

ARAŞTIRMA / RESEARCH

Ebe ve Hemşirelerin Empati Becerileri ile Kültürlerarası İletişimleri Arasındaki İlişki

The Relationship between Empathy Skills and Intercultural Communication of Midwives and Nurses

Aynur ERÇEK KARCI¹, Selma ŞEN²

¹Izmir-Gaziemir İlçe Sağlık Müdürlüğü, İzmir, Türkiye

²Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Manisa, Türkiye

Geliş tarihi/Received: 15.11.2022

Kabul tarihi/Accepted: 27.08.2023

Sorumlu Yazar/Corresponding Author:

Selma ŞEN, Doç. Dr.

Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Ebelik Bölümü, 45030, Yunusemre / MANİSA

E-posta: selmasen77@gmail.com

ORCID: 0000-0002-2815-7929

Aynur ERÇEK KARCI, Uzman Ebe

ORCID: 0000-0001-6210-1817

Öz

Amaç: Ebe ve hemşirelerin empati becerileri ve kültürlerarası iletişimleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma örnekleme araştırma kriterlerine uygun olan 426 ebe ve hemşireden oluşmaktadır. Araştırmanın verileri, Tanıtıcı Bilgi Formu, Empatik Eğilim Ölçeği ve Kültürlerarası Etkililik Ölçeği kullanılarak toplanmıştır.

Bulgular: Araştırmaya yaşları 21-55 arasında değişen, %74,6'sı lisans düzeyinde olan 426 ebe/hemşire katılmıştır. Araştırmaya katılan ebe/hemşirelerin %57'sinin çoğunlukla hastaları anlama konusunda kendilerini yeterli buldukları, %73,2'sinin ise hasta yakını ile olumsuz iletişim deneyimi olduğu saptanmıştır. Ebe/hemşirelerin ölçeklerden aldıkları puan ortalamasının; Empatik Eğilim Ölçeği 71,00±8,01, Kültürlerarası Etkililik Ölçeği 64,59±8,84 olduğu belirlenmiştir. Kültürlerarası Etkililik Ölçeği ile Empatik Eğilim Ölçeği arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Sonuç: Ebe/hemşirelerin etkin kültürlerarası iletişim kurma ve empati becerisine sahip oldukları saptanmıştır. Empati becerisi ile kültürlerarası iletişim kurma becerisi arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu, empati becerileri arttıkça bakımda kültürlerarası duyarlılıklarının da arttığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Empati, kültürlerarası etkililik, ebe, hemşire.

Abstract

Objective: It was conducted to determine the relationship between the empathy skills and intercultural communication of midwives and nurses.

Material and Method: The research sample consists of 426 midwives and nurses who meet the research criteria. The data for the study were collected using three forms. These are the the Introductory Information Form, the Empathic Tendency Scale and the Intercultural Effectiveness Scale.

Results: 426 midwives/nurses aged 21-55, 74.6% of whom were at the undergraduate level, participated in the study. It was determined that 57% of the midwives/nurses participating in the study mostly found themselves sufficient in understanding the patients, and 73.2% had negative communication with the patient's relatives. It was determined that the total mean score of the Intercultural Effectiveness scale of the midwives/nurses participating in the study was 64.59±8.84, and the total mean score of the Empathic Tendency scale was 71.00±8.01. A significant relationship was found between the Empathic Tendency Scale and the Intercultural Effectiveness Scale.

Conclusion: It has been determined that the midwives/nurses have the ability to communicate effectively and empathize. It was concluded that there is a positive, low and significant relationship between the ability to empathize and the ability to communicate.

Keywords: Empathy, intercultural effectiveness, midwife, nurse.

1. Giriş

İletişim kelime olarak haberleşme, iletileri aktarma, toplumsal olarak etkileşim olarak nitelendirilmektedir. İnsanın biyolojik bir varlıktan toplumsal bir varlığa dönüşmesini sağlayan en önemli unsurlardan biridir (1). İletişim, insan hayatının önemli noktaları olan sağlıkta ve hastalıkta önemli bir yer almaktadır (2). Sağlık ve hastalığın merkezinde olan ebe/hemşirelerin etkili iletişim becerisi geliştirmeleri hastaların hizmetten memnuniyetlerinin artmasını, hastalık ve tedaviye uyumun kolaylaşmasını sağlamaktadır (3).

Ebe/hemşire farklı kültürde bireylerle etkin iletişim kurabilmek için, kültürel iletişim becerilerine, kültürel farkındalığa, kültürle ilgili temel konulara, kültürel beceriye sahip olmalı ve farklı kültürden olanlara uyarlayabilmelidir. Ebe/hemşire kültürlerarası iletişim kurabilmek için bireyin, sözlü/sözsüz anlatımını, değerlerini, bakım gereksinimlerini kültürel açıdan etkin olarak değerlendirebilmelidir (4).

