldak'ta dört hastanede istihdam edilen 191 kişinin dahil olduğu soruşturmada, erkeklerin sorumluluk düzeylerinin daha yüksek olduğu, rol belirsizliği, gelecek belirsizliği, işten ayrılamama, işleriyle ilgili karar alma sürecine katılamama durumları tespit edildi. İşleri ve iş doyumsuzluğu gibi faktörlerin hepsi erkeklerde kadınlardan daha yüksekti.

Ergüner (2017), doktorların baskı ve gerginlik algısı, ruhsal sabretme, nüfus değişikliği ve hayat doyumu ile ilgili bağı incelemiştir. Çalışma sonucu ortaya çıkan veriler, doktorların hayat tatmin seviyelerinin evli olup olmasına, cinsiyete ve çalışma yılına göre farklı olmadığı görülmüştür. Ancak incelemeye dahil olan doktorların uzmanlık alanlarına bakılarak hayat tatmini düzeylerinde manidar şekilde bir farklılık bulunmaktadır. Uzman hekimlerin, aile doktorlarına göre hayat tatmin seviyelerinin daha yeterli görülmüştür.

Farklı bir çalışmada ise Özcan ve arkadaşları (2014) sağlık çalışanlarının stresli durumlarını yaşam tarzlarına göre incelemişlerdir. Bu çalışmada 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 çalışmada sağlık çalışanlarında bazı değişkenlerin ilişki üzerinde etkili olduğunu gözlemlemişlerdir. Bu çalışmanın sonuçları, cinsiyet, yaş, eğitim, meslek ve gelir düzeyi, iş yükü ve hizmet süresinin tükenmişlik derecesi üzerinde etkili olduğunu göstermiştir.

McDonald ve Messenger, (2010) Empati ile alakalı bilgiyi değerlendirecek olursak, bireylerin doğduğu anda empatiye sahip olunan bir yapı olduğunu ancak kişinin büyüdüğü çevre tarafından şekillendiğini ve daha sonra da insanda büyüdüğünü görebiliriz. Örnek olarak, empati kabiliyeti fazla olan aile üyelerinin empati kurabilme yetisi oldukça yüksektir. Sonuç olarak, kişinin ait olduğu meslek grubu ya da toplum ne kadar empatikse, o meslek ya da topluma mensup bireylerin empati düzeyi de o kadar yüksektir. Değirmek istediğimiz şey, bazı mesleklerde empatiyi zorunlu hale getirmenin gerekliliğidir. Makine yerine insanla temas veya etkileşim gerektiren mesleklerin tercih edildiği de vurgulanmalıdır.

Sağlık hizmetleri bir yardım ilişkisi içerdiğinden empati kavramı bağın en mühim parçasıdır (Özcan, 2012; Reynolds and Scott, 1999:368; Squier, 1990:325-339). Tedavi edilmesi gereken kişiye ne kadar empati ile yaklaşırsa sonuçları da o kadar pozitif olmaktadır (Hojat et al., 2011). Bu nedenle, bu meslek gruplarındaki insanların empatik eğilimlerine veya yeteneklerine bakan birçok araştırma mevcuttur. Lakin bunun yanı sıra tıbbi personellerin empatik eğilimlerinin düştüğünü ispatlayan araştırmalar mevcuttur. (Hojat vd., 2004:934-941).

Sağlık çalışanları arasında empatinin, yapılan işlerin verim ve seviyesini yükselttiği kabul görülmektedir. Lakin tıp ve öğrencilerine (örneğin doktor, dentist, ATT, ebe) gösterilen eğitimlerde empatik becerileri geliştirmeye yönelik bir program bulunmamaktadır. Bu nedenle empatinin tüm tıbbi eğitim gören okullarda ders niteliğinde verilmesi hem verimliliği hem de kişi mutluluğunu

arttırma açısından olumlu gelişmelere yol açacağına inanılmaktadır (Hojat vd., 2011:359-364).

Altınoluk'un (2014) gözlemleri ışığında empatik eğilimlerin ortalama değerlerinin yaşla birlikte arttığı sonucuna varılmıştır. Kişinin maddi ihtiyaçlarını rahat bir şekilde tatmin edebilme yeteneğinin, kişinin empatik eğilimini ve yeteneklerini önemli ölçüde etkilemediği sonucuna varılmıştır. Benzer şekilde, sosyal etkinliklerin empatik eğilimler ve yetenekler üzerinde çok fazla etkisi bulunmamıştır.

Empatik anlayışla duygu, düşünce ve algıların açık ve doğru anlaşılması önemli kişilik değişiklikleri üretebilir (Tan, 1986:98).

Kieger ve Rezinkoff (1992), bilişsel ve duygusal farklılıklar ile empati arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmada, kadınların erkeklerden daha yüksek düzeyde duygusal empatiye sahip olduğunu bulmuşlardır. Erkeklerde ise duygusal empati ile bilişsel empati arasında anlamlı bir fark bulmuşlardır.

Kılınç'ın (2016) araştırması, çalışanların empatisinin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur. Kadın çalışanlardan 2'si, erkek çalışanlardan 0,5'i yüksek empati eğilimine sahiptir.

Kılınç (2016) tarafından yapılan bir araştırma, çalışanlar arasındaki empati düzeyinin belirli yaşlara göre de değişkenlik gösterdiğini ortaya koymuştur. Tekmen'in (2010) doktor ile hemşirelerin yaş ile empatik eğilimler üzerine uyguladığı bir çalışmada istatistiksel anlamda pozitif ilişkiler bulmuştur.

Özdemir (2013), Altınoluk (2014) ve Posluoğlu 'nun (2014) da yaptığı çalışmalarda yaş ve empatik eğilimle ilgili istatistiksel açıdan ilişkiler bulunmuştur. Erkmen (2007) ve Yılmaz (2011) ise yaptığı çalışmada herhangi bir bağ kuramamışlardır.

Kılınç (2016) tarafından yapılan bir araştırma, çalışanların empati düzeylerinin eğitim düzeyine göre önemli ölçüde değiştiğini göstermiştir. Akbulut (2010) ise çalışmasında eğitim ve empatik ilişki düzeyinde herhangi bir nüans yakalayamamış, lakin Posluoğlu 'nun (2014) çalışması araştırma ile tutarlı görünmektedir.

Çiçek 'in (2006) yaptığı çalışmada, üniversiteden lisansını tamamlayarak çıkan bir sağlıkçının mezun olan hemşirelere göre anlamlı olarak daha yüksek empatik eğilimleri olduğu saptanmış olup bu da çalışma ile uyumludur.

