



**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ DERGİSİ**
**GUMUSHANE UNIVERSITY
JOURNAL OF HEALTH SCIENCE**



Cilt:10 Sayı: 4

ISSN: 2146-9954

2021

Sahibi

Prof. Dr. Halil İbrahim ZEYBEK

Yazı İşleri Müdürü

Prof. Dr. Mehmet Ferhat ÖZBEK

Baş Editör

Doç. Dr. Nilgün ULUTAŞDEMİR

Yardımcı Editör

Doç. Dr. Yeşim BAYRAKDAROĞLU

Editör Kurulu

Doç. Dr. Yeşim BAYRAKDAROĞLU

Dr. Öğr. Üyesi Sevil CENGİZ

Dr. Öğr. Üyesi Nurçin KÜÇÜK KENT

Dr. Öğr. Üyesi Aydın KIVANÇ

Dr. Öğr. Üyesi Ali Fuat BODUR

Dr. Öğr. Üyesi Nesibe ARSLAN BURNAZ

Dr. Öğr. Üyesi Özcan KOÇ

Dr. Öğr. Üyesi Aydanur AYDIN

Dr. Öğr. Üyesi Alev AKBAL

Dr. Öğr. Üyesi Elanur ULUDAĞ

Dergi Sekreteryası

Araş. Gör. Dr. Murat SEMERCİ

Araş. Gör. Dr. Sefa MIZRAK

Araş. Gör. Dr. Ramazan ASLAN

Araş. Gör. Dr. Zekiye GÖKTEKİN

Araş. Gör. Cemile AKTUĞ

Araş. Gör. Özge PALANCI AY

Araş. Gör. Merve KARAER

Araş. Gör. Efecan TEZCAN

Araş. Gör. Bahar AKSOY

Araş. Gör. İbrahim YÜCEL

Araş. Gör. Burak ELİK

Araş. Gör. Hakan BOR

Araş. Gör. Memnune KARAKUŞ AYKUT



**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ DERGİSİ**
**GUMUSHANE UNIVERSITY
JOURNAL OF HEALTH SCIENCE**



Cilt:10 Sayı: 4

ISSN: 2146-9954

2021

Sahibi/Owner

Prof. Dr. Halil İbrahim ZEYBEK

Yazı İşleri Müdürü /Editorial Manager

Prof. Dr. Mehmet Ferhat ÖZBEK

Baş Editör/Editor in Chief

Doç. Dr. Nilgün ULUTAŞDEMİR

Yardımcı Editör/Co-Editor

Doç. Dr. Yeşim BAYRAKDAROĞLU

Editör Kurulu/Editorial Board

Doç. Dr. Yeşim BAYRAKDAROĞLU
Dr. Öğr. Üyesi Sevil CENGİZ
Dr. Öğr. Üyesi Nurçin KÜÇÜK KENT
Dr. Öğr. Üyesi Aydın KIVANÇ
Dr. Öğr. Üyesi Ali Fuat BODUR
Dr. Öğr. Üyesi Nesibe ARSLAN BURNAZ
Dr. Öğr. Üyesi Özcan KOÇ
Dr. Öğr. Üyesi Aydanur AYDIN
Dr. Öğr. Üyesi Alev AKBAL
Dr. Öğr. Üyesi Elanur ULUDAĞ

Sekreteryas/Secretary

Araş. Gör. Dr. Murat SEMERCİ
Araş. Gör. Dr. Sefa MIZRAK
Araş. Gör. Dr. Ramazan ASLAN
Araş. Gör. Dr. Zekiye GÖKTEKİN
Araş. Gör. Cemile AKTUĞ
Araş. Gör. Özge PALANCI AY
Araş. Gör. Merve KARAER
Araş. Gör. İbrahim YÜCEL
Araş. Gör. Efekan TEZCAN
Araş. Gör. Bahar AKSOY
Araş. Gör. Burak ELİK
Araş. Gör. Hakan BOR
Araş. Gör. Memnune KARAKUŞ AYKUT

Hakemli süreli yayın / Peer-reviewed journals

Bu dergi TR Dizin, Türkiye Atıf Dizini, İndeks Copernicus tarafından indekslenmektedir./ This journal is indexed in TR Index, Türkiye Citation Index, Index Copernicus

Yılda dört kez yayınlanır / Published four times per year

İletişim /Contact: Bağlarbaşı Mahallesi Gümüşhane Üniversitesi 29100 GÜMÜŞHANE

E-posta/Email: sbd@gumushane.edu.tr

Web Erişim/Web link: <http://dergipark.gov.tr/gumussagbil>

Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi Bilimsel Danışma ve Hakem Kurulu
Gumushane University Journal of Health Science Advisory and Referee Board

ABDULKADİR ATALAN, GAZİANTEP İSLAM BİLİM VE TEKNOLOJİ ÜNİVERSİTESİ
ABDÜLGANİ TATAR, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
ACLAN ÖZDER, BEZM-İ ÂLEM VAKIF ÜNİVERSİTESİ
AFŞİN AHMET KAYA, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
AHMET ALVER, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
AHMET BURHAN ÇAKICI, KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
AHMET EROĞLU, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
AHMET KALAYCIOĞLU, BİRÜNİ ÜNİVERSİTESİ
AHMET KAR, KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ
AHMET KÖKSAL, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
AHMET SEVEN, KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
AHMET TİRYAKİ, ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
ALİ FUAT BODUR, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
ALİ UTKU ŞAHİN, HATAY MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
ALİME SELÇUK TOSUN, SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
ALPER TUNGA PEKER, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
ANA LUİZA FERREIRA AYDOĞDU, İSTANBUL SAĞLIK VE TEKNOLOJİ ÜNİVERSİTESİ
ARZU SARIALIOĞLU, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
ARZU YILDIRIM, YALOVA ÜNİVERSİTESİ
ASIM ÖREM, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ASLI GENÇ, İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
ASLI KÖSE, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
ASLI SİS ÇELİK, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
ASLI UÇAR, ANKARA ÜNİVERSİTESİ
ASLIHAN GÜRBÜZ, ANKARA ÜNİVERSİTESİ
ATİYE KARAKUL, TARSUS ÜNİVERSİTESİ
AYDIN KIVANÇ, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
AYİŞE KARADAĞ, KOÇ ÜNİVERSİTESİ
AYLA AÇIKGÖZ, DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
AYLİN AÇIKGÖZ PINAR, HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
AYLİN AYDIN SAYILAN, KIRIKLARELİ ÜNİVERSİTESİ
AYNUR BÜTÜN AYHAN, ANKARA ÜNİVERSİTESİ
AYSEL KÖKSAL AKYOL, ANKARA ÜNİVERSİTESİ
AYSEL ÖZSABAN, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
AYSEL TOPAN, ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
AYSUN YEŞİLTAŞ, NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
AYŞE ASLİ OKTAY, KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ

AYŞE ÇOLAK, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
AYŞE GÜMÜŞLER BAŞARAN, RECEP TAYYİP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ
AYŞE İKİNCİ KELEŞ, NIĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ
AYŞE KAHRAMAN, EGE ÜNİVERSİTESİ
AYŞE OKANLI, İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ
AYŞEGÜL İŞLER DALGIÇ, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
AYTEKİN TOKMAK, SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
AYTEN DEMİR, ANKARA ÜNİVERSİTESİ
AYTEN YILMAZ YAVUZ, RECEP TAYYİP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ
BAYRAM KAYMAK, HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
BEHİCE ERCİ, İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
BELGİN YILDIRIM, AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
BERNA GÜR, HİTİT ÜNİVERSİTESİ
BEYAZIT YEMEZ, DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
BİRGÜL ÖZÇIRPICI, GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
BİRGÜL TOK, GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
BİRGÜL VANİZÖR KURAL, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
BİROL TOPÇU, TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ
BÜLENT KİLİT, TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ
CANSU TOSUN, TRABZON ÜNİVERSİTESİ
CELAL KURTULUŞ BURUK, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
CEMİLE ZEHRA KÖROĞLU, UŞAK ÜNİVERSİTESİ
CEYDA UZUN ŞAHİN, RECEP TAYYİP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ
CÜNEYT ÇALIŞKAN, SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
ÇAĞDAŞ ERKAN AKYÜREK, ANKARA ÜNİVERSİTESİ
ÇAĞLA YİĞİTBAŞ, GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
DENİZ ZEYNEP SÖNMEZ, OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
DERYA KAYMA, MANİSA CELÂL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
DİJLE AYAR, DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
DİLEK ÇİLİNGİR, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
DİLEK ONGAN, İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
DİLER YILMAZ, BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi Bilimsel Danışma ve Hakem Kurulu
Gumushane University Journal of Health Science Advisory and Referee Board

DUYGU AYAR, GAZİANTEP İSLAM BİLİM VE TEKNOLOJİ
ÜNİVERSİTESİ
EBRU İNAL, ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
EBRU ÖZTÜRK ÇOPUR, KİLİS 7 ARALIK ÜNİVERSİTESİ
EKREM SEVİM, BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
ELANUR YILMAZ KARABULUTLU, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
ELİF ÇELENK KAYA, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
ELİF GEZGİNCİ, SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
ELİF IŞIK, ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ
EMRAH ÖZCAN, BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
EMRAH ŞEFİK ABAMOR, YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ERDAL ARI, ORDU ÜNİVERSİTESİ
ERDEM ŞAHİN, ERCİYES ÜNİVERSİTESİ
ERHAN ÇAPKIN, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ERKAN PEHLİVAN, İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
ERKAN TURAN DEMİREL, FIRAT ÜNİVERSİTESİ
ERSAN KALAY, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ERŞAN ARSLAN, SİİRT ÜNİVERSİTESİ
ESİN ZENGİN TAŞ, İZMİR KAVRAM MESLEK YÜKSEKOKULU
ESRA ÇİĞDEM CEZLAN, İSTANBUL MEDİPOL
ÜNİVERSİTESİ
ESRA EREN, İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
ESRA PEHLİVAN, SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
EVİRİM ÖZKORUMAK KARAGÜZEL, KARADENİZ TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ
EYLEM TOPBAŞ, AMASYA ÜNİVERSİTESİ
FADİME ÜSTÜNER TOP, GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
FAHRİ UÇAR, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
FARUK DAYI, KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
FATİH BİLAL ALODALI, NECMETTİN ERBAKAN
ÜNİVERSİTESİ
FATİH BUDAK, KİLİS 7 ARALIK ÜNİVERSİTESİ
FATMA DEMİR KORKMAZ, EGE ÜNİVERSİTESİ
FATMA GENÇ, GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
FATMA GÜDÜCÜ TÜFEKÇİ, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
FATMA KURUDİREK, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
FATMA NEVAL GENÇ, AYDIN ADNAN MENDERES
ÜNİVERSİTESİ
FATMA TAŞ ARSLAN, SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