Ebe/hemşirenin hastanın ne hissettiğini ne düşündüğünü kendi benliğini kaybetmeden anlaması empati kurarak sağlanmaktadır (5). Empatik eğilim düzeyi yüksek olan bireylerin kültürlerarası etkililik düzeylerinin de yüksek olması beklenmektedir.

Ebe/hemşirelerin empati becerileri ile kültürlerarası iletişimleri arasındaki ilişkinin bilinmesi, farklı kültüre sahip hastalarla nasıl iletişim kurulacağı konusunda yol gösterici olması nedeniyle önem arz etmektedir. Ülkemizin kendi içindeki kültürel çeşitliliği, son yıllarda farklı nedenlerle büyük göç almış olması, tüm sağlık hizmeti basamaklarında çalışan sağlık profesyonellerinin empati yeterliliklerinin ve kültürlerarası etkililiklerinin iyi, hatta yüksek düzeyde olmasını gerektirmektedir.

İlgili literatürde ebe/hemşirelerin empatik becerilerinin kültürlerarası iletişimleri arasındaki ilişkiyi inceleyen yeterli sayıda çalışma bulunmadığından yapılan bu araştırma ileride yapılacak olan çalışmalara katkı sağlayacaktır. Ebe/hemşirelerin empati becerileri ve kültürlerarası iletişimleri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi, hizmet içi eğitimlerle ebe/hemşirelerin desteklenmesine olanak sağlayacaktır.

Çalışma ebe/hemşirelerin empati becerileri ve kültürlerarası iletişimleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

2. Gereç ve Yöntem

2.1. Araştırmanın Tipi

Çalışma, ebe/hemşirelerin empati becerileri ve kültürlerarası iletişimleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla kesitsel ve korelasyonel olarak yapılmıştır.

2.2. Araştırmanın Yeri ve Süresi

Araştırma Ege Bölgesi'nde bir il merkezinde bulunan ikisi eğitim ve araştırma hastanesi birisi devlet hastanesi olmak üzere üç kamu hastanesinde 7 Mayıs -10 Haziran 2021 tarihleri arasında yürütüldü.

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evrenini birinci eğitim ve araştırma hastanesi (N:651), ikinci eğitim ve araştırma hastanesi (N:442) ve

bir devlet hastanesinde (N:90) görev yapan (N:1183) ebe/hemşire oluşturmuştur. İlgili hastanelerde çalışan ebe/hemşire sayısı göz önüne alınarak evreni bilinen örneklem formülü ile %95 güven aralığında hesaplanan n:426 ebe/hemşire örnekleme oluşturmuştur. Her hastanede çalışan ebe/hemşire sayısına göre tabakalı örneklem yöntemi ile belirlenen birinci eğitim ve araştırma hastanesi (n:234), ikinci eğitim ve araştırma hastanesi (n:159) ve bir devlet hastanesinden (n:33) olmak üzere toplam 426 araştırmaya katılmayı kabul eden ve anket formlarını tam dolduran ebe/hemşire araştırmaya katılmıştır.

Çalışmaya ebe/hemşire unvanına sahip, bilişsel, duyuşsal ya da sözel olarak iletişim kurmayı engelleyecek bir sorunu olmayan, çalışmaya katılmaya gönüllü olanlar dâhil edildi.

2.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verileri Tanıtıcı Bilgi Formu, Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ), Kültürlerarası Etkililik Ölçeği (KEÖ) kullanılarak toplanmıştır.

2.4.1. Tanıtıcı Bilgi Formu

Form, araştırma konusu kapsamında katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, en uzun süre yaşanılan coğrafi bölge, yurtdışında bulunma ve yabancı dil bilme durumu, iletişim, kültürel ve empati yeterliliklerine ilişkin değişkenleri içeren toplam 25 sorudan oluşmaktadır (4-6).

2.4.2. Empati Eğilim Ölçeği

Ölçek, Üstün Dökmen tarafından, 1988 yılında, olaylara karşı duygusal duyarlılığın ölçülmesi amacıyla hazırlanmış bir ölçektir. Empati kurma potansiyellerini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçekte likert tipli beş dereceli yanıtlar kullanılmakta, 1-tamamen aykırı, 2-oldukça aykırı, 3-kararsızım, 4-oldukça uygun, 5-tamamen uygun gibi yanıtlar bulunmaktadır. Bireylerin 1'den 5 e kadar olan sayıları işaretlemesi ile görüşe katılma düzeylerini belirlemeleri amaçlanmaktadır. Ölçek toplam 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte maddelerden bazıları katılımcıların "evet" seçeneğini işaretleme eğilimleri amacıyla negatif yazılmıştır. Ölçekte yer alan; 3, 6, 7, 8, 11, 12, 13 ve 14. maddeler negatif ifadeler olup, ters puan verilmektedir. Ölçekten alınacak minimum puan 20, maksimum puan ise 100 olarak hesaplanmaktadır. Puanın yüksek olarak hesaplanması empatik eğilimin yüksek olduğunu, düşük olarak hesaplanması ise empatik eğilimin düşük olduğunu göstermektedir. Test-tekrar test güvenilirliği $r=0,822$ olarak saptanmıştır (7). Yapılan bu çalışmada EEÖ cronbach alfa katsayısı 0,760 olarak bulunmuştur.

