

PAPER DETAILS

TITLE: Saglik Çalışanlarında Merhamet Yorgunlugu, Merhamet Memnuniyeti ve Merhamet Korkusu

AUTHORS: Gülizar Gülcan SEREMET,Nazmiye EKINCI

PAGES: 330-344

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1059790>

DERLEME MAKALESİ / REVIEW ARTICLE

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MERHAMET YORGUNLUĞU, MERHAMET MEMNUNİYETİ VE MERHAMET KORKUSU

COMPASSION FATIGUE, COMPASSION SATISFACTION AND FEARS OF COMPASSION IN HEALTHCARE EMPLOYEES

Arş. Gör. Gülizar Gülcan ŞEREMET¹

Öğr. Gör. Nazmiye EKİNCİ²

ÖZ

Sağlık hizmet sunucuları sağlık hizmetine ihtiyaç duyan bireylere bakım hizmeti verdikleri süre boyunca, bir takım farklı duygular yaşayabilmektedir. Sağlık hizmet sunucularının yaşadıkları bu duygulardan bir tanesi de merhamet duygusudur. Merhamet, sağlık çalışanların sağlık hizmetine ihtiyaç duyan bireylere sunmuş oldukları bakım için önemli bir olgudur. Sağlık çalışanlarının yaşamış oldukları bu merhamet duygusu zaman içinde merhamet korkusu, merhamet yorgunluğu ya da merhamet memnuniyetine dönüşebilmektedir. Bakım hizmeti sağlayanların yaşamış oldukları bu duyguların hem kendilerine hem de bulundukları çevreye birtakım olumlu ya da olumsuz yansımaları olabilmektedir. Bu derleme çalışmasında sağlık çalışanlarının yaşamış oldukları duygulardan bir tanesi olan merhamet duygusundan yola çıkarak, merhamet yorgunluğu, merhamet memnuniyeti ve merhamet korkusu kavramlarına ilişkin alan yazın taraması yapılmıştır. Bu doğrultuda doktorlar ve diğer sağlık çalışanları üzerinde merhamet yorgunluğu, merhamet memnuniyeti ve merhamet korkularının belirlenmesine yönelik araştırmalar yapılmasına ihtiyaç duyulduğu saptanmıştır. Yapılan bu çalışmanın ileride yapılacak farklı çalışmalara da yön göstereceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Çalışanları, Merhamet Yorgunluğu, Merhamet Memnuniyeti, Merhamet Korkusu.

JEL Sınıflandırma Kodları: I10, I12, M10, M12.

ABSTRACT

Healthcare providers may experience a number of different feelings during their care for individuals in need of healthcare. One of these emotions experienced by their health care providers is a feeling of compassion. Compassion is an important phenomenon for the care that healthcare professionals offer to individuals in need of healthcare. This sense of compassion experienced by healthcare workers can turn into fear of compassion, compassion fatigue or compassion satisfaction over time. These feelings of care providers may have some positive or negative reflections on both themselves and their environment. In this review, based on the feelings of compassion, which is one of the emotions experienced by healthcare professionals, a literature review is made on the concepts of compassion fatigue, compassion satisfaction and fear of compassion. Accordingly, it is determined that there is a need for researches on medical doctors and other health personnel to determine compassion fatigue, compassion satisfaction and fears of compassion. The study is thought to guide the different studies to be carried out in the future.

Keywords: Healthcare Professionals, Compassion Fatigue, Compassion Satisfaction, Fears of Compassion.

JEL Classification Codes: I10, I12, M10, M12.

¹  Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, gulcansisman09@gmail.com

²  İzmir Kavram Meslek Yüksekokulu, Sağlık Kurumları İşletmeciliği Bölümü, nazmiye.ekinci@kavram.edu.tr

EXTENDED SUMMARY

Purpose and Scope:

The health sector differs from other sectors as it provides services that cannot be compensated by directly interfering with human health. Therefore, the healthcare sector is very stressful and risky. Healthcare professionals working in the provision of health services experience a number of emotions due to the characteristics of the sector they are in. One of these feelings is compassion. Compassion is a natural result of health service delivery and is a value that facilitates the provision of service. Because without compassion, a humanely care cannot be provided. Compassion in healthcare professionals is the pity of the individual who provides the healthcare service, grieving the patient's condition. The feeling of compassion can turn into feelings of compassion fatigue, compassion satisfaction and fear of compassion over time, depending on the situation and events experienced. Healthcare workers with a sense of compassion experience emotional, spiritual, physical and social burnout by transforming this feeling into compassion fatigue over time. The weariness and stress disorder experienced as a result of the care service can cause compassion fatigue. In short, compassion fatigue is the price of care. At the same time, compassion fatigue can cause some negative consequences such as stress, helplessness, indifference, burnout, and desire to quit in healthcare workers. The decrease in the helping capacity of healthcare professionals may cause them not to be objective, not wanting to go to work and making medical mistakes. Although there is a decrease in the unwillingness and energy of healthcare workers in the provision of health services, there may be a decrease in patient satisfaction. Compassion fatigue has some effects not only on the individual, but also on the organization the person is in. Health workers, who become insensitive with compassion fatigue, may become more difficult to attach to their jobs, their productivity may decrease, and they may have negative effects on the organization, such as coming to work late and being absent. Compassion satisfaction, on the other hand, is named differently in the Turkish literature as "compassion satisfaction", "mercy satisfaction", "compassion pleasure" and "mercy pleasure". It would not be wrong to say that compassion satisfaction is complete with a feeling of compassion fatigue. High compassion satisfaction in individuals can reduce the feeling of compassion fatigue in individuals. Compassion satisfaction is an expression of the pleasure that healthcare professionals feel as a result of their service provision to their patients. It is a result of the helping activities of healthcare professionals. At the same time, compassion satisfaction balances the risk of compassion fatigue. Compassion satisfaction is important in the service delivery of healthcare professionals, but it is also effective in establishing patient satisfaction and providing quality patient care. Healthcare professionals with compassionate satisfaction are satisfied with their work and enjoy their work. Fear of compassion is a state of fear stemming from the lack of compassion and fear of the presence of compassion. People who are afraid of compassion feel fear when they perceive that they are being compassionate to them by others and consider it a weakness. The healthcare professionals' fear of compassion, compassion fatigue or compassion satisfaction may decrease or increase over time or depending on various factors.

Design/methodology/approach:

In this article, based on the concept of compassion, which is one of the emotions experienced by healthcare professionals, the literature was reviewed on the concepts of compassion fatigue, compassion satisfaction and fear of compassion. In this study, various aspects of the concepts of compassion fatigue, compassion satisfaction and fear of compassion were also addressed and it was aimed to increase awareness on this issue.

Findings:

There are separate studies in the literature on each of the concepts of compassion fatigue, compassion satisfaction and fear of compassion. However, in the literature review, no study was found to address all of these issues regarding compassion fatigue, compassion satisfaction and fear of compassion in a single study. At the same time, there is no study in the literature on healthcare professionals regarding fear of compassion. In this respect, it is thought that the study will contribute to the literature. Various authors named compassion satisfaction in different ways in Turkish literature such as "compassion satisfaction", "mercy satisfaction", "compassion pleasure" and "mercy pleasure" in the literature review. In order not to create confusion in literature, it is useful to name this concept in a single form.

Conclusion and Discussion:

Compassion is a very important value for healthcare providers. Lack of compassion in healthcare professionals can affect service quality and satisfaction. From this point of view, it is important to manage the feeling of compassion well. The feeling of compassion can turn into a fear of compassion, compassion fatigue or compassion satisfaction. If the feeling of compassion is not managed well, the willingness and energy to serve in healthcare workers may decrease over time and signs of burnout may be seen. At the same time, it causes the employees to become insensitive. From this point of view, it is very valuable to understand the importance of the subject and to give the necessary importance to the subject. It is of utmost importance to provide in-service trainings for healthcare professionals for a sense of compassion, to carry out improvement studies for patient and employee satisfaction, and to take necessary measures in this regard. Increasing the studies on compassion fatigue, fear of compassion and measuring compassion satisfaction in the literature is important to enrich the literature. It has been realized that concepts such as fear of compassion, compassion satisfaction and compassion fatigue are not discussed together in studies. Therefore, it is necessary to carry out relevant researches by taking these issues related to compassion together and to apply studies in different areas of the health sector. It is thought that this study will guide different future studies.

