



T.C
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ SOSYAL
BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DUYGUSAL BULAŞMA VE EMPATİ YORGUNLUĞU
ARASINDAKİ İLİŞKİDE POZİTİF VE NEGATİF DUYGULARIN
ARACILIK ROLÜ

Yüksek Lisans Tezi

Nevin SOYUMERT

Danışman
Prof. Dr. Hakan Vahit ERKUTLU

Nevşehir Haziran 2021

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan

Nevin Soyumert



TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Duygusal Bulaşma ve Empati Yorgunluğu Arasındaki İlişkide Pozitif ve Negatif Duyguların Aracılık Rolü” adlı yüksek lisans tezi Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan
Nevin SOYUMERT

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Hakan Vahit ERKUTLU

İşletme Anabilim Dalı Başkanı
Prof. Dr. Suzan ÇOBAN



KABUL VE ONAY SAYFASI

Prof. Dr. Hakan Vahit Erkutlu danışmanlığında Nevin Soyumert tarafından hazırlanan “Duygusal Bulaşma ve Empati Yorgunluğu Arasındaki İlişkide Pozitif ve Negatif Duyguların Aracılık Rolü” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri

İMZA

Danışman: Prof. Dr. Hakan Vahit ERKUTLU

.....

Üye: Doç. Dr. Metin KAPLAN

.....

Üye: Doç. Dr. Halil Özcan ÖZDEMİR

.....

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun/...../..... tarih ve sayılı Kararı ile onaylanmıştır.

Doç. Dr. Lokman TANRIKULU
Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimin süresince bana her konuda yardım eden, önerileri ve eleştirileriyle önümü aydınlatan, yaşanan her zorlukta motivasyonumu yükseltip devam etmemi sağlayan, bana zaman ayıran ve kılavuzluk eden sayın danışmanım Prof. Dr. Hakan Vahit ERKUTLU' ya emekleri için teşekkürü bir borç bilirim.

Eğitim hayatım boyunca maddi, manevi yanımda olan Günay SOYUMERT, Selim SOYUMERT, Ayfer SOYUMERT EROL, Mustafa EROL' a minnettar olduğumu ifade etmek istiyorum. Tezimi bitirme sürecimde gerekli düzeltmeleri yapmamda yardımcı olan İsmail MEHMETZADE' ye ve arkadaşlarıma da teşekkür ederim.

Nevşehir,2021 Nevin SOYUMERT

DUYGUSAL BULAŞMA VE EMPATİ YORGUNLUĞU ARASINDAKİ İLİŞKİDE POZİTİF VE NEGATİF DUYGULARIN ARACILIK ROLÜ

Nevin SOYUMERT

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim
Dalı, Yüksek Lisans, Haziran, 2021

Danışman: Prof. Dr. Hakan Vahit ERKUTLU

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkide pozitif ve negatif duyguların aracılık rolü olup olmadığını incelemektir. Araştırmanın örneklemini, Türkiye'deki sağlık çalışanları oluşturmaktadır (n=404). Çalışmada veri toplama amacıyla anket tekniği kullanılmıştır. Bu çalışmada Doherty (1997) tarafından geliştirilmiş 15 maddeden oluşan duygusal bulaşma ölçeği, Adams vd. (2006) tarafından geliştirilmiş 5 maddeden oluşan örgütsel merhamet yorgunluğu ölçeği ve Watson vd. (1988) tarafından geliştirilmiş 20 maddeden oluşan pozitif ve negatif duygular ölçeği araştırmada kullanılmıştır. Toplanan veriler, SPSS 26 ve AMOS 26 istatistik programlarıyla analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda; duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasında pozitif yönlü ilişki söz konusudur. Buna karşın, duygusal bulaşma ve empati yorgunluğu arasındaki ilişkisinde pozitif duyguların aracılık etkisine saptanamamıştır. Benzer biçimde duygusal bulaşma ve empati yorgunluğu arasındaki ilişkide negatif duyguların aracılık etkisine saptanamamıştır. Son olarak, bu çalışmada, bazı kısıtlılıklar bulunmaktadır. Ayrıca gelecekte benzer konularda çalışma yapacak araştırmacılar için bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Bulaşma, Empati yorgunluğu, Pozitif negatif duygular, Aracılık rolü

THE MEDIATION ROLE OF POSITIVE AND NEGATIVE EMOTIONS IN THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL CONTAMINATION AND EMPATHY FACILATION

Nevin SOYUMERT

Nevsehir Haci Bektas Veli University, Institute of Social Sciences Department of
Management, M.B.A, June 2021

Supervisor: Prof. Hakan Vahit ERKUTLU

ABSTRACT

The aim of this research is to examine whether positive and negative emotions play a mediating role in the relationship between emotional contagion and empathy fatigue. The sample of the study is composed of health workers in Turkey (n=404). Survey technique was used for data collection in the study. Emotional contagion scale consisting of 15 items developed by Doherty (1997), the organizational compassion fatigue scale consisting of 5 items developed by Adams et al. (2006), and the negative and positive emotions scale consisting of 20 items developed by Watson et al. (1988) were used in the study. The data collected was analyzed with SPSS 26 and Amos 26 statistical programs. As a result of the analysis, there is a positive relationship between emotional contagion and empathy fatigue. However, there was no mediating roles of both positive and negative emotions on the relationship between emotional contagion and empathy fatigue. Finally, in this study, there are some limitations. In addition, some recommendations have been made for researchers who will study similar topics in the future.

Keywords: Emotional contagion, Empathy fatigue, Positive emotions, Negative emotions, Mediating role

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	ii
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK.....	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
KISALTMALAR.....	xii
TABLolar LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL BULAŞMA

1.1. Duygunun İşlevleri.....	7
1.2.1. Duyguların Bireysel İşlevi	8
1.2.2. Duyguların Bir Grup İçindeki Bireyler Arasında Oynadığı Rol:	8
1.2.3. Duyguların Sosyal ve Kültürel İşlevi	9
1.2.Duygu Teorileri.....	10
1.2.1. James – Lange Duygu Teorisi	13
1.2.2.Cannon– Bard Duygu Teorisi	13
1.2.3.Schachter-Singer İki Faktörlü Duygu Teorisi.....	14
1.2.4.Lazarus Teorisi	14
1.2.5.Yüzeysel Geribildirim Teorisi	15
1.3.Duygu İle Benzer Kavramlar.....	15
1.3.1. Duygu ve His	15

1.3.2.Duygu ve Ruh Hali	16
1.4.Örgütlerde Duygu Kavramı.....	17
1.5.Duygusal Bulaşma Kuramı.....	18
1.6.Duygusal Bulaşmanın Boyutları.....	22
1.6.1.Taklitçilik (Mimicry)	23
1.6.2.Merkeze İleten Geri bildirim	23
1.6.3.Bulaşma	24
1.7.Duygusal Bulaşmaya Yatkın ya da Yatkın olmayan Kişilerin Özellikleri.....	26
1.7.1.Dikkat	28
1.7.2.Kişinin Kendine Dair Algısı	28
1.7.3.Duyguları Okuma	29
1.7.4.Taklit Etme ve Eş Zamanlılık	29
1.7.5.Geri Bildirim.....	30
1.7.6.Duygusal Olarak Tepki Verebilme Kolaylığı.....	30
1.8.Duygusal Bulaşma ile Benzer Kavramlar	31
1.8.1.Duygusal Bulaşmanın Türleri.....	32
1.8.1.1.Açık	32
1.8.1.2.Örtülü.....	32
1.9.Duygusal Bulaşmanın Olumlu ve Olumsuz Özellikleri.....	33

İKİNCİ BÖLÜM

EMPATİ YORGUNLUĞU

2.1.Empatinin Tanımı.....	36
2.2.Empatinin Bileşenleri	41
2.2.1.Bilişsel Empati.....	41
2.2.2.Duygusal Empati	41
2.2.3.Bildirişim (İletişimsel) Empati	42

2.2.4. Empatik Empati	42
2.3. Empati İle Benzer Kavramlar	43
2.3.1. Empati ve Sempatı.....	43
2.4. Örgütsel Hayatta Empati Kavramı.....	43
2.5. Empati Yorgunluğu Kavramının Ortaya Çıkışı ve Tanımı.....	44
2.6. Örgütsel Hayatta Empati Kavramı.....	46
2.7. Empati Yorgunluğu Kavramının Ortaya Çıkışı ve Tanımı.....	47
2.8. Empati Yorgunluğu Belirtileri	50
2.9. Empati Yorgunluğunun Etkileri	52

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

POZİTİF VE NEGATİF DUYGULAR

3.1.Pozitif ve Negatif Duyguların Tanımı	55
3.2.Olumlu ve Olumsuz Duygu Etki Çizelgesi (PANAS)	59
3.3.Plutchik'in Duygu Çarkı	59
3.4.Duygusal Olaylar Teorisi.....	60
3.5.Pozitif ve Negatif Duyguların Önemi.....	60

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL BULAŞMA VE EMPATİ YORGUNLUĞU

4.1.Duygusal Bulaşma Ve Empati Yorgunluğu Arasındaki İlişki.....	65
---	-----------

BEŞİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL BULAŞMA VE EMPATİ YORGUNLUĞU ARASINDAKİ İLİŞKİDE POZİTİF VE NEGATİF DUYGULARIN ARACIK ROLÜ ÜZERİNE UYGULAMA

5.1.Araştırmanın Yöntemi	68
5.2.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	69
5.3.Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları.....	69
5.3.1.Duygusal Bulaşma Ölçeği	70
5.3.2.Merhamet Yorgunluğu Ölçeği	70

5.3.3.Pozitif ve Negatif Duygular Ölçeği	70
5.4.Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	71
5.5.Araştırmanın Bulguları.....	73
5.5.1.Katılımcıların Demografik Özellikleri	73
5.5.2.Betimleyici İstatistik Analizleri	75
5.5.3.Korelasyon Sonuçları.....	78
5.5.4.Ölçeklerin Güvenirlik Katsayısı (Cronbach Alpha)	79
5.6.Normal Dağılımı Sonucu	79
5.7.Faktör Analizi Sonucu.....	79
5.8.Doğrulayıcı Faktör Analizi	80
5.8.Yapısal Eşitlik Modeli	84
SONUÇ VE TARTIŞMA	88
KAYNAKÇA.....	92
EKLER.....	127
EK: 1 Anket Soruları.....	127
EK 2 : İzinler	132
ÖZGEÇMİŞ	134

KISALTMALAR

DB: Duygusal Bulaşma

EY: Empati Yorgunluğu

ND: Negatif Duygular

PD: Pozitif Duygular

ACT: Etkili İletişim Testi (Affective Communication Test)



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Ekman Duygu Tanımı	4
Tablo 2. Duyguların Bilim Olarak Çıkışı	12
Tablo 3. Frijda Duygu Tanımı	16
Tablo 4. His ve Duygu Arasındaki Farklar	16
Tablo 5. Duygu ve Ruh Hali Arasındaki Farklar	17
Tablo 6. İşletmede Duygular ve Çalışan Davranışı Arasındaki İlişki	18
Tablo 7. Duygusal Bulaşma İle İlgili Araştırmalar	20
Tablo 8. Duygusal Bulaşmanın 3 Boyutu	25
Tablo 9. Aşamalı Empati Sınıflaması	42
Tablo 10. Temel Duygu Listelerinin Seçimi	56
Tablo 11. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri	73
Tablo 12. Tamamlayıcı İstatistikler	74
Tablo 13. Normallik Testi	76
Tablo 14. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Katsayıları	78
Tablo 15. Regresyon ve Kovaryans Sonuçları	82
Tablo 16. Yol Katsayıları	85
Tablo 17. Hipotez Sonuçları	87

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Olaylar Karşısında Duyguların Rolü	5
Şekil 2. Duyguların Oluşum Süreci	6
Şekil 3. James – Lange Teorisi	13
Şekil 4. Cannon - Bard Teorisi	13
Şekil 5. Schachter-Singer İki Faktörlü Duygu Teorisi	14
Şekil 6. Lazarus Teorisi İki Faktörlü Duygu Teorisi	15
Şekil 7. Duygusal Bulaşmanın Oluşumu	22
Şekil 8. Organizasyonlarda Duygusal Bulaşma Modeli	26
Şekil 9. Empati Yorgunluğunun Modeli	49
Şekil 10 Empati Yorgunluğunun Aşamaları, Nedenleri ve Belirtileri	52
Şekil 11. Plutchik'in Duygu Çarkı	59
Şekil 12. Duygusal Olaylar Teorisi	60
Şekil 13. Negatif ve Pozitif Duygusallık Boyutları	61
Şekil 14. Araştırmanın Modeli	73
Şekil 15 Duygusal Bulaşma, Pozitif Duygular, Negatif Duygular ve Empati Yorgunluğu Ölçeklerinin KMO ve Bartlett Küresellik Testi	80
Şekil 16. Doğrulayıcı Faktör Analizi	81
Şekil 17. Yapısal Eşitlik Modeli	84
Şekil 18 Pozitif Duyguların Aracılık Rolü	85
Şekil 19 Negatif Duyguların Aracılık Rolü	86

GİRİŞ

Pozitif örgütsel davranış biliminin konusu olan; modern çağda incelenen konulardan birisi de duyguların çalışanlar üzerindeki etkisidir. Örgütlerin rekabetçi avantajı koruması için her bir iş göreni daha verimli, daha nitelikli hizmet sunan, örgütsel bağlılığı daha yüksek olan bireyler haline dönüştürmesi gerekmektedir. Teknolojinin hızlı gelişmesiyle kişiler arası iletişimdeki sınırlar da ortadan kalkmaktadır. Ülkeler arası görüntülü konuşmalar, çok uluslu işletmeler ve sektörlere yönelik yenilikler insan ilişkilerinin önemini arttırmaktadır. İnsan ilişkilerinin temelinde de duygular yer almaktadır. Özellikle çalışma hayatında insan faktörü göz önüne alındığında duygular hayati bir öneme sahiptir.

Pozitif ve negatif duygular her alanda bir yönlendirici olmasına rağmen pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış alanında fazla yayın olmadığı görülmektedir. Çoğu örgütte de duygular geri planda kalmaktadır. Oysaki duygular kişiler arası iletişimde iletişimin güçlü olmasını sağlamaktadır. Duygular olumlu veya olumsuz olarak ortaya çıkmaktadırlar. Olumlu veya olumsuz duygular bulaşıcı özelliğe sahiptirler. Bu sebeple çalışanın mevcut duygu durumu iş yerinin başarısı için de önemlidir. Çalışanın, çalıştığı ortamda pozitif tavırlar sergilemesi çevresini de aynı şekilde olumlu etkilemektedir. Mutlu çalışanlar işletmeler açısından performansta artış sağlamaktadırlar. Dolayısıyla üretimde de artış gözlemlenmektedir. Bu durum işletme açısından kar, birey açısından fayda maksimizasyonu sağlamaktadır. Fakat olumsuz tavırlar sergileyen çalışan iş ortamındaki kişileri de olumsuz davranışlara yönlendirmektedir. Duygusal bulaşma olarak ifade edilen bu durum örgütte çalışanların iletişimlerini güçlendirerek çalıştığı ortamdan veya kişilerden memnun kalmasını sağlamaktadır. Fakat negatif duygusal bulaşma empati yorgunluğuna sebep olmaktadır. Empati yorgunluğunu uzun süre ağır/acılı hastalık ya da zor olaylar yaşayan kişilere yardımcı olanlarda ortaya çıkan bir durum olarak açıklanmaktadır. Empati yorgunluğu yaşayan kişi karşısındaki kişinin yaşadığı olumsuzluğu özümseyerek kendini onun yerine koymaktadır. Bu sebeple olumsuz duyguya\duygulara kapılmaktadır. Bu yüzden işinden memnuniyetsizlik yaşayan kişinin iş devamsızlık oranı artmakta ve özel hayatında da kişiyi olumsuz duygulara sürükleyerek yaşam kalitesini düşürmektedir.

Literatürde duygusal bulaşma ile ilgili; kişilerarası iletişim (Kaban,2014) sağlık çalışanların proaktif kişilik yapıları (Erdem ve Kara vd., 2016) çalışmaları mevcuttur. Empati yorgunluğu ile ilgili; psikiyatri hemşireliğinde şefkat yorgunluğu (Buldukoğlu

ve Uslu, 2017) ve yaşam kalitesi (Erdem ve Polat, 2017) gibi araştırmalar gözlemlenebilmektedir. Fakat literatürde duygusal bulaşma, pozitif ve negatif duygular, empati yorgunluğunu bir bütün olarak ele alan bir çalışma mevcut değildir. Bu çalışmadaki kavramlar ise bir bütün olarak ele alınmıştır. Duygusal bulaşma ve empati yorgunluğu kavramlarının birbirleri ile olan ilişkileri pozitif ve negatif duyguların aracılık rolünün mevcut olup olmadığı sağlık çalışanları üzerine uygulamalı bir çalışma ile ortaya konmuştur. Bu yüzden çalışmanın Türkçe literatüre katkıda bulunacağı ve bir açığı kapatacağı düşüncesi ile tercih edilmiştir Araştırmanın birinci bölümünde duygusal bulaşma kavramını daha iyi açıklamak için öncelikle duyguların tanımı yapılmıştır. Duygular ile ilgili yapılan çalışmalara değinilmiştir. Daha sonra duygusal bulaşmanın tanımı yapılarak daha önceki araştırmalara yer verilmiştir. Araştırmanın ikinci bölümünde empati yorgunluğu kavramını daha iyi açıklamak için empati kavramının tanımı yapılmıştır. Daha önceki çalışmalara değinilmiştir. Sonra empati yorgunluğu tanımı yapılarak daha önceki araştırmalara değinilmiştir. Üçüncü bölümde pozitif ve negatif duyguların tanımı yapılarak daha önceki çalışmalar ortaya konmuştur. Dördüncü bölümde duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Beşinci bölümde ise gerekli analizler yapılarak duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkiyi tespit edip pozitif veya negatif duyguların aracılık rolünün mevcut olup olmadığını saptanmıştır. Sonuçta ise empati yorgunluğu ile karşı karşıya kalındığı taktirde stratejik açıdan nelerin yapılması gerektiği, kişisel, örgütsel seviyede alınması gereken önlemler ve bunların önemi irdelenmiştir. Ayrıca çalışanların pozitif duygularının arttırılması negatif duyguyu etkileyen nedenleri belirleyip bertaraf edilmesi için tavsiyeler verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL BULAŞMA

“Kalabalıkta fikirler, duygular, görüşler ve inançlar mikroplar kadar yoğun bulaşıcı bir güce sahiptirler.”

Gustave LeBon

Çalışmamızın ilk kısmında duygusal bulaşmayı daha iyi anlayabilmek için duygu kavramı ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Duygunun ne olduğu, işlevleri ve daha önce duygu ile ilgili yapılan çalışmalardan bahsedilmiştir.

Duygunun Tanımı

Duygu, düşünce ve davranışların birbiriyle bağlantılı olduğunun fark edilmesiyle birlikte; duyguların hayatımızda ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Dökmen'e (2000) göre bir canlının olağan hayatını devam ettirebilmesi için duygularına ihtiyacı vardır. Bu nedenle duygu kavramı; psikoloji, felsefe, nöroloji, sosyoloji, davranış sinir bilimi gibi pek çok bilim dalı tarafından da merak konusu olmuştur.

Duygu kelimesi Latince “movere” kelimesinden (hareket etme, harekette olmak) türetilmiştir. Bu kavram için Stoacılar *passiones*, Hume ve Rousseau *sentiment*, Aristoteles *pathe* ve Hobbes *passions* ve *desires* kelimelerini kullanmışlardır (Roberts, 2003: 8).

Türk Dil Kurumu'nun sözlüğünde duygu kavramı:

1. Duyularla algılama, his
2. Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim
3. Önsezi
4. Nesnelere veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği
5. Kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik olarak beş farklı şekilde tanımlanmıştır (tdk, 2021).

1800'lü yılların başından beri üzerinde çalışılan duygu kavramı 1980'li yılların sonuna

doğru önem kazanmaya başlamıştır (Akçay ve Çoruk, 2012: 3). Belirli bir tarih olmamasına rağmen duygu; kavram olarak ilk kez İskoç Filozof Henry Home, Lord Kames (1762) ve ardından da Thomas Brown (1820) tarafından kullanılmıştır (Tomas, 2007, Aktaran: Yavuz, 2009: 4).

William James (1884) duygunun; bedenin fizyolojik bir uyarıcıyı algıladığı zaman ortaya çıkarttığı değişiklikler olduğunu ileri sürmüştür. Bu tanım ilk modern tanım özelliğini taşımaktadır.

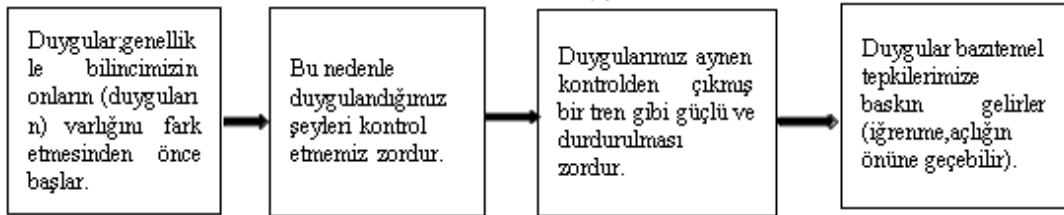
Stuss ve Benson (1983) duygunun, bedensel ve beyinsel hareketlerin içgüdüsel hislerle uyumlu birçok davranışsal reaksiyonları bir araya getiren geniş bir terim olduğunu ifade etmişlerdir. Decartes duyguların “ruhun tutkuları” olduğunu söylemiş, Kant ise duygu kavramını “kontrol edilemeyecek hisler” şeklinde tanımlamıştır (Yazıcı, 2006: 146).

Watson (1930); insan yaşamındaki davranışların tecrübe edilerek, öğrenilerek; duygunun açığa çıktığını ifade etmektedir.

Frijda (1986) duygunun, biyolojik ve bilişsel süreçlerin arasında yer aldığını söylemektedir. Frijda’ya (1986) göre korku gibi duygular kalıtsal veya içseldir. Hatta bu tür duyguları, diğer hayvanlarla da paylaşıyoruz. Geriye kalan duygular ise düşüncelerimiz yoluyla oluşur. Dolayısıyla duygular tamamen bilişsel temellidir, hatta utanma ve gücenme gibi bazı duygular da kültürel etmenler ile şekillenir. Yani duygu, “bilinç dışı bir süreçtir” şeklinde tanımlanmaktadır.

Ekman’a (1999) göre duygunun 6 evrensel bileşeni vardır. Bunlar; öfke, tiksinti, korku, mutluluk, üzüntü ve şaşırmadır. Ayrıca Ekman duyguların kişilerarası etkileşimdeki önemine de vurgu yapmaktadır (Ekman, Aktaran: Lakşe: 2012:196).

Tablo 1. Ekman Duygu Tanımı



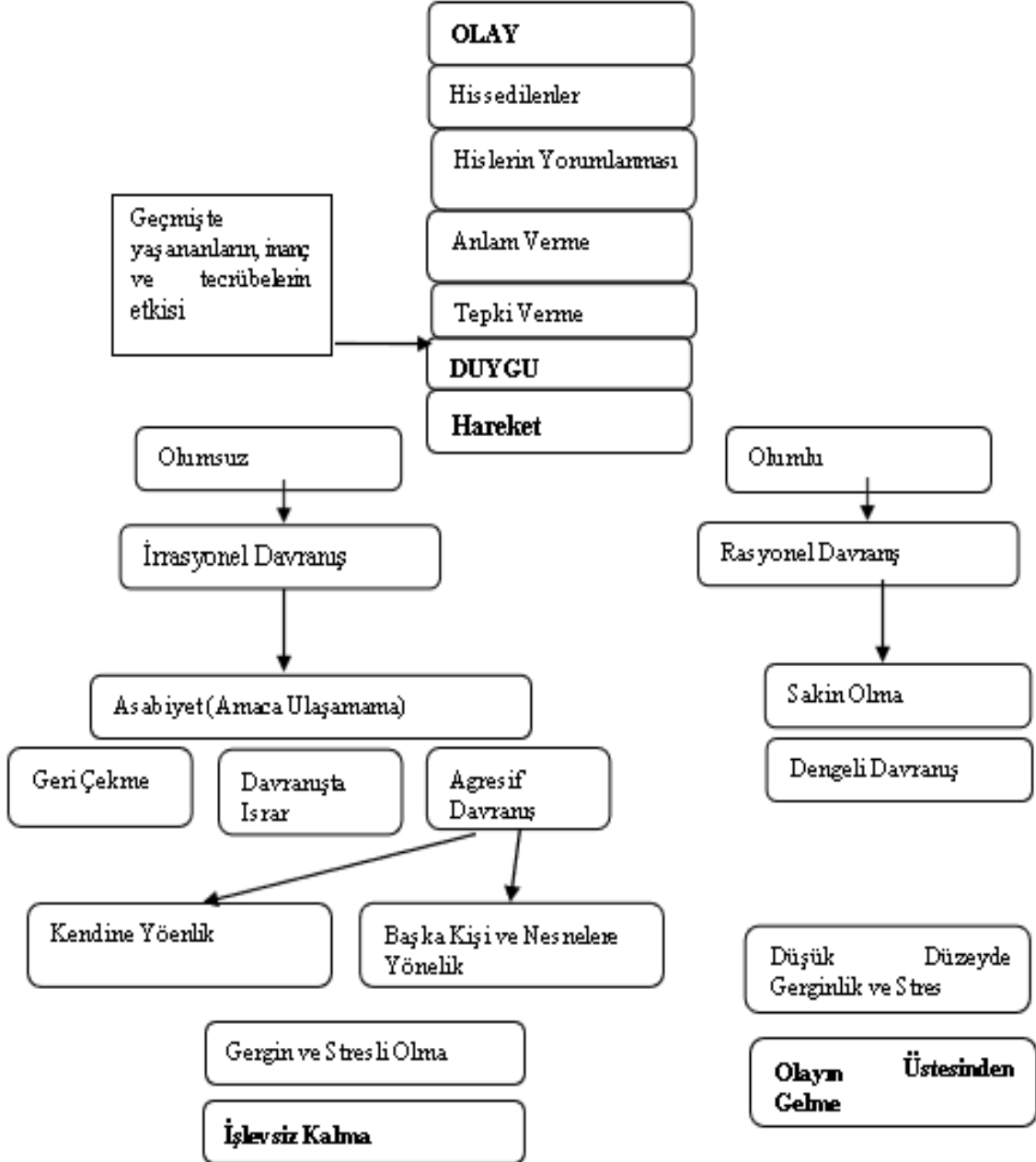
Kaynak: Aktaran: Lakşe, 2012: 196

Barutçugil’e (2002) göre duygu; hislerde ve zihinsel tutumda oluşan fizyolojik değişikliklerdir. Bu değişimleri açıklayıcı davranışlarla birlikte ortaya çıkan bir hareket olarak ifade etmiştir.

Mayer ve diğerlerine (2000) göre duygular, kişinin çevreyle etkileşimi sonucunda ortaya çıkan değişimlere verdiği “fizyolojik, deneyimsel ve bilişsel” bileşenler içeren

tepkilerdir. Bu tepkiler dört bileşenden oluşurlar. Birinci bileşen, duyguları fark edebilmek; duyguları, yüz ifadeleri, beden dili, ses tonu ile ifade edebilme yeteneğidir. İkinci bileşen, duyguları tanıyarak onların farkına varabilmektir. Üçüncü bileşen öfke, korku, mutluluk gibi duyguların deneyimler yoluyla anlaşılmasıdır. Dördüncü bileşen ise, duyguların düzenlenebilmesi kabiliyetidir (Mayer vd., 2000, Aktaran: Şişman, 2016: 4).

Şekil 1. Olaylar Karşısında Duyguların Rolü

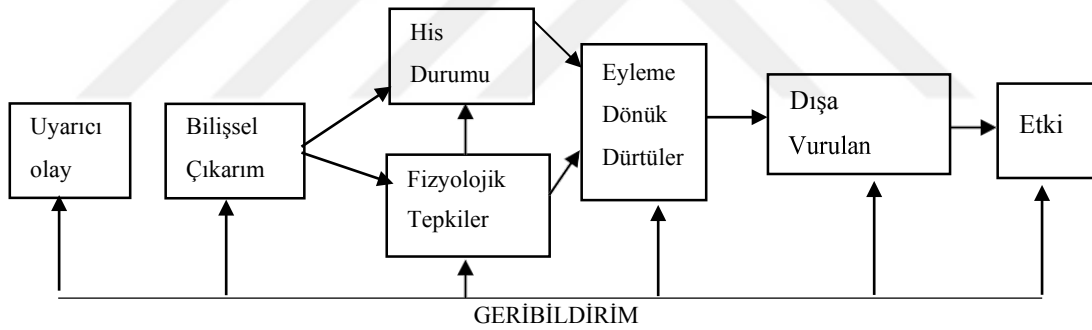


Kaynak: Representation Of Emotional Intelligence & Non-Intelligence, Mozaımı Bin Mohamad (<http://tapnm.melaka.gov.my/UserFiles/File/Graphic%20Representation%20of%20Emotional%20Intelligence.pdf>, erişim tarihi: 09.02.2021, Aktaran: Esba, 2009:51)

Plutchik (2003), duygudaki olaylar dizisinin hala çözülmemiş bir sorun olduğuna işaret etmiştir. Ona göre duygunun histen önce gelip gelmediği veya ilişkili fizyolojik

değişikliklerin açık olup olmadığı net değildir. Bu belirsizliğin nedeni duyguların geri bildirim süreçlerinden meydana gelmesidir. Plutchik'in sıralı modeli, dışsal veya içsel uyaran olaylar sürecinin duygunun birincil tetikleyicisi olarak hareket ettiğini varsaymaktadır. Olayların birey üzerinde bir etkisi olması için yorumlanması (biliş) gerektiğinden bahseder. Daha sonra, bilişi (yorumlama) izleyen, fizyolojik bir uyarılma durumunun yanında duygunun da oluştuğuna değinir. Uyarılma durumları genellikle harekete hazırlıklardır. Duygu durumları da hareket etme içgüdüleri tarafından takip edilme eğilimindedirler. Duygu durumlarını ayrıca harekete yönelik itici güçler de izler. Eylem gerçekleştiğinde, birey koşmak, ağlamak, eleştirmek, gülmek gibi aksiyonlar gösterir. Bu açık davranış, duygu sürecinin sonu değildir. Bu tür davranışlar genellikle olay zincirini ilk başlatan uyarıcı veya durum üzerinde bir etkiye sahiptir. Şekil 1'de gösterildiği gibi geri beslenme döngüleri, eylemin uyarılarını, duygu durumunu, bilişin yanı sıra başlangıç uyarısını da etkileyebilir. Bu süreç, tıpkı bilişin duyguları etkileyebileceği kadar, duyguların ve davranışların da bilişi etkileyebileceği fikrine yol açar (Plutchik, 2003: 107).

Şekil 2. Duyguların Oluşum Süreci



Kaynak: Plutchik, 2003: 107

Kervancı'ya (2008) göre duygu; belli bir uyaran karşısında genellikle içsel olarak belirip davranışsal tepkilere yol açan yapılandırılmış hislerdir.

Vatan (2014) çalışmasında; duygu olgusunun bir sürecin soyutlanması gerektiğinde oluştuğuna değinmektedir. Bahsedilen süreç için öncelikle bir uyarıcı gerekmektedir. Sonra bu uyarıcı fark edilmeli, algılanmalı, kodlanmalı ve en sonunda tepki ortaya konulmalıdır. Başka bir deyiş ile duygu fizyolojik uyarılmanın, bilişsel değerlendirmelerin ve uyarıcıya tepki olarak ortaya konan davranışların bütünlüğü açısından bedensel ve zihinsel değişimleri ifade etmektedir.

Goleman, duyguyu tek bir şekilde ele alınamayacağını ifade etmiştir. Duygu, "bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller" olarak tanımlamıştır (Goleman, 2014: 373-375).

Yukarıda da bahsedildiği gibi duyguların oluşum sürecinin açıklanmasında değişiklikler görülmektedir. Lisa Feldman Barrett (2019) göre duygular, doğuştan oluşmayan öğrenilerek kazanılan bir kavramdır. Lisa Feldman Barrett'in "*Beynimizin Parmak İzleri*" kitabında duyguların kültürden kültüre ve insandan insana çeşitlilik gösterebildiğine değinmektedir. Buna karşın evrensel yaklaşımlar, duygunun küreselliği ile ilgilenirken; bilişsel yaklaşımlara göre düşünceler duyguyu yaratmaktadır. Sosyo kültürel yaklaşımlar ise temel duyguların (mutluluk, tiksinti, kızgınlık, üzüntü, şaşkınlık, korku) evrensel olduğunu ve bu duyguların kültürden kültüre değişik göstermediğine işaret etmektedir; temel çeşitliliğin duyguları dile getirilmesinde yaşandığını belirtmektedir. Duyguların dile getirilmesinin kültürden kültüre farklılaştığını, öğrenilmiş davranışlar olduğunu açıklamaktadır (Strongman, 2003, Aktaran: Şişman, 2016: 4).

1.1. Duygunun İşlevleri

Yaşam standartlarının üzerinde bir hayat geçirebilmek için varlığımızın temel taşlarından birisi olan duygularımızı ve düşüncelerimizi fark edip, tanımlayarak varlığımızı sürdürmekteyiz. Bu süreçte duygularımız da tıpkı organlarımız gibi fonksiyonlarını yerine getirmektedir. Bu doğrultuda duygularımızın fonksiyonlarından biriside sosyal hayatımızdan, günlük hayatımıza, iş hayatımızdan, davranışlarımıza kadar birçok alanda yol gösterici olarak hayatta kalmamıza yardımcı olmaktadır (Erkuş ve Günlü, 2008: 188).

Dökmen'e (2000) duyguların fonksiyonu "kişinin topluma ve doğaya uyum sağlaması" olarak ifade etmiştir. Cooper ve Sawaf (1999) duyguları, "kişinin içinde yükselen değerleri harekete geçiren ve davranışları bir biçime sokan, enerji akımları olup dışa doğru yayılarak başkalarını etkilemek" olarak tanımlamışlardır (Ural, 2001: 210).

Tooby ve Cosmides 'e (1990) göre; duygular olmasaydı olaylar gerçekten başka bir şey olmazdı. Yani duygular olaylara anlam vererek gerçeği bir forma sokmaktadırlar. Tooby ve Cosmides duyguların işlevlerini 3'e ayırmaktadırlar. Duyguların ilk işlevi kişiler arası işlevi ile ilgilidir. İkincisi, bireylerin bir grup içinde oynadığı duygu rolleri ile ilgilidir. Üçüncüsü ise duyguların sosyal ve kültürel işlevi ile ilgilidir (Tooby ve Cosmides, 1990: 121).

1.2.1. Duyguların Bireysel İşlevi

Duygular ve duygu ifadeleri, iletişimsel sinyal değerine sahip oldukları için başkalarının tepkilerini harekete geçirerek, kişilerarası ilişkilerde istenen sosyal davranışa yönlendirmektedirler. Niyetler, çevre ve amaçlar ile ilgili karşılıklı etkileşim içinde olan kişilere bilgi vermektedirler. Burada değinilen duyguların her bir kişide bireysel olarak oynadığı roldür.

- Duygular Farkında Olmadan Hızlı Hareket Etmemize Yardımcı Olurlar: Örneğin; bozuk süt içmek veya çürük yumurta yemek insan sağlığı için olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Fakat tikslenme duygusu, ilk etapta bozuk gıdaları sindirmek veya kusmak için hemen harekete geçmemize yardımcı olur. Bu tepkiler farklı durumlar karşısında da uyarlanabilir. Böylece duygular hayatta kalmamıza yardımcı olarak bilinçsizce hemen hareket etmemize izin verirler.
- Duygular Vücudu Acil Eylem İçin Hazırlar: Tetiklendiğinde duygular; algı, dikkat, çıkarım, öğrenme, bellek, hedef seçimi, motivasyonel öncelikler, fizyolojik reaksiyonlar, motor davranışlar ve davranışsal karar verme gibi sistemleri düzenlerler.
- Duygular Düşünceleri Etkiler: Duygular düşünce ile anıları birbirine bağlayan zihinsel tutkal görevi görerek etrafımızdaki insanlar hakkında sahip olduğumuz birçok tutum, değer ve inancın duygusal temelini oluştururlar (Matsumoto, Hirayama ve LeRoux, 2006).
- Duygular Gelecekteki Davranışları Motive Eder: Duygular; inşaları vücutta meydana gelebilecek acil bir durum için hazırlayarak, düşünceleri etkileyerek ve hissederek gelecekteki davranışlar için önemli bir motivasyon kaynağı olurlar. Örneğin; bozuk bir sütü içerken tikslenme duygusu hissedildiğinde,

genellikle bu duyguları tekrar deneyimlememek için çabalarız (sütü satın almadan önce etiketin üzerindeki son kullanma tarihini kontrol etmek, içmeden önce sütü koklamak vb.). Bu nedenle duygular, sadece acil eylemleri etkilemekle kalmaz, aynı zamanda gelecekteki davranışlar içinde önemli bir motivasyon zemini oluştururlar.

1.2.2. Duyguların Bir Grup İçindeki Bireyler Arasında Oynadığı Rol:

Duyguların bir grup içindeki bireyler arasında oynadığı role değinilmiştir.

- Duygusal İfadeler Algılayanlarda Belirli Davranışları Kolaylaştırırlar:

Duyguların, evrensel sinyalleri yüz ifadeleridir. Yüz ifadeleri sadece kişinin psikolojik durumu hakkında değil, aynı zamanda o kişinin niyeti ve sonraki davranışları hakkında da anlamlar içerirler. Örneğin; yüzlerinde korku gözlemlenen insanların bu yaklaşımla alakalı davranışlar ortaya koyma olasılığı daha yüksektir.

- Duygusal İfadeler Kişilerarası İlişkilerin Doğasını İşaret Eder: Bir dizi karmaşık ve ilişkiyel süreci kapsayan duygular başkalarıyla iletişim kurmamıza, niyetlerini yargılamamıza ve davranışsal tepkilerimizi tartmamıza yardımcı olurlar (Kappas ve Descoteaux, 2003). Dolayısıyla duygular kişilerin birbirini anlamasını sağlarlar.

1.2.3. Duyguların Sosyal ve Kültürel İşlevi

Duyguların bir toplumdaki sosyal düzenin korunmasında oynadığı rolü ifade eden işlevdir. Duygusal İfadeler İstenen Sosyal Davranış için Teşvikler Eder: Ekman (1999) yaptığı araştırmada 6 tane evrensel yüz ifadesi bulmuştur. Bu ifadeler duygu durumu belirtmenin yanı sıra kültürden kültüre de farklılık göstermektedir. Bu fark Doğu ve Batı kültürlerinde çok belirgindir. Araştırmalar duygusal ifadelerin Batı ve Doğu kültürleri arasında farklılık gösterdiğini göstermektedir. Doğu kültürleri daha kolektivist olarak görülmektedir. Dolayısıyla grubun refahını sağlam tutmak için daha az duygu sergilemektedirler. Bireyciliğe vurgu yapan Batı kültürlerinin ise Çin kültürü gibi kolektivist kültürlere göre duygularını daha çok sergilediklerini göstermektedir. Hatta kişinin kültürü, bir soruyu düşünürken yukarı veya aşağı bakma eğilimini bile etkileyebilir. Aynı ülkedeki kültürel farklılıklar bile ifade gücünü etkilemektedir. Soyut bir varlık olan duygular, ihtiyaç ve güdülerle desteklenmektedirler. Duygular; bireyin sonuca ulaşabilmesi için sarf ettiği çabayı etkilemektedirler. Bireyin çabası onu güçlendirerek ya sonuca ulaştırmaktadır ya da bireyin sonuca ulaşmasının yolunu keserek etkilemektedir. Ayrıca duygular bireylerin bir şeyi yapabilme gücünü belirleyerek yaşamında gerçekleştirebileceği şeyleri oluşturmaktadırlar ve birey belirli bir orandaki kaygı ile motive olarak işinde, hayatında başarıya ulaşmasına yardımcı olmaktadır (Goleman, 1995: 119).

Duyguların işlevleri aşağıdaki gibidir (Feldman, 2008: 314) :

- Duygular bizi harekete geçirerek çevremizdeki olaylar ile tepkilerimiz arasında bir bağlantı görevi görürler: Birinin üzerine doğru koşan öfkeli bir köpek görüldüğünde, o kişinin duygusal tepkisi (korku) otonom sinir sisteminin sempatik sinir sistemi bölümünden kaynaklanan fizyolojik uyarılma ile “savaş ya da kaç” komutudur. Bu nedenle duygular farklı durumlarda nasıl tepkiler göstermemiz gerektiğini söyleyen uyarıcılarıdır.
- Gelecekteki davranışları şekillendirirler: Gelecekte, uygun tepkiler vermemize yardımcı olan bilgilerin öğrenilmesine teşvik ederler. Örneğin, hoş olmayan olaylara karşı olan duygusal tepki, gelecekte benzer koşullardan kaçınmayı öğretir.

Başkalarıyla daha etkili bir şekilde etkileşime girmemize yardımcı olurlar: Yaşadığımız duyguları çoğunlukla sözlü (kelimeler) ve sözsüz (jest ve mimikler) davranışlarımızla iletilir. Duygularımızı izleyiciler için açık hale getiririz. Bu davranışlar izleyicilere bir sinyal olarak hareket ederek, yaşadıklarımızı daha iyi anlamalarına ve gelecekteki davranışlarımızı şekillendirmelerine yardımcı olabilir.

1.2. Duygu Teorileri

Farklı akademisyenler ve bilim insanları tarafından duygunun ne olduğunu ve nasıl oluştuğu merak konusu olmuştur. Bu merak yaklaşık bin yıldır farklı biçimlerde kendini göstererek Antik Yunan’a kadar dayanmaktadır. Aristoteles’e (M.Ö.384–322) göre duygular, algılar ve kuramlar ile ortaya çıkarak bireylerin keyifli veya keyifsiz oldukları durumlarda eşlik ederler. Duygular, arzuları ortaya çıkartarak bilincin işlevleriyle birlikte hareket etmesini sağlarlar. M.Ö.300’lü senelerinde yaşamış filozoflara göre de ruhani konuların temelinde akıl vardır. Bu filozoflar duyguların olmadığını ifade ederler. Onlara göre bireylerin çektiği acıların nedeni fikir ve yargıda meydana gelen hatalardır. Augustin (M.Ö.354–430) duyguların daha bağımsız olduğu savını savunmuşsa da, onun zamanında tekrardan Aristoteles’in tezine doğru ilerlemiştir (Çoruk, 2012: 16).