2.4.3. Kültürlerarası Etkililik Ölçeği

Portalla ve Chen tarafından 2010 yılında geliştirilmiş, Türkçeye uyarlama geçerlilik ve güvenlik çalışmaları Karabuğa (2016) tarafından yapılmıştır. Ölçekte 5'li likert tipi derecelendirmede kesinlikle katılıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılmıyorum şeklinde derecelenmiş 20 maddelik ölçektir. Kültürlerarası iletişim yeterliliğinin altı alt boyutu bulunmaktadır. Davranışsal esneklik boyutu 2, 4, 14 ve 18; iletişimde rahatlık boyutu 1, 3, 11, 13, 19; iletişimde saygı boyutu 9, 15, 20; mesaj becerileri 6, 10, 12; iletişimde yönetim boyutu 5, 7; kimliğin korunması 8, 16, 17 nolu maddelerden oluşmaktadır. Ölçekteki 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16 ve 18 no'lu maddeler ters olarak kodlanmaktadır.

Ölçekten alınan puan ne kadar yüksek ise bireylerinde kültürlerarası etkililik düzeyleri de o kadar yüksektir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 20, en yüksek puan ise 100'dür. Cronbach's alfa güvenilirlik katsayısı 0,85 olarak bulunmuştur (8). Bu çalışmada KEÖ cronbach alfa katsayısı 0,810 olarak bulunmuştur.

2.5. Verilerin Toplanması

Veriler araştırmacı tarafından belirlenen hastanelerde 07.30 – 21.00 saatleri arasında yüz yüze görüşme tekniği ile elde edilmiştir.

2.6. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırmada doldurulan anket formlarının kontrolü yapıldıktan sonra veriler SPSS istatistik programına aktarılmıştır. Verilerin normallik dağılımı Kolmogorov-Smirnov Testi ($p>0,05$) ile değerlendirilmiş, normal dağılım gösterdiği için parametrik testler kullanılmıştır. Verilerin analizinde istatistik programında sayı, yüzde dağılımı, aritmetik ortalama kullanılmıştır. İki değişken arasındaki ilişkinin düzeyini (derecesini, şiddetini, gücünü) ve yönünü belirlemek için basit korelasyon analizi kullanılmıştır. İstatistiksel anlamlılık sınırı $p<0,05$ olarak kabul edilmiştir.

2.7. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmada kullanılacak ölçekler için mail yolu ile ölçegi geliştiren araştırmacılardan izin alınmıştır. Araştırmanın yapılabilmesi için; Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Etik kurulundan yazılı izin alınmıştır (Tarih: 20/01/2021 No: 20.478.486). Çalışmanın yapıldığı ilin Sağlık Müdürlüğü izin yazısı ve çalışmanın yapılacağı kurumların izin yazıları alınmıştır (Tarih: 30.04.2021 No: 2021/27). Söz konusu hastanelerin Ar-Ge /Eğitim birimlerine bilgi verilerek araştırmaya başlanmıştır. Araştırmaya katılan ebe/hemşirelerin iş akışının bozulmamasına dikkat edilmiş ve yazılı onamları alınmıştır.

3. Bulgular

Araştırmaya katılan ebe/hemşirelerin %41,8'nin 41-55 yaş aralığında, %74,6'sinin lisans mezunu olduğu, %82,2'sini hemşirelerin oluşturduğu, %51,4'ünün dâhili kliniklerde çalıştığı, %29,3'ünün günde 5-10 hastaya bakım verdiği ve %58,2'sinin mesleğinden memnun olduğu saptanmıştır.

Ebe/hemşirelerin %57,0'sinin hastaları anlamada kendini çoğunlukla yeterli bulduğu, %73,2'sinin hasta yakınları ile olumsuz iletişim yaşadığına, %81,2'sinin empatinin sonradan kazanılabileceğini, %68,3'ünün kültürlerarası iletişim eğitimi ve empati eğitimi aldığı, %43,6'sının farklı kültürden gelen hastalara bakım verirken dil problemi yaşadığı, %22,3'ünün farklı kültürden gelen hastaların kültürel yapıları hakkında bilgi alma yerleri olarak önceki deneyimlerini kullandığı ve %69,1'in farklı kültürden gelen hastalara bakım vermeye istekli olduğu belirlenmiştir.