Kılınç'ın (2016) çalışmasında altı katılımcının orta düzeyde empatik eğilime sahip olduğu ortaya çıkmış ve çalışanların ortalama empati düzeyi 66,71 olarak saptanmıştır. Tahmini açıdan bakılırsa, yapılan araştırmalarda empatik eğilim sağlık çalışanlarında az ve orta yoğunluktadır. Bunun için tıbbi personelin empatilerinin yeteri kadar üstte olmadığını, hastalar ve personeller arası iletişimde eksikliğin giderilmesi için bu oranın artırılması gerektiği ifade edilebilir. Hemşirelerin empati düzeylerine ilişkin Özcan (2012) ve Tutuk vd., (2002), Seymen (2007), Tekmen (2010) araştırmalarında elde edilen sonuçlar yaklaşık olarak aynıdır.

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

Tel ve arkadaşları (2013) yaptıkları çalışmada sağlık çalışanları; İş stresi yaşama konusunda meslekler arasında anlamlı fark bulunmazken, tüm mesleklerden sağlık çalışanları orta düzeyde iş stresi yaşamaktadır, işle ilgili stres ile yaş, cinsiyet, medeni durum, meslek, çalışma saatleri gibi değişkenler arasında anlamlı bir ilişki vardır. Sigara, alkol tüketimi, sosyodemografik ve mesleki özellikler.

VIII. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık, hizmet sunumunda önceliği olan ulusal bir sosyal sorumluluk ve iş alanıdır. Bir ülkenin gelişmişlik düzeyine bağlı olarak sağlık harcamaları yükselmekte ve buna bağlı olarak toplumun ihtiyaç ve beklentileri artmaktadır. Daha kaliteli ve verimli hizmetlerden yararlanan toplumun başarısı tıbbi personelden geçmektedir. Stres sebebi ile oluşan faktörler, çalışanlar, kuruluşlar ve örgütler için ciddi bir sorundur. Bir çalışma atmosferinde stres yaratabilecek birçok stresör vardır. Bu durum çalışanları psikolojik, fiziksel ve psikolojik olarak etkilemektedir.

Süre olarak kısa da olsa stresin etkilerini yaşamış kişiler, stresin geçmesiyle birlikte eski hallerine kavuşabilmektedirler. Kronik stres olumsuz sonuçlara yol açabilir ve stresin daimî hasarları olabilir. Bunun negatif yönleri, meydana geldiği ortamın ötesine geçer. Kişiler stresin verdiği yükü iş ve özel hayatlarına da taşırlar. Strese yol açan faktörlerin yanı sıra kişinin durumu, cinsiyeti, yaşı, karakteri ve ailevi nedenler de stresin bilişsel düzeyler üzerindeki tesirini değiştirmektedir.

Hastaneler, sağlık hizmeti sunumunda sağlık sektörünün en önemli parçasıdır. Bu parçanın en önemli yapı taşı, her kademedeki görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Verilen hizmet doğrudan insan yaşamını ilgilendirdiği için yaşadıkları stres, fazla çalışma, orantısız iş yükü, mesleki tükenmişlikleri diğer sektörlerde görev yapan çalışanlara göre de çok daha fazla olmaktadır.

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 yaş, medeni hal, cinsiyet, eğitim seviyesi, iş unvanı, kuruluştaki görev zamanı, toplam iş deneyimi ve maaş gibi demografik faktörler için de test edildi. Bu sayede farklılıkların hangi gruptan ve hangi boyutlarda ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Daha sonra aralarındaki ilişkileri ortaya çıkarmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca

DFA (Doğrulayıcı Faktör Analizi) kullanılmış ve yapısal eşitlik modeli kullanılarak incelenmiştir. Sağlık çalışanlarında stresle başa çıkmanın empatik davranış üzerindeki etkisinde kişilik özelliklerinin aracılık etkisi olduğu bulunmuştur.

Çalışmamızda veri toplamak adına anket yapılmıştır. Bunun sonucunda toplanan bilgiler istatistiki incelemede iki farklı neticeye varılmıştır.

- İlk olarak, demografik veriler üzerinde grup farklılıkları test edildi. Bu analizin temel amacı, anketlere farklı grupların aynı bakış açısıyla yanıt verip vermediğini değerlendirmek, yanıtlamıyorsa farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemektir.
- Diğeriyse, tariflenen ve aracılığı da ihtiva eden YEM 'in analizi yapılmıştır.

Çalışmanın bu aşamasında korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış, yapısal eşitlik modeli ile de incelenmiştir.

585 kişinin katılımıyla yapılan anket sonuçlarında,

- Katılımcıların %63,9'u kadınlardan, %36,1'i erkeklerden oluşmaktadır.
- Katılanların %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 mezunudur.
- Katılımcıların %49,4'ü 0-5 yıl, %22,9'u 6-10 yıl, %13'ü 11-15 yıl, %8'i 16-20 sene, %6,7'si 21 sene ve üstü 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 sene, %14,7'si 21 sene ve üstü toplam meslek deneyimi 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.

Bir kişilik özelliğinin aracı tutarsız olması adına belirli şartların sağlanması gerekmektedir. Birincil, kişilik özellikleri olmasaydı, stresle başa çıkma ile empatik eğilimler arasında anlamlı bir ilişki olabilirdi. Sağlanmazsa, aracılık etkilerini tanımlamaya gerek yoktur. Bu nedenle ilk aşamada stres ve empatik eğilimlerle başa çıkmak için SEM kullanılmıştır. Stresle başa çıkmanın empati eğilimi üzerindeki boyutu 0,714 br 'dir. Artmakta olduğundan ve sonucun istatistiksel olarak anlamlı olduğundan emin olun. Bu sonuç, arabuluculuk etkilerinin ele alınmasına yönelik bir ilk adım sağlamayı amaçlamaktadır.

İkinci aşamada, Çizelge 14'de gösterildiği gibi ve aracılık etkisini içeren YEM analizi yapılmıştır. Kişilik özelliklerinin ilişkide aracılık rolü varsa başa çıkma ve stres arasındaki ilişkinin gücünün azalması beklenir, ancak bu modelde yine de anlamlı olacaktır. Çizelge 15'te görüldüğü gibi stresle başa çıkma empatik eğilimi 0,691 br 'dir. Olumlu ve önemli bir etkiye sahiptir. Katsayının değeri azaldı.

Tersine, kişilik özelliklerinin aracı rolünü tartışmak için, empatik eğilimin etkisinin de önemli kişilik özellikleri tarafından yönlendirilmesi gerekir. Çizelge 15'te görüldüğü gibi empatik eğilim kişilik özelliği 0,361 br puana sahiptir. Olumlu ve önemli bir etkisi vardır. Tüm bu adımlar, aracı değişken olan kişilik özellikleri ile pozitif bir korelasyon göstermektedir. AMOS programında, dolaylı etkiler bootstrapping yöntemi kullanılarak otomatik olarak hesaplanır. Standartlaştırılmış dolaylı etkiyi seçip çıkan katsayıların anlamlılığı değerlendirilir. P değeri 0.05'ten daha düşükse, karakter özellikleri strese karşı mücadelede empatik eğilimin yardımcı olduğu anlamına gelmektedir.