Plato (İ.Ö 427-347) ”spirit ve appetite” kavramlarını inceleyerek duyguların spirit ve appetite arasında bir noktada olduğunu ifade etmiştir. Fakat bu merkezi bir yerde soyutlamıştır. Bu soyutlama Helenistik Dönem filozofları tarafından da incelenmiştir. Bu dönemdeki filozoflardan bir tanesi olan Hippocrates (İ.Ö. 460-370) “*kan, balgam,*

sarı safra ve siyah safra gibi vücut sıvılarını ve bunların vücutta bulunma miktarlarını duygular ile bağlantılıdır. Kanın mutluluk, balgamın sakinlik dinginlik, sarı safranın kızgınlık, siyah safranın hüznün melankoli, mutsuzluk ile ilgili olduğunu belirtmiştir.” Stoacı ve Epikürcü filozoflar ise duyguları kontrol altına alabilmek için incelemeler gerçekleştirmişlerdir. Stoacılar için duyguların temelinde iki dayanak vardı: birincisi içsel veya dışsal bir şeyin iyi mi kötü mü olduğuna dair değerini anlamak; ikincisi ise bir etkiye nasıl yanıt verileceğini sonuçlandırmaktır. Bir bütün olarak bakıldığında *“duygusal tepkilerin yanlış yönlendirilmiş olduğunu varsaymışlardır.”* Dördüncü yüzyılın sonlarına doğru Roma İmparatorluğu’nun Hristiyanlık dinini benimsemesiyle beraber duygu kuramları filozoflardan çok ilahiyatçılara geçmiştir. Hippolu Augustinus duygu hakkındaki görüşleri tartışmanın kavramlarını göstermiştir: *“söz konusu olan, kişinin iradesinin karakteridir. Bu yüzden eğer yanlış yola saparsa (Tanrıdan uzağa), bu duyguları ters yönde saptıracaktır; ama doğru yoldaysa, bunlar sadece suçsuz olmayacak, hatta övgüye layık olacaktır.”* Aydınlanma Çağın’a gelindiğinde; John Locke’un İnsan Anlama Yetisi Üzerine Bir Deneme’si (1690), tecrübenin tutkuları (aşktan utanca kadar) yarattığını ifade etmiştir. (Rosenwein ve Cristiani, 2019: 23). Spinoza ise duyguların motivasyonel yönünü ortaya çıkartarak esas olanın canlıların bütünlüğünü korumak olduğunu vurgulamıştır (Vatan, 2014). 1649’da Descartes’ın kaleme aldığı *“Ruhun Tutkuları* kitabında, nörofizyolojik bit tutum sergileyerek duyguları *“var kılan ve onları güçlendiren hayvansal ruhların kalpteki, kandaki ve sinir sistemindeki bazı belirli hareketleridir. Ruhun tutkuları olarak duygular, hayvansal ruhların hareketlerinin neden olduğundan”* bahsetmiştir (Yazıcı, 2006: 6).

19.yüzyıla gelindiğinde Charles Darwin (1882), duyguların hayatta kalmak için ortaya çıktığını ve doğuştan alışkanlıklarla devam ettirildiğini ifade etmiştir. Şaşırdığımız zaman gözlerimiz neden sonuna kadar açılır? Darwin’in cevabı: *“İrkildiğimizde doğal olarak sebebini olabildiğince çabuk algılamak isteriz; sonuçta da gözlerimizi tamamen açarız ki görüş alanı artabilsin.”* William James ve Carl Lange, duyguların ortaya çıkması ile ilgili bir yenilik öne sürmüştür. Sigmund Freud, duyguları araştırmanın odak noktasının psikopatolojik olayların incelemesi olduğuna değinmişti; Charles Sherrington da duygular hakkındaki beyin devrelerinin nörofizyolojik araştırılmasını ele almıştı. Buna rağmen, o dönemde duygu olgusuyla ilgili tam kapsamlı bir yaklaşım hiç olmadı. William James, duygularla ve hislerle ilgili dikkat çekici bir hipotez oluşturmuştur. Kendi değişiyile: *“Kuvvetli bir duyguyu düşünüp sonra da, onun*

bedensel semptomlarının yarattığı tüm hisleri bilincimizden çıkarıp atmayı denersek, geriye hiçbir şeyin kalmadığını görürüz; duyguyu oluşturabilecek zihinsel malzeme olmayınca, geriye sadece soğuk ve nötr bir entelektüel algılama kalır.” Fakat önerisinin devamı zayıf kalmıştır. Bunun üzerine duygu konusunu George Mandler, Paul Ekman, Richard Lazarus ve Robert Zajonc bilim insanları geniş çaplı bilimsel çalışmalarda bulunmuştur (R. Damasio, 1994).

Günümüzde duygu kavramıyla ilgili; *“biyolojik, düşünsel ve sosyal/davranışsal olmak üzere üç farklı yaklaşım”* ortaya çıkarılmıştır. Biyolojik teorisyenlere göre duygu; hayvanlardaki gibi mekanizmalara benzeyen ve hayatta kalmamızı sağlayan içgüdülerdir. Örneğin; korkmak, kişiyi olumsuzluktan uzaklaştırabilir. Hatta koku duygusu kişinin kendini korumasını sağlayarak tehlikelere karşı hazırlayabilir. Düşünsel (intra-psişik) teorisyenlere göre; duygular otonomdur. Bilinç dışında kendi kendine meydana gelerek yaşandığına inanmaktadırlar. Sosyal/davranışsal teorisyenlerin bakış açısına göre; bizi biz yapan *“tepkiler olarak değerlendirirler, yaşadıklarımız ve hislerimiz bir sosyal çevre içerisinde oluşur ve bu sebeple dış dünyadan bağımsız olarak değerlendirilemeyeceğini”* söylerler. Psikologların aynı noktada birleştiği konu ise *“duyguların vücutta ve aklıda gerilim yaratıcılarıdır”* (Barutçugil, 2002: 74-77). Duygular karmaşık deneyimler olduğu için net bir tanım ve yaklaşım oluşturulamamıştır. Fakat duygular ile ilgili bazı ortak noktalar ortaya konmuştur. Bu ortak noktalar şunlardır: Duygular önceden belirlenemezler ve irade dışında gelişirler. İyi hissettirdiği kadar kötü de hissettirebilirler (Konrad ve Hendl, 2003; Titrek, 2007, Aktaran: Akşay ve Çoruh, 2012: 5). Ayrıca temel duygular evrensel olmakla birlikte kişiden kişiye değişebilmektedir.

Tablo 2. Duyguların Bilim Olarak Çıkışı

Duygu psikolojisi
1872 Biyolog Charles Darwin, İnsan Ve Hayvanlarda Duyguların İfade edilmesi adlı çalışmasını yayınladı. Bu çalışma insan duygularının araştırıldığı ilk bilimsel çalışmadır.
1800’lerin sonu William James ve Danimarkalı fizyolog Carl Lange duygu teorisini geliştirdiler. Buna göre duygular bedensel değişimlerin nedeni değil sonucudur.
1929 Fizyolog Walter Cannon ve Phillip Bard, duygu ve fizyolojik uyarılma deneyimlerini aynı anda yaşadığımızı söyler.
1991 Richard Lazarus, Duygu ve Uyum adlı kitabında düşüncenin duygu ve fizyolojik uyarılma süreçlerinden önce gelmesi gerektiğini açıklar,

Kaynak: Frijda,2012:3

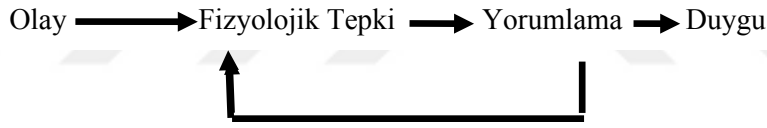
Duygu kavramı bir bilim olarak işlenmeye başlanarak hakkında teoriler ortaya konmuştur.

1.2.1. James – Lange Duygu Teorisi

James-Lange teorisi, fizyolojik duygu teorisinin en bilinen örneklerinden biridir. Psikolog William James (1884) ve fizyolog Carl Lange (1885) tarafından birbirinden bağımsız olarak önerilen James-Lange duygu teorisi, duyguların olaylara fizyolojik tepkilerinin bir sonucu olarak ortaya çıktığını göstermektedir (www.verywellmind.com, 2021).

Bu teoriye göre, fizyolojik reaksiyona yol açan bir dış uyaran görüldüğü zaman duygusal tepkinin bu fizyolojik tepkileri nasıl yorumlandığına bağlıdır. Ormanda bir ayı ile yüz yüze gelindiği takdirde; ellerde oluşan terlemenin ve kalbin hızlı hızlı atmaya başlar örnek gösterilebilir. James-Lange teorisi, fiziksel tepkilerin yorumlanacağını ve korku duygusunun açığa çıkacağına karar vereceğini savunmaktadır (titriyorum, bu yüzden korkuyorum.) Yani korktu duygusu oluştuğu için kalp hızlı çarpmaz. Kalp hızlıca çarptığı için korku ortaya çıkar. Kısacası korkmak beynin verdiği fizyolojik tepkiyi yorumlama şeklidir.

Şekil 3. James – Lange Teorisi



Kaynak: egyankosh.ac.in//handle, 2021

1.2.2. Cannon– Bard Duygu Teorisi

Psikolog Walter Cannon, James-Lange'nin teorisine katılmamaktaydı. Bu yüzden Walter Cannon ve Philip Cannon kuramını ortaya koymuşlardır. Bu teori; çeşitli duyguları uyandıran olayların, eşzamanlı olarak insanlar tarafından duygu olarak sınıflandırılmasıyla öznel deneyimleri tetiklediğini göstermektedir. Örnek olarak profesör ve izleyiciler karşısında konferans veren bir öğrencinin profesörü tarafından yazı yazarak değerlendirildiğini varsayalım. Öğrencinin kalbinin hızlı atması, ağız kuruluğu gibi diğer fizyolojik uyarılma belirtileri yaşayacaktır. Bu durum aynı zamanda korku olarak sınıflandırılan kişisel duyguları da tecrübe etmesine neden olacaktır. Başka bir ifadeyle, bu olay duyguların fizyolojik bir açıklamasıdır. Duygular hissedildiğinde terleme, titreme, kas gerginliği gibi fizyolojik reaksiyonları aynı anda deneyimleneceğini belirtmektedir (egyankosh.ac.in//handle, 2021).

Şekil 4. Cannon - Bard Teorisi

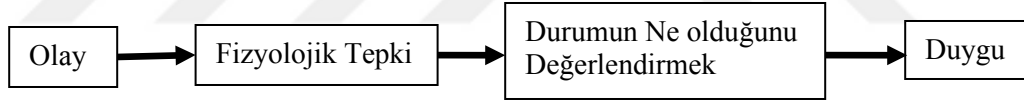
$$\text{Olay (Yılanı Görmek)} = \text{Fizyolojik Tepki (Titremek)} + \text{Duygu (Korku)}$$

Cannon Bard ve James Lange diğer duygu teorilerinden farklıdır; bu teori fizyolojik tepkilerin ilk önce meydana geldiğini ve bunun da duygulara neden olduğunu savunmaktadırlar.

1.2.3. Schachter-Singer İki Faktörlü Duygu Teorisi

James-Lange teorisi, her bir duygunun farklı bir uyarılma düzenine sahip olduğunu öne sürmektedir. Öne sürdüğü iki faktörlü duygu teorisi, duygu deneyiminin, yaşanan uyarılma yoğunluğuyla belirlendiğini ancak durumun bilişsel değerlendirmesinin duyguların ne olacağını belirleyeceğini ifade eder. Hem uyarılma hem de değerlendirme gerekli olduğundan, duyguların iki faktöre sahip olduğunu söylemektedir: Bu iki faktörün ilki uyarılma diğeri ise bilişsel bir faktördür. Önemli bir sınav sırasında kalbin hızlı atması ve ellerin titremeye başlaması örnek olarak verilebilir. Bunu durumu yaşayan kişi muhtemelen duyguyu kaygı olarak tanımlayacaktır. Fakat başka bir zamanda aynı fiziksel tepkiler yaşanır, bu tepkiler aşk olarak yorumlanacaktır (Schachter ve Singer, 1962).

Şekil 5. Schachter-Singer İki Faktörlü Duygu Teorisi

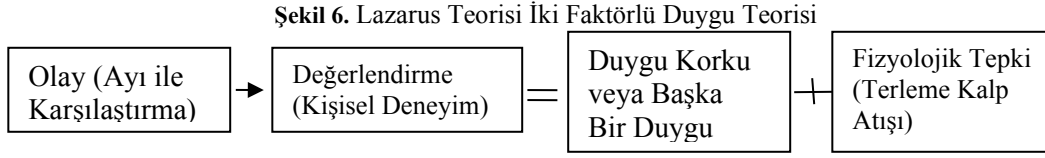


Özetle, üç duygu teorisinin de destekleyecek bir şeyi vardır. Cannon-Bard açısından: Duygular ile uyarılma genellikle öznel olarak birlikte yaşanır ve yayılma çok hızlıdır. James-Lange teorisinin de ise en azından duygu deneyimi için uyarılmanın gerekli olduğu ve uyarılma kalıplarının farklı duygular için de farklı olduğuna değinmektedir. İki faktörlü model de, aynı uyarılma kalıplarını farklı durumlarda farklı şekilde yorumlanabileceğine değinmektedir (www.verywellmind.com, 2021).

1.2.4. Lazarus Teorisi

Bu teoriye göre, olayların sırası önce bir uyarımı, ardından düşünceyi içerir, bu da aynı zamanda fizyolojik bir tepki ve duygu deneyimine yol açar. Ormanda bir ayı ile karşılaşıldığında tehlikede olunduğu düşünülebilir. Bu olay daha sonra korkunun duygusal deneyimine ve savaş ya da kaç tepkisi ile ilişkili fiziksel reaksiyonlara yol açar. Fakat ormanda daha önce ayı ile karşılaşmış bir kişi büyük bir tehlikede olduğunu düşünmeyebilir. Böylelikle korku duygusu yerini farklı bir duyguya bırakarak farklı

fiziksel deneyimlere yol açabilir. Burada esas olan kişinin kendi deneyimleridir (Lazarus ve Folkman, 1984).



1.2.5. Yüzeysel Geribildirim Teorisi

Silvan Tomkins (1962) yaptığı çalışmada duygusal durumların yüz ifadeler ile bağlantılı olduğunu ortaya çıkartmıştır. Yapılan araştırmada bir uyarana karşısında doğuştan görme engelli insanların tıpkı görme engeli olmayan insanlar gibi aynı ifadeleri verdiklerini göstermiştir (Matsumoto ve Willingham, 2009: 8). Paul Ekman ve Harrieh Oster (1979), kas hareketlerinin aslında bazı duygusal deneyimleri harekete geçirip geçiremediğini doğrulamak için sayısız deneyler yapmışlardır. Strack, Martin ve Stepper (1988), yürüttüğü çalışmada katılımcıları iki kısma ayırmışlardır. Gruplardan birinden dudaklarını arasında kalem tutması istenmiştir. Bunun nedeni dudakların arasına konulan kalem de gülümsemek için gereken kas aktivitesini engelleyen kasın var olmasıdır. Öteki gruptan ise kalemi dişlerinin arasına almaları istenmiştir. Bu isteğin sebebi dişlerin arasında bir kalem varken oluşan yüz duruşunun gülümsemeyi kolaylaştırın kasın var olmasıdır. Daha sonra katılımcılardan birkaç çizgi roman okumaları istenmiştir. Sonuçta; kalemi dişlerinin arasında tutanlar, dudaklarının arasında tutanlara kıyasla çizgi romanı daha eğlenceli bulmuşlardır. Dolayısıyla bu çalışmada takınılan ifade duyguları etkilemediği gözlemlenmiştir.

1.3. Duygu İle Benzer Kavramlar

Bu başlık altında duygu ile karıştırılan; his ve ruh hali kavramlarının duygu ile arasındaki farkları incelenecektir.

1.3.1. Duygu ve His

Frijda (1986) göre duygu ve his bir birinden ayrı kavramlardır. Duygular bilinç dışı bir süreçken hisler bilinçlidir ve kontrol edilebilir. Yani hisler duygulara aracılık etmektedir.

Tablo 3. Frijda Duygu Tanımı



Kaynak: Frijda, Aktaran: Lakşe, 2012:324

Tablo 4. His ve Duygu Arasındaki Farklar

Hisler	Duygular
Hisler bize “nasıl yaşayacağımızı” söyler.	Duygular nelerden “hoşlanıp, hoşlanmadığımızı” söyler.
Hisler bize şu mesajı iletir: “Doğru ya da yanlış yollar vardır.”	Duygular bize şu mesajı iletir: “İyi ve kötü eylemler vardır.”
Hisler bize şu mesajı iletir: “Önemli olan duygularındır.”	Duygular bize şu mesajı iletir: “Önemli olan dışarıdaki dünyadır.”
Hisler, gerçekliğe yönelik uzun dönemdeki davranışımızı belirler.	Duygular, gerçekliğe karşı ilk davranışımızı oluşturur.
Hisler bizi beklenen tehlikelere karşı uyarır ve harekete geçmeye hazırlar.	Duygular bizi doğrudan gerçekleşen tehlikelere karşı uyarır ve harekete geçmeye hazırlar.
Hisler, benliğin uzun süreli hayatta kalmasını sağlar.	Duygular, benliğin kendiliğinden, doğrudan hayatta kalmasını sağlar.
Hisler sadedir fakat sürdürülebilirler.	Duygular yoğundur fakat geçicidir.
Mutluluk bir histir.	Sevinç: bir duygudur.
Endişe: bu bir histir.	Korku: bir duygudur.
Memnuniyet: bir histir.	Şevk: bir duygudur.
Acı bir histir.	Öfke bir duygudur.
Sevgi bir histir.	Şehvet: bir duygudur.
Depresyon bir histir.	Mutsuzluk bir duygudur.
Temel olarak doğası basit, etkili bir süreçtir.	Duygular nispeten daha karmaşıktır.
Histe, duygusal deneyim ortaya çıkabilir veya çıkmayabilir. Örneğin, bir kişi herhangi bir duygu yaşamadan zevk veya acı hissi yaşayabilir.	Herhangi bir duygusal deneyim, duygulardan önce gelir ve eşlik eder. Örneğin, zevk duygusu mutluluk/sevinç duygusuna yol açacak veya eşlik edecektir.
His, duyguya kıyasla daha az aktif olan bir süreçtir.	Duygu, çok daha aktif olan duygusal bir süreçtir.
Hissetmek temelde öznedir.	Duygu hem öznel hem de neseldir
Hissetmek temelde zevk ve acı olarak kategorize edilir.	Duygular farklı tiptedir, örneğin öfke, neşe, kıskanç vb.
Fizyolojik değişiklikler fark edilmeyebilir.	Fizyolojik değişiklikler tecrübe edilir, fark edilir.

Kaynak: egyankosh.ac.in/handle, 2021

1.3.2. Duygu ve Ruh Hali

Ruh halleri, gün boyunca veya birkaç gün etkileyen geçici değişikliklerdir. Ruh hallerini hem fizyolojik hem de psikolojik olarak deneyimleyebiliriz ve çoğu ruh hali duygudan daha uzun sürme eğiliminde olabilir (Davidson ve Ekman, 1994; Çitler, Jandorf ve

Stone, 1985). Ruh halleri bazı duyguların daha fazla meydana gelme olasılığını sağlayabilir. Örneğin; sinirli bir ruh hali bireyleri her zamankinden daha kızgın hale getirebilir. Normalde bireyleri rahatsız etmeyecek hafif bir rahatsızlık veya süpermarket kasasında sırada beklemek zorunda kalmak gibi durumlar tezgâhtara karşı kaba davranılmasına neden olabilir (Feist ve Rosenberg, 2015: 449).

Tablo 5. Duygu ve Ruh Hali Arasındaki Farklar

Duygular	Ruh Hali
Duyguların bir sebebi vardır. Örneğin, bir kişi güzel bir anıta bakarken şaşırabilir.	Ruh halleri serbest ve yaygın olan heyecanlarla ilgili olan durumdur (Nolen vd., 2009: 465). Örneğin, birisi kendini bir gün neşeli ertesi gün tedirgin hissedebilir.
Duygular kısadır. Birkaç saniye veya dakika sürebilir.	Ruh halleri daha uzun ömürlüdür.
Duygular çok bileşenli bir olaydır.	Ruh halleri temelde kişisel deneyim ile ilgilidir.
Duygular, öfke, neşe vb. gibi belirli kategorilere sığabilir.	Ruh halleri hoşluk ve uyarılma açısından değişebilir.

Kaynak: egyankosh.ac.in//handle, 2021

1.4. Örgütlerde Duygu Kavramı

Örgütsel açıdan bakıldığında pek çok kuram Fayol, Weber, Taylor gibi bilim insanlarının rasyonel geleneklerinden yola çıkmıştır. Rasyonel geleneğe göre hareket eden teorisyenler duyguların ikinci planda olduğunu düşünmektedir. Onlar için birinci planda bilim gelmektedir. Genel olarak çalışılan ortam mesafeli ve sıkıcı olarak değerlendirilmektedir. Fakat günümüzde her zaman bilimin yeterli olmadığı alanlar olduğu ortaya konmaktadır. Geleneksel yaklaşımda rasyonellik, başarılı yönetimin vazgeçilmezi olarak değerlendirilirken duygusallık bir zayıflık ve birilerini kontrol etme kabiliyetsizliği olarak görülmüştür. Günümüzde de bu bakış açısı devam etmektedir (Çoruk, 2012: 17).

Buna rağmen araştırmacılar çalışma hayatında nefret, kıskançlık, öfke, sevgi, korku benzeri duyguların hissedildiği konusunda ortak bir noktada birleşmişlerdir (Seçer, 2005: 817). Bu duyguları pozitif ve negatif olarak ikiye ayırmışlardır. Olumlu duygular, hedefe ulaşmak için kişiyi motive eden ve etkileyen duygulardır. Negatif duygular ise çoğaldıkça kişinin performansının kötü etkileyerek algı sorunları, isteksizlik ve performans düşüklüğü ortaya çıkartmaktadır (Andrieş, 2009: 21, Aktaran: Dur, Nurdoğan ve Öztürk 2018:11). Mcdougall dürtülerin tüm düşünce ve eylemleri harekete geçirdiğini ifade ederek algıların duyguları tetikleyici özelliği olduğunu ifade etmiştir.

Örneğin, bir canlı tehdit edici bir uyarana algıladığı zaman kaçması ve korku hissetmesi için itici bir güç (temel içgüdü) oluşturmaktır. McDougll, bunun gibi tepkilerin faydalı ve duygusal taraflarının birleşiminin nasıl olacağı net olmayacağını ifade ederken bilişin belirli bedensel tepkileri üzerine de çok fazla değinmemiştir (Yavuz, 2009: 12).

Kişilerin çalışma ortamında değişen şartlar ve örgütsel yapılara hemen adapte olabilmeleri, bulunduğu yerden memnuniyet duyabilmeleri, değişimi takip edebilmeleri, işine karşı duygusal aidiyet hissedebilmeleri ve iş ortamında duygusal doyum sağlayabilmeleri için, duyguların daha iyi bilinebilmeleri, duyguların davranışları nasıl tesir ettiğini, duyguların anlatma şekilleri ve duyguların nasıl yönlendirilebileceği mevzularında daha donanımlı olmalarını zorunlu tutmaktadır. Bu yüzden duygu konusu dikkat çekmektedir. Pozitif duygusal sermaye (hoşgörü, iyimserlik, aidiyet, doyum, vb.) bireyler ve örgütler için önemli bir sosyal sermaye oluşturmanın yanı sıra bu gibi konular örgütlerde işlemektedir (Çankaya ve Töremen, 2008: 34). Damasio (1994) duygu ile akıl arasındaki bağlantıda duygunun düşünülen aksine karar vermede, nörolojik rahatsızlıklarda, akıl yürütmede önemli bir rol oynadığını ifade etmiştir. Bu nedenle duygular; örgütte, bireysel hayatta, iş hayatında ve hayatın her anında gözlük vazifesi görerek bize yardımcı olmaktadır. Örgütsel yaşamda duygular; duygusal zeka (Salovey ve Mayer 1990; Goleman, 2000; Acar, 2002; Yaylacı, 2006), duygusal emek (Hochschild 1983; Güngör 2009), duygusal iklim (Tran 1998; De Rivera ve Paez 2007; De Rivera 1992; Özçelik, Langton ve Aldrich 2008), duygusal kimlik (Walter ve Bruch 2008), duygu yönetimi (Töremen ve Çankaya, 2008) gibi kavramlarla ilişkilendirilmiştir. Ayrıca örgütlerdeki mevcut duygular ve bu duygulara karşı karşıya kalındığı takdirde çalışanlarda ortaya çıkabilecek davranışsal sonuçlar Tablo 6 ' da gösterilmiştir.

Tablo 6. İşletmede Duygular ve Çalışan Davranışı Arasındaki İlişki

İşletmelerde Var Olan Duygular	Davranışsal Sonuçları
Uzüntü, kızgınlık, nefret	Geri çekilme, işten kaçma, düşük motivasyon
Ozgüven	Yenilik yapma, sınırları genişletme
Mutluluk, güvenli hissetme	İşe karşı sorumluluk, etkili dinleme, işe önem verme

Kaynak: Töremen ve Çankaya, 2008:41.

1.5. Duygusal Bulaşma Kuramı

Birbirimiz üzerindeki etkimiz, sadece başkalarında gördüğümüz ve değerlendirdiğimiz kadar değildir. Araştırmalar birbirimizi farkında olduğumuzdan çok daha fazla yolla

duygusal olarak etkilediğimizi ve başkalarından da bizi duygusal olarak etkilediğini göstermektedir (Laitman, 2014: 154).

Ruh halinin veya duyguların bir kişiden diğerine aktarılması olarak tanımlanan duygusal bulaşma (Hatfield Cacioppo ve Rapson, 1994) kavramı araştırmacıların dikkatini çekmiştir. Bu kavrama duygusal aktarım (Parkinson, 2011), duygusal bağlantı (Elfenbein, 2014) veya sosyal etki iletimi (Epstude ve Mussweiler, 2009) gibi farklı isimler de verilmiştir. Duygusal bulaşmaya bilimsel ilgi, Le Bon'un (1896) çalışmasına kadar uzanmaktadır. Psikolog William McDougall (1920) yazmış olduğu “Grup Akli(group mind)” adlı kitabında duygusal bulaşma kavramını kalabalıkların duygularını incelemek şeklinde tanıtmıştır. Ona göre duygusal bulaşma: ilkel sempatik tepki yoluyla duyguların doğrudan elektrik akımıyla iletilmesi ilkesidir.

Duyguların paylaşılması veya duygusal bulaşma, psikoloji ve örgütsel davranış literatürlerin de yaygın olmakla beraber büyük bir öneme sahip kavramdır. Schoenewolf (1990), duygusal bulaşmayı bir kişinin veya grubun, duygu durumlarının ve davranışsal tutumların bilinçli ya da bilinçsiz olarak iletilmesi ve başka bir kişinin, grubun duygularını, davranışını etkilediği bir süreç olarak tanımlamıştır (Barsade, Coutifaris ve Pillemer, 2018: 3). Hatfield ve diğerleri duygusal bulaşmayı başka bir kişinin duygularını (duygusal değerlendirmeleri, öznel duyguları, ifadeleri, fizyolojik süreçleri, hareketleri ve araçsal davranışları) yakalama (deneyimleme/ifade etme) eğilimi olarak ifade etmişlerdir (Hatfield, Cacioppo ve vd., 1992: 153-154). Hatfield ve diğerlerinin (1994) yılında gerçekleştirdiği başka bir çalışmada ise duygusal bulaşmayı, diğer insanların duygusal, motor, fizyolojik ve duygusal durumlarını ele geçirme eğilimi olduğunu açıklamışlardır. Ayrıca duygusal bulaşmanın açık ve örtülü bir şekilde ortaya çıktığına da değinmişlerdir. Bu çalışmada duygusal ifadelerin gözlemlenmesinin sadece motor ve otonomik taklidi ile değil, aynı zamanda karşılık gelen duygusal tepkileri de ortaya çıkardığı gösterilmiştir (Hatfield, Cacioppo ve Rapson, 1994: 5). Hatfield ve diğerlerine göre insanlar bilinçsizce yanındakilerin duygu ifadelerini taklit ettiklerinde, bu duyguların yansımalarını da hissetmeye başlar. Duygusal bulaşma taklitle ilgili olsa da, aynı kavram olmadığını belirtmek önemlidir. Duygusal bulaşma, farklı işleme seviyelerinde (duygusal, motor, fizyolojik ve duygusal) meydana gelen çeşitli taklit türlerinden kaynaklanabilen çok seviyeli bir olgudur. Birisi yüz ifadelerimizi taklit ederse, o zaman bizim gibi aynı duygusal durumu yaşadığı anlamına gelmez. Bunun nedeni, tek başına motor kaslardan gelen duygusal bileşenin her zaman tam duygusal

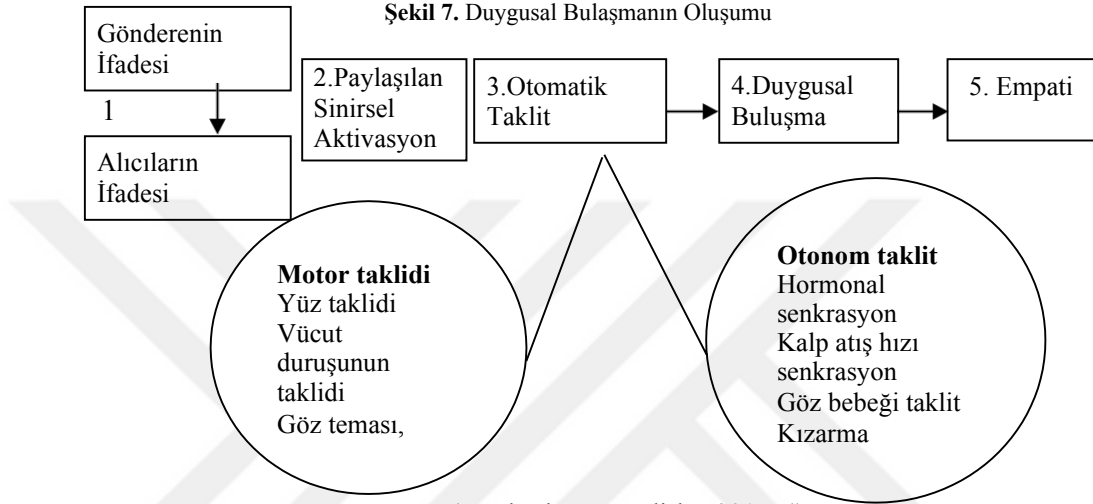
deneyime, yani onunla ilişkili psikolojik duyguya uzanamamasıdır. Yüz kaslarının geri bildirimi, gözlemcinin ifadenin duygusal değerini doğru bir şekilde atfetmesine yardımcı olsa da, duygusal olarak tamamen birleşmek için içgüdüsel uyarılma gerekebilir (Laird; 1974, Aktaran: Prochazkova ve Kret, 2017: 4). Örneğin, bir kişi ağlayan veya üzülen birisini gördüğünde, bilinçsizce üzülebilir veya ağlayabilir. Birisinin herhangi bir koşuldaki duyguları, mimikleri, hareketleri, ses tonu, beden dilinin mesajları bilinçsizce karşıdaki kişiye geçebilir (bulaşabilir). Bu bulaşma sonucunda kişi karşıdaki kişinin duygu durumunu kendi iç dünyasında tecrübe eder (Akın ve Uysal vd., 2015: 98).

Tablo 7. Duygusal Bulaşma İle İlgili Araştırmalar

Le Bon (1896)	Yaptığı çalışmada her bir kişinin bilincinin yerini ortak düşüncenin aldığını ve çoğunluğu oluşturan kişilerin duyarlılıkları, düşünceleri topluluğu tek yöne ittiğini bulmuştur. Bu buluş duyguların yayıldığını göstermiştir.
McDougall (1920)	Gerçekleştirdiği araştırmada; karşıdaki kişinin duygularını kopyalayan birey aynı duyguyu tetikleyeceğini yapısal veya ırksal benzerlikler hangi davranışın ortaya çıkacağını belirleyeceğini bulmuştur.
Redl (1942)	Araştırmasında kişinin olumlu ya da olumsuz duygularının gruba yayılması, grubun işleyişi için önemli olduğunu göstermiştir.
Paul Popescu ve Neveanu (1978)	Duygusal bulaşma, genellikle bilinçsiz bir düzeyde ortaya çıkmaktadır. Taklit ve empatiye dayanarak bir kişiden diğerine aktarılmaktadır. Belirli bir duygusal durumun gruptaki kişilere yayması ve genelleştirilmesi ile oluşan bir olgu olarak tanımlanmıştır.
Harris(1989)	Yapılan bir araştırmada küçük bebeklerin ve çocukların yetişkinlerin sinirli yüz ifadelerinden etkilenip huzursuzlandığı ve oyuncakları ile daha az oynadıkları gözlemlenmiştir.
Hatfield, Cacioppo ve Rapson (1992)	İlkel duygusal Bulaşma üzerinde yoğunlaşmıştır: Duygusal bulaşma, bir insanın duygusal tecrübesini ya da duygu gösterimini taklit etmeye yönelik bir eğilim olarak tanımlanmıştır. Ayrıca bireyin başka bir bireyi otomatik olarak taklit etme eğilimi ve ifadelerin senkronizasyonu, seslendirmesi, kişinin duruşu ve hareketlerine duygusal olarak yaklaşması olduğunu ifade etmiştir.
Doherty (1997)	Duygusal bulaşma bilişsel bir süreç olmasının yanı sıra otomatik ve hızlı bir biçimde oluşarak kişi karşıdaki kişinin duygu durumlu durumlarını taklit ederek kendisi de yaşayabileceğine değinmektedir. Bireylerin duygusal bulaşmaya yatkınlığını ölçmek için 15 maddelik tek boyutlu bir duygusal Bulaşma Ölçeği oluşturmuştur.
Omdahl ve O'Donnell (1999)	Çalışma sağlık mesleği mensupları üzerinde yapılmıştır. Sağlık çalışanlarının yaşadığı tükenmişlik, duygusal bulaşma, empatik kaygı (empati yorgunluğu) ve iletişimsel duyarlılığı inceleyerek empati yorgunluğu yaşayan çalışanların olumsuz duyguları yayarak tükenmişliğe yol açtığını bulmuşlardır.

Hess ve Blairy (2001)	Araştırmasında hem taklit hem de duygusal bulaşmaya dair kanıt bulmuş ancak arabuluculuk analizleri sonucunda bu iki kavrama ait sürecin önemli ölçüde ilişkili olduğu düşüncesini desteklememiştir. Benzer olarak, yaptığı araştırma da fotoğraflanmış ya da video bantlı göndericilere yanıt olarak ilgili yüz ifadelerinin hareketleri ile kendini bildiren duygular arasındaki korelasyonu test eden çalışmalar; taklit ve bulaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.
Barsade (2002)	İnsanlar arasında duygu durumlarının transferi grup ve çalışma grubu üzerindeki etkisi araştırmıştır. Sonuçta duyguların paylaşıldığı bulunmuştur. Olumlu duygusal bulaşma sonucunda: daha fazla işbirliğine, daha az grup çatışması, daha fazla bireysel ve görev performansı değerlendirmesine katkı sağladığı bulunmuştur.
Siebert, Siebert ve Taylor-McLaughlin (2007)	Omdahl ve O'Donnell'in sağlık uzmanları üzerine yaptığı araştırmaya benzer bir ortamda araştırma yapmışlardır. Muhtaç insanlara yardım eden, çevrelerinden gelen olumsuz ruh hali ve duygularla yüzleşmeye meyilli olan sosyal hizmet uzmanlarının olumsuz ruh durumlarından etkilendikleri sonucuna varılmıştır.
Jacobini vd., (2010)	Çalışmada çok disiplinli bir işbirliği yoluyla duygusal bulaşmanın bilimsel temellerini araştıran ve onu bir sanat deneyimine dönüştüren daha büyük bir projedir. Amaç, seyircilerle duygusal bir bağ oluşturmak ve duyguların yansımaları tetiklemektir. Sonuçlar, duygusal portrelerle duygusal bir iletişim döngüsünün ortaya çıktığını göstererek kitlenin duygusal olarak etkileşimde bulunabildiğini gösterdi.
Arizmendi, (2011)	Duygusal bulaşma ve empati arasındaki bağlantıyı araştırmaktadır. Araştırmacı ilk olarak, insanlar arasındaki ilişkiden izole olarak hiçbir duygusal deneyimin düşünülmemeyeceğine değinmektedir. İnsanları birbirine bağlayan duygusal bağların sevgi, nefret ve bilgi olduğunu ifade etmektedir. İnsanların oluşturduğu tüm kişiler arası ilişkileri açıklamaktadır. İnsanlar arasındaki duygusal yakınlaşmada çok önemli bir faktör olduğuna değinerek duygusal bulaşmanın duygusal eşzamanlılık ve fizyolojik eşzamanlılıktan oluştuğunu göstermektedir.
Vijayalakshmi ve Bhattacharyya, (2012)	Duygusal bulaşma hakkındaki güncel literatürü irdeleyip bu alandaki boşluklara dikkat çekerek duygusal bulaşma ile ilgilenen gelecekteki araştırmacılar için yol göstermektedirler.
Sato vd., (2013)	Araştırmasında farklı olarak yüz taklidinin duygusal bulaşmayı etkilediğini doğrulamaktadır.
Sangin Parka vd., (2019)	Kalp ritminin iki kişi arasındaki senkronizasyonunu kullanarak satış gücünü duygusal bulaşma ile ölçmüştür. Bu araştırma satış yöneticileri üzerinde uygulanmıştır.
Olszanowski, Wróbel ve Hess (2019)	Duyguları taklit etmek ve paylaşmak: yüz taklitçiliği ve duygusal bulaşıcılık arasındaki bağlantının yeniden incelenmesi adlı çalışmasında; duygusal ifadelerde meydana gelen değişikliklerin, öznel duygusal deneyimlerdeki değişikliklerle nedensel olarak bağlantılı olmayabileceğini ortaya çıkartmıştır. Bu bulgunun yanı sıra yüz taklit etmenin, duygusal bulaşmaya dahil olabileceği fikrini desteklemektedir.
Petitta ve Jiang, (2020)	İş talepleri-kaynaklar modeli ve sosyal kimlik teorisi üzerine inşa edilen bu çalışma, pozitif bulaşma (yani mutluluk) ile sosyal kimlik arasındaki ilişkiler için altta yatan mekanizmaları (yani iş güvensizliği) ve sınır koşullarını (yani grup üyesi prototipi) olumsuz (yani korku) duygular ve iş tükenmişliği (yani duygusal tükenme, sinizm) arasındaki ilişkilerin (örneğin, grup üyesi prototipi, iş güvensizliği) temel mekanizmaları ve sınır şartlarını incelenmiştir.
Zhang, Lu ve Liu (2021)	Acil tahliyelerde, kalabalıklar genellikle aşırı panik nedeniyle sıkışık ve izdiham yaramaktadır. Bu da yaralanmalara ve ölümlere neden olur. Araştırmacılar bu amaçla güvenlik görevlilerinin tahliye güvenliğini sağlaması için etkili bir yol olan bilgi veya yatıştırma vererek olumlu duygular yayabileceğine ve kalabalık paniğini azaltabileceğine değinmiştir. Ancak, güvenlik görevlilerini uygun şekilde dağıtmak ve kaos azaltacak bir biçimde olumlu duygusal bulaşmayı en üst düzeye çıkarmak için simülasyon ve benzeri uygulamalar gerçekleştirmişlerdir.

Duygusal bulaşma ile ilişkili çalışmalar, bu kavramın daha fazla tepkisellik, duygusallık, başkalarına duyarlı olma, özgüven, empati ve sosyal işlevsellik ile pozitif ilişkili olduğunu; yabancılaşma ve duygusal durgunluk ile negatif ilişki olduğunu göstermiştir (Cardena vd., 2009; Doherty, 1997 Aktaran: Akın ve Uysal vd., 2015: 99). Ayrıca psiko-sosyal, bilişsel ve davranışsal bileşenleri bünyesinde barındırarak kişilerin duygusal bulaşmaya ne kadar eğilimli olduklarının ortaya çıkartılmasının önemi gösterilmiştir (Doherty, 1997).



Kaynak: (Prochazkova ve Eliska, 2017: 4).

(1) gönderenin duygusal durumu, sözel olmayan motor hareketlerine (yüz ifadeleri, vücut duruşları ve göz bakışı) ve fizyolojik tepkilere (kalp hızı, hormonal seviyeler, terleme, yüz rengi, öğrenci çapı) yansır. (2) bir hedefin durumunun algılanması, aynı durumun ilk elden deneyimi sırasında da aktif olan gözlemcinin nöral temsillerini anında harekete geçirir (paylaşılan nöral aktivasyon). (3) Genel nöral aktivasyon, motor yüz ifadeleri ve otonomik yüz ifadeleri ile sonuçlanan somatik ve otonomik reaksiyonları aktive eder. (4) otomatik taklit, alıcıdaki duyguları tetikleyen fizyolojik ve motor geri bildirim kolaylaştırır (duygusal bulaşma). (5) Bu, gözlemcinin gönderenin zihinsel durumunu daha iyi anlamasına yardımcı olur (empati).

1.6. Duygusal Bulaşmanın Boyutları

Duygusal Bulaşmanın 3 temel boyutu vardır. Bu boyutlar: Taklitçilik (mimicry), merkeze ileten geribildirim (afferent feedback) ve bulaşıcılıktır (contagion).