FATMA TOK YILDIZ, SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
FATMA YILMAZ KURT, ÇANAKKALE ONSEKİZ MART
ÜNİVERSİTESİ
FAZIL KIRKBİR, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
FEHMİ VOLKAN AKYÖN, ÇANAKKALE ONSEKİZ MART
ÜNİVERSİTESİ
FERHAT YÜKSEL, NİĞDE ÖMER HALİSDEMİR ÜNİVERSİTESİ
FEVZİYE ÇETİNKAYA, ERCİYES ÜNİVERSİTESİ
FEYYAZ ÖZDEMİR, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
FİGEN CELEP EYÜPOĞLU, KARADENİZ TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ
FİLİZ ERSOĞÜTÇÜ, FIRAT ÜNİVERSİTESİ
FİLİZ HİSAR, NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
FİLİZ OKUMUŞ, İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
FİLİZ ÖZEL, KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
FİSUN ŞENUZUN AYKAR, İZMİR TINAZTEPE ÜNİVERSİTESİ
FUNDA GÜMÜŞ, DİCLE ÜNİVERSİTESİ
GAMZE ÇAN, ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
GÜL DALGAR, BURDUR MEHMET AKİF ERSOY
ÜNİVERSİTESİ
GÜL ÖZLEM YILDIRIM, EGE ÜNİVERSİTESİ
GÜLAY YILMAZ, YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
GÜLBAYAZ CAN, İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ (CERRAHPAŞA)
GÜLBU TANRIVERDİ, ÇANAKKALE ONSEKİZ MART
ÜNİVERSİTESİ
GÜLGÜN ERSOY, İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
GÜLHAN YİĞİTALP, DİCLE ÜNİVERSİTESİ
GÜNHAN ERDEM, GİRNE AMERİKAN ÜNİVERSİTESİ
GÜRDAL YILMAZ, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
GÜZİN YASEMİN TUNÇAY, ÇANKIRI KARATEKİN
ÜNİVERSİTESİ
HACER KOBYA BULUT, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
HAFİZE ÖZTÜRK CAN, EGE ÜNİVERSİTESİ
HANDAN ÖZCAN, SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
HASAN BASRİ SAVAŞ, ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT
ÜNİVERSİTESİ
HASAN ERDEM MUMCU, TOKAT GAZİOSMANPAŞA
ÜNİVERSİTESİ
HASAN HÜSEYİN ÇAM, KİLİS 7 ARALIK ÜNİVERSİTESİ

Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi Bilimsel Danışma ve Hakem Kurulu
Gumushane University Journal of Health Science Advisory and Referee Board

HATİCE YILDIRIM SARI, KATİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
HAVVA KARADENİZ, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
HAVVA ÖZTÜRK, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
HAVVA TEL, SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
HAYRİYE BAYKAN, BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
HAYRİYE ÜNLÜ, ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
HİLAL YILDIRAN, GAZİ ÜNİVERSİTESİ
HURİ İLYASOĞLU, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
HÜLYA KARADENİZ, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
HÜLYA YARDIMCI, ANKARA ÜNİVERSİTESİ
HÜSEYİN ERİŞ, HARRAN ÜNİVERSİTESİ
HÜSEYİN ÖZGÜR, PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
İBRAHİM CAN, IĞDIR ÜNİVERSİTESİ
İBRAHİM DADANDI, YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
İBRAHİM İKİZCELİ, İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ (CERRAHPAŞA)
İBRAHİM TURAN, SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
İBRAHİM YILDIRAN, GAZİ ÜNİVERSİTESİ
İLKNUR AYDIN AVCI, ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
İLKNUR KAHRİMAN, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
İMDAT AYGÜL, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
İMRAN ASLAN, BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ
İSMAİL AĞIRBAŞ, ANKARA ÜNİVERSİTESİ
İZZET ERDEM, BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
KAĞAN KILINÇ, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
KEMAL MACİT HİSAR, SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
KIYMET YEŞİLÇİÇEK ÇALIK, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
LALE TAŞKIN, BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
LALE TÜRKMEN, GAZİ ÜNİVERSİTESİ
LEYLA DELİBAŞ, HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
LÜTFÜ ŞİMŞEK, TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ
MAHİR ARSLAN, SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
MAKBULE GEZMEN KARADAĞ, GAZİ ÜNİVERSİTESİ
MAKBULE TOKUR KESGİN, BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
MEHMET ÇOLAK,
MEHMET ONUR SEVER, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

MEHTAP SOLMAZ, TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
MEHTAP USTA, TRABZON ÜNİVERSİTESİ
MELİKE DEMİR DOĞAN, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
MELİKE ERSÖZ, DEMİROĞLU BİLİM ÜNİVERSİTESİ
MELİKE YALÇIN GÜRSOY, ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
MELTEM DEMİRGÖZ BAL, MARMARA ÜNİVERSİTESİ
MELTEM GÜNGÖR, SANKO ÜNİVERSİTESİ
MELTEM MALKOÇ, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
MELTEM SOYLU, BİRÜNİ ÜNİVERSİTESİ
MERİH KUTLU, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
MERVE AYDIN, KTO KARATAY ÜNİVERSİTESİ
MESUT KARAMAN, KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
MİNE EKİNCİ, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
MOHANAKUMAR PRIYAN, DEPARTMENT OF INDIGENOUS MEDICINE, MINISTRY OF HEALTHCARE NUTRITION AND NDIGENOUS MEDICINE, KATARAGAMA, SRI LANKA
MUAMMER AK, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
MUHAMMED KÖSE, ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ
MUHAMMET ALİ KÖROĞLU, UŞAK ÜNİVERSİTESİ
MURAT BAŞ, ACIBADEM MEHMET ALİ AYDINLAR ÜNİVERSİTESİ
MURAT ERSEL, EGE ÜNİVERSİTESİ
MUSA ÖZATA, KIRŞEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ
MUSTAFA ÖZDEMİR,
MÜCAHİT EĞRİ, TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
MÜJDAT AVCI, OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ
NAZLI HACIALİOĞLU, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
NECMİYE TULİN İRGE, İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
NESİBE ARSLAN BURNAZ, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
NESLİHAN ÇELİK, ERCİYES ÜNİVERSİTESİ
NESRİN NURAL, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
NEŞE KAKLIKKAYA, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
NITHEES VISHAKAN, NORTHERN PROVINCIAL DEPARTMENT OF INDIGENOUS MEDICINE, MINISTRY OF HEALTH, SRI LANKA
NİLGÜN KURU ALICI, HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
NİLGÜN ULUTAŞDEMİR, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi Bilimsel Danışma ve Hakem Kurulu
Gumushane University Journal of Health Science Advisory and Referee Board

NURAY DEMİRCİ GÜNGÖRDÜ, RECEP TAYYİP ERDOĞAN
ÜNİVERSİTESİ

NURCAN ÇALIŞKAN, GAZİ ÜNİVERSİTESİ

NURCAN YABANCI AYHAN, ANKARA ÜNİVERSİTESİ

NURÇİN KÜÇÜK KENT, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

NURDAN ORAL KARA, BURDUR MEHMET AKİF ERSOY
ÜNİVERSİTESİ

NURGÜL BÖLÜKBAŞ, ORDU ÜNİVERSİTESİ

NURİ GÜLEŞÇİ, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTE

ORHAN DEĞER, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

OSMAN ÇEVİK, KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ

ÖMER ŞENEL, GAZİ ÜNİVERSİTESİ

ÖZGÜN KAYA KARA, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ

ÖZLEM BİLİK, DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

ÖZLEM ŞAHİN ALTUN, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

PAKİZE YİĞİT, İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ

PINAR KOÇ, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

RABİA HACIHASANOĞLU AŞILAR, YALOVA ÜNİVERSİTESİ

RAMAZAN ERDEM, SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

RASİM BABAHANOĞLU, HİTİT ÜNİVERSİTESİ

RUKUYE AYLAZ, İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ

SABRİ MURAT KESİM, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

SACİDE YILDIZELİ TOPÇU, TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SAİME ŞAHİNÖZ, ORDU ÜNİVERSİTESİ

SALİHA YURTÇİÇEK EREN, MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ

SEBAHAT ALTUNDAĞ, PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ

SEBAHAT ATEŞ, MALTEPE ÜNİVERSİTESİ

SEÇİL GÜLHAN GÜNER, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

SEDA KARAMAN, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

SEDA KURT, TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SEDAT BOSTAN, ORDU ÜNİVERSİTESİ

SEMA KANDİL, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

SEMA KOÇAN, RECEP TAYYİP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ

SEMRA AY, MANİSA CELÂL BAYAR ÜNİVERSİTESİ

SEMRA SARUÇ, ANADOLU ÜNİVERSİTESİ

SERAP BATI, NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ

SERAP TOPATAN, ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

SERAP ÜNSAR, TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SERAP YEŞİLKIR BAYDAR, İSTANBUL GELİŞİM
ÜNİVERSİTESİ

SERDAR BAYRAKDAROĞLU, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

SERPİL GERDAN, KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ

SERPİL SENAL, SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

SEVİL CENGİZ, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ

SEVİL KARAHAN YILMAZ, ERZİNCAN BİNALI YILDIRIM
ÜNİVERSİTESİ

SEVİL ŞAHİN, ANKARA YILDIRIM BEYAZIT ÜNİVERSİTESİ

SEVİL YILMAZ, İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

SEVİLAY HİNTİSTAN, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

SEZER AVCI, HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ

SİBEL KARACA SİVRİKAYA, BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ

SONAY GÖKTAŞ, SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ

SONGÜL AKTAŞ, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

SONGÜL KEÇECİ KURT, AMASYA ÜNİVERSİTESİ

SUZAN YILDIZ, İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ (CERRAHPAŞA)