Stresle başa çıkmanın empati üzerindeki etkisine aracılık etmede kişilik özelliğinin rolünün önemini değerlendirmek için önyükleme analizi kullanıldı. Doğrudan ve dolaylı katsayıların değerleri ve bunlara ilişkin güven aralıkları çizelge 16'da listelenmiştir. Bulgular incelendiğinde standardize edilmiş bootstrap değerlerinin sıfır içermediği ve anlamlı olduğu görülmüştür. Bu, kişilik

özelliklerinin, stresle başa çıkma biçiminde empatiyi etkilemede oynayacağı bir role sahip olduğunu gösterdi.

Araştırmada, boyutlar ve alt boyutlar arasındaki birincil ilişkiyi belirlemek için korelasyon kullanılmıştır. Stresle başa çıkma yeteneği, empatik eğilim ile olumlu bir şekilde ilişkiliydi. 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 oldu veya hiç olmadı.

Kişilik özelliklerinin empatiyi artırmada etkisi vardır.

Gruplar arasındaki farkın değerlendirilmesinde 2 grupsa için Mann-Whitney-U Testi, 3 ile üstü gruplar adına Kruskal Wallis Testi kullanıldı. Tutarsızlığın nedeni için ortalama değerler incelenmiştir. İlaveten Pearson' un ilgili araştırması yerine Kendall 'ın tau-b korelasyon analizi kullanılmıştır.

Cinsiyete göre duygusal istikrar ve sorumluluk alt boyutlarında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Farklılığın kaynak sıralama ortalamasına bakıldığında, bu iki kişilik özelliğinin kadınlarda anlamlı olarak daha yüksek olduğu belirlendi.

Medeni durumun hiçbir boyutunda anlamlı farklılık gözlenmedi ($p>0,05$). Araştırmaya evli ve bekar bireyler aynı konsept altında katılmıştır.

Analitik akılcılık ve yaşın olumlu değerlendirilmesi için anlamlı bir fark gözlemlendi. Farklılığın kaynak sıralama ortalamaları dikkate alındığında bu kavramların 51-60 yaşları arasında anlamlı olarak diğer yaşlara göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Eğitim durumu açısından ise stres ve alt bileşenleriyle başa çıkmada anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Tutarsızlığın kaynağının ortalama sıralaması incelenmiştir. “Doktora” düzeyinde eğitim alanların anlamlı olarak daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Kurumda geçirilen süre açısından herhangi bir boyut veya alt boyut için anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Araştırma belirgin farklılık oluşturmamaktadır.

Mesleki deneyim süresine göre stresle baş etme ve alt boyutlarında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Farklılığın kaynağına bakıldığında ise “21 yaş ve üzeri” çalışanların stresle başa çıkma düzeylerinin anlamlı olarak daha yüksek olduğu görülmüştür. Aylık gelirden önemli bir fark gözlenmedi. Gelir grupları aynı özelliklere sahiptir, fark yoktur. 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 çıkmada anlamlı olarak daha yüksekti.

Sağlık çalışanlarının çalışmaları insan yaşamı için önemlidir. Sağlık çalışanlarının işlerinden keyif almaları ve stresten uzak durmaları tüm insanlık için çok önemlidir. İnsan hayatı onların elinde. Günümüzde sıklıkla karşılaştığımız sağlık çalışanlarına yönelik şiddet de çok üzücü. Şiddete maruz kalmak sağlık çalışanlarının stresini daha da artırmaktadır. Bu amaçla sağlık çalışanlarının çalışma ortamındaki güvenlikleri artırılmalıdır. Ayrıca stresi azaltan sosyal aktivitelerde bulunmalıdır. Bunun için idarecilerin ve personelin gerekli eğitimleri alması gerekmektedir. Çalışanların stresle bireysel olarak baş edebilmeleri için gerekli terapilerin uzmanlar tarafından organize edilmesi önerilmektedir.

- Çalışmalardan kazanılan veriler ile, tıbbi personelin eğitimlerine empati ve iletişim kurabilme yeteneklerini artırıcı öğretim programları eklenmelidir.
- Empatik eğilimi yüksek olan kişilere öncelik tanınması ve mesleki olarak da bireysel iletişimin fazla olduğu bölümlerin tercih edilmesi gerekmektedir.
- Tıbbi personelin eğitim seviyesini lisans düzeyine çıkarılması yararlı olacaktır.
- Dünya üzerindeki tüm çalışanların olduğu kadar, sağlık personellerinin de korunaklı ve tıbbi açıdan güvenilir bir atmosferde işini yapma hakkı gerekmektedir. Bu nedenle acil, radyoloji, laboratuvar gibi tehlikeli ve

iletişime açık alanlarla ilgili çalışmalar yapıp, koruyucu tedbirler alınması gerekmektedir.

- Alanlardaki güvenlik önlemleri arttırılmalı ve bu konuda devamlı eğitimler düzenlenmelidir.
- Tıbbi personellerin eğitimleri devamlı yinelenmelidir.
- Çalışan sayısı maksimum seviyede tutulmalıdır.
- Çalışma saatlerinin iyileştirilmesi ve nöbet usulü çalışan personelin listelerinin rahat ve uygun hale getirilmesi sağlanmalıdır. Ek mesai sisteminin düzenlenmesi elzem durumlardandır.
- Çalışma alanlarının değişkenlik gösterilmesi ve personelin dönüşümlü çalışması sağlanmalıdır.
- İdarecilerin tıbbi personele destek olması ve olayın içine dahil olması gerekmektedir.
- Tıbbi personelin iş anlamında ilerlemesi için teşvikte bulunulması gerekmektedir.
- Organizasyonda kadro ve dereceler oluşturulmalı ve bu sayede olumsuz olayların önüne geçilmelidir.
- Oluşabilecek gerilimler için eğitimler yapılmalı ve çalışanların eğitilmesi gerekmektedir.
- Personellerin gerilimlerini hafifletmek için motive edici etkinlikler yapılmalıdır.
- Örgütsel oluşumlarda çalışanlarında fikirlerine başvurulmalıdır.
- Zararlı ve kimyasal elementlerden korunmak için gerekli önlemlere başvurulmalıdır.
- Bulaş riski olan tüm etmenler minimal hale getirilmelidir.
- Fiyat skalası personellerin gereksinimlerini devam ettirebilecek seviyelere çıkarılmalıdır.
- Düzenleme yapılarak hasta yoğunluğu minimize edilmelidir.

