



Acil servis hekimlerinin empati ve duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi

Determination of empathy and emotional labor levels of emergency physicians

Uzm. Dr. Derya Can¹, Dr. Öğr. Üyesi Nükhet Bayer²

¹Dr. Derya Can Clinic, Ankara, Türkiye, iletisim@drderyacan.com, 0000-0003-4588-9934

²Lokman Hekim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Ankara, Türkiye nukhetbayer@yahoo.com. 0000-0003-3177-0596

ABSTRACT

Aim: In this study, it was aimed to determine the empathy and emotional labor levels of emergency physicians and to investigate the relationship between these two variables. **Materials-Methods:** This cross-sectional study was conducted with 143 physicians working in the emergency departments of training and research hospitals. Jefferson Physician Empathy Scale (JPES) and Emotional Labor Scale (ELS) were used in the study. Analysis of the research data was done with SPSS. **Results:** In the study, it was found that 74.8% of the participants were male (n=107), 60.8% were general practitioners or assistant physicians (n=87), 71.4% were married (n=102), 41.3% (n=59) the income of them was more than their expenses. Physicians' empathy levels were found to be overall (70.5±12.5) for JPES, for replacement (36.6±5.2), and for emotional approach (33.9±7.8). Emotional labor level scores were for ELS in general (33.6±4.4), for surface acting (12.6±5.1), for deep acting (10.4±4.4), for natural feelings (10.6±3.8) was found. **Conclusion:** In our study, the empathy level of the emergency physicians was above the average, and the emotional labor level was below the average. Surface acting sub-dimension was low, deep acting and natural feelings sub-dimensions were high. It has been found that female doctors have more empathy than male doctors, and married people have more empathy than singles. While there were positive and statistically significant relationships between JPES and its sub-dimensions in general ELS, deep acting, and natural emotions sub-dimensions, there were weak and statistically significant relationships in the opposite direction with surface acting sub-dimension (p<0.01).

ÖZ

Giriş: Bu çalışmada acil servis hekimlerinin empati ile duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi ve bu iki değişken arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. **Gereç-Yöntem:** Kesitsel nitelikteki bu araştırma, eğitim ve araştırma hastanelerinin acil servisinde görev yapan 143 hekim ile yürütülmüştür. Araştırmada Jefferson Hekim Empati Ölçeği (JHEÖ) ve Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) kullanılmıştır. Araştırma verilerinin analizi SPSS ile yapılmıştır. **Bulgular:** Araştırmada katılımcıların %74,8'i erkek (n=107), %60,8'i pratisyen hekim ya da asistan hekim (n=87), %71,4'ü evli (n=102), %41,3'ünün (n=59) gelirinin giderinden fazla olduğu bulunmuştur. Hekimlerin empati düzeyleri JHEÖ geneli için (70,5±12,5), yerine koyma için (36,6±5,2), duygusal yaklaşım için (33,9±7,8) olarak bulunmuştur. Duygusal emek düzeyi puanları ise DEÖ geneli için (33,6±4,4), yüzeysel rol yapma için (12,6±5,1), derinden rol yapma için (10,4±4,4), doğal duygular için (10,6±3,8) bulunmuştur. **Sonuç:** Araştırmamızda acil servis hekimlerinin empati düzeyi ortalamanın üzerinde, duygusal emek düzeyi ortalamanın altında bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma alt boyutu düşük, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları yüksek bulunmuştur. Kadın doktorların erkek doktorlara, evlilerin bekarlara göre daha fazla empati kurduğu bulunmuştur. JHEÖ ve alt boyutlarının DEÖ geneli, derinden rol yapma, doğal duygular alt boyutları arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı ilişkileri bulunurken, yüzeysel rol yapma alt boyutu ile ters yönde, zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmuştur (p<0.01).