SÜLEYMAN TÜREDİ, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

ŞEBNEM ALANYA TOSUN, GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

ŞEYDA FERAH ARSLAN, ÇANAKKALE ONSEKİZ MART
ÜNİVERSİTESİ

ŞÜKRAN ÖZKAHRAMAN KOÇ, SÜLEYMAN DEMİREL
ÜNİVERSİTESİ

TARIK ÖZMEN, KARABÜK ÜNİVERSİTESİ

TAŞKIN KILIÇ, ORDU ÜNİVERSİTESİ

TEVFİK ÖZLÜ, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

TOK EKİN SEZGİN, MUNZUR ÜNİVERSİTESİ

TUBA DUZCU, İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ

TUBA GÜNER EMÜL, MERSİN ÜNİVERSİTESİ

TUĞBA MENEKLİ, MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ

TURGUT ŞAHİNÖZ, ORDU ÜNİVERSİTESİ

TÜRKAN KADİROĞLU, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

VASFİYE BAYRAM DEĞER, MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ

VOLKAN ÇAKIR, GİRESUN ÜNİVERSİTESİ

YASEMİN AKDEVELİOĞLU, GAZİ ÜNİVERSİTESİ

YASEMİN ALTINBAŞ, ADIYAMAN ÜNİVERSİTESİ

YASEMİN AYDIN KARTAL, SAĞLIK BİLİMLERİ
ÜNİVERSİTESİ

Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi Bilimsel Danışma ve Hakem Kurulu
Gumushane University Journal of Health Science Advisory and Referee Board

YASEMİN YILDIRIM, EGE ÜNİVERSİTESİ
YEŞİM BAYRAKDAROĞLU, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
YEŞİM KAYA YAŞAR, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
YEŞİM YAMAN AKTAŞ, GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
YETER DEMİR USLU, İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
YUNUS KARACA, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
YUSUF ÇELİK, HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
YÜKSEL ALİYAZICIOĞLU, KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
ZAHİD PAKSOY, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
ZEHRA ÇALIŞKAN, NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ

ZEHRA KILINÇ, DİCLE ÜNİVERSİTESİ
ZELAL ADIGÜZEL, KOÇ ÜNİVERSİTESİ
ZEYNEP BAŞKAN TAKAOĞLU, GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
ZEYNEP ERDOĞAN, ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
ZEYNEP KARAMAN ÖZLÜ, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
ZEYNEP MİNE COŞKUN, DEMİROĞLU BİLİM ÜNİVERSİTESİ
ZEYNEP TEMİZ, ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ
ZÜLAL ÖNER, KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
ZÜMRÜT YILAR ERKEK, TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ

Araştırma Makaleleri / Original Articles

Sayfa/Page

- 1. Evaluation of the Performance of E7 Countries in Terms of Women's Health Status: DEA Analysis**
Kadınların Sağlık Düzeyi Açısından E7 Ülkelerinin Performansının Değerlendirilmesi: VZA Analizi
Yeter DEMİR USLU, Erman GEDİKLİ, Emre YILMAZ, Rümeysa TURABOĞLU
588-596
- 2. Sağlık Maliyeti Ve Klinik Kalite İlişkisi; Prostat Kanseri Sağlık Olgusu Örneği**
The Relationship of Health Cost and Clinical Quality; Prostate Cancer Case
Aynur TORAMAN, Burcu Aslantaş ATEŞ
597-609
- 3. Sağlık Yöneticilerinin E-Nabız Uygulamalarının Kullanımına Yönelik Tutumlarının Doğrulayıcı Faktör Analizi İle Belirlenmesi**
Determining the Attitude of Health Managers Towards the Use of E-Pulse Applications with Confirmatory Factor Analysis
Fuat YALMAN
610-620
- 4. Acil Servislerde Kullanılan Sarf Malzemelerin ABC ve VED Yöntemiyle Analizi: Bir Özel Hastane Örneği**
Analysis of Consumables Used in Emergency Departments By ABC and VED Method: A Private Hospital Example
Ercan ÇULHA, Zekai ÖZTÜRK
621-632
- 5. Sağlık Çalışanlarının Görüşleriyle İletişim Çatışmalarının Empati Becerisi Yoluyla Örgütsel Güven Üzerindeki Dolaylı Etkisi: Elazığ Örneği**
Indirect Effect of Communication Conflicts with the Opinion of Healthcare Employees on Organizational Trust Through Empathy Skills: The Example of Elazığ
Tuğba Şadiye ÇİTİL ŞAP, Erkan Turan DEMİREL
633-643
- 6. Hemşirelerin Yetenek Yönetimi Alguları ile Algılanan Liderlik Tarzı ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler**
The Relationships between Nurses' Perceptions of Talent Management, Perceived Leadership Style and Personality Traits
Hanife TİRYAKİ ŞEN, Fatma DEMİRKAYA, Handan ALAN, Şehrinaz POLAT
644-655
- 7. Sağlık Çalışanlarının Bilgi Teknolojileri ve Yeniliklerine İlişkin Davranışsal Tutumunun Utaut-2 Teorisiyle İncelenmesi**
Investigation of Health Professionals Behavioral Attitude Regarding Information Technologies and Innovations with the Utaut-2 Theory
Yiğit Kerem YILDIZ, Hasan DİNÇER
656-666
- 8. Covid-19 Pandeminin Sağlık Çalışanlarında Vicdani Zekânın Vicdan Algısı Üzerindeki Etkisi**
The Effect of Conscientious Intelligence on the Perception of Conscience in Healthcare Professionals During the Covid-19 Pandemic Process
Ali ARSLANOĞLU, Döne TÜTÜNCÜ, Aylin Günay ATALI, Güven BEKTEMÜR
667-677
- 9. Bireylerin Sağlık Okuryazarlığı ve Finansal Okuryazarlık Düzeylerinin Belirlenmesi: Rize İlinde Bir Uygulama**
Determination of Health Literacy and Financial Literacy Level of Individuals: An Application in Rize Province
Alper Veli ÇAM, Büşra KÖSE
678-690

Araştırma Makaleleri / Original Articles		Sayfa/Page
10.	Sağlık Okuryazarlığının Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışlarıyla İlişkisi The Relationship of Health Literacy with Healthy Lifestyle Behaviors Hazan SOYKAN, Halil ŞENGÜL	691-704
11.	An Important Problem in Physician-Patient Relationship: Burnout and Factors Affecting Burnout in Family Physicians Hekim-Hasta İlişkisinde Önemli Bir Sorun: Tükenmişlik ve Aile Hekimlerinde Tükenmişliği Etkileyen Faktörler Mustafa SAMANCI, Elif DİKMETAŞ YARDAN	705-713
12.	Üniversite Öğrencilerinin Akılcı İlaç Kullanımının İstatistiksel Değerlendirmesi Statistical Evaluation of Rational Drug Use of University Students Ahmet TAŞ	714-723
13.	Ön Lisans İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitiminin Mevcut Durumunun Analizine Yönelik Bir Araştırma A Study on the Analysis of the Current Situation of Associate Degree Occupational Health and Safety Education Hasan TUNA, Hikmet KARAÇAM	724-739
14.	Wood Dust In Furniture Manufacturing: An Exposure Determinant Study in Ağrı City Mobilya İmalatında Ahşap Tozu: Ağrı İlinde Maruziyet Belirleme Çalışması Pınar BAYKAN, Ebru SENEMTAŞI ÜNAL	740-750
15.	Göğüs Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Personelin İş Sağlığı ve Güvenliği Durumlarının İncelenmesi The Examination of Occupational Health and Safety Conditions of Staff Working in the Chest Diseases Hospital Meral ŞAHİN DURGUT, Aydın KIVANÇ	751-758
16.	Bir Kuaför Salonunda Risk Analizi Uygulaması Risk Analysis Application in a Hair Salon Meral ŞAHİN, Hüseyin VAPUR	759-768
17.	Bireylerin Koronavirüs Anksiyete Düzeylerinin Psikolojik Sağlamlıklarına Etkisi The Effect of Individuals' Coronavirus Anxiety Levels on Their Psychological Resilience Necla İrem ÖLMEZOĞLU İRİ, Fatma KORKMAZ	769-771
18.	Ortaokul Öğrencilerinin Pandemi Sürecindeki Fiziksel Aktivite Tutumu ve Stresle Başa Çıkma Durumlarının Değerlendirilmesi Evaluation of Secondary School Students' Attitude to Physical Activity and Their Coping with Stress in the Pandemic Process Tuğba AYDIN YILDIRIM, Nevin ONAN	772-783
19.	Öğretmenlerin Serbest Zaman İlgilenimlerinin Yaşam Doyumları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi Investigation of the Effect of Teachers Leisure Time Attention on Life Satisfied Ali Çevik, Murat ÖZMADE, Efekan TEZCAN, Gökhan DOKUZOĞLU	784-790
20.	Zihinsel Engelli Çocuğa Sahip Olan Ebeveynlerin Çocuk Yetiştirme Tutumlarının İncelenmesi Investigation the Parenting Attitudes of Parents with Mentally Retarded Children Rıfat GÜRKAN, Birsan ALTAY	791-798

Araştırma Makaleleri / Original Articles	Sayfa/Page
21. Hemşirelik Öğrencilerinin Eğitimden Beklentileri ve Memnuniyet Düzeyleri Nursing Students' Expectations from Education and Satisfaction Levels Yasemin ERGÜN, Çağla ISLATTI MUTLU, Diler DEMİR, Elif BERKER, Gamze ANIK	799-808
22. Pediatric Hemşirelik Öğrencilerin Çocuk Sevme Düzeyleri ile Duygusal Emek Davranışları, Uygulama Performansları Arasındaki İlişki Relationship Between Liking of Children and Emotional Labor Behaviors, Clinical Performances in Pediatric Nursing Students Fadime ÜSTÜNER TOP	809-818
23. Acil Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi Investigation of the Problem Solving Skills of Nurses Working in Emergency Clinics Özlem ŞAHİN AKBOĞA, Sevban ARSLAN	819-827
24. Hemşirelik Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Beyin Göçüne Yönelik Tutumlarının Yordayıcısı Olarak Kariyer Karar Verme ve Kariyer Karar Verme Yetkinlikleri Career Decision and Career Decision-Making Competences As the Determinants of Nursing Fourth Grade Students' Attitudes Towards Brain Drain Fatma Dilek TURAN	828-841
25. Nursing Students' Simulation Training Experience: A Qualitative Study Hemşirelik Öğrencilerinin Simülasyon Eğitimi Deneyimi: Nitel Bir Çalışma Sema KOÇAN, Özlem ALBAYRAK	842-849
26. Examining the Individuals' Smoking Cessation Success during Covid-19 Based on Some Variables Bireylerin Covid-19 Sürecindeki Sigara Bırakma Başarılarının Bazı Değişkenler Bağlamında İncelenmesi Şenel ÇITAK	850-860
27. Gebelerde Toxoplazma, Rubella, Sitomegalovirüs Taraması: Yapalım Mı? Toxoplasma, Rubella, Cytomegalovirus Screening in Pregnant Women: Should We Do It? Deniz KULAKSIZ, Recep ERİN, Yeşim BAYOĞLU TEKİN, Kübra BAKİ ERİN	861-868
28. Sınıflandırma Algoritmalarının Anestezi Türünün Tahminlemesi Üzerine Karşılaştırılması Comparison of Classification Algorithms on the Estimation of Anesthesia Types Gizem Dilan BOZTAŞ, Esra ÖZMEN, Ersin KARAMAN	869-875
29. Sağlık Çalışanlarının İyonize Radyasyon ve Radyoaktif Maddelerden Korunmaya Yönelik Bilgilerinin Belirlenmesi Determination of Health Employees Knowledge of Ionized Radiation and Radioactive Ingredients Ayşegül DÖNMEZ, Aytuğ TÜRK, Askeri BACAK, Özgür DEMİR ŞENTÜRK	876-882
30. Sağlıklı Beslenme ve Obezite Danışmanlığı Birimine Başvuran Yetişkin Bireylerde Ailesel Obezite Varlığının Bireydeki Obezite Durumuna Etkilerinin İncelenmesi Investigation of the Effects of Familial Obesity on the Individual's Obesity Status in Adults Applied to the Healthy Nutrition and Obesity Counseling Unit Ayla AÇIKGÖZ, Selin KARAER TAŞTAN, Ayşe Gülay ŞAHAN	883-892
31. Anaokulu Öğretmenlerine Verilen Çocukta Yabancı Cisim Aspirasyonlarına Yaklaşım Eğitimlerinin Değerlendirilmesi The Evaluation of Approach Training on Foreign Body Aspirations in Children Given to Kindergarten Teachers Aslı KURTGÖZ, Zehra İNCEDAL SONKAYA	893-901

