

# Sağlık Çalışanlarının Empatik Eğilim Düzeyinin Saldırgan Davranış Düzeyleri İle İlişkisi\*

## The Relationship Between Aggressive Behavior And Empathic Tendency Levels Of Health Workers

Mehmet KILINÇ\*\*  
Ayhan ULUDAĞ\*\*\*

### Öz

Günümüzde bireylerin eğitim seviyelerinin yükselmesi ile birlikte artan kaliteli sağlık hizmetleri talebi, sağlık sektörünü daha fazla rekabete itmektedir. Sağlık sorunlarının neticesinde, içerisinde buldukları durumu kabullenmeye başlayan hasta ve yakınlarının endişe ve kaygıları yerini öfkeye bırakabilmektedir. Sağlık çalışanlarının bu öfkeyi ele alma biçimi verilen hizmetin kalitesini belirlemektedir. Çalışanların empatik eğilim ve saldırganlık düzeyi bu noktada önem kazanmaktadır. Hasta ve yakınlarının öfkelerine karşı saldırgan davranış sergilemeden empatik iletişime geçebilmek, düşük saldırganlık düzeyi ve yüksek empatik eğilim gerektirmektedir. Saldırgan davranış düzeyi yüksek, empatik eğilim düzeyi düşük sağlık çalışanlarının, öfkeli olmayan hasta ve yakınlarını da öfkelenendirme, sağlıkta şiddet olaylarına sebep olma ve verilen hizmetten duyulan memnuniyeti azaltma olasılığı da yüksektir. Araştırma sağlık çalışanlarının empatik eğilim ve saldırganlık düzeyini belirlemek ve birbirleriyle olan ilişkilerini saptamak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemini Konya Numune Hastanesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Beyhekim Devlet Hastanesinde çalışan 428 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Verilerin toplanmasında araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu, Dökmen tarafından geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği ve Buss ve Perry tarafından geliştirilen saldırganlık ölçeği kullanılmıştır. Analizlerde sonuçlar %95'lik güven aralığında, 0,05 (p<0,05) anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Bu çalışmada Empatik Eğilim Ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,84, Saldırganlık Ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,92 bulunmuştur. Saldırganlık Ölçeği alt boyutlarının Cronbach's Alpha katsayısı ise fiziksel saldırganlık 0,84, sözel saldırganlık 0,62, düşmanlık 0,77 ve öfke 0,79 olarak bulunmuştur. Araştırma bulgularına göre sağlık çalışanlarının empatik eğilim toplam puan ortalaması 66,71, saldırganlık ortalama madde puanı 2,69 olarak tespit edilmiştir. Empatik eğilimin cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi ile saldırganlık düzeyinin cinsiyet, medeni durum, görev yılı ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Empatik eğilim ile saldırganlık düzeyi arasında negatif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre sağlık çalışanlarının empatik eğilim düzeyleri arttıkça saldırganlık düzeyleri azalmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Empati, Sağlık Çalışanı, Saldırganlık, Şiddet.

### Abstract

Today, as level of education of individuals increases, demand for higher quality health services pushes the health sector to compete more. As a result of health problems, anxiety and worries of patients and their relatives who are beginning to accept their situation, might be replaced by anger. Health personnel's way of dealing with this anger determines the quality of service provided. Empathic tendency and aggression levels of the personnel gain importance at this point. Empathic communication without aggressive behavior against anger of patient and his/her relatives requires low level of aggression and high empathic tendency. Health workers with high levels of aggressive behavior and low empathic tendencies, are likely to provoke patients and their relatives who are not angry, cause violence in health and reduce satisfaction with the service provided. Research was conducted to determine levels of empathic tendency and aggressiveness of healthcare personnel and their relations with each other. Research's sample group contains 428 healthcare workers working in Konya Numune Hospital, Health

\* Bu çalışma, Yrd. Doç. Dr. Ayhan Uludağ danışmanlığında Mehmet Kılınç tarafından Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi ABD'nda hazırlanan makale ile aynı başlıklı tezden üretilmiştir.

\*\* Kalite Yönetim Direktörü, Konya Numune Hastanesi, mehmetkilinc\_@hotmail.com

\*\*\* Yrd. Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, ayhanuludag@yahoo.com

Sciences University Konya Education and Research Hospital and Beyhekim State Hospital. While collecting data, personal information form prepared by researcher, Empathic Tendency Scale developed by Dökmen and aggression scale developed by Buss and Perry were used. In the analyzes, results were evaluated at 95% confidence interval, 0,05 ( $p < 0,05$ ) significance level. In this study, Cronbach Alpha coefficient of Empathic Tendency Scale was found as 0,84 and Cronbach's Alpha coefficient of the Aggression Scale was found as 0,92. Cronbach's Alpha coefficient of Aggression Scalesub-dimensions was 0,84 for physical aggression, 0,62 for verbal aggression, 0,77 for hostility and 0,79 for anger. According to research findings, total point average of empathic tendency of health personnel was determined as 66,71 and total point average of aggression was determined as 2,69. It was determined that empathic tendency was related to gender, age, education level and aggression level was related to gender, marital status, duty year. Negative significant relation between empathic tendency and level of aggression was determined. According to this result, as levels of empathic tendency of health personnel increase, aggression levels decrease.

**Key Words:** Empathy, Health Workers, Aggression, Violence.

## Giriş

Saldırganlık, insanlık tarihinden beri gerek yiyecek elde etmek için, gerekse türünü ve neslini korumak, toprak elde etmek, sahip olduğu otoriteyi koruyup geliştirmek gibi insanın varoluşunu sürdürme amacıyla gösterdiği davranış şekli olarak karşımıza çıkmaktadır (Bayrak, 2011, s. 5). Ancak insanların iç içe yaşadığı modern toplumlarda sosyal ilişkilerin gelişmesi, saldırgan davranışları kabul edilebilir olmaktan çıkarmıştır. Son yıllarda, toplumda yaşanan saldırganlık ve şiddet ile ilgili yazılı ve görsel basında yer alan haberler, bireylerde derin bir kaygıya neden olmaktadır. Haberlerde terör, suikast, savaş gibi toplumsal düzeyde saldırganlık örnekleriyle birlikte, sağlık çalışanlarına karşı şiddet, kadına karşı şiddet, darp, tecavüz ve çocuk istismarı gibi bireysel düzeyde saldırganlık örneklerine de rastlamaktayız. Saldırganlığın, insanlığın bir parçası mı yoksa belirli koşulların oluşturduğu bir durum mu olduğu merak konusu olmaktadır.

Günlük hayatta görülen saldırgan davranışların birçok nedeni bulunmaktadır. En önemli nedenlerden birisinin iletişim eksikliği olduğu söylenebilir. İnsanlar birbirleriyle anlaşabilmek için, birbirinden farklı yol ve yöntem denemektedir. Tüm bu çabaya rağmen bazen istenilen nitelikte iletişim kurulabilir, bazen de kurulamaz ve istenilmeyen, hatta yanlış anlamalara sebep olacak sonuçlar ortaya çıkabilir. İletişimde bulunmak her insanın ihtiyacıdır (Uludağ, 2011, s. 2). İletişim becerisi gelişmiş kişiler karşısındaki insanları doğru şekilde anlayıp, kendilerini de doğru şekilde anlatabilmektedirler. İletişim becerisi zayıf kişiler ise bunun aksine kendilerini ifade edememekte, karşısındakini de anlayamamaktadır. İletişimde görülen bu eksiklikler bireylerin saldırgan davranışta bulunma eğilimlerini arttırmaktadır (Yılmaz, 2013, s. 14).