ARTICLE INFO/MAKALE BİLGİSİ

Key Words: Emergency Service, Physician, Empathy, Emotional Labor

Anahtar Kelimeler: Acil Servis, Hekim, Empati, Duygusal Emek

DOI: 10.5281/zenodo.8041841

Corresponding Author/Sorumlu Yazar: Dr. Derya Can Clinic, Ankara, Türkiye, iletisim@drderyacan.com, 0000-0003-4588-9934

Received Date/Gönderme Tarihi: 10.06.2023

Accepted Date/Kabul Tarihi: 10.07.2023

Published Online/Yayımlanma Tarihi: 10.07.2023

GİRİŞ

Hekim-hasta ilişkisi, kaliteli sağlık hizmetinin önemli bir faktörüdür (1). Bu ilişkide hekimin empati yapması; hastanın bakış açısını ve duygularını anlamasını, kişilerarası etkileşimlerde paylaşmasını ve bu anlayışa göre hareket etme yeteneğini ifade etmektedir (2). Empati, başkaları gibi hissetmek anlamına gelirken; hekimin empatisi, sağlıklı bir hekim-hasta ilişkisinin kurulmasında ve sürdürülmesinde fayda sağlamakta

olup, tedavinin sonuçları üzerinde de olumlu bir etkiye sahiptir (3,4). Hastalar, doktorları ile olan etkileşimleri sırasında duygu ve düşüncelerine dikkat edilmesinin, bakış açılarının anlaşılmasının kendilerini rahatlattığını ve hekimleriyle olan güven ilişkisini artırdığını ifade etmektedir (5,6).

Hekim-hasta ilişkisinde bir diğer önemli faktör, hekimin duygusal emek düzeyidir. Duygusal emek, bireyin işinin gereği olarak kendi duygularını harekete



geçirirken ve bastırırken duygularını yönetmesi olarak tanımlanmaktadır (7). Duygusal emekte esasında yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olarak iki oyunculuk bulunmaktadır. Yüzeysel rol yapma, bireyin hissetmediği halde o anda uygun görünen bir duyguyu hissediyormuş gibi yapması iken derinden rol yapma, bireyin düşüncelerinin hissettikleri ile uyumlu olduğu durumdur (8). Ayrıca bazı çalışmalarda duygusal emek içerisinde doğal duygular adında bir oyunculunun da olduğu, sergilenmesi istenen duyguları kişinin zaten hissetmesi durumudur. Doğal duygu boyutundakiler, yüzeysel ve derinden rol yapanlara göre daha az duygusal emek harcamaktadırlar (9). Duygusal emek harcayan personel, karşıdaki kişiye beklediği duyguyu hissettirebilmek için kendini zorlamakta ve böylece müşteri, hasta memnuniyeti oluşturmaya çalışmaktadır. Hostes, öğretmen, satış temsilcisi gibi mesleklerde ve hekimler başta olmak üzere sağlık çalışanlarında yani emek yoğun mesleklerde duygusal emek oldukça fazladır (10,11). Yoğun nöbetler, uzun çalışma saatleri, mobbing, şiddet, beklenenden düşük gelir düzeyi gibi çalışma koşullarını olumsuz etkileyen birçok faktöre maruz kalan acil servis hekimlerinin duygusal emek harcayacağı birçok durum olduğu değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada acil servis hekimlerinin empati düzeyleri ile duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi ve bu iki değişken arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır.

GEREÇ-YÖNTEM

Evren ve örneklem

Kesitsel nitelikteki bu araştırma Ankara bulunan dört farklı eğitim ve araştırma hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Acil serviste görev yapan hekimler araştırmanın evrenini oluşturmuştur. Toplamda 169 hekim bulunmakta olup, örneklem hesaplaması yapılmayarak evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden 143 kişi ile birlikte çalışma yürütülmüştür. Çalışmaya katılım oranı %84,6'dır. Araştırma, gönüllü olarak katılım sağlayanlarla yürütülmüştür.

Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Veriler katılımcılara ulaşım durumuna göre yüz yüze ya da elektronik olarak e-mail/WhatsApp (WhatsApp Inc. Menlo Park, CA) üzerinden toplanmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde "Sosyodemografik Özellikler Formu", ikinci bölümde "Jefferson Hekim Empati Ölçeği (JHEÖ)", üçüncü bölümde ise "Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ)" yer almıştır.