Araştırma Makaleleri / Original Articles

Sayfa/Page

32. **6-24 Ay Bebeği Olan Annelerin Ek Besin Tercihlerinde Sosyal Medya Kullanma Durumları ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi** 902-910
Determination of Social Media Usage and Factors of Mothers Having Babies 6-24 Months in Supplementary Food Preference
Atiye KARAKUL, Pınar DOĞAN
33. **Cinsiyete Göre Yeme Farkındalığı Düzeyinin İncelenmesi: Bir Meta-Analiz Çalışması** 911-920
Examination of the Mindful Eating Level by Gender: A Meta-Analysis Study
Hakan BOR
34. **Üst Solunum Yolu Enfeksiyonlarında Hızlı Antijen Testleri ile Klinik Skorlama Sistemlerinin Karşılaştırılması** 921-927
Comparison of Rapid Antigen Tests and Clinical Scoring Systems in Upper Respiratory Tract
Ahmet KAYALI, Umut PAYZA, Serkan BİLGİN, Fatih Esad TOPAL
35. **Multipl Sklerozlu Hastalarda Yorgunluğun ve Günlük Yaşam Aktivitelerinin Değerlendirilmesi** 928-934
Evaluation of Fatigue and Daily Life Activities in Patients with Multiple Sclerosis
Anıl ÜSTÜNOVA, Serap ÜNSAR
36. **Examination of Oxidative Stress Level in Adolescents with Polycystic Ovary Syndrome by Biochemical Parameters** 935-942
Polikistik Over Sendromlu Adolesanlarda Oksidatif Stres Düzeyinin Biyokimyasal Parametrelerle İncelenmesi
Bergen LALELİ, Burcu TİMUR
37. **Evaluation of Attitudes and Knowledge Levels of University Employess towards Rational Drug Use and Health Perception** 943-954
Üniversite Çalışanlarının Akılcı İlaç Kullanımı ve Sağlık Algısına Yönelik Tutum ve Bilgi Düzeylerinin Değerlendirilmesi
Sema ÇİFÇİ, Vasfiye BAYRAM DEĞER, Nilgün ULUTAŞDEMİR
38. **Y Kuşağı Bireylerin Sağlıklı Yaşam Farkındalık Düzeylerinin İncelenmesi** 955-963
Investigation of Generation Y Individuals for Healthy Life Awareness Levels
Necla YILMAZ, Elif ÖZER
39. **Cultural adaptation, Reliability and Validity of the Turkish version of the Vulnerable Elders Survey (VES-13)** 964-972
Savunmasız Yaşlı Anketi (VES-13) Türkçe Versiyonunun Kültürel Adaptasyonu, Güvenirlik ve Geçerliliği
Soner BERŞE, Sevgin SAMANCIOĞLU
40. **Mothers' Perceptions of Social Support during the Postpartum Period: A Qualitative Study on Psychological Well-Being of Mothers** 973-982
Annelerin Doğum Sonrası Döneme İlişkin Sosyal Destek Algıları: Annelerin Psikolojik İyi Oluşları Üzerine Nitel Bir İnceleme
Zuhal Beyza ATAK, Ozden YALCINKAYA ALKAR

Derleme / Review

Sayfa/Page

41. **Sağlık Turizminin Geliştirilmesinde Sağlık Bakanlıklarının Koordinatör Kuruluşları: Türkiye, Malezya ve Güney Kore Karşılaştırması** 983-992
Coordinator Organizations of the Ministries of Health in the Development of Health Tourism: Comparison of Turkey, Malaysia, and South Korea
Salih Kenan ŞAHİN
42. **COVID-19 Pandemi Sürecinde Yenidoğanlarda Güvenli Maternal Bağlanma ve Emzirme** 993-999
Safe Maternal Attachment and Breastfeeding in Newborns During the COVID-19 Pandemic Process
Gamzegül ALTAY, Duygu ARIKAN
43. **Yoğun Bakım Ünitesindeki Hastanın Fiziksel Değerlendirmesinde Kavram Haritası Kullanılması** 1000-1005
Using a Concept Map in the Physical Assessment of the Patient in the Intensive Care Unit
Gönül KARA SÖYLEMEZ, Sevinç MEŞE, Hülya BULUT
44. **Kentsel Planlama Açısından İl Afet Risk Azaltma Planlarının Değerlendirilmesi** 1006-1012
Evaluation of Provincial Disaster Risk Reduction Plans in Terms of Urban Planning
Serpil GERDAN
-
-

Sağlık Çalışanlarının Görüşleriyle İletişim Çatışmalarının Empati Becerisi Yoluyla Örgütsel Güven Üzerindeki Dolaylı Etkisi: Elazığ Örneği*

Indirect Effect of Communication Conflicts With The Opinion of Healthcare Employees on Organizational Trust
Through Empathy Skills: The Example of Elazığ

Tuğba Şadiye ÇİTİL ŞAP¹, Erkan Turan DEMİREL²

ÖZ

Bu araştırma, “iletişim çatışmaları, örgütsel güven ve empati becerisi” kavramları arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, Elazığ Merkez İlçe’de yer alan kamuya ait hastanelerin çalışanlarından veri toplanmıştır. Veri toplama tekniği olarak, anketten yararlanılmıştır. Araştırmanın temel bulgusu, “iletişim çatışmalarının empati becerisi yoluyla örgütsel güven üzerinde dolaylı etkiye sahip olduğudur”. Literatürde, araştırmanın değişkenlerinin birlikte incelendiği herhangi bir çalışmaya rastlanamamıştır. Dolayısıyla literatüre özgün katkının sunulduğu düşünülmektedir. Söz konusu değişkenler arasındaki ilişkileri farklı bağlamlar üzerinde ve farklı mesleklerden toplanacak verilerle ele alacak, özgünlük içeren yeni çalışmalara ışık tutacağı ümit edilmektedir.

Anahtar Kelimeler: İletişim çatışmaları, Empati becerisi, Örgütsel güven.

ABSTRACT

This research was conducted to examine the relationships between the concepts of "communication conflicts, organizational trust and empathy skills". For this purpose, data was collected from the employees of public hospitals in Elazığ Central District. Survey was used as the data collection technique. The main finding of the study is that "communication conflicts have an indirect effect on organizational trust through empathy skills". No study was found in the literature in which the variables of the study were examined together. Therefore, it is thought that an original contribution to the literature was presented. It is hoped that it will address the relationships between these variables in different contexts and with data collected from different professions, and shed light on new studies containing originality.

Keywords: Communication conflicts, Empathy skill, Organizational trust.

* Bu makale için birinci yazarın tez çalışmasından üretilmiştir. 18. Uluslararası Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi’nde (çevrimiçi) sözlü olarak sunulmuştur.

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Tuğba Şadiye ÇİTİL ŞAP, Sağlık Yönetimi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, tugba2330@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5166-2608

² Prof. Dr., Erkan Turan DEMİREL, Yönetim ve Organizasyon, Fırat Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, edemirel@firat.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7754-774X

GİRİŞ

İletişimin, çatışma süreci için oldukça önemli bir role sahip olduğu belirtilmektedir. Diğer bir ifadeyle, iletişim çatışmaların ortaya çıkmasında da yönetilmesinde ve çözülmesinde de etkili olabilmektedir. İletişim süreci, gönderilen mesajların kaynaktan alıcıya iletilmesi şeklinde düşünüldüğünde, örgütsel açıdan anlam güçlükleri, yetersiz bilgi alış-verişi, kaynakların yetersizliği ve iletişim kaynaklarının bozukluğu gibi faktörler iletişim çatışmalarına neden olabilmektedir.¹

Mesaj akışında meydana gelebilecek yanlış anlaşılmalara, gecikmeler, iletilen mesajın açık ve net olmaması, algılanamaması, mesajların filtrelenmesi gibi sebeplerle iletişim süreci zarar görebilmektedir. Sürecin zarar görmesi, kişilerin veya grupların farklı davranışlar sergilemelerine ve kararlar almalarına bunlara bağlı olarak da iletişim çatışmalarına sebep olabilmektedir.²

İletişim sürecinde kişilerin mesaj alırken, gönderirken ve yorumlarken diğer kişilerin kültürel kategorilerini ve düşünce yapılarını göz ardı etmesi durumlarında, yanlış anlamalar ve yanlış algılamalar meydana gelebilmektedir. Farklılıkların göz ardı edilmesi olarak da düşünülebilecek bu durum, kişiler arasında iletişim çatışmaları ortaya çıkmaktadır.³

Çatışma, genellikle olumsuz bir ifade olarak algılanmaktadır. Çoğunlukla insan hafızasında negatif anılarla hatırlanan, kederler, hasımlıklar ve aynı zamanda muharebelerin üzücü etkilerini çağrıştıran bir olgu görüntüsü vermektedir. Durum böyleyken, iletişim çatışmalarından kaçınılması mümkün değildir. İletişim çatışmaları, her zaman olumsuz sonuçlara da yol açmamaktadır. Burada yapılması gereken çatışmanın oluşturacağı faydaları kullanmak ve muhtemel olumsuz sonuçları önlemek için çatışmanın pozitif bir bakış açısıyla ve etkili şekilde yönetilmesidir. Bu konuda iletişim becerilerinin önemli katkıları söz konusu olabilmektedir.⁴