Ebe/hemşirelerin %43,6'sı farklı kültürden gelen hastalara bakım verirken dil problemi yaşadığını, %48,2'si kültürlerarası etkili ve yeterli iletişim kurabilmek için yeterli sayıda tercümanın olmasının iletişim kurmayı kolaylaştırabileceğini belirtmiştir. Ebe/hemşirelerin %22,3'ü farklı kültürden gelen hastaların kültürel yapıları hakkında bilgi alma yerleri olarak önceki deneyimleri olarak belirtmiş ve %69,1'inin farklı kültürden gelen hastalara bakım vermeye istekli olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Ebe/Hemşirelerin Empati ve Kültürlerarası İletişime İlişkin Bulguları

Özellikler	n	%
Empati ya da kültürlerarası iletişim konusunda bilgi alma		
Sadece empati eğitimi	148	34,7
Her ikisi konuda eğitim almama	135	31,7
Her iki konuda eğitim alma	131	30,8
Sadece kültürlerarası etkililik eğitimi	12	2,8
Farklı kültürlerden gelen hastalara bakım verirken zorluk yaşanan konular *		
Dil problemi	381	43,6
Kültürlerine özgü beklentileri	168	19,2
Ebe/hemşireye yönelik tutumları	116	13,3
Psikolojik bakıma ilişkin beklentileri	94	10,7
Fizyolojik bakıma ilişkin beklentileri	84	9,6
Spiritüel beklentileri	29	3,3
Kültürlerarası etkili ve yeterli iletişim kurabilmek için neler yapılmalı? faydalı durumlar*		
Tercüman desteği sağlanması	356	48,2
Hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi	171	23,1
Konuyla ilgili dokümanlar (kitap/broşür)	120	16,2
Farklı kültürlerden gelen çeşitli hastalara bakım verilmesi	91	12,3
Farklı kültürlerden gelen hastaların kültürel yapıları hakkındaki bilgi alınan yer*		
Önceki deneyimlerimden	246	22,3
Arkadaşlarımdan	190	17,2
Medyadan	178	16,1
Bireysel çalışmalarım	135	12,2
Seyahat tecrübelerimden	111	10,0
Okuldaki eğitimlerimden	108	9,7
Ailemdeki deneyimlerimden	101	9,1
Kurum içi eğitimlerden	34	3,08
Farklı kültürden gelen hastalara bakmayı isteme durumu		
Evet	280	69,1
Hayır	125	30,9
Toplam	426	100

* Birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Araştırmaya katılan ebe/hemşirelerin EEÖ toplam puan ortalamasının $71,00\pm 8,01$ olduğu belirlenmiştir. KEÖ toplam puan ortalaması $64,59\pm 8,84$, alt boyutlarından davranışsal esneklik boyutunun puan ortalaması $13,83\pm 2,25$, iletişimde rahatlık boyutunun ortalaması $14,77\pm 3,17$, iletişimde saygı boyutunun ortalaması $12,00\pm 2,08$, mesaj becerileri boyutunun ortalaması $8,37\pm 2,24$, iletişimde yönetim boyutunun ortalaması $5,94\pm 1,78$ ve kimliğin korunması boyutu ortalamasının ise $9,36\pm 2,07$ puan olduğu saptanmıştır (Tablo 2).

Tablo 2. Ebe/Hemşirelerin EEÖ ve KEÖ Alt Ölçek Puanlarının Dağılımına İlişkin Bulguları

	Ort	Ss	Min.	Maks.
KEÖ Toplam Puanı	64,59	8,84	41	94
Davranışsal Esneklik	13,83	2,25	6	18
İletişimde Rahatlık	14,77	3,17	6	24
İletişimde Saygı	12,00	2,08	3	15
Mesaj Becerileri	8,37	2,24	3	15
İletişimde Yönetim	5,94	1,78	2	10
Kimliğin Korunması	9,36	2,07	3	15
EEÖ Toplam Puanı	71,00	8,01	46	96

Ebe/hemşirelerin EEÖ toplam puanları ile KEÖ toplam puanları arasında yapılan korelasyon analizinde pozitif yönde, düşük ve anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,294$, $p<0,05$) (Tablo 3).

Ebe/hemşirelerin EEÖ toplam puan ile KEÖ ve alt boyutları arasında yapılan korelasyon analizinde; EEÖ toplam puan ile davranışsal esneklik alt boyutu, iletişimde rahatlık alt boyutu, iletişimde saygı alt boyutu, mesaj becerileri alt boyutu ve kimliğin korunması alt boyutu toplam puanları arasında pozitif yönde, düşük ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). EEÖ toplam puan ile iletişimde yönetim alt boyutu toplam puanları arasında yapılan korelasyon analizinde anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$) (Tablo 3).