Sosyodemografik Özellikler Formu

Bu bölümde araştırmacılar tarafından hazırlanan yaş, cinsiyet, medeni durum, statü, gelir ve hizmet süresine yönelik 6 soru yer almaktadır.

Jefferson Hekim Empati Ölçeği (JHEÖ)

JHEÖ, hekimlerin empatik özelliklerini belirlemek amacıyla Hojat ve arkadaşları tarafından 2002 yılında geliştirilmiştir (12). Türkçe adaptasyon çalışması Kutlu ve arkadaşları tarafından 2010 yılında yapılmıştır. JHEÖ, 20 maddeden ve yerine koyma ile duygusal yaklaşım olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Tüm maddeler 5'li likert tipinde olup Kesinlikle Katılmıyorum için 1, Kesinlikle Katılıyorum için 5 puan alınmaktadır (13).

Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ)

DEÖ, çalışanların duygusal emek düzeylerini belirlemek için Diefendorff ve arkadaşları tarafından 2005 yılında geliştirilmiştir (14). Türkçe adaptasyon çalışması Basım ve Beğenirbaş tarafından 2012 yılında yapılmıştır. JHEÖ, 13 maddeden ve yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ile doğal duygular olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Tüm maddeler 5'li likert tipinde olup Kesinlikle Katılmıyorum için 1, Kesinlikle Katılıyorum için 5 puan alınmaktadır (15).

İstatistiksel Analiz

Araştırma verilerinin analizi SPSS 23.0 istatistik programı ile yapılmıştır. Verilerin normalliği Kolmogorov-Smirnov testi ile değerlendirilmiştir. Verilerin normal dağılımından dolayı iki bağımsız grubun karşılaştırılmasında Bağımsız T testi, üç ve daha fazla grubun karşılaştırılmasında One Way ANOVA testi, değişkenler arası ilişkilerin belirlenmesinde Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. İstatistiksel olarak $p < 0,05$ değeri anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Etik Hususlar

Araştırma için Lokman Hekim Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'ndan etik kurul izni alınmıştır.

BULGULAR

Araştırmada katılımcıların %74,8'i erkek ($n=107$), %60,8'i pratisyen hekim ya da asistan hekim ($n=87$), %22,3'ü uzman hekim ($n=32$), %16,9'u öğretim üyesi ($n=24$), %71,4'ü evli ($n=102$), %41,3'ü gelirinin giderinden fazla olduğu ($n=59$), %35,6'sı ($n=51$) gelirinin giderinden az olduğu, %23,1'inin ($n=33$) gelirinin giderine eşit olduğu, hizmet yılı ortalamasının 6.78 olduğu bulunmuştur.

Araştırmamızda katılımcıların ölçeklerden aldığı puanlara ilişkin tanımlayıcı bilgiler ve korelasyonlar Tablo1'de sunulmuştur. Hekimlerin empati düzeyleri JHEÖ geneli için ($70,5 \pm 12,5$), yerine koyma için ($36,6 \pm 5,2$), duygusal yaklaşım için ($33,9 \pm 7,8$) olarak bulunmuştur. Duygusal emek düzeyi puanları ise DEÖ geneli için ($33,6 \pm 4,4$), yüzeysel rol yapma için ($12,6 \pm 5,1$), derinden rol

Tablo 1. Hekimlerin empati ve duygusal emek düzeylerine ilişkin tanımlayıcı bulgular ve korelasyon analizi

Ölçekler	Madde sayısı	Min.	Max.	Ort.	SS.	Cronbach Alpha
JHEÖ	20	20	100	70,5	12,5	0,88
<i>Yerine koyma</i>	10	10	50	36,6	5,2	0,90
<i>Duygusal yaklaşım</i>	10	10	50	33,9	7,8	0,89
DEÖ	13	13	65	33,6	4,4	0,77
<i>Yüzeysel rol yapma</i>	6	6	30	12,6	5,1	0,81
<i>Derinden rol yapma</i>	4	4	20	10,4	4,4	0,75
<i>Doğal duygular</i>	3	3	15	10,6	3,8	0,79

(JHEÖ: Jefferson Hekim Empati Ölçeği, DEÖ: Duygusal Emek Ölçeği, Min: Minimum, Max: Maksimum, Ort: Ortalama; SS: Standart sapma)

yapma için (10,4±4,4), doğal duygular için (10,6±3,8) bulunmuştur. Güvenilirlik katsayıları için Cronbach Alpha katsayılarına bakılmış ve JHEÖ için 0,88, DEÖ için 0,77 bulunmuştur. Ölçeklerin güvenilir olduğu görülmüştür.