1. GİRİŞ

Sağlık sektörü, sağlık çalışanlarının yoğun ve stresli bir çalışma ortamına sahip olan aynı zamanda risklerin ve belirsizliklerin oldukça fazla olduğu bir sektördür (Guluzade, 2019: 4). Riskli, yoğun ve stresli sağlık sektörü içerisinde görev yapan sağlık çalışanları ise insan sağlığına doğrudan müdahale etmekte; bu bakımdan da diğer sektör çalışanlarından ayrılmaktadır.

Literatürde merhamet kavramına acıma ve üzüntü duygusu olarak açıklama getirildiği görülmektedir. Hür (2018: 13) ise merhamet kavramını “başkasının acısına derin bir farkındalık ve bu farkındalığın acının hafifletilmesi isteğiyle birleşmesi” şeklinde tanımlamıştır. Merhamet duygusunu içeren hasta bakımının hastalara sağlanması, hasta ve hasta memnuniyetini artırabileceği, hasta ve hasta yakınlarının sağlık çalışanlarına duyduğu güveni pekiştirebileceği, aynı zamanda hastaların iyileşmesine yardımcı olabileceği bilinmektedir.

Sağlık alanında da önemli bir kavram olduğu bilinen merhametin sağlık çalışanlarında çeşitli faktörlere bağlı olarak ve zamanla azalıp artabileceği bilinmektedir. Bu bakımdan literatürde merhamet yorgunluğu ve merhamet memnuniyeti kavramları yerini almıştır. Literatürde ayrıca kendisine veya bir başkasına merhamet edilmesinden korkma durumunu ifade eden merhamet korkusu kavramının da yer aldığı görülmektedir.

Bu çalışmada literatürdeki güncel konulardan birisi olan, sağlık çalışanlarında merhamet yorgunluğu, merhamet memnuniyeti ve merhamet korkusu kavramları sırasıyla ve detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Ardından konuya ilişkin olarak yapılmış çalışmalara literatür çalışması kısmında yer verilmiştir. Literatürde sağlık çalışanlarında bu üç konuyu birden ele alan herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu bakımdan çalışmanın literatüre katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

2. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MERHAMET YORGUNLUĞU

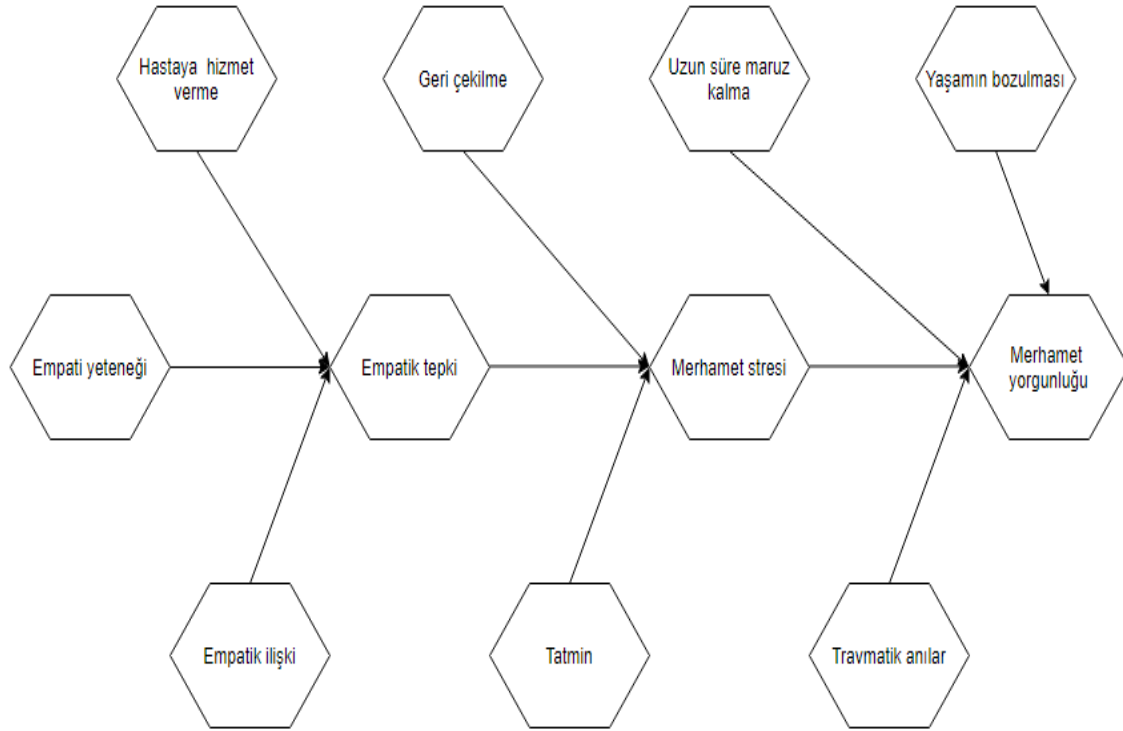
Literatürde merhamet, bir başkasının sıkıntı ve güçsüzlük durumuna ilgi duyma, haline acıma, şefkat gösterme, o kişi ile birlikte ıstırap çekmek, herkese sevgi ile yaklaşmak, kötülüklerden korumak ve kurtarmak, onlara zor durumlarında yardım etmek, affetmek ve bağışta bulunma hali olarak ifade edilmektedir (Gör, 2013: 18). Bir diğer ifadeye göre merhamet başka kişilerin yaşamış olduğu olaylar ile ilgili empati kurarak yardım etme hissinin kişide oluşmasıdır (Polat ve Erdem, 2017: 294).