Tablo 3. Ebe/Hemşirelerin EEÖ ile KEÖ Puanları Toplam ve Alt Ölçek Puanlarının İlişkisel İncelenmesi

Kültürlerarası Etkililik Ölçeği Toplam ve Alt Boyut	Empati Eğilim Ölçeği
Davranışsal Esneklik	$r=0,292$ $p=0,000$
İletişimde Rahatlık	$r=0,187$ $p=0,000$
İletişimde Saygı	$r=0,257$ $p=0,000$
Mesaj Becerileri	$r=0,136$ $p=0,005$
İletişimde Yönetim	$r=0,09$ $p=0,590$
Kimliğin Korunması	$r=0,168$ $p=0,001$
Kültürlerarası Etkililik Ölçeği Toplam Puanı	$r=0,294$ $p=0,000$

4. Tartışma

Araştırmaya katılan ebe/hemşirelerin üçte ikisinin sadece empati, sadece kültürlerarası iletişim veya her iki konuda da eğitim aldığı saptanmıştır. Literatüre baktığımızda Yılmaz ve ark. (9) yaptıkları çalışmada ebe/hemşirelerin sadece %13,7'sinin kültürlerarası hemşirelik eğitimi aldığına, %60,2'sinin ise eğitim almadığına ulaşılmıştır.

Yapılan bu araştırmaya katılan ebe /hemşirelerin yarısından fazlasının farklı kültürden gelen hastalara bakım vermeye

istekli olması, farklı kültürü kabul ettiklerini ve önyargısız olduklarını düşündürmektedir. Literatüre baktığımızda Yılmaz ve ark. (9) çalışmasında farklı kültürlerden gelen hastalara bakım isteyen hemşire oranını %46,0 olarak saptamıştır. Yapılan çalışmalarda ebe/hemşirelerin benzer şekilde farklı kültürden gelen hastalara bakım vermeye istekli oldukları görülmüştür.

Bu araştırmaya katılan ebe/hemşirelerin farklı kültürden gelen hastalara bakım verirken en fazla dil problemi yaşadıklarına ulaşılmıştır. Literatürdeki çalışmalarla karşılaştırıldığında, Karabuğa Yakar ve Ecevit Alpar (8) çalışmasında, %94,6'sının dil problemi yaşadığına ve kültürlerine özgü beklentilerinin %29,9 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde literatürde dil farklılığı nedeniyle yaşanan iletişim sorununun en önemli sorun olduğu ve bu sorunun hemşirelerin bakım verirken stres ve çaresizlik yaşamalarına yol açtığı görülmüştür (8-13). İncelenen çalışma sonuçları ebe, hemşire ve hekimlerin göçmen bireylere sağlık hizmeti sunumunda karşılaştığı sorunların benzerlik gösterdiğini öne çıkarmaktadır.

Bu araştırmada ebe/hemşirelerin dörtte biri hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesinin, yarıya yakını tercüman desteğinin sağlanmasının kültürlerarası etkili iletişim kurmaya fayda sağlayacağını bildirmiştir. Literatürde, Çal ve ark. (14) çalışmasında tercümanın, etkili iletişime ve sağlık bakım sunumuna olumlu katkı sağladığı sonucuna varması da çalışmayı destekler niteliktedir. Karabuğa Yakar (8) çalışmasında hemşirelerin %78,0'i kurumda daha fazla sayıda tercümanın olması gerektiğine ulaşmıştır. Farklı kültürden gelen hastalara bakım verirken sağlık personelinin yaşadığı sorunlara yönelik alınması gereken tedbirlerin incelendiği çalışmalarda tercüman kullanımının öne çıktığı görülmektedir (8-14). Yapılan çalışmada da ebe/hemşirelerin bakım sırasında benzer çözüm önerileri sunduğu saptanmıştır.

Bu araştırmada ebe/hemşirelerin beşte biri farklı kültürden gelen hastalara dair kültürel yapı ile ilgili bilgileri genellikle önceki deneyimlerinden edindiklerine ulaşmıştır. Yapılan çalışmalarda ebe/hemşirelerin, farklı kültürden gelen hastaların kültürel yapıları hakkındaki bilgiye önceki deneyimlerinden edindikleri bildirilmektedir (8-14). Öncesinde bakım verirken yaşanacak problemleri deneyimlemiş olmanın ve bakım zorluklarının üstesinden gelmeyi arttırdığı, kendini geliştirebilmesini ve kültürlerarası hemşirelik yaklaşımını etkin kullanabilmesini sağladığı düşünülmektedir. Tüm bu deneyimler hemşirenin bakım vermede kendini daha yeterli hissetmesine neden olmuş olabilir.

Sağlıklı iletişimin temelini oluşturan öğelerden olan karşısındaki insanı dinleme, anlama ve geri bildirimde bulunma, sağlık personeli ve hasta arasındaki iletişimin vazgeçilmez bir özelliğidir. Hastaların duygularını ifade etmesini kolaylaştırmak ve anlamak için hemşirelerin ve ebelerin empatik iletişim becerilerini geliştirmeleri gerekir. Hemşirelik/ebelik uygulamasının etkinliği ve amaçlarına ulaşması açısından empati temel bir kavram olarak vurgulanmaktadır (17). Reynolds ve Scott (18) çalışmasında; empati ile ebe/hemşirenin, bireylerin sağlık sorunlarına verdiği tepkileri, bu tepkilerin amacı ve kaynağını anlayabileceğini belirtmektedirler. Ebe/hemşirelerin etkili empati sergilemedikleri zaman bireylerin duygu ve düşüncelerini anlamalarının mümkün olmadığı

ifade edilmektedir. Bu nedenle ebelik/hemşirelik bakımının başarıya ulaşmasında empati ve iletişim becerilerinin büyük önemi vardır (17).