1.6.1. Taklitçilik (Mimicry)

İnsanlar, etkileşim de bulunduğu kişilerin sözlü ve sözlü olmayan davranışlarını taklit etme eğilimindedirler (Chartrand ve Bargh, 1999; Chartrand, 2003; Chartrand vd., 2013). Araştırmalarda da başkalarının davranışını taklit etme eğiliminin otomatik, bilinçsiz ve bastırılması zor bir süreç olarak gösterilmiştir (Dimberg ve Petterson, 2000; Korb vd., 2010).

Hatfield ve diğerleri (1992), duygusal bulaşmayı hareketleri, ifadeleri, duruşları, sesleri başka bir kişinin hareketlerini otomatik olarak taklit etme, senkronize etme ve benzetme eğilimi olarak ifade etmiştir. Yüzün belirginliği göz önüne alındığında, yüz ifadelerini taklit etme yatkınlığı ortaya çıkmıştır (Chartrand vd., 2005). Dolayısıyla gülme taklidi ve duygusal bulaşma kuramı çok sayıda çalışmada belgelenmiştir. Duygusal bulaşma, taklitçiliği içeren çok aşamalı bir mekanizma olarak teorileştirilmiştir (Hatfield, Cacioppo ve Rapson, 1992-1993; Hatfield, Bensman vd., 2014) . Gülümseme ile ilgili yapılan araştırmalarda iki tür gülümseme ortaya çıkmıştır. Birincisi adını Fransız Psikolog'dan alan Duchenne gülümsemesidir. İkincisi ise adını Pan Am Hosteslerinden alan sahte gülümsemesidir (Hess ve Bourgeois, 2010; Heerey ve Crossley, 2013; Krumhuber vd., 2013). Yapılan araştırmalar Duchenne gülümsemesi uzun süre olumlu duygulanımı yansıtan kendiliğinden oluşan gülümsemeler olarak görülürken, Pan Am gülümsemesi, olumlu duygulanımın yokluğunda sergilenen kasıtlı gülümsemeler olarak görülmüştür (Ekman ve Friesen, 1982; Frank, Ekman ve Friesen, 1993; Gunnery vd., 2013).

1.6.2. Merkeze İleten Geri bildirim

Hatfield ve diğerleri (1994), gerçekleştirdiği çalışmada ilkel duygusal bulaşmanın hızlı, geçici, otonom, sürekli, jest ve mimik taklidi ve geri bildirim süreciyle gerçekleştiğine dair kanıtlar sunmuşlardır. Bu geri bildirim ayna nöron adındaki fizyolojik ve biyolojik süreçle açıklanmıştır. Ayna nöron, beyindeki sinir hücrelerinden biridir Ayna nöronlar herhangi bir olay ile ilgili eylemlerin, başkaları tarafından gerçekleştirilmesiyle aktive olurlar. Ayna nöronlar, yaşananları ve algılananları birbirine uyumlaştırabilmek için işlevsel bir mekanizma olarak hareket eder. Senkronizasyon, yüz motor gösterimi, merkeze giden geri besleme ve ayna nöronların aktive edilmesi sürecin sonucudur. Böylece bu fizyolojik durum yeniden yaratır ve duyguların duygusal ifadeyi

etkilemesine izin verir (Goleman ve Boyatzis, 2008: 3). Beyindeki hareket duygusal enfeksiyona neden olur. Hatfield, Cacioppo ve Rapson (1992), konu ile ilgili Şu rneği göstermiŐlerdir: Arabulucu gerektiren ortamda, öfkeli bir tartiŐmacı, sesini yükselterek, gözlerini kısıarak ve dudaklarını birbirine bastırarak öfkesini ifade edebilir. Arabulucu, bu duygusal ipuçlarına otomatik ve sürekli olarak maruz kaldığı için öfkeli tartiŐmacının yüz ifadelerini, duruŐlarını ve hareketlerini taklit etmeye başlar. Taklit yoluyla sinir merkezine doğru gönderilen; dürtüler, olarak tanımlanan bu sinirler, geri bildirim yoluyla iletildiği için arabulucu kızgın hissetmeye başlar ve tartiŐmacının duygusunu “yakalar.”

1.6.3. Bulaşma

Hatfield ve diğerleri (1994), her ikisi de otomatik olarak yayılan duygular ve mikroplar arasındaki benzerliği vurgulayarak bulaşma teriminin kullanılmasına da öncülük etmişlerdir. Hatfield ve diğerleri (1994), baŐlarda tipik olarak gönderici ve alıcı arasında gerçekleşen “enfeksiyonun” meydana geldiğini fark etmemiŐlerdir. Fakat daha sonra bu durumu fark ederek, duygusal bulaşmanın otomatikliğini de açıklayarak sürecin mekanizmalar gibi iki refleks içerdiğini ifade etmişlerdir. Birinci refleks, alıcının istemeden gönderenin duygusal ifadesini taklit etmesidir. Bu duruma duygusal taklit denir; ikincisi refleks ise bu tür taklitten gelen merkezi geri bildirim alıcıdaki aynı duygusal durumu ortaya çıkartması durumudur. Araştırmalar, alıcının gönderenin duygularını hiçbir duygusal taklit olmadan da “yakalayabileceğini” ortaya koymuştur (Hess ve Blairy, 2001; Lishner, Cooter ve Zald, 2008; Van der Schalk vd., 2011). Buna göre, gönderenin duygusal görüntüsüne yanıt olarak alıcının i duygularında meydana gelen bir değişiklik, bu görüntünün otomatik olarak taklit edilmesiyle (yani alıcının duygusal ifadesinde bir değişiklik) değil, bazı ek eşzamanlı mekanizmaları tetikleymiŐtir. Örneğin; “motor taklit” iki veya daha fazla kişi arasındaki kısa bir zaman aralığında (tipik olarak 3 ila 5 saniye arasında) aynı davranış sergilediğinde ortaya çıkar, yüz ifadeleri gibi motor hareketlerin taklidini içermektedir (Dimberg, Thunberg ve Elmehed, 2000; Niedenthal, Brauer ve Halberstadt, 2001), vücut duruşları (Tia vd., 2011), ses zellikleri (Gregory ve Webster, 1996, Webb, 1969; Wrbel ve Imbir, 2018:1-2). esneme (Helt vd., 2010), konuŐma hareketleri (Goldin- Meadow ve Alibali, 2013) ve kahkaha (Estow, Jamieson ve Yates, 2007). İkinci tip otomatik taklitçilik olan "otonomik taklit", kalp atıŐ hızı (Feldman, 2011), solunum ritimleri (Creaven, Skowron

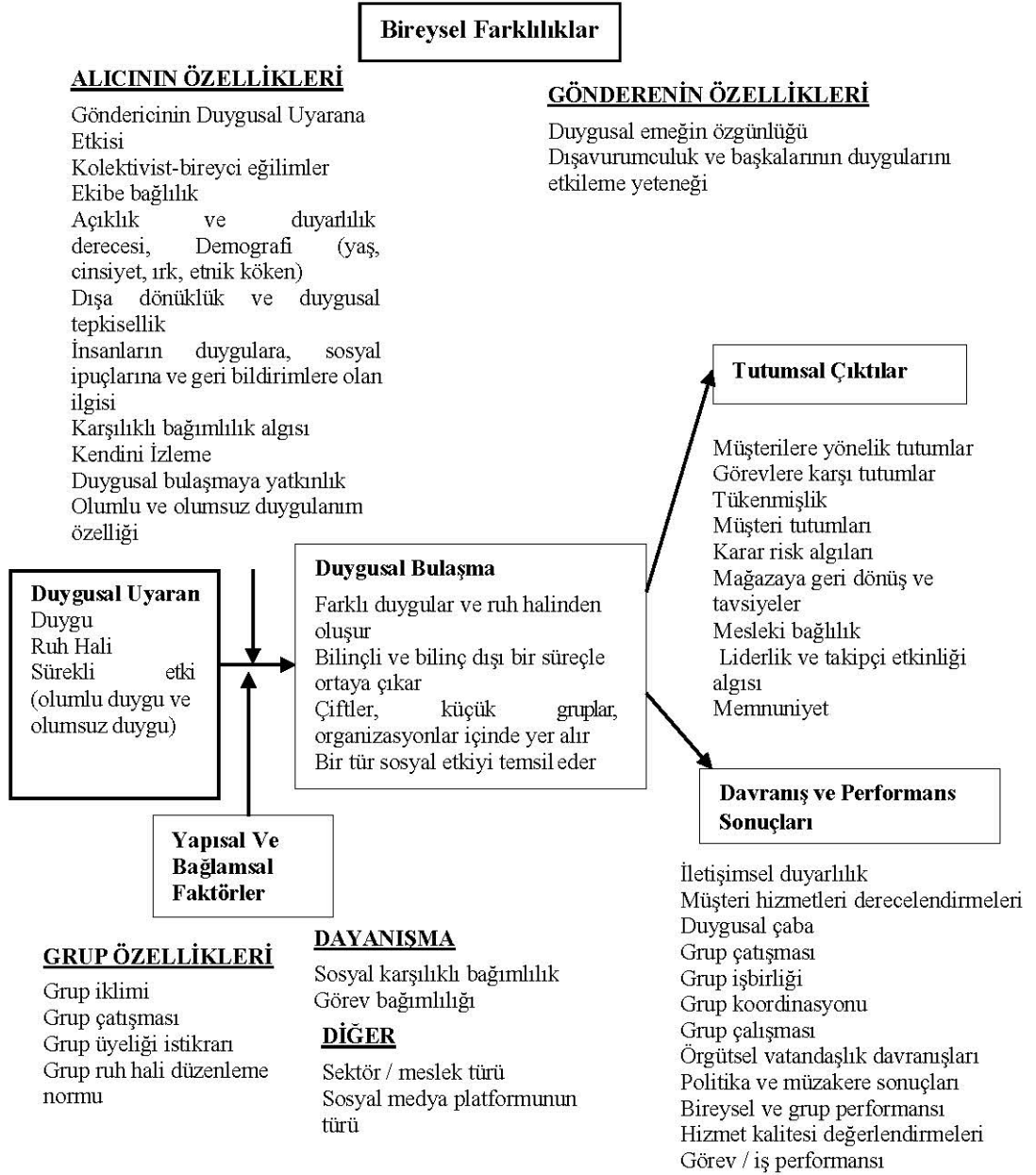
ve Hughes, 2014) etkileşim halindeki partnerlerin eşzamanlılık gibi fizyolojilerindeki herhangi bir ilişki modelini içerir. Van Puyvelde vd., 2015), göz bebeği çapı (Fawcett, Wesevich ve Gredebäck, 2016; Kret, Fischer ve Dreu, 2015; Kret ve Dreu, 2017) ve hormonal seviyeler (Laurent, Ablow ve Measelle, 2012; Saxbe, Margolin ve Shapiro, 2014; Aktaran: Helt , Eigsti ve Snyder, 2010). Araştırmalar başkaları tarafından algılanan duyguların olumlu veya olumsuz olabileceğini göstermiştir (Kreitner ve Kinicki, 2004; Carter, 2012, Aktaran: Aydemir, 2014: 3). Ayrıca fikirler, görüşler, inançlar veya diğer bilgi türleri de aktararak başkalarına bulaşabilmektedirler.

Tablo 8. Duygusal Bulaşmanın 3 Boyutu

	Aşama 1: Taklit	Aşama 2: Merkeze İleten Geri bildirim	Aşama 3: Bulaşma
Olay	Birinin sözel olmayan ifadelerini (örneğin; duruş, yüz ifadeleri, hareketler) gözlemleriz. Doğal olarak beynimiz farkına varmadan kopyalamaya teşvik eder.	Beynimiz, taklit ettiğimiz fiziksel eylemleri algılayarak bunları duygularla ilişkilendirir. Ardından duygu biçiminde açığa çıkarır (Örneğin; gülümseme = mutluluk, kaşlarını çatma = üzüntü).	Duygusal deneyimleri, taklit ettiğimiz kişi veya kişilerle duygu ve davranışlar senkronize olana kadar paylaşıyoruz.
Örnek Durumlar	Tina üzgün olduğu için kaşlarını çatıyor. Alex, Tina'nın kaşlarını çatıldığını görüyor. Bu durum Alex'in kaşlarını çatmasına sebep oluyor.	Alex kaşlarını çatıyor. Beyni kaşlarını üzmekle ilişkilendirdiği için Alex'ün üzgün hissetmeye başlıyor.	Alex ve Tina duygularını paylaştığı için ikisi de üzgün oluyor.

Kaynak: Elaine Hatfield, Richard Rapson ve Yen-Chi Le tarafından " Duygusal Bulaşma ve Empati " (2009) 'den uyarlanmıştır.

Şekil 8. Organizasyonlarda Duygusal Bulaşma Modeli



Kaynak: Barsade ve Coutifaris 2008: 15

1.7. Duygusal Bulaşmaya Yatkın ya da Yatkın olmayan Kişilerin Özellikleri

İki kişi etkileşime girdiğinde, duygu durum aktarımının yönü, duyguları ifade etmede daha güçlü olandan daha pasif olana doğru akmaktadır. Ancak bazı insanlar özellikle duygusal bulaşmaya karşı hassastılar; doğuştan gelen duyarlılıkları, otonom sinir sistemini daha kolay tetiklenmesini sağlamaktadır (Goleman, 1995: 115-116).

Duygusal bulaşmaya yatkınlık, başka deyişle diğer insanlarla duygusal olarak

yakınlaşma eğilimi, bireyler arasında gözle görülebilecek farklılıklar olduğunu göstermektedir. Bu durum kişinin bildirdiği duygusal bulaşmadaki büyük bireysel farklılıkların gösterdiği gibi başkalarının da duygusal durumlarının gözlemlenmesinden pek etkilenmediğini göstermektedir (Doherty, 1997). Örneğin; duygusal reklamlar duygusal bulaşmaya eğilimli kişileri gözyaşlarına boğabilirken, neşeli hisseden biriyle hızlı bir sohbet duygusal bulaşmaya yatkın kişileri canlandırmaktadır.(Goleman, 1995: 116).

Hatfield ve diğerleri (1994) gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal bulaşmaya yatkın ya da yatkın olmayan kişilerin özelliklerini bulmak için 5 hipotez altında özellik geliştirmişlerdir. Bu özellikler: dikkat, kişinin kendine dair algısı, duyguları okuma, taklit etme ve eş zamanlılık, geri bildirim, duygusal olarak tepki verebilme kolaylığı olarak ifade etmiştir.

İki kişi etkileşime girdiğinde, duygu durum aktarımının yönü, duyguları ifade etmede daha güçlü olandan daha pasif olana doğru akmaktadır. Ancak bazı insanlar özellikle duygusal bulaşmaya karşı hassastılar; doğuştan gelen duyarlılıkları, otonom sinir sistemini daha kolay tetiklenmesini sağlamaktadır (Goleman, 1995: 115-116).

Duygusal bulaşmaya yatkınlık, başka deyişle diğer insanlarla duygusal olarak yakınlaşma eğilimi, bireyler arasında gözle görülebilecek farklılıklar olduğunu göstermektedir. Bu durum kişinin bildirdiği duygusal bulaşmadaki büyük bireysel farklılıkların gösterdiği gibi başkalarının da duygusal durumlarının gözlemlenmesinden pek etkilenmediğini göstermektedir (Doherty, 1997). Örneğin; duygusal reklamlar duygusal bulaşmaya eğilimli kişileri gözyaşlarına boğabilirken, neşeli hisseden biriyle hızlı bir sohbet duygusal bulaşmaya yatkın kişileri canlandırmaktadır.(Goleman, 1995: 116).

Hatfield ve diğerleri (1994) gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal bulaşmaya yatkın ya da yatkın olmayan kişilerin özelliklerini bulmak için 5 hipotez altında özellik geliştirmişlerdir. Bu özellikler: dikkat, kişinin kendine dair algısı, duyguları okuma, taklit etme ve eş zamanlılık, geri bildirim, duygusal olarak tepki verebilme kolaylığı olarak ifade etmiştir.

1.7.1. Dikkat

Hatfield ve diğeri (1994), diğeri insanlarla az ilgilenen ya da kendi sorunları ve duyguları ile zihinsel olarak meşgul olan insanların, başkalarının duygularını algılama ve yakalama olasılığının düşük olacağını belirterek bu tür kişileri baskılayıcılar şeklinde ifade etmektedirler. Bu durumda baskılayıcılar duygusal bulaşmaya daha dirençli olmaktadır. Tam tersi başkalarının duygularını dikkatle dinleyen, başkalarının hislerine önem veren kişileri ise duyarlılaştırıcılar olarak ifade ederek bu tür kişilerin duygusal bulaşmaya karşı daha savunmasız olduğunu vurgulamaktadır. Bununla birlikte yapılan araştırmada ruh halinin duygusal bulaşmaya etkisinden de bahsetmektedir. Araştırma sonucunda mutlu insanların başkalarının ruh hallerini yakalama olasılığı en yüksek olarak ortaya koyarken; stresli, mutsuz, üzgün ve benzeri ruh halini yaşayan kişilerin başkalarının duygularını yakalama olasılığının düşük olduğunu kanıtlamıştır. Ayrıca mutlu insanların mutsuz insanları anlayarak onlara yardımcı olmaya çalıştıkları için mutlu insanların kendilerini perişan edeceklerine dair bir olasılık belirtmektedir. Dolayısıyla duygusal bulaşmaya daha duyarlı insanlar başkalarına karşı daha hassastır, daha yüksek bir benlik saygısına sahiptir ve başkalarının duygularından daha az etkilenen insanlara kıyasla daha empatiktir (Doherty, 1997).

1.7.2. Kişinin Kendine Dair Algısı

Hazel Markus ve Shinobu Kitayama (1991), gerçekleştirdiği araştırmada benlik kavramlarının duygusal deneyim ve bulaşıcılık üzerinde gerçekten bir etkiye sahip olduğunu göstermektedirler. Bu olayı Batı ve Doğu kültürlerini karşılaştırarak açıklamaktadırlar. Amerika Birleşik Devletleri gibi Batı kültürleri, bireyselliğe, bağımsızlığa değer vermektedir. Markus ve Kitayama'ya göre bu kültürlerde yetişen kişiler sosyalleşmeye yatkın, kendilerini farklı, bağımsız olarak yorumlayan bireyler üretmektedirler. Çin ve Japonya gibi kültürler, bireylerin birbirleriyle olan temel ilişkilerini vurgulayarak uyumlu bir biçimde karşılıklı bağımlılığa değer vermektedirler. Sonuç olarak Çin ve Japonya gibi Doğu kültürleri, Amerika Birleşik Devletleri gibi Batı kültürlerine kıyasla duygusal bulaşmaya daha yatkın olduğu gözlemlenmektedirler (Hatfield vd.,1994).

1.7.3. Duyguları Okuma

Jeannette Haviland ve Carol Malatesta (1981), duygusal bulaşmaya daha duyarlı olan kişilerin başkalarının duygusal ifadelerini okumada daha iyi olduklarını öne sürmektedirler (Hatfield vd.,1994).

Yapılan çalışmalar kadınların erkeklere göre duygusal bulaşmaya daha eğilimli olduğunu ve duyguları daha kolay anlayabildiklerini ortaya çıkartmıştır. Bunun temel nedeni olarak toplumsal cinsiyet rollerinde erkeklerin duygularını daha kapalı yaşamaları ve kadınların duygularını göstermelerinde daha açık olmasıdır. (Doherty, 1997; Kevrekidis vd., Stockert, 1993; 2008, Aktaran: Akın,Uysal ve Akın, 2015: 99).

1.7.4. Taklit Etme ve Eş Zamanlılık

Başka birinin sergilediğini gördüğümüz duyguların, yüz ifadelerin, jestlerin, ses tonunun ve diğer sözel olmayan duygu belirteçlerinin farkındalık dışı motor taklidi yoluyla bilinçsizce taklit etmekteyiz. Bu yolla insanlar, diğer kişinin ruh halini kendi içlerinde yeniden yaratmaktadırlar. Ohio Eyalet Üniversitesi'nde bu duygusal alışverişi inceleyen sosyal psikofizyolog John Cacioppo taklidi, *“birinin bir duyguyu ifade ettiğini görmek, yüz ifadesini taklit etseniz de etmeseniz de o ruh halini uyandırabilir”* şeklinde ifade etmektedir. Bu her zaman başımıza gelmektedir. Örneğin; bir dans ile aynı anda bir duygu aktarımı gerçekleşebilir. Bu ruh halinin eşzamanlılığı, bir etkileşimin iyi gittiğini hissedip hissetmediğinizi belirlemektedir. İnsanların bir karşılaşmada hissettikleri duygusal yakınlık derecesi, konuşurken fiziksel hareketlerinin ne kadar etkili bir şekilde düzenlenmiş olduğuna yansımaktadır. Örneğin, bir kişinin tıpkı diğerinin ki gibi başını sallaması, her ikisinin de sandalyelerinde aynı anda kayması ya da diğeri geri giderken birinin öne doğru eğilmesi farkındalık dışı olan yakınlık hissinin ortaya çıkma sebebidir ve eş zamanlı hareket etmekte denmektedir. Daniel Stern'in birbiri ile uyum sağlamış anneler ve bebekleri arasındaki senkronizasyonu izlerken aynı karşılıklı hareketlerini birbirine bağladığı sonucunu çıkartarak duygusal yakınlık hisseden insanların aynı senkronizasyonu tutturduğunu göstermektedir. Bu senkronizasyon, kişilerin ruh halleri olumsuz olsa bile ruh hallerinin gönderilmesini ve alınmasını kolaylaştırıyor gibi görünmektedir. Kısacası, insanlar ister iyimser ister moralsiz hissetsinler, karşılaşmaları fiziksel olarak ne kadar uyumlu olursa, ruh halleri de o kadar benzer hale gelecektir (Goleman, 1995: 116).

1.7.5. Geri Bildirim

İnsanların, iç duygusal yaşamlarının çevresel geri bildirimlerden ne kadar etkilendiğine, farklılık gösterdiğine dair bazı kanıtlar vardır. Laird ve Bresler (1992), insanların kendi duygusal durumlarını saptamak için iki farklı bilgi türünü kullanabileceklerini ileri sürdüler. Bunlar kişilerin kendi ürettikleri ipuçları ve durumsal ipuçlarıdır. Kendi ürettikleri ipuçlarına güvenen kişiler, kendi dışavurumcu davranışları, sempatik uyarılma seviyeleri ve araçsal eylemlerin algılarından etkilenirler. Ne hissetmeleri gerektiğini anlamak için durumsal ipuçlarına güvenenler ise bunun yerine çoğu insanın böyle bir durumda ne hissedeceğine dair algılarını kullanırlar.

Duygusal bilgi için kendi ürettikleri ipuçlarına güvenen kişilerin, durumsal ipuçlarını kullananlardan birkaç şekilde farklı olduğuna dair önemli kanıtlar ortaya konmuştur. Kendi ürettikleri ipuçlarına güvenen kişiler duyguları “duyumlar” ile eşitleme eğilimindedirler; durumsal ipuçlarını kullananlar ise verilen koşullarda uygun olan duyguları deneyimlemeleri gerektiğini düşündükleri için “yargılarla” eşitleme eğilimindedirler (Laird ve Crosby, 1974; 57). Öznel duygusal durumlarını çözmek için kendi ürettikleri ipuçlarına güvenenler, yüz geribildiriminden, bakıştan ve postürel geribildirimden derinden etkilenirler (Duclos vd., 1989). Fakat durumsal ip uçlarına güvenenler duygulara uygun yüz ifadeleriyle ilişkilendirerek daha iyi hatırlama eğilimindedirler (Laird vd., 1982). Bu kişiler ilk olarak başkalarının yüz ifadelerini taklit ederler. İkinci olarak başkalarının yüz ifadelerinin ne olduğunu tahmin ederler. Üçüncü olarak başkalarının duygularını tanımlayabilirler (Wixon ve Laird, 1981). Bu nedenle, kendi ürettiği ipuçlarına güvenen kişilerin, durumsal ipuçlarına güvenenlere göre duygusal bulaşmaya daha açık olabilirler((Hatfield vd.,165: 1994).

Araştırmacılar, insanların ne hissettiklerini belirlemede yüz ve duruş gibi faktörlerin geribildiriminin ne ölçüde etkili olduklarına dair büyük farklılıklar gösterdiklerini bulmuşlardır. Yapılan araştırmalar da bazı insanların gülümsemeye veya kaşlarını çatmaya, nazikçe veya sert konuşmaya, gururla ayakta durmaya veya eğilmeye teşvik edildiğinde, güçlü duygusal tepkiler vermişlerdir. Bazılarının ise neredeyse etkisiz kaldığı gözlemlenmiştir (Laird ve Crosby, 1974; Bresler ve Laird, 1990, Aktaran: Hatfield vd.,165; 1994)

1.7.6. Duygusal Olarak Tepki Verebilme Kolaylığı

David Klein ve diğerleri (1993), duygusal tepkisellikte temel farklılıkları araştırmak için

duygusal durumlara karşı uyarılabilecek bireysel farklılıkları ölçen kendi kendine gelişen (otonomik) tepki ölçeğini geliştirmişlerdir. Bu ölçeğin iki bölümü vardır: İlk olarak, bireyler, heyecan verici durumlara da kendi kendine gelişen tepkilerin her biriyle ne kadar iyi ayırıcı özelliğini ortaya koy olduklarını değerlendirmişlerdir. “Mutlu olduğumda, zayıf hissediyorum” gibi soru kalıpları örnek olarak verilebilir. Somatik algı Anketinden seçilen öğelere dayanan ikinci bölüm ise (Shields ve Stern, 1979), deneklerin, altı farklı alternatifin her birinde uyarıcı olaylara otonom olarak tepki verdiklerini fark ettiklerinde; fark ettikleri dereceyi belirtmelerini istemişlerdir. Bu duruma örnek olarak avuç içinin terlemesini vermişlerdir. Son zamanlarda yapılan iki çalışmada, David Klein ve diğerleri (1993), Yüz İfadesi ve ACT (Affective Communication Test) ölçeklerine ek olarak kendi kendine gelişen (otonomik) tepki ölçeği ve duygusal bulaşma ölçeği (Doherty vd.,) 1993) uygulamıştır. Her iki çalışmada da duygusal bulaşma ölçeğinde insanların puanlarında önemli varyans sonuçları ortaya çıkmıştır. Bu nedenle duygusal durumlarda fizyolojik olarak duyarlı olma eğiliminde olan insanlar özellikle duygusal bulaşmaya duyarlı görülmektedir (Hatfield vd., 1994: 165).

1.8. Duygusal Bulaşma ile Benzer Kavramlar

Araştırmanın bu kısmında duygusal bulaşma ile benzer kavramlara değinilecektir.

Duygusal Bulaşma ve Empati

Empati başka bir kişiyle aynı duyguyu deneyimleme yani başka bir kişinin duygusal deneyimini yakalayabilme veya paylaşabilme yeteneği şeklinde ifade edilmektedir (Levenson ve Ruef, 1992, Aktaran: Dimberg ve Thunberg, 2012: 1). Empati; bilişsel bakış açısı ve duygusal bakış açısı olmak üzere iki farklı bileşeni kapsamaktadır.

Bugüne kadar birçok araştırmacı empatik süreçlerin sonucu olarak gözlemlenen, duygusal deneyimleri ve buna uyumlu olan tepkileri ele alarak konuya açıklık getirmektedir (Davis, 1983; Eisenberg ve Miller, 1987, Aktaran: Doherty, 1997: 132).

Bu çalışmada da ikinci bileşen olan duygusal bakış açısı odak nokta olacaktır. Bu sebeple aşağıda duygusal bulaşma ve empati arasındaki farklar ortaya konmaktadır
Duygusal Bulaşma: Başkalarının veya bireyin kendi duygusal durumunu etkileyen ifadelerin bilinçsiz bir biçimde taklit ettiği ve hissettiği bir süreçtir. Bir spor karşılaşmasında taraftarlar arasında yükselen heyecan, kalabalığın arasında yayılan

korku, konuşmadan sıkılan birisinin esnemesi veya seyirciye aktarılan üzüntü duygusal bulaşmanın örnek olarak verilebilir. Fakat insanlar empati kurduklarında, deneyimledikleri duygunun başka birini gözlemlemekten geldiğinin tamamen farkındadırlar. Bu nedenle, empati daha çok gönüllü, yukarıdan aşağıya bir süreç olarak düşünülebilirken, duygusal bulaşma çoğunlukla temelde aşağıdan yukarıya bir süreç olarak ele alınmaktadır (Egermann ve McAdams, 2013: 140). Duygusal bulaşma ve empati arasındaki temel farkındalık düzeyinden gelmektedir. İki kavram her ne kadar ayna nöronlar vasıtasıyla meydana gelmiş olsalar da duygusal ve bilişsel empati duygusal bulaşmadan kaynaklanabilir.

1.8.1. Duygusal Bulaşmanın Türleri

Araştırmanın bu kısmında duygusal bulaşmanın türleri tanıtılacaktır.

1.8.1.1. Açık

Bir kişi başka bir kişiyi yönlendirerek, kendi istediğini yaptırmak için açık duygusal bulaşma türünü kullanabilir. Duygusal bulaşmanın açık eylemleri, belirli bir durum için uygun olan duygusal emeği ifade etmektedir. Bu nedenle özellikle çalışma koşullarında bu kavram ifade edilmelidir. Bir meslektaşın veya bir patronun heyecanı gibi duygusal etkiler, kişinin kendisinde daha iyi bir iş ahlakı oluşmasına ve hedefe ulaşmasına yardımcı olabilir. Ayrıca sonuçların nasıl üretilebileceğine dair de ipuçları da verebilir. Konuyla ilişkili olarak drama ve oyunculuk becerilerinin de açık bir duygusal bulaşma biçimi olduğu söylenmektedir. Çünkü bilinçli, içsel düşüncelerin ve duyguların bir temsili olarak hareket etmektedir. Drama ve oyunculuk duygusal izlenim yönetimi olarak da bilinmektedir (blog.cognifit.com/emotional-contagion, 2021).

1.8.1.2. Örtülü

Örtülü duygusal bulaşma türü otomatik ve daha az bilinçle ortaya çıkan bir kavramdır. Bu kavram sözel olmayan ipuçlarını ve medya iletişimini içerir. Mesajlaşma ve sosyal medya platformları örtük duygusal bulaşmanın en iyi örnekleridir. Facebook kullanıcıları aracılığıyla yapılan bir araştırmada Facebook ortamında kişinin arkadaşları tarafından belirli reklamların ve gönderilerin kullanılmasının dolaylı olarak duygu ve ruh halini etkilediğini göstermektedir. Yüzeysel geribildirim süreci, herhangi bir özel durumda özellikle dolaylı duygusal bulaşma eylemlerinde başkalarına uygun yanıtlar

sağlamak için bilgileri nasıl alındığı ve tercüme edildiği ile ilgilidir. Örtülü eylemler sonuçta daha fazla dikkat gerektirmektedir. Çünkü her olayı işlemek için enerji harcanmaktadır. Dolayısıyla başkalarının duygularını okumak kolay bir süreç değildir. Fakat duygular, başkalarının duygularıyla sosyal olarak karşılaştırılarak herhangi duruma uygun olup olmadıklarına karar vermektedir. Örtük duygusal eylemlerde daha yüksek enerji, daha düşük enerjili örtük duygusal eylemlere göre daha güçlü ve daha hızlı tepkiler yaratır. Parkinson ve Simons (2012), örtük duygusal bulaşmanın otomatik süreçler yoluyla aktarılan kaygının, kararların daha fazla algılanan olumsuz sonuçlarına yol açtığını bularak örtük duygusal bulaşmanın etkisine değinmişlerdir (Barsade, Coutifaris ve Pillemer, 2018: 8).

1.9. Duygusal Bulaşmanın Olumlu ve Olumsuz Özellikleri

Organizasyonların bireysel varlıklardan sinerjik, grup çalışması yoğun sistemlere geçmesi nedeniyle grup duygusu önem kazanmaktadır. Grup ortamında kişiler kendi duygularını gruba katarak gruptaki diğer insanlara da aktarmaktadırlar. Kişi kendi duygularını başka kişilerin duygularıyla birleştirdiği için belirli değişikliklere uğrayabilmektedir. Bireyin ruh hali, ekibin ruh halini de etkilemektedir. Doğal olarak, ekibin ruh hali aynı zamanda bireysel duygulanımı da etkilemektedir (Vijayalakshmi ve Bhattacharyya, 2012, Aktaran: Aydemir, 2014: 18). Aslında hem pozitif hem de negatif duygular çalışanlar arasında virüs gibi yayılarak birlikte çalıştığı kişilerin duygularını “yakalamaktadırlar”. Bu durum çalışanların iş hayatındaki kararlarını da önemli ölçüde etkilemektedir (Barsade, 2002).

Pugh’ın (2001) hizmet sektörü çalışanları üzerine araştırma yapmıştır. Bu araştırmada çalışanların işyerinde nasıl hissettiğini, işyerinde hissettiklerinin müşterilere yönelik eylemlerini nasıl etkilediğini, müşterilerin bu eylemleri nasıl algıladığını, nasıl tepki verdiklerini, çalışanların örgütsel değerlendirme ve algı açısından nasıl tepki verdiklerini ortaya çıkartmıştır. Araştırma sonucunda olumlu ilişkinin ve insan etkileşiminin hizmet sunumunda müşterileri daha fazla memnun ettiğini bulmuştur. Daha az insan etkileşimini tercih edenler için ise bu durumun geçerli olmadığına değinmiştir. Duygusal bulaşmanın, müşteri ilişkisiyle dolaylı bir süreci olsa bile, müşterilerin hizmet kalitesi algılarını etkileyebileceğini belirtmiştir.

Sy vd., (2005), olumlu ruh hallerini takipçilerine aktaran liderlerin grup koordinasyonunu olumlu etkileyebileceğini, olumsuz ruh hallerini takipçilerine aktaran

liderlerin ise grup çabasını olumsuz etkileyebileceğini ortaya çıkartmıştır.

Barger ve Grandey (2006), yiyecek / kahve hizmetleri sektöründe çalışanların müşteri karşılaşmalarıyla ilgili bir saha çalışmasında, çalışanların gülümsemesiyle oluşan duygusal bulaşmanın müşterilerin hizmet kalitesi değerlendirmelerini etkilediğini ortaya koymaktadır.

Barsade (2018), yaptığı araştırmada 25 yıl boyunca elde ettiği verilerin ışığında duygusal bulaşmayı tanımlayarak, takım süreçleri ve sonuçları, liderlik, çalışanların işe tutumları, karar verme ve müşteriye yönelik tutumları inceleyerek önemli noktalara değinmektedir. Ayrıca organizasyonlara yönelik bir duygusal bulaşma modeli ortaya koymaktadır. Bu modelin başlangıç noktası duyguları, ruh hallerini, kişisel özelliğin etkilerini ifade ederek duygusal bulaşma sürecini harekete geçiren ve daha sonra duyguları etkileyen duygusal bir uyarının (genellikle bir kişi veya bir grup insan) olmasıdır. Bu durum diğer bireylerin, grupların, örgütlerin ve toplumların duygularını veya ruh hallerini etkilemektedir. Daha sonra ortaya çıkan duygusal bulaşma sürecini araştırmak için, bilim insanları önceden tanımlanmayan duygusal bulaşma kavramının dört önemli durumuna odaklandılar. Birincisi farklı duygular ve ruh halinden oluşmaktadır. İkincisi bilinçaltı ve bilinçli üstü süreçlerle gerçekleşir; üçüncüsü, gruplar ve kuruluşlar içinde meydana gelir. Dördüncüsü ise bir tür sosyal etkidir. Duygusal bir uyarının duygusal bulaşma süreci üzerindeki etkisi, bireysel farklılıklar (örneğin, alıcıların ve gönderenlerin özellikleri) ve yapısal / bağlamsal faktörler (örneğin, grup özellikleri, karşılıklı bağımlılık düzeyi ve sosyal medya platformu ve Endüstri/Meslek türü) tarafından da şekillendirilmektedir. Duygusal bulaşma, duygunun sosyal etki yoluyla nasıl oluştuğunu açıklayan bir mekanizmadır. Dolayısıyla “ortak olan”, görevleri, grupları, örgütleri ve hatta toplumları kapsamaktadır. Tanım gereği “örgütlenmenin” tüm bu sosyal yapılarda meydana geldiği ve etkinin örgütsel süreçler ve sonuçlar üzerinde önemli bir etkisi olduğunu gösteren literatür ışığında; duygusal bulaşmanın anlaşılması, grup ve organizasyon kolektiflerinin hissettikleri, davranışları ve düşünceleri gibi örgütsel davranış konularında çalışanların daha iyi anlamalarına yardımcı olmaktadır (McDougall, 1920: 25, Aktaran: Barsade ve Coutifaris vd., 2018: 2).

Duygusal bulaşma önemli bir iş sürecidir. Çünkü günümüzde çoğu iş kişilerarası etkileşim gerektirmektedir. Bu tür etkileşimlere kızgın bir müşteri, işten çıkarma kararından korkan bir iş arkadaşı, bir çalışanın işini öven bir lider gibi örnekler

verilebilir. Duygusal bulaşma bu durumların çoğunda oluşabilir ve çalışma grubu boyunca aktarılabilir. Bu süreçte bir çalışma grubu aracılığıyla yayılan olumlu duygular işbirliği ve görev performansı üretirken tam tersi de oluşabilir. Olumsuz duygular bir çalışma grubuna nüfuz ederek moral ve performansı yok edebilir. Organizasyonlar ve çalışanları değişim veya büyük problemlerle karşılaşabilirler. Bu durum organizasyon ve çalışanları için ağır gelebilir. Bu problemlerin neden olduğu duygular ise her zaman akıl yoluyla hafifletilemez. İyi liderler, çalışanların moralini iyileştirmek ve yeniden inşa etmek için şefkati kullanmayı öğrenmektedirler. Zor zamanlarda çalışanların izleyiciler yanında güç ve empati ile duran örgütsel liderlerin örnekleri bol olmasına rağmen 11 Eylül olayında bazı şirketler; çalışanlarına ertesi gün izin vermeyi reddederek tersi bir duruş sergilemişlerdir. Bu kuruluşlar, çalışanlarının üzüntü ve zor anlarını paylaşmadıkları için bu durumun geri dönüşü olumsuz olmuştur. Dolayısıyla bu tür olaylar tek başına sağlam bir iş stratejisiyle çözülebilecek sorunlar değildir. Duyguların ve ruh hallerin uygun şekilde gösterilmesine izin vermekten korkmayan ve çalışanların duygularını küçümsemeyen şefkatli liderler tarafından çözülebilecek sorunlardır. (Nelson ve Quick, 2013: 130). Ruh halinin ve duygunun hem olumlu hem de olumsuz etkisi örgütsel hayatın verimli bir şekilde devamlılığı için önemlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

EMPATİ YORGUNLUĞU

Araştırmanın ikinci kısmında empati yorgunluğunu tanımlamak için öncelikle empati kavramına değinilecektir. Empatinin tanımı, bileşenleri ve önemi hakkında bilgiler verildikten sonra empati yorgunluğu terimine geçiş yapılacaktır.

2.1. Empatinin Tanımı

Aristoteles'in Antik Çağda da ifade ettiği gibi insan sosyal bir varlıktır. Sosyal bir varlık olarak insan, hayatta kalmak için anlamak ve anlaşılmaq zorundadır. Dolayısıyla insanların toplum içinde var olması ve yaşamını kolaylaştırabilmesi için devreye empati kavramı girmektedir. Empati, Attentions (ilgi) sözcüğünün kökeni Latince "attendere" şeklinde ifade edilerek "ileriye uzanmaq" manasına gelmektedir (Goleman, 2013, Aktaran: Gökte, 2017: 9). Felsefi açıdan ele alındığında empati "duyumsama" anlamına gelerek Yunanca'da "empathia" kelimesi ile aynı anlamda belirtilmektedir. Müzikte, estetikte, sanatta ve doğanın ifade edilmesinde de bu ifade kullanılmaktadır. Bu kavramı tartışmaya açan kişilerden birisi 1851-1914 yılları arasında yaşamış olan Alman Psikolog ve Filozof olan Lİpps'tir (Hein, 2018, Aktaran: Sile Kösebay, 2020: 42). Empati kavramı 1950 yılının bitişine girerken bilimsel bir içerik kazanmıştır. 1970 yılların da Carl Rogers meslek hayatı sürecince empatiyi farklı şekillerde ifade etmiştir. Fakat genel hatlarıyla empatinin tanımını: Birisinin yerine kendini koyarak oymuşçasına görmesi, hissetmesi, duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde karşıdaki kişiye aktarma sürecine "empati" denir. Şeklinde ifade etmiştir (Rehber, 2007: 8-9).

Stotland (1971), empatiyi bireyin hislerini karşıdaki kişiyle paylaşması olarak tanımlamıştır.

Akkoyun'un (1982) kişilik değişkenini, duygusal empati tutumuyla ahlaki yargının oluşumunda ve bu değişkenler arasında bir bağlantının var olup olmadığını araştırmıştır. Bulgular sonucunda, empatik eğilim ile ahlak yargısı arasında anlamlı bir ilişki ortaya konulmuştur.

Dökmen'in (1988) empati olgusunu psikodrama ile çalışarak inovatif bir biçimde ele almıştır. Bu araştırma deneysel bir çalışmadır. Araştırma sonunda psikodrama uygulamasının empati kurma becerisi üzerinde katkı sağladığı gözlemlenmiştir.

Pişkin'in (1989) empati kaygı ve çatışma eğilimi arasındaki bağlantıyı, Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bölümünde öğrenim gören 1. 2. ve 3. sınıflardan toplam 118 kişilik bir grupta araştırmıştır. Bu çalışmada Dökmen (1988)'in Empatik Eğilim Ölçeğini uygulanmıştır. Sonuçta ise empatik eğilim ve sürekli kaygı, empatik eğilim ve çatışma eğilimi arasında negatif bir ilişki ortaya çıkmıştır. Sürekli kaygı ve çatışma eğilimi arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya konulurken eğitimde psikolojik hizmetler 1. ve 3. sınıf öğrencileri arasında empatik eğilim, sürekli kaygı ve çatışma düzeyleri arasında anlamlı fark rastlanılmamıştır.