Örgütlerde çatışmaları etkili bir biçimde yönetebilen kişilerin en belirgin özelliklerinin iletişim ve liderlik becerileri olduğu belirtilmektedir. Bu görüşe göre, çatışma yönetimi sürecinde ve çatışmaların işlevsel hale getirilmesinde etkili iletişim öne çıkmaktadır.⁵

Empatinin karmaşık bir fenomen olduğu ve yaşama becerileri arasında sayıldığı bildirilmektedir. Başkalarının ne hissettiğini, kendisiyle başkaları arasında karışıklık olmadan ve mâna birliği sağlama sonucuna yönelik olarak anlama, şeklinde tanımlanan empati ile ilgili tepkiler, yaşamın erken dönemlerinde ortaya çıkmakta ve yaşam boyunca şekillenmeye devam etmektedir. Bu açıdan empati, uyarlanabilir/şekillenebilir bir yönelimdir. Bu yönelim ise sosyal etkileşimleri kolaylaştırmaktadır.^{6,7}

Araştırmalar, çalışanların empati becerilerinin yükselmesine bağlı olarak, hizmet alanlarla olumlu etkileşim kurabildiklerini ve tükenmişlik gibi olumsuz yük oluşturacak etkenlerden korunduklarını göstermektedir.⁶

Empatinin birçok tanımı arasında Rogers (1983) tarafından önerilen tanım, en yaygın kullanılan tanımdır. Bu tanım empatiyi, “yanınızda olan kişinin duygularını, düşüncelerini ve hissiyatını doğru anlamayı, bunu o’na aktarmayı içeren hissi süreç” olarak ifade etmektedir.⁸

İnsanın var olduğu yerlerde çatışmalar da kaçınılmaz olarak yer almaktadır. Bireylerin çatışmalara karşı gösterdikleri tepkiler de farklılaşmaktadır. Burada en önemli olan husus çatışmayla başa çıkabilmek ve yapıcı çözüm yollarına ulaşabilmektir. Yapıcı çözüm yolları arasında, empati ve iletişim becerileri önemli etkiye sahip olarak kabul edilmektedir. Birbirlerini tamamlayan bu iki beceri, çatışmanın yıkıcı sonuçlarını önleyebilmektedir.^{8,9}

Sağlık çalışanları, farklı açılardan sınıflandırılacak hedef kitleye hizmet sunmaktadırlar. Kültür başta olmak üzere

farklılıkları dikkate alarak, nitelikli hizmet sunmak, empati becerisi ve iletişim becerisi gerektirmektedir. Diğer bir ifadeyle empatinin ana unsurunun kültürel farklılıklara saygı duymak ve duyarlı olmaktır. Bireylerin farklı kültürlerle olumlu davranışlar sergileyebilmeleri için empati becerisine sahip olmaları ve bu beceriyi pratikte uygulayabilmeleri gerekmektedir.^{10, 11}

Empati, giderek daha fazla öğrenilebilir bir beceri olarak tanımlanmakta ve sağlık hizmetleri için profesyonellik gerekliliklerine dâhil edilmektedir. Profesyonelliğin bir parçası olarak empati sergilemek, hasta sonuçlarının iyileşmesine, sağlık çalışanları arasında tükenmişliğin azalmasına ve iş tatmininin artmasına neden olmaktadır.¹²

Empatiyi sağlık çalışanları açısından bir dizi beceri olarak kavramsallaştırmak gerektiğinde şu çerçeve ortaya çıkmaktadır: Bir sağlık çalışanının hastayı anlaması; bunu sözlü ve sözsüz iletişim süreçlerine yansıtması ve terapötik bir ortamın biçimlendirilmesidir. Terapötik ortamın belirleyicileri ise bireylerin kendilerini tehdit altında hissetmedikleri, kendilerini içtenlikle ifade edebildikleri, bireysel ve sosyal bağlamda destekleyici, geliştirici ve rahatlatıcı koşullar olarak sayılmaktadır. Bu açıdan empatinin şu beş temayı da içerdiği söylenmektedir: adlandırma, anlama, saygı duyma, destekleme ve ifade edilen duyguları keşfetme.^{7, 13}

Bireyler arası güven, bir toplulukta kişilerin kendini karşısındakinin yerine koymasını, yani empatiyi içermektedir. Güven sadece insanlar birbirlerini anladıklarında gerçekleşebilecek bir olgudur. Bir insanın başka bir insanın hislerini, hayata bakışını ve fikirlerini anlayabilmesi şeklinde yorumlanan empati, güvenin bir ön şartı olarak dile getirilmektedir.¹⁴

Örgütsel güven, örgütün (yöneticilerin, çalışma arkadaşlarının) çalışanlara sağladığı itimat duygusu olarak ifade edilmektedir. Hem bireysel açıdan hem de toplumsal açıdan güven, daha çok karşı taraftan beklenti yönlü ve etkileşim koşullarına göre öne çıkmaktadır. Bu bakış açısıyla güven,

tarafların birbirinden zarar görmeyeceklerine inanmaları veya karşı tarafın tehlike oluşturmayacağına olan itimat şeklinde ifade edilmektedir.¹⁵

Aynı zamanda güven, kırılğan bir yapıdadır. Genel olarak güven, emek isteyen ve uzun vadede oluşan bir olgu iken, dikkat edilmediği takdirde çabuk kaybedilebilecek bir yapıda olduğu dile getirilmektedir. Güven, aynı zamanda bir örgütün karnesi gibi denetlenebilen bir unsur olarak da ifade edilmektedir.¹⁶

Örgütsel güven, kişilerin örgütsel destekle ilgili algılarına dayanarak örgüt yönetimindeki kişilerin güvenilir olacaklarına, verdikleri sözleri tutacaklarına ve bu konudaki tutarlılık sergileyeceklerine ilişkin umutları şeklinde tanımlanmıştır.¹⁷ Örgütün paydaşları arasında yayılan itimat duygusunun, örgüt içerisinde genelleşmesi, örgütsel güvenin varlığına işaret etmektedir.¹⁸ Örgütsel güven kavramı, örgütün bir bütün olarak çalışanlara zarar vermekten kaçınacağına ve yarar sağlayacağına itimat edilmesi, bu düşünceye uygun davranışların süreklilik taşıdığına inanılması anlamını taşımaktadır.¹⁹

Örgütsel güvenin; örgüte, yöneticiye ve çalışma arkadaşlarına güven şeklinde üç boyutunun olduğu ifade edilmektedir. Çalışanlar, bütün bu boyutlara güvendiklerinde; örgütsel amaçlar için daha çok emek harcamakta, motivasyonları artmakta ve örgüte olan aidiyet duyguları güçlenmektedir.²⁰

Örgütsel güvenin düşük seviyede olması, iletişim süreçlerinin etkililiğini azaltmaktadır. Bu durumun olası sonuçlarından birisi de iletişim çatışmalarının yaşanmasıdır.²¹ Sağlık hizmetleri açısından yaklaşıldığında, örgütsel güvenin, işbirliği ve iletişimde etkililik ile kaliteli hizmet sunumu için temel unsurlardan olduğu söylenmektedir.²² Sağlık çalışanları, hizmet sunumuna ilişkin teknik yeteneğe, iletişim becerilerine ve bilgi yeterliliğine sahiplerse; etik ilkelere uyuyorlarsa, mahremiyete özen gösteriyorlarsa ve muhataplarını önemsiyor ve saygı gösteriyorlarsa ortamda güven tesis edilmiş demektir.²³

Örgütsel güvenin düşük olduğu ortamlarda, örgütsel çatışmalar yoğunlaşmaktadır. Böyle durumlarda, çalışanların örgütsel amaçları benimseme düzeyleri düşerken; devamsızlık oranları, performansları ile verimlilikleri de düşmektedir.²⁴

Örgütsel amaçlara erişilebilmesi için ekip çalışması, ekip çalışması için de örgüte, yöneticilere ve çalışma arkadaşlarına,

gerekmektedir. Örgütsel güvenin hâkim olduğu çalışma ortamlarında çalışanların performansları artmakta, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları gelişmekte, iş tatmini düzeyleri yükselmekte nihai olarak ise çatışmalar azalmaktadır. Bütün bu kazanımların temelinde de örgütsel iletişimin sağlıklı olması bulunmaktadır.²⁵

MATERYAL VE METOT

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, nicel yönelimli bir araştırma şeklinde gerçekleştirilmiştir. Nicel yönelimli araştırmalar, sayısal veriler kullanılarak, genellenebilir sonuçlar üretmeyi hedefleyen araştırmalardır. Görgül nitelikli ve tımdengelim yaklaşımının benimsendiği nicel araştırmalarda, gözlem ve ölçümlerin tekrarlanabilirliği öne çıkmaktadır.²⁶

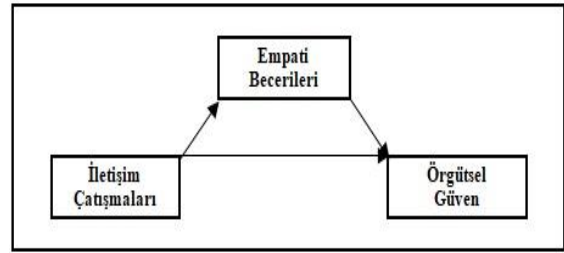
Araştırmanın deseni ise nicel araştırma desenlerinden nedensel tarama araştırmasıdır. Genel olarak tarama araştırması, bireylerin belirli konulardaki tutum, davranış görüş, beklenti ve özelliklerini tespit etmek için yapılan araştırma anlamındadır. Başlıca veri toplama tekniği anket yöntemidir. Anketlerin içeriği araştırmacıların ve araştırmanın amaçlarına göre belirlenir. Tarama araştırmaları, geniş örneklem kitlelerine ulaşmak, doğru örneklem tekniği ve sağlam bir ölçek ile evreni tanımlayan genellenmiş ve güvenli sonuçlar üretmek, birden fazla değişken arasındaki ilişkiyi aynı anda test etmek gibi üstünlükleri söz konusudur.²⁶

Nedensel tarama araştırması ise bir ya da birden fazla bağımlı değişken üzerinde etkisi olan bağımsız değişkenin veya değişkenlerin tespit edilmeye çalışıldığı araştırmalar anlamını içermektedir. Bu araştırma deseninde, bağımlı değişkenleri yordayan öncül değişkenler ile bir değişkenin olası sonuçları incelenmeye çalışılır. Nedensel tarama araştırmalarında deneysel araştırmalar gibi değişkenlere müdahale söz konusu olmayıp; anket yoluyla katılımcılardan veriler toplanmakta ve analiz edilerek ilişkiler ortaya konulmaya çalışılmaktadır.