- Mesai saatleri düzenlenerek çalışanların ailesine de vakit ayırması sağlanmalıdır.
- Gürültü, sıcaklık ve ışık seviyeleri tıbbi personeli engellemeyecek şekilde düzenlenmelidir.
- Ruhsal ve kişisel olarak personellere destekler verilmelidir. Personellerin açıkça ve hürce kendilerini anlatabilecekleri ortamlar hazırlanmalıdır.
- Zorlayıcı ve agresif bir idare yönetimi organizasyonca kullanılmamalıdır.
- Nitelikli ve yapılacak işe uygun kişiler çalıştırılmalıdır.

Optimal seviyede korunması gereken stres sağlık sisteminde, her yönden olumlu bir etkiye sahiptir. Hizmetten faydalanan personellerin ve halkın ihtiyaçlarının karşılanması, hizmetin kalitesine pozitif etki etmektedir.

Tıbbi alanlarda kişilere verilecek bakımın empati ile bağlantılı olması uygulanan tıbbi yardımın etkisini ve tedavi görenlerin memnun olması ile doğrudan ilişkilidir. Birçok çalışmada konunun ehemmiyeti anlatılmasıyla beraber, sağlık emekçilerinin empati seviyelerindeki pozitif yükselmelerinin nelere bağlı olduğuna dair çok araştırma olmamıştır.

IX. KAYNAKLAR

KİTAPLAR

ALLİSON, P. D. (2001). Missing Data. Sage Publications.

ATAAY, İ.D. (1985). **İş Değerleme ve Başarı Değerleme Yöntemleri**. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayını, Yayın No:3309.

BALTAŞ, Z, BALTAŞ A. (2013), **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitabevi, 32.Baskı, İstanbul

BALTAŞ Z (2007). **Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres**. Remzi Kitabevi, İstanbul.

BOLLEN, K.A. (1989). **Structural Equations with Latent Variables**, New York: John Wiley and Sons Pbc

BAŞAL, A. (2007) **Stres Yapmayan Stres Kitabı**, İstanbul,

BİNGÖL, D. (1990). **Personel Yönetimi ve Beşerî İlişkiler**. Erzurum: Atatürk Üniv. Yay., No:676.

BURGER, J. M. (2006). **Kişilik**. Birinci Basım, Çev. İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu, İstanbul: Kaktüs Yayınları.

BRAHAM, J. B. (1998).” **Stres Yönetimi**” Çev. Vedat G. Diker, Hayat Yayınları, Çanta Kitap Dizisi No:1 İstanbul.

CAN, H. (2005) **Yönetim ve Organizasyon** 7. Baskı Ankara: Siyasal Kitapevi, 2005.

CÜCELOĞLU, D. (1994), **İnsan ve Davranışı, Psikolojinin Temel Kavramları**, Remzi Yayınevi, İstanbul.

DAVİS, K. (2002), **İşletmede İnsan Davranışı**, (Çev. K. Tosun Vd.), İstanbul İşletme İktisadı Enstitüsü Yayınları,

DÖKMEN, Ü. (2008). **İletişim Çatışmaları ve Empati**, 35. Baskı, Sistem Yayıncılık, Ankara.

- DÖKMEN, Ü. (2005). **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, s.152-154, 339-341)
- ERDOĞAN, İ. (1991). **İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri**, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Ya. No:248.
- EREN, E. (2001). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**. (Genişletilmiş 7. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- EREN, Erol, (1993). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayınevi, İstanbul.
- EROĞLU, F. (1998), **Davranış Bilimleri**, Beta, İstanbul.
- GENÇ, N. (2009), **Yönetim ve Organizasyon**, Ankara.
- GÜNEY, S. (2011). **Örgütsel Davranış**, Nobel.
- GÜNEY, S. (2000). **Davranış Bilimleri** (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 372.
- JOHNSON, D.M. (1990). **Reaching Out: Interpersonal Effectiveness And Self-Actualization**. Prentice Hall International Inc.
- İSKİT, N. (2008). **Stres Yogası**, Kitap yurdu, İstanbul.
- KAPLAN, D. (2000), **Evaluating and Modifying Structural Equation Models. Structural Equation Modeling: Foundations and Extensions**. 1 st Ed. Thousand Oaks, Ca: Sage Pbc.
- KEENAN K. (1999). **Stresle Başa Çıkma**, (S. Aydın Çev.) İstanbul: Remzi Kitabevi.
- KELLOWAY, E. K. (1998). **Using Lisrel for structural equation modeling: A researcher's guide**, New York: Sage Pbc.
- KLINE, B.R. (2005). **Principles and Practice of Structural Modeling**, London: The Guilford Press.
- KULAKSIZOĞLU, Adnan (1999). **Ergenlik Psikolojisi**. (2.Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- MORGAN, C. T., (1999), **Psikolojiye Giriş**, Çev., Hüseyin Arıcı ve Diğ., Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara.

- OMDAHL, B. L. (1995). **Cognitive Appraisal, Emotion, And Empathy, Ser. Lecture Notes In Computer Science.** New York: Psychology Press. 1st Edition
- PEHLİVAN, Ğ. (2000). **İş Yaşamında Stres, Pegem Yayınları, 1. Baskı,** Ankara.
- PEHLİVAN, İ. (1995) **Yönetimde Stres Kaynakları.** Personel Geliştirme Merkezi Yayın No:16 Ankara.
- SİLAH, M. (2001). **Çalışma Psikolojisi.** Ankara: Selim Kitabevi.
- SOMER, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2004). **Kuramdan Uygulamaya Beş Faktör Kişilik Modeli ve Beş Faktör Kişilik Envanteri (5FKE).** Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi, Yayın No: 128, İzmir.
- ŞİMŞEK, M. Ş., Çelik, A. (2011). **Yönetim ve Organizasyon,** 13. Baskı, Konya: Eğitim Akademi Yayınları.
- ŞİMŞEK, Şerif M., AKGEMCİ, Tahir & ÇELİK, Adnan (2003). **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış.** (3.Baskı). Ankara. Yaşar Ofset Matbaacılık.
- TARHAN, N., (2014) **Mutluluk Psikolojisi,** 22.Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul.
- TAN, H. (1986), **Psikolojik Yardım İlişkileri: Danışma ve Psikoterapi,** Milli Eğitim Basımevi, İstanbul.
- TRUAX, C. (1971). **Research on certain therapist interpersonal skill in relation to process and outcome.** Handbook of Psychotherapy and Behavioral Change.
- YAVUZ, M., DEMİR, F, DRAMALI, A. (2000) **Yoğun Bakım Hemşirelerinde Stres, I. Uluslararası & Vm. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı.**
- ZEL, U., (2011), **Kişilik ve Liderlik,** Seçkin Yayıncılık, Ankara.