Akçalı'nın (1991) psikolojik danışma öğrencileri ile gerçekleştirdiği çalışmada kaygı seviyesinin empatik beceriyi etkilemediğini ve kaygı düzeyinin empatik beceriyi nasıl etkilediğini incelemiştir. Sonuçta; 4. sınıf öğrencilerinin empatik beceri düzeyinin 1. sınıf öğrencilerine göre anlamlı ve yüksek olduğunu, psikolojik danışma eğitiminin empatik becerinin gelişmesini pozitif yönde etkilediği, durumluk kaygının ve sürekli kaygının ise empatik beceriyi etkilemediğini bulmuştur.

Tanrıdağ'ın (1992) psikoloji alanında çalışan farklı meslek gruplarındaki çalışanların empatik eğilim ve empatik beceri seviyelerini ölçmüştür. Psikoloji alanında iş gören farklı meslek gruplarındaki çalışanın empatik eğilim ve empatik beceri seviyelerinin yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Ayrıca psikolojik danışma ve rehberlik alanındaki lisans ve lisansüstü programların empatik eğilim ve empatik beceriyle geliştirici katkıları olduğuna varılmıştır.

Okvuran'ın (1993) yaratıcı drama eğitiminin empatik beceri ve empatik eğilime etkisini ile ilgili yapılan çalışma sonucunda deneklerin empatik beceri ve eğilim seviyelerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı sonucunu ortaya konulmuştur.

Köseoğlu'nun (1994) psikolojik danışmanların empatik becerilerini araştırdığı çalışmasında cinsiyetle ilgili değişiklik elde edilememiştir. 30 yaş ve 30 yaşından daha genç psikolojik danışmanların skorları diğerlerine göre yüksek çıkmıştır. Okulda çalışan psikolojik danışmanların empati düzeyleri klinikte çalışan kişilere göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Şimşek'in (1995) öğretmen öğrenci iletişimini empatik açıdan araştırmıştır. Öğrencilerin empatik beceri seviyelerinin öğretmenlerden yüksek olduğunu ortaya

konulmuştur. Araştırma sonucunda öğrencilerin öğretmenlerden istedikleri empatik tepkileri göremedikleri bulunmuştur.

Ataşalar'ın (1996) üniversite öğrencilerinin empatik eğilim seviyelerine, cinsiyet ve yaşlarına göre kendini açma davranışlarını araştırmıştır. Yüksek empatik eğilim seviyesine sahip üniversite öğrencilerinin düşük empatik eğilim seviyesine sahip olanlara göre, toplam konulara ve kişilere göre açılma konusunda kendilerini daha fazla ifade ettikleri sonucuna varmışlardır.

Önemli Türk'ün (1997) lise yöneticilerinin kendini gerçekleştirme ve empati düzeyleri adlı araştırmasında, Kocaeli'ndeki orta öğretim okulu yöneticilerinin empatik beceri ve kendini gerçekleştirme seviyelerini ortaya çıkartmak için yapmıştır. Çalışmada 28 okuldan 180 yöneticiye "Empatik Beceri Ölçeği" ve "Kendini Gerçekleştirme Envanteri" uygulamıştır. Çalışmanın bulgularında, empatik beceri ve kendini gerçekleştirme davranışında kadın yöneticilerin erkek yöneticilere kıyaslandığı takdirde anlamlı bir fark bulunamamıştır. Branşları değişik olan (fen, sosyal, meslek dersleri) yöneticilerin branşları arasında ve okullara göre anlamlı bir bağlantı çıkmamıştır. Lise yöneticilerinin kıdemleri arttıkça empatik beceri ve kendini gerçekleştirme seviyelerinin arttığı, yöneticilerin yaşları ilerledikçe empatik beceri seviyeleri de arttığı gözlemlenmiştir.

Çimer'in (1998) farklı meslek gruplarında çalışan bireylerin empatik eğilimlerini araştırmıştır. Araştırmanın evrenini, ülkemizde icra edilen ve meslekler rehberinde belirtilmiş olan meslekleri yürüten kişiler oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemini, mesleğini Bursa ilinde yürüten, icra ettikleri mesleklere göre gruplandırılmış ve bir yükse öğrenim programından mezun olmuş bireyler oluşturmuştur. Çalışmaya 204 kişi katılmıştır. 204 kişi içinden 128'i erkek, 106'sı kadındır. Araştırmaya katılan herkese "Kişisel Bilgi Formu" ve "Empatik Eğilim Ölçeği" uygulanmıştır. Verilerin analizinde tek yönlü varyans analizi ve t testi kullanılmıştır. Elde edilen bulgulara göre kadınların empatik eğilimlerinin erkeklere kıyasla daha güçlü olduğu, "yaşın etkili olmadığı, doğrudan insan ile alakalı mesleklere eleman yetiştiren yükseköğretim programından mezun olanların, doğrudan insanlarla ilgili olmayan mesleklere göre empatik eğilimlerinin yüksek olduğu, yürütülen mesleğe göre insanların empatik eğilimlerinin yüksek olduğu, mesleki kıdemın etkili olmadığı bulunmuştur." Günaydın'ın (1999), ortaöğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin empatik eğilim seviyeleri ile çatışma eğilimi seviyelerini bazı değişkenler açısından araştırmıştır.

Çalışmanın örneklemini, Samsun il merkezindeki liselerde çalışan 199 öğretmen

oluşturmuştur. Çalışmada “Kişisel Bilgi Formu”, “Empatik Eğilim Ölçeği” ve “Çatışma Eğilim Ölçeği” kullanılmıştır. Bulgular sonucunda öğretmenlerin empatik eğilim düzeylerinin cinsiyete göre kadınlar yararına daha anlamlı bir değişme gösterdiği, yaş, hizmet yılları, branşlarına göre anlamlı bir değişimin olmadığı ortaya çıkmıştır.

Le Compte’a (2000) sağlık sektöründe empati kavramının hastalarla çalışmada önemli bir faktör olduğunu vurgulayarak mutluluk, üzüntü, haz, acı ve fikirlerin çatışması ile belirtmiştir.

Kışlak ve Çabukça’nın (2002) empati ve demografik değişkenlerin evlilik uyumu ile bağlantısının incelediği araştırmasında, 150 evli kişiye (75 erkek, 75 kadın) “Empatik Eğilim Ölçeği” (EEÖ) ve “Evlilikte Uyum Ölçeği” (EUÖ) kullanılmıştır. Yapılan t testi sonucunda, evli erkek ve kadınların empatik eğilim seviyeleri arasında bir değişiklik olmadığı gözlemlenmiştir. Eşlerin evlilik entegrasyonlarının evlilik yılı, çocuk sayısı gibi değişkenlerle ilişkili olmadığı gözlemlenmiştir.

Erçoban’ın (2003), ilköğretim 2. kademesindeki branş öğretmenlerinin empatik eğilim seviyelerini farklı değişkenler bakımından araştırdığı çalışmanın örneklemini, Bursa’nın İnegöl ilçesindeki ilköğretim okullarının 2. kademesinde bulunan 200 öğretmenlerle yapmıştır. Çalışmanın sonucunda, erkek öğretmenlerin empatik eğilim seviyelerinin, kadın öğretmenlerin empatik eğilim seviyelerinden düşük olduğu, öğretmenlerin medeni durumlarına göre empatik eğilim seviyeleri arasında anlamlı bir değişikliğin ortaya çıkmadığını, öğretmenlerin empatik eğilim seviyelerinin sahip oldukları çocuk sayısına göre anlamlı değişiklik göstermediği, öğretmenlerin empatik eğilim seviyelerinde hizmet yıllarına göre anlamlı bir değişiklik olmadığı, öğretmenlerin empatik eğilim seviyelerinin branşlara göre anlamlı bir fark göstermediği, öğretmenlerin empatik eğilim seviyeleri arasında yaşa göre anlamlı bir değişiklik olmadığı, mesleğini isteyerek tercih edenlerin empatik eğilim seviye puanlarının mesleğini isteyerek tercih etmeyenlere göre daha yüksek olduğu, öğretmen yetiştiren bir okul mezunu olup olmamalarına göre empatik eğilimlerinde anlamlı bir değişiklik bulunmadığı gözlenmiştir.

Kılıç (2005), İstanbul’daki okul öncesi öğretmenlerinin empatik beceri seviyelerini bazı değişkenler bakımından araştırmıştır. İlişkisel tarama modeli uygulanan çalışmanın örneklemini rastlantısal olarak seçilen 200 okul öncesi öğretmenine gerçekleştirilmiştir. Bu kişilerin 100’ü devlet okulunda, 100’ü özel okulda görev alan kişilerdir. Çalışmada “Demografik Veri Formu” ve “Empatik Beceri Ölçeği-B Formu” kullanılmıştır.

Bulgular sonucu veriler yüzde, frekans, Anova ile yapılmıştır. İstatistiksel işlemler sonucunda elde edilen bulgular, empatik beceri puanının yaş değişkenine göre farklılaştığını; yaş arttıkça empatik beceri seviyesinin düştüğünü bulmuştur. Eğitim arttıkça empatik beceri seviyesinin de arttığını ortaya çıkmıştır. Empatik becerinin çocuk sahibi değişkenine göre bir değişiklik göstermediği, çalışılan okul türü ile ilgili olmadığı ortaya konulmuştur.

Goleman'a (2006) göre empati, başkasının ne hissettiğini sezebilmenin anahtar ses tonu, mimikler, jestler, yüz ifadesi ve benzeri türden sözsüz ifadeleri okuyabilmektir. Topçu'nun (2007) araştırmasında empati, ile ilgili çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışma özel bir eğitim veren işletmede çalışanlar (yönetici, öğretmen öteki çalışanlar) gerçekleştirilmiştir. Araştırma da elde edilen veriler de çalışma yaşamında geçirilen süreler, aylık gelir, yaş, cinsiyet ve empati arasında bir bağlantı bulunamamıştır. Öğretmenlerin diğer çalışanlara empatik eğilimleri daha fazla çıkmıştır. Öğretmenlerin empatik eğilim ortalamaları işverenlerden ve diğer personelden daha yüksek çıkmıştır. Batson'un (2009) yaptığı çalışmada empati kavramını sosyal tutarlılığı sağlamayı amaçlayan zihinsel bir süreç olarak tanımlamıştır.

Hasta'ya (2013), göre empati bireyler arasında herhangi bir olası uyuşmazlık durumunun ortaya çıkmasını engelleyerek kişiler arasındaki ilişkileri etkilemiştir. Empati kişilerin birbirini anlamasını sağlamaktadır. Bu durum sadece iş hayatında değil günlük hayatta da önem arz etmektedir.

Okan, Yılmaztürk ve Kürüm'ün (2020) üniversite öğrencilerinde bilinçli farkındalık ve psikolojik sağlamlık arasındaki bağlantıyı bilişsel empati ve duygusal empati değişkenlerinin aracı rolünün yapısal eşitlik modeli çerçevesinde araştırmıştır. Çalışma sonunda bilinçli farkındalık ve psikolojik sağlamlık arasındaki bağlantıda bilişsel ve duygusal empati değişkenlerinin kısmi aracı rolü etkisi olduğunu ortaya koymuştur.

Literatürde daha çok "empati" olarak kullanılmış olsa da "kişi algısı" biçiminde de kullananlar ya da empati kavramını "ben-merkezcilik (egocentrism)"adı altında inceleyenler olduğu da görülmüştür (Topçu, 2007:4). Ayrıca literatürde empati; tükenmişlik (Şahin vd., 2018), iş doyumu, iş stresi düzeyleri ve birbirleri ile ilişkileri (Hatipoğlu, 2013), öfke (Doğan, Üngüren ve Algür, 2010) gibi kavramlarla birlikte de kullanmıştır.

2.2. Empatinin Bileşenleri

Empatinin bileşenleri ile ilgili olarak birbirinden farklı bakış açıları bulunmaktadır. Feshbach'e (1975) göre empatinin oluşumu kafa karışıklığı yaratan birbiriyle paralel olan 6 değişik bölümü kapsamaktadır. Bu oluşum da duygusal anlama, (hissetme, psikolojik vb.) bilişsel algılama gibi bileşenlerle bir araya gelmektedir. Üstün Dökmen'e göre empatinin bileşenleri iki temel grup altında bulunmaktadır. Bunlar bilişsel ve duygusal bileşenleridir. Goldstein ve Michaels' a göre ise empati bileşenleri dört ana başlık altında incelenmiştir (Alçay, 2009, Aktaran: Katman, 2010: 38). Bunlar; bilişsel, duygusal, bildirişim ve empatik bileşenlerdir. Bu araştırma da benzer biçimde 4 bileşen kullanılmıştır.

2.2.1. Bilişsel Empati

Funk ve diğerlerine (2015) göre bilişsel empati kişinin kendisinde ve karşısındaki kişide veya kişilerde ortaya çıkan zihinsel olayları anlayabilmesi, bu durumları düzgün yansıtabilmesi ve yorumlayabilmesidir. Basit düşünüldüğünde bilişsel empati karşısındaki kişinin hislerini zihin süzgecinden doğru bir biçimde süzebilmek demektir ve bu durum kişilerin sosyal ortamda fonksiyonel olmasına katkı sağlamaktadır (Smith, 2006).

2.2.2. Duygusal Empati

Duygusal empati karşısındaki kişinin yaşadığı duyguları hissedebilme, o kişinin hislerine doğru reaksiyon göstermek demektir. Duygusal empati, insanlara şefkatli davranmasına katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda empatinin şiddeti azalttığı gözlemlenirken ahlak kavramı üzerine de katkı sağladığı gözlemlenmektedir. Duygusal empatinin bilişsel empatiden farkı ise duygusal empatinin 1 günlük bebeklerde bile gözlemlenmesidir. Çoğunlukla jest ve mimikler ile karşımızdaki bireyin hislerini düzgün bir biçimde hissetmemizi ve karşısındaki kişinin hislerine uygun tepki verilmesini sağlamaktadır (Kaya ve Sinez, 2010: 113).

Acar ve Apak'ın (2017) yaptığı araştırmada kişilerin empatik eğilimlerinin artmasıyla başka insanlara yardımcı olmak ve özgecilik seviyelerinin de yükseldiğini bulmuşlardır. Empati düzeyi yüksek bireylerin yüksek özgüven sahibi, yardımsever, iletişime açık ve duygusal kişiler olduğu görülmüştür (Durak vd., 2016: 357, Aktaran: Okan, Yılmaztürk ve Kürüm, 2020: 324).

2.2.3. Bildirişim (İletişimsel) Empati

Bildirişim (iletişimsel) empati duygusal ve bilişsel empati oluşumlarının başka bir kişiye y6nlendirilmesi olarak ifade edilmektedir (Alçay, 2000: 59, Aktaran: Katman, 2010: 39).

Bu s6reç empati kuracak kişinin, karşısındaki kişinin duygularını yaşamadan bu duyguları anlayabilmesini kapsar. Bilişsel empati 9 bileşeni, karşıdaki bireyi dikkatli bir Şekilde g6zlemeyi ve g6zleriyle birlikte d6ř6nmeyi gerektirmektedir (Gemici, 2012).

2.2.4. Empatik Empati

D6kmen (2002) iki kişinin iletişiminde 3 Şekilde basamak halinde reaksiyon g6sterme biçiminin varlığına değinmiştir. Bu basamaklar; Onlar, Ben ve Sen Basamağı'dır. İlk Basamaktaki birey karşısındaki kişinin anlattığı problemi dikkate almayarak kendisi hakkında konuşmaktan da kaçınmaktadır. İkinci Basamaktaki birey ise empatik tepki vermesine rağmen karşıdaki kişinin sorununa odaklanmak yerine kendisine odaklanmaktadır. Karşıdaki kişiye 6đ6t verip, o kişinin hatalarını y6z6ne vurup zaman zaman da o kişiye problemleri ile yalnız bırakarak kendi sorunlarına d6nmeyi ve kendi sorunlarını anlatmayı uygun bulmaktadır. 6ç6nc6 Basamaktaki kişi karşısındaki kişi kendisiymiş gibi hareket ederek o kişinin sorunlarına odaklanmaktadır. Kendi fikirlerini ifade etmez, ikinci veya 6ç6nc6 fakt6rleri ifade etmez sadece sorunu olan kişiye y6nelerek onu anlamaya çabalamaktadır. Bu evre empatik tepkinin olduğu evredir (D6kmen, 2002: 152-153).

Tablo 9. Aşamalı Empati Sınıflaması

Onlar Basamağı	Senin problemlerin s6z konusu olduğunda karşındakilerin (toplum) aklından ne geçiyor ve karşıdakiler (toplum) farkına varıyor mu
Ben Basamağı	Senin problemlerin s6z konusu olduğunda benim aklımdan ne geçiyor ve ben farkına varıyor muyum
Sen Basamağı	Senin sorunların s6z konusu olduğunda senin aklından ne geçiyor ve farkına varıyor musun

Kaynak: D6kmen, 1996: 151

Psikanalizin babası olarak kabul edilen Sigmund Freud, empatiyi ‘benliğe yabancı olanın keşfi’ olarak ifade etmiştir. Son zamanlarda psikoterapi, sosyal psikoloji, ruh bilimi ve iletişim teknikleri gibi farklı bilim dalları empatiyle ilgilenmiştir (Hein, 2018, Aktaran: Sile K6sebay, 2020: 42).

2.3. Empati İle Benzer Kavramlar

Araştırmanın bu bölümünde empati ile benzer kavramların farklılıklarına değinilecektir.

2.3.1. Empati ve Sempati

Empati ifade edilirken birbiri ile en çok karıştırılan kavram sempatidir. Sempati kavramı başkalarıyla özdeş acıları paylaşmak, onlarla üzölmek, aynı fikirlere katılmak şeklinde ifade edilmektedir. Wyschogrod sempati kavramını “ortak duygu” şeklinde açıklamaktadır. Olay ne olursa olsun başkası ile aynı düşüncede olmanın kilit nokta olduğunu vurgulamaktadır. Empati kavramında ise başkalarıyla aynı fikirde olmamız şart değildir, anlamak kâfidir (Akgün, 2019: 14-15).

Dökmen (2003) ifadesiyle eski Yunancada’ki “sympatheia terminolojisinden ingilizceye sympathy” olarak yönlendirilen kelimenin anlamı, başkasıyla beraber kederlenmektir. Başlangıçta 18. yy ortalarında Adam Smith ve David Hume vasıtasıyla çalışılan sempati terimi 21. yy da psikoloji içeriğinde, genelde ise sosyal psikoloji alanını kapsamaktadır. Günümüzde sempati, empati teriminin yanlış anlaşılmasını engellemek için psikoloji ve psikoterapi alanlarında araştırılmaktadır (Dinçyürek, 2004: 102).

2.4. Örgütsel Hayatta Empati Kavramı

İnsanlar, başkalarıyla bağlantı kurduklarında değerli hissettiği kadar iyi de hissederler. Bu nedenle empati karşılıklı bir süreçtir. Bu süreçte hem empati eğilimlerini hem de empati becerilerini geliştiren bireylerin başka insanlara yardım etme potansiyeli yüksek olduğu için çevreleri tarafından sevilme ihtimalleri de artmaktadır (Atilla, 2007: 78, Aktaran: Katman, 2010: 42-43). Başkalarının yardımına koşan bireyler aynı şeyleri kendilerinin yaşayabileceğini düşündüğü için hümanistik bakış açısıyla hareket etmektedirler. Bu tür kişilerin duygusal zekâ seviyelerine göre de farklı şekillerde yardım etmektedirler.

Daniel Goleman Harvard Business Review’da yayınlanan makalesinde grup çalışmasının arttırmak ve örgütlerin yeteneğini arttırmak için empati kavramının önemli olduğunu altını çizmektedir. Empati kavramı bazı liderlerin potansiyelinde ve kişilik özelliklerinde mevcuttur. Fakat yoğun stres içeren ortamlarda empatiyi korumak zor bir beceridir. Çalışanlar açısından değerlendirildiği zaman bir kurumda veya çalışma

ortamında yüksek empati becerisine sahip kişilerin krizi ve çatışmayı çözdüğü görülmektedir. Bu sebeple ortamda kriz ve çatışma daha az yaşanmaktadır. Bir sorunla karşı karşıya kalındığında empati yetisi yüksek çalışanlar başkalarını anlaya bildiği için sorunların çözüme kavuşması daha kolay olmaktadır. Empati becerisinin gelişmiş olması hem alt üst ilişkilerini düzenli hale getirmekte hem de iletişimi kolaylaştırmaktadır. Birbirini anlayan çalışanlar daha mutlu bir ortamda çalışmaya devam ettikleri için örgütte verimliliği arttırmaktadır. Empati becerisi düşük çalışanlarda ise kişilerin birbirine karşı olan değerlerini azaltır, saygısını düşürür ve negatif tutumlar sergileyerek örgüte zarar vermeye neden olmaktadır (<https://hbr.org/>, 2021).

2.5. Empati Yorgunluğu Kavramının Ortaya Çıkışı ve Tanımı

Şefkat yorgunluğu kavramını ilk kez hemşire Joinson kullanmıştır. Bu kavramı bir hemşirelik dergisinde, acil serviste çalışan hemşireler için ifade etmiştir (Joinson 1992). Ulusal literatüre bakıldığı zaman bu kavramın Türkçe adlandırılmasında net bir düşünce birliği olmadığı görülebilir. Bu kavramın “merhamet yorgunluğu” (Gök 2015, Şirin ve Yurttaş 2015, Dikmen ve Aydın 2016, Pehlivan ve Güner, 2018), “empati (eşduyum) yorgunluğu” (Hiçdurmaz ve İnci, 2015) ve “şefkat yorgunluğu” (Karsavuran 2014, Hablemitoğlu ve Özmete, 2012) biçiminde adlandırıldığı görülmektedir. Bu tezde kavramın Türkçe karşılığı olarak “empati yorgunluğu” kullanılmıştır. Bu kavramın kullanılma sebebi bireyin, acı çeken diğer bireyin bakış açısıyla onun çektiği acıyı hissetmesi ve bunu karşı tarafa hissettirmesi anlamı taşımasıdır (Dökmen 2008, Akt, Hiçdurmaz ve Arı, 2015: 296).

Rogers (1980), empati yorgunluğu hakkında ki araştırmasını danışmanlar(psikolog, psikiyatrist vb. meslek gruplarında çalışan kişi/kişiler) üzerinde yapmıştır. Danışanın (psikolog veya psikiyatrist vb. mesleklere başvuran kişi/kişiler) empati yorgunluğunu ortaya çıkartmak için empati kurmak ve empatik dinleme yapmak gerektiğinden bahsetmiştir. Bunun için danışmanın, danışan kişinin zihin dünyasına girmesi gerektiğini ifade etmiştir. Danışanın zihin dünyasına girerek onun sorunlarına ortak olan danışman duygusal ve fiziksel olarak danışanın acısını bir sünger gibi kendisine çektiğini deyinmiştir.

Figley’e (2002) göre empati yorgunluğu; duygusal, fiziksel tükenme ile ortaya çıkan ve başkalarına karşı empati kurma veya şefkat hissetme becerisinin azalmasına yol açan

bir durumdur. Hastaların sarsıcı bir deneyim yaşaması sonucu kaygı, gerilimi, travmatik olayları tekrardan yaşama, hatırlayamama veya hatırlamadan kaçınma biçiminde ortaya çıktığını söylemektedir Bu durumu kalıcı uyarılma olarak ifade etmektedir. Sarsıcı bir deneyim yaşayan kişilerle çalışmanın sonucu olarak yardımcı(sarsıcı deneyin yaşayan kişiye yardım eden kişi) olan kişi kendi duygu ve tepkilerini kapatmaktadır. İlerleyen günlerde ise bu durumun sonucunda kişi kendi mesleğinden soğumaktadır. Bu kişilerde empati duygusunu hissetmekte zorlanma, depresyon ve güçlü duygulara katlanmakta güçlük çekme gözlemlenebilir (Figley, 2002, Aktaran: Tuş Yiğit, 2019: 5).

Mcholm (2006), hemşirelerle yaptığı çalışmada empati yorgunluğunun duygusal, fiziksel, sosyal ve ruhsal olarak bireyin ötesinde bir tükenmişlik olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca empati yorgunluğu yaşayan kişilerde başkalarına yardım etme isteği ve enerji düşüklüğü olduğunu gözlemlemiştir.

Coetzee ve Klopper (2010), empati yorgunluğunu; davranış değişikliği, bir kişiye sorumlu olmanın verdiği karşılıklı etkileşim ve ilişki kurma kapasitesinin kaybı olarak tanımlamaktadır.

Pembroke (2015), araştırmasında empati yorgunluğunun tanımını; hastalarda ve kişilerin sevdiklerinde ağrı veya sıkıntıya karşı empatik ve sempatik tepkilerin zaman içinde sürekli etkin duruma gelmesinden kaynaklanan yardımcı olanın şefkat deposunun önemli ölçüde tükenmesi durumu şeklinde yapmıştır.

Stebnicki (2016), “Empati yorgunluğundan empati dayanıklılığına” adlı kitabında: Empati yorgunluğunun; danışmanların, müşterilerinin kronik hastalık, sakatlık, travma, keder ve kayıp hakkındaki yaşam öyküleri tarafından sürekli olarak gözden geçirildiğinde ortaya çıkan psikolojik, duygusal, zihinsel, fiziksel, ruhsal ve mesleki tükenme durumundan kaynaklandığını gözlemlemiştir. Profesyonel danışmanların, danışman eğitimcilerin, klinik denetçilerin ve ilgili diğer kişilerin; zihninde, bedeninde ve ruhunda empati yorgunluğunu işaret edebilecek bu olumsuz değişimi tanımalarının çok önemli olduğuna değinmiştir.

Yılmaz ve Üstün’ün (2018), merhamet memnuniyeti ve empati yorgunluğu üzerine yaptıkları çalışmada merhamet stresinin artması ile beraber empati yorgunluğunun da artarak çalışan hemşirelerin profesyonel yaşam kalitesini düşürdüğünü gözlemlemişlerdir.

Kişmir ve İrge’nin (2020), empati yorgunluğu düzeyinin çalışanların motivasyonu ve iş doyumlarına etkisi ile ilgili çalışmasında ücret faktörünün empati yorgunluğu üzerinde

etkisi olduğunu belirlemiştir.

Kavram olarak empati (eş duyum) yorgunluğu tükenmişlik ile benzer şekilde kullanılmış olsa da empati yorgunluğu deneyimlenen sarsıcı durumun ortadan kalkmasıyla birlikte geçebilir. Fakat tükenmişlik kişide daha yerleşik sonuçlar ortaya çıkartmaktadır (Kılıç, 2018: 16).

Empati yorgunluğu başkalarına yardım etmenin ve onların yıkım verici zor durumlarını dinlemenin empati yoluyla yarattığı duygusal ve fiziksel yükünden kaynaklanmaktadır. Bu durumu dolaylı bir travma olarak, kendimizi sıkıntı yaşayan birinin yerine koymak anlamına gelen karşı aktarım olarak düşünebiliriz. Başka bir deyişle travma yaşayan kişilerin hissettiklerini hissetme olarak açıklanabilir. Fakat dikkat edilmesi gereken bu kavramın yardım edebilme beklentisine sahip olmak ile ilgili olmasıdır.

2.6. Örgütsel Hayatta Empati Kavramı

İnsanlar, başkalarıyla bağlantı kurduklarında değerli hissettiği kadar iyi de hissederler. Bu nedenle empati karşılıklı bir süreçtir. Bu süreçte hem empati eğilimlerini hem de empati becerilerini geliştiren bireylerin başka insanlara yardım etme potansiyeli yüksek olduğu için çevreleri tarafından sevilme ihtimalleri de artmaktadır (Atilla, 2007: 78, Aktaran: Katman, 2010: 42-43). Başkalarının yardımına koşan bireyler aynı şeyleri kendilerinin yaşayabileceğini düşündüğü için hümanistik bakış açısıyla hareket etmektedirler. Bu tür kişilerin duygusal zekâ seviyelerine göre de farklı şekillerde yardım etmektedirler.

Daniel Goleman Harvard Business Review’da yayınlanan makalesinde grup çalışmasının arttırmak ve örgütlerin yeteneğini arttırmak için empati kavramının önemli olduğunu altını çizmektedir. Empati kavramı bazı liderlerin potansiyelinde ve kişilik özelliklerinde mevcuttur. Fakat yoğun stres içeren ortamlarda empatiyi korumak zor bir beceridir. Çalışanlar açısından değerlendirildiği zaman bir kurumda veya çalışma ortamında yüksek empati becerisine sahip kişilerin krizi ve çatışmayı çözdüğü görülmektedir. Bu sebeple ortamda kriz ve çatışma daha az yaşanmaktadır. Bir sorunla karşı karşıya kalındığında empati yetisi yüksek çalışanlar başkalarını anlaya bildiği için sorunların çözüme kavuşması daha kolay olmaktadır. Empati becerisinin gelişmiş olması hem alt üst ilişkilerini düzenli hale getirmekte hem de iletişimi kolaylaştırmaktadır. Birbirini anlayan çalışanlar daha mutlu bir ortamda çalışmaya devam ettikleri için örgütte verimliliği arttırmaktadır. Empati becerisi düşük

çalışanlarda ise kişilerin birbirine karşı olan değerlerini azaltır, saygısını düşürür ve negatif tutumlar sergileyerek örgüte zarar vermeye neden olmaktadır (<https://hbr.org/>, 2021).

2.7. Empati Yorgunluğu Kavramının Ortaya Çıkışı ve Tanımı

Şefkat yorgunluğu kavramını ilk kez hemşire Joinson kullanmıştır. Bu kavramı bir hemşirelik dergisinde, acil serviste çalışan hemşireler için ifade etmiştir (Joinson 1992). Ulusal literatüre bakıldığı zaman bu kavramın Türkçe adlandırılmasında net bir düşünce birliği olmadığı görülebilir. Bu kavramın “merhamet yorgunluğu” (Gök 2015, Şirin ve Yurttaş 2015, Dikmen ve Aydın 2016, Pehlivan ve Güner, 2018), “empati (eşduyum) yorgunluğu” (Hiçdurmaz ve İnci, 2015) ve “şefkat yorgunluğu” (Karsavuran 2014, Hablemitoğlu ve Özmete, 2012) biçiminde adlandırıldığı görülmektedir. Bu tezde kavramın Türkçe karşılığı olarak “empati yorgunluğu” kullanılmıştır. Bu kavramın kullanılma sebebi bireyin, acı çeken diğer bireyin bakış açısıyla onun çektiği acıyı hissetmesi ve bunu karşı tarafa hissettirmesi anlamı taşımasıdır (Dökmen 2008, Akt, Hiçdurmaz ve Arı, 2015: 296).

Rogers (1980), empati yorgunluğu hakkında ki araştırmasını danışmanlar(psikolog, psikiyatrist vb. meslek gruplarında çalışan kişi/kişiler) üzerinde yapmıştır. Danışanın (psikolog veya psikiyatrist vb. mesleklere başvuran kişi/kişiler) empati yorgunluğunu ortaya çıkartmak için empati kurmak ve empatik dinleme yapmak gerektiğinden bahsetmiştir. Bunun için danışmanın, danışan kişinin zihin dünyasına girmesi gerektiğini ifade etmiştir. Danışanın zihin dünyasına girerek onun sorunlarına ortak olan danışman duygusal ve fiziksel olarak danışanın acısını bir sünger gibi kendisine çektiğini deyinmiştir.

Figley’e (2002) göre empati yorgunluğu; duygusal, fiziksel tükenme ile ortaya çıkan ve başkalarına karşı empati kurma veya şefkat hissetme becerisinin azalmasına yol açan bir durumdur. Hastaların sarsıcı bir deneyim yaşaması sonucu kaygı, gerilimi, travmatik olayları tekrardan yaşama, hatırlayamama veya hatırlamadan kaçınma biçiminde ortaya çıktığını söylemektedir Bu durumu kalıcı uyarılma olarak ifade etmektedir. Sarsıcı bir deneyim yaşayan kişilerle çalışmanın sonucu olarak yardımcı(sarsıcı deneyin yaşayan kişiye yardım eden kişi) olan kişi kendi duygu ve tepkilerini kapatmaktadır. İlerleyen günlerde ise bu durumun sonucunda kişi kendi mesleğinden soğumaktadır. Bu kişilerde empati duygusunu hissetmekte zorlanma, depresyon ve güçlü duygulara katlanmakta

güçlük çekme gözlemlenebilir (Figley, 2002, Aktaran: Tuş Yiğit, 2019: 5).

Mcholm (2006), hemşirelerle yaptığı çalışmada empati yorgunluğunun duygusal, fiziksel, sosyal ve ruhsal olarak bireyin ötesinde bir tükenmişlik olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca empati yorgunluğu yaşayan kişilerde başkalarına yardım etme isteği ve enerji düşüklüğü olduğunu gözlemlemiştir.

Coetzee ve Klopper (2010), empati yorgunluğunu; davranış değişikliği, bir kişiye sorumlu olmanın verdiği karşılıklı etkileşim ve ilişki kurma kapasitesinin kaybı olarak tanımlamaktadır.

Pembroke (2015), araştırmasında empati yorgunluğunun tanımını; hastalarda ve kişilerin sevdiklerinde ağrı veya sıkıntıya karşı empatik ve sempatik tepkilerin zaman içinde sürekli etkin duruma gelmesinden kaynaklanan yardımcı olanın şefkat deposunun önemli ölçüde tükenmesi durumu şeklinde yapmıştır.

Stebnicki (2016), “Empati yorgunluğundan empati dayanıklılığına” adlı kitabında: Empati yorgunluğunun; danışmanların, müşterilerinin kronik hastalık, sakatlık, travma, keder ve kayıp hakkındaki yaşam öyküleri tarafından sürekli olarak gözden geçirildiğinde ortaya çıkan psikolojik, duygusal, zihinsel, fiziksel, ruhsal ve mesleki tükenme durumundan kaynaklandığını gözlemlemiştir. Profesyonel danışmanların, danışman eğitimcilerin, klinik denetçilerin ve ilgili diğer kişilerin; zihninde, bedeninde ve ruhunda empati yorgunluğunu işaret edebilecek bu olumsuz değişimi tanımasının çok önemli olduğuna değinmiştir.

Yılmaz ve Üstün’ün (2018), merhamet memnuniyeti ve empati yorgunluğu üzerine yaptıkları çalışmada merhamet stresinin artması ile beraber empati yorgunluğunun da artarak çalışan hemşirelerin profesyonel yaşam kalitesini düşürdüğünü gözlemlemişlerdir.

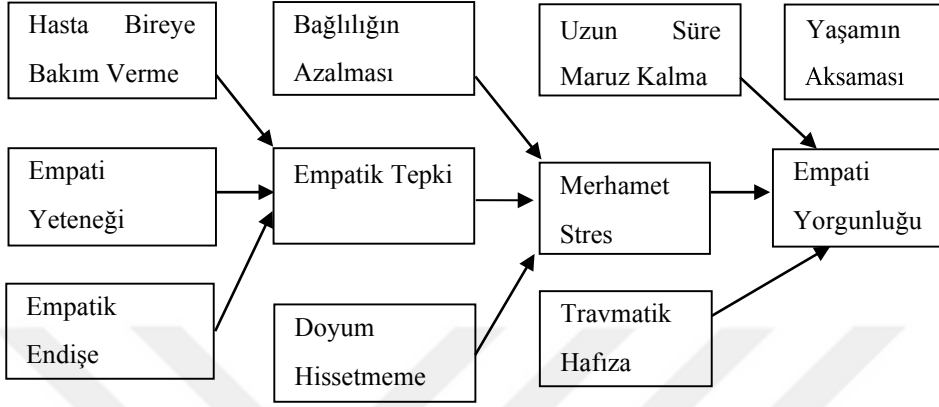
Kişmir ve İrge’nin (2020), empati yorgunluğu düzeyinin çalışanların motivasyonu ve iş doyumlarına etkisi ile ilgili çalışmada ücret faktörünün empati yorgunluğu üzerinde etkisi olduğunu belirlemiştir.

Kavram olarak empati (eş duyum) yorgunluğu tükenmişlik ile benzer şekilde kullanılmış olsa da empati yorgunluğu deneyimlenen sarsıcı durumun ortadan kalkmasıyla birlikte geçebilir. Fakat tükenmişlik kişide daha yerleşik sonuçlar ortaya çıkartmaktadır (Kılıç, 2018: 16).

Empati yorgunluğu başkalarına yardım etmenin ve onların yıkım verici zor durumlarını dinlemenin empati yoluyla yarattığı duygusal ve fiziksel yükünden kaynaklanmaktadır.

Bu durumu dolaylı bir travma olarak, kendimizi sıkıntı yaşayan birinin yerine koymak anlamına gelen karşı aktarım olarak düşünebiliriz. Başka bir deyişle travma yaşayan kişilerin hissettiklerini hissetme olarak açıklanabilir. Fakat dikkat edilmesi gereken bu kavramın yardım edebilme beklentisine sahip olmak ile ilgili olmasıdır.

Şekil 9. Empati Yorgunluğunun Modeli



Kaynak: Figley, 2002, Aktaran: Aydın ve Dikmen, 2016:15

Figley'in (2002), araştırmasında empati yorgunluğu; "*empatik endişe, hastanın travmasına maruz kalma, empatik tepki merhamet stresi, başarı duygusu, uzun süreli hasta bireye bakım verme, travmatik hafıza, hastadan uzaklaşma ve hayatın aksamaması gibi değişkenlerin etkileşerek empati yorgunluğuna*" neden olduğunu belirterek ve empati yorgunluğu modelini yukarıdaki biçimde ifade etmiştir (Pehlivan ve Güner, 2017: 132). Figley'e (2002) göre:

- **Empatik Yetenek:** Başkalarının acısını fark etme yeteneğidir. Model, empati olmadan merhamet stresinin çok az olacağını ve empati yorgunluğunun olmayacağını öne sürülebilir.
- **Empatik Endişe:** İhtiyacı olan insanlara cevap verme motivasyonudur. Motivasyon olmayan ilgili kişinin empatik olma yeteneği yetersizdir.
- **Empatik Tepki:** İlgili kişinin empatik anlayış yoluyla acı çeken kişinin acısını azaltmak için çaba sarf etmesidir.
- **Merhamet Stresi:** Kişinin acısını hafifletmek için devam eden eylem talebidir. Stres gibi faktörlerin kişinin bağışıklık sistemi ve genel yaşam kalitesi üzerinde olumsuz bir etkisi olabilir. Bu yüzden bu durum diğer faktörlerle birleşerek merhamet yorgunluğuna eşlik edebilir.

Empati yorgunluğu genellikle insanlarla yoğun ilişkiler içerisinde bulunan mesleklerde ortaya çıkmaktadır. Bu mesleklere örnek olarak; Sağlık, eğitim, turizm, bankacılık vb. verilebilir. Özellikle sağlık sektöründe, empati yorgunluğunun afet,

travma veya hastalıklarla doğrudan ilgilenmenin/çalışmanın sonucu olduğu düşünülmektedir. Diğer yardımcı mesleklerde çalışan bireyler de empati yorgunluğu yaşama riski altındadır. Bunlar arasında çocuk koruma görevlileri, veterinerler, öğretmenler, sosyal hizmet uzmanları, palyatif bakım görevlileri, gazeteciler, polis memurları, itfaiyeciler, hayvan refahı çalışanları, halk kütüphanecileri, sağlık birim koordinatörleri, öğrenci işleri uzmanlarını sayabiliriz. Kronik hastalığı olan kişilerin aile üyeleri ve bakıcıları gibi profesyonel olmayan kişiler de empati yorgunluğu yaşayabilir (<https://en.wikipedia.org/>, 2021). Örneğin; hastalarla uzun süre birlikte olan sağlık çalışanları ve yakınları bu durumla karşılaşmaktadırlar. Çünkü bu mesleği yapan kişiler her türlü sağlık sorununda ilk müracaat edilen grubu oluşturmaktadır. Bu nedenle sağlık profesyonellerinin teşhis ve tedavi hizmetleri verdikleri esnada acıya maruz kalan hastalara ve onların yakınlarına karşı duyarlı ve merhametli davranış göstermesi önemlidir. Buradan hareketle merhamet hissinin, yardıma muhtaç olan ve bakım hizmeti alan hastalar açısından çok daha önemli olduğu düşünülmektedir (Polat ve Erdem, 2017: 294).

2.8. Empati Yorgunluğu Belirtileri

Yıkıcı olaylarla yüz yüze geldikten sonra, empatik endişe ve merhamet stresi gibi faktörlerin bir araya gelmesiyle, bireylerde olumsuz hislere sebep olduğu ve sonunda da empati yorgunluğunu oluşturduğu gözlemlenebilmektedir. Ayrıca, yapılan araştırmalarda empati yorgunluğunun belirtilerinin fiziksel, duygusal ve sosyal olarak çeşitli şekillerde oluşabildiği de ifade edilmektedir (Bektaş vd., 2008: 193). Empati yorgunluğunun belirtileri aşağıda verilmiştir.

Fiziksel Belirtiler: *“Kişide enerji yokluğu, yorgun hissetme, performans düşüklüğü, yüksek/düşük tansiyon ve nabız, uyku bozukluğu, mide-bağırsak problemleri, bağışıklık sisteminde azalma, kilo değişimleri”* (Aycok ve Boyle, 2009; Showalter, 2010, Aktaran: Kışmir ve İrge, 2020: 3), *“uykusuzluk, baş ağrıları, mide ile ilgili yakınmalar ve artmış hastalık yatkınlığı”* empati yorgunluğunun fiziksel belirtileri arasındadır (Hiçdurmaz ve İnci, 2015:297).