Nedensellik için ise sebebin (bağımsız değişken) sonuçtan (bağımlı değişken) önce gelmesi; sebep değiştikçe sonucun da değişmesi, sahte nedensellik olmaması ve nedenselliğin mantığa ya da kurama dayanan bir açıklamasının olması gereklidir.²⁶

Araştırma Modeli

Literatürden erişilebilen bulguların temelinde oluşturulan araştırma modeli, aşağıda paylaşılmaktadır:



Şekil 1. Araştırma Modeli

Yukarıda ifade edilen model ve literatür bulguları açısından araştırma hipotezleri şöylece belirlenmiştir:

- H₁:** İletişim çatışmaları ile empati becerileri arasında negatif ilişki vardır.
- H₂:** Örgütsel güven ile empati becerileri arasında pozitif ilişki vardır.
- H₃:** *İletişim çatışmaları (X) ile örgütsel güven ilişkisinde (Y) empati becerileri (M) aracı değişken rolü oynamaktadır.*

Modelden ve hipotezlerden anlaşılabacağı üzere bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki ilişkide **aracılık etkisinin (rolünün) varlığı** test edilecektir. Literatür bulguları bu yönde olup; söz konusu çalışma

ile iddiaya (H_1 , H_2 ve H_3) görgül destek oluşturulması hedeflenmektedir.

Aracılık etkisinin varlığı, aracı değişkenin varlığına bağlıdır. Aracı değişken ise bağımsız değişkenin etkisini bağımlı değişkene iletmektedir. Bir diğer ifade ile aracı değişkenin, bu iki değişken arasında bağlantı mekanizması (köprü) gibi çalıştığı söylenebilir. Aracı değişkenin etkisi, domino taşları metaforu ile de açıklanabilir: Domino taşına benzetilen aracı değişken; bağımsız değişkenden etkilenmesinden sonraki adımda bağımlı değişkeni etkilemektedir.²⁶

Evren ve Örneklem

Araştırma evreni olarak Elazığ il merkezinde bulunan kamuya (Sağlık Bakanlığı ve Fırat Üniversitesi) ve özel sektöre ait hastanelerin çalışanları belirlenmiştir. Ancak, özel hastanelerden izin alınamamış olup; kamuya ait hastanelerin çalışanlarından anket yoluyla veriler toplanmıştır. Söz konusu kurumların çalışanlarından araştırmamıza katılmak için gönüllü olan ve zaman ayıranlarla çalışılmıştır. Verilerin toplandığı Ocak-Şubat 2020 dönemi için izin alınan hastanelerin toplam çalışan sayısı 3712'dir.

Evren büyüklüğü 3712 olarak alındığında minimum örneklem büyüklüğü aşağıdaki formüle göre 349 olarak hesaplanmıştır. Bu büyüklüğün (349 ve üzeri), örneklem evreni temsil gücünün %95 güven aralığında yeterli olduğu söylenebilir.²⁷ Araştırmada değerlendirmeye alınan örneklem büyüklüğü ise 352 olmuştur.

$$n = (N \times t^2 \times p \times q) / [(N-1) \times d^2 + (t^2 \times p \times q)]$$

N: evren büyüklüğü (3712); t: t tablo değeri (1,96); p: gerçekleşme olasılığı (0,5); q: gerçekleşmeme olasılığı (0,5); d: kabul edilen örnekleme hatası (0,05) alındığında n: 349 hesaplanmıştır.

Veri Toplama ve Analiz Teknikleri

Veril toplamada anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket, belirli bir konuda ve sınırlandırılmış sorular aracılığıyla, katılımcıların duygularını, düşüncelerini, tutumlarını ve davranışlarını tespit etmeyi sağlamaktadır. Anket, veri toplamada sıklıkla karşılaşılan teknikler arasındadır. Anket yoluyla elde edilen verilerin, analizlerinin

yapılması diğer veri toplama tekniklerine göre daha kolaydır.²⁶

Bu çalışmada kullanılmış olan anket formu dört kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda 9 ifade içeren “iletişim çatışmaları” ölçeği yer almaktadır.²⁸ Özgün çalışmada Cronbach's Alpha değeri 0,85 ve açıklanan varyans ise %56 olarak tespit edilmiştir. Ölçek, 9 maddeden ve “iş birliğinden kaçınma ve güven eksikliği, güven eksikliğine tepki” isimlerini taşıyan 2 boyuttan oluşmaktadır. Ölçek maddeleri, 5'li Likert tipine göre derecelendirilmiş olup, ters puanlanan madde yer almamaktadır.

Anketin ikinci kısmında Dökmen'e ait olan “empati becerileri” ölçeği yer almaktadır. Sözü edilen çalışmada Cronbach's Alpha değeri 0,80 olarak tespit hesaplanmıştır. Ölçekte, 6 kısa hikâye ve bunların her biriyle ilgili 12'ser tepki yer almaktadır. En düşük 62 puan ve en yüksek 219 puan alınabilmektedir. 62–124,8 puan arası zayıf empati becerisini, 124,8–156,2 puan arası vasat empati becerisini, 156,2–219 puan arası ise güçlü empati becerisini göstermektedir.²⁹

Anketin üçüncü kısmında Tokgöz ve Seymen tarafından Türkçe geçerlemesi yapılan “örgütsel güven ölçeği” yer almaktadır. Geçerleme çalışmasında Cronbach's Alpha değeri 0,95 ve açıklanan varyans %73,2 olarak tespit edilmiştir. Ölçek, 28 maddeden ve “örgüte güven, yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven” isimlerini taşıyan 3 boyuttan meydana gelmektedir. Ölçek maddelerinin derecelendirilmesinde, 5'li Likert tipi temel alınmıştır. Ölçeğin ters puanlanan maddesi yoktur.³⁰

Anketin son kısmı ise demografik özellikleri belirlemek amaçlı soruları içermektedir.

Araştırma hipotezlerinin sınanması için de regresyon ve aracılık analizlerinden yararlanılmıştır. Analizler için Fırat Üniversitesi tarafından lisanslanmış olan SPSS programı kullanılmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Bu araştırma, Fırat Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 17.10.2019 tarih ve 36/1 sayılı kararıyla etik açıdan uygun bulunmuştur.

Fırat Üniversitesi Hastanesi Başhekimliği 06.11.2019 tarih ve 358108 sayılı yazısıyla bu araştırma için veri toplanmasına izin vermiştir.

Fırat Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Uygulama ve Araştırma Merkezi Başhekimliği 05.12.2019 tarih ve 363733 sayılı yazısıyla bu araştırma için veri toplanmasına izin vermiştir.

Elazığ Fethi Sekin Şehir Hastanesi Başhekimliği ile 25.10.2019 tarihinde imzalanan protokol ile bu araştırma için veri toplanmasına izin alınmıştır.

Bu araştırma için herhangi bir kişi ya da kuruluştan maddi destek alınmamıştır.

Araştırmanın Kısıtlılıkları

Bu çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırmanın bir sınırlılığı, araştırma örnekleme ve veri toplama işleminin Elazığ Merkez'de bulunan üç kamu hastanesiyle sınırlı kalmasıdır. Araştırmamızda kurum izni alınamayan özel sağlık kuruluşları, gönüllülük kapsamında veri toplama işleminde çalışma kapsamına dâhil olmak istemeyen ve zaman kısıtlılığı ya da iş yoğunluğu nedeniyle araştırma kapsamına katılım sağlayamayan sağlık profesyonelleri bulunmaktadır. Bu nedenle özel sağlık kuruluşlarından elde edilemeyen veriler ve araştırma kapsamına zaman kısıtlılığı nedeniyle dâhil edilemeyen sağlık profesyonelleri araştırma sonuçlarını değiştirebileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda bu araştırmadan elde edilen veriler, araştırma örneklemini temsil etmektedir ve bu nedenle evrene genellenemez. Öte yandan bu araştırmanın bir diğer sınırlılığı katılımcıların anket formlarına verdiği cevapların doğruluğuyla sınırlı kalmaktadır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları

Örgütsel güven ölçeği, faktör analizi sonuçları, ölçek maddelerinin üç boyutta kümeleştiğini (1:yöneticiye güven, 2:çalışma arkadaşlarına güven) göstermektedir. Bu yapının açıklayabildiği toplam varyans, %70,16'dır. Ölçeğin (0,964) ve boyutlarının cronbach alpha katsayıları da (sırasıyla: 0,924 / 0,959 / 0,945) yüksek düzeydedir.

İletişim çatışmaları ölçeği, faktör analizi sonuçları, ölçek maddelerinin iki boyutta kümeleştiğini (1:bireyler arasında işbirliğinden kaçınma ve güven eksikliği, 2:birey ve işletme arası güven eksikliğinin sonucu oluşan tepkiler) göstermektedir. Bu iki faktörlü yapı, toplam varyansın %56,60'ını açıklamaktadır. Ölçeğin tümünün (0,840) ve boyutlarının cronbach alpha katsayıları da (sırasıyla: 0,747 / 0,756) yüksek düzeydedir.

Empatik eğilimin ölçeğinin geçerliliğinin ortaya konulması için ölçüt geçerliliği

sınanmıştır. Bunun için empatik eğilim ve empati becerileriyle ilişkili oldukları bildirilmiş olan duygusal zekâ (Balat vd., 2014) ve iletişim becerileri (Baltacı, 2016) kavramlarıyla korelasyon incelenmiştir. Araştırmaya katılanlardan rastgele seçilen 100 kişiye duygusal zekâ (Aslan ve Erkuş, 2008) ve iletişim becerileri (Owen ve Bugay, 2014) ölçekleri de uygulanmıştır. Empati becerisi ölçeğinin cronbach alpha katsayısı 0,847 olarak hesaplanmıştır. Empati becerisi ile duygusal zeka arasındaki korelasyon 0,530 iken; empati becerileri ile iletişim becerileri arasındaki korelasyon ise 0,588 düzeyindedir. Her iki korelasyon katsayısı da 0.01 düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlüdür. Buna göre empati becerisi ölçeğinin ölçüt geçerliliği koşullarını sağladığı görülmüştür.^{31,32}

Örneklemin Demografik Bilgileri

Katılımcıların %54'lik kısmı 21-30 yaş aralığındadır. Cinsiyet değişkeni açısından

katılımcıların %59,7'sini kadınlar temsil etmektedir. Katılımcıların %54,5'lik kısmı evlidir. Katılımcıların %38,9'nun gelir durumu 4000-6000 TL arasındadır. Katılımcıların %44'lük kısmını hemşireler oluşturmaktadır. Katılımcıların birimi %36,6'lık kısmı hastanelerin dahili tıp bilimleri ile ilgili birimlerinde çalışmaktadır. Katılımcıların meslekte geçirilen süre bakımından %39,2'lik kısmının hizmet süresi 5 yıl ve altındadır. Katılımcıların şuan ki iş yerinde geçirilen süre bakımından %65,6'sı 5 yıl ve altındadır. Katılımcıların %51,1'i açısından iş yoğunluğu çok yüksektir. Katılımcıların %42,9'u işlerinin zorluk derecesini zor, yine katılımcıların %41,8' ise işlerinin risk derecesini çok yüksek olarak tanımlamaktadır.