MAKALELER

- ADAL, Z. (1975), “İş Kazalarına Yol Açan Etkenler”, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi,** C.4, S.1, İstanbul.

- ALKAN, E. -YILDIZ, S.M.- BAKIR, M. (2011), “Mobbingin Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Tükenmişliği Üzerine Etkisi” **Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi**, C.13, s.3.
- ALTINBAS, K., GÜLÖKSÜZ, S., ÖZÇETİNKAYA, S., & ORAL, E. T. (2010). Empatinin Biyolojik Yönleri/Biological Correlates of Empathy. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 2(1), 15.
- AKMAN S. (2014) Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar, *Türk Psikoloji Bülteni*, 10 (34- 35): 40-56.
- BARRET-LENNARD Gt. (1981). The Empathy Cycle: Refinement Of A Nuclear Concept. *Journal Of Counseling Psychology*, 28(2), s.91-100.
- BARRİCK, W. B. (2002). Josiah's Reform İn Kings (Iıı): Compositional Implications. In *The King And The Cemeteries* (Pp. 106-143).
- BARRİCK, M. R., & Mount, M. K. (1996). Effects Of İmpression Management And Self-Deception On The Predictive Validity Of Personality Constructs. *Journal Of Applied PSYCHOLOGY*, 81(3), 261.
- BURGER, J. (2006). Bioindicators: A Review Of Their Use İn The Environmental Literature 1970–2005. *Environmental Bioindicators*, 1(2), s.136-144.
- CAM, E. (2004), “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”. CARLOZZİ A., (1983) “Empathy and Ego Development”, *Journal of Counseling Psychology*, 30 (1): 113-116
- Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 1(1): 1-10.
- CARTWRİGHİT, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing Workplace Stress* (Vol. 1).
- CEYLAN, A. ve ULUTÜRK, Y. H. (2006). “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 7/1, 48-58.
- ÇETİN, N. G., & BECEREN, E. (2007). Lider Kişilik: Gandhi. **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (5), 111-132.

- COOPER, C.-Straw, A. (1998), Bir Haftada Başarılı Stres Yönetimi, (Çev. E. Köymen), İstanbul.
- DİGMAN Jm. (1990). Personality Structure: Emergence Of The Five Factor Model. Annual Review Of Psychology. 41. s.417-440.
- DÖKMEN, Ü. (1988). Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama ile Geliştirilmesi. **Ankara University Journal Of Faculty Of Educational Sciences**, 21(1), s.155-190.
- EKİNCİ, H.-Ekici, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama”, **Uludağ Üniversitesi İİBF Dergisi**, C.22, S.2, Bursa.
- EKŞİ, H. (2004). Kişilik ve Başa çıkma: Başa çıkma Tarzlarının Durumsal ve Eğitimsel Boyutları Üzerine Çok Yönlü Bir Araştırma. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 4(1), 81-98.
- Erdoğan, İ. (1991). İşletmelerde Personel Seçimi Ve Başarı Değerleme Teknikleri, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Ya. No:248.
- ERDİL, O. (1998), İş görenlerin Performans Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama, 6. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiriler, 12-14 Kasım Antalya, Akdeniz Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayın No:2, s. 164-180.
- EKİNCİ, H. Ve Ekici, S. (2003). “İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Olarak Görgül Bir Araştırma”, **Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, C.XXVII, S.1, Sivas, S.109–120.
- EYSENK, H. (1965). The application of learning theory to child psychiatry. Modern perspective in child psychiatry, 104-151.
- 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.
- GOLDBERG, L.R. (1993). The Structure Of Phenotypic Personality Traits. American Psychologist. 48. s.26-34.

- GRYNA, F. M. (2004). *Work Overload Redesigning Jobs To Minimize Stress And Burnout, Usa: Quality Press Publication.*
- GÜÇLÜ N (2001). Stres Yönetimi. **Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 21(1): s.91-109.
- HELVACI, 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.
- HOGAN, R. (1969). Development Of An Empathy Scale. **Journal Of Consulting And Clinical Psychology**, 33(3), 307.
- HOJAT, Mohammadreza Louis, Daniel Z. Markham, Fred W. Wender, Richard Rabinowitz, Carol & Gonnella, Joseph S. (2011). “Physicians' Empathy And Clinical Outcomes For Diabetic Patients”, **Academic Medicine**, 86 (3), s.359-364
- HOJAT, Mohammadreza Mangione, Salvatore Nasca, Thomas J. Rattner, Susan Erdmann, James B. Gonnella, Joseph S. & Magee, Mike (2004). “An Empirical Study Of Decline In Empathy In Medicalschool”, **Medical Education**, 38 (9), s.934-941.
- IZGAR H (2003). Çalışanlarda Stres ve Tükenmişlik. Endüstri ve Örgüt Psikolojisi. Konya, s.127-148.
- KRIEGER, J., & Reznikoff, M. (1992). Cognitive And Projective Measures Of Differentiation And Their Relationship To Empathy. **Journal Of Research In Personality**, 26(4), s.319-339.
- KOCAMAN, G., & Okumuş, H. (1982). Öğrenci Hemşirelerin Mesleklerine İlişkin Görüşleri Üzerine Bir Araştırma. **Türk Hemşireler Dergisi**, 2(3), s.8-14.
- KÖSE, H. (2013). Örgütlerde Stres Kaynakları ve Stres Yönetimi. **Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi**, (29), s.37-44.
- MEHRABIAN, A., & Epstein, N. (1972). A Measure Of Emotional Empathy. **Journal Of Personality**. 40(4), 525–543.

- MCDONALD, Nicole M. & Messinger, Daniel S. (2010). The Development Of Empathy: How, When, And Why. Department Of Psychology, University Of Miami: 5665 Ponce de Leon Dr. Coral Gables, FL 33146, USA.
- MCCRAE, R. R.- Costa P. T. (1987), Validation Of The Five- Factor Model Of Personality Across Instruments And Observers, **Journal Of Personality And Social Psychology**, C.52.
- MCCRAE, R. R., & John, O. P. (1992). An Introduction To The Five-Factor Model And Its Applications. **Journal Of Personality**, 60(2), s.175-215.
- MORSÜN BÜL, Ü. 2014. Hızlı Büyük Beşli Kişilik Testi Türkçe Versiyonu Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması, Düşünen Adam. **The Journal Of Psychiatry And Neurological Sciences**. 27. s.316-322.
- OATLEY, K., & Johnson-Laird, P. N. (1987). Towards A Cognitive Theory Of Emotions. **Cognition And Emotion**, 1(1), s.29-50.
- O'BRIEN, T. B., & DeLongis, A. (1996). The Interactional Context Of Problem-, Emotion-, And Relationship-Focused Coping: **The Role Of The Big Five Personality Factors**. **Journal Of Personality**, 64(4), s.775-813.
- OKUTAN M. Ve Tengilimoğlu D. (2002), İş Ortamında Stres ve Stresle Basa Çıkma Yöntemleri Bir Alan Uygulaması, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, ss. 3, s.22.
- ÖZBEK, M. (2010). İnsan İlişkilerinde Empatinin Yeri Ve Önemi. **In Journal Of Social Policy Conferences**. Volume 0, Issue 49
- 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.
- ÖZCAN, Handan (2012). "Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Empatik Becerileri: Gümüşhane Örneği", **Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi**, 1(2).