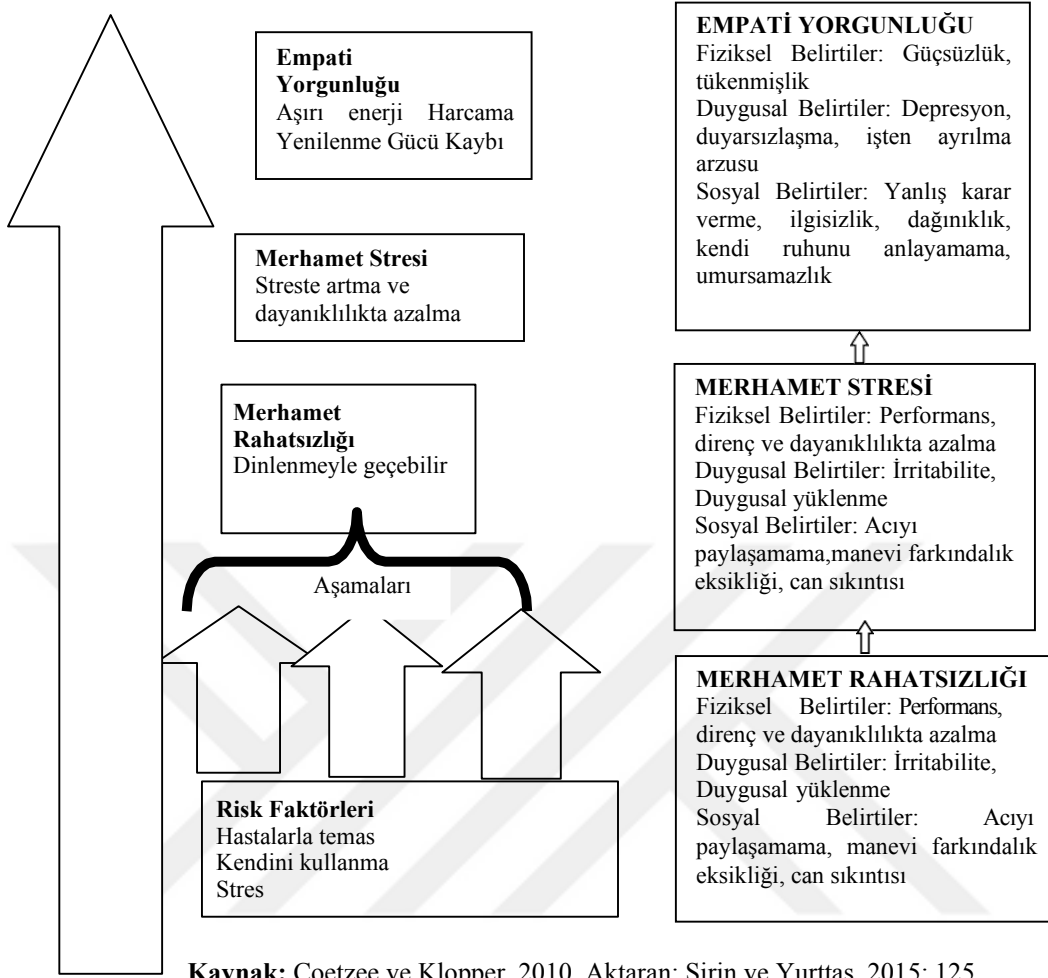
Duygusal Belirtiler: *“Öfke, huzursuzluk, sinirlilik, depresyon, anksiyete, izolasyon, duygusal çöküntü, enerji kaybı, aşırı hassasiyet, umutsuzluk, empati kaybı”* (Konal ve Ardahan, 2018: 13), *“tükenmişlik, enerji eksikliği, ilgisizlik, ayrılma isteği, azalmış coşku, duyarsızlaşma, yetenek kaybı, irritabilite, muhakeme kaybı, izolasyon ve*

anksiyete ise empati yorgunluğunun duygusal belirtilerindedir'' (Coetzee ve Klopper, 2010; Showalter, 2010, Aktaran: Şirin ve Yurttaş, 2015: 125).

Sosyal Belirtiler: Bu belirtiler iş ile ilgili, zihinsel, ruhsal ve günlük hayatta karşılaşılan belirtilerdir. Bunlar; *“Demoralizasyon, düşük motivasyon, görev almaktan kaçınma, ayrıntılar hakkında takıntılar, yineleyici düşünme, apati, mesleğe dair olumsuz düşünceler, görünüşe özenin azalması, tarafsızlık, düşük iş ve iletişim kalitesi, personel ile çatışma, işe devamsızlık, yorgunluk ve sinirlilik, meslektaşlarından uzak durma/çekilme”* gibi belirtilerdir (Yılmaz ve Üstün, 2018: 208).



Şekil 10 Empati Yorgunluğunun Aşamaları, Nedenleri ve Belirtileri



2.9. Empati Yorgunluğunun Etkileri

İnsanların karşılaştıkları olaylara karşı tepkileri farklı olabilmektedir. Örneğin bazı insanlar tepkilerini, acılarını ve kızgınlıklarını ifade ederken, bazıları ise kayıtsız kalabilmektedir. Tekrarlanan korku, öfke, şok gibi durumların karşısında ilk tepkinin yerini sadece duyarsızlaşma alabilmektedir. Bu duyarsızlaşma kendini empati yorgunluğu olarak göstermektedir. Empati yorgunluğuna yatkın olan kişilerin özellikleri ise aşağıdaki gibidir (Stebnicki, 2016: 537).

Mevcut ve Önceden Var Olan Kişilik Özellikleri ve Durumlar: A tipi kişilik özellikleri, kişi tarafından gerçekçi olmayan veya yüksek beklentiler, tanınma ihtiyacı ve sinizm modeli.

Duygusal veya Psikiyatrik Sorunların Geçmişi: Kişinin yeterliliğini engelleyebilecek temelde yatan akıl sağlığı sorunları veya davranışlar, kritik olaylara doğrudan veya dolaylı maruz kalma, ölümcül sorunlar veya kendine, başkalarına zarar verme.

Uyumsuz Başa Çıkma Davranışları: Alkol veya madde bağımlılığı kalıpları, tütün, kafein ve yiyecek kullanımının artması

Yaş ve Deneyimle İlgili Faktörler: Çalışmaya yeni başlayan genç profesyoneller ile yaşlı profesyonellerin problemlerle başa çıkma becerileri farklıdır. Farklı türden müşterilerle / tüketicilerle çalışma deneyimi problemler karşısında ortaya çıkan tutumu da etkilemektedir.

Kişinin Çalışma Yerindeki Organizasyon ve Sistem Dinamikleri: Bir organizasyonda kişinin duygusal ihtiyaçlarına karşı duyarsız olunması veya bu ihtiyaçları takdir edilmemesi

Belirli İş Görevleri: Doğrudan hizmete karşı denetim, vaka yükü, boyutu, aşırı zorlu işler, az zaman

Benzersiz Sosyokültürel Özellikler: Kuruluşun veya işvereninkinden farklı olabilecek değerler, inançlar ve kültürel kimlikler

Geçmişte Kritik Olaylarla Başa Çıkmaya Yanıt: Sorun karşısında kişinin sorunlarıyla başa çıkma ve tanımlama yeteneği

Destek Ve Kaynakların Düzeyi: Bireysel, grup veya aile desteği, yardım arama becerisi

Maneviyat: Yaşamın, mesleğin, manevi ve/veya dini inançların anlamını ve amacını sorgulayan kişinin inancına yönelik tutumu

Empati yorgunluğu yaşayan hemşirenin ahlaki ve mesleki değerlerinde de sıklıkla olumsuz değişimler olmaktadır (Şirin ve Yurttaş, 2015: 126).

Empati yorgunluğu yaşayan sağlık çalışanları hastaya bakım verme sürecinde isteksiz, sinirli, duygusal manada bunalmış ve hastalara karşı duyarsız davranışlar gösterebilmektedir. Bu durumdaki sağlık çalışanlarının ahlaki ve mesleki değerlerinde de sıklıkla değişimler olmaktadır. Bu değişimlerin mesleki uygulamalara yansımaları; iş doyumsuzluğu, uygunsuz karar verme, aşırı çalışma, yardım etme kapasitesinin azalması, empati kaybı, objektif olamama, empati ve objektiflik dengesini sürdürmemesi, hastalara tahammülsüzlük, işe gitmekten korkma veya nefret etme, tıbbi hatalarda artma, meslekten ayrılma ve mesleğe bağlılıkta azalma şeklinde görülebilmektedir (Joinson, 1992; Gentry vd., 2004; McHolm, 2006; Hooper vd., 2010, Aktaran: Alan, 2018: 143). Strese bağlı belirtiler ve iş tatminsizliği, üretkenliğin azalması ve sağlık sistemindeki iş devir hızı gitgide artmaktadır. Günümüz ekonomisinde merhamet yorgunluğunun sonuçları düşünüldüğünde hem kişisel hem profesyonel hemşirelik açısından hem de sağlık kuruluşları açısından çok maliyetli

olduğu söylenebilir (Lombardo ve Eyre, 2011, Aktaran: Gök, 2015: 304). Rogers (1980) yılında danışmanlar üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada; birçok müşteri öyküsünün, stresli, zor olayları ierdini ve seans sırasında danışanın da bu aktarıma maruz kaldini göstermektedir (Stebnicki, 2015: 534). Ayrıca empati yorgunluğu kavramının genellikle sağlık çalışanları ile ilişkilendirilse de iş hayatımızda hatta özel hayatımızda da karşılaştığımız bir kavram olduğu söylenebilir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

POZİTİF VE NEGATİF DUYGULAR

“Söylediklerinize dikkat edin; düşüncelere dönüşür. Düşüncelerinize dikkat edin; duygularınıza dönüşür. Duygularınıza dikkat edin; davranışlarınıza dönüşür. Davranışlarınıza dikkat edin; alışkanlıklarınıza dönüşür. Alışkanlıklarınıza dikkat edin; değerlerinize dönüşür. Değerlerinize dikkat edin; karakterinize dönüşür. Karakterinize dikkat edin; kaderinize dönüşür”

Mahatma Gandhi

Çalışmamızın üçüncü bölümünde pozitif ve negatif duyguların tanımına ve hakkında yapılan çalışmalar incelenmiştir.

3.1. Pozitif ve Negatif Duyguların Tanımı

Kişiler hem çalışma hayatında hem de özel yaşamında birçok duygu yaşamaktadırlar. Bu sebeple sergilenen birçok davranışın altında duygular vardır. Karşılıklı ilişkilerden bireysel kararlara kadar her türlü olaylarda duygular temel rol oynamaktadırlar. (Akçay ve Çoruk, 2012: 4). Duygunun oluşmasıyla birlikte değişik duyguları isimlendirmek için belli başlı sınıflandırmalar yapılmıştır. Bu duyguların sınıflandırılması beraberinde farklı yaklaşımlar çıkarmıştır. Bu sınıflandırma pozitif (hoş) ve negatif (hoş olmayan) şeklinde ifade edilmiştir (Barrett ve Russell, 1999).

Bu konu ile ilgili incelemeler yapan Arnold (1960), Ekman (1982), Frijda (1986), Plutchik (1980), Izard (1992), Goleman (2007), Adler (2003), Fischer (2011) gibi araştırmacılar birbirinden değişik duyguları temel duygular şeklinde sınıflandırmışlardır. Bu araştırmacıların yaptıkları duyguların sınıflandırılmalarındaki farklılıkları bulmak temel duyguların kavramsallaştırılmasında ilk ayrımı göstermiştir. Duyguların farklı olmasına rağmen birbiriyle ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Bu nedenle duyguların birbirine geçmesi, tanımlamayı zor bir hale getirmiştir. Ayrıca kültürel yapı da duyguları ortaya çıkmasında önemli olmasına rağmen duyguları tanımlamayı zor bir hale getirmiştir (Ortony, Clore ve Collins, 1990: 25-27, Aktaran: Mammadov, 2019:

14).

Plutchik (1980), duyguları, duygu çemberi olarak isimlendirdiği çemberde; 8'e ayırarak hayvanları ve insanları doğru davranışa götüren iç faktörler olarak tanımlamıştır. Plutchik temel duyguların birbiri içine geçerek başka duygular ortaya çıkacağına da değinmiştir.

Ekman, Friesen ve Ellsworth (1982) temel duygular, tüm insanlarda yaygın olarak görülen bir duygu grubu olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bu duyguların doğuştan geldiği söyleyerek tüm insanlar tarafından paylaşıldığını ifade etmişlerdir.

Psikolog William McDougall (1871-1938), “on bir adet birincil içgüdü duygu çifti olduğunu, bunların karışmasıyla ortaya yeni duygular çıktığını ifade etmiştir. 1936’da bunların sayısı on altıya çıkmıştır. ”

Adler (2003), duyguları sınıflandırırken insan ilişkilerini göz önüne almıştır ve birbirinden uzaklaştıran, yakınlaştıran duygular olarak ikiye ayırmıştır. Fakat son zamanda yapılan araştırmalar sonucunda duyguların olumlu ve olumsuz olarak ikiye ayrıldığı konusunda fikir birliği görülmektedir (Kervancı, 2008).

Izard (1991), psikolojik sağlığın duyguların sınıflandırılmasında önemli rol oynadığını öne sürmektedir. Izard’a göre kişinin bireysel, kişi, çevre ile ilişkisi göz önüne alınmalıdır. Davranışları istenen sonuçlara götürmeyen duygular ile ilgili bir sınıflandırma yapılmalıdır.

Araştırmacılar temel duyguların sayıları konusunda farklı görüşlere ayrılmışlardır. Aşağıdaki Tabloda farklı araştırmacıların görüşleri yer almaktadır.

Tablo 10. Temel Duygu Listelerinin Seçimi

Referans	Temel Duygu
Arnold (1960)	Öfke, arzu, umutsuzluk, korku, nefret, umut, aşk eğilimleri, üzüntü
Ekman, Friesen ve Ellsworth (1982)	Öfke, iğrenme, korku, sevinç, üzüntü, sürpriz
Frijda (1986)	Arzu, mutluluk, ilgi, sürpriz, merak, üzüntü
Gray (1982)	Öfke ve terör, kaygı, sevinç
Izard (1971)	Öfke, aşağılama, iğrenme, sıkıntı, korku, suçluluk, ilgi, sevinç, utanç, sürpriz
James (1884)	Korku, üzüntü, aşk, öfke
McDougall (1926)	Öfke, iğrenme, sevinç, korku, itaat, şevkat-duygu, merak etmek
Mowrer (1960)	Acı, Zevk
Oatley ve Johnson-laird (1987)	Öfke, iğrenme, endişe, mutluluk, üzüntü
Panksepp (1982)	Beklenti, korku, öfke, panik
Plutchik (1980)	Kabul, öfke, beklenti, iğrenme, sevinç, korku, üzüntü, sürpriz
Tomkins (1984)	Öfke, ilgi, hor görme, iğrenme, sıkıntı, korku, sevinç, utanç, sürpriz
Watson (1930)	Korku, aşk, öfke

Weiner ve Graham (1984)	Mutluluk, Üzüntü
Fredrickson (2009)	Olumlu duyguları keyif, şükran, huzur, ilgi, umut, gurur, eğlence, ilham, huşu (kendini evrene ait, büyük bir şeyin parçasıymış gibi hisetme) ve sevgi olarak sıralamaktadır.

Kaynak: Ortony ve Turner, 1990

Diener ve Emmons'in (1984) yaptığı çalışma da farklı zaman dilimleri ön plana alınmaktadır. Araştırmadaki temel bulgu, olumlu ve olumsuz duygulanım arasındaki ilişkinin zaman çerçevesine bağlı olarak büyük ölçüde farklılık göstermesiydi. 2 etki arasındaki en güçlü negatif korelasyon, duygusal zamanlarda meydana gelmektedir. Kapsanan zaman aralık logaritmik olarak arttıkça korelasyonda da doğrusal bir şekilde azalma görülmekteydi. Olumlu ve olumsuz duyguların etkilerinin, insanların yaşamlarında uzun zaman dilimlerinde ne kadar hissettikleri kişiden kişiye değiştiği görülmekteydi.

Carver ve Scheier'e göre (1990) olumlu ve olumsuz duyguların ortaya çıkması kişilerin beklenti seviyeleriyle doğru orantılı bir şekilde değişmektedir. Kişilerin beklentileri karşılandığı zaman pozitif duygular ortaya çıkmaktadır. Beklentiler karşılanmadığı zaman ise ortaya negatif duygular çıkmaktadır.

Doğan ve Özdevecioğlu (2009), yaptığı araştırma da mutsuz ruh halinde olan kişilerin motivasyonun düşük olduğunu, daha pasif olduğunu ve kişinin yapabileceği kolay işleri de yapamayacak duruma geldiğine değinmektedirler. Mutlu ruh halinde olan kişilerin ise daha aktif olduğunu ve daha istekli olmasının yanı sıra kişiler arası ilişkilerinde de daha katılımcı olduğunu belirtmiştir. Pozitif duygulara sahip kişilerin zor işleri bile kolaylıkla yerine getirerek engelleri kolay atlatılacağından da bahsetmektedirler. Bu nedenle pozitif duygulara sahip kişilerin görev performanslarında ve bağlamsal faaliyetlerinde artış, negatif ruh halinde olan kişilerin ise göre performans azalış görüldüğüne değinmektedirler.

Isen'in (2004) çalışmasında olumlu etkinin dikkatli, kapsamlı düşünmeyi, problem çözmeyi kolaylaştırdığını göstermektedir. Olumlu etkinin esnek, duyarlı bir yaklaşımı, yeni öğrenmeyi ve mevcut bilginin kullanımını teşvik ettiğini göstermektedir. Bulgular bu süreçlerin aynı zamanda toplum yanlısı davranışı ve sosyal algıda esnekliği de kolaylaştırdığını göstermektedir. Araştırmalar, olumlu etkinin, motivasyonun bazı bileşenlerini de etkileyerek bazı motivasyon türlerini artırdığını göstermektedir. Ayrıca olumlu ve olumsuz etkinin zıt olmaktan ziyade farklı etkilere sahip olduğunu göstermektedir.

Yıldırım'ın (2012) araştırmasında dışlanma, sinizm ve pozitif-negatif duygusallık arasındaki ilişkileri ve etkileri incelemiştir. Ayrıca pozitif ve negatif duygusallığın anlamlı bir aracılık rolü olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma bulgularında ise dışlanma ile sinizm arasında pozitif yönlü, dışlanma ile pozitif duygusallık arasında negatif yönlü, dışlanma ile negatif duygusallık arasında pozitif yönlü, pozitif duygusallık ile sinizm arasında negatif yönlü ve son olarak negatif duygusallık ile sinizm arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Dışlanmanın, pozitif duygusallığın ve negatif duygusallığın sinizm üzerinde anlamlı etkileri olduğu saptanmıştır.

Uğurlu'nun (2013) üniversiteli öğrencilerde iyimserlik-karamsarlık ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide pozitif ve negatif duygunun ara buluculuk rolünü araştırmıştır. Sonuçta İyimserlik ile pozitif duygu, negatif duygu ve yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Benzer biçimde, karamsarlık pozitif duygu, negatif duygu ve yaşam doyumu birbiri ile anlamlı ilişki olduğunu göstermiştir. Sonuçta iyimserlik yaşam doyumunu hem doğrudan hem de pozitif duygu aracılığı ile etkilemiştir. Karamsarlık ise yaşam doyumunu doğrudan etkilemiştir.

Bakalım ve Muyan'ın (2020) üniversite öğrencilerinde yalnızlık ve yaşam doyumu arasındaki bağlantıyı pozitif ve negatif duyguların aracı rolünü araştıran bir çalışma yapmıştır. Araştırma sonucunda yüksek yalnızlık düzeyine sahip olduklarını belirten üniversite öğrencilerinin daha düşük pozitif duygu tecrübe ettikleri, bunun sonucunda yaşam doyumlarının daha düşük olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca yüksek yalnızlık seviyelerine sahip olduklarını belirten üniversite öğrencilerinin daha fazla negatif duygu tecrübe ettikleri fakat negatif duyguların yalnızlık ve yaşam doyumu arasında anlamlı bir aracı olmadığı analiz edilmiştir.

Csikszentmihalyi'ye (2020) göre kişinin hoşlandığı işi yapması, o işi yaparken mutlu olması anlamına gelmektedir. Kişi bunu gerçekleştirebildiğinde, yaptığı işten haz alacak ve bu da pozitif duyguları daha fazla yaşamasına destek olacaktır. Pozitif veya negatif duygular söz konusu olduğunda kişilerin çevreye gösterdiği reaksiyonlar da farklılık göstermektedir. Bazısı yaşamını daha zor hale getirecek reaksiyonlara sebep olurken bazıları da daha kolay hale getirecek reaksiyonlar göstermektedir. Buna rağmen rutin hayatta çok önemli olmayan duygusal reaksiyonlar iş yaşamında çok önemli olabilir. Kişinin duygusallık durumu çalışma hayatını, iş yapış biçimini etkisi altına almaktadır. Aşağıda duyguların açıklamasını sağlayan bazı kavramlar ve değinilecektir.

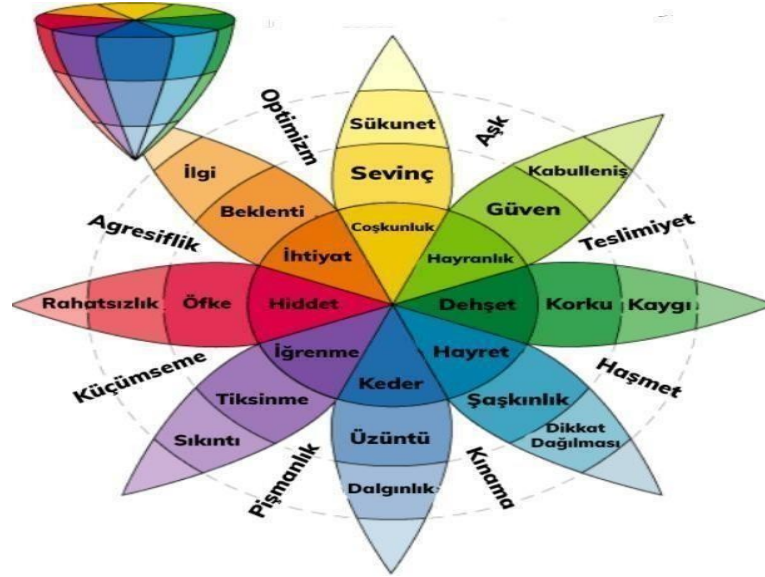
3.2. Olumlu ve Olumsuz Duygu Etki Çizelgesi (PANAS)

Bu ölçek kişilerin duygularını ölçmek için kullanılan bir ölçektir. Bu ölçeklerden biri olumlu duygulanımı, diğeri olumsuz duygulanımı ölçer. Olumlu duygu, yaşamın zorlukları karşısında bile olumlu duyguları deneyimleme ve başkalarıyla olumlu bir şekilde etkileşim kurma eğilimini ifade eder. Olumsuz etki ise dünyayı daha olumsuz bir şekilde deneyimlemeyi içerir. Bu, olumsuz duygular hissetme eğilimindeyseniz ve ilişkilerinizde veya çevrenizde daha olumsuz davranıyorsanız da ortaya çıkabilir. Bu iki durum yelpazenin zıt uçlarında yer alırken, her iki durum da hayatımızı ve nasıl yaşadığımızı etkiler (Magyar-Moe, 2009).

3.3. Plutchik'in Duygu Çarkı

Robert Plutchik, 1980 yılında 8 temel duygu ve duygudan oluşan bir duygu tekerleği yarattı. Bu 8 daire dilimi ve 8 ana duygu vardır. Bunlar; sevinç, güven, korku, şaşkınlık, üzüntü, tikslenme, öfke ve beklentidir. Her biri 3 ana duygudan oluşmaktadır. Koninin dikey kısmı yoğunluğu çarkın dışından merkeze duygular yoğunlaşarak artmaktadır (izpsikoloji.com, 2021).

Şekil 11. Plutchik'in Duygu Çarkı

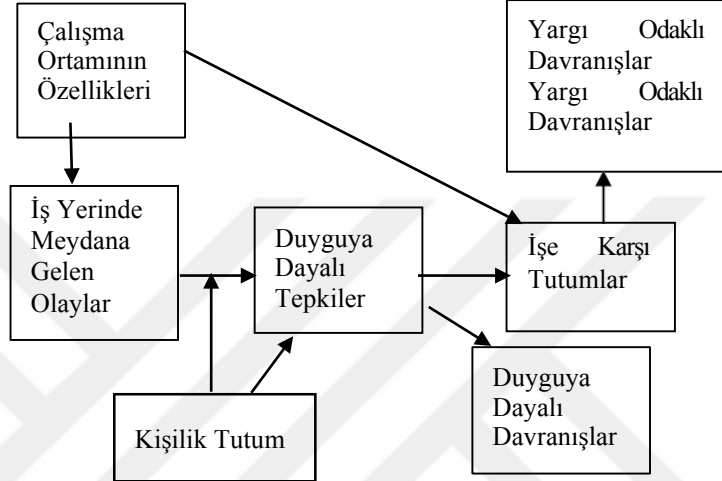


Kaynak: /www.6seconds.org, 2021

3.4. Duygusal Olaylar Teorisi

Weiss ve Cropanzano tarafından araştırılan duygusal olaylar teorisinin temelinde insanların duygusal tecrübelerinin örgütte, iş hayatına yansıtılmakta olduğunu açıklamaktadırlar. Bu duygusal tecrübeler eski yeni veya anlık olabilmektedir (Wejss ve Cropanzano, 1996:45).

Şekil 12. Duygusal Olaylar Teorisi



Kaynak: Wejss ve Cropanzano, 1996:45

Yukarıdaki şekilde görüldüğü gibi duyguya dayalı tepkiler iş yerinde meydana gelen, duyguya dayalı davranışları ve işe karşı tutumları etkilemektedir. Çalışma ortamının özellikleri iş yerinde meydana gelen olayları ve işe karşı tutumları etkilemektedir. Kişilik tutumları hem iş yerinde meydana gelen olayları hem de duyguya dayalı tepkileri etkilemektedir. İşe karşı tutumlar ise yargı odaklı davranışları etkilemektedir. Bu olaylar geçmişte ya da anlık yaşanan negatif veya pozitif duyguların sonucunda ortaya çıkmaktadır ve örgütün verimliliğini, iş memnuniyetini, iş tatminini etkilemektedir.

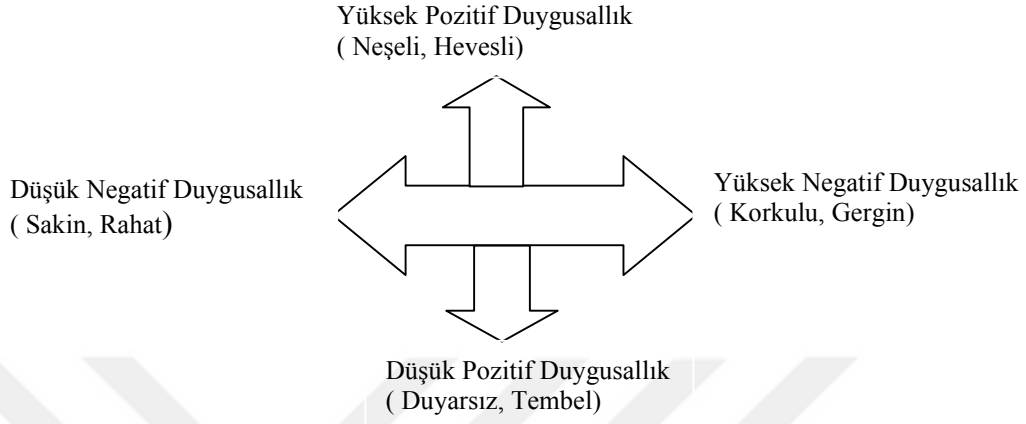
3.5. Pozitif ve Negatif Duyguların Önemi

Duygular insanların ihtiyaçları ile ortaya çıkan deneyimlerdir. Duygular “derinlik seviyeleri, gelişimleri, çeşitlilikleri gibi birçok faktör göz önüne alınarak adlandırılmaktadırlar (Yavuz, 2012: 21).

İnsanların duygularının oluşumu birbirinden bağımsız iki boyut biçiminde negatif ve pozitif duygu olarak sınıflandırmak mümkündür (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24; Watson vd., 1988). Pozitif duygu yaşamdan alınan heves ve has şeklinde ifade edilmektedir. Negatif duygu ise kişinin kızgınlık, stres, korku benzeri kötü duyguların

harekete geçmesi olarak adlandırılmaktadır. Dolayısıyla bu iki duygu farklı farklı düşük ve yüksek bir biçimde ortaya çıkmaktadır (Özdemir, 2013: 248)

Şekil 13. Negatif ve Pozitif Duygusallık Boyutları



Kaynak: Weiss ve Cropanzano, 1996: 26, Aktaran: Doğan ve Özdeveci, 2009:169

Pozitif duygu, olumlu duygusal duruma doğru yönelmektir. Negatif duygu ise var olan duruma karşı olumsuz bir bakış açısıyla bakmaktır (Özdevecioğlu, 2004:184). Pozitif duygular “*umut, gurur duyma, kendine güven, zevk, şefkat*” gibi duygulardır (Kuyumcu ve Kabasakaloğlu, 2018: 185). Pozitif duygular “iyi oluşun” tecrübe edilmesine katkıda bulunurken, o anı “güzel” bir tecrübe haline getirmektedir. Pozitif ve negatif duyguların geçit görevi görmesi “dengeyin sağlanması” bu durumun sebebidir. Pozitif duygular bireyi olumluya sevk etmekte ve psikolojik bir biçimde kişinin gelişimi (Diener, Sandvik ve Pavot, 1991) ve psikolojik iyi oluşu (Fredrickson, 2000; Lyubomirsky, King ve Diener, 2005) yükseltmektedirler (Fidanboy ve Fidanboy: 2019: 105-106).

Negatif duygular ise “kavgı, korku, üzüntü, utanma, kızgınlık, suçluluk” benzeri duygulardır. Negatif duyguların fazla olması kişinin kendini kötü hissetmesine ve memnuniyetsizliğinin artmasına sebep olmaktadır. Pozitif duygusallık ise, kişinin kendini iyi hissetmesine ve etrafı ile uyumlu, olumlu bir ilişki içinde olmasına neden olmaktadır (Kuyumcu ve Kabasakaloğlu, 2018: 185). Negatif duygular depresif, kaygı ve stresi gibi faktörleri yükseltirken (Dua, 1993; Fredrickson, 2001) psikolojik sağlığı ve psikolojik iyi oluşu düşürmektedir (Dua, 1993). Negatif duyguların kaygıyı etkilediği gözlemlenirken, hem negatif hem de pozitif duyguların beraber (artan negatif duygusallık azalan pozitif duygu) depresyonu etkilediğini öngören araştırmalarda (Dyck, Jolly ve Kramer, 1994; Jolly, Dyck, Kramer ve Wherry, 1994; Russell ve Carroll, 1999)

mevcuttur. Ayrıca negatif duygular pozitif duygulara göre daha fazla etkilemektedir (Dua, 1994). Aynı zamanda iki duygu durumunun da aynı anda görülebileceği göz önüne alınmaktadır (Kuyumcu; 2012: 67). Bu duyguların örgütsel adalet (Özdevecioğlu, 2004), çalışan performansı (Doğan ve Özdevecioğlu, 2009), psikolojik çalışanların yenilik iklimi algıları (Kararımak, Çetinkaya ve Siviş, 2011), örgütsel saldırganlık (Özdevecioğlu, Can ve Akın, 2013) ve iş tatmini (Özdemir, 2015) gibi birçok örgütsel davranış değişkeniyle bir arada ele alındığı ortaya konmaktadır (Fidanboy ve Fidanboy: 2019: 105-106). Birçok araştırmada (Adelmann, 1995; Brotheridge ve Lee, 2003; Morris ve Feldman, 1997) duygusal gösterim sıklığının, duygu çalışmasının önemli bir yönü olduğunu ortaya koymaktadır. Literatür incelendiğinde negatif ve pozitif duyguların iyilik hali, öznel iyi oluş ve benzeri kavramlarla birlikte araştırıldığı gözlemlenmektedir (Mürtezaoğlu, 2015: 14).

Örgütte negatif, pozitif duygular örgüt içindeki çatışmaların engellenmesi ve uzlaşmanın sağlanması için önemlidir. Duyguları göstermek, duyguları anlamak ve anlatmak “*vücutta doğruluk ve gerçeklik akışını*” sağlamaktadır. Bu nedenle duyguları yok saymamak önemlidir. Fakat duyguları göstermek bazen “iç ve dış” karışıklıklara neden olmaktadır. İç karışıklık; kişinin acı çekmesine başkasının sebep olduğunu veya kendisinin neden olduğunu düşünmesidir. Kişi bu düşünce yüzden kendisine karşı suçluluk ve utanç duygusu hissedebilmektedir. Çoğunlukla baskın duygular başkalarını suçlayarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin; bir kişi “beni kızdırıyorsun, beni ağlattın” gibi düşünceler kurarak başka bir kişinin duygularını yönettiği gibi bir fikre kapılabilmektedir. Dış karışıklık ise; “soğuk, tepkisiz, duygusal yönden yeterli olmayan kişileri istemedikleri hâlde etkilendiğinde, dâhil olduğu duygunun içinde başka birisinin sorumlu olduğunu düşünme durumunda ve başkasından gerekli tepki alınmadığında su yüzüne çıkmaktadır.” Bu tür duygular bastırıldığı takdirde olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. İnsanlar duygularını belirli bir yöne doğru hareket ettirip, yönettiği zaman olumsuz duygulardan biraz olsun uzaklaşabilmektedir. Örneğin; bir anaokulu öğretmeni, çocukların kavga etmesini durdurmak için kontrollü bir şekilde öfkeyi kullanabilir (McLaren, 1998, Aktaran: Çeçen, 2002: 166).

Zapf vd.(1999) olumlu ve olumsuz duygular arasında ayırım yapmanın gerekliliğini göstermek için faktör analizleri gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda olumlu ve olumsuz duyguları gösterme ihtiyacının farklı mesleklerde eşit olmadığını bulmuşlardır. Örnek olarak bir çağrı merkezi çalışanı verilebilir. Çağrı merkezinde çalışan kişinin

olumsuz duygular gösterme gereksinimi seyrek olmasına rağmen belirli iş gereksinimlerine bağlı kalmaktadır (Zapf vd., 2003). Fakat olumsuz duyguları sık sık gösterilmesi gereken bir işte çalışan ise bu olumsuz duyguları sergilemektedir (Sutton, 1991). Cenaze sırasında ciddiyet ve üzüntü ifade etmek zorunda olan bir imamı örnek verilebilir. Kişiler duygularını gösterdiklerinde karşısındakiler tarafından anlaşılmayı beklemektedir.

Kuyumcu ve Kabasakaloğlu'nun (2018), yaptığı araştırmada İngiliz öğrencilerin Türk öğrencilere kıyasla negatif duygu durumunun daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Cinsiyet faktörü bu sonucu etkilememiştir. Fakat pozitif duygu durumunun ise herhangi bir etkisi görülmemiştir.

Doğan ve Özdevecioğlu'nun (2009), araştırması duygusal olaylar teorisine dayandırarak kişilerin duygularının veya duygusallıklarının örgütsel yaşamdaki performansları üzerindeki etkisini göstermek için yapmıştır. Pozitif duygusallığın görev performansı ve bağlamsal performans ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu ve performansları pozitif yönde etkilediği ortaya koymuştur. Negatif duygusallık ise görev performansı ve bağlamsal performans ile negatif yönlü bir ilişki içinde ve performanslar üzerindeki etkisi negatif olduğu belirlenmiştir. Araştırma sonuçlarında ise kişilerin pozitif ve negatif duygularının performanslarını anlamlı bir şekilde etkilediği anlaşılmıştır.

Kuyumcu'nun (2012), üniversite öğrencilerinin psikolojik iyi oluş durumlarının pozitif-negatif ruh hallerinin yordayıcı gücünü araştırmıştır. Sonuçta ise olumlu duyguların sadece başkalarıyla olumlu ilişkileri yordadığı, olumsuz duyguların ise psikolojik iyi oluş altında her şeyi yordadığını ortaya koymuştur.

Yıldırım ve Akın'nın (2018), çalışmasında, örgütlerde çalışanların yaşadıkları dışlanma, sinizm ve pozitif-negatif duygusallık arasındaki bağlantıları ve etkileri araştırarak, bu bağlantıların ve etkilerin yönlerini ortaya koymak, pozitif-negatif duygusallığın anlamlı bir aracılık rolü olup olmadığını araştırmışlardır. Araştırma sonucunda çalışanların yaşadıkları dışlanma negatif duyguları ortaya çıkartarak sinizmi arttırdığı bulunmuştur. Fidanboy ve Fidanboy'un (2019) araştırmasında çalışanların içinde buldukları yenilik iklimi ile kişilerin pozitif duygu durumlarını anlamlı ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Negatif duygu durumlarını ise anlamlı ve negatif yönde etkilediği bulunmuştur.

Uysal, Korkmaz ve elik'in (2019) araştırmasında izleyicilerin duygu durumunun duygusal bulaşma yoluyla lidere geçtiğini bulmuştur. Araştırmanın sonucunda ise izleyicilerin pozitif duyguları ile liderlerinin hız ve etkililiği arasında pozitif yönde ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmış, bunun yanında izleyicilerin negatif duyguları ile liderlerinin etkililiği arasında ise negatif yönde ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. İzleyicilerin negatif duyguları ile liderlerinin hızı arasında ise istatistiki olarak herhangi bir anlamlı ilişki bulunamamıştır.

Pozitif ve negatif duygular hem günlük hem de iş hayatını düzenlemeye yardımcı olan bir araç olduğu için önemlidir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL BULAŞMA VE EMPATİ YORGUNLUĞU

Araştırmanın dördüncü bölümünde duygusal bulaşma ve empati yorgunluğu arasındaki ilişkiye belirlemek için ilk olarak ayna nöronların ne olduğu ikinci olarak nasıl etkilediği araştırılacaktır. Daha sonra ise bu iki kavramın birbiri ile ilişkisi ele alınacaktır.

4.1. Duygusal Bulaşma Ve Empati Yorgunluğu Arasındaki İlişki

Bazı insanlar için önemli olan şey duygularıdır. Duygularından daha önemli bir şey yoktur. Duygularımız, özellikle de strese tepki, büyüklük, sıklık ve yoğunluk gibi kendine has fizyolojik uyarılma modellerini kapsamaktadır (Sapolsky, 1998). İnsanlar stres mekanizmalarını ve beyindeki diğer duygusal tepkilerini ortaya çıkartma konusunda farklılık göstermektedirler (Stebnicki, 2016: 336). Giacomo Rizzolatti, “Ayna Nöron Sistemi ve İnsanlarda İşlevi” adlı kitabında insan beyni ile ilgili önemli bir buluşu ortaya çıkarmaktadır. Rizzolatti bu buluşunda canlıların birbirini taklit ettiğini ve bu taklidi ayna nöronlar vasıtasıyla gerçekleştiğini ifade etmektedir. Ayna nöronlar insanlar arasında duyguların öğrenilmesini, taklit edilmesini ve toplum ile aynı duyguları paylaşabilmeyi sağlamaktadır. Dolayısıyla ayna nöronlar karşımızdaki insanın duygularının kopyalatılarak beyne iletilmesinden sorumludur (Rizzolatti, 2005). Bu durum, insanların başkalarının niyetlerini anlama kapasitelerine nasıl\ neden sahip olduklarını açıklamaya yardımcı olmaktadır. Belirli bir şekilde ayna nöronlar birinin bir şey yaptığını gördüğümüzde harekete geçmektedir. Böylece karşıdaki kişinin hedeflerinin ne olduğunu ve ne olabileceğinin tahmin edilmesine yardımcı olmaktadır. Ayna nöronlarının keşfi ile küçük çocukların bile başkalarını taklit etme kapasitesinin doğuştan gelen bir davranış olabileceği ortaya çıkmıştır. Başkaları için endişe, merhamet ve sempati gibi duyguları hatta insanlarda dilin gelişimi bile ayna nöronlar vasıtasıyla gerçekleşmektedir (Oberman, Pineda ve Ramachandran, 2007; Triesch, Jasso, Deák ve Triesch, 2007). Bir kişinin zor bir durumda gözlerinin yaşarması, yakın birisinin vefatında ortaya çıkan üzüntünün gösterilmesi, karşıdaki kişi\ kişilerle karşılıklı ilişki içerisinde olduğuna dair bir gösterge olarak kabul edilmektedir

(Konrad ve Hendl, 2003: 137).

Metroda yapılan bir sosyal deneyde gülmeye başlayan hatta kahkaha atan bir kişinin ardından metrodaki bütün insanların gülmeye başlaması duygusal bulaşmaya örnek verilebilir. Bu durumun nedeni ayna nöronların etkisiyle gülen kişiyi görenlerin de onu taklit ederek gülmeye başlamasıdır. Gülmek olduğu kadar üzüntü gibi duygularda bulaşmaktadır.

Ayna nöronlar sayesinde karşımızdaki kişilere yakınlık, benzerlik gibi hisler ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla empati kavramı da bu etkileşimle oluşmaktadır. Empati “bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır” (Dökmen, 1999: 135). Tanımdan da anlaşıldığı gibi başkalarının duygularını anlamak ve hissetmek, bu duyguların karşısındaki kişiye geçmesiyle ortaya çıkmaktadır.

Empati ile duygusal bulaşma arasında önemli bir fark vardır. Duygusal bulaşma bilinçsiz gerçekleşen süreçken empati bilinçli bir şekilde gerçekleşebilmektedir. Ayrıca empati geliştirilebilirken duygusal bulaşma bilinç dışı gerçekleşmektedir. Olumlu duyguların bulaşması kişide pozitif bir etki yaparak hem iş hayatında hem de gündelik hayatında performansını etkilemektedir. Feldman (2008) “*Psikolojiyi Anlamanın Esasları*” adlı kitabında bu konuya değinerek duyguları anlamlandırmamızı sağlayan temel sebeplerin aşağıdakiler olduğunu ifade etmektedir.