Literatürde empatik eğilimi ölçmeye yönelik birçok çalışma bulunmaktadır. EEÖ kullanılarak yapılan çalışmaların puan ortalaması 68,34 ile 79,79 arasında değişiklik göstermektedir (3, 5, 19-25). Empati düzeyini ölçmeye yönelik yurtdışında yapılan çalışmalarda, Jefferson Scale of Empaty ölçeği kullanılmış ve çalışmalarda puan ortalamasının 96,01 ile 114,95 arasında olduğu belirtilmiştir (26-34). Yapılan bu çalışmada Empatik Eğilim Ölçek puanı ortalaması ise 71,00±8,01 olarak hesaplanmıştır. Ebe/hemşirelerin etkili empati becerilerinin olduğu ve yapılan diğer çalışmalar ile karşılaştırıldığında benzer sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Son yıllarda küreselleşme, savaşlar, ekonomik ve politik sebeplerden dolayı ülkemiz göç almakta, özellikle sağlık sektöründe çalışan bireyler için kültürlerarası etkileşim ve göçmen hastalar ile karşılaşma durumu artmaktadır. Dolayısı ile kültürlerarası iletişim günümüzde geçmişe kıyasla daha fazla önem kazanmıştır. Ebe/hemşireler de çalışma alanlarında farklı kültürlerden hastalarla karşılaşmaktadır. Araştırmada ebe/hemşirelerin KEÖ puan ortalaması 64,59 olarak bulunmuş ve orta düzey olarak değerlendirilmiştir. Karabuğa Yakar'ın (4) çalışmasında puan ortalamasının 64,67±6,11 olarak, Uyanık ve Tanrıverdi (8) çalışmasında 66,98±8,34 olduğu belirlenmiştir. Yalçın ve Çeliktekin'in (15) çalışmalarında ebelik ve hemşirelik öğrencilerinin KDÖ toplam puan ortalaması 88,79±14,28 olarak bulunmuş ve iyi düzey olarak değerlendirilmiştir. Çalışmamızda KEÖ'den alınan puan diğer çalışmalar ile benzerlik göstermektedir. Bir kişinin kültürlerarası iletişim konusunda kendisini tanıma ve anlama düzeyi, profesyonel yaşamda onların mesleki tutumlarını etkileyebilir (16).

Çalışma bulgularına göre, EEÖ puan ortalaması ile KEÖ puan ortalaması ve alt boyutlarından davranışsal esneklik, iletişimde rahatlık, iletişimde saygı, mesaj becerileri, kimliğin korunması toplam puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu ilişki empati ile iletişimin birbirini etkilediğini göstermektedir. Literatüre baktığımızda Şahin ve Özdemir (35) yaptıkları çalışmada iletişim becerisi ve alt boyutlarıyla empati becerileri arasında anlamlı; Arifoğlu ve Sala (36) yaptıkları çalışmada ise empati becerisi ve iletişim becerisi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

Buna göre empati becerisine sahip olunması kültürlerarası iletişim düzeyinin artmasına neden olabilmektedir. Ebe/hemşirelerin empati becerileri ile kültürlerarası iletişim düzeylerinin birbiri ile olan ilişkisini inceleyen sınırlı sayıda ulusal çalışmaya rastlanılması, çalışmamızın özgünlüğünü ortaya koymasının yanında bu alandaki verilere katkı sağlaması açısından önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

5. Sonuç ve Öneriler

Ebe/hemşireler etkin kültürlerarası iletişim kurma ve empati becerisine sahip oldukları saptanmıştır. Empati becerisi ile kültürlerarası iletişim kurma becerisi arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu, empati becerileri arttıkça bakımda kültürlerarası duyarlılıklarının da arttığı sonucuna varılmıştır.

Sağlık hizmetlerinin istedik seviyeye ulaşabilmesi ve hizmetten yararlanan birey, aile, toplum memnuniyetinin artırılabilmesi için ebe/hemşirelerin kültürlerarası iletişim

kurma ve empati becerilerine yönelik farkındalığının ve hizmet içi eğitim programlarının artırılması önerilmektedir.