Hipotez Testleri

Aracılık etkisi, çağdaş yaklaşım ile analiz edilmiş olup; işlemler SPSS Macro aracılığıyla yapılmıştır. Aracılık testiyle ilgili çağdaş yaklaşım adımları şu şekildedir:³³

- ✓ X'in Y üzerindeki etkisi test edilir (c yolu). İdeal olan, c yolunun anlamlı çıkmasıdır. Ancak, aksi durum, aracılık etkisinin olmadığı anlamına gelmez.
- ✓ X'in M üzerindeki etkisi test edilir (a yolu). İdeal olan, a yolunun anlamlı çıkmasıdır. Ancak, aksi durum, aracılık etkisinin olmadığı anlamına gelmez.
- ✓ M'nin Y üzerindeki etkisi test edilir (b yolu). Bu test için, X ile M'nin birlikte regresyona dahil edilmesi gereklidir.
- ✓ X'in M aracılığıyla Y üzerindeki dolaylı etkisi (a.b), bootsrap tekniği ile test edilir. Aracılık etkisinden söz edebilmek için dolaylı etkiyle ilgili bootsratpt analizi sonucunun anlamlı çıkması ve %95 güven aralıklarının 0 (sıfır) değerini içermemesi gerekir.
- ✓ Aracılık etkisinin büyüklüğü için "K" yorumlanır. $K^2=.01$ 'e yakınsa düşük etki; $K^2=.09$ 'a yakınsa orta etki ve $K^2=.25$ 'e yakınsa yüksek etki söz konusudur.

(Bu yollar, Şekil 2'de gösterilmektedir.)

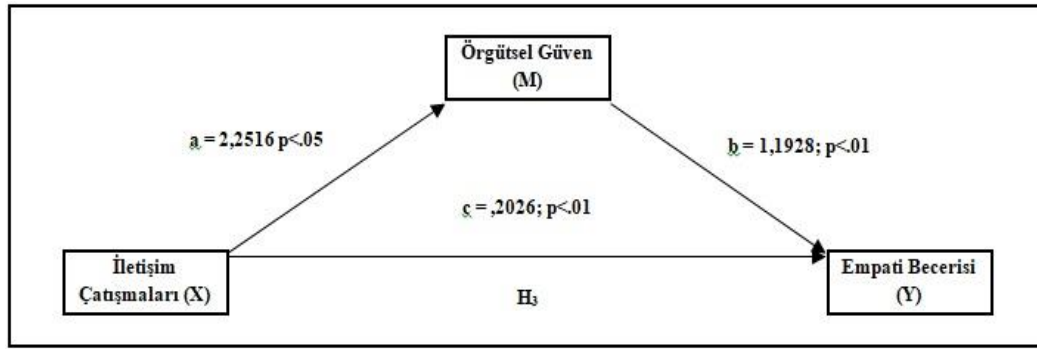
Tablo 1. Aracılık Testi Bulguları

Sonuç Değişkenleri					
M			Y		
Tahmin Değişkenleri	b	S.H.	b	S.H.	
X	a	4,1859*	c'	,0503	,1296
M	-	-	B	,6043**	,0260
Sabit	İ _M	13,519*	İ _Y	5,2533**	1,5533
R ² = ,4102			R ² = ,4501		
F(1; 521) = 1253,3998; p = ,0000			F(2; 520) = 686,0625; p = ,0000		

*: $p < .05$ **: $p < .01$ X: İletişim Çatışmaları M: Örgütsel Güven Y: Empati Becerisi

Yukarıdaki Tablo 1'de ve aşağıdaki Şekil 2'de aktarılan aracılık testi bulguları; "c yolunun anlamlı olduğunu"; "a yolunun anlamlı olduğunu"; "b yolunun anlamlı olduğunu" ve "dolaylı etkinin (a.b) anlamlı olduğunu" göstermektedir. Dolaylı etkinin %95 güven aralıkları da "0" değerini içermemektedir. Bu bulgular ışığında, araştırmanın temel hipotezinin (H₃: İletişim çatışmaları ile örgütsel güven ilişkisinde empati becerileri aracı değişken rolü oynamaktadır.) desteklendiği tespit

edilmiştir. İletişim çatışmalarının örgütsel güven üzerindeki toplam etkisi %20,06 iken; bu etkinin %5,03'ünü doğrudan etki ve %15,23'ünü dolaylı etki oluşturmaktadır. Tespit edilen aracılık etkisinin, orta düzeyde olduğu, analiz sonucu ulaşılan diğer bir bulgudur. İletişim Çatışmaları, örgütsel güven etkisini, empati becerisi anlamlı bir şekilde taşımaktadır. Diğer bir ifadeyle, İletişim çatışmaları, örgütsel güven oluşmasıyla empati becerisinin daha güçlü sonuçlar üretmesine katkı sağlamaktadır.



Doğrudan etki (c') = ,0503; $p > .05$

Dolaylı etki = ,1523; %95; $p < .01$; CI [,2422; ,8252]

$K^2 = 0,0823$ (orta etki)

Şekil 2. İletişim Çatışmaları, Örgütsel Güven ve Empati Becerisi Aracılık Test Bulguları

Regresyon analizleri yapılarak araştırmanın diğer hipotezleri (H_1 ve H_2) sınanmıştır. Analiz sonuçları, aşağıdaki Tablo 2’de aktarılmaktadır.

Model 1’e ilişkin bulgular incelendiğinde H_1 ’in (İletişim çatışmaları ile empati becerileri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır) desteklendiği anlaşılmaktadır. Empati becerileri ile iletişim çatışmaları arasındaki ilişkinin yönü negatif olup, orta düzeydedir.

Model 2’ye ilişkin bulgular incelendiğinde örgütsel güven ile iletişim çatışmaları arasındaki ilişkinin negatif yönde ve orta düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.

Model 3’e ilişkin bulgular incelendiğinde H_2 ’nin (Örgütsel güven ile empati becerileri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır) hipotezinin desteklendiği anlaşılmaktadır. Örgütsel güven ile empati becerisi arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ilişki bulunmaktadır.

Tablo 2. Regresyon Analizleri

	Değişken	B	Standart Hata B	β	T	p
Model 1	Sabit	13,279	2,533		5,243	,000
	İletişim çatışmaları	-4,195	,118	-,458	35,619	,000
	$R = -0,458$ $R^2 = 0,210$ $F_{(1, 523)} = 1268,743$ $p = ,000$					
	$Empati\ becerisi = 13,279 - 4,195 * İletişim\ çatışmaları$					
Model 2	Sabit	13,249	2,145		6,177	,000
	İletişim çatışmaları	-2,033	,100	-,525	20,385	,000
	$R = -0,525$ $R^2 = 0,276$ $F_{(1, 523)} = 415,546$ $p = ,000$					
	$Örgütsel\ güven = 13,249 - 2,033 * İletişim\ çatışmaları$					
Model 3	Sabit	3,746	1,515		2,472	,014
	Empati becerisi	,520	,014	,469	36,568	,000
	$R = 0,469$ $R^2 = 0,220$ $F_{(1, 523)} = 1337,192$ $p = ,000$					
	$Örgütsel\ güven = 3,746 + 0,520 * Empati\ becerisi$					

Dökmen, İnsanın yaşamını sürdürebilmek için bilgi edinmeye ve yalnız kalmamaya ihtiyaç duyduğunu belirtmektedir. Bu iki istek (ihtiyaç) ise iletişimin niteliğini belirlemektedir. Bu bağlamda, çatışmalı iletişim, çatışmasız iletişim ve empatik iletişim şeklinde isimlendirilen üç iletişim türünden söz edilmektedir. Çatışmalı iletişim,

her iki ihtiyaca da engel olmaktadır. Çatışmasız iletişim bilgi paylaşımını sağlamaktayken, yalnızlığa çoğu zaman engel olamamaktadır. Empatik iletişim de bilgi paylaşımı ve yalnız kalmama açısından sorun çıkmamaktadır. Durum böyle olunca, empati becerilerinin çatışmalara engel olma, yalnız kalmayı engelleme ve güven tesis

etme açısından taşıdığı rolün önemi ortaya çıkmaktadır. Çalışmanın bulguları ise bu açıdan bakıldığında ampirik kanıt niteliği taşımaktadır.³⁹

Araştırma bulguları hipotezlerin desteklendiğine işaret etmektedir. (H₁: İletişim çatışmaları ile empati becerileri arasında negatif ilişki vardır. H₂: Örgütsel güven ile empati becerileri arasında pozitif

ilişki vardır.). Erişilebilen literatür bulguları, araştırmancın bulgularıyla uyum sergilemektedir^{8-11,21,34-38}. Bu açıdan bakıldığında, literatüre özgün bir katkının sunulabildiği ve “iletişim çatışmaları, örgütsel güven ve empati becerisi” kavramları arasındaki ilişkileri farklı açılardan ele alacak ilgili disiplinlere özgü yeni çalışmalara ışık tutacağı ifade edilebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma bulguları, beklentilerle uyumlu şekilde ortaya çıkmıştır. Hipotezlerin tamamının desteklendiği görülmektedir. Literatürde, temel hipotezin (aracılık modeli) sınındığı bir çalışmaya rastlanamamıştır. Bu açıdan, çalışmanın literatüre özgün bir katkı sunduğu düşünülmektedir.