- **Yakınlık:** Literatürde kişilerin birbiriyle yakınlaşması ile ilgili araştırmalara göre kişiler arası coğrafi konumun yakınlık seviyesi kişiler arasındaki sevme-sevilme seviyesinin artmasına yol açmaktadır.
- **Maruz kalma:** Herhangi bir uyarana (bir kişiye, resme veya herhangi bir şeye) sürekli maruz kalınması genellikle uyarıcıyı karşı daha çok sevgi duyulmasını sağlamaktadır. Bir insanı tanımak o kişide olumlu duygular uyandırabilmektedir. İlerleyen zamanlarda ise bu olumlu duygular karşısındaki kişiye aktarılabilir. Bu durumun nedeni ise kişinin kendisine olan yakınlığından kaynaklanmaktadır. Olumsuz ilk izlenime sahip olduğumuz kişilerde ise o kişi ile ne kadar çok vakit geçirilirse, kişiyi sevme ihtimali o kadar düşmektedir.
- **Benzerlik:** Başkalarının benzer tutumlara, değerlere veya karakter özelliklerine sahip olduğunu keşfetmek, o kişiyi kendimize yakın hissetmemize neden olmaktadır. Kısacası kişiler arası karşılıklı sevme etkisi yaşamaktadır(bizi

sevenleri sevme eğilimi). Birisinin olumlu bir değerlendirme yaptığını bilmek, o kişiye olan yakınlığımızı artırmaktadır. Böylece karşıdaki kişinin de bizi sevdiğini varsaymaktayız.

- **Fiziksel çekicilik:** Bazı kişiler için fiziksel çekicilik önemlidir. Fiziksel çekicilik bağlamında birbirine yakınlık hisseden kişiler yakınlık hissetmedikleri kişilere göre daha fazla ilişki/etkileşim içerisinde olacaklardır.

Günümüzde teknolojinin ilerlemesi, küreselleşmenin artması ve kişiler arası iletişim sınırlarının azalmasıyla duygular kişiler arasında daha fazla bulaşmaya başlamıştır. Gündelik hayatta veya iş hayatında da insanların duygularının yayılması artmaktadır. Bu sebeple negatif duyguların önüne geçilerek pozitif duyguların artırılmasında duygusal bulaşma öncülük etmektedir. Pozitif duyguların yayılması kişide performansın yükselmesine ve sağlıklı bir hayata yol açabilecekken, negatif duyguların yayılması hem performansının düşmesine hem de kişinin sağlığının olumsuz yönde etkilenmesine yol açabilecektir. Araştırmalar pozitif duyguların bağışıklık sistemini geliştirdiği ortaya konmaktadır. Bağışıklık sistemi güçlü kişilerde stres oranının daha düşük olduğu gözlemlenmektedir. Dolayısıyla bu kişilerin negatif duygulara kapılma olasılığı düşmektedir. Böylece yüksek pozitif duygular empati yorgunluğunun azalmasına neden olmaktadır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL BULAŞMA VE EMPATİ YORGUNLUĞU

ARASINDAKİ İLİŞKİDE POZİTİF VE NEGATİF DUYGULARIN

ARACIK ROLÜ ÜZERİNE UYGULAMA

Araştırmanın bu bölümünde önceki bölümlerde teorik biçimde ifade edilen duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkide pozitif ve negatif duyguların aracılık rolünü tespit etmek amacıyla uygulamalı olarak yapılan çalışmaya yer verilmiştir. Online ortamda sağlık çalışanlarına yönelik yapılan araştırmanın; amacına, önemine, araştırmada kullanılan veri toplama araçlarına, araştırmanın model ve hipotezlerine, yöntemine, örnekleme, elde edilen verilerin istatistikî olarak analizlerine ve analiz sonucunda elde edilen bulguların yorumlanması yapılmıştır. Son kısımda ise araştırmanın kısıtlılıklarından değinilerek ve bu konuyu araştırmak isteyen araştırmacılara yönelik önerilerde bulunulmuştur.

5.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın anketleri önceden hazırlanmıştır. Çalışmanın içeriği hazırlanırken birinci, ikinci ve üçüncü kısımda literatür taraması yapılmıştır. Dördüncü bölüm ise ele alınan üç değişken arasındaki bağlantısı ele alınmıştır. Bu dört bölümden elde edilen bilgiler sonucunda anket tekniği uygulanarak bulgular ortaya konulmuştur. Beşinci bölümde ise araştırmanın amacı, yöntemi, örnekleme, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, araştırmanın hipotezleri, araştırma bulguları ve sonuçları ile ilgili bilgiler paylaşılmıştır. Toplanan veriler AMOS 23.0 ve SPSS 20.0 paket programları kullanılarak analiz edilmişlerdir. Çalışmanın modeline ilişik olarak geliştirilen hipotezler Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile analiz edilmiştir. Duygusal bulaşmanın, empati yorgunluğu üzerinde etkisinde pozitif ve negatif duyguların aracılık rolünü belirlemek için Baron ve Kenny'nin (1986) modeli kullanılmıştır. Ayrıca Sobel testi yapılmıştır.

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye de ki devlet ve üniversite hastanelerinde faaliyet gösteren sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Bu Türkiye de ki devlet ve üniversite hastanelerinde faaliyet gösteren sağlık çalışanları ana kütleyi oluşturmaktadır. Vikipedi web sitesinden elde edilen bilgilere göre Türkiye de Aralık 2015 itibarıyla 707 Kamu Hastanesi, 70 üniversite Hastanesi mevcuttur (<https://tr.wikipedia.org/>, 2021). Evreni oluşturan bu hastanelerdeki sağlık çalışanlarının hepsine ulaşmak pandemi, maliyet ve zaman kısıtı sebebiyle kolay örnekleme yönteminden yararlanılarak yapılmıştır. Kolay örnekleme yöntemi internet ortamında veya telefon yoluyla yapılan anketlerde kullanılmıştır. Ural ve Kılıç (2018) formülüne göre evren hacmi 100000 den fazla ise örneklem büyüklüğünün 384 den fazla olması gerekmektedir. Bu araştırmanın örnekleme 404'tür.

5.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplamak amacıyla anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Anketin giriş kısmında araştırmanın konusu ve ne için yapıldığı açıklanmış ayrıca katılımcıların bilgilerinin gizli tutulacağını belirten ifadeler yer verilmiştir. Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı ve Amos programlarından yararlanarak uygulanmıştır.

Araştırmada çalışanların duygusal bulaşmasını ölçmek maksadıyla Dorethy (1997) yılında geliştirilen ve Akın, Uysal ve Akın (2015) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış 15 maddelik Duygusal Bulaşma Ölçeğinden yararlanılmıştır. Empati Yorgunluğunu ölçmek için Adams ve arkadaşlarının (2006) tarafından geliştirilen tarafından geliştirilen, Dinç ve Ekinci (2019) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış olan Merhamet Yorgunluğu ölçeğinden ikincil travma ile ilgili 5 maddeleri kullanılmıştır. Negatif ve Pozitif duygu durumunun ölçülmesi için ise Watson, Clark ve Tellegen (1988) tarafından geliştirilen ölçeğin, Gençöz (2000) tarafından Türkçe 'ye uyarlanmış 20 maddelik hali kullanılmıştır. Ölçekte ortaya konulan pozitif duygu durumları; ilgili, heyecanlı, güçlü, hevesli, gururlu, uyanık, yaratıcı, kararlı, dikkatli ve aktif olarak tanımlanırken; negatif duygu durumları mutsuz, sıkıntılı, suçlu, ürkmüş, düşmanca, asabi, tedirgin, korkmuş, utanmış ve sinirli ifadeleri ile adlandırılmıştır. 5 li Likert tip ölçeği (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Kesinlikle Katılıyorum) kullanılmıştır. Araştırma sonunda ise öneriler

verilmiştir.

5.3.1. Duygusal Bulaşma Ölçeği

Doherty'in (1997) yaptığı ölçeğin yapı geçerliliği için uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin 15 maddesinin orijinal formundan farklı olarak beş boyut yerine tek boyutta iyi uyum verdiği ($\chi^2= 297.28$, $sd= 88$, $RMSEA= .089$, $CFI= .83$, $GFI= .88$, $AGFI= .84$, $SRMR= .084$). Ölçeğin iç tutarlılık güvenirlik katsayısı 0.75 olarak bulunmuştur. Ölçeğin düzeltilmiş madde toplam korelasyonları 0.27 ile 0.51 arasında sıralanmaktadır.

5.3.2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeği

Merhamet yorgunluğunun değerlendirilmesinde Adams vd.(2006) yaptığı ölçeğin geçerliliği ve güvenirliği bir ölçme aracı olduğu bulunmuştur (Adams vd., 2006). Normalde Adams vd.(2006) ölçeğinde empati yorgunluğunun 2 boyutu ölçülmüş olup bu boyutta ikincil travma ve empati yorgunluğundan doğan iş yaşamından mesleki tükenmişlik boyutları bulunmaktadır. Pandemi nedeniyle zor koşullar altında çalışmakta olan sağlık çalışanlarının empati yorgunluğunu ölçmek için bu ölçekteki ikincil travma maddeleri kullanılmıştır. Literatür incelendiğinde Duarte, Pinto Gouveia ve Cruz (2016) ikincil travmayı ve merhamet yorgunluğunu birbirinin yerine kullanmışlardır (Duarte, Pinto Gouveia ve Cruz, 2016; 4).

Ölçek, katılımcılardan her bir ölçek maddesinin deneyimlerini ne derecede yansıttığını belirtmelerini isteyen bir bildirim değerlendirme aracıdır. Ölçek ikincil travma ve mesleki tükenmişlik olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Bu araştırmada Ölçekteki ikincil travmayı ölçen maddeler kullanılmıştır. Ölçeğin alt boyutlarının Cronbach alfa katsayıları, 0.80' den 0.90' a kadar değişerek yeterli iç güvenirlik göstermektedir (Adams vd., 2006). Ölçek için herhangi bir puanlama algoritması ve kesme noktası belirtilmemiştir. Ölçekten en düşük 13 ve en yüksek 130 puan almaktadır. Ölçekten alınan puanlar arttıkça bireylerin deneyimlediği merhamet yorgunluğu düzeyi de artmaktadır (Adams vd., 2006).

5.3.3. Pozitif ve Negatif Duygular Ölçeği

Watson vd (1889) yaptığı orijinal ölçeğin iç tutarlık (Cronbach Alpha) katsayısı pozitif

ve negatif duygu için sırasıyla 0.88 ve 0.85 olarak değerlendirme süresi olarak “geçen bir-kaç gün” yönergesi verildiğinde bildirilmiştir. Test tekrar test tutarlılığı ise, her iki duygu için de 0.47 değerlendirme süresi olarak “geçen hafta” yönergesi verildiğinde bulunmuştur (Watson vd., 1988). Bu ölçeğin Beck Depresyon Envanteri (Beck,Rush, Shaw ve Emery, 1979) ile korelasyonu pozitif ve negatif duygu için sırasıyla -.035 ve 0.56 olarak; Durumluk ve Sürekli Kaygı Envanteri ’nin (Spilberger, Gorsuch ve Lushene, 1970) Durumluk Kaygı bölümüyle korelasyonları ise yine pozitif ve negatif duygu için sırasıyla -.035 ve -0.5 I olarak bulunmuştur.

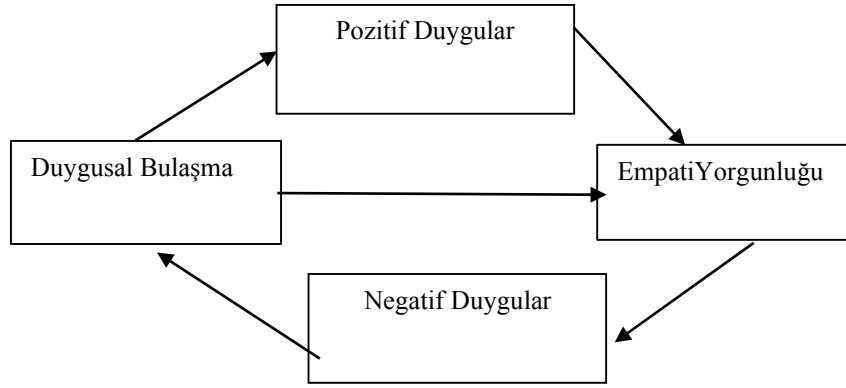
5.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırmanın amacı, duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkide pozitif ve negatif duyguların aracılık rolünün bulunmasıdır. Çalışmaya katılan kişilerin duygusal bulaşma ve empati yorgunluğu ile ilişkileri bulunduğu, araştırmaya katılan kişilerin pozitif ve negatif duygularının da bu ilişkide aracı rol oynadığı varsayılmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'ndeki 367 çalışandan elde edilen veriler, iş güvensizliğinin mutluluk duygusunun bulaşması ve tükenmişlik arasındaki negatif ilişkiye, korku duygusunun bulaşması ile tükenmişlik arasındaki pozitif ilişkiye aracılık ettiğini göstermektedir. Ayrıca sonuçlar grup üyesi arasındaki ilişkilerin iş güvensizliği ile duygusal tükenme ve sinizm arasındaki ilişkiyi arttırdığını göstermektedir. İş güvensizliğinin tükenmişlik üzerindeki koşullu dolaylı etkilerinin olması nedeniyle yüksek sınır koşullarına sahip kişilere göre düşük sınır koşullarına sahip olanların mutluluk ve korku duygularının bulaşmasının; daha güçlü olduğu ortaya çıkmaktadır. Araştırma bulguları, olumlu veya olumsuz duyguların bulaşmasının, çalışanların işi hakkındaki belirsizlikleri azaltabileceğini ya da artırabileceğini, bunun da çalışanların duygusal tükenme ve sinizminin oluşabileceğini göstermektedir. Düşük beklentiye sahip olanlarla ve olmayanlarla karşılaştırıldığında, Düşük beklentiye sahip çalışma grubuyla özdeşleşenlerin iş kaybı olasılığının ve sosyal maliyetlerinin daha fazla olduğu ve bu nedenle daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı ortaya konmaktadır (Petitta ve Jiang, 2020).

Duygusal bulaşma değişkeni ile ilgili literatür incelendiğinde; duygusal bulaşma ve empati yorgunluğu ile ilgili yapılan çalışma mevcut değildir. Fakat duygusal bulaşma literatürde “bireylerarası bulaşma türü (Tatarlar vd., 2019: 469), kişilerin birbirine köprü görevi görerek duyguların yayıldığı (Kozak ve Genç, 2014: 85), kişileri fark

etmeden etkileyebilen bir oluşum olarak tanımlamıştır” (Akın, Uysal ve Akın, 2015: 98). Ayrıca tüketici davranışı (Huang ve Dai 2010), teknoloji (Hine vd., 2011; Bispo ve Paiva 2009; Hancock ve Ciaccio vd., 2008; Belkin vd., 2006); müzik (Davies 2011); film endüstrisi (Coplan 2006), başkalarının duygularına duyarlılık (Doherty 1997), empati (Omdahl ve O'Donnell 1999; Doherty 1997), bağlılık (Gump ve Kulik 1997; Doherty 1997), bireyler arasındaki duygusal bağ (Hess ve Blairy 2001), insanların birbirlerini ne kadar iyi tanıdıkları (Barsade 2002), güven (Omdahl ve O'Donnell 1999), takım çalışması (Kelly ve Barsade 2001; Keinan ve Koren 2002), iş özellikleri kuramı (Fisher ve Ashkanasy 2000), liderlik (Halverson 2004), örgütsel performans (Vijayalakshmi ve Bhattacharyya, 2012), psikolojik iklim (Isaksen ve Lauer 2003), algılanan adalet (Lin 2015), işten ayrılma niyeti (Verbeke, 1997) ve kurum kültürü (Singelis 1994; Barsade 2002) gibi kavramlarla ilişkilendirilmiştir (Vijayalakshmi ve Bhattacharyya, 2012: 365). Empati yorgunluğu ile ilgili çalışmalar genellikle “yoğun bakım, acil bakım, onkoloji klinikleri ve pediatri kliniklerinde iş gören hemşirelerle devam ettirildiği gözlenmektedir.” Araştırmalara göre de bu kliniklerde iş gören hemşirelerde orta düzeyde merhamet yorgunluğu olduğu bulunmuştur (Konal ve Ardahan, 2018: 14). Ayrıca bu terim; iş doyumu ve tükenmişlik (Lauvrud vd., 2009), tükenmişlik (Kılıç, 2018), çalışanların motivasyonu ve iş doyumları (Kışmır ve İrge, 2020), kavramlarla ilişkilendirilmiştir. Pozitif ve negatif duygular literatürde öz anlayış ve yaşam doyumu (Deniz vd., 2012), psikolojik iyi oluş (Kuyumcu, 2013), bireysel ve örgütsel saldırganlık (Özdevecioğlu, Akın ve Can, 2013), örgütsel adalet algısı ve üretkenlik karşıtı davranışlar (Polatçı ve Özçalılık, 2015), dışlanma ve sinizm (Yıldırım, 2016) gibi kavramlarla incelenmiştir.

Şekil 14. Araştırmanın Modeli



Bu tez çalışmasında duygusal bulaşma bağımsız değişken, empati yorgunluğu bağımlı değişken ve pozitif ve negatif duygular aracı değişkendir. Yukarıda ki bilgiler ışığında araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez 1: Duygusal Bulaşma ile Empati yorgunluğu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Duygusal Bulaşma ile Empati Yorgunluğu arasındaki ilişkide Pozitif Duygular aracılık rolü oynamaktadır.

Hipotez 3: Duygusal Bulaşma ile Empati Yorgunluğu arasındaki ilişkide Negatif Duygular aracılık rolü oynamaktadır.

5.5. Araştırmanın Bulguları

Aşağıda araştırma için yapılan analizlerin bulgularına değinilmiştir.

5.5.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılanlara ait tanımlayıcı istatistikler ve demografik özellikleri tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 11. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

		Sıklık	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	286	70,8
	Erkek	118	29,2
Medeni Durum	Evli	177	43,8
	Bekar	227	56,2
Yaş	18-22 Arası	50	12,4
	23-27 Arası	158	39,1
	28-32 Arası	51	12,6
	33-37 Arası	57	14,1
	38 ve Üzeri	88	21,8

Kıdem	Bir yıldan az	67	16,6
	1-3 yıl	105	26,0
	4-6 Yıl	91	22,5
	7-10 Yıl	37	9,2
	11 Yıl Üzeri	104	25,7
Eğitim	İlköğretim	14	3,5
	Lise	28	6,9
	Sağlık Meslek Lisesi	31	7,7
	Meslek Yüksekokulu	93	23,0
	Fakülte ve dengi okul	192	47,5
	Lisansüstü Eğitim	46	11,4
İşletmedeki Ünvan	Hekim	53	13,1
	Hemşire	172	42,6
	Hasta Bakıcı	21	5,2
	Stajyer	24	5,9
	Diğer	134	33,2

Araştırmaya katılanların % 70.8'i kadın iken % 29.2'u erkektir. Bu çalışanların % 43.8'i evlidir. Katılımcıların % 21.8'i 38 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların sadece % 74.1'i 10 yıl ve daha az deneyime sahip iken, araştırmaya katılanların % 25.7'si 11 yıl ve üzeri deneyime sahiptir. Araştırmaya katılanların eğitim durumu incelendiğinde katılımcıların % 3.5'inin ilköğretim, % 6.9'unun lise, % 7.7'sinin sağlık meslek lisesi, % 23.0'nın meslek yüksekokulu, %47.5'inin fakülte ve % 11.4'ünün lisansüstü eğitime sahip olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca katılımcıların % 13.1'i hekim, %42.6'sı hemşire, % 5.2'si hasta bakıcı, %5.9'u stajyer ve % 33.2'si diğer meslektendir.

Aşağıda araştırmada incelenen değişkenlere ait ortalamalar, standart sapmalar vb. görülmektedir. Bu tabloya göre duygusal bulaşmanın standart sapması 0,552 ortalaması 3,71 olarak bulunmuştur. Pozitif duyguların standart sapması 0,659 ortalaması 3,63'tür. Negatif duyguların standart sapması 0,765 ortalaması 2,32'dir. Empati yorgunluğun standart sapması 0,675 ortalaması ise 3,080 olarak bulunmuştur.

Tablo 12 Tamamlayıcı İstatistikler

	Ortalama	Median	Std. Sapma	Toplam
DB	3,71	3,77	,552	1499
PD	3,63	3,70	,659	1466
ND	2,32	2,20	,765	937
EY	3,08	3,080	6759	1244,45

Tanımlayıcı istatistikler sonucu sırayla duygusal bulaşma (3,71), pozitif duygular (3,63), empati yorgunluğu (3.08) ve negatif duygular (2,32) değişkenlerin ortalama puanlarına ile bağlantılı olarak, sağlık çalışanların duygusal bulaşma, pozitif duyguların yüksek, negatif duygulara ait bulguların düşük, empati yorgunluğunun ise orta düzeyde olduğu görülmektedir. Bu üç değişken arasında en düşük ortalamaya negatif duygular sahipken, en yüksek ortalamaya duygusal bulaşma sahiptir. Bu sonuçlar iş görenlerin örgütsel hayatta karşılaştıkları negatif duygulardan daha az etkilediğini göstermektedir.

5.5.2. Betimleyici İstatistik Analizleri

Ölçeklerin yapı geçerliliği ve güvenilirlik analizlerine geçmeden önce ölçekler yoluyla ölçülmüş olan değişkenlerin ve demografik değişkenlerin yatıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerine bakılarak normal dağılıp dağılmadıkları değerlendirilmiştir. Değişkenlere ilişkin yatıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri Tablo 13'te gösterilmektedir. Tablo 13 yer alan verilere göre, değişkenler yatıklık (skewness) -3 ile basıklık (kurtosis) +3 arasında değerlere sahip olduğu için normallik testleri ile ilerlenebileceğini göstermektedir (Mayers,2013: 53).

Tablo 13. Normallik Testi

Madde No	Standart					Yatkıhk		Basıkhk	
	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Sapma	İstatistik	Std.	İstatistik	Std.
							E.		E
DB1	404	1	5	3,25	1,136	-,285	,121	-,722	,242
DB2	404	1	5	3,49	1,053	-,573	,121	-,283	,242
DB3	404	1	5	3,89	,962	-1,249	,121	1,643	,242
DB4	404	1	5	3,80	,880	-,647	,121	,264	,242
DB5	404	1	5	2,71	1,068	,297	,121	-,654	,242
DB6	404	1	5	3,66	,962	-,776	,121	,337	,242
DB7	404	1	5	4,02	,901	-1,223	,121	1,814	,242
DB8	404	1	5	3,71	,888	-,741	,121	,415	,242
DB9	404	1	5	3,95	,764	-,928	,121	1,673	,242
DB10	404	1	5	4,07	,908	-1,429	,121	2,554	,242
DB11	404	1	5	4,14	,780	-1,288	,121	2,929	,242
DB12	404	1	5	4,02	,870	-1,387	,121	2,744	,242
DB13	404	1	5	3,94	,849	-1,186	,121	1,941	,242
DB14	404	1	5	3,70	1,053	-,713	,121	,005	,242
DB15	404	1	5	3,30	1,050	-,468	,121	-,646	,242
EY1	404	1	5	3,49	,924	-,762	,121	,265	,242
EY2	404	1	5	2,37	,963	,569	,121	-,184	,242
EY3	404	1	5	3,33	1,110	-,457	,121	-,553	,242
EY4	404	1	5	3,22	1,019	-,381	,121	-,440	,242
EY5	404	1	5	2,98	1,018	-,124	,121	-,844	,242
PD1	404	1	5	3,52	,911	-,780	,121	,619	,242
PD2	404	1	5	3,24	,997	-,361	,121	-,321	,242

PD3	404	1	5	3,62	,965	-,773	,121	,373	,242
PD4	404	1	5	3,46	1,050	-,681	,121	,006	,242
PD5	404	1	5	3,70	1,003	-,941	,121	,764	,242
PD6	404	1	5	3,30	1,029	-,358	,121	-,306	,242
PD7	404	1	5	3,58	,992	-,648	,121	-,018	,242
PD8	404	1	5	3,81	,856	-,974	,121	1,483	,242
PD9	404	1	5	4,07	,743	-1,283	,121	3,621	,242
PD10	404	1	5	4,00	,786	-1,299	,121	3,229	,242
ND1	404	1	5	2,68	1,078	,566	,121	-,189	,242
ND2	404	1	5	2,73	1,060	,383	,121	-,373	,242
ND3	404	1	5	1,92	,804	1,045	,121	2,033	,242
ND4	404	1	5	2,21	1,004	,838	,121	,334	,242
ND5	404	1	5	2,31	1,104	,696	,121	-,097	,242
ND6	404	1	5	2,37	1,040	,579	,121	-,186	,242
ND7	404	1	5	2,43	1,061	,507	,121	-,319	,242
ND8	404	1	5	2,17	,980	,800	,121	,347	,242
ND9	404	1	5	1,91	,901	1,346	,121	2,338	,242
ND10	404	1	5	2,45	1,087	,475	,121	-,373	,242
Cinsiyet	404	1	2	1,29	,455	,918	,121	-1,163	,242
MDurum	404	1	2	1,56	,497	-,250	,121	-1,947	,242
Yas	404	1	5	2,94	1,378	,329	,121	-1,284	,242
Eğitim	404	1	6	4,38	1,205	-1,096	,121	,791	,242
Kıdem	404	1	5	3,01	1,432	,163	,121	-1,304	,242
İşl.Ünvan	404	1	5	3,03	1,530	,280	,121	-1,586	,242

5.5.3. Korelasyon Sonuçları

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkilere dair pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Pearson korelasyon analizi sonuçları tablo 14’te görülmektedir.

Tablo 14. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Katsayıları

Değişken	Ort.	SS.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Cinsiyet	1,29	,455	1								
2.Med.Du.	1,56	,497	-,080	1							
3.Yaş	2,94	1,378	,171**	-,572**	1						
4.Eğitim	4,38	1,205	-,069	-,017	,058	1					
5.Kıdem	3,01	1,432	,096	-,525**	,794**	,015	1				
6.İş.Ün.	3,03	1,530	,074	,098*	-,172**	-,243**	-,128**	1			
7.DB	3,71	,552	-,241**	,056	-,154**	-,075	-,102*	,100*	1		
8.PD	3,63	,659	,158**	,039	,013	-,049	,037	,156**	,066	1	
9.ND	2,32	,765	-,144**	-,035	-,074	,028	-,029	-,123*	,076	-,608**	1
10.EY	3,080	,67590	-,117*	-,104*	,017	-,026	,085	,015	,335**	-,168**	,391**

**Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı (çift yönlü)

*Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlı (çift yönlü)

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkilere dair pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Pearson korelasyon analizi sonuçları tablo 13’te görülmektedir. Pearson analizi sonuçlarına göre duygusal bulaşma ($r=0.335$; $p<0.01$) ile empati yorgunluğu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Empati yorgunluğu ve pozitif duygular ($r=-0.168$; $p<0.01$) arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna karşın empati yorgunluğu ve negatif duygular ($r=0.391$; $p<0.01$) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Negatif duygular ile pozitif ($r=-0.608$; $p<0.01$) duygular arasında negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Korelasyon analizi sonuçları demografik değişkenler açısından karşılaştırıldığında yaş ile duygusal bulaşma ($r=-0.154$; $p<0.01$), işletmedeki unvan ($r=-0.172$; $p<0.01$) arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yaş ile kıdem ($r= 0.794$; $p<0.01$) arasında pozitif anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Cinsiyet ile duygusal bulaşma ($r=-0.241$; $p<0.01$), empati yorgunluğu ($r=-0.117$; $p<0.05$), negatif duygular ($r= -0.144$; $p<0.01$) arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Cinsiyet ile pozitif duygular ($r=0.158$; $p<0.01$), yaş ($r=0.171$; $p<0.01$) arasında pozitif anlamlı bir ilişki

bulunmuştur. Demografik değişkenlerden ötekisi olan eğitim ile işletmedeki ünvan ($r=-.243$; $p<0.01$) arasında negatif anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Medeni durum ile empati yorgunluğu ($r=-0.104$; $p<0.05$), yaş ($r=-0.572$; $p<0.01$), kıdem ($r=-0.525$; $p<0.01$) arasında negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Medeni durum ve işletmedeki ünvan ($r=0.98$; $p<0.05$) arasında pozitif anlamlı bir ilişki gözlemlenmiştir. Diğer demografik değişken kıdem ile duygusal bulaşma arasında negatif anlamlı ($r=-0.102$; $p<0.05$) bir ilişki bulunmuştur. Kıdem ile işletmedeki ünvan arasında ($r=-0.128$; $p<0.01$) negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca işletmedeki ünvan ile duygusal bulaşma ($r=0.100$; $p<0.05$), pozitif duygular($r=0.156$; $p<0.01$) pozitif anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna karşın işletmedeki ünvan ile negatif duygular arasında ($r=-0.123$; $p<0.05$) negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

5.5.4. Ölçeklerin Güvenirlik Katsayısı (Cronbach Alpha)

Yapılan çalışma sonucunda duygusal bulaşma ölçeğinin güvenlik katsayısı (cronbach alpha) 0.86 olarak hesaplanmıştır. Empati yorgunluğu ölçeğinin ilk boyutu olan ikinci travmanın güvenirlilik katsayısı (cronbach alpha) 0.80'dir. İkinci boyutu olan mesleki tükenmişlik güvenirlilik katsayısı(cronbach alpha) 0.83'tür. Toplam güvenlik katsayısı (cronbach alpha) ise 0.86 olarak bulunmuştur. Pozitif ve negatif duygular ölçeğinde; pozitif duyguların güvenirlilik katsayısı (cronbach alpha) 0.88, negatif duyguların güvenlik katsayıları (cronbach alpha) ise 0.91 olarak hesaplanmıştır. Nunnally (1978)'e göre bir ölçeğin güvenirliliğin kabul edilebilir düzeyde olması için güvenirlilik katsayısının(cronbach alpha) 0.70'in üzerinde olması gerekir. Bu açıdan araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir.

5.6. Normal Dağılımı Sonucu

Araştırmalar sonucunda örneklem 30 dan büyük olduğu için Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi sonucu 0.06 çıkmıştır. Bu sonuç 0.05'ten yüksek çıktığı için araştırma bulguları normal dağılım sağlamıştır.

5.7. Faktör Analizi Sonucu

Faktör analizi sonucu KMO ve Bartlett Test bulguları duygusal bulaşma 0.880, empati yorgunluğu 0.748, pozitif duygular 0.890, negatif duygular 0.879 çıkmıştır. Bu

değerler 0.70 üzerinde çıktığı için kabul görmektedir. Bartlett sig. 0.00 olduğu için sonuçlar anlamlı kabul edilmektedir.

Şekil 15 Duygusal Bulaşma, Pozitif Duygular, Negatif Duygular ve Empati Yorgunluğu Ölçeklerinin KMO ve Bartlett Küresellik Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Büyüklüğü Yeterlilik Ölçümü 0.883

Bartlett Küresellik Testi

Yaklaşık ki-kare 8010,229

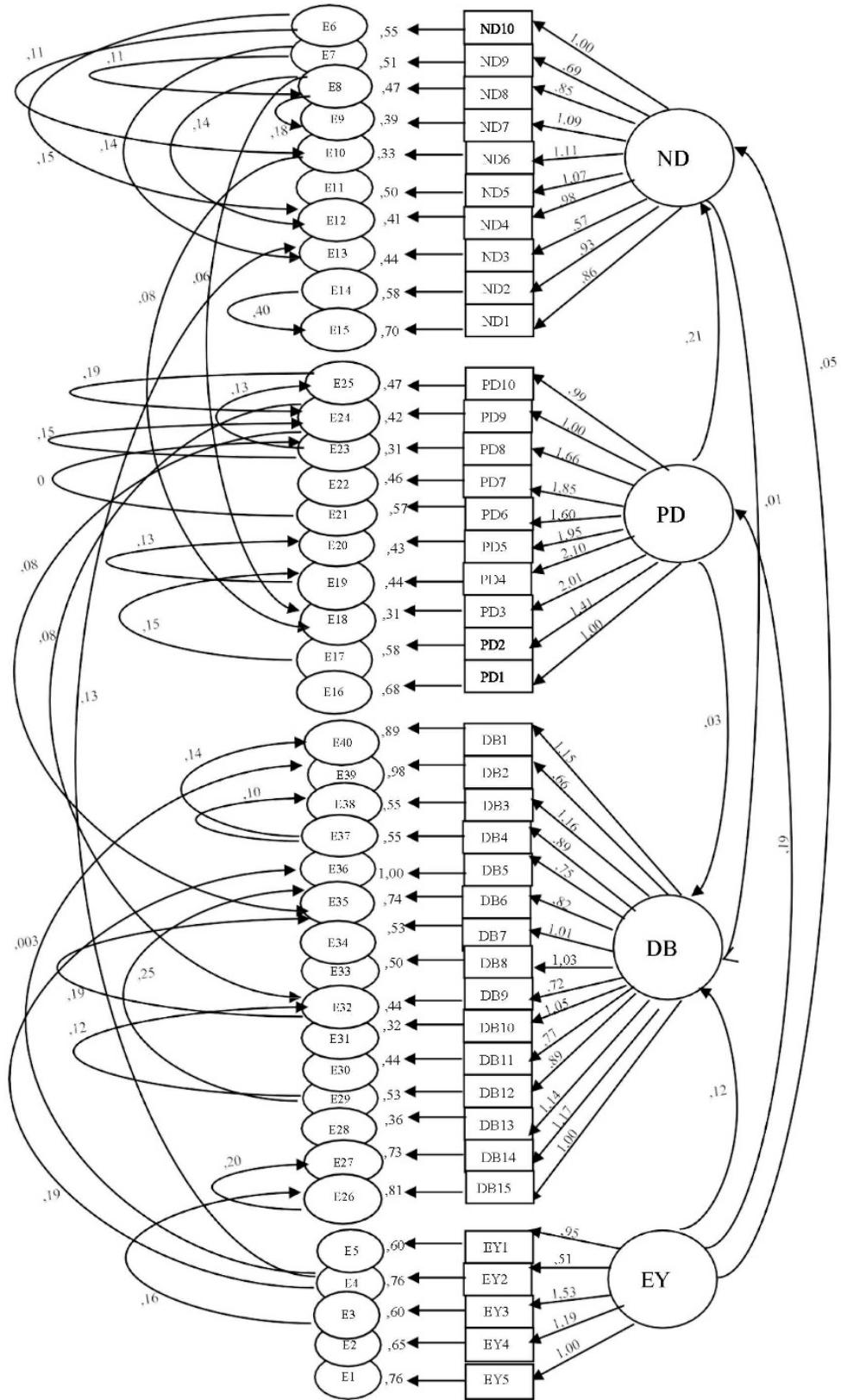
Serbestlik Derecesi 780

Anlamlılık 0,000***

5.8 Doğrulayıcı Faktör Analizi

AMOS istatistik programı kullanılarak yapılan birinci düzey DFA’da ortaya çıkan modelin uyum indeksleri tatmin edici değildir ($\chi^2(\text{CMIN})= 2535,858$; $df=734$; $\chi^2(\text{CMIN})/df= 3,455$ ($p=,000$); $GFI=0,744$; $CFI= 0,760$; $RMSEA= 0,078$). AMOS istatistik programının önerileri doğrultusunda kovaryanslar çizilerek iyileştirmeler yapılmıştır (Şekil 16). Yapılan iyileştirmelerden sonra program yeniden çalıştırıldığında modelin uyum indeksleri kabul edilebilir sınırlarda çıkmıştır ($\chi^2(\text{CMIN})=1442,975$; $df=704$; $\chi^2(\text{CMIN})/df=2,050$, ($p=,000$); $GFI=0,849$; $CFI= 0,902$; $RMSEA=0,05$; $NFI=0,826$).

Şekil 16. Doğrulayıcı Faktör Analizi



Tablo 15. Regresyon ve Kovaryans Sonuçları

Madde	Regresyon N	Faktör	β_0	β_1	Standart Sapma	C.R.	P
EY5	<---	EY	0,76	1			
EY4	<---	EY	0,65	1,19	0,148	8,027	<0.001
EY3	<---	EY	0,60	1,53	0,179	8,591	<0.001
EY2	<---	EY	0,76	0,51	0,121	6,67	<0.001
EY1	<---	EY	0,60	0,95	0,127	7,499	<0.001
ND10	<---	PD	0,55	1			
ND9	<---	PD	0,51	0,69	0,059	11,685	<0.001
ND8	<---	PD	0,47	0,85	0,063	13,446	<0.001
ND7	<---	PD	0,30	1,09	0,07	15,593	<0.001
ND6	<---	PD	0,33	1,11	0,058	19,026	<0.001
ND5	<---	PD	0,50	1,07	0,072	14,811	<0.001
ND4	<---	PD	0,41	0,98	0,075	13,038	<0.001
ND3	<---	PD	0,44	0,57	0,052	10,95	<0.001
ND2	<---	PD	0,58	0,93	0,069	13,445	<0.001
ND1	<---	PD	0,70	0,86	0,071	12,11	<0.001
PD1	<---	ND	0,68	1			
PD2	<---	ND	0,58	1,41	0,167	8,441	<0.001
PD3	<---	ND	0,31	2,01	0,237	8,471	<0.001
PD4	<---	ND	0,44	2,10	0,252	8,333	<0.001
PD5	<---	ND	0,43	1,95	0,237	8,263	<0.001
PD6	<---	ND	0,74	1,82	0,211	7,583	<0.001
PD7	<---	ND	0,46	1,85	0,227	8,156	<0.001
PD8	<---	ND	0,35	1,66	0,201	8,256	<0.001
PD9	<---	ND	0,42	1,	0,141	7,089	
PD10	<---	ND	0,47	0,99	0,145	6,812	<0.001
DB15	<---	DB	0,81	1			
DB14	<---	DB	0,73	1,17	0,12	9,781	<0.001
DB13	<---	DB	0,36	1,14	0,124	9,2	<0.001
DB12	<---	DB	0,53	0,89	0,112	7,93	<0.001
DB11	<---	DB	0,44	0,77	0,1	7,784	<0.001
DB10	<---	DB	0,32	1,05	0,124	8,494	<0.001
DB9	<---	DB	0,44	0,72	0,095	7,6	<0.001
DB8	<---	DB	0,50	1,03	0,12	8,531	<0.001
DB7	<---	DB	0,53	1,01	0,12	8,393	<0.001
DB6	<---	DB	0,74	0,82	0,117	7,055	<0.001
DB5	<---	DB	1	0,75	0,123	6,11	<0.001
DB4	<---	DB	0,55	0,89	0,114	7,827	<0.001
DB3	<---	DB	0,55	1,16	0,133	8,724	<0.001
DB2	<---	DB	0,98	0,66	0,119	5,566	<0.001
DB1	<---	DB	0,89	1,15	0,148	8,057	<0.001

β_0 : Standart yol kay sayıları, β_1 Standart olmayan yol kat sayıları

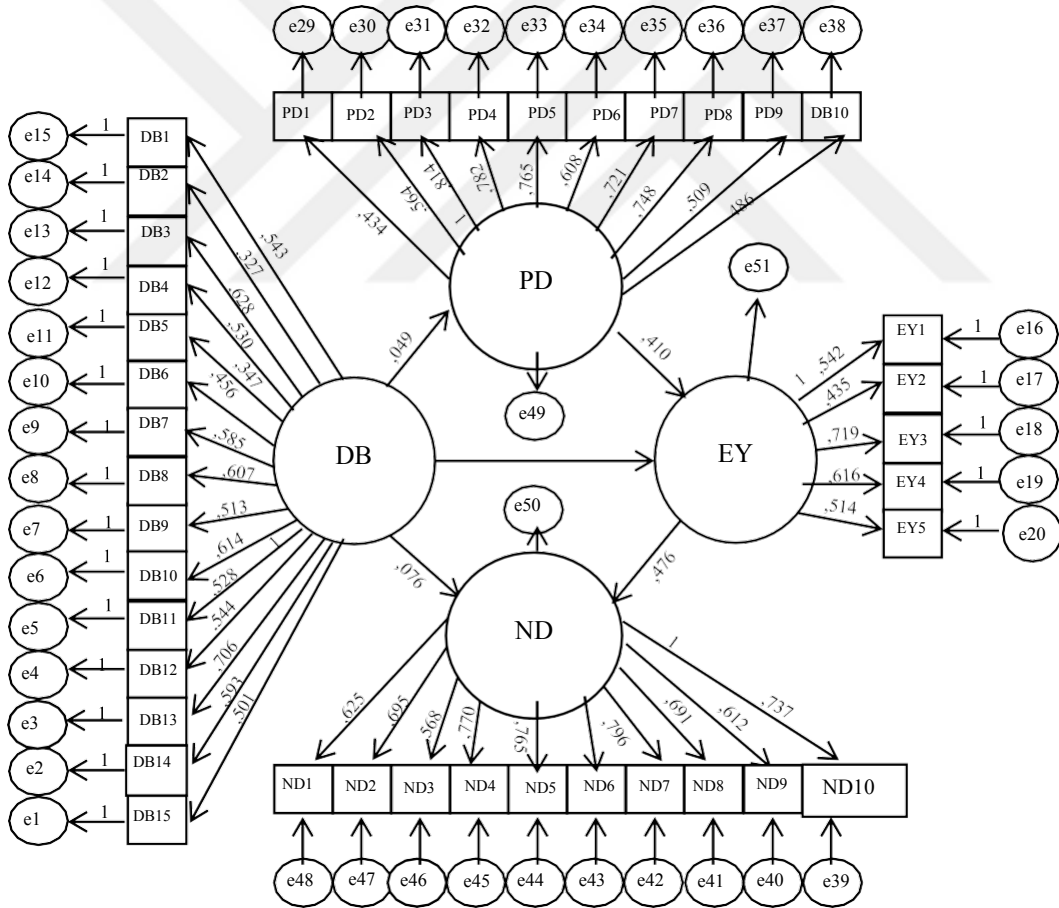
Kovaryans			B	StandartS	C.R.	P
ND	<-->	DB	0,015	0,012	1,209	0,227
EY	<-->	DB	0,123	0,024	5,198	<0.001
PD	<-->	DB	0,035	0,024	1,495	0,135
EY	<-->	ND	0,052	0,015	-3,499	<0.001
PD	<-->	ND	0,214	0,033	-6,563	<0.001
EY	<-->	PD	0,194	0,034	5,78	<0.001
e14	<-->	e15	0,406	0,041	9,926	<0.001
e8	<-->	e9	0,184	0,024	7,827	<0.001
e24	<-->	e25	0,199	0,025	7,939	<0.001
e29	<-->	e35	0,252	0,036	7,023	<0.001
e6	<-->	e10	0,111	0,029	3,797	<0.001
e8	<-->	e12	0,146	0,022	6,714	<0.001
e28	<-->	e31	0,129	0,027	4,739	<0.001
e21	<-->	e23	0	0,022	-0,002	0,998
e16	<-->	e17	0,183	0,035	5,285	<0.001
e6	<-->	e12	0,155	0,025	-6,294	<0.001
e23	<-->	e24	0,156	0,022	7,237	<0.001
e7	<-->	e8	0,114	0,02	5,674	<0.001
e7	<-->	e13	0,14	0,025	5,686	<0.001
e23	<-->	e25	0,132	0,023	5,838	<0.001
e4	<-->	e13	0,135	0,028	4,742	<0.001
e26	<-->	e27	0,201	0,043	4,68	<0.001
e17	<-->	e19	0,15	0,028	5,336	<0.001
e19	<-->	e20	0,136	0,027	5,056	<0.001
e32	<-->	e35	0,192	0,032	6,046	<0.001
e29	<-->	e32	0,128	0,027	4,837	<0.001
e4	<-->	e39	0,003	0,042	0,073	0,942
e4	<-->	e36	0,196	0,045	4,358	<0.001
e10	<-->	e18	0,082	0,018	4,52	<0.001
e3	<-->	e26	0,169	0,04	-4,215	<0.001
e37	<-->	e40	0,149	0,038	3,93	<0.001
e24	<-->	e32	0,089	0,018	-4,906	<0.001
e24	<-->	e35	0,088	0,022	-3,982	<0.001
e37	<-->	e38	0,107	0,03	3,523	<0.001
e8	<-->	e18	0,066	0,017	-3,903	<0.001

ND: Negatif Duygular, DB: Duygusal Bulaşma, PD: Pozitif Duygular, EY: Empati Yorgunluğu

5.8. Yapısal Eşitlik Modeli

Aşağıda yapılan analiz sonucunda, test edilen yapısal modelde gözlenen değişkenlerin ait faktör yükleri ile gözlenen değişkenlerle alakalı yol kat sayılarının anlamlı olduğu gözlemlenmektedir. Uyum değerleri incelendiğinde ise CMIN/df(2,046), CFI(,902),GFI(0,95) ve RMSA(0,051) şeklindeki uyum değerleri göz önüne alındığında modelin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmadaki yapısal eşitlik modelinde duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu ($\beta_0 = 0,410$; $p < 0.01$) arasında, empati yorgunluğu ve negatif duygular ($\beta_0 = 0,476$; $p < 0.01$) arasında anlamlı bir ilişki görülmüştür. Fakat pozitif ve negatif duyguların aracılık rolüne saptanmamıştır. Araştırma sonuçlarının daha kesin olması için Sobel testi gerçekleştirilmiştir. (Uzun vd, 2010).

