

## HEMŞİRELERİN EMPATİK EĞİLİM VE EMPATİK BECERİLERİ:

### GÜMÜŞHANE ÖRNEĞİ \*

Handan ÖZCAN<sup>1</sup>

#### ÖZET

Bu çalışma Gümüşhane devlet hastanesi'nde çalışan hemşirelerin empatik eğilim ve becerilerini değerlendirmek amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Veriler, 'Sosyo-demografik Bilgi Formu', 'Empatik Eğilim Ölçeği' ve 'Empatik Beceri Ölçeği' kullanılarak toplanmıştır. Elde edilen veriler spss for Windows 11.5 paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde Mann-Whitney U testi, Oneway ANOVA testi, Kruskal-Wallis testi ve t testi kullanılmıştır. Hemşirelerin Empatik eğilim puan ortalaması (EEPO) 65.95±10.66 olup min 40.0, max 80.0, Empatik Beceri Puan Ortalaması (EBPO) ise 109.97±36.47 olup min 60.0 max 194.0 olarak saptanmıştır. Buna göre çalışmaya katılan hemşirelerin empatik eğilim ve becerileri orta düzeydedir.

**Anahtar kelimeler:** Hemşirelik, Empatik Eğilim, Empatik Beceri

## EMPATHIC DISPOSITION AND EMPATHIC SKILLS OF NURSES: EXAMPLE GÜMÜŞHANE

#### SUMMARY

This study was carried out as a descriptive study aiming to evaluate the emphatic tendency and skills of nurses working at Gümüşhane State Hospital. Data were collected using 'Sociodemographic Information Form', 'Empathic Skill Scale'. The collected data were evaluated using SPSS for Windows 11.5 (Statistic Package for Social Sciences for Windows). In the analysis of the data Mann-Whitney U Test, Oneway ANOVA Test, Kruskal-Wallis Test ve T Test were used. Nurses' mean value for emphatic tendency (EEPO) was found to be 65.95±10.66 (Min: 40.0, Max: 80.0) and the mean value for empathic skill (EBPO) was found to be 109.97±36.47 (Min: 60.0, Max: 194.0). According to that, the empathic tendency and skill levels of the nurses participated in the study are middle level.

**Key Words:** Nursing, Empathic Tendency, Empathic Skill.

---

\*04-07 Ekim 2011 tarihlerinde Trabzon'da düzenlenen 14. Ulusal Halk Sağlığı Kongresinde P.298 numarasıyla poster olarak yayınlanmıştır.

<sup>1</sup>Öğr. Gör. Gümüşhane Üniversitesi ,SHMYO,

İletişim/ Corresponding Author: Handan ÖZCAN

Tel: 0456 233 76 37 e- posta: [hndnozc@hotmai.com](mailto:hndnozc@hotmai.com)

Geliş Tarihi / Received : 16.02.2012

Kabul Tarihi / Accepted : 06.04.2012

## GİRİŞ

Hemşirelik, bireylerin fiziksel, sosyal ve duygusal gereksinmelerini tanımaya, bunların karşılanmasına, bireyin bağımlı durumdan bağımsız duruma ulaşmasına odaklanan bir bakım mesleğidir (1, 2). Hemşire temel sorumluluğu olan bakım işlevini, hasta ya da sağlıklı bireylerle kurduğu kişiler arası ilişkiler yoluyla yerine getirmektedir (2).

Empati; dinleme ve fark etme, yankılanma, ayırımında olma, anladıklarını iletme ve kontrol etme sürecidir. Bu süreçteki son boyut ise danışanın empatik tepkileri kabul ettiği boyuttur (3).

Dökmen'in 1988 yılında ortaya koyduğu aşamalı empati sınıflaması'na göre üç temel empati basamağı 'onlar, ben ve sen' den oluşmaktadır. Dökmen bu üç temel empati basamağını on altı basamağa ayırmaktadır. 1. si onlar basamağına; 2.,3.,4.,5.,6.'sı ben basamağına, 7.,8.,9. Ve 10.'su ise sen basamağına karşılık gelmektedir. Bunlar;