- ÖZCAN, C., Oflaz, F., & Türkbay, T. (2003). Dikkat Eksikliği Aşırı Hareketlilik Bozukluğu ve Binişik Karşıt Olma-Karşı Gelme Bozukluğu Olan Çocukların Anne-Babalarının Empati Düzeylerinin Karşılaştırılması. **Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi**, 10(3), s.108-114.
- ÖZEN, H. Ö. (2013). Çalışanların Cinsiyetine Göre Örgütsel Stresten Etkilenme Düzeyleri: Zonguldak İlinde Görevli Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**. 4(8). s.75-95.
- PEHLİVAN, B. (2008). İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlendirmesi Ve Maliye Bakanlığı Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama, **Maliye Dergisi**, s.154.
- RENİERS, R. L., Corcoran, R., Drake, R., Shryane, N. M., & Völlm, B. A. (2011). The Qcae: A Questionnaire Of Cognitive And Affective Empathy. **Journal Of Personality Assessment**, 93(1), s.84-95.
- REYNOLDS, William J. & Scott, Brain (1999). "Empathy: A Crucial Component Of The Heplin Grelationship", **Journal Of Psychiatric And Mental Health Nursing**, 6 (5), s.363-370.
- ROGERS, C. R. (1975). Empathic: An Unappreciated Way Of Being. **The Counseling Psychologist**, 5(2), s.2-10.
- ROSS, Randall R. And Elizabeth M. Altmaier (1994), Intervention In Occupational Stress, Sage, London.
- SEYMEN, S. (2007). KKTC Gazimağusa Devlet Hastanesinde Çalışan Yüksek Hemşire ve Hemşirelerin Empatik Eğilimleri ile Yatan Hastaların Hemşirelere Karşı Duydukları Memnuniyet Düzeyleri. Lefkoşa KKTC Yakın Doğu Üniversitesi.
- SELYE, H. (1991). 1. Stres Kavramının Tarihçesi ve Bugünkü Durumu. Stres ve başa çıkma: Bir antoloji (s. 21-35). Columbia Üniversitesi Yayınları.
- SHAPIRO, J. G., KRAUSS, H. H., & TRUAX, C. B. (1969). Therapeutic conditions and disclosure beyond the therapeutic encounter. *Journal of Counseling Psychology*, 16(4), 290.

- SHARMA, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. John Wiley& Sons, Inc, New York, 588s.
- SİNGER, T. (2006). The Neuronal Basis And Ontogeny Of Empathy And Mind Reading: Review Of Literature And İmplications For Future Research. **Neuroscience & Biobehavioral Reviews**, 30(6), s.855-863.
- SOLMUŞ, T. (2004), “İş Yaşamı, Denetim Odağı ve Beş Faktör Kişilik Modeli”, *Türk Psikoloji Bülteni*, 10, 34-35, s.196-205.
- SOMER, O., Korkmaz, M., & Tatar, A. (2002). Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması. **Türk Psikoloji Dergisi**. 17 (49), 21- 33
- SOTO, C. J., Kronauer, A., & Liang, J. K. (2016). Five-factor model of personality. In S. K. Whitbourne (Ed.), *Encyclopedia of adulthood and aging* (Vol. 2, pp. 506-510). Hoboken, NJ: Wiley.
- SOYSAL, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**. 14(2), s.333-359.
- SQUIER, Roger W. (1990). “A Model Of Empathic Understanding And Adherence To Treatment Regimens İn Practitioner-Patient Relationships”, **Social Science & Medicine**, 30 (3), 325-339.
- TATLILIOĞLU, K. (2015). Beş Faktör Kişilik Kuramı Bağlamında Kişilik Kavramına Genel Bir Bakış. **Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 3(6), 127-146.
- TEL H, Karadağ M, Tel H, Aydın Ş. (2013) Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ortamındaki Stres Yaşantıları ile Baş etme Durumlarının Belirlenmesi. **Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi** 5(2), s.13-23.
- THOMAS, L. M. (1996). Ngaitana (I Will Circumcise Myself)': The Gender And Generational Politics Of The 1956 Ban On Clitoridectomy İn Meru, Kenya. **Gender And History**, 8, s.338-363.
- TUTAR, H. (2000). *Kriz ve Stres Yönetimi*, Hayat yayınları, İstanbul.

- TUTUK, A., Al, D., & Doğan, S. (2002). Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. **C.Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi**, 6(2), s.36-41.
- YILDIRIM, İ. (1991). “Stres ve Stresle Başa Çıkmada Gevşeme Teknikleri”, **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, S.6, Ankara.
- YILMAZ, R., & Karaoğlan Yılmaz, F. G. (2018). Üniversite Öğrencilerinin Çevrimiçi Oyun Bağımlılıkları ile Yalnızlık ve Depresyon Eğilimleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi.
- YILMAZ, A. Ve S. Ekici, (2003), Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, **Celal Bayar Üniversitesi. Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt 10, Sayı 2, Manisa, S.1–19.
- YILMAZ, M. (2001), “Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti”, **Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, C. 5, s. 2, Sivas.