Merhamet sözcüğü Türk Dil Kurumu tarafından “bir kimsenin veya bir başka canlının karşılaştığı kötü durumdan dolayı duyulan üzüntü, acıma” hali olarak tanımlanmakta iken, yorgunluk kelimesi ise “çalışma vb. nedenlerle bireyin ruh ve beden etkinlikleri açısından verimlilik düzeyinin azalması” olarak tanımlanmaktadır. Yorgunluk ve merhamet tanımından hareket ederek merhamet yorgunluğu travmatik vaziyete maruz kalan bireylere yardım etme sürecinin olumsuz etkisi olduğu düşünülebilir (Dikmen ve Aydın, 2016: 14). Merhamet yorgunluğu tanımının ülkemizde Türkçe karşılığına ilişkin henüz tam bir görüş birliği oluşmamıştır. Alan yazında merhamet yorgunluğu teriminin “şefkat yorgunluğu” (Karsavuran 2014: 143), “eşduyum yorgunluğu” (Hiçdurmaz ve İnci, 2015: 296) şekillerinde ve dolaylı travmatizasyon şeklinde görmek mümkündür.

Merhamet yorgunluğu kavramı ilk kez Joinson (1992:1) tarafından ifade edilmiştir. Joinson acil serviste çalışan hemşirelerde yapmış olduğu bir çalışmada merhamet yorgunluğu kavramını resmileştirmemiş, merhamet yorgunluğunu bakım hizmeti sağlayan hemşirelerin yardım ettikleri kişilerin yaşamış oldukları stresi içselleştirmeleri ve bunun sonucu olarak bakım sağlayan kişileri etkileyen tükenmişlik hali olarak ifade etmiştir. Merhamet yorgunluğu kavramını Figley (2002: 1433) “travmatik olayları yeniden yaşama, bu olayların hatırlatıcılarından kaçınma ya da devamlı uyarılma gibi bir ya da birden fazla yolla kendisini gösteren, birikmiş tükenmişliğin etkilerinin de eklendiği, bireysel ya da birikici travma hikayeleri ile ilgili bir gerginlik ve endişe durumu” olarak tanımlamıştır. Merhamet yorgunluğu oluşan bireylerdeki ortak nokta, travmaya uğramış ya da uğradığını düşünen kişilere hizmet vermeleridir. Bu konuda Smith (2012) merhamet yorgunluğu sağlık çalışanlarının verimliliğini azaltmadan önce merhamet yorgunluğunu azaltmayı sağlayabilmek amacıyla yaptığı bir çalışmada, sağlık hizmeti veren kişilerin % 25-50’sinin merhamet yorgunluğu belirtileri gösterdiklerini ifade etmiştir (Smith, 2012).