İletişimde bulunan bireylerin birbirlerini anlamaları bakımından empatik eğilim ve empatik beceri düzeylerinin iletişim sürecinin kalitesinde önemi büyüktür. Empati eğilimi ve becerisi düşük olan kişilerin karşısındaki insanı yanlış anlaması ve bazen kırıcı olabilmesi olasıdır. Bu durumun, kişinin sosyal ilişkilerini olumsuz etkileyebilmesi de mümkündür (Akkan, 2012, s. 33). İnsanların ortak noktaları göz ardı edilip, farklı yönleri göz önüne alınmaktadır. Ayırıştırıcı ve uzaklaştırıcı özellikleri ön plana çıkarmak yerine, birleştirici bir bakış açısı sağlayan empati hayatın her aşamasında öğrenilmeli ve geliştirilmelidir (Altınoluk, 2014, s. 16). Diğer insanlarla ilişkilerinde empatik anlayış geliştirebilen kişiler, onlara karşı daha hoşgörülü bir yaklaşımla tutum sergilerler. İnsan ilişkilerinde hoşgörünün yüksek olması çatışmaların daha az yaşanmasını sağlar. Bu durumda da insanlar arasındaki farklar bir çatışma sebebi değil, zenginlik kaynağı haline gelir (Özbek, 2005, s. 585).

Sağlık sektörü, insanlarla yüz yüze iletişimi gerektiren, temelinde insana yardım etmeyi barındıran bir hizmet sektörüdür. Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri, sağlık hizmetlerinin sunumunda büyük öneme sahiptir. Hastalık anında, kişinin başkalarına bağımlılık durumunun oluşması, hasta açısından iletişim ihtiyacını arttırmaktadır. Sağlık çalışanları için de mesleki

başarı, etkili iletişim becerisini gerektirmektedir. Sağlık sektörünü diğer hizmet sektörlerinden farklı kılan en önemli unsur, hizmet verilen kişilerin içerisinde buldukları sağlık sorunlarının, hastaların kendilerine ve yakınlarına getirdiği psikolojik sıkıntılardır. Bu sıkıntılar kızgınlık, korku, endişe, üzüntü, umutsuzluk ve kaygı gibi duygularla dışarıya yansımaktadır. Hastalar fiziksel sorunlarını daha kolay dile getirebilirken, psikolojik sıkıntılarını daha zor ifade etmektedir. Bu bağlamda empatinin sağlık çalışanlarının etkili iletişim kurmasına ve hastalarını daha iyi anlayarak saldırgan davranışlarını azaltmasınayardımcı olabileceği düşünülmektedir.

### **Kavramsal Çerçeve**

#### **Empati**

Empati kavramının kelime anlamına bakıldığında, kişinin kendisini başka bir bilincin yerine koyarak söz konusu bilincin duygularını, isteklerini ve düşüncelerini, denemeksizin anlayabilme becerisi olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Empatiyi çeşitli şekillerde tanımlamış kavramın fikir babalarından olan Carl Rogers, 1970'li yıllarda empatiyi; bir kişinin, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi süreci olarak tanımlamıştır (Akkoyun, 1983, s. 103).

Empatik eğilim, yardım etme düzeyinin belirleyicisidir, sorunu olan bireylerin duygularını anlayarak onların duygusal yaşantılarından etkilenme yeteneğini içerir. Empatik eğilimi yüksek kişiler daha fazla yardım davranışı göstermektedirler ve empatik eğilimin kazanılması uzun zaman almaktadır (Dökmen, 2009, s. 145-146). Empatik eğilim doğuştan gelen bir kişilik özelliği olmasının yanında uygun çevresel koşullarla daha da gelişmektedir ve bu gelişim sonucunda bireyin başkalarına yardım etme, iyilik yapma, dayanışma ve fedakarlık gibi toplumsal faziletleri kazandığı da bilinmektedir (Büküm, 2013, s. 38). Empatik eğilim her ne kadar bir kişilik özelliği olsa da mesleki eğitim sırasında kazandırılarak, mesleki uygulamalarla geliştirilmelidir (Öz, 1998, s. 33). Davis'e (1990) göre empatinin oluşmasına yardım edilebilirken, davranışın kendisi bir yetenek olarak doğrudan öğretilmez. Bireylerin, kendi kendilerinin farkında olmaları artırılarak, onlara dinleme becerileri kazandırılarak, insanoğlunun çeşitli topluluklardan oluştuğu ve bunun sonucunda oluşan çeşitli farklılıklara saygı duyulması, hoşgörü gösterilmesi gerektiği ilgili yaşantılar sunulup anlatılarak empati davranışının gelişimine yardımcı olunabilir (s. 710). Carl Rogers da empatinin doğuştan gelmediğini, eğitimle öğrenilip, geliştirilebileceğini ve bunun empatik bir ortamda daha hızlı olacağını söylemektedir (Akkoyun, 1983, s. 103-124).

Empati ile kişiler arası iletişim ve işbirliği arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (Dökmen 2009, s. 146). Günümüzde iletişim becerisi eğitimi olarak da verilen empati eğitimi birçok meslek grubuna empati kurma becerilerini geliştirmek amacıyla verilmektedir. Bu meslek gruplarına hekimler, hemşireler, öğretmenler, sosyal çalışmacılar, psikologlar, psikiyatristler, danışmanlar ve satış elemanları gibi meslek grupları örnek olarak gösterilebilir. Bireylerin empatik yeteneklerini geliştirmek amacıyla verilen empati eğitimi, empatik aşamada gereken duyguları tanıma, değerlendirme ve adlandırma gibi bilişsel unsurları barındırır ve duygusal, bilişsel yeteneklerin geliştirilmesini hedefler (Kalliopuska, 1992, s. 3). Empati kurma becerisinin günlük yaşantı içinde yeri ve önemi büyüktür. Empatik anlayış iletişim çatışmalarını engelleyerek daha anlamlı ilişkilerin kurulmasını sağlamaktadır. Bu nedenle empatik bir toplum oluşturabilmek için bireylerin empatik becerilerini geliştirmeye yönelik çalışmaların yapılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir (Köksal, 2000, s. 105). Nitekim empatik bir toplumda bireylerin çevreleri ile olan iletişimi yüksek düzeyde olacak ve bu da çatışma ortamından uzak saldırgan davranış düzeyi düşük bir yaşam alanı sağlayacaktır.

## Saldırganlık

Türk Dil Kurumunda saldırganlık kelimesi, bireyin kendi düşünce ve davranışlarını dıştaki direnmelere karşı, zorla karşısındakine benimsetme çabası olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr).Saldırganlık kavramı, bir başka kişiyi kasıtlı yaralama ya da zarar verme davranışdır (Feldman, 2012, s. 608). Anderson ve Bushman(2002) ise saldırganlığı, bir başka bireye doğrudan zarar verme amacıyla yapılan herhangi bir davranış olarak tanımlamıştır (s. 29). Şiddet eylemiyse, bedensel ya da psikolojik olarak acı çektirme veya işkence, saldırı, kaba kuvvet, vurma, yaralama, zorlama olarak tanımlanmaktadır. Şiddet, saldırganlığın bir türüdür ve bazı tanımlamalarda saldırgan davranış sürecinin bir uç noktası olarak belirlenmiştir (Başoğlu, 1998, s. 3-4).Saldırganlığın içgüdüsel mi yoksa sonradan kazanılan bir davranış türü mü olduğu, insanların saldırgan davranışlarına ilişkin tartışmaların temelini oluşturmaktadır. Saldırganlık ve şiddet kavramlarını temellendiren kuramlarda farklı görüşler bulunmaktadır. Bu görüşler genelde doğuştan ve çevreci kuramlar olarak iki farklı şekilde incelenmektedir. Varoluşundan bu yana saldırgan davranışlar gösteren insanların, neden bu davranışları ortaya koydukları birçok bilim dalının ve bilim insanının cevaplamaya çalıştığı bir konudur.