Araştırmanın sınırlılıklarının bulguları etkilemiş olabileceği de değerlendirilmektedir. Verilerin, sadece Elazığ il merkezinde faaliyet gösteren kamuya ait hastanelerin çalışanlarından elde edilmiş olması, bulguların daha geniş bağlamda genellenmesini zorlaştırmaktadır. Farklı bağlamlardan da veri toplanarak elde edilecek sonuçların, hem kıyaslama hem de sonuçları kuvvetlendirme açısından olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırma veri toplanabilmesi için özel sektöre ait sağlık kuruluşlarından izin alınamamıştır. Özel hastanelerde ön planda tutulan olan ticari kaygının, kurumsal stratejiler ve uygulamalar aracılığıyla sağlık çalışanları üzerinde iletişim ve güven gibi olgularla ilgili olarak bazı olumsuz etkiler bıraktığı tahmin edilmektedir. Özel hastanelerden de veri toplanabilirse, örgütsel güven, empati ve iletişim çatışmaları arasındaki etkileşime ilişkin daha sağlam ve gerçeğe daha yakın bulgulara erişilmesi mümkündür. Buna bağlı olarak, farklı sonuçların ortaya çıkması olasıdır. Ayrıca, kamu özel sektör karşılaştırması da yapılarak, ortak noktalar ile farklı noktalar belirlenebilecektir.

Zamana ve bütçeye ilişkin yetersizlikler, araştırmanın sağlık sektörüyle sınırlı kalmasına neden olmuştur. Diğer

sektörlerden de veri toplanması halinde özgün değeri daha güçlü eserlerin ortaya çıkarılması mümkün olabilecektir.

Araştırmanın kapsamında hastaların ve hasta yakınlarının bakış açıları yer almamaktadır. Hizmet sunanlarla birlikte sağlık hizmetinden faydalanan hastaların da katılımıyla, çalışanların hizmet sunarken sergiledikleri empati eğilimleri, empati becerileri ve iletişim çatışmaları, benzer araştırma modellerinde ele alınarak çift yönlü ölçüm ve kıyaslama yapılabilecektir.

Sağlık sektörünün çalışma koşullarındaki yoğunluk, zaman kısıtını ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle sadece anket yöntemiyle veri toplanabilmiştir. Görüşme ve gözlem gibi farklı veri toplama yöntemlerinden yararlanarak verilerin zenginleştirilmesi mümkün olamamıştır. Aynı araştırma sorusunun, nitel ve nicel tekniklerin birbirlerini desteklediği karma bir desenli bir tasarımla tekrar ele alınması durumunda özgünlük açısından çok daha sağlam temellere dayanacağı düşünülmektedir.

Veri toplama işlemine iki aylık süre ayrılabilirdi için örneklem hacmi genişletilememiştir. Zaman aralığının genişletilebilmesi halinde, örneklem hacmi genişletilebilecektir. Dolayısıyla örnekleme hatası da düşürüleceği için tahminlerdeki isabet oranlarının yükselmesi sağlanabilecektir.

Daha sonra yapılacak çalışmalarla ilgili öneriler şöyle sıralanabilir:

- Araştırma sadece Elazığ ili kamu hastaneleri ile sınırlı kalmaktadır. Sonraki

çalışmalar kamu ve özel hastaneler olmak üzere farklı iller ve bölge veya daha geniş bölgeleri kapsayacak şekilde desteklenmelidir.

- Araştırma kurum izni alınamayan özel sağlık kuruluşları gönüllük kapsamında veri toplama işlemi genişletilmelidir.
- Zaman kısıtlılığı ve iş yoğunluğu nedeni ile araştırma kapsamına giremeyen sağlık çalışanlarının kapsamı genişletilmelidir.
- Sağlık çalışanları dışında hastalar üzerinde de benzer çalışmalar ve analizler yapılabilir.

- Araştırmadaki demografik özellikler ile diğer değişkenlerle analizi yapılarak yeni bir bakış açısı kazandırılabilir.
- Araştırma üç değişkenli şekilde yapılmış alt boyutları karşılaştırılmıştır. Daha kapsamlı değişkenler ve farklı ölçekler kullanılarak desteklenmelidir.
- Literatürde bu çalışma ile ilgili az sayıda araştırma olduğundan farklı sektörlerde ve kurumlarda benzer nitelikte çalışmaların varlığı konu ile ilgili kapsamı genişletecektir.

KAYNAKLAR

1. McKenna, E. (2000). "Business Psychology and Organisational Behaviour". USA/Philadelphia: Psychologypress Ltd., 390-420.
2. Koçel, T. (2015). İşletme Yöneticiliği (16. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
3. Türnüklü, A. (2006). "Sınıf ve Okul Disiplinine Çağdaş Bir Yaklaşım: Onarıcı Disiplin". Ankara: Ekinoks Yayınevi.
4. Karip, E. (2003). Çatışma Yönetimi. Ankara: Pegem Yayıncılık.
5. Gross, M.A. and Guerrero, L.K. (2000). "Managing Conflict Appropriately and Effectively: An Application of the Competence Model to Rahim's Organizational Conflict Styles". The International Journal of Conflict Management, 11 (3), 200-226.
6. Nasello, J.A. and Triffaux, J.M. (2020). "Focusing: A New Challenger for Improving The Empathy Skills of Medical Students". Complementary Therapies in Medicine, 53, 1-6.
7. Cannity, K.M., Banerjee, S.C., Hichenberg, S., Leon-Nastasi, A.D., Howell, F., Coyle, N., Zaider, T. and Parker, P.A. (2021). "Acceptability and Efficacy of A Communication Skills Training for Nursing Students: Building Empathy and Discussing Complex Situations". Nurse Education in Practice, 50, 1-7.
8. Şahin, F.S., Nergüz, B.S. and Serin, O. (2011) "Effect of Conflict Resolution and Peer Mediation Training on Empathy Skills". Procedia Social and Behavioral Sciences, 15, 2324-2328.
9. Başar, G., Akın, S. ve Durna, Z. (2015). "Hemşirelerde ve Hemşirelik Öğrencilerinde Problem Çözme ve İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi". Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 4819, 125-147.
10. Çingöl, N., Karakaş, M., Çelebi, E. and Zengin, S. (2021). "Determining The Effect of An Intercultural Nursing Course on Empathic Skill and Intercultural Sensitivity Levels: An Intervention Study". Nurse Education Today, 99, 1-9.
11. Erol, S., Aygün, S. ve Çay, H. (2018). "Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ, Benlik Saygısı ve İlişkili Faktörler". Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 7 (2), 10 - 20.
12. Hudnall, J.A. and Kopecky, K.E. (2020). "The Empathy Project: A Skills-Development Game Innovations in Empathy Development". Journal of Pain and Symptom Management, 60 (1), 164-172.
13. Ağaçdiken, S. ve Aydoğan, A. (2017). "Hemşirelerde Empatik Beceri ve Etik Duyarlılık İlişkisi". Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 6 (2), 122-129.
14. Mindek, N. (1984). An Evaluation of Determinants of Interpersonal Trust in Task Groups. Doktora Tezi, Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
15. Korczynski, M. (2003). Güvenin Ekonomi Politikası. (Çev: Ş. Erdem). İçinde: Erdem, F. (Ed.). "Sosyal Bilimlerde Güven". Ankara: Vadi Yayınları.
16. Gilbert, J.A. and Tang, T.L. (1998). An Examination of Organizational Trust Antecedents. Public Personnel Management, 27 (3), 321-338.
17. Ülker, G. (2008). "Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Yönetici Ve Örgüte Duyulan Güven Üzerindeki Etkisi". Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1 (16), 188-208.
18. Seçer, H.Ş. (2009). "Profesyonel Mesleklerle ve Profesyonel Bireylere Güven". Kamu-İş Dergisi, 10 (4), 247-277.
19. Paliszkievicz, J., Koohang, A. and Nord, J.H. (2014). "Management Trust, Organizational Trust, and Organizational Performance: Empirical Validation of An Instrument". Online Journal of Applied Knowledge Management, 2 (1), 28-39.
20. Akgündüz, Y. ve Güzel, T. (2014). "Örgütsel Adalet ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide Örgütsel Güvenin Aracılık Etkisi". Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 14 (3), 1-17.
21. Ensari, M.Ş. ve Karabay, M.E. (2016). "The Mediating Effect of Perceived Ethical Climate on Organizational Commitment, Trust and Turnover Intention Interactions: A Research on Insurance Sector". European Journal of Business and Social Sciences, 5 (1), 47-63.
22. Firth-Cozens, J. (2004). "Organisational Trust: The Keystone to Patient Safety". Quality and Safety in Health Care, 13 (1), 56-61.
23. Hall, M., Dogan, E., Zheng, B. and Mishra, A. (2001). "Trust in Physicians and Medical Institutions. Does it Matter?". The Milbank Quarterly, 79 (4), 613-639.
24. Çokluk, B.Ö. ve Yılmaz, K. (2008). "İlköğretim Okullarında Örgütsel Güven Hakkında Öğretmen Görüşleri". Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 54, 211-233.
25. Erdal, N. (2020). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlığın İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
26. Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
27. Baş, T. (2008). Anket. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
28. Düşükcü, M. (2003). Örgütlerde Çatışma ve Çatışma Yönetimi Sürecinde Örgütsel İletişim Etkililiği: Kuramsal ve Uygulamalı Bir Çalışma. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
29. Dökmen, Ü. (1988). "Empatinin Yeni Bir Modele Dayandırılarak Ölçülmesi ve Psikodrama ile Geliştirilmesi". Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 1-2 (21), 155-190.
30. Tokgöz, E. ve Seymen, O.A. (2013). "Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma". Öneri Dergisi, 10 (39), 61-76.
31. Şencan, H. (2005). Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik. Ankara: Seçkin Yayınevi.
32. Büyüköztürk, Ş. (2012). SPSS ile Veri Analizi El Kitabı.

- Ankara: Pegem A Yayınevi.
33. Gürbüz, S. (2019). Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
34. Rehber, E. ve Atıcı, M. (2009). "İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerine Göre Çatışma Çözme Davranışlarının İncelenmesi". Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 18(1), 323-342.
35. Karahan, T.F, Sardoğan, M.E, Güven, M.Ç, Özkamalı, E. ve Dicle, A.N. (2006). "İnsan İlişkileri ve İletişim Dersi'nin Öğretmen Adaylarının Çatışma Çözme ve Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi". Eurasian Journal of Educational Research. 23, 127-136.
36. Taşkın, E, Düger, Y.S, Söylemez, C, Boz, D ve Polat, F. (2014). "İlişkisel Pazarlamada İletişim, Güven ve Empati Boyutları ve Özel Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama: Kütahya İl Merkezi Örneği". Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Kütahya Özel Sayısı, 7-12.
37. Akca, M. (2017). "The Impact of Toxic Leadership on Intention to Leave of Employees". International Journal of Economics, Business and Management Research, 1 (4), 285-298.
38. Alrashid, S.A.A. (2020). "Conflict Management in Ethnic Tension Zones: Sport Contribution in Co-existence and Inclusion Citizenship Diversity: A Case Study in Aleksandria". American Journal of Sports Science, 8 (4), 99-104.
39. Dökmen, Ü. (2008). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Remzi Kitabevi.