TEZLER

- ALTINOLUK, H. (2014). Hemşirelerde/Ebelerde Empatik Eğilim ve Empatik Becerilerin Değerlendirilmesi (Denizli Servergazi Hastanesi Örneği) (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- AKBULUT, E. (2010). Sınıf Öğretmenlerinin Empatik Eğilim Düzeyleri, Yüksek Lisans tezi, Sakarya Üniversitesi
- BALCI, A. (2014). Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi,
- BAYTAR, Ö. (2010) İş Yaşamında Stresin İş Gören Performansı Üzerindeki Etkileri, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- BOLAT T. (2010). Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Kişilik Özelliklerinin Somatizasyon Belirtileri Üzerine Etkisi. Marmara

Üniversitesi Sağlık Bilimleri Psikiyatri Hemşireliği Anabilim dalı
Yüksek Lisans Tezi, İstanbul

- ÇİÇEK, A. (2006). Sağlık çalışanlarının empatik eğilim ve becerilerinin değerlendirilmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Demir, B. (2019). Sosyal bilgiler dersinde tarihsel empatiye dayalı etkinliklerin öğrencilerin tarihsel empati becerilerine ve başarılarına etkisi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- ERDAL, M. B. (2009). İşletmelerde stres kaynakları, sonuçları ve yönetim teknikleri ve bir uygulama. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- ERGÜNER, B. (2017). Hekimlerin Algıladıkları Stres Düzeyi, Psikolojik Dayanıklılıkları ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Ufuk Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- ERKMEN, G. (2007). Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunda Öğrenim Gören Öğrencilerin Empatik Eğilimlerinin Sporda Tercih Ettikleri Lider Davranışları ile Karşılaştırılması (Master's Thesis, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- ERKOÇ, T. (2008). Kişilik Özelliklerinin Örgütsel İletişime Etkisi ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul
- GÜMÜŞ, Y. B. (2021). Kariyer Planlama Sürecinde Kişilik Tercihlerin Rolü: Demografik, Kişilik Ve Kariyer Gelişimi Değişkenlerinin Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, KTO Karatay Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Konya.
- KAYA, N. B. (2011). Sosyal Bilgiler (4. ve 5. sınıf) öğretim materyallerinde empati becerisinin amaç, kapsam ve etkililik boyutlarında incelenmesi, Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi-İstanbul

- KESERLİOĞLU, S. Sağlık Çalışanlarında Duygusal Körelme İle Empati İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul
- KILINÇ, M. (2016). Sağlık Çalışanlarının Empatik Eğilim Düzeyinin Saldırgan Davranış Düzeyleri İle İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Konya
- METE, Cengiz (2006). İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- OKUTAN, E. (2010). Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi, Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya Üniversitesi
- ÖZDEMİR, L. A. (2013). Üniversite Öğrencilerinde Empati ve Sosyotropik Otonomik Kişilik Özellikleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- POSLUOĞLU FDB. (2014), İlkokul Öğretmenlerinin İletişim Yeterlilikleri ile Empati Kurma Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Sancaktepe İlçesi Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul,
- SIR, N. Ş. (2016). Öğretmen adaylarının beş faktör kişilik kuramına göre kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve bazı değişkenlere göre incelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- SÜLÜN, Ö. (2013). Futbol hakemlerinin öfke ve kızgınlık düzeyleri ile empatik eğilim düzeylerinin karşılaştırılması (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- TEKMEN, Y. (2010). Hekim ve Hemşirelerin Empatik Eğilim Düzeyleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi, İstanbul.

- TOMRUKÇU, B. (2008). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
- YILMAZ, N. (2011). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İletişim Becerileri, Problem Çözme Becerileri ve Empatik Eğilim Düzeyleri, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla Üniversitesi, Muğla.

EKLER

EK.1: Demografik Bilgi Formu

EK 2: Stresle Başa Çıkma Ölçeği

EK 3: Empatik Eğilim Ölçeği

EK 4: On-Maddeli Kişilik Ölçeği

Ek 5: Ölçek İzin Onayı

Ek 6: Etik Kurul Raporu

EK.1: Demografik Bilgi Formu

Sayın Katılımcı,

Bu araştırma, “Sağlık Çalışanlarında Stresle Başa Çıkmanın Empatik Eğilim Davranışına Etkisinde Kişilik Özelliklerinin Aracı Etkisi” tez çalışması için yapılacaktır. Bu çalışma İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalında, Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Mete rehberliğinde yürütülen bir yüksek lisans tez çalışması olup elde edilecek veriler, yalnızca akademik amaçlar için kullanılacaktır. Gösterdiğiniz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Ümmügülsüm Hayıroğlu Altıntaş

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı

Sağlık Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

ummugulsuimaltintas@stu.aydin.edu.tr

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1. Bu bölümde lütfen size uygun seçeneği (x) işaretleyiniz.

Cinsiyetiniz?

- a) Erkek () b) Kadın ()

Medeni Durumunuz?

- a) Evli () b) Bekar ()

Yaşınız?

- a) 20-30 () b) 31-40 () c) 41-50 ()
d) 51-60 () e) 60 ve üstü ()

Eğitim Durumunuz?

- a) İlköğretim () b) Lise () c) Ön lisans () d) Lisans ()
e) Lisansüstü () f) Doktora ()

Bu Kurumda Çalışma Süresi?

- a) 0-5 yıl () b) 6-10 yıl () c) 11-15 yıl () d) 16-20 yıl ()
e) 21 ve üzeri ()

Toplam Mesleki Deneyiminiz?

- a) 0-5 yıl () b) 6-10 yıl () c) 11-15 yıl () d) 16-20 ()
e) 21 ve üzeri ()

Aylık Geliriniz?

- a) 2500-3500 () b) 3.501-5.000.-TL. arası ()
c) 5.001-7.000-TL arası () d) 7.001 -9.000.- TL. arası () e) 9.001
TL ve üzeri ()

Hastanedeki Pozisyonunuz?

- a) Doktor () b) Hemşire ()
c) Tıbbi Teknisyen (EEG, EMG, Radyoloji, Laboratuvar vb) ()
c) İdari Personel () d) Yönetici (Müdür, Orta Düzey Yönetici) ()
e) Destek Hizmetleri (Biyomedikal, Bilgi İşlem, Teknik Servis vb) ()
f) Hasta Hizmetleri Personeli () g) Temizlik Personeli ()

EK 2: Stresle Başa Çıkma Ölçeği

SORU NO	Stresle Başa Çıkma Ölçeği Aşağıdaki Stresle Başa Çıkma Ölçeği sorularını lütfen dikkatle okuyup, kendiniz için şu anda geçerli olanı belirtiniz. (Lütfen olması gerekeni değil, kendinizin bugünkü fiili durumunu belirtiniz)	1	2	3	4	5
		HIÇ KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM
1	Sorunlarla başa çıkmak için farklı yollar düşünürüm.	()	()	()	()	()
2	Sorunlara dışarıdan bakmaya ve objektif olmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
3	Söylediklerimde ve yaptıklarım da aklımı izlerim.	()	()	()	()	()
4	Olaylardan ders almaya çalışırım.	()	()	()	()	()
5	Olayların nasıl sonuçlanacağını tahmin etmeye çalışırım.	()	()	()	()	()
6	İnsanların benden beklediklerini anlamaya çalışırım.	()	()	()	()	()
7	Kendimi daha iyi hissetmek için kendi kendimi motive ederim.	()	()	()	()	()
8	Hayatta her zaman daha kötüsünün de olabileceğini düşünürüm.	()	()	()	()	()
9	Olayların iyi tarafını görmeye çalışırım.	()	()	()	()	()
10	Benzer problemlere sahip insanlardan, daha iyi durumda olduğumu düşünürüm.	()	()	()	()	()
11	Kendime her şeyin daha iyi olacağını söylerim.	()	()	()	()	()
12	Yaşadığım sorunların hayatımı olumlu olarak değiştireceğini düşünürüm.	()	()	()	()	()
13	Sorunlar hakkında eşim ya da diğer akrabalarım la konuşurum.	()	()	()	()	()
14	Sorunlar hakkında bir arkadaşım la konuşurum.	()	()	()	()	()
15	Sorunlarla ilgili olarak profesyonel birinden yardım alırım (doktor, avukat...).	()	()	()	()	()