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine ölçeklerden aldığı puanlar karşılaştırıldığında; cinsiyetlerine göre hekim empati düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu, kadınların (73,7±10,6) erkeklere göre (69,9±11,1) göre daha yüksek empati puanına sahip olduğu bulunmuştur (p=0,04). Medeni duruma göre de evlilerin (72,6±13,1) bekarlara (67,5±9,7) nazaran daha çok empati yaptığı bulunmuştur (p=0,001). Duygusal emek düzeyi ve alt boyutlarında ise sosyodemografik özelliklere göre istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır (p>0,05).

Hekimlerin empati ve duygusal emek düzeyleri arasındaki korelasyon incelenmiş ve Tablo 2’de gösterilmiştir. JHEÖ ile alt boyutları arasında pozitif yönde, yüksek düzeyde, istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur (p<0,01). DEÖ ile alt boyutları arasındaki ilişkide ise yüzeysel ve derinden rol yapma ile orta düzeyde, doğal duygular ile düşük düzeyde, pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur (p<0,01).

JHEÖ ve alt boyutlarının DEÖ geneli, derinden rol yapma, doğal duygular alt boyutları arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı ilişkileri bulunurken, yüzeysel rol yapma ile ters yönde, zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmuştur (p<0,01).

Tablo 2. Hekimlerin empati ve duygusal emek düzeyleri arasındaki korelasyon

	1	2	3	4	5	6	7
1.JHEÖ	1						
<i>2.Yerine koyma</i>	0,891*	1					
<i>3.Duygusal yaklaşım</i>	0,910*	0,726*	1				
4.DEÖ	0,210*	0,203*	0,190*	1			
<i>5.Yüzeysel rol yapma</i>	-0,235**	-0,187**	-0,215**	0,680*	1		
<i>6.Derinden rol yapma</i>	0,308*	0,296*	0,319*	0,694*	0,195*	1	
<i>7.Doğal duygular</i>	0,510*	0,487*	0,452*	0,136*	-0,430*	0,200*	1

(JHEÖ: Jefferson Hekim Empati Ölçeği, DEÖ: Duygusal Emek Ölçeği, * p<0,01)

TARTIŞMA

Bu çalışmada acil servis hekimlerinin empati düzeyleri ile duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi ve bu iki değişken arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. Literatürde sağlık çalışanlarında ve hekimlerde bu iki değişkeni inceleyen çok sayıda araştırma bulursa da, çalışmamızın sadece acil servis hekimlerini ele alması araştırmayı özgün kılmaktadır.

Araştırmamızda acil servis hekimlerinin empati düzeyi ortalamasının üzerinde bulunmuştur. Araştırma sonuçları önceki çalışmalarla benzerlik taşımaktadır (10,16-18). Hekimlerin empati düzeylerinin yüksek olmasının, hasta bakımını iyileştirme potansiyelini güçlendirdiği, laboratuvar sonuçlarına olumlu etki ettiği ifade edilmiştir (19). İspanya’da yapılan bir araştırmada yüksek empatiye sahip doktorların hastalarının, birinci basamak hekimlerini görme ve dolayısıyla tıbbi yardım alma olasılıklarının daha yüksek olduğunu bulunmuş, doktor empatisinin sağlık hizmetlerine erişimi etkileyebileceği öne sürülmüştür (20). Birçok sağlık sistemi, hasta merkezli bakımın yanı sıra hasta sonuçlarını iyileştirmek amacıyla hekim empatisini artırmayı amaçlayan müdahaleleri benimsemiştir (21,22). Acil servis ani gelişen, hasta ve yakınlarında derin etkiler ve bir an önce tedavi olma ihtiyacı doğuran önemli problemleri olan hastalara müdahale edilen bir bölüm olduğundan, acil servis hekimlerinin de hastayı anlaması ve empatik

bir iletişim kurabilmesinin, sağlık çıktılarına olumlu yansıtacağı düşünülmektedir.