Merhamet yorgunluğu bir tür tükenmişlik halidir. Sağlık çalışanlarında hastalara bakım sonucu iş görenlerde meydana gelen yıpranmışlık, stres bozukluğu merhamet yorgunluğunun oluşmasına neden olabilmektedir. Merhamet yorgunluğu diğer tükenmişlik şekillerinden farklıdır. Bakım hizmeti veren sağlık çalışanlarında hastalardan kaynaklı duygusal, ruhsal, fiziksel ve sosyal tükenmişlik halidir.

Bireylerde merhamet yorgunluğunun nasıl meydana geldiğine ilişkin Figley (2002: 1437) bir model geliştirmiştir. Bu modele göre merhamet yorgunluğu, bakım hizmeti veren bireyin bakım verme sırasında karşılaştığı strese karşı empati kurma yeteneğindeki değişimler nedeni ile oluşmaktadır ve bunun oluşmasında etkili olan birden çok faktör bulunmaktadır. Model aynı zamanda merhamet yorgunluğuna etki eden faktörlerin etkilerinin azaltılması ile merhamet yorgunluğunun azaltılabileceğini göstermektedir:



Şekil 1. Merhamet Stresi ve Merhamet Modeli

Kaynak: (Figley, 1997; akt. Figley, 2002: 1437).

Modelde soldan sağa bakıldığında, model empatik tepkinin önemi ile başlar. Yukardaki modelde uygun empatik tepkileri üretmek için bakım hizmeti sağlayanların yeterli empatik yetenek, endişe ve acı çeken müşteriler ile doğrudan istekli ve birlikte çalışması gerekebilir.

Empati yeteneği, hizmet sağlayan kişinin, hastalarının acısını fark edebilme yeteneğidir. Model, empati yeteneği olmadan merhamet yorgunluğunun olmayacağını gösterir. Empati kurabilme yeteneği, hem başkalarına yardım etmek hem de bu hizmete muhtaç olan kişiler katlanmış olduğu maliyetlerin bir temel taşıdır. Empatik ilişki, çalışanın açık, yüksek merhamet ve hizmeti alanların hedeflerine gerektiği gibi ulaşmalarına yardımcı olma ilgisidir. Hastaya hizmet verme, hizmet verilecek kişiye doğrudan maruz kalma yoluyla hastaların acı çekme hallerini duygusal olarak yaşamalarıdır. Modele göre empatik ilişki olmadan empatik stres oluşmaz. Empatik tepki ise, hizmet sağlayıcı tarafından verilen empatik yanıttır. Acı çeken kişiye etkili bir şekilde yardımcı olmak için tam olarak doğru yanıt veren bir bakım tepkisidir (Figley, 1997; akt. Figley, 2002: 1437).

Başarı duygusu (tatmin), merhamet stresini azaltan veya önleyen bir faktördür. Hizmet sağlayanın hastaya yardım etme çabalarından ne ölçüde memnun kaldığıdır. Geri çekilme, merhamet stresini azaltan veya önleyen diğer faktördür. Hizmet sağlayıcının, hizmeti bitirme ve yeniden başka bir hizmete başlama arasında hizmetten yararlanan kişinin devam eden durumundan kendini uzaklaştırabileceği bir husustur. Bu stresin oluşmasına izin verilmesi halinde hizmeti sağlayan kişi şefkat yorgunluğu riski altındadır. Merhamet stresi, hastanın tepkisinden gelen duygusal enerjinin kalıntısıdır ve bir hastanın acısını hafifletmek için devam eden eylem talebidir. Diğer faktörler ile birlikte, merhamet stresi kontrol altına alınmadığı sürece şefkat yorgunluğuna katkıda bulunabilir (Figley, 1997; akt. Figley, 2002: 1437).