1. Senin sorunun karşısında başkaları ne düşünür, ne hisseder: empati kurmaya çalışan kişi bir takım genellemeler yapar, atasözleri ve felsefi görüşlere başvuru yapabilir ve kişiyi toplumun değer yargıları açısından değerlendirir.
2. Eleştiri: dinleyen, sorununu anlatan kişiyi kendi görüşü açısından eleştirir ve yargılar.
3. Akıl verme: dinleyen, karşısındakine akıl verir, ne yapması gerektiğini söyler.
4. Teşhis: dinleyen, sorununu anlatan kişiye veya anlatılan soruna teşhis koyar.
5. Bende de var: dinleyen, anlatılan sorunun bir benzerinin kendisinde de olduğunu söyler ve kendi sorununu anlatmaya başlar.
6. Benim duygularım: dinleyen, anlatılan sorunla ilgili kendi duygularını ifade eder.
7. Destekleme: dinleyen, karşısındaki bireyin sözlerini tekrarlamadan onu anladığını ve desteklediğini belirtir.
8. Soruna eğilme: dinleyen, kendisine anlatılan soruna yoğunlaşır, daha iyi anlayabilmek için sorunla ilgili sorular sorar.
9. Tekrarlama: dinleyen, kendisine iletilen sorunu, gerektiğinde bireyin kullandığı kelimeleri de kullanarak özetler, fark ettiği duyguları da ekler, bireye ifade eder.
10. Derin duyguları anlama: bu basamakta empati kuran kişi kendisini bireyin yerine koyarak, onun ifade ettiği yada etmediği tüm duyguları ve düşünceleri algılar ve bunları bireye ifade eder.

Dökmen gerçek anlamda empatinin son dört basamakta geliştiğini ileri sürmektedir. (2, 4).

Orlando, hastaların gereksinimlerini her zaman açıkça ortaya koyamadıklarını, bu nedenle hemşirelerin etkin iletişim becerileri ile bu gereksinimlerin neler olduğunu ortaya çıkarabileceklerini belirtmektedir. (5) Hemşirelikte empatinin etkin kullanımı, hastanın sözlü ve sözsüz mesajlarının ardında yatan anlamın anlaşılmasını sağlar (6, 7).

Hemşire- hasta ilişkisi, biri mesleki yardıma gereksinimi olan hastayı, diğeri bu yardımı verebilecek bilgi ve yeteneklerle donanmış sağlık personeli olmak üzere iki kişi arasındaki etkileşim sürecidir. Hemşire mesleki bilgi ve becerilerini hastanın fiziksel, sosyal ve duygusal sağlığına yararlı olacak biçimde kullanır. Sözlü ve sözsüz tavır ve davranışlarıyla hemşire hastayı etkiler ve ondan etkilenir (7).

Empatik beceriler hemşireliğin temel becerilerdendir (6,7,8) ve tüm hemşirelerin bu becerilere etkin olarak sahip olmaları gerekmektedir (9). Çünkü empatik beceri sahibi hemşireler, hastayı anlayabilir ve yardım edici ilişkiyi gerçekleştirebilirler. Bu yüzden, hemşirelerin empatik eğilim ve empatik beceri düzeyleri hakkında bilgilenmemiz, onların verdikleri hasta bakım hizmetinin niteliği hakkında bir fikir verecektir. Bu nedenle bu çalışmada, Gümüşhane Devlet Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin empatik eğilim ve empatik beceri düzeylerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

## **MATERYAL METOD**

Araştırma evrenini Gümüşhane Devlet Hastanesinde çalışan bütün hemşireler oluşturmaktadır. Örneklem seçimine gidilmeyip evrenin tamamı örnekleme dahil edilmiş olup çalışma katılmayı kabul edenlerle yapılmıştır. Araştırma verilerinin toplanması için Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü, Gümüşhane İl Sağlık Müdürlüğü'nden ve hemşirelerden izin alınmıştır. Çalışmanın yürütüldüğü tarihlerde ilde etik kurul olmadığından etik kurul belgesi oluşturulamamıştır.

Veriler; sosyo-demografik bilgi formu ve geçerlilik güvenirlik çalışması Dökmen tarafından yapılan Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ) ve Empatik Beceri Ölçeği (EBÖ) kullanılarak toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS for Windows 11.5 paket programı kullanılarak toplanıp değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde frekans dağılımı yapılmış olup, istatistiksel analizde Mann-Whitney U testi, Oneway ANOVA testi, Kruskal-Wallis testi ve t testi, kullanılmıştır.