6. Alana Katkı

Ebe ve hemşirelerin farklı kültürden hastaya bakım verilirken karşılaşılabileceği problemlerin ortaya çıkarılması ve iletişimi kolaylaştırmak için çözüm yollarının bilinmesi mesleğe katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışma bulguları ileride yapılacak olan çalışmalara yol göstermesi ve literatür kaynağı olarak kullanılması açısından bilimsel yönden faydalı olacaktır.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmada kullanılacak ölçekler için mail yolu ile ölçeği geliştiren araştırmacıdan izin alınmıştır. Araştırmanın yapılabilmesi için; Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Etik kurulundan yazılı izin alınmıştır (Tarih: 20/01/2021 No: 20.478.486). Çalışmanın yapıldığı ilin Sağlık Müdürlüğü izin yazısı ve çalışmanın yapılacağı kurumların izin yazıları alınmıştır (Tarih: 30.04.2021 No: 2021/27). Söz konusu hastanelerin Ar-Ge /Eğitim birimlerine bilgi verilerek araştırmaya başlanmıştır. Araştırmaya katılan ebe/hemşirelerin iş akışının bozulmamasına dikkat edilmiş ve yazılı onamları alınmıştır.

Çıkar Çatışması

Bu makalede herhangi bir nakdi/aynı yardım alınmamıştır. Herhangi bir kişi ve/veya kurum ile ilgili çıkar çatışması yoktur.

Yazarlık Katkısı

Fikir/Kavram: AEK, SŞ; **Tasarım:** AEK, SŞ; **Denetleme:** AEK, SŞ; **Kaynak ve Fon Sağlama:** AEK; **Malzemeler:** AEK; **Veri Toplama ve/veya İşleme:** AEK; **Analiz/Yorum:** AEK, SŞ; **Literatür Taraması:** AEK, SŞ; **Makale Yazımı:** AEK, SŞ; **Eleştirel İnceleme:** SŞ.

Kaynaklar

1. Vural İ, Tuna Y, Birsen Ö, Erzurum F, Küçük M, Çolak FÜ, Özkoçak L. İletişim. Pegem Akademi; 2012. 21 p.
2. Koçak A, Bulduklu Y. Sağlık iletişimi: Yaşlıların televizyonda yayınlanan sağlık programlarını izleme motivasyonları. Selçuk İletişim. 2013 Nov; 6(3): 5-17.
3. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. CÜ Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi. 2002; 6(2): 36-41.
4. Uyanık G, Tanrıverdi G. Hemşirelik öğrencilerinde kültürlerarası iletişim yeterliliği ile eleştirel düşünme eğilimi arasındaki ilişki. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 2021 June; 24(2): 239-245. DOI: 10.17049/ataunihem.860851
5. Dizer B, İyigün E. Yoğun bakım hemşirelerinde empatik eğilim düzeyleri ve etkileyen faktörler. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi. 2009 Feb; 12(1): 9-19.
6. Ağaçdiken S, Aydoğan A. Hemşirelerde empatik beceri ve etik duyarlılık ilişkisi. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 2017 June; 6 (2): 122-129.
7. Dökmen Ü. Empatinin yeni bir modele dayanarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi. 1988; 21(1), 155-190.
8. Karabuğa Yakar H, Ecevit Alpar Ş. Kültürlerarası farkındalık ve kültürlerarası etkililik ölçeklerinin güvenilirlik ve geçerliğinin belirlenmesi. Journal of Human Sciences. 2017 Sept; 14(3): 2748-2761.
9. Yılmaz M, Yeni C, Avcı E, Uluk N. Aile sağlığı merkezlerinde çalışan hemşire/ebelerin kültürel duyarlılık ve kültürel beceri düzeylerinin incelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi. 2019 July; 12 (3): 170-178.