Figley (1997; akt. Figley, 2002: 1437), merhamet yorgunluğunun artmasında uzun süre maruz kalma, travmatik anılar ve yaşamın bozulması olmak üzere üç faktörün daha rol oynadığını vurgulamıştır. Bu faktörlerden biri olan uzun süre maruz kalma “uzun bir süre boyunca acı çeken kişinin bakımı için süregelen sorumluluk duygusu” olarak ifade edilmektedir. Diğer bir faktör olan travmatik anılar, “hizmet sağlayanın üzücü veya acı çeken diğer hastalar ile olan deneyimlerinden kaynaklanabilir. Bu anılar, hatırlandığında duygusal bir reaksiyona neden olan olaylardır”. Yaşamın bozulması faktörü ise, “rutin ve sorumlulukların yönetilmesinde beklenmedik örneğin, hastalık, yaşam tarzındaki değişiklikler, sosyal statü veya mesleki veya kişisel sorumluluklar ve benzeri) değişikliklerdir”. Normalde bu tür aksaklıklar bireylerde belirli bir dereceye kadar katlanılabilen bir sıkıntı düzeyine neden olur. Bununla birlikte, merhamet yorgunluğunu etkileyebilecek diğer faktörler birleştirildiğinde, bu aksamalar hizmet sağlayıcının merhamet yorgunluğu geliştirme olasılığını artırabilir (Figley, 1997; akt. Figley, 2002: 1437).

Merhamet yorgunluğunun belirtilerini Lombardo ve Eyre (2011) aşağıdaki şekilde tablo haline getirmiştir.

Tablo 1. Merhamet Yorgunluğunun Belirtileri

İşle İlgili Belirtiler	Duygusal Belirtiler	Fiziksel Belirtiler
• Belirli bazı hastalar ile çalışmanın korkma veya onlardan kaçma • Hastalara veya ailelere karşı empati hissetme yeteneği azaltıldı • Çalışanın izin günlerini sık sık kullanması • Neşe eksikliği	• Huzursuzluk • Sinirlilik • Aşırı kaygı • Nikotin, alkol, yasadışı uyuşturucu vb. maddelerin aşırı kullanımı • Depresyon • Öfke ve kızgınlık • Objektif olma halini kaybetme • Bellek sorunları • Düşük konsantrasyon, • Düşük odaklanma ve karar alma yeteneği,	• Baş ağrısı • Sindirim sorunları: ishal, kabızlık, mide rahatsızlığı • Kas gerginliği • Uyku bozuklukları: uyku yetersizliği, uykusuzluk, çok fazla uyku • Yorgunluk • Kardiyak semptomlar: göğüs ağrısı / basıncı, çarpıntı, taşikardi

Kaynak: (Lombardo ve Eyre, 2011).

Yukarıda, Tablo 1’de verilen semptomlardan bir veya birkaçı merhamet yorgunluğunun bir belirtisi olarak görülebilmektedir.

Merhamet yorgunluğu çalışanlarda tükenmişlik, stres, çaresizlik, umursamazlık gibi olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Ayrıca merhamet yorgunluğu ile duyarsızlaşan sağlık çalışanlarının işine bağlanması da zor olabilmektedir. Merhamet yorgunluğunun olumsuz etkileri yalnızca kişinin kendisine değil aynı zaman örgütte de bir takım etkileri bulunmaktadır. Verimlilik kaybı, işe devamsızlık, işe geç gelme gibi örgüte negatif etkileri de olabilmektedir.

3. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MERHAMET MEMNUNİYETİ

Figley ve Figley (2017; akt. Burnett, 2019: 3), merhamet memnuniyeti teriminin ilk olarak Beth Stamm’ın 2009 yılındaki çalışmalarından ortaya çıktığını ifade etmişlerdir. Literatürde merhamet memnuniyeti kavramı Özan (2019: 9) ve Polat’ın (2016) çalışmalarında “merhamet tatmini”, Çınarlı’nın (2019: 21) çalışmasında “merhamet doyum”; Uslu ve Buldukoğlu’nun (2017: 422) çalışmalarında ise “şefkat doyum” olarak ele alınmaktadır.

Merhamet memnuniyeti merhamet yorgunluğu riskini dengeleyen olası bir etken olarak değerlendirilmiş ve “insan ruhunun dayanıklılığı” olarak ifade edilmiştir (Denk, 2018: 9). Merhamet memnuniyeti, merhamet yorgunluğunun tam tersi durumdur. Merhamet yorgunluğu fazla ise merhamet memnuniyeti azalmaktadır (Yılmaz ve Üstün, 2018: 206). Literatürde bu tanımların dışında merhamet memnuniyeti kavramına ilişkin birçok tanım yer almaktadır. Bunlardan bazıları aşağıdaki tabloda yer almaktadır (Tablo 2):