Çalışmamızda hekimlerin duygusal emek düzeyi ortalamasının altında bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma alt boyutu düşük, derinden rol yapma ve doğal duygular boyutu yüksek bulunmuştur. Literatürdeki önceki çalışmalarda da benzer sonuçlar bulunmuştur (10,23,24). Yani acil servis hekimleri hissetmediği halde bazı duyguları hissediyor taklidi yapmakta, kendini o duyguyu hissetmeye zorlamakta ya da az hissettiği duyguyu daha yoğun hissetmek için emek harcamaktadır. Hasta memnuniyeti açısından hekimler duygusal emek harcarsa da, çalışma koşullarının iyileşmesinin yüzeysel rol yapmayı azaltacağı, derinden rol yapma ve doğal duyguları artıracağı değerlendirilmektedir.

Literatür, hekimlerde empatinin cinsiyetten oldukça etkilendiğini göstermektedir. Kadın doktorların erkek doktorlara göre daha fazla empati kurduğu bulunmuştur (12,25). Çalışmamızda da benzer sonuç bulunmuştur. Kadınların daha duygusal ve daha naif olmalarının, empati düzeylerinde olumlu etkiler oluşturduğu düşünülmektedir. Çalışmamızda evlilerin empati düzeyinin bekarlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar önceki araştırmaların sonuçlarıyla uyumludur (10,26). Evli olanların yaşamış olduğu kaygı ve problemleri, ebeveyn olmanın zorluğunu evli hekimlerin daha iyi anladığı ve dolayısıyla daha kolay empati yaptığı düşünülmektedir.

Araştırmamızda hekimlerin empati düzeyleri ile yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında negatif, derinden rol yapma, doğal duygular ve duygusal emek geneli arasında pozitif yönde ilişki saptanmıştır. Araştırma sonuçları literatürle uyumludur (10,27). Yüzeysel rol yapanların zaten hissetmesi gereken duyguyu hissetmediği ve empati yaparak karşıdaki bireyin duygularını da anlamayacağı düşünülmektedir. Duyguyu az da olsa hisseden ve buna emek harcayan kişilerin ise daha kolay empati yapacağı değerlendirilmektedir.