10. Uzun Ö, Sevinç S. The relationship between cultural sensitivity and perceived stress among nurses working with foreign patients. *Journal of Clinical Nursing*. 2015 Dec; 24(23-24): 3400–3408. DOI: 10.1111/jocn.12982
11. Yiğit Ü, Coşkun S, Alpteker H. Hemşirelik öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyleri ve karşılaştıkları başlıca sorunlar. *Abant Sağlık Bilimleri ve Teknolojileri Dergisi*. 2021 Dec; 1(2): 92-101.
12. Delibaş L, Dürmüş G, Bilir İ, Ekren A, Çelikli S. Sağlık programlarında öğrenim gören öğrencilerin kültürler arası duyarlılık ve etnik merkezlik düzeyleri. İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi. 2020 Apr; 8(1): 1-14.
13. Savcı C, Şerbetçi G. Göçmen/mülteci/sığınmacı hastalara bakım veren hemşire ve ebelerin karşılaştıkları güçlüklerin belirlenmesi. *Social Sciences Studies Journal (SSSJournal)*. 2019 July; 5(43): 4631-4637. DOI : 10.26449/sssj.1669
14. Çal A, Çavuşoğlu F, Aydın Avcı İ. Hemşirelerin göçmen bireylere bakım verirken yaşadıkları sorunlar ve çözüme yönelik öneriler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*. 2022 Apr; 15(2): 197-206.
15. Yalçın SÖ, Çeliklekin ÖM. Sağlık bilimleri öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılıkları üzerine tanımlayıcı bir araştırma. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi*. 2022 Sept; 12(3): 658-665.
16. Huang YL, Yates P, Prior D. Factors influencing oncology nurses' approaches to accommodating cultural needs in palliative care. *Journal of Clinical Nursing*. 2009 Nov; 18(24): 3421–3429. DOI: 10.1111/j.1365-2702.2009.02938.x
17. Şen HT, Yılmaz FT, Ünüvar ÖP, Demirkaya F. Birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan sağlık çalışanlarının empatik beceri düzeyleri. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*. 2012 Apr; 3(1): 6-12.
18. Reynolds W, Scott B. Do nurses and other professional helpers normally display much empathy? *Journal of Advanced Nursing*. 2000 Oct; 31: 226-34.
19. Özcan H. Hemşirelerin empatik eğilim ve empatik becerileri: Gümüşhane örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2012 Apr; 1(2): 60-68.
20. Özdelikara A, Babur S. Hemşirelik öğrencilerinin merhamet düzeyi ve empatik eğilim ilişkisi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2020 March; 11(2): 342-349.
21. Özlü Z K, ve ark. Acil birimlerde çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ve empati düzeylerinin değerlendirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*. 2016 Dec; 8: 52-68.
22. Kılınc M, Uludağ A. Sağlık çalışanlarının empatik eğilim düzeyinin saldırgan davranış düzeyleri ile ilişkisi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2017 July; 16(3): 809-825.
23. Kürtüncü M, ve ark. Yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin kültürlerarası duyarlılıkları ile sosyo-demografik özellikleri ve empati düzeyleri arasındaki ilişkisi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*. 2018 July; 20(1): 44-56.
24. Pınar ŞE, Yıldırım G. Öğrenci ebelerde empatik eğilim ve özgeciliğin incelenmesi. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*. 2020 Sept; 10(3): 263-270.
25. Uslusoy EÇ, Gürdoğan EP. Hemşirelerde Empatik Eğilim Meslekteş Dayanışmasını Etkiliyor mu? *Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 2019 January; 3(1): 19-29.
26. Roff S. Reconsidering the "decline" of medical student empathy as reported in studies using the jefferson scale of physician empathy-student version. *Medical Teacher*. 2015 Feb; 37(8): 783-786. DOI: 10.3109/0142159X.2015.1009022
27. Chatterjee A, Ravikumar R, Singh S, Chauhan PS, Goel M. Clinical empathy in medical students in India measured using the Jefferson Scale of Empathy-Student Version. *J Educ Eval Health Prof*. 2017 Dec; 14(33): 1-6. DOI: <https://doi.org/10.3352/jeehp.2017.14.33>
28. Mahoney S, Sladek RM, Neild T. A longitudinal study of empathy in preclinical and clinical medical students and clinical supervisors. *BMC Medical Education*. 2016 Oct; 16(1): 1-8. DOI 10.1186/s12909-016-0777-z
29. Melnick ER, O'Brien EG, Kovalerchik O, Fleischman W, Venkatesh AK, Taylor RA. The association between physician empathy and dvariation in imaging use. *Academic Emergency Medicine*. 2016 June; 23(8): 895-904. DOI: 10.1111/acem.13017
30. Park KH, Kim DH, Kim SK, Yi YH, Jeong JH, Chae J, et al. The relationships between empathy, stress and social support among medical students. *International Journal of Medical Education*. 2015 Sep; 6: 103-108. DOI: 10.5116/ijme.55e6.0d44
31. Tackett S, Wright S, Lubin R, Li J, Pan, H. International study of medical school learning environments and their relationship with student well-being and empathy. *Medical Education*. 2017 Nov; 51(3): 280-289. DOI: 10.1111/medu.13120
32. Bourgault P, Lavoie S, Paul-Savoie E, Grégoire M, Michaud C, Gosselin E, et al. Relationship between empathy and well-being among emergency nurses. *Journal of Emergency Nursing*. 2015 July; 41(4): 323-328.
33. Şahin S, Özgen D, Özdemir K, Ünsal A. Bir hastanede çalışan hemşirelerin empati ve tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. *Konuralp Medical Journal*. 2018 Nov; 10(3): 318-325. DOI: 10.18521/ktd.307194
34. Wolfshohl JA, Bradley K, Bell C, Bell S, Hodges C, Knowles H. et al. Association between empathy and burnout among emergency medicine physicians. *Journal of Clinical Medicine Research*. 2019 Jul; 11(7): 532-538. DOI: 10.14740/jocmr3878
35. Şahin ZA, Özdemir FK. Hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi. *Jaren*. 2015 Jun; 1(1): 1-7. DOI: 10.5222/jaren.2015.001
36. Arifoğlu B, Sala RG. Birinci sınıf hemşirelik öğrencilerinin empati ve iletişim becerileriyle iletişim yönetimi dersi akademik başarı puanı arasındaki ilişki. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 2011Jan; 4(1): 7-11.