Şiddet ve saldırgan davranışların oluşumuna neden olan faktörler her geçen gün şekil değiştirmekte ve artmaktadır. Bundaki en önemli etmen, insan saldırganlığının tek bir faktöre bağlı olmamasıdır. Saldırgan davranışların oluşumunda, kişilik özellikleri, sayısız eğilim ve iç içe geçmiş birçok faktörün çevresel koşullarla da birleşerek etkili olduğu düşünülmektedir (Huesmann, 1988, s. 13-24).Saldırganlığa etki eden etmenler, cinsiyet ve kişilik, ailesel faktörler, sosyo-ekonomik çevre ve eğitim, durumsal faktörler, fiziksel koşullar, kitle iletişim araçları ve medya olarak sınıflandırılabilir.

Şiddet ve saldırganlık bireylere olduğu kadar örgütlere de zarar verir. Örgütte iletişim zarar görebilir ve ortaya gruplaşmalar çıkabilir. Örgütsel barışın bozulması, örgütün etkinlik ve verimliliğinin azalmasına, insan kaynaklarının moral ve motivasyon düşüşüne, örgütsel adaletin bozulmasına ve örgüte bağlılığın azalmasına neden olabilir (Ambrose, Seabright,Schminke, 2002, s. 948; Karaca, 2007, s. 42-44; Köksal, 2012, s. 117-119; Dalbudak, 2012, s. 67-68).Saldırgan davranışlara ve şiddete neden olan faktörler yaşamın her alanında insanların karşısına çıkmaya devam edecektir. Bu faktörleri tamamen ortadan kaldırmak mümkün değildir fakat bu faktörlere verilen tepkileri değiştirmek ve kontrol altına almak çeşitli eğitim programları ve stratejilerle mümkün olabilmektedir.

Kişilerarası anlaşmazlıkların barışçıl yöntemlerle dönüştürülebilmesi için öğrencilere küçük yaşlardan itibaren, şiddetin ve nedenlerinin farkına varmaları, alternatif anlaşmazlık çözüm tekniklerinin ve becerilerinin kazandırılması amacıyla okullarda barış eğitimi programlarının verilmesinin, uzun vadede geniş bir barış kültürünün yayılmasını sağlayacağı düşünülmektedir (Sağkal, Türnüklü, Totan, 2012, s. 1453).Saldırganlığa ve şiddete neden olan duygulardan birisi olan öfke, yapıcı bir şekilde ifade edilmesi durumunda son derece sağlıklı bir duygudur.Öfke kontrol programı, öfke yönetimi becerileri programı gibi isimlerle de bilinen eğitim programları öfkeyi ve dolayısıyla saldırganlığı da azaltmaya ve kontrol altına almaya yardımcı olmaktadır (Cenkseven, 2003, s. 155-156).Saldırgan davranışlara ve şiddete verilen cezaların yeterince caydırıcı olması ve çocukluktan başlayarak bütüncül bir şekilde okullarda verilecek olan eğitimin, farklılıklar ve hoşgörü üzerine olması, saldırganlığı kontrol altına alan diğer bazı önlemler olacaktır. Ayrıca üniversitelerde eğitim veren bazı bölüm öğrencilerine, özellikle öfke kontrolü ve empati üzerine verilecek olan dersler, bu öğrencilerin meslek hayatına atıldıklarında hem çalıştıkları örgüt hem de kendileri adına daha sağlıklı iletişim kurmalarını sağlayacaktır.

Empatik iletişim, son yıllarda en sık rastlanan toplumsal şiddet olaylarından birisi olan sağlıkta şiddetin azalmasına yardımcı olacak faktörlerden birisidir. Sağlık sektörü yapısı itibariyle hastalarla daha fazla empatik iletişim gerektiren hizmet sektörüdür. Hasta ve yakınlarının sağlık hizmeti alma ihtiyacı, onları aynı zamanda psikolojik olarak yıpratıcı, korku, üzüntü, endişe gibi olumsuz duygulara iten etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Hasta ve yakınlarının yaşadıkları bu duygulara rağmen onlarla iletişime geçmek, özel bir çaba ve onları anlamayı gerektirmektedir. Bu da empatik iletişim ihtiyacını daha fazla ortaya çıkarmaktadır.

Araştırmacılar, durumlarını gerçekçi bir şekilde algılamaya başlayan hastaların birikmiş olan gerginlik ve endişelerinin öfkeye dönüştüğünü belirtmektedirler (Doğan, Güler, Kelleci, 2001, s. 26-27). Sağlık çalışanlarının öfkeyi ele alma becerisinin yetersiz olduğu durumlarda, hastalarda öfke ve şiddet davranışı artmaktadır (Whittington ve Wykes, 1994, s. 85-92). Bu bakımdan sağlık çalışanlarının, hastalara karşı empatik bir yaklaşımla onların öfkelerini kontrol altına almaları ve hastaların öfkelerine karşı saldırgan davranış sergilemeden iletişime geçmeleri gerekmektedir. Aynı zamanda saldırgan davranış düzeyi yüksek olan sağlık çalışanlarının hastaları daha fazla öfkelenendirme ve sağlıkta şiddet olaylarına sebep olma ihtimali bulunmaktadır. Empatik eğilim düzeyi yüksek, saldırgan davranış düzeyi düşük sağlık çalışanları ise hastalarla daha iyi iletişim kuracak ve hastanın moralini yükselterek hastalığın seyrini pozitif yönde etkileyecektir. Hasta memnuniyetini de artıracak bu durum, kurumun imajına katkı sağlayacaktır. Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının empatik eğilim düzeyleri ile saldırgan davranış düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyerek, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, sektörde çalışma yılı ve kurumdaki görevi gibi demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığını araştırmaktır.

Sağlık çalışanlarının empatik eğilim ile saldırgan davranış düzeylerinin bilinmesinin ve aralarındaki ilişkinin incelenmesinin, sektörel açıdan hizmet kalitesini yükselterek, hasta memnuniyetini arttıracığı ve sağlıkta şiddet olaylarının azalmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde, empatik eğilim düzeyi ve saldırganlık düzeyi üzerine ayrı ayrı çalışmalar olmasına rağmen, empatik eğilim düzeyi ile saldırganlık düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen kısıtlı çalışma olduğu görülmüştür. Sağlık çalışanlarında bu iki boyutu inceleyen bir çalışmayla karşılaşılması, alana farklı bir bakış açısı getirmesi bakımından araştırmanın önemini arttırmaktadır.

### Araştırma Yöntemi

Bu araştırmada öncelikle, sağlık çalışanlarının empatik eğilim ve saldırgan davranış düzeyleri tespit edilmiş ve mevcut durum ortaya konulmuş, daha sonra empatik eğilim düzeyi ile saldırganlık düzeyi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma evrenini Konya Numune Hastanesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Beyhekim Devlet Hastanesi çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde bu hastanelerin toplam çalışan sayıları dikkate alınmıştır. Konya Numune Hastanesi'nde 984, Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 2015, Beyhekim Devlet Hastanesi'nde 702 olmak üzere toplam 3701 çalışan bulunmaktadır.

Basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile 3701 kişilik evrenden ulaşılması gereken örneklem sayısı aşağıdaki formül (İslamoğlu, 2009, s. 171) ile hesaplanarak %95 güven düzeyinde 348 olarak bulunmuştur.

$$n = \frac{Z^2PQ}{E^2 + \frac{Z^2PQ}{N}} = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 + \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{3701}} = 348$$

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yönteminden yararlanılmıştır. Hedeflenen örneklem sayısına ulaşmak üzere, toplam 570 anket elden hastane çalışanlarına dağıtılmış ve 436 adet anket geri dönmüştür. Fakat bu anketlerden 8 tanesi eksik ya da yanlış doldurulduğu için 428 tanesi araştırmada kullanılabilmiştir. Anketlerin geri dönüşünde %76'lık bir oran sağlanmıştır. Üç bölümden oluşan anketin ilk bölümünde araştırmaya katılanların demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik sorular yer almıştır. İkinci bölümde katılımcıların empatik eğilim düzeylerini belirlemeye yönelik ölçek, üçüncü bölümde ise katılımcıların saldırganlık düzeylerini belirlemeye yönelik ölçek yer almaktadır. Her iki ölçekte yer alan ifadeler beşli Likert tipi derecelendirmeye tabi tutulmuştur.

Dökmen (1988) tarafından geliştirilen Empatik Eğilim Ölçeği, kişilerin günlük yaşamda empati kurma eğilimlerini ölçmektedir. Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ), Üstün Dökmen tarafından 70 kişilik bir öğrenci grubuna üç hafta arayla iki kez uygulanmış, bu iki uygulamadan elde edilen testin tekrarı güvenirlik katsayısı 0,82 olarak bulunmuştur. Testi yarılama yöntemiyle öğrencilerin, ölçeğin tek ve çift maddelerinden aldıkları puanlar arasındaki korelasyon katsayısı ise 0,86 olarak bulunmuştur. Geçerlik çalışması için Empatik Eğilim Ölçeği ve Edwards Kişilik Tercih Envanteri'nin "Duyguları Anlama" bölümü arasındaki ilişkiye bakılmış ve 0,68 düzeyinde bir korelasyon bulunmuştur (Dökmen, 1988, s. 178). Empatik Eğilim Ölçeğinde alınabilecek en düşük toplam puan 20, en yüksek toplam puan 100'dür. Puanın yüksek olması empatik eğilimin yüksek olduğu, düşük olması ise empatik eğilimin düşük olduğu anlamına gelmektedir. Empatik Eğilim Ölçeğinden 63 ve altında puan alanlar düşük, 63-72 arasında puan alanlar orta düzeyde, 72 ve üzeri puan alanlar yüksek düzeyde empatik eğilim düzeyine sahip olan kişiler olarak ifade edilmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,84 bulunmuştur.

Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği, Buss ve Perry'nin 1992 yılında Buss-Durke Düşmanlık Ölçeği'nden uyarladıkları ölçek 29 maddeden oluşan beş aralıklı Likert tipi bir ölçektir. Ölçeğin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik çalışması Madran (2013) tarafından yapılarak, orijinal ölçekteki gibi 4 faktörlü bir yapıyı destekleyen bulgulara ulaşılmıştır. Türkçe formun geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu ortaya konulmuştur. Madran'ın (2013) çalışmasında tüm ölçek için elde edilen iç tutarlılık (Cronbach's Alfa) katsayısı 0,85, fiziksel saldırganlık alt ölçeği için 0,78, düşmanlık alt ölçeği için 0,71, öfke alt ölçeği için 0,76 ve sözel saldırganlık alt ölçeği için ise 0,48, olarak belirtilmiştir (Madran, 2013, s. 4). Bu çalışmada ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,92; alt boyutların katsayıları sırasıyla 0,84 - 0,62 - 0,77 - 0,79 olarak bulunmuştur.

Ölçek ve alt boyut puanlarının normallik sınavında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness)  $\pm 1$  sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2011, s. 40). Yapılan normallik sınavında ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edildiğinden saldırganlık ölçeği ve alt boyut puanlarının cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre karşılaştırmasında bağımsız iki örneklem t testi (independentsamples t test); yaş, öğrenim düzeyi, görev ve görev yılı değişkenlerine göre karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi (OneWay ANOVA) testi uygulanmıştır. ANOVA testinde gruplar arasında anlamlı farklılık görüldüğünde farkın hangi iki grup arasında olduğunu belirlemek amacıyla Bonferroni post hoc testinden yararlanılmıştır.

Empatik Eğilim Ölçeği değerlendirmesinde puanlar düzeyler halinde kategorize edildiğinden (düşük, orta, yüksek) demografik değişkenlere göre karşılaştırmalarda Ki-Kare analizinden yararlanılmıştır. Saldırganlık ve empatik eğilim ölçek puanları arasındaki ilişkide Pearson korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Değişkenlerin arasındaki ilişki (r); 0,00-0,25 arasında ise çok zayıf, 0,26-0,49 arasında ise zayıf, 0,50-0,69 arasında ise orta, 0,70-0,89

arasında ise yüksek, 0,90-1,00 arasında ise çok yüksek olarak alınmıştır. Anlamlı düzeyde korelasyon ilişkisi tespit edildiğinden empatik eğilimin saldırganlık üzerindeki nedensellik etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 ( $p < 0,05$ ) olarak belirlenmiştir.

### Verilerin Analizi

**Tablo 1:**Empatik Eğilim Ölçeği Betimsel İstatistikleri

Ölçek	Madde Sayısı	Min.	Maks.	$\bar{X}$	SS	Çarpıklık (Skewness)
<b>EMPATİK EĞİLİM</b>	<b>20</b>	<b>37,00</b>	<b>97,00</b>	<b>66,71</b>	<b>10,55</b>	<b>-0,23</b>
Düzye	N	%				
Düşük empatik eğilim	153	35,7				
Orta düzeyde empatik eğilim	154	36,0				
Yüksek düzeyde empatik eğilim	121	28,3				

Çalışanların empatik eğilim puan ortalaması 66,71 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen puana göre çalışanların empatik eğilimleri orta düzeydedir. Çalışanların %35,7'sinin empatik eğilim düzeyi düşük, %36'sının orta, %28,3'ünün yüksek düzeydedir. Yüksek düzeyde empatik eğilim düzeyine sahip sağlık çalışanı sayısının, diğer iki düzeyden belirgin şekilde düşük olduğu görülmektedir.

**Tablo 2:**Empatik Eğilim Düzeylerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet		Empatik Eğilim Düzeyi			$X^2$	p
		Düşük ( $\leq 63$ )	Orta (64-72)	Yüksek ( $\geq 73$ )		
Kadın	n	79	97	83	8,75	<b>0,013</b>
	%	30,5	37,5	32,0		
Erkek	n	74	57	38		
	%	43,8	33,7	22,5		

Çalışanların empatik eğilim düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $X^2=8,75$ ;  $p < 0,05$ ). Kadın çalışanların %32'sinin, erkek çalışanların %22,5'inin empatik eğilimi yüksek düzeydedir.

**Tablo 3:**Empatik Eğilim Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Yaş	Empatik Eğilim Düzeyi			$X^2$	p
	Düşük ( $\leq 63$ )	Orta (64-72)	Yüksek ( $\geq 73$ )		

20 yaş altı	n	7	6	0	17,77	<b>0,023</b>
	%	53,8	46,2	0,0		
20-30 yaş	n	44	49	40		
	%	33,1	36,8	30,1		
31-40 yaş	n	64	81	57		
	%	31,7	40,1	28,2		
41-50 yaş	n	28	16	21		
	%	43,1	24,6	32,3		
51 yaş ve üzeri	n	10	2	3		
	%	66,7	13,3	20,0		

Çalışanların empatik eğilim düzeylerinin yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $X^2=17,77$ ;  $p<0,05$ ). 20-30 yaş grubundaki çalışanların %30,1'inin, 41-50 yaş grubundaki çalışanların %32,3'ünün, 51 yaş ve üzerindeki çalışanların %20'sinin empatik eğilimi yüksek düzeyde bulunmuştur. 20 yaş altındaki katılımcıların çoğunluğu %53,8'lik bir dağılımla düşük düzeyde empatik eğilime sahiptirler. 20-30 yaş ve 31-40 yaş grubundaki katılımcılarınsırayla %36,8 ve %40,1'lik kısmı olan çoğunluğu orta düzeyde empatik eğilime sahiptirler. 41-50 yaş ve 51 yaş ve üzeri gruptaki katılımcıların da sırayla %43,1 ve %66,7'lik kısmı düşük düzeyde empatik eğilime sahiptirler.

**Tablo 4:**Empatik Eğilim Düzeylerinin Öğrenim Düzeyine Göre Karşılaştırılması

Öğrenim Düzeyi	Empatik Eğilim Düzeyi			X <sup>2</sup>	p
	Düşük (<=63)	Orta (64-72)	Yüksek (>=73)		
Lise	n	38	26	14,53	<b>0,024</b>
	%	50,7	34,7		
Ön lisans	n	35	45	35	30,4
	%	30,4	39,1		
Lisans	n	62	62	63	33,7
	%	33,2	33,2		
Lisansüstü	n	18	21	12	23,5
	%	35,3	41,2		

Çalışanların empatik eğilim düzeylerinin öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $X^2=14,53$ ;  $p<0,05$ ). Lise düzeyinde öğrenim gören çalışanların %14,7'sinin, ön lisans düzeyinde öğrenim gören çalışanların %30,4'ünün, lisans düzeyinde öğrenim gören çalışanların %33,7'sinin, lisansüstü düzeyde öğrenim gören



çalışanların %23,5'inin empatik eğilimi yüksek düzeyde bulunmuştur. Lise düzeyinde öğrenim gören çalışanların %50,7'sinin empatik eğilimi düşük düzeydedir.

Çalışanların empatik eğilim düzeylerinin, medeni durumlarına, görevlerine ve görev yıllarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). Buna göre medeni durumun, görevin ve görev yıllarının, empatik eğilim düzeyi üzerinde belirleyici olmadığı şeklinde değerlendirme yapılabilir.

**Tablo 5:**Saldırganlık Ölçeği Betimsel İstatistikleri

Ölçek ve Alt Boyutları	N	Min.	Maks.	$\bar{X}$	SS	Çarpıklık (Skewness)
Fiziksel saldırganlık	9	1,00	4,56	2,51	0,77	0,51
Sözel saldırganlık	5	1,40	5,00	2,87	0,63	0,33
Düşmanlık	8	1,00	4,50	2,78	0,67	0,15
Öfke	7	1,00	4,71	2,69	0,72	0,17
<b>SALDIRGANLIK TOPLAM</b>	<b>29</b>	<b>1,25</b>	<b>4,57</b>	<b>2,69</b>	<b>0,60</b>	<b>0,42</b>

Çalışanların genel olarak saldırganlık puanları 2,69 ve orta düzeye yakın bulunmuştur. En yüksek saldırganlık eğilimi sözel saldırganlık (2,87); en düşük saldırganlık eğilimi fiziksel saldırganlık (2,51) olarak bulunmuştur.

**Tablo 6:**Saldırganlık Puanlarının Cinsiyete Göre t Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	SS	t	P
Fiziksel saldırganlık	Kadın	259	2,37	0,73	-4,90	<b>0,000</b>
	Erkek	169	2,73	0,78		
Sözel Saldırganlık	Kadın	259	2,83	0,64	-1,52	0,129
	Erkek	169	2,93	0,62		
Düşmanlık	Kadın	259	2,80	0,67	0,79	0,431
	Erkek	169	2,75	0,66		
Öfke	Kadın	259	2,62	0,73	-2,37	<b>0,018</b>
	Erkek	169	2,79	0,69		
<b>SALDIRGANLIK TOPLAM</b>	Kadın	259	2,63	0,60	-2,85	<b>0,005</b>
	Erkek	169	2,80	0,58		

Çalışanların fiziksel saldırganlık ( $t=-4,90$ ;  $p<0,05$ ), öfke ( $t=-2,37$ ;  $p<0,05$ ) alt boyut puanlarının ve saldırganlık toplam puanlarının ( $t=-2,85$ ;  $p<0,05$ ) cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Erkek çalışanların fiziksel saldırganlık, öfke ve saldırganlık toplam puanları, kadın çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Çalışanların sözel

saldırıcılık ( $t=-1,52$ ;  $p>0,05$ ) ve düşmanlık ( $t=0,79$ ;  $p>0,05$ ) alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

**Tablo 7:**Saldırıcılık Puanlarının Medeni Duruma Göre t Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Medeni Durum	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Fiziksel saldırıcılık	Evli	307	2,42	0,73	-4,08	<b>0,000</b>
	Bekar	121	2,75	0,80		
Sözel Saldırıcılık	Evli	307	2,83	0,60	-2,11	<b>0,036</b>
	Bekar	121	2,97	0,72		
Düşmanlık	Evli	307	2,73	0,63	-2,13	<b>0,034</b>
	Bekar	121	2,89	0,74		
Öfke	Evli	307	2,63	0,69	-2,44	<b>0,015</b>
	Bekar	121	2,82	0,76		
<b>SALDIRGANLIK TOPLAM</b>	Evli	307	2,64	0,56	-3,08	<b>0,002</b>
	Bekar	121	2,84	0,66		

Çalışanların fiziksel saldırıcılık ( $t=-4,08$ ;  $p<0,05$ ), sözel saldırıcılık ( $t=-2,11$ ;  $p<0,05$ ), düşmanlık ( $t=-2,13$ ;  $p<0,05$ ), öfke ( $t=-2,44$ ;  $p<0,05$ ) alt boyut puanlarının ve saldırıcılık toplam puanlarının ( $t=-3,08$ ;  $p<0,05$ ) medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bekar çalışanların fiziksel saldırıcılık, sözel saldırıcılık, düşmanlık, öfke ve saldırıcılık toplam puanları, evli çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

**Tablo 8:**Saldırıcılık Puanlarının Görev Yılına Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Görev Yılı	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
Fiziksel Saldırıcılık	A- 1 yıldan az	25	2,87	0,77	3,07	<b>0,016</b>	A>E
	B- 1-5 yıl	105	2,58	0,81			
	C- 6-10 yıl	120	2,52	0,77			
	D- 11-15 yıl	87	2,51	0,76			
	E- 16 yıl ve üzeri	91	2,32	0,67			
Sözel Saldırıcılık	A- 1 yıldan az	25	2,82	0,76	0,74	0,563	
	B- 1-5 yıl	105	2,92	0,65			
	C- 6-10 yıl	120	2,87	0,67			
	D- 11-15 yıl	87	2,91	0,62			

	E- 16 yıl ve üzeri	91	2,78	0,53		
	A- 1 yıldan az	25	2,87	0,77		
	B- 1-5 yıl	105	2,82	0,70		
Düşmanlık	C- 6-10 yıl	120	2,77	0,67	1,19	0,314
	D- 11-15 yıl	87	2,85	0,66		
	E- 16 yıl ve üzeri	91	2,66	0,60		
	A- 1 yıldan az	25	2,81	0,74		
	B- 1-5 yıl	105	2,70	0,72		
Öfke	C- 6-10 yıl	120	2,68	0,73	0,94	0,440
	D- 11-15 yıl	87	2,75	0,72		
	E- 16 yıl ve üzeri	91	2,57	0,69		
	A- 1 yıldan az	25	2,83	0,67		
	B- 1-5 yıl	105	2,74	0,63		
<b>SALDIRGANLIK TOPLAM</b>	C- 6-10 yıl	120	2,70	0,61	1,69	0,151
	D- 11-15 yıl	87	2,73	0,59		
	E- 16 yıl ve üzeri	91	2,56	0,51		

Çalışanların fiziksel saldırganlık puanlarının görev yılına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=3,07$ ;  $p<0,05$ ). Farkın kaynağına ilişkin yapılan Bonferroni post hoc testi sonuçlarına göre 1 yıldan az görev süresi olan çalışanlarının fiziksel saldırganlık puanları, görev süresi 16 yıl ve daha fazla olan çalışanların puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Çalışanların sözel saldırganlık, düşmanlık, öfke ve saldırganlık toplam puanlarının görev yılına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).

Çalışanların saldırganlık alt boyut ve toplam puanlarının yaş gruplarına, öğrenim düzeyine ve görevlerine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). Buna göre yaşın, öğrenim düzeyinin ve görevin, saldırganlık üzerinde belirleyici olmadığı şeklinde değerlendirme yapılabilir.

**Tablo 9:**Empatik Eğilim ile Saldırganlık Arasındaki Pearson Korelasyon Sonuçları

	<b>EMPATİK EĞİLİM</b>	<b>Fiziksel Saldırganlık</b>	<b>Sözel Saldırganlık</b>	<b>Öfke</b>	<b>Düşmanlık</b>
<b>EMPATİK EĞİLİM</b>	1				
Fiziksel Saldırganlık	-0,51**	1			
Sözel Saldırganlık	-0,39**	0,64**	1		

Öfke	-0,46**	0,60**	0,60**	1	
Düşmanlık	-0,44**	0,73**	0,66**	0,63**	1
<b>SALDIRGANLIK TOPLAM</b>	<b>-0,54**</b>	<b>0,88**</b>	<b>0,81**</b>	<b>0,83**</b>	<b>0,87**</b>
	*p<0,05	**p<0,01			

Empatik eğilim puanları ile fiziksel saldırganlık ( $r=-0,51$ ;  $p<0,01$ ); sözel saldırganlık ( $r=-0,39$ ;  $p<0,01$ ), öfke ( $r=-0,46$ ;  $p<0,01$ ), düşmanlık ( $r=-0,44$ ) ve saldırganlık toplam ( $r=-0,54$ ;  $p<0,01$ ) arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Empatik eğilimi yüksek olan çalışanlarda düşük düzeyde saldırganlık; empatik eğilimi düşük olan bireylerde yüksek düzeyde saldırganlık olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Regresyon analizi için değişkenler arasında doğrusal ilişkinin varlığı koşulu karşılandığından empatik eğilimin saldırganlık üzerindeki nedensellik etkisini belirlemek amacıyla değişkenler arasında basit regresyon analizi yapılmıştır.

**Tablo 10:**Empatik Eğilimin Fiziksel Saldırganlık Üzerindeki Etkisine Ait Basit Regresyon Analizi

Bağımsız değişken	B	SH <sub>B</sub>	$\beta$	t	P
Sabit	4,97	0,20		24,29	0,000
Empatik Eğilim	-0,04	0,00	-0,51	-12,18	0,000
R=0,508      R <sup>2</sup> =0,258 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,257					
F <sub>(1; 427)</sub> =148,43      p=0,000					

Bağımsız (empatik eğilim) ve bağımlı (fiziksel saldırganlık) değişkenler arasında kurulan regresyon modelinin uygun olduğu bulgusu elde edilmiştir ( $F_{(1; 427)}=148,43$ ;  $p<0,05$ ). Empatik eğilim, fiziksel saldırganlıktaki değişimin yaklaşık %26'sını açıklamaktadır ( $\Delta R^2=0,26$ ).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde empatik eğilimin, fiziksel saldırganlık üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahip olduğu ( $\beta=-0,51$ ;  $t=-12,18$ ;  $p<0,01$ ) bulgusu elde edilmiştir. Çalışanların empatik eğilim düzeyi yükseldikçe fiziksel saldırganlığı azalmakta; empatik eğilim düzeyi düştükçe fiziksel saldırganlıkları artmaktadır.

Regresyon analizi sonuçlarına göre fiziksel saldırganlığın empatik eğilim değişkenince yordanmasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{Fiziksel Saldırganlık} = 4,97 - 0,51 * \text{Empatik Eğilim}$$

**Tablo 11:**Empatik Eğilimin Sözel Saldırganlık Üzerindeki Etkisine Ait Basit Regresyon Analizi

Bağımsız değişken	B	SH <sub>B</sub>	$\beta$	t	p
Sabit	4,44	0,18		24,49	0,000
Empatik Eğilim	-0,02	0,00	-0,39	-8,78	0,000
R=0,391      R <sup>2</sup> =0,153 $\Delta$ R <sup>2</sup> =0,151					
F <sub>(1; 427)</sub> =77,09      p=0,000					

Bağımsız (empatik eğilim) ve bağımlı (sözel saldırganlık) değişkenler arasında kurulan regresyon modelinin uygun olduğu bulgusu elde edilmiştir ( $F_{(1; 427)}=77,09$ ;  $p<0,05$ ). Empatik eğilim, sözel saldırganlıktaki değişimin yaklaşık %15'ini açıklamaktadır ( $\Delta R^2=0,15$ ).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde empatik eğilimin, sözel saldırganlık üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahip olduğu ( $\beta=-0,39$ ;  $t=-8,78$ ;  $p<0,01$ ) bulgusu elde edilmiştir. Çalışanların empatik eğilim düzeyi yükseldikçe sözel saldırganlığı azalmakta; empatik eğilim düzeyi düştükçe sözel saldırganlıkları artmaktadır.

Regresyon analizi sonuçlarına göre sözel saldırganlığın empatik eğilim değişkenince yordanmasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{Sözel Saldırganlık} = 4,44 - 0,39 * \text{Empatik Eğilim}$$

**Tablo 12:**Empatik Eğilimin Düşmanlık Üzerindeki Etkisine Ait Basit Regresyon Analizi

Bağımsız değişken	B	SH <sub>B</sub>	$\beta$	t	p
Sabit	4,73	0,18		25,86	0,000
Empatik Eğilim	-0,03	0,00	-0,46	-10,81	0,000

R=0,464      R<sup>2</sup>=0,215       $\Delta R^2=0,213$   
F<sub>(1; 427)</sub>=116,87      p=0,000

Bağımsız (empatik eğilim) ve bağımlı (düşmanlık) değişkenler arasında kurulan regresyon modelinin uygun olduğu bulgusu elde edilmiştir (F<sub>(1; 427)</sub>=116,87;  $p<0,05$ ). Empatik eğilim, düşmanlıktaki değişimin yaklaşık %21'ini açıklamaktadır ( $\Delta R^2=0,21$ ).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde empatik eğilimin, düşmanlık üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahip olduğu ( $\beta=-0,46$ ;  $t=-10,81$ ;  $p<0,01$ ) bulgusu elde edilmiştir. Çalışanların empatik eğilim düzeyi yükseldikçe düşmanlık duyguları azalmakta; empatik eğilim düzeyi düştükçe düşmanlık duyguları artmaktadır.

Regresyon analizi sonuçlarına göre düşmanlığın empatik eğilim değişkenince yordanmasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{Düşmanlık} = 4,73 - 0,46 * \text{Empatik Eğilim}$$

**Tablo 13:**Empatik Eğilimin Öfke Üzerindeki Etkisine Ait Basit Regresyon Analizi

Bağımsız değişken	B	SH <sub>B</sub>	$\beta$	t	p
Sabit	4,66	0,20		23,38	0,000
Empatik Eğilim	-0,03	0,00	-0,44	-10,04	0,000

R=0,437      R<sup>2</sup>=0,191       $\Delta R^2=0,189$   
F<sub>(1; 427)</sub>=100,79      p=0,000

Bağımsız (empatik eğilim) ve bağımlı (öfke) değişkenler arasında kurulan regresyon modelinin uygun olduğu bulgusu elde edilmiştir (F<sub>(1; 427)</sub>=100,79;  $p<0,05$ ). Empatik eğilim, öfkedeki değişimin yaklaşık %19'unu açıklamaktadır ( $\Delta R^2=0,19$ ).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde empatik eğilimin, öfke üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahip olduğu ( $\beta=-0,44$ ;  $t=-10,04$ ;  $p<0,01$ ) bulgusu elde edilmiştir. Çalışanların empatik eğilim düzeyi yükseldikçe öfke duyguları azalmakta; empatik eğilim düzeyi düştükçe öfke duyguları artmaktadır.

Regresyon analizi sonuçlarına göre öfkenin empatik eğilim değişkenince yordanmasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{Öfke} = 4,66 - 0,44 * \text{Empatik Eğilim}$$

**Tablo 14:**Empatik Eğilimin Genel Saldırganlık Üzerindeki Etkisine Ait Basit Regresyon Analizi

Bağımsız değişken	B	SH <sub>B</sub>	β	t	p
Sabit	4,73	0,16		30,25	0,000
Empatik Eğilim	-0,03	0,00	-0,54	-13,19	0,000
R=0,539      R <sup>2</sup> =0,290      ΔR <sup>2</sup> =0,288					
F <sub>(1; 427)</sub> =174,04      p=0,000					

Bağımsız (empatik eğilim) ve bağımlı (genel olarak saldırganlık) değişkenler arasında kurulan regresyon modelinin uygun olduğu bulgusu elde edilmiştir (F<sub>(1; 427)</sub>=174,04; p<0,05). Empatik eğilim, genel olarak saldırganlıktaki değişimin yaklaşık %29'unu açıklamaktadır (ΔR<sup>2</sup>=0,29).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde empatik eğilimin, genel olarak saldırganlık üzerinde negatif yönlü anlamlı etkiye sahip olduğu (β=-0,54; t=-13,19; p<0,01) bulgusu elde edilmiştir. Çalışanların empatik eğilim düzeyi yükseldikçe genel olarak saldırganlıkları azalmakta; empatik eğilim düzeyi düştükçe genel olarak saldırganlıkları artmaktadır.

Regresyon analizi sonuçlarına göre genel olarak saldırganlığın empatik eğilim değişkenince yordanmasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{Saldırganlık Toplam} = 4,73 - 0,54 * \text{Empatik Eğilim}$$

### Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Araştırma bulgularına göre, sağlık çalışanlarının empatik eğilim puanları ile fiziksel saldırganlık, sözel saldırganlık, öfke, düşmanlık ve genel saldırganlık arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Empatik eğilimi yüksek olan çalışanlarda düşük düzeyde saldırganlık; empatik eğilimi düşük olan bireylerde yüksek düzeyde saldırganlık olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Sağlık çalışanları ile hasta ve yakınları arasındaki iletişim, verilen hizmetin kalitesini ve hasta memnuniyetini belirlemektedir. Ayrıca sağlıkta şiddet olayları üzerinde de büyük etkiye sahip olan iletişim faktörü çalışanlara olan güveni de etkilemektedir. Uludağ ve Zengin'e (2016) göre hasta ve yakınları ile iletişimi doğru yönlendirme yükümlülüğü sağlık çalışanlarındadır ve bu durum çalışanların kullandığı dilin niteliğine daha da önem kazandırmaktadır. Doğru bir iletişim, saldırganlığın şiddete dönüşmemesi açısından bir çözüm yoludur ve empatik iletişimle sağlıkta şiddetin önüne geçilmesi ya da çok aza indirilmesi olasıdır (s. 72-73). Bu açıdan bakıldığında iletişim üzerinde olumlu etkisi bulunan empatinin, verilen sağlık hizmetine ve sağlıkta şiddet olaylarının azaltılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışanların saldırganlık düzeyi, hasta ve yakınlarıyla olan iletişimde şiddet unsurunu ortaya çıkartacak etken olması bakımından sağlık sektörüne, sağlık hizmetine ve sağlıkta şiddet olaylarına olumsuz etki yapacaktır. Empati ile saldırgan davranışlar arasındaki negatif ilişki de empatinin önemini ortaya koymaktadır.

Sağlık çalışanlarının yüksek empatik eğilime ve düşük saldırganlık düzeyine sahip olması, çalışanlar açısından mesleki başarı ve tatmin, kurum açısından ise olumlu imaj, hasta memnuniyeti ve hastanın tedavi sürecine pozitif katkılarına gelmektedir. Bu açıdan çalışanların empati eğilimlerinin yükseltilmesi ve saldırganlık düzeylerinin düşürülmesi gerekmektedir. İki etkenin birbirleri üzerinde negatif etkiye sahip olduğu yapılan çalışmada görülmektedir. Gerek empati düzeyinin yükseltilmesi, gerekse saldırgan davranış düzeyinin düşürülmesi açısından yapılacak girişimler her ikisi içinde olumlu etki yaratacaktır. Son

yıllarda artan sağlıkta şiddet olaylarının, hasta ve yakınları ile sağlık çalışanları arasında misillemeye dönüşmemesi açısından da çalışanların, empati düzeylerinin artırılması, saldırganlık düzeylerinin ise azaltılması önemlidir. Bu araştırmada ortaya çıkan sonuç neticesinde alandaki sağlık yöneticilerine, sağlık çalışanlarına ve sektörle ilgili öğretim kurumlarına aşağıdaki öneriler sunulabilir;

- Empatik eğilim düzeyi yüksek olan sağlık çalışanlarının genel olarak daha düşük saldırgan davranış düzeyine sahip olduğu yapılan çalışmada görülmektedir. Sağlık kurumlarında sürekli olarak hizmet içi eğitim programları ile empatinin artırılması ve saldırganlık düzeyinin azaltılması üzerine eğitimler verilebilir. Ayrıca erkek çalışanların saldırgan davranış düzeylerinin kadın çalışanlara göre daha yüksek, empatik eğilimlerinin ise daha düşük olduğu görülmektedir. Bu yüzden verilen hizmet içi eğitimlerde erkek çalışanların tam katılım sağlaması yönünde daha fazla çaba gösterilmesi fayda sağlayacaktır.
- Sağlık çalışanı yetiştiren tüm öğretim kurumlarında, iletişim ve öfke kontrol eğitimleri gibi saldırganlığı azaltan eğitimlerin yanında empati geliştirme derslerinin de öğretim programlarına dahil edilmesi gerekmektedir.
- Saldırgan davranış düzeyini azaltmak amacıyla sağlık çalışanlarına yönelik sosyal, sportif ve kültürel etkinlikler sağlık kurumları tarafından organize edilebilir. Yapılan araştırma sonucuna göre bekarların evlilerden ve meslekteki görev süresi 1 yıldan az olanların 16 yıl ve daha fazla olanlardan fiziksel saldırganlık düzeylerinin anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu açıdan yapılan organizasyonların bekar ve meslekteki görev süresi 1 yıldan az olanları olabildiğince kapsamaya gerektiği söylenebilir.
- Gürültü, kalabalık, kötü koku ve ortamın rengi gibi fiziksel faktörlerin saldırganlığı etkilediği bilinmektedir. Sağlık çalışanlarının çalışma ortamları, profesyonel destek alınarak saldırganlığı azaltıcı şekilde tasarlanmalıdır.

İlgili literatür çerçevesinde gelecekte yapılacak araştırmalar için ise aşağıdaki gibi farklı birtakım öneriler sunulabilir;

- İlgili literatürde sağlık çalışanlarının saldırganlık düzeyini araştıran yeterli sayıda çalışmaya rastlanmamıştır. Bu alanda daha fazla çalışma farklı il ve hastanelerde yapılabilir.
- Bu çalışma sağlık meslek gruplarına ayrı ayrı uygulanıp, çalışanların empati ve saldırganlık düzeyleri belirlenebilir.
- Farklı meslek gruplarına aynı çalışma uygulanabilir.
- Sağlık çalışanlarının empati düzeylerini ve saldırganlıklarını etkileyen diğer faktörlerinde incelenmesi gerekmektedir. Bu iki etmeni fiziki koşulların, çalışma şartlarının, örgütsel adaletin, stres düzeyinin, risk faktörlerinin, motivasyonun ve duygusal emeğin nasıl etkilediği yönünde ayrı ayrı çalışmalar yapılabilir.

### Kaynakça

Akkan, H. (2012). *Üstün Zekalı 6-8. Sınıf Öğrencilerinin İki Farklı Akademik Ortamdaki Sosyometrik Statülerine Göre Empatik Eğilimleri, Yaşam Doyumları ve Aile Yaşantıları*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

- Akkoyun, F. (1983). Empatik Olmak, Değeri Anlaşılmamış Bir Varoluş Şeklidir. RogersCR.'den Çev. Akkoyun F. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 16(1),103-124.
- Altınoluk, H. (2014). *Hemşirelerde/Ebelerde Empatik Eğilim ve Becerilerin Değerlendirilmesi (Denizli Servergazi Hastanesi Örneği)*.Yüksek Lisans Tezi,Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ambrose, M. L, Seabright, M. A, Schminke, M. (2002). Sabotage in TheWorkplace: The Role of OrganizationalInjustice. *Organizational Behavior and Human DecisionProcesses*,89(1), 947-965.
- Anderson, C. A. veBushman, B. J. (2002). Human Aggression. *AnnualReview of Psychology*, 53, 27-51.
- Başoğlu, C. (1998). *Saldırganlık Davranışının Biyolojik Belirleyicilerinin Araştırılmasına Yönelik Bir Çalışma*. Uzmanlık Tezi,Genelkurmay Başkanlığı, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Haydarpaşa Eğitim Hastanesi, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Kliniği, İstanbul.
- Bayrak, B. (2011). *10-12 Yaşlarındaki Öğrencilerin Saldırganlık Eğilimleri ve Bunu Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Büküm, S. (2013). *Din Görevlileri ile Öğretmenlerin Empatik Eğilim ve Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması: Fethiye Örneği*.Yüksek Lisans Tezi,Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. 14. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Cenkseven, F. (2003). Öfke Yönetimi Becerileri Programının Ergenlerin Öfke ve Saldırganlık Düzeylerine Etkisi. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama Dergisi*, 2(4), 153-167.
- Dalbudak, İ. (2012). *13-15 Yaş Arası Görme Engelli Sporcuların Stres ve Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi*.Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Davis, C. M. (1990). What is Empathyand Can Empathy Be Taught?*PhysicalTherapy*,70,707-711.
- Doğan, S., Güler, H., Kelleci, M. (2001). Hastaların Öfkeli Davranışları Karşısında Hemşirelerin Yaklaşımları. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5(1), 26-32.
- Dökmen, Ü. (1988). Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama ile Geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 21(1-2), 155-190.
- Dökmen, Ü. (2009). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*.İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Feldman, R. S. (2012). *UnderstandingPsychology*.New York: 10th ed. McGraw-Hill.
- Huesmann, L. R. (1988). An Information Processing Model forthe Development of Aggression. *Aggressive Behavior*, 14, 13-24.
- [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_bts&view=bts](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts), (Erişim: 20.12.2015).
- [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.57547995950862.39383711](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.57547995950862.39383711), (Erişim: 20.05.2016).
- İslamoğlu, A. H. (2009). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*.İzmit: Beta Basım.
- Kalliopuska, M. (1992). HolisticEmpathyEducationAmong Preschool and School Children. *PaperPresent at the International Scientific Conference ComeniusHeritageandEducation of Man*,March 23- 27, 1-20.
- Karaca, M. (2007). *Organizasyonlarda Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma ve Mağdurların Kişiliğiyle İlişkisi: Kayseri'de İmalat Sektöründe Bir Araştırma*.Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.



- Köksal, A. (2000). Müzik Eğitimi Alma, Cinsiyet ve Sınıf Düzeyi Değişkenlerine Göre Ergenlerin Empatik Becerilerinin ve Uyum Düzeylerinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18, 99-107.
- Köksal, O. (2012). *Sosyal Değişim Teorisi Çerçevesinde Güven ve Algılanan Aidiyet Durumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Saldırgan Davranışlar Üzerine Etkisi*. Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Madran, H. A. D. (2013). Buss-Perry Saldırganlık Ölçeği'nin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 24(2), 1-6.
- Öz, F. (1998). Son Sınıf Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri, Empatik Becerileri ile Akademik Başarıları Arasındaki İlişki. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2(2), 32-38.
- Özbek, M. F. (2005). İnsan İlişkilerinde Empatinin Yeri ve Önemi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49, 567-587.
- Sağkal, A. S., Türnüklü, A., Totan, T. (2012). Kişilerarası Barış İçin Empati: Barış Eğitiminin Empati Becerilerine Etkileri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri (Educational Sciences: Theory&Practice)*, 12(2), 1447-1460.
- Uludağ, A. (2011). *Doktor-Hasta İletişimi Açısından Hastanelerde Hekim Seçme Uygulaması: Karşılaştırmalı Bir Çalışma*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Uludağ, A. ve Zengin, N. (2016). Sağlıkta Şiddete Hasta Şikayetlerinde Yer Alan Olumsuz İfadeler Açısından Bir Bakış: Konya Örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(3), 71-86.
- Whittington, R. ve Wykes, T. (1994). An Observational Study of Associations Between Nurse Behaviour and Violence in Psychiatric Hospitals. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 1, 85-92.
- Yılmaz, S. (2013). *Spor Yapan ve Yapmayan Ortaöğretim Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri ile Saldırganlık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (İstanbul İli Bayrampaşa İlçesi Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.