Sonuç olarak; acil servis hekimlerinin empati düzeyleri ortalamasının üzerinde iken duygusal emek düzeyleri ortalamasının altında bulunmuştur. Kadın doktorların erkek doktorlara, evlilerin bekarlara göre daha fazla empati kurduğu bulunmuştur. Gelecek çalışmaların farklı branşlardaki hekimlerin empati ve duygusal emek düzeylerini karşılaştıracak şekilde planlanması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Nie JB, Tucker JD, Zhu W, Cheng Y, Wong B, Kleinman A. Rebuilding patient-physician trust in China, developing a trust-oriented bioethics. *Dev World Bioeth.* 2018;18:4-6.
- Mercer SW, Maxwell M, Heaney D, Watt GC. The consultation and relational empathy (CARE) measure: development and preliminary validation and reliability of an empathy-based consultation process measure. *Fam Pract.* 2004;21:699-705.
- Guidi C, Traversa C. Empathy in patient care: from 'Clinical Empathy' to 'Empathic Concern'. *Med Health Care Philos.* 2021;24(4):573-585. doi: 10.1007/s11019-021-10033-4.
- Canovas L, Carrascosa AJ, Garcia M, et al. Impact of empathy in the patient-doctor relationship on chronic pain relief and quality of life: a prospective study in Spanish pain clinics. *Pain Med.* 2018;19:1304-1314.
- Bendapudi NM, Berry LL, Frey KA, Parish JT, Rayburn WL. Patients' perspectives on ideal physician behaviors. *Mayo Clin Proc.* 2006;81(3):338-344.
- Wu Q, Jin Z, Wang P. The relationship between the physician-patient relationship, physician empathy, and patient trust. *J Gen Intern Med.* 2022;37(6):1388-1393. doi: 10.1007/s11606-021-07008-9.
- Huynh T, Alderson M, Thompson M. Emotional labour underlying caring: An evolutionary concept analysis. *J Adv Nurs.* 2008;64(2):195-208.
- Honda J, Sasaki A, Tsuda S, Matsuyama M, Morita K. Aspects of emotional labor of public health nurses engaged in interpersonal support. *Nurs Open.* 2023;10(2):1048-1059.
- Liu L, Xu P, Zhou K, Xue J, Wu H. Mediating role of emotional labor in the association between emotional intelligence and fatigue among Chinese doctors: a cross-sectional study. *BMC Public Health.* 2018;18(1):881.
- Uzuntarla Y. Sağlık Hizmetlerinin Sosyal Yönü: Kişilik, Empati, Duygusal Emek ve Tükenmişlik. IKSAD Publishing House, Ankara, 2020.
- Yan Z. "I tried to control my emotions": nursing home care workers' experiences of emotional labor in China. *J Cross Cult Gerontol.* 2022;37(1):1-22.
- Hojat M, Gonnella JS, Nasca TJ, Mangione S, Vergare M. Physician empathy: definition, components, measurement and relationship to gender and speciality. *Am J Psychiatry.* 2002;159:1563-1569.
- Kutlu M, Çolakoğlu N, Özgüvenç ZP. Hasta hekim ilişkisinde empatinin önemi hakkında bir araştırma. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi.* 2010;1(2):127-143.
- Diefendorff JM, Croyle MH, Grosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior.* 2005;66:339-357.
- Basım HN, Beğenirbaş M. Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi.* 2012;19(1):77-90.
- Simões JA, Prazeres F, Maricoto T, et al. Physician empathy and patient enablement: survey in the Portuguese primary health care. *Fam Pract.* 2021;38(5):606-611.
- Iqbal S, Bilal K, Ahmad W, et al. Empathy among medical students: A cross-sectional survey. *J Ayub Med Coll Abbottabad.* 2020;32(Suppl 1)(4):S681-S685.
- Teke A, Cengiz E, Demir C. Hekimlerin empatik özelliklerinin ölçümü ve bu ölçümlerin demografik değişkenlere göre değişimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.* 2010;19(3):505-516.
- Chaitoff A, Sun B, Windover A, et al. Associations between physician empathy, physician characteristics, and standardized measures of patient experience. *Acad Med.* 2017;92:1464-1471.
- Yuguero O, Melnick ER, Marsal JR, Esquerda M, Soler-Gonzalez J. Cross-sectional study of the association between healthcare professionals' empathy and burnout and the number of annual primary care visits per patient under their care in Spain. *BMJ Open.* 2018;8(7):e020949.
- Boissy A, Windover AK, Bokar D, et al. Communication skills training for physicians improves patient satisfaction. *J Gen Intern Med.* 2016;31:755-761.
- Chaitoff A, Rothberg MB, Windover AK, Calabrese L, Misra-Hebert AD, Martinez KA. Physician empathy is not associated with laboratory outcomes in diabetes: a cross-sectional study. *J Gen Intern Med.* 2019;34(1):75-81.
- Korkut N, Çetin Gürkan G. Sağlık çalışanlarının algıladığı yönetici desteğinin duygusal emek üzerindeki etkisinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi: bir kamu ve bir özel hastane örneği. *JOB Review.* 2019;1(1):78-96.
- Gök G. Sağlık personelinde duygusal zekâ düzeyi ile duygusal emek davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Sağ Aka Derg.* 2022;9(2):120-128.

25. Surchat C, Carrard V, Gaume J, Berney A, Clair C. Impact of physician empathy on patient outcomes: a gender analysis. *Br J Gen Pract.* 2022;72(715):e99-e107.
26. Coşkun F. İç hastalıkları ve cerrahi servislerinde çalışan hemşirelerin empatik beceri düzeylerinin değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilim Üniversitesi, İstanbul, 2011.
27. Tunç P, Gitmez A, Boothby MRK. Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi.*2014;15:45-54.