**BULGULAR**

Öğrenim düzeylerine bakıldığında %51.0'ı ön lisans, %25.5'i sağlık meslek lisesi %23.5'i lisans ve yüksek lisans mezunudur. % 66.0'ı 20-32 yaş aralığında, %77.4'ü evli ve %66.0'ı ise çocuk sahibidir ( Tablo 1).

**Tablo 1. Hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri**

<b>Tanıtcı özellikler (N=53)</b>	<b>Sayı</b>	<b>%</b>
<b>Yaş</b>		
20-32	35	66.0
33 ve üzeri	18	34.0
<b>Medeni durum</b>		
Evli	41	77.4
Bekar	12	22.6
<b>Öğrenim durumu</b>		
Sağlık meslek lisesi	13	25.5
Ön lisans	26	51.0
Lisans ve yüksek lisans	12	23.5
<b>Çocuk olma sahibi</b>		
Evet	35	66.0
Hayır	18	34.0

Çalışma sonuçlarına göre EEÖ ile medeni durum ve çocuk sahibi olma durumu arasında ileri derecede anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p < 0.05$ ). Diğer değişkenlerle (yaş, öğrenim durumu, çocuk sayısı, öğrenim durumu, çalıştığı bölüm, çalışma süresi, iş yerindeki pozisyonu, baktığı hasta sayısı) EEÖ ve EBÖ arasında anlamlı bir fark bulunmadı. Çalışmaya katılan hemşirelerin empatik eğilim ve beceri alanında bilgi gereksinimi olup olmadığı sorusuna verdikleri yanıt ile EEÖ ( $t=2.03$ ,  $sd=45$ ,  $p=0.04$ ) ve EBÖ ( $t=2.01$ ,  $sd=39.98$ ,  $p=0.05$ ) arasında anlamlı bir fark çıkmıştır. Hemşirelerin yarısı, ilgiye daha fazla ihtiyacı olduğunu düşündüğü hastalara gerekli zamanı ayırmadığını belirtmiş, bunun nedenleri arasında en sık 'rutin işlerin fazla yoğun olması, hemşire sayısının azlığı, hasta sayısının çokluğu' gibi gerekçeleri göstermişlerdir. Buna karşın hastalara gerekli süreyi ayırabildiğini belirten hemşireler; uyguladıkları hemşirelik girişimlerinden alınan sonucun hasta açısından yararlı olduğunu, hasta memnuniyetini artırdığını, sorunların çözüldüğünü, karşılıklı güveni arttığını, personelinde kendini daha iyi hissettiğini, hastaların da kendilerine daha pozitif yaklaştığını belirtmişlerdir ( Tablo 2).

**Tablo 2. Hemşirelerin Tanıtıcı Özelliklerine Göre EEÖ ve EBÖ'nden Aldıkları Puanların Karşılaştırılması**

Tanıtıcı özellikler (N=53)	N=53	EEÖ X±SS	Test/ Anlamlılık değeri	EBÖ X±SS	Test/ Anlamlılık değeri
<b>Yaş</b>					
20-32	28	66.21±1.35	U=197.00	106.78±7.05	U=197.00
33 ve üzeri	16	69.06±1.86	p>0.05	115.81±9.4	p>0.05
<b>Medeni durum</b>					
Evli	33	69.03± 1.22	U=101.50	111.42±6.88	U=166.00
Bekar	11	61.90±1.69	p<0.05	106.00±9.2	p>0.05
<b>Çocuğunuz var mı?</b>					
Evet	35	70.25± 1.17	U=125.00	105.18±7.4	U=215.50
Hayır	18	62.47±1.62	p<0.05	117.82±8.3	p>0.05
<b>Öğrenim durumu</b>					
Sağlık meslek lisesi	13	67.54± 1.84	F=0.82	105.18±9.7	F=1.64
Ön lisans	26	67.85± 1.79	sd=2	101.28±9.1	sd=2
Lisans ve yüksek lisans	12	64.80± 2.2	p>0.05	126.9±10.0	p>0.05
<b>Kaç yıllık hemşiresiniz?</b>					
1-5	14	64.81± 1.84	F=0.04	111.18±13.47	F=0.18
6-10	20	65.70± 1.86	sd=2	112.41±7.28	sd=2
11 ve üzeri	18	70.80± 1.82	p>0.05	105.53±10.81	p>0.05
<b>Çalışma ortamınızdan memnun musunuz?</b>					
Memnunum	17	67.54± 1.97	F=0.276	109.27±10.9	F=0.109
Kısmen memnunum	31	66.85± 1.54	sd=2	110.92±7.45	sd=2
Memnun değilim	4	69.25± 2.32	p>0.05	102.25±18.01	p>0.05

## TARTIŞMA

Çalışmamızdan elde edilen sonuçlara göre; hemşirelerin empatik eğilim puan ortalaması (EEPO) 65.95±10.66 olup min 40.0, max 80.0, empatik beceri puan ortalaması (EBPO) ise 109.97±36.47 olup min 60.0 max 194.0 olarak saptanmıştır. Buna göre çalışmaya katılan hemşirelerin empatik eğilim ve becerileri orta düzeydedir. Sevimgül'ün (10) hemşirelerim

empatik eğilim ve beceri düzeylerini incelediği çalışmasında EEPO 68.14±6.46, Tutuk ve ark.'nın (11) hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerini inceledikleri çalışmada EEPO 69.55 ve İnel Manav'ın (12) Balcalı Devlet hastanesinde çalışan hemşirelerle yapmış olduğu çalışmada EEPO 72.07±8.26, EBPO ise 143.81±24.77 bulunmuştur. Bizim çalışmamızda elde edilen sonuçlar ile yapılan birçok çalışmanın sonuçları benzerlik göstermektedir.

Empatik eğilim bireyin günlük yaşamda empati kurma potansiyeli olarak tanımlanmaktadır. Empatik eğilim empatinin duygusal boyutunu oluşturmaktadır ve doğuştan gelen bir kişilik özelliğidir. Empatik eğilim bir beceri ya da bilişsel gelişimden çok tutum gelişimi ve kişilik değişimi gerektirmektedir. Bu özelliklerinden dolayı değiştirilmesi çok güçtür ve araştırma sonucunda da empatik eğilim puanlarında bir değişimin olmaması bu nedenlerden kaynaklanabilir (11, 13). Literatürde de meslek hayatının empati becerisini etkilemediğine dair kayıtlar da mevcuttur (14).

Çalışma kapsamına giren giren hemşirelerin yaşı ile empatik eğilim ve empatik beceri düzeyleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ). Buna göre, yaşın empatik eğilim ve beceriyi etkilemediği söylenebilir. Bayam ve ark.'nın (15) tiyatro sanatçıları psikiyatri dışı hekimler ve mühendislerin empatik beceri düzeylerini inceledikleri çalışmada, Aydın 'ın (16) empati kurma becerisini çeşitli değişkenler açısından incelediği çalışmada ve Sevimligül'ün (10) hemşirelerin empatik eğilim ve beceri düzeylerini incelediği çalışmada, Bahar ve ark.'nın (17) hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilim ve iletişim becerilerini inceledikleri çalışmada, bizim çalışmamız ile benzer sonuçlar elde edilmiştir.

Medeni durumları ile hemşirelerin empatik eğilimi arasında fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmasına ( $p<0.05$ ) rağmen beceri düzeyleri arasındaki önemli bir fark bulunmamıştır. Sayar ve ark.'nın (18) sağlık çalışanlarında empati becerisini değerlendirdikleri çalışmada, Ay'ın (19) hemşirelerin empati becerilerini değerlendirdiği çalışmada, bizim çalışmamız ile benzer sonuçlar elde edilmiştir.

Çocuk sahibi olan ve olmayan hemşirelerin empatik eğilim puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p<0.05$ ). Hemşirelerin çocuk sahibi olması anlamlı iken çocuk sayısı arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Hemşirelerin öğrenim durumları, kaç yıllık hemşirelik yaptıkları, çalıştıkları servisler ve çalışma ortamından memnun olma durumları ile hemşirelerin empatik eğilim ve empatik beceri düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

İlgiye daha fazla ihtiyacı olduğunu düşündükleri hastalara gerekli süreyi ayıramadığını söyleyen hemşirelerin % 50'si rutin işlerin fazlalığı, hemşire sayısının azlığı, hasta sayısının çok olması" ifadelerini kullanarak gerekçelerini belirtmişlerdir.