16	Benzer problemler yaşamış kişi ya da gruplardan yardım alırım.	()	()	()	()	()
17	Karşılaştığım sorunlarla ilgili daha fazla bilgi edinmek için çalışırım.	()	()	()	()	()
18	Zorlukların üstesinden gelmek için dua ederim.	()	()	()	()	()
19	Bir plan yapar ve onu izlerim.	()	()	()	()	()
20	Yapılması gerekenleri bilir ve onları yapmak için çok çalışırım.	()	()	()	()	()
21	Ne istediğime karar verir ve istediğimi gerçekleştirmek için çalışırım.	()	()	()	()	()
22	Sorunları çözmek için birden fazla bakış açısı geliştiririm.	()	()	()	()	()
23	Kendimi sürekli geliştirmeye çalışırım.	()	()	()	()	()
24	Sorunları çözerken acele etmeden yavaş yavaş ilerlerim.	()	()	()	()	()

EK 3: Empatik Eğilim Ölçeği

SORU NO	Empatik Eğilim Ölçeği Aşağıdaki Empatik Eğilim Ölçeği sorularını lütfen dikkatle okuyup, kendiniz için şu anda geçerli olanları belirtiniz. (Lütfen olması gerekeni değil, kendinizin bugünkü fiili durumunu belirtiniz)	1	2	3	4	5
		HİÇ KATILMIYOR	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM
1	Çok sayıda dostum var.	()	()	()	()	()
2	Film seyrederken bazen gözlerim yaşarır.	()	()	()	()	()
3	Sıklıkla kendimi yalnız hissedirim.	()	()	()	()	()
4	Bana dertlerini anlatanlar yanımdan ferahlamış olarak ayrılırlar.	()	()	()	()	()
5	Başkalarının problemleri, beni kendi problemlerim gibi ilgilendirir.	()	()	()	()	()
6	Duygularımı başkalarına iletmekte güçlük çekerim.	()	()	()	()	()
7	İnsanların film seyrederken ağlamaları tuhafıma gider.	()	()	()	()	()
8	Birisiyle tartışırken bazen dikkatim onun söylediklerinden çok vereceğim cevaplar üzerinde yoğunlaşır.	()	()	()	()	()
9	Çevremde çok sevilen bir insanım.	()	()	()	()	()
10	Televizyondaki filmler mutlu sonla bitince rahatlarım.	()	()	()	()	()
11	Düşüncelerimi başkalarına iletmekte güçlük çektiğim olur.	()	()	()	()	()
12	İnsanların çoğu bencildir.	()	()	()	()	()
13	Sinirli bir insanım.	()	()	()	()	()
14	Genellikle insanlara güvenirim.	()	()	()	()	()
15	İnsanlar beni tam olarak anlamıyorlar.	()	()	()	()	()
16	Girişken bir insanım.	()	()	()	()	()
17	Bir yakınıma derdimi anlatmak beni rahatlatır.	()	()	()	()	()

18	Genellikle hayatımdan memnunum.	()	()	()	()	()
19	Yakınlarım bana sık sık dertlerini anlatırlar.	()	()	()	()	()
20	Genellikle keyfim yerindedir.	()	()	()	()	()

EK 4: On-Maddeli Kişilik Ölçeği

SORU NO	On-Maddeli Kişilik Ölçeği Aşağıdaki On-Maddeli Kişilik Ölçeği sorularını lütfen dikkatle okuyup, kendiniz için şu anda geçerli olanları belirtiniz. (Lütfen olması gerekeni değil, kendinizin bugünkü fiili durumunu belirtiniz.)	1	2	3	4	5	6	7
		TAMAMEN KATILMIYORUM	KISMEN KATILMIYORUM	BİRAZ KATILMIYORUM	KARARSIZIM	BİRAZ KATILYORUM	KISMEN KATILYORUM	TAMAMEN KATILYORUM
1	Kendimi dışa dönük, istekli olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()
2	Kendimi eleştirel, kavgacı olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()
3	Kendimi güvenilir, öz-disiplinli olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()
4	Kendimi kaygılı, kolaylıkla hayal kırıklığına uğrayan olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()
5	Kendimi yeni yaşantılara açık, karmaşık olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()
6	Kendimi çekingen, sessiz olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()
7	Kendimi sempatik, sıcak olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()
8	Kendimi altüst olmuş, dikkatsiz olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()
9	Kendimi sakin, duygusal olarak dengeli olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()
10	Kendimi geleneksel, yaratıcı olmayan olarak görürüm.	()	()	()	()	()	()	()

Ek 6: Etik Kurul Raporu

Evrak Tarih ve Sayısı: 20.06.2022-54103



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : E-88083623-020-54103
Konu : Etik Onayı Hk.

20.06.2022

Sayın ÜMMÜĞÜLSÜM HAYIROĞLU ALTINTAŞ

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 09.06.2022 tarihli ve 2022/10 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

Dr.Öğr.Üyesi Alper FİDAN
Müdür Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : BSR4BVENKZ Pin Kodu : 64603

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-aydin-universitesi-ebys?>

Adres : Beyoğlu Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Kâğıtköprü / İSTANBUL

Telefon : 444 1 428

Web : <http://www.aydin.edu.tr/>

Keşif Adresi : ian.yazisleri@iau.hs03.kep.tr

Bilgi için : Hicran DEMİR
Unvanı : Yazı İşleri Uzmanı



ÖZGEÇMİŞ

Adı-Soyadı: Ümmügülsüm HAYIROĞLU ALTINTAŞ

ÖĞRENİM DURUMU:

Lisans: İstanbul Üniversitesi Sağlık Yönetimi

Yüksek lisans: İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Sağlık Yönetimi Programı

MESLEKİ DENEYİM

2005-2007: Farabi Tıp Merkezi

2007-2010: Özel Levent Hastanesi

2010-2014: 29 Mayıs Türkiye Diyanet Vakfı Hastanesi

2014- Devam: Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi