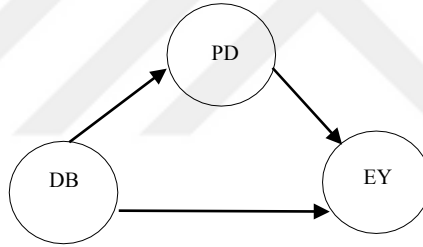
Şekil 17. Yapısal Eşitlik Modeli



Tablo 16 Yol Katsayıları

Madde	Regresyon	Faktör	β_0	β_1	Standart S	C.R.	P
PD	<---	DB	0,049	0,037	0,044	0,844	0,399
ND	<---	DB	0,076	0,116	0,087	1,328	0,184
EY	<---	DB	0,410	0,393	0,074	5,28	<0.001
EY	<---	PD	0,058	0,073	0,103	0,705	0,481
EY	<---	ND	0,476	0,299	0,059	5,104	<0.001

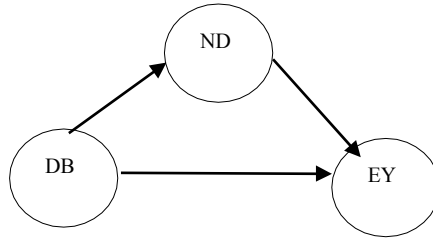
β_0 : Standart yol katsayıları, β_1 Standart olmayan yol katsayıları
Sobet testi uygulanmadan önce Baron ve Kenny'nin (1986) modelindeki şartların hepsinin uygunluğuna bakılmıştır. Sonuçta duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkide pozitif ve negatif duyguların aracılık rolünün sobel testine uygun olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın anlamlılık seviyesini belirlemek için (Sobel, 1982) kullanılmıştır. Sobel testi gerçekleştirilirken ilk olarak pozitif duyguların aracılık rolüne bakılmıştır (şekil 18). İkinci olarak negatif duyguların aracılık rolüne bakılmıştır (şekil 19). Üçüncü olarak Sobel testi analizleri yapılmıştır.

Şekil 18 Pozitif Duyguların Aracılık Rolü

Model 4	B	Std. Hata	Beta	T	Değer
DB	,079	,059	,066	1,322	,187
Model 4	B	Std. Hata	Beta	T	Değer
DB	2,210	,264	,348	8,365	,000
PD	,426	,057	,191	7,538	,000
PD	-,196	,047	-,191	-4,138	,000

İkinci olarak ise negatif duyguların aracılık rolüne bakılmıştır (şekil 19)

Şekil 19 Negatif Duyguların Aracılık Rolü



Model 4	B	Std. Hata	Beta	t	Değer
DB	,105	,069	,076	1,528	,127

Model 4	B	Std. Hata	Beta	t	Değer
DB	,928	,212		4,376	,000
DB	,377	,053	,308	7,077	,000
PD	,325	,038	,368	8,470	,000

Yukarıda spss verileri ele alınarak (<http://quantpsy.org/sobel/sobel>) sitesinden yapılan Sobel testi sonucunda negatif duyguların p değerinin ($p=0.69051393$; $p<0.05$) 0.05'ten yüksek çıkması sonucunda negatif duyguların aracılık rolüne rastlanmamıştır. Ek olarak pozitif duyguların p değerinin ($p=0.74950819$; $p<0.05$) 0.05'ten yüksek çıkması sonucunda pozitif duyguların aracılık rolüne rastlanmamıştır. Bulgulara göre empati yorgunluğu ve duygusal bulaşma arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilerek H1 hipotezi kabul edilmiştir. Duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkide negatif ve pozitif duyguların aracılık rolü olmadığı saptanarak H2 ve H3 hipotezleri reddedilmiştir. Ayrıca Barsade (2002) gerçekleştirdiği araştırmada pozitif ve negatif duyguların benzer düzeyde yayıldığını göstererek pozitif ve negatif duyguların pozitif fakat anlamlı olmayan bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Literatür incelendiği zaman duygusal bulaşma ve empati yorgunluğu arasındaki ilişkileri inceleyen bir çalışma bulunmamaktadır.

Tablo 17 Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Sonuç
Hipotez 1: Duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	KABUL
Hipotez 2: Duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkide pozitif duygular aracılık rolü oynamaktadır.	RED
Hipotez 3: Duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkide negatif duygular aracılık rolü oynamaktadır.	RED

SONUÇ VE TARTIŞMA

Sağlık kurum/kuruluşları insanlar ile sürekli iletişim halinde olan örgütlerdir. Bununla birlikte sağlık kuruluşları toplumların sağlıklı ve huzurlu olması için devamlı hareket halindedirler. İnsanlarla iletişim halinde olan kurumlarda da duygular oldukça önem arz etmektedir. Çünkü duygular fikirlerle doğru orantılı bir biçimde hareket etmektedirler ve yapısal olarak da birbirinden farklı biçimde görevlerini yerine getirmektedirler.

Geçmişte duygular çalışma yaşamına bir engel olarak değerlendirilmekteydi. Bir işin yapılabilmesi için insanların makine gibi çalışması gerektiği düşünülmekteydi. Profesyonel yaşam içinde de duyguların olmaması gerektiğine dair bir düşünce hâkimdi. Bu yüzden insan faktörüne yeteri kadar odaklanılmadı. Fakat günümüzde yapılan çalışmalar sonucunda örgütlerin gelişmesi ve ilerlemesi için insan/ insanların duygularının bir faktör olarak son derece önemli olduğu gözlemlenmektedir. Çünkü kişilerin olaylar karşısında karar alırken sadece mantığı ile değil duygularını kullanarak da etkili karar alabildiği ifade edilmektedir.

Sağlık sektöründe görev yapan sağlık çalışanları için de olumlu veya olumsuz duygular yol gösterici olmaktadır. Hastalarla birlikte vakitlerini geçiren sağlık çalışanları hastanın ve çevrenin etkisi altında kalmaktadır. Bu durumda çalışan da ruh haline göre hareket ederek duygularını örgütteki diğer çalışanlara ve hastaya iletmektedir. Bir duyguyu farkına varmadan başka bir kişiye geçirme eylemi; duygusal bulaşma olarak adlandırılmaktadır. Pozitif duyguların yoğun yaşandığı örgütlerde duyguların bulaşıcılığı artmaktadır. Bu tür örgütlerde çalışanlar yüksek motivasyon ile görevlerini yerine getirmektedirler. Motivasyonu yüksek sağlık çalışanları hastaya daha iyi bakım vermektedir. Ayrıca çalıştığı ortamdan keyif alan çalışanlar örgütte performans artışı sağlayarak diğer çalışanları da motive etmektedirler. Bu durumda çalışanın örgüte bağlılığı artmakta, işe gelmeme oranı azalmakta, örgüte karşı güveni ve çatışmaları çözme istekleri artmaktadır. Çalışma ortamında huzurlu ve güvenli hissedilen kişiler aynı zamanda özel hayatında da bu olumlu tutumu sergilemeye devam etmektedirler. Negatif duyguların yoğun yaşandığı örgütler de ise empati yorgunluğu yaşanabilmektedir. Bu durum hissedilen negatif duyguların karşı tarafa aktarılarak hissedilmesine sebep olmaktadır. Acı çeken veya kendini kötü hissedilen kişinin yerine kendini koyan sağlık çalışanı empati yorgunluğu yaşamaktadır. Özellikle günümüze de korona virüs ile sağlık çalışanlarının görev ve sorumlulukları artmaktadır. Uzayan

çalışma saatleri, meslektaşların ölümleri, ailelerin görülememesi, uykusuzluk, görev ve sorumlulukların net belli olmaması gibi durumlar yüzünden sağlık çalışanlarının yaşam kalitesi düşmektedir. Yaşam kalitesi düşen sağlık çalışanları pozitif duygular hissedememektedir. Bu duruma etken olan başka bir olgu ise artan ölümlerdir. Hasta ile iletişim halinde olan sağlık çalışanları bir bağ kurmaktadır. Bağ kurdukları kişiyi/kişileri kaybetmek sarsıcı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Tüm bu faktörler göz önüne alındığı takdirde sağlık çalışanlarının empati yorgunluğuna yakalanma riskleri artmaktadır. Bu kapsamda, çalışma Türkiye genelindeki sağlık çalışanlarının duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide pozitif ve negatif duyguların aracılık rolü oynayıp oynamadığı araştırmaktadır.

Araştırmada ilk olarak duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen başka bulgu ise duygusal bulaşma ile empati yorgunluğu arasında pozitif anlamı bir etki olmasıdır. Bu durum duygusal bulaşmanın artması veya azalmasıyla beraber empati yorgunluğunda da artış veya azalış göstereceğini işaret etmektedir. Literatür incelendiği zaman duygusal bulaşma ve empati yorgunluğu arasındaki ilişkileri inceleyen bir çalışma bulunmamaktadır. Bu sebeple sonuçlarda kıyaslama gerçekleştirilememektedir. Söz konusu analizler ile mevcut araştırmanın literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmüştür.

Araştırma sonuçlarında beklenilenin tersine pozitif ve negatif duyguların, empati yorgunluğu ve duygusal bulaşma arasında aracılık rolü oynamadığı saptanmıştır. Başka bir ifadeyle duygusal bulaşmanın aynı anda hem pozitif duygular hem de negatif duygular yoluyla empati yorgunluğu üzerinde dolaylı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Literatür incelendiğinde Barsade'nin (2002) araştırması pozitif ve negatif duyguların benzer düzeyde yayıldığını göstermektedir. Pozitif ve negatif duyguların pozitif fakat anlamlı olmayan bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Sonucun böyle çıkmasının sebebi araştırmanın kısıtlarından kaynaklanmaktadır. İlk kısıt pandemi sürecidir. Araştırma pandemi dönemine denk geldiği için ulaşımda problemler yaşanmıştır. Sağlık çalışanlarının uzun saatler çalışması, virüsün hızlı yayılmasıyla sağlık çalışanlarına ihtiyacın artması, karantinalar, sokağa çıkma yasakları gibi durumlar zorluklar meydana getirmiştir. Araştırmanın ikinci kısıtı verilere sınırlı erişimdir. Bu araştırma belirli bir kurum\grubu kapsadığı için bu katılımcılara sınırlı erişim sorunu yaşanmıştır. Araştırmaya ilk başlandığında Nevşehir Devlet Hastesi'ndeki sağlık çalışanları üzerinde araştırma yapılması uygun

görülmüştür.

Fakat izin alınmasına rağmen araştırmacının ve diğer kişilerin güvenliği için (virüsün yayılmaması için) anketler sağlık çalışanlarına ulaştırılamamıştır. Bu sınırlı erişim nedeniyle araştırma tekrardan revize edilmiştir. Buna rağmen araştırma bulguları hala güvenilir ve geçerlidir. Araştırmanın üçünü kısıtı ise ortak yöntem varyansdır. Araştırmada anket sorularına cevap vermekten kaçınıldığı için ve hep belirli bir gruptan örneklem oluştuğu için ortak yöntem varyansı kısıt olarak ele alınmıştır.

Araştırmada pozitif duyguların artırılması ve empati yorgunluğunun azaltılması için bazı önerilere yer verilmektedir. İlk olarak örgütte empati yorgunluğunun azalması için merhamet okur yazarlığını anlamak gerekmektedir. Merhamet okuryazarlığı, başkalarına karşı sağlıklı bir şefkat ve kendine şefkat dengesi olarak tanımlanabilir. Şefkat okuryazarlığının geliştirilmesinden fayda sağlayabilmek için merhameti anlamak, şefkatli bakımın sunulmasını etkileyen engelleri belirlemek ve bu tür engelleri etkili bir şekilde ele almak için stratejiler geliştirmek gerekmektedir. İkinci olarak duygu düzenleme empatiyi azaltmak için bir araç olarak kullanılarak empatiden kaynaklanabilecek sıkıntıyı azaltabilir. (Hofmeyer, Kennedy ve Taylor, 2020) . Üçüncü olarak duygusal iletişimin çoğu beden dili, yüz ifadesi ve ses tonu yoluyla gerçekleştiği için (% 10'dan azı kelimelerle iletişim kurar) beden dilinin önemi hakkında eğitimler oluşabilir. Beden dili hareketlere yansıdığı için örgütteki kişilere de aktarıldığı konusunda bilinçlendirilebilir. Dördüncü olarak kişilerle göz teması kurulmaktan çekinmemek gerekmektedir. Çünkü göz teması pozitif duygusal bulaşmanın hareketlere ve örgütteki kişilere aktarılmasını kolaylaştırabilir. Beşinci olarak örgütte negatif tutum sergileyen kişilerin farkında olmak gerekmektedir. Bu negatif tutum sergileyen kişilerin tavırlarını değiştirmek için çözümler üretmek gerekmektedir. Eğer çözümler işe yaramazsa o kişinin farkında olup etkilemesine izin vermemek hatta uzaklaştırmak gerekebilir. Altıncı olarak sağlık çalışanlarının rahatlayabileceği ortamlar yaratılabilir. Spor yapılabilecek alanlar yaratmak, müzik dinletileri gerçekleştirmek sağlık çalışanlarının stresini azaltarak önemsenme hissini arttırabilir. Böylece çalışanların stresinin azalması sağlanabilir. Son olarak sağlık çalışanların görev tanımlarını netleştirmek, mola zamanlarını kesinleştirmek gibi belirleyiciler koymak empati yorgunluğunu azaltarak pozitif duyguları arttırabilir.

İlerde araştırma yapacak araştırmacılar örgütsel bağlılık, duyguları düzenleme, örgütsel güven, örgütsel adalet, örgütsel politika, psikolojik dayanıklılık, tükenmişlik,

işyeri nezaketsizliği, sosyal kaytarma davranışı, presenteeism(işte var olamama),

sinizm, başarının algılanan cezası, yapay zeka, üretkenlik karşıtı tutumlar, iş tatmini gibi konuları inceleyebilirler. Ayrıca çalışmanın alanlarını genişleterek farklı sektörler üzerinde de araştırma gerçekleştirebilirler.



KAYNAKÇA

Acar E (2007). İşletme Yönetiminde Duygusal Zekânın Yeri Ve Önemi Üzerine Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Hatay.

Adam D, Taylor R (2013) Compassionate care: Empowering students through nurse education. *Nurse Education Today* 34(9): 1242–1245.

Adams R E, Boscarino J A, Figley C R (2006) Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study. *American Journal of Orthopsychiatry*. 76(1): 103–108.

Adelmann P K (1995) Emotional Labor As A Potential Source Of Job Stress çev. Sauter L R Murphy Organizational Risk Factors For Job Stress (American Psychological Association, Amerika)

Adler A (1979) İnsanı Tanıma Sanatı (Dergâh Yayınları, İstanbul)

Akçalı Ö (1991) Kaygı Seviyesinin Empatik Beceri Üzerindeki Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim dalı İstanbul.

Akçay C, Çoruk A (2012) Çalışma Yaşamında Duygular Ve Yönetimi Kavramsal Bir İnceleme. *Eğitimde Politika Analizi* 1(1): 3-25.

Akdeniz S, Deniz M E (2016) Merhamet ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *The Journal of Happiness and Well-Being* 4(1):50-61.

Akgün Ö, Akdeniz M, Kavukcu E, Avcı H H (2019) Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Genel Empati Düzeyleri ile Hekimlik Empati Becerilerinin Karşılaştırılması ve Tıp Eğitimi Boyunca Empati Düzeylerindeki Değişimin Değerlendirilmesi 1(1): 1

Akın A, Uysal R, Akın Ü (2015) Duygusal Bulaşma Ölçeği'nin Türkçe Formu'nun Geçerlik Ve Güvenirliği. *Anemon Muş Alparlan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 3(2): 97-104.

Akkoyun F (1982) Empatik Anlayış Üzerine. *Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 15 (2): 63-69.

Alan H (2018) Merhamet Yorgunluğu ve Yönetici Hemşirenin Rolü. *Journal of Health and Nursing Management* 5(2): 141-146.

Alçay U (2009) Farklı Okul Türlerinde Görev Yapan Yönetici Ve Öğretmenlerin Empatik Beceriler Açısından Karşılaştırılması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Andrieş A M (2009) Emotions management within organizations.1(1): 17-34.

Arıdağ Çiftçi N, Yüksel A (2010) Üniversite Öğrencilerinin Ahlaki Yargı Yetenekleri İle Empati Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Bilimleri* 10(2): 683-727.

Aristoteles (2004) Aristoteles Retorik çev. Mehmet H Doğan (Yapı Kredi Yayınları, İstanbul)

Arizmendi T G (2011) Linking Mechanisms: *Emotional* Contagion, Empathy, and Imagery. *Psychoanalytic Psychology* 28(3): 405-419.

Ataşalar J (1996) Üniversite Öğrencilerinin, Empatik Eğilim Düzeylerine Cinsiyet ve Yaşlarına Göre Kendini Açma Davranışları. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Atilla G (2007) Erillik/Dişillik Boyutunun Empatik Beceri İle İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Aycock N, Boyle D (2009) Interventions to Manage Compassion Fatigue in Oncology Nursing Clinical Journal of Oncology Nursing. 13 (2): 183-191.

Aydemir A (2014) Emotional Contagion at the Workplace. Boğaziçi University 1(1): 1-30.

Bakalım O, Yılık M M (2020) Yalnızlık Ve Yaşam Doyumu İlişkisinde Pozitif Ve Negatif Duyguların Aracı Rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*. 11(50): 125-140.

Barger P B, Grandey A A (2006) Service with a Smile and Encounter Satisfaction: Emotional Contagion and Appraisal Mechanisms. *Academy of Management Journal* 49(6): 1229–1238.

Barrett L, Russell J (1999) The Structure Of Current Affect: Controversies And Emerging Consensus. *Current Directions In Psychological Science* 8(1): 10-14.

Barsade S G (2002) The ripple effect: Emotional Contagion And Its Influence On Group Behavior. *Administrative science quarterly* 47(4): 644-675.

Barsade S G, Coutifaris, C G, Pillemer J (2018) Emotional Contagion İn Organizational Life. *Research in Organizational Behavior* 38(1): 137-151.

Barutçugil İ (2002) Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi (Kariyer Yayıncılık, İstanbul)

Batson C D (2009) These things called empathy: Eight related but distinct phenomena çev. J Decety, W Ickes Social Neuroscience. The social neuroscience of empathy (MIT Press, England)

Beck Aaron T, John R A, Shaw Brian F, Gary E (1979) Cognitive Therapy of Depression (Guilford Clinical Psychology and Psychotherapy Series) 36(2):275-8.

Bektaş G, Genç G, Güneç, A, Aytaç B (2018) Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu 1(1): 190-197.

Belkin L Y, Kurtzberg T R, Naquin C E (2006) Emotional Contagion In The Online Environment: Investigating The Dynamics And İmplications Of Emotional Encounters In Mixed-Motive Situations In The Electronic Context 1(1): 1-29.

Bispo J, Paiva A (2009) A Model For Emotional Contagion Based On The Emotional Contagion Scale. In Affective Computing And İntelligent İnteraction And Workshops 1(1): 1-6.

Brotheridge, C M, Lee R T (2003) Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 76(3): 365–379.

Cardeña E, Terhune D B, Lööf A, Buratti S (2008) Hypnotic experience is related to emotional contagion. *International Journal of Clinical and Experimental Hypnosis*. 57(1): 33- 46.

Carver C S, Scheier M F (1990) Origins And Functions Of Positive And Negative Affect: A Control-Process View *Psychological Review*. 97(1): 19.

Chartrand T L, Bargh J A (1999) The chameleon effect: The perception–behavior link and social interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*: 76(6), 893–910.

Chartrand T L, Maddux W W, Lakin J L (2005) Beyond The Perception-Behavior Link: The Ubiquitous Utility And Motivational Moderators Of Nonconscious Mimicry çev. Hassin R, Uleman J S, Bargh J A *The new unconscious* (Oxford University Press, New York)

Coetzee S K, Klopper H C (2010) Compassion fatigue within nursing practice: a concept analysis. *Nursing & Health Sciences*. 12(2): 235-243.

Cole M S, Walter F, Bruch H. (2008). Affective mechanisms linking dysfunctional

behavior to performance in work teams: A moderated mediation study. *Journal of Applied Psychology*. 93(5): 945–958.

Cooper R K (1999) Liderlikte Duygusal Zeka çev. Z B Sawaf A, B Sancar (Sistem Yayıncılık, İstanbul)

Coplan A (2006) Catching Characters' Emotions: Emotional Contagion Responses To Narrative Fiction Film. *Film Studies* 1(8): 26-38.

Coplan (Eds.), Empathy: Philosophical And Psychological Perspectives (Oxford University Press, London)

Creaven A M, Skowron E.A, Hughes B M, Howard S, Loken E (2014) Dyadic Concordance İn Mother And Preschooler Resting Cardiovascular Function Varies By Risk Status *Dev. Psychobiol.* 56(1): 142-152.

Cropanzano R, Weiss Hm, Hale J M S, Reb J (2003) The Structure of Affect: Reconsidering the Relationship Between Negative and Positive Affectivity *Journal of Management*. 29 (6): 831-857.

Çakar U (2002) Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Davranışı Üzerindeki Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Çeçen A R (2002) Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez ve Önemlidir? Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 9(9): 164-170.

Çeribaş M (2012) Kırgız Türklerinde Manasçılık Geleneği ve Manasçılar (Türk Kültürünü Araştırma Enstitüsü, Ankara)

Çimer Ö (1998) Çeşitli Meslek Gruplarında Çalışan Kişilerin Empatik Eğilimleri. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bilim

Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Damasio A (2006) Decartes'ın Yanılgısı, çev. Bahar Atlamaz. (Varlık Yayınları, İstanbul)

Damasio A R (1994) Descartes' Error: Emotion, Reason, And The Human Brain. (Département des Relations Industrielles, Université Laval Published, New York)

Davies S (2011) Infectious music: Music-listener emotional contagion. In P. Goldie And A.

Davis, M. R. (1985). Perceptual and affective reverberation components Empathy: Development, training, and consequences çev. Goldstein A B, Michaels G Y (Hillsdale, NJ Erlbaum)

De Rivera J, Páez D (2007). Emotional climate, human security, and cultures of peace. 63(2): 233-253.

De Rivera, J. (1992). *Emotional climate: Social structure and emotional dynamics*. In K T Strongman (Ed.), *International review of studies on emotion*. 2(1): 197–218.

Deniz M E, Arslan C, Özyeşil Z, İzmirli M (2012) Öz-Anlayış, Yaşam Doyumu, Negatif Ve Pozitif Duygu: Türk Ve Diğer Ülke Üniversite Öğrencileri Arasında Bir Karşılaştırma *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 1(23), 428-446.

Descartes René (1989) The Passions of the Soul, translated çev. Stephen Voss (Indianapolis Hackett Publishing Company, England)

Diefendorff J M, Richard E M (2003) Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions *Journal of Applied Psychology*. 88(2): 284–294.

Diener E, Sandvik E, Pavot W (1991) Happiness İs The Frequency, Not The İntensity, Of Positive Versus Negative Affect *International Series İn Experimental Social*

Psychology Subjective Well-Being: An Interdisciplinary Perspective Çev. Strack F, Argyle M, Schwarz (Pergamon Presse England)

Dikmen Y, Aydın Y (2016) Hemşirelerde Merhamet Yorgunluğu: Ne? Nasıl? Ne Yapmalı? *Journal of human rhythm* 2(1): 14-21.

Dimberg U L F, Petterson M (2000) Facial Reactions To Happy And Angry Facial Expressions: Evidence For Right Hemisphere Dominance. *Psychophysiology*. 37(5): 693-696.

Dimberg U, Thunberg M (2012) Empathy, Emotional Contagion, And Rapid Facial Reactions To Angry And Happy Facial Expressions. *Psych Journal* 1(2): 118-127.

Dinç S, Ekinci, M. (2019) Merhamet Yorgunluğu Kısa Ölçeği'nin Türkçe'ye Uyarlanması, Geçerlilik ve Güvenirliği. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*. 11(1): 192-202.

Dinçyürek S (2004) Üniversite Öğrencilerinin Empatik Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi Marmara Coğrafya Dergisi 1(10): 96-116.

Doğa H, Üngüren E, Algür S (2010) Öfke ve empati ilişkisine yönelik otel zincirinde bir araştırma Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 19 (3): 277-298.

Doğan T. (2018) Psikolojik İyi Oluşun Kaynakları Üsküdar Üniversitesi Psiko Hayat Dergisi. 9(19): 1-63.

Doğan Y, Özdevecioğlu M. (2009) Pozitif Ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi. SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 9(18): 166-190.

Doherty R W, Orimoto L, Singelis T M, Hatfield E, Hebb J (1995) Emotional contagion: Gender and occupational differences. *Psychology of Women Quarterly* 19(3): 355-371.

Doherty, R W (1997) The Emotional Contagion Scale: A Measure Of Individual Differences. *Journal Of Nonverbal Behavior*. 21(2): 131–154.

Dökmen Ü (1988) Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi Ve Psikodrama İle Geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 2(1-2): 155-190.

Dökmen Ü (2002) İletişim Çatışmaları ve Empati (Sistem Yayınları, İstanbul)

Dökmen Ü (2004) Yüz İfadeleri Konusunda Verilen Eğitimin Duygusal Yüz İfadelerini Teşhis Becerisi Ve İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Dökmen Z Y (1999) Bem Cinsiyet Rolü Envanteri Kadinsilik Ve Erkeksilik Ölçekleri Türkçe Formunun Psikometrik Özellikleri *Kriz Dergisi*. 7(1): 27-40.

Dua J K (1993) The Role Of Negative Affect And Positive Affect İn Stress, Depression, Self-Esteem, Assertiveness, Type A Behaviors, Psychological Health, And Physical Health. *Genetic, Social, And General Psychology Monographs*. 119(4): 515–552.

Dua J K (1994) Job Stressors and Their Effects on Physical Health, Emotional Health and Job Satisfaction in a University", *Journal of Educational Administration*. 32(1): 59-78.

Duarte J, Pinto-Gouveia J (2017) The Role Of Psychological Factors İn Oncology Nurses' Burnout And Compassion Fatigue Symptoms. *European Journal Of Oncology Nursing* 1(28), 114–121.

Duarte J, Pinto-Gouveia J, Cruz B (2016) Relationships Between Nurses' Empathy, Self-Compassion And Dimensions Of Professional Quality Of Life: A Cross-Sectional Study. *International Journal Of Nursing Studies*. 60(1): 1-11.

Duclos S E, Laird J D, Schneider E, Sexter M, Stern L, Van Lighten O (1989) Emotion-Specific Effects Of Facial Expressions And Postures On Emotional Experience.

Journal Of Personality And Social Psychology. 57(1): 100–108.

Dur A İ B, Nurdoğan A K, Öztürk M (2018) Çalışma Hayatında Örgütsel Davranış Açısından Duygusal Emek Kavramı *Siyaset Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi* 6(3): 9-19.

Durak M, Durak Ş, E Kocatepe U (2016) Aklımın Akli Psikoloji (Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara)

Egermann H, McAdams S (2013) *Empathy and Emotional Contagion as a Link Between Recognized and Felt Emotions in Music Listening. Music Perception: An Interdisciplinary Journal* 31(2): 139–156.

Eisenberg N, Miller P (1987) Empathy, Sympathy, And Altruism: Empirical And Conceptual Links Strayer Empathy And Its Development çev. N Eisenberg, J (Cambridge University Press, New York)

Ekman P, Dalglish T, Power M (1999) *Handbook of Cognition and Emotion* (John Wiley and Sons Ltd., New York)

Ekman P, Davidson R J (1994) Series In Affective Science The Nature Of Emotion Fundamental Questions (Oxford University Press, England)

Ekman P, Friesen W V (1982) Felt, False, And Miserable Smiles. *Journal Of Nonverbal Behavior*. 6(4): 238-252.

Ekman, P, Oster H (1981) Expresiones Faciales De La Emoción. *Estudios De Psicología*. 2(7): 115-144.

Elfenbein H A (2014) The Many Faces Of Emotional Contagion: An Affective Process Theory Of Affective Linkage. *Organizational Psychology Review* 4(4): 326-362.

Epstude K, Mussweiler T (2009) What you feel is how you compare: How comparisons influence the social induction of affect. *Emotion* 9(1): 1.

Erçoban S (2003) İlköğretim II. Kademesindeki Branş Öğretmenlerinin Empatik Eğilim Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.

Erkuş A, Günlü E (2008) Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri İşletme Fakültesi Dergisi 9(2): 187-209.

Esba M (2009) Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Duygusal Zekalarının Örgüt Kültürü Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir

Estow S, Jamieson J P, Yates, J R (2007) Self-Monitoring And Mimicry Of Positive And Negative Social Behaviors. *Journal Of Research In Personality* 41(2): 425-43

Fawcett C, Wesevich V, Gredebäck G (2016) Pupillary contagion in infancy: Evidence for spontaneous transfer of arousal *Psychological science* 27(7): 997-1003.

Feist, G. J, Rosenberg, E. L. (2015) *Psychology: Perspectives and Connections* (McGraw- Hill Education, New York)

Feldman R, Magori-Cohen R, Galili G, Singer M, Louzoun Y (2011) Mother And Infant Coordinate Heart Rhythms Through Episodes Of Interaction Synchrony Infant Behav. Develop 34(4): 569-577.

Feldman, R S (2008) *Understanding Psychology* (Mcgraw Hill Inc, Amerika) Fesbach N D (1975) Empathy İn Children: Some Theoretical And Empirical Considerations, *The Counseling Psychologist* 5(2): 25-30.

Fidanboy C Ö, Fidanboy M (2019) Çalışanların Yenilik İklimi Algılarının Pozitif ve Negatif Duygu Durumlarına Etkileri Teknokentler Örneği Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi 5(8): 102-120.

Figley C R (2002) Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack Of Self Care. *J Clin Psychol* 58(1): 1433–1441.

Figley C R (1995) Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: 1(1) 1– 17.

Fisher C D, Ashkanasy N M (2000) The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior* 27(1): 123-129.

Frank M G, Ekman P, Friesen, W V (1993) Behavioral markers and recognizability of the smile of enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology* 64(1): 83– 93.

Fredrickson B L (2001) The Role Of Positive Emotions In Positive Psychology: The Broaden-And-Build Theory Of Positive Emotions. *American Psychologist* 56(3): 218.

Fredrickson B L, Mancuso R A, Branigan C, Tugade M M (2000) The Undoing Effect Of Positive Emotions *Motivation And Emotion* 24(4): 237-258.

Freud, S (1977) Endişe çev. Leyla Özcengiz. (Dergah Yayınları, İstanbul)

Frijda N H (1986) Studies In Emotion And Social Interaction. The Emotions (Cambridge University Press, England)

Frijda, N H(1986) The emotions (Cambridge University Press, Amerika)

Funk C, Peterson P, Landsfeld M, Pedreros D, Verdin J, Shukla S, Michaelsen J (2015) The Climate Hazards Infrared Precipitation With Stations—A New Environmental Record For Monitoring Extremes *Scientific Data* 2(1): 1-21.

Funk L (2016) Empathie. In *Psychologie der Werte* 1(1): 53-65.

Gemci H (2012) İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerine Uygulanan Etkili İletişim Ve Empatik Beceri Eğitiminin Öğrencilerin İletişim Ve Empatik Becerilerine Etkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Gentry J E, Baggerly J, Baranowsky A (2004) Training-As-Treatment: Effectiveness Of The Certified Compassion Fatigue Specialist Training International Journal Of Emergency Mental Health And Human Resilience 6(3): 147-155.

Goldin-Meadow S, Alibali M W (2013) Gesture's Role İn Speaking, Learning, And Creating Language. *Annual Review Of Psychology* 64(1): 257-283.

Goleman D (1995) Emotional İntelligence (Bantam Books Inc, New York)

Goleman D (2006) Duygusal Zeka çev. Banu Seçkin Yüksel (Varlık Yayınları, İstanbul)

Goleman D (2013) Focus The Hidden Driver Of Excellence (Harpercollins Publishers, New York)

Goleman D, Boyatzis R (2008) Social İntelligence And The Biology Of Leadership. *Harvard Business Review* 86(9): 74-81.

Goleman,D(2005) Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ (Bantam; 10th Anniversary edition, Amerika)

Goleman, D (2006) Duygusal Zeka çev. Banu Seçkin Yüksel. (Varlık Yayınları, İstanbul)

Goleman,D (2014), DuygusalZekaNeden IQ'danDaha Önemlidir?çev. Banu Seçkin Yüksel. (Varlık Yayınları, İstanbul)

Gök G A (2015) Merhamet Etmenin Dayanılmaz Ağırlığı Hemşirelerde Merhamet Yorgunluğu. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 20(2): 299-313.

Gump B B, Kulik J A (1997) Stress, Affiliation And Emotional Contagion. *Journal Of Personality And Social Psychology* 72(1): 305-319.

Gunnery S D, Hall J A, Ruben M A (2013) The deliberate duchenne smile: Individual

differences in expressive control *J Nonverbal Behav* 37(1) 29–41.

Günaydın M (1999) Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Empatik Eğilim Düzeyleri İle Çatışma Eğilimi Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.

Hablemitoğlu Ş, Özmete E (2012) Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini Ve Kariyer Olanakları. *Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi* 1(1): 171-213.

Halpern J (2003) What is clinical empathy? *J Gen Intern Med* 1 (18): 670– 674.

Halverson S K, Murphy S E, Riggio R E (2004) Charismatic leadership in crisis situations: A laboratory investigation of stress and crisis. *Small Group Research* 35(5): 495–514.

Hancock J T, Gee K, Ciaccio K, Lin J M (2008) I'm sad you're sad: Emotional contagion in CMC. In Proceedings of the 2008 ACM conference on computer supported cooperative work, New York 1(1): 1-4.

Harris P L, Johnson C N, Hutton D, Andrews G, Cooke T (1989) Young Children's Theory Of Mind And Emotion *Cognition And Emotion* 3(4): 379–400.

Hasta D, Güler M E (2013) Saldırganlık: Kişilerarası İlişki Tarzları ve Empati Açısından Bir İnceleme Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 4(1): 64-104.

Hatfield E, Bensman L, Thornton P D, Rapson R L (2014) New Perspectives On Emotional Contagion: A Review Of Classic And Recent Research On Facial Mimicry And Contagion 1(1) 160-179.

Hatfield E, Cacioppo J T, Rapson R L (1992) Primitive emotional contagion. In M. S. Clark (Ed.), *Emotion and social behavior, review of personality and social psychology* 14(1): 151-177.

Hatfield E, Cacioppo J T, Rapson R L (1993) Emotional Contagion 2(10): 96-100.

Hatfield E, Cacioppo J T, Rapson R L (1994) Emotional Contagion 1(1): 303-305.

Hatfield E, Cacioppo J, Rapson R L (1992) Emotional Contagion In M. S. Clark (Ed.), Review Of Personality And Social Psychology 14(1): 151–177.

Hatfield E, Hsee C K, Costello J, Weisman M S, Denney C (1995) The Impact Of Vocal Feedback On Emotional Experience And Expression. Journal Of Social Behavior And Personality 10(1): 293-312.

Hatfield E, Klein, D. J, Cacioppo J T, Berntson G G (1993) In Book: The Handbook Of Emotion (Guilford Press, New York)

Hatfield E, Rapson R (1990) Emotions: A trinity Emotions And The Family: For Better Or Worse çev. Bleckman E A (Hillsdale, NJ Erlbaum)

Hatfield E, Rapson R L (2004) Emotional Contagion: Religious And Ethnic Hatreds And Global Terrorism The Social Life Of Emotions çev. Larissa Z T, Colin W L Cambridge, (UK Cambridge University Press, England)

Hatipoğlu C (2013) Hekimlerde Empati, İş Doyumu, İş Stresi Düzeyleri Ve Birbirleri İle İlişkileri. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Denizli.

Hedges S, Jandorf L, Stone A (1985) Meaning Of Daily Mood Assessments Journal Of Personality And Social Psychology 48(2): 428–434.

Heerey E A, Crossley H M (2013) Predictive And Reactive Mechanisms İn Smile Reciprocity. *Psychological Science* 24(8): 1446–1455.

Helt M S, Eigsti I M, Snyder P J, Fein D A (2010) *Contagious Yawning in Autistic and Typical Development. Child Development* 81(5): 1620–1631. Hemşirelik Anabilim Dalı,

Nevşehir.

Hess U, Arslan R, Mauersberger H, Blaison C, Dufner M, Denissen J J, Ziegler M (2017) Reliability Of Surface Facial Electromyography. *Psychophysiology* 54(1): 12-23.

Hess U, Blairy S (2001) Facial Mimicry And Emotional Contagion To Dynamic Emotional Facial Expressions And Their Influence On Decoding Accuracy. *International Journal Of Psychophysiology* 40(2): 129-141.

Hess U, Bourgeois P (2010) You Smile—I Smile: Emotion Expression İn Social Interaction *Biological Psychology* 84(1): 514– 520.

Hiçdurmaz D, Figen A R I (2015) Eşduyum Yorgunluğu: Tanımı, Nedenleri Ve Önlenmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar* 7(3): 295-303.

Hine M J, Murphy S A, Ambwani V (2011) Emotional Contagion İn Computer Mediated Communication. *The International Journal Of Knowledge Culture And Change Management* 10(6): 149-16.

Hochschild A R (1983) *The Managed Heart Commercialization Of Human Feeling* CA: (University Of California, Press Berkeley)

Hodges S D, Kiel K J, Kramer A D I, Veach D, Villanueva B R (2010) Giving Birth To Empathy: The Effects Of Similar Experience On Empathic Accuracy, Empathic Concern, And Perceived Empathy. *Personality And Social Psychology Bulletin* 36(1): 398-409.

Hooper C, Craig J, Janvrin D R, Wetsel M A, Reimels E (2010) Compassion Satisfaction, Burnout, And Compassion Fatigue Among Emergency Nurses Compared With Nurses İn Other Selected İnpatient Specialties. *Journal Of Emergency Nursing* 36(5): 420-427

Huang P, Dai C (2010) The İmpacts Of Emotional Contagion And Emotional Labor

Perception On Employees' Service Performance, International Journal Of Electronic Business Management 8(1): 68-79.

Iacobini M, Gonsalves T, Bianchi-Berthouze N, Frith C (2010) Emotional Contagion In Interactive Art. In Conf. On Kansei Engineering And Emotion Research. 1(1): 1975-1984.

Isaksen S G, Lauer K J (2002) The Climate For Creativity And Change In Teams. *Creativity And Innovation Management* 11(1): 74-86.

Izard C E (1991) The Psychology Of Emotions (Plenum Press, New York)

James W (1884) On some omissions of introspective psychology (Mind, Oxford University, England)

Joinson C (1992) Coping With Compassion Fatigue *Nursing* 22(4): 116-118.

Kaban A L (2019) Kişilerarası İletişimde Duygusal Bulaşmanın Rolü: Öğretmen Öğrenci İletişimi Üzerine Bir Araştırma *Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi* 6(1) 87-108.

Kappas A, Descôteaux J (2003) Of Butterflies And Roaring Thunder: Nonverbal Communication In Interaction And Regulation Of Emotion. *Nonverbal Behavior In Clinical Settings* (Oxford University Press, Engaland)

Kara N O, Vergili A, Erdem R (2016) Sağlık Çalışanlarının Proaktif Kişilik Yapıları İle Duygusal Bulaşma Durumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi* 1(1): 91-103.

Karsavuran S (2014) Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri H Ü İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 32(1): 133-165.

Katman H A (2010) Okul Yöneticilerinin Empatik Eğilimlerinin İncelenmesi: Isparta İl Merkezi Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel

Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Kaya A, Siyez D M (2010) KA-Sİ Çocuk ve Ergenler İçin Empatik Eğilim Ölçeği: Geliştirilmesi Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması 35(156): 110-156.

Keinan G, Koren M (2002) Teaming up Type As and Bs: The effects of group composition on performance and satisfaction. *Applied Psychology: An International Review*, 51(3): 425–445.

Kellerman J, Lewis J, Laird J D (1989) Looking And Loving: The Effects Of Mutual Gaze On Feelings Of Romantic Love *Journal Of Research In Personality* 23(2): 145-161.

Kelly J R (2001) Mood Andemotion İn Groups Blackwell Handbook İn Social Psychology çev M Hogg, S Tindale (Group Processes, Oxford UK Blackwell)

Kelly J R, Barsade S G (2001) Mood And Emotions İn Small Groups And Work Teams. *Organizational Behavior And Human Decision Processes* 86(1): 99-130.

Kervancı F (2008) Büro Çalışanlarının Duygu Yönetimi Yeterlilik Düzeylerinin Geliştirilmesinde Duygu Yönetimi Eğitimi Programının Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Büro Yönetimi Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.

Kevrekidis P, Skapinakis P, Damigos D, Mavreas V (2008) Adaptation Of The Emotional Contagion Scale (ECS) And Gender Differences Within The Greek Cultural Context. *Annals Of General Psychiatry* 7(1): 1-6.

Kılıç S (2005) İstanbul'daki Okul Öncesi Öğretmenlerinin Empatik Beceri Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Kılıç S (2018) Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Travmatik Stres Belirtileri, Mesleki Tatmin Tükenmişlik ve Eşduyum Yorgunluğunun İncelenmesi. Yüksek

Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Nevşehir.

Kışlak Ş T, Çabukça F (2002) Empati Ve Demografik Değişkenlerin Evlilik Uyumu İle İlişkisi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi* 5(2): 1-7.

Kişmir Ş, İrge N T (2020). Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Çalışanların Motivasyonu Ve İş Doyumlarına Etkisi Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *Rves-Research Studies Anatolia Journal* 3(1): 1-18.

Klaus S, Veronique T (2001) Effects Of Emotion On The Process Of Organizational Learning (Oxford University Press, New York)

Koçak R (2016) Duygusal İfade Eğitimi Programının Üniversite Öğrencilerinin Aleksitimi Ve Yalnızlık Düzeylerine Etkisi *Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi* 3(23): 29-45.

Konal E, G, Ardahan M (2018) Merhamet Yorgunluğu Ve Hemşirelik Sağlık Ve Toplum Dergisi 28(1): 11-16.

Konrad S, Hendl C (2003) Duygularla Güçlenmek çev. M Taştan (Hayat Yayınları, İstanbul)

Korb S, Grandjean D, Scherer K R (2010) Timing And Voluntary Suppression Of Facial Mimicry To Smiling Faces In A Go/Nogo Task—An EMG Study *Biol Psychol* 85(1): 347–349.

Korkmaz O, Uysal H T, Çelik K (2019) İzleyicilerin Pozitif ve Negatif Duygularının Liderin Hız ve Etkililiği üzerindeki Etkisi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (34): 201-217.

Kozak A M, Genç V (2014) Değişim Sürecinde Ortaya Çıkan Direnci Önlemede Duyguların Yönetiminin Önemi: Hizmet İşletmeleri Açısından Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi 1(2): 81-92.

Köseoğlu S (1994) Psikolojik Danışmanların Empatik Becerilerinin ve Kişilik Özelliklerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kreitner R, A Kinicki (2004) Organizational Behavior (The Mcgraw-Hill, USA)

Kret M E, De Dreu C K (2017) Pupil-Mimicry Conditions Trust İn Partners: Moderation By Oxytocin And Group Membership *Proceedings Of The Royal Society B: Biological Sciences* 284(1850): 1-10.

Kret M E, Fischer A.H, De Dreu C.K (2015) Pupil Mimicry Correlates With Trust İn In-Group Partners With Dilating Pupils *Psychol* 26 (9): 1401-1410.

Krumhuber E G, Kappas A, Manstead A S (2013) Effects Of Dynamic Aspects Of Facial Expressions A Review *Emot Rev* 5(1): 41–46.

Kuyumcu B (2013) The Predictive Power Of University Students' Positive-Negative Moods İn Their Psychological Well-Being. *Kuramsal Eğitim Bilim Dergisi* 6(1): 62-76.

Kuyumcu B, Kabasakaloğlu A (2018) Otantik Olmanın Duyuşsal İyi Oluşu (Pozitif-Negatif Duygu Durumu) Yordama Gücü: Türk ve İngiliz Üniversite Öğrencileri Arasında Otantik Olma ve Pozitif-Negatif Duygu Durumu. *Journal of Higher Education ve Science/Yükseköğretim ve Bilim Dergisi* 8(1): 184-193.

Laird J D (1974) Self-Attribution Of Emotion The Effects Of Expressive Behavior On The Quality Of Emotional Experience. *Journal Of Personality And Social Psychology* 29(4): 475–486.

Laird J D, Crosby M (1974) Individual Differences İn The Self-Attribution Of Emotion Thinking And Feeling: The Cognitive Alteration Of Feeling States çev. H L R Nisbett (Aldine Publishing Company, Chicago)

Laird J D, Bresler C (1990) William James And The Mechanisms Of Emotional Experience *Personality And Social Psychology Bulletin* 16(4): 636-651.

Laird J D, Bresler C (1992) The Process Of Emotional Experience A Self-Perception Theory(Newbury Park, CA Sage)

Laird J D, Wagener J J, Halal M, Szegda M (1982) Remembering What You Feel: Effects Of Emotion On Memory *Journal Of Personality And Social Psychology* 42(4): 646–657.

Laird R, Leaver J D, Moisey F R, Castle M E (1981) The Effects Of Concentrate Supplements On The Performance Of Dairy Cows Offered Grass Silage *Ad Libitum* 33 (2): 199-209.

Laitman M (2014), Yeni Ekonominin Yararları (Laitman Kabbalah Publishers, Alter Yayıncılık, Ankara)

Lakin J L, Jefferis V E, Cheng C M, Chartrand T L (2003) The Chameleon Effect As Social Glue: Evidence For The Evolutionary Significance Of Nonconscious Mimicry. *Journal Of Nonverbal Behavior* 27(3): 145-162.

Lakşe E (2012) Psikoloji Kitabı (Alfa Yayınları, İstanbul)

Laurent H K, Ablow J C, Measelle J (2012) Taking Stress Response Out Of The Box: Lauvrud C, Nonstand K, Palmstierna T (2009) Occurrence Of Post Traumatic Stress Symptoms And Their Relationship To Professional Quality Of Life (Proqol) İn Nursing Staff At A Forensic Psychiatric Security Unit: A Cross-Sectional Study Health Qual Life Outcomes, 7(31):1-6

Laycraft, K C (2012) The Development Of Creativity: A Study Of Creative Adolescents And Young Adults. Degree Of Doctor, University Of Calgary, Philosophy, Canada.

Lazarus R S (1982) Thoughts On The Relations Between Emotion And Cognition

American Psychologist 37(9): 1019-1024.

Lazarus R S (1984) Thoughts On The Relations Between Emotion And Cognition Approaches To Emotion çev K Scherer, P Ekman (Hillsdale, NJ Erlbaum)

Lazarus RS, Folkman S (1984) Stress, Appraisal, And Coping (Springer Publishing Company, America)

Le Bon G (1896) The Crowd A Study Of The Popüler Mind (Batoche Books Kitchener, Canada)

LeCompte A (2000). Creating harmonious relationships: A practical guide to the power of empathy (Atlantic Books, Portsmouth, England)

LeCompte M D (2000) Analyzing Qualitative Data *Theory Into Practice* 39(3): 146-154.

Levenson R W, Ruef A M (1992) Empathy: A physiological substrate. *Journal of Personality and Social Psychology* 63(1): 234–246.

Limon, S (2019) Sağlık Kuruluşlarında Duygusal Bulaşma Ve İş Motivasyonu: Tıbbi Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi* 2(2): 224-241.

Lin X (2015) How Does Procedural Justice Climate Influence Individual Outcomes? An Affective Perspective *Asia Pacific Journal of Management* 32(3): 771-800.

Lindebaum D, Geddes D, Jordan P J (2018) Social Functions Of Emotion And Talking About Emotion At Work (Edward Elgar Publishing, England)

Lipps T (1907) Das Wissen Von Fremden Ichen. *Psychologische Untersuchungen* 1(3): 694-722.

Lishner D A, Cooter A B, Zald D H (2008) Rapid Emotional Contagion And Expressive Congruence Under Strong Test Conditions *Journal Of Nonverbal Behavior*

32(4): 225-239.

Lord J (1762). London Journal 1762-1763 By James Boswell (Penguin classics, England)

Lyubomirsky S, King L, Diener E (2005) The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success? *Psychological Bulletin* 131(6): 803–855.

M. Csikszentmihalyi (2020) Akış Mutluluk Bilimi çev. Esra Ezmeci (Buzdağı Yayıncılık, Ankara)

Magyar-Moe J L (2009) Therapist's Guide To Positive Psychological Interventions (Elsevier Academic Press, America)

Malatesta C Z, Haviland J M (1982) Learning Display Rules: The Socialization Of Emotion Expression In Infancy *Child Development* 53(4): 991-1003.

Mammadov O (2019) Çalışanların Duygusal Zekaları İle Duygusal Emek Stratejileri Arasındaki İlişki: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Samsun.

Manera V, Grandi E, Colle, L (2013) *Susceptibility To Emotional Contagion For Negative Emotions Improves Detection Of Smile Authenticity. Frontiers In Human Neuroscience* 7(6): 1-7.

Markus H R, Kitayama S (1991) Culture And The Self: Implications For Cognition, Emotion, And Motivation. *Psychological Review* 98(2): 224–253.

Matsumoto D, Hirayama S, LeRoux J A (2006) *Psychological Skills Related To Intercultural Adjustment*. In P T P Wong, L C J Wong *International And Cultural Psychology Series Handbook Of Multicultural Perspectives On Stress And Coping* Spring Publications 1(1): 387-405.

Matsumoto D, Willingham B (2009) *Spontaneous Facial Expressions Of Emotion Of Congenitally And Noncongenitally Blind Individuals. Journal Of Personality And Social Psychology* 96(1): 1–10.

Mayer J D, Salovey P, Caruso P (2000) Models of Emotional Intelligence. Handbook of Intelligence (Cambridge University Press, New York)

Mayers A, (2013) Introduction To Statistics And SPSS In Psychology (Harlow, Pearson Education Limited)

Maytum J C, Heiman B M, Garwick A W (2004) Compassion Fatigue And Burnout In Nurses Who Work With Children With Chronic Conditions And Their Families'' J *Pediatr Health Care* 18(1): 171-179.

McDougall W (1920) The group mind A sketch of the principles of collective psychology, with some attempt to apply them to the interpretation of national life and character. (Oxford Publishing, England Putman)

Mcholm F (2006) Rx For Compassion Fatigue *Journal Of Christian Nursing* 23(4): 12-19.

Mclaren R M, Steuber K R (2013) Emotions, Communicative Responses, And Relational Consequences Of Boundary Turbulence *Journal Of Social And Personal Relationships* 30(5): 606-626.

Mills J, Wand T, Fraser J A (2018). Exploring The Meaning And Practice Of Self-Care Among Palliative Care Nurses And Doctors: A Qualitative Study. *BMC Palliative Care* 17(63): 1-12.

Monika Hein (2018) Empati çev. Figen Sile Kösebay (İletişim Yayıncılık, İstanbul)
Morris J A, Feldman D C (1997) Managing Emotions In The Workplace *Journal Of Managerial Issues* 9(3): 257–274.

Mussweiler T, Epstude K (2009) Relatively Fast! Efficiency Advantages Of

Comparative Thinking *Journal Of Experimental Psychology General* 138(1): 1–21.

Mürtezaoğlu S (2015) Pozitif-Negatif Duyguların, Otomatik Düşüncelerin Ve Bazı Kişisel Değişkenlerin Okul Yöneticilerinin Yenilik Yönetimi Yeterlik İnanç Düzeyleri Üzerindeki Etkisi 3(1): 46-68.

Nelson D L, Quick, J C (2013) *Organizational Behavior Science, The Real World, And You* (Cengage learning, Eighth Edition, Amerika)

Nesrullah O, Yılmaztürk M, Kürüm B (2020) Bilinçli Farkındalık Ve Psikolojik Sağlamlık Arasındaki İlişkide Temel Empati Becerilerinin Aracı Rol Etkisinin İncelenmesi *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi* (8): 319-335.

Niedenthal P M, Brauer M, Halberstadt J B, Innes-Ker Å (2001) When Did Her Smile Drop? Facial Mimicry And The Influences Of Emotional State On The Detection Of Change In Emotional Expression *Cognition & Emotion* 15(1): 853–864.

Nolen-Hoeksema S, Fredrickson B, Loftus G, Lutz C (2009) *Atkinson and Hilgard's Psychology An Introduction to Psychology*. United Kingdom: Cengage Learning (Wadsworth Pub Co, America)

Nunnally J C, (1978). *Psychometric theory* (New York, NY: McGraw-Hill)

Oberman L M, Pineda J A, Ramachandran V S (2007) The Human Mirror Neuron System: A Link Between Action Observation And Social Skills *Social Cognitive And Affective Neuroscience* 2(1): 62-66.

Okan N, Yılmaztürk M, Kürüm B (2020) Bilinçli Farkındalık Ve Psikolojik Sağlamlık Arasındaki İlişkide Temel Empati Becerilerinin Aracı Rol Etkisinin İncelenmesi *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi* (8): 319-335.

Okvuran A (1993) *Yaratıcı Drama Eğitiminin Empatik Beceri Ve Empatik Eğilim Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Olszanowski M, Wróbel M, Hess U (2019) Mimicking And Sharing Emotions: A Re-Examination Of The Link Between Facial Mimicry And Emotional Contagion. *Cognition And Emotion* 1(1): 367-376.

Omdahl B L, O'Donnell C (1999) Emotional Contagion, Empathic Concern And Communicative Responsiveness As Variables Affecting Nurses' Stress And Occupational Commitment. *Journal Of Advanced Nursing* 29(1): 1351-1359.

Ortony A, Clore G L, Collins A (1990) *The Cognitive Structure Of Emotions* (Cambridge University Press, England)

Ortony A, Turner T J (1990) What's Basic About Basic Emotions? *Psychological Review* 97(3): 315.

Ozcelik H, Langton N, Aldrich H (2008) Doing Well And Doing Good: The Relationship Between Leadership Practices That Facilitate A Positive Emotional Climate And Organizational Performance. *Journal Of Managerial Psychology* 23(2): 186-203.

Önemli Türk D (1997) Lise Yöneticilerinin Kendini Gerçekleştirme Ve Empati Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Özdemir A (2013) Araştırma Görevlilerinin Çalışma Ortamlarındaki Tehdit Algıları, Duygu Yapıları Ve Yaratıcılıkları Arasındaki İlişki *Turkish Journal Of Social Research/Turkiye Sosyal Arastirmalar Dergisi* 17(2): 245-256.

Özdemir A A (2015) İş Tatmini Pozitif/Negatif Duygulanım ve Yaşam Tatmininin Etkisi *Çalışma ve Toplum* 46(3): 47-62.

Özdevecioğlu M, Can Y, Akın M (2013) Organizasyonlarda Pozitif Ve Negatif Duygusallık İle Bireysel Ve Örgütsel Saldırganlık Arasındaki İlişkiler Fiziksel aktivitelere katılımın Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 5(2): 159-172.

Palagi E, Leone A, Mancini G, Ferrari P F (2009) Contagious Yawning İn Gelada

Baboons As A Possible Expression Of Empathy. *Proceedings Of The National Academy Of Sciences* 106(46): 19262-19267.

Park S, Choi S J, Mun S, Whang M (2019) Measurement Of Emotional Contagion Using Synchronization Of Heart Rhythm Pattern Between Two Persons: Application To Sales Managers And Sales Force Synchronization. *Physiology And Behavior* 200(1): 148-158.

Parkinson B (2011) Interpersonal Emotion Transfer: Contagion And Social Appraisal. *Social And Personality Psychology Compass* 5(7): 428-439.

Parkinson, B., Phiri, N., Simons, G. (2012). Bursting With Anxiety: Adult Social Referencing In An Interpersonal Balloon Analogue Risk Task (BART). *Emotion*, 12, 817-826.

Paul Popescu-Neveanu (1978) Dictionar De Psihologie (Editura Albatros, București)

Pehlivan T, Güner P (2018) Merhamet Yorgunluğu: Bilinenler, Bilinmeyenler *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi* 9(2): 129-134.

Pembroke N (2015) Contributions From Christian Ethics And Buddhist Philosophy To The Management Of Compassion Fatigue In Nurses. *Nursing And Health Sciences* 18(1): 120-124.

Petitta L, Jiang L (2020) How Emotional Contagion Relates To Burnout: A Moderated Mediation Model Of Job Insecurity And Group Member Prototypicality. *International Journal Of Stress Management* 27(1): 12–22.

Pınar Y, Kubilay N (2015) İlk Dil Edinim Kuramlarında Duygulanım Ve Duygu

Pişkin M (1989) Empati, Kaygı Ye Çatışma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi* 22(2): 775-784.

Plutchik R (1980) A General Psychoevolutionary Theory Of Emotion In Theories Of Emotion (Academic Press, England)

Plutchik R (2003) *Emotions And Life: Perspectives From Psychology, Biology, And Evolution* (American Psychological Association, America)

Polatçı S, Özçalık F (2015) Çalışanların Örgütsel Adalet Algıları İle Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Etkileşiminde Pozitif Ve Negatif Duygusallığın Aracılık Etkisi Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 17(2): 215-234.

Potter P, Deshields T, Divanbeigi J (2010) Compassion Fatigue And Burnout: Prevalence Among Oncology Nurses. *Clinical Journal Of Oncology Nursing* 14(5): 56-62.

Prochazkova E, Kret M E (2017) Connecting Minds And Sharing Emotions Through Mimicry: A Neurocognitive Model Of Emotional Contagion. *Neuroscience Ve Biobehavioral Reviews* 80(1): 99-114.

Pugh S D (2001) Service With A Smile: Emotional Contagion In The Service Encounter *Academy Of Management Journal* 44(5): 1018-1027.

Redl F (1942) Group emotion and leadership. *Psychiatry: Journal for the Study of Interpersonal Processes* 5(1): 573–596.

Rehber, Elife (2007) İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Davranışlarının İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Rezan Çeçen A (2013) Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez Ve Önemlidir?. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(9): 164-170.

Rizzolatti G (2005) The Mirror Neuron System And Its Function In Humans. *Anatomy And Embryology* 210(5-6): 419-421.

Roberts, R C (2003) *Emotions: An essay in aid of moral psychology* (Cambridge University Press, New York)

Rogers C R (1980) *Empathic: An Unappreciated Way Of Being A Way Of Being* çev. C R Rogers (Original Work Published, Boston)

Rosenwein B H, Cristiani R (2019) *Duygular Tarihi Nedir* çev. Kemal Özdil (Islık Yayınları, İstanbul)

Salovey P, Mayer J D (1990) Emotional İntelligence *Imagination, Cognition And Personality* 9(3): 185-211.

Sapolsky R M (1998) *Why Zebras Don't Get Ulcers: An Updated Guide To Stress, Stress-Related Diseases, And Coping* (NY: W. H. Freeman, New York)

Sato W, Fujimura T, Kochiyama T, Suzuki N. (2013) Relationships Among Facial Mimicry, Emotional Experience, And Emotion Recognition *Plos One* 8(3): 1-8.

Saxbe D E, Margolin G, Spies Shapiro L, Ramos M, Rodriguez A, Iturralde E (2014) Relative influences Patterns of HPA axis concordance during triadic family interaction. *Health Psychology* 33(3): 273–281.

Schachter S, Singer J (1962) Cognitive, Social, And Physiological Determinants Of Emotional State. *Psychological Review* 69(5): 379-399.

Schaubroeck J, Jones J R (2000) Antecedents Of Workplace Emotional Labor Dimensions And Moderators Of Their Effects On Physical Symptoms *Journal Of Organizational Behavior: The International Journal Of Industrial, Occupational And Organizational Psychology AND Behavior* 21(2): 163-183.

Schoenewolf G (1990) Emotional contagion: Behavioral induction in individuals and groups. *Modern Psychoanalysis* 15(1): 49–61.

Seçer H Ş (2005) Çalışma Yaşamında Duygular Ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji Ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi 50(1): 813-834.

Sels L, Ceulemans E, Bulteel K, Kuppens P (2016) Emotional Interdependence And Well-Being In Close Relationships. *Frontiers In Psychology* 7(1): 1-283.

Shields S A, Stern R M (1979) Emotion: The Perception Of Bodily Change In Perception Of Emotion In Self And Others (Springer, Boston MA)

Showalter S E (2010) Compassion Fatigue: What is it? Why Does It Matter? Recognizing The Symptoms, Acknowledging The Impact, Developing the Tools to Prevent Compassion Fatigue, and Strengthen the Professional Already Suffering from the Effects”, *The American Journal of Hospice & Palliative Care* 27(4): 239-242.

Siebert D C, Siebert C F, Taylor-Mclaughlin A (2007) Susceptibility To Emotional Contagion: Its Measurement And Importance To Social Work. *Journal Of Social Service Research* 33(3): 47-56.

Sigmund F (1977) Three Essays On Sexuality' In On Sexuality Pelican(Freud Library Harmondsworth Penguin)

Singelis T (1994) Culture, Self, And Emotional Contagion (Unpublished Manuscript, University Of Hawaii At Honolulu)

Smith A (2006) Cognitive empathy and emotional empathy in human behavior and evolution. *The Psychological Record* 1 (56): 3-21.

Sonnby-Borgstrom M (2002) Automatic Mimicry Reactions As Related To Differences In Emotional Empathy. *Scand. J. Psychol* 43(1): 433–443.

Spielberger C D (1970) Manual For The State-Trait Anxiety, Inventory çev. Weiner B Edward Craighead W (Consulting Psychologist)

Stability, Discontinuity, And Temperament Effects On HPA And SNS Across Social Stressors In Mother–Infant Dyads *Developmental Psychology* 48(1): 35–45.

Stanford W, Gregory Jr, Webster S (1996) A Nonverbal Signal In Voices Of Interview

Partners Effectively Predicts Communication Accommodation And Social Status Perceptions. *Journal Of Personality And Social Psychology* 70(6): 1231.

Stebnicki, M. A. (2016). *From Empathy Fatigue To Empathy Resiliency*. In I. Marini Ve M. A.

Stebnicki (Eds.), *The Professional Counselor's Desk Reference*. Springer Publishing Company, 1(1), 533–545.

Stenross B, Kleinman S (1989) The Highs And Lows Of Emotional Labor: Detectives' Encounters With Criminals And Victims. *Journal Of Contemporary Ethnography* 17(4): 435-452.

Stilwell, B M, Barbara M (2001) Empathy And Moral Development: Implications For Caring And Justice *Journal Of The American Academy Of Child And Adolescent Psychiatry*, Lippincott/Williams ve Wilkins, In Association With The Gale Group And Looksmart (Elsevier Inc, Amsterdam)

Stockert N (1993) Perceived Similarity And Emotional Contagion Doctoral Dissertation, (University Of Hawaii, Honolulu)

Stotland E, Sherman S E, Shaver K G (1971) *Empathy And Birth Order: Some Experimental Explorations* (U Nebraska Press England)

Strack F, Martin L L, Stepper S (1988) Inhibiting And Facilitating Conditions Of The Human Smile: A Nonobtrusive Test Of The Facial Feedback Hypothesis. *Journal Of Personality And Social Psychology* 54(5) 768–777.

Strongman K T (2003) *The Psychology Of Emotion* (Fifth edition Wiley, New Zealand)

Stuss D T, Benson D F, Weir W S, Naeser M A, Lieberman I, Ferrill D (1983) The

involvement of orbitofrontal cerebrum in cognitive tasks. *Neuropsychologia* 21(3): 235–248.

Sutton J (1991) *Sunk Costs and Market Structure* (Cambridge MA MIT Press, England)

Sy T, Côté S, Saavedra R (2005) The Contagious Leader: Impact of the Leader's Mood on the Mood of Group Members, Group Affective Tone, and Group Processes. *Journal of Applied Psychology* 90(2): 295–305.

Şahin S, Özgen D, Özdemir K, Ünsal A (2018) Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin Empati Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Konuralp Tıp Dergisi* 10(3): 318-325.

Şimşek E (1995) Öğretmen Ve Öğrencilerin Empatik Tepkileri İle Öğrencilerin Kendilerine Verilmesini İstedikleri Empatik Tepkilerin Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Şirin M, Yurttaş A (2015) Hemşirelik Bakımının Bedeli: Merhamet Yorgunluğu Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi 8(2): 123-130.

Şişman F N (2016) Duygu Temelli Eğitim Programının Hemşirelik Öğrencilerinin Duyguları Fark Etme, İfade Etme Ve Empati Becerilerine Etkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ruh Sağlığı ve Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, İstanbul.

Tanrıdağ Ş R (1992) Ankara' Daki Ruh Sağlığı Hizmetlerinde Çalışan Personelin Empatik Eğilim Ve Empatik Beceri Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tatarlar, C. D., Çangarlı, B. G., Atabay, R. G. (2019). Bulaşma kavramının örgütsel bağlamda varlığının, türlerinin ve sonuçlarının incelenmesi 1(1): 468-475.

Thomas D, (2006) From Passions To Emotions: The Creation of a Secular Psychological Category (Cambridge University Press, New York)

Tia B, Saimpont A, Paizis C, Mourey F, Fadiga L, Pozzo T (2011) Does observation of postural imbalance induce a postural reaction? PLoS One 6 (3): 99-104.

Titrek O (2007) IQ'dan EQ'ya: Duyguları Zekice Yönetme (Pegem A, Ankara)

Tomkins S (1963) Left and right: A basic dimension of ideology and personality. In R. W. White (Ed.) ve K. F. Bruner (Collaborator), The study of lives: Essays on personality in honor of Henry A. Murray (Atherton Press, California)

Tooby J, Cosmides L (1990) The Past Explains The Present: Emotional Adaptations And The Structure Of Ancestral Environments *Ethology And Sociobiology* 11(4-5): 375-424.

Tooby J, Cosmides L (2008) The Evolutionary Psychology Of The Emotions And Their Relationship To Internal Regulatory Variables. In M. Lewis, J. M. Haviland-Jones and L F eds.Feldman Barrett (Eds.), Handbook Of Emotions (The Guilford Press, New York)

Topçu E (2007) Astların Bakış Açısından Yöneticilerin Empatik Eğilimlerin İncelenmesi. Yüksek Lisan Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Töremen F, Çankaya İ (2008) Yönetimde Etkili Bir Yaklaşım: Duygu Yönetimi. Kuramsal Eğitim Bilim Dergisi 1(1): 33-47.

Tran V (1998) The role of the emotional climate in learning organisations. *The Learning Organization* 5(2): 99-103.

Triesch J, Jasso H, Deák G O (2007) Emergence Of Mirror Neurons In A Model Of Gaze Following *Adaptive Behavior*. 15(2): 149-165.

Türkçe Sözlük (2021) TDK Yayınları Ankara (11. Baskı)

Uğurlu O (2013) Pozitif ve Negatif Duyguların İyimserlik-Karamsarlık Ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Ara Bulucu Etkisi *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 28(2): 497-504.

Ural A (2001) Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu 3(2): 209-219.

Ural A, Kılıç İ (2018) Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss İle Veri Analizi (Detay Yayıncılık, Ankara)

Uslu E, Buldukoğlu K (2017) Psikiyatri Hemşireliğinde Şefkat Yorgunluğu: Sistematik Derleme. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar* 9(4): 421-430.

Uzun, N B, Gelbal S, Öğretmen T (2010) TIMMS-R Başarı Ve Duyuşsal Özellikler Arasındaki İlişkinin Modellenmesi Ve Modelin Cinsiyetler Bakımından Karşılaştırılması. *Kastamonu Eğitim Dergisi* 18(2): 531-544.

Üstün, D (1996) İletişim Çatışmaları ve Empati (Sistem Yayıncılık, İstanbul)

Üstün, D (2000) Yarına kim Kalacak? Evrenle uyumlaşma sürecinde var olmak gelişmek uzlaşmak (Sistem Yayıncılık, İstanbul)

Van Der Schalk J, Fischer A, Doosje B, Wigboldus D, Hawk S, Rotteveel M, Hess U (2011) Convergent And Divergent Responses To Emotional Displays Of Ingroup And Outgroup Emotion 11(1): 286-298.

Van Puyvelde M, Loots G, Meys J, Neyt X, Mairesse O, Simcock D, Pattyn N (2015) Whose Clock Makes Yours Tick? How Maternal Cardiorespiratory Physiology Influences New-Born' Heart Rate Variability *Biol Psychol* 108 (1): 132-141.

Vatan S (2014). Duyguların, Duygu Düzenlemenin, Obsesif İnançların, Düşünce Kontrolünün Ve Bağlanmanın, Obsesif Kompulsif Bozukluktaki Farklı Belirtilerdeki Rollerinin İncelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.

Verbeke W (1997) "Individual differences in emotional contagion of salespersons: Its effect on performance and burnout", *Psychology and Marketing* 14(6):617-636.

Vijayalakshmi V Bhattacharyya S (2012) Emotional Contagion And Its Relevance To Individual Behavior And Organizational Processes: A Position Paper *Journal Of Business And Psychology* 27(3): 363-374.

Watson D, Clark L A, And Tellegan A (1988) Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect The Panas Scales.” *Journal of Personality and Social Psychology* 54(1): 1063-1070.

Watson J B (1930) *Behaviorism* rev (IL University of Chicago Press, Chicago)

Webb J T (1969) Subject Speech Rates As A Function Of Interviewer Behaviour *Language And Speech* 12(1): 54-67.

Weiss H M, Cropanzano R (1996) Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work” *Research in Organizational Behavior* 18(1): 1-74.

William J (1884) What is an Emotion? *Mind* 9(34): 188-205.

McDougall W (1920) *The Group Mind: A Sketch of the Principles of Collective Psychology with Some Attempt to Apply Them to the Interpretation of National Life and Character* (Wentworth Press, Sydney)

Wixon D R, Laird J D (1981) Effects Of Mimicry On The Judgment Of Facial Expressions In Others. Paper Presented At The Annual Meeting Of The Eastern (Psychological Association, New York,)

Wróbel M, Imbir K K (2019) Broadening The Perspective On Emotional Contagion And Emotional Mimicry: The Correction Hypothesis. *Perspectives On Psychological Science* 14(3): 437-45.

Xu S Y, Belopolski I, Alidoust N, Neupane M, Bian G, Zhang C, Hasan M Z (2015) Discovery Of A Weyl Fermion Semimetal And Topological Fermi Arcs. *Science* 349(6248): 613-617.

Yavuz F Y (2009). Duygusal Şemalar Ve Leahy Duygusal Şema Ölçeği'nin Türkçe Uyarlaması, Geçerlik Ve Güvenirliği. Yüksek Lisans Tezi, S.B. Ankara Dışkapı Yıldırım Beyazıt Eğitim Ve Araştırma Hastanesi 2. Psikiyatri Kliniği, Ankara.

Yavuz K (2012) Çocukta dinî duygu ve düşüncenin gelişmesi (Boğaziçi Yayınları, İstanbul)

Yaylacı Ö G (2006) Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ (Hayat Yayınları, İstanbul)

Yazıcı A (2006) William James'in Descartes'in Duygu Kuramına Eleştirisi. Felsefe Dünyası 1(44): 146-158.

Yıldırım, E. (2016). Örgütlerde dışlanma, sinizm ve pozitif-negatif duygusallık arasındaki ilişkiler: Pozitif ve negatif duygusallığın aracılık rolü. Yüksek Lisans Tezi. Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.

Yıldırım E, Akin M (2018) Örgütlerde Dışlanma, Sinizm ve Pozitif-Negatif Duygusallık Arasındaki İlişkiler: Pozitif ve Negatif Duygusallığın Aracılık Rolü Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi 14(2): 427-449.

Yılmaz G, Üstün B (2018) Hemşirelerde Profesyonel Yaşam Kalitesi: Merhamet Memnuniyeti ve Merhamet Yorgunluğu *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi* 9(3): 205-211.

Zapf D, Holz M (2006) On The Positive And Negative Effects Of Emotion Work In Organizations. *European Journal Of Work And Organizational Psychology* 15(1): 1-28.

Zapf D, Isic A, Bechtoldt M, Blau P (2003) What Is Typical For Call Center Jobs? Job Characteristics, And Service Interactions In Different Call Centers. *European Journal Of Work And Organizational Psychology* 12 (4): 311-340.

Zapf D, Vogt C, Seifert C, Mertini H, Isic A. (1999) Emotion Work As A Source Of Stress: The Concept And Development Of An Instrument. *European Journal Of Work And Organizational Psychology* 8(3): 371-400.

Zhang G, Lu D, Liu H (2020) IoT-based positive emotional contagion for crowd evacuation. *IEEE Internet of Things Journal* 8(2): 1057-1070.

blog.cognifit.com/emotional-contagion, 2021

egyankosh.ac.in//handle, 2021

https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27deki_hastaneler_listesi, 2021

www.6seconds.org, 2021

www.izpsikoloji.com, 2021

www.verywellmind.com, 2021

www.verywellmind.com, 2021

<https://www.psychologytoday.com>, 2021

<https://whartonleadership.wordpress.com>, 2021

<https://tr.wikipedia.org/>, 2021

EKLER

EK: 1 Anket Soruları

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE İLİŞKİN SORULAR

1. Cinsiyetiniz <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek	2. Medeni durumunuz <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar
3. Yaşınız <input type="checkbox"/> 18-22 Arası <input type="checkbox"/> 23-27 Arası <input type="checkbox"/> 28-32 Arası <input type="checkbox"/> 33-37 Arası <input type="checkbox"/> 38 ve Üzeri	4. Eğitim Durumunuz <input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Sağlık Meslek Lisesi <input type="checkbox"/> Meslek Yüksekokulu <input type="checkbox"/> Fakülte <input type="checkbox"/> Master ve Doktora
5. Toplam hizmet süresi (yıl) nedir <input type="checkbox"/> 1 Yıldan az <input type="checkbox"/> 1-3 Yıl <input type="checkbox"/> 4-6 Yıl <input type="checkbox"/> 7-10 Yıl <input type="checkbox"/> 11 Yıl ve Üzeri	5. İşletmedeki ünvanınız <input type="checkbox"/> Hekim <input type="checkbox"/> Hemşire <input type="checkbox"/> Hasta Bakıcı <input type="checkbox"/> Yönetici

Empati Yorgunluğu ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi, yan tarafta bulunan kutucuklardan uygun olanını × biçiminde işaretleyerek belirtiniz.

Aşağıda Bireylerin Empati Yorgunluğunu Belirlemeye Yönelik İfadeler Yer Almaktadır. Lütfen İfadeleri Dikkatlice Okuyarak Ne Kadar Katılıp Katıldığınıza Karşılık Gelen Seçeneği İşaretleyin.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.Hastalarım ile ilgili olarak geçmiş durumları anımsadığım oluyor.	1	2	3	4	5
2.Hastalarımın deneyimlediklerine benzer sıkıntılı rüyalar görüyorum.	1	2	3	4	5
3.Özellikle zor hastalarla çalıştıktan sonra rahatsız edici düşüncelere kapıldığım oldu.	1	2	3	4	5
4.Bir hastayla çalışırken yaşadığım korkunç bir deneyimi bir anda ve istemeden hatırladığım oldu.	1	2	3	4	5
5.Bir hasta ile ilgili travmatik bir deneyim yaşadığımda uykularım kaçıyor.	1	2	3	4	5

Duygusal Bulaşma Ölçeği ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi, yan tarafta bulunan kutucuklardan uygun olanını × biçiminde işaretleyerek belirtiniz.

Aşağıda Bireylerin Duygusal Bulaşma Belirlemeye Yönelik İfadeler Yer Almaktadır. Lütfen İfadeleri Dikkatlice Okuyarak Ne Kadar Katılıp Katıldığınıza Karşılık Gelen Seçeneği İşaretleyin.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.Eğer konuştuğum kişi ağlamaya başlarsa benimde gözlerim yaşarır.	1	2	3	4	5
2.Moralim bozukken mutlu biriyle beraber olursam rahatlarım.	1	2	3	4	5
3.Birisi bana içten gülümsediğinde ben de ona gülümserim ve ona kanım ısınır.	1	2	3	4	5
4.İnsanlar sevdikleri birinin ölümünden söz ettiğinde hüznle dolarım.	1	2	3	4	5
5.Haberlerde sinirli yüzler gördüğümde, dişlerimi sıkırım ve bedenim kasılır.	1	2	3	4	5
6.Aşık olduğum kişinin gözlerine baktığımda, zihnimi romantik düşünceler kaplar.	1	2	3	4	5
7.Öfkeli insanların çevremde bulunması sinirimi bozar.	1	2	3	4	5
8.Saldırıya uğramış insanların korku dolu yüzlerini haberlerde gördüğümde onların ne hissettiklerini hayal etmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
9.Sevdiğim insanların bana sarılması hoşuma gider.	1	2	3	4	5

10.Aşırı yüksek sesli ve hiddetli bir tartışmaya şahit olduğumda gerilirim.	1	2	3	4	5
11.Çevremde mutlu insanların bulunması, olumlu düşünmemi sağlar.	1	2	3	4	5
12.Sevdiğim insanların dokunmasından etkilenirim.	1	2	3	4	5
13.Çevremde aşırı gergin insanlar olduğunda ben de gerildiğimi fark ederim.	1	2	3	4	5
14.Hüzünlü filmlerde ağlarım.	1	2	3	4	5
15.Dişçilerin bekleme odasında bir çocuğun korku dolu çığlıklarını dinlemek beni gerginleştirir.	1	2	3	4	5

Pozitif ve Negatif Duygu Durum Ölçeği ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi, yan tarafta bulunan kutucuklardan uygun olanını × biçiminde işaretleyerek belirtiniz.

Aşağıda bireylerin pozitif ve negatif duygularını belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. <u>Son iki hafta</u> nasıl hissettiğinizi düşünüp her maddeyi okuyun. ne kadar katılıp katıldığınıza karşılık gelen seçeneği işaretleyin.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.İlgili	1	2	3	4	5
2.Heycanlı	1	2	3	4	5
3.Güçlü	1	2	3	4	5
4.Hevesli	1	2	3	4	5
5.Gururlu	1	2	3	4	5
6.Uyanık	1	2	3	4	5
7.Yaratıcı	1	2	3	4	5
8.Kararlı	1	2	3	4	5
9.Dikkatli	1	2	3	4	5

10. Aktif	1	2	3	4	5
11. Mutsuz	1	2	3	4	5
12. Sıkıntılı	1	2	3	4	5
13. Suçlu	1	2	3	4	5
14. Ürkümüş	1	2	3	4	5
15. Düşmanca	1	2	3	4	5
16. Asabi	1	2	3	4	5
17. Tedirgin	1	2	3	4	5
18. Korkmuş	1	2	3	4	5
19. Utanmış	1	2	3	4	5
20. Sinirli	1	2	3	4	5

EK 2 : İzinler

NEVİN SOYUMERT

İyi günler hocam. Ben Nevin Soyumert. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinde Yüksek Lisans yapmaktayım. Danışman hocam Prof. Dr. Hakan Vahit Erkutlu. Tez konumu ölçek çalışmanız üzerinde yapmak istiyorum. İzniniz olursa ölçeğinizden yararlanabilir miyim? Eğer danışmanıma ulaşmak isterseniz erkutlu@neshir.edu.tr

DUYGUSAL BULAŞMA ÖLÇEĞİ İÇİN İZİN

RECEP UYSAL

16 May 2020

15:33

Nevin Hanım Merhaba Ölçeği tabii ki kullanabilirsiniz.

PROF. DR. AHMET AKIN

16 May 2020

15:42

Ölçek maddeleri ektedir.

Prof. Dr. Ahmet AKIN

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Eğitim Fakültesi Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik ABD

MERHAMET YORGUNLUĞU İÇİN İZİN

DR. ÖĞR. ÜYESİ SEVGİ DİNÇ

8 Tem 2020 18:23

Sayın Nevin SOYUMERT,

Öncelikle ölçeğe göstermiş olduğunuz ilgiden dolayı teşekkür ederiz. Ölçeği çalışmanızda kullanabileceğinizi belirtmek istiyorum. Ölçek ile ilgili bilgileri bulabileceğiniz makalemizi ekte size iletiyorum. Atıfınızı da makaleye yaparsanız sevinirim. Ölçekle ilgili sormak istediğiniz bir konu olursa memnuniyetle yanıtlarım. Çalışmanızda başarılar.

İyi çalışmalar diliyorum. Saygılarımla.

Dr. Öğr. Üyesi Sevgi DİNÇ
Karabük Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü Psikiyatri
Hemşireliği Anabilim Dalı
Demirçelik Kampüsü/KARABÜK İletişim:(370) 418 71 90 /9172

POZİTİF VE NEGATİF DUYGULAR ÖLÇEĞİ İÇİN İZİN

PROFESSOR RICHARD ADAMS

8 Tem 2020 18:23

Hi Nevin,

Our compassion fatigue scale is free and in the public domain. You can use it in your research. Please cite our articles as appropriate. I attach them for your use. Let us know if you have any more questions.

Thanks,

Richard Adams

Richard E. Adams Professor and Chair Department of Sociology Kent State
University 215 Merrill Hall
700 Hilltop Drive
Kent, OH 44242
(330)672-4896 or (330)672-2721

Prof. Dr. Tülin Gençöz

6 Tem 2020 19:09

Merhabalar,

Ölçeği bilimsel araştırmalarınızda kullanabilirsiniz. Makaleyi,
ölçeği ve değerlendirme şekli için hazırladığım dokümanı ekte yolluyorum.

İyi çalışmalar dilekleriyle, Prof. Dr. Tülin Gençöz

Orta Doğu Teknik Üniversitesi Rektör Yardımcısı

06800 Ankara TÜRKİYE

T: +90 312 210 2103

F: +90 312 210 1105