Kısaca kendini karşındakinin yerine koyma anlamına gelen empati hemşirenin hastaya daha kişisel bir bakış açısıyla yaklaşmasını sağlaması açısından hasta-sağlık çalışanı ilişkisinde faydalı bir araçtır. Ayrıca empati kurma hastanın kendini hemşireye yakın hissetmesine ve böylece hastanın kendini daha rahat ifade etmesine ve yapılan girişimlerden daha başarılı sonuç elde edilmesine sebep olacaktır. Çalışmamız da, empati konusunda eğitim verilmesi halinde hemşirelerin % 45,8'i böyle bir eğitimi almak istediklerini ifade etmişleridir. Bu durum, hemşirelerin önemli bir çoğunluğunun empati eğitimi almaya istekli olduğunu göstermektedir.

Empatik becerinin geliştirilebilmesi için çok farklı ve çeşitli eğitim yöntemlerine gereksinim olduğu bilinmektedir (4). Hemşirelerde empatik beceriyi arttırmak için ise, sağlık personeli yetiştiren tüm eğitim kurumlarında psikodrama, rol alma ve rol modeli tekniklerinin kullanıldığı empatik beceriyi geliştirme dersinin eğitim programına dahil edilmesi, empatik beceri eğitimle geliştirilebildiği için sürekli ve yeterli hizmet içi eğitim programları ile sağlık personelinin empatik becerisinin geliştirilmesi önerilebilir.

## **KAYNAKLAR**

1. Ay AF. Temel Hemşirelik kavramlar, ilkeler ve uygulamalar. İstanbul Medikal Yayıncılık, 2007; 35-38.
2. Özcan A. Hemşire- Hasta İlişkisi ve İletişim. Ankara: Sistem Ofset Bas. Yay. San. Tic. Ltd. Sti. 2006; 112.
3. Egan G. The Skilled Helper: A Problem Management and Opportunity Development Approach To Helping. Seventh Ed., USA: Brooks/Cole, 2002.
4. Dökmen Ü. İletişim Çatışmaları ve Empati. 18. Baskı, Ankara: Sistem Yayıncılık, 2004; 151-155.
5. Orlando IJ. Hemşire Hasta İlişkisinde Kişilerarası Süreçler. Çev: Ayşe Özcan, Nurgün Platin. İstanbul: Vehbi Koç Yayınları, 1984.

6. Stuart GW, Sundeen SJ. Principles and Practice of Psychiatric Nursing. Sixth Ed., St Louise, Missouri: Elsevier Mosby Inc., 1998.
7. Smitherman C. Nursing Actions For Health Promotion. Philadelphia: F.A. Davis Company, 1981.
8. Reynolds W, Scott B. Empathy: A Crucial Component of The Helping Relation. Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 1999; 6: 363-370.
9. Reynolds W, Scott B. Do Nurses and Other Professional Helpers Normally Display Much Empathy? Journal of Advanced Nursing, 2000; 31(1): 226-234.
10. Sevimligül A. Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Sivas. 2002.
11. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin İncelenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 2002; 6(2): 36-41.
12. İnal Manav A. Hemşirelerin Empatik Eğilim Ve Becerilerinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi. Mersin. 2008.
13. Mete S, Gerçek E. PDO Yönetimiyle Eğitim Gören Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilim Ve Becerilerinin İncelenmesi. C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2005; 9 (2).
14. Kadioğlu S, Ögenler O, Kadioğlu F, Okuyaz S. Klinik Eğitimin Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Empati Düzeyine Etkisi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi. 2011; 18(1):33-37.
15. Bayam G, Simsek EU, Dilbaz N. Üç Farklı Meslek Grubunda Empatik Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması. Kriz Dergisi, 1995; 3(1-2): 182-184.
16. Aydın A. Empatik Becerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir. 1996.
17. Mete EY, Orgun F. Öğrenci Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. 3. Uluslararası ve 10. Ulusal Hemşirelik Kongresi. İzmir. 7- 10 Eylül 2005 ( 109).



**18.** Sayar K, Sayar NA, Aksöyek A, Asık G, Ekenel M, Kanber Y. Sağlık Çalışanlarında Empati Becerisinin Değerlendirilmesi. Yeni Sempozyum, 1998; 36(1-2):19-28.

**19.** Ay AF. Hemsirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul. 1999.