Tablo 2. Merhamet Memnuniyeti Kavramına İlişkin Tanımlar

Merhamet Memnuniyeti Kavramına İlişkin Tanımlar	Tanımlı Yapan Kişi (ler)
Tükenmişlikle biten bakım sarmalının maliyetini azaltabilen iç güce sahip bir kaynaktır.	Miller, 1999
Başkalarına yardım etmekten elde edilen zevk duygusu ve meslektaşlardan gelen destek derecesidir.	El-bar, Levy, Wald ve Biderman, 2013: 2
Sağlık bakım hizmeti verenlerin özverili bir şekilde hastanın acısıyla kurdukları bağdan aldıkları ilham ve hayat verme hissidir.	Şirin ve Yurttaş, 2015: 128
Kişinin işinden ve kendisinin yardımından memnun hissetmesidir.	Berg, Harshbarger, Ahlers-Schmidt ve Lippoldt, 2016: 4
Hasta bakım süreci başarılı olduğunda ve hastalar ile empati kurulduğunda hissedilen duygudur.	Denk ve Koçar, 2018: 238
Travmatik durumlarda başkalarına yardım etmekten kaynaklanan olumlu duygulardır	O'Callaghan, Lam, Cant ve Moss, 2019: 2
Başkalarına yardım etmekten elde edilen memnuniyettir.	Bell, Hopkin ve Forrester, 2019: 2
Başkalarına bakmaktan veya başkalarına yardım etmekten kaynaklanan kişisel ödül, motivasyon ve zevk seviyelerinin artmasıdır	Burnett, 2019: 3
Motivasyonu artıran içsel bir duygu ve acı çekenlere yardım etmekten kaynaklanan memnuniyet hissidir.	Grant, Lavery ve Decarlo, 2019: 2

Sağlık kurumları, hastaların ve hasta yakınlarının en zor zamanlarını geçirdikleri alanlardan bir tanesidir. Dolayısıyla hastalar kendilerine merhametle yaklaşılmasını ister. Merhamet memnuniyeti ise hastalara sağlık hizmeti sunmanın duygusal bir ödülü olarak ortaya çıkar. Sağlık çalışanları, hastalarda veya hastaların yakınlarında (ailelerinde) olumlu bir değişiklik algıladıklarında, çabalarının karşılığında sonuç almaktan memnun olurlar (Flarity, Gentry ve Mesnikoff, 2013; akt. Denk ve Koçar, 2018: 238).

Merhamet memnuniyeti hastalara bakım vermekten kaynaklanan haz ile memnuniyeti kapsamaktadır (Kelly, Runge ve Spencer, 2015: 523). Merhamet memnuniyeti, sağlık çalışanları bakımının öngörülmesinde önemli bir faktördür. Perry (2008: 89) sağlık çalışanlarının hasta bakımı konusundaki tutkularını canlandırmaya veya yenilemeye yardımcı olan faaliyetlerle merhamet memnuniyeti kazanabileceğini ifade etmektedir.

Merhamet memnuniyeti akıl sağlığı için potansiyel bir koruyucu faktördür ve mesleğe sürekli bağlılık için bir motivasyon unsuru olarak da görülmektedir (Harr, Brice, Riley ve Moore, 2014: 237). Ayrıca merhamet memnuniyeti, hasta memnuniyetinin önemli bir yordayıcısıdır (Larrabee, 2004; akt. Li, Early, Mahrer, Klaristenfeld ve Gold, 2014: 90).

Polat (2016: 24) işgörenlerin çalışmalarını doğru bir şekilde yapmasının ve hasta ve hasta yakınları ile olumlu bir iletişim kurmasının merhamet memnuniyetinin (tatmininin) oluşmasında önemli bir faktör olduğunu ifade etmektedir. Yapılan çalışmalarda merhamet memnuniyetini artıran ve merhamet yorgunluğunu potansiyel olarak azaltan faktörler arasında fazla çalışma deneyimi (yılı) ve yüksek eğitim seviyeleri yer almaktadır (Sprang, Clark ve Whitt-Woosley, 2007; akt. Harr vd., 2014: 234). Ayrıca sağlık çalışanlarının farkındalıkları ile kendini yenileme ve sağlığı geliştirme faaliyetlerinin merhamet memnuniyetini teşvik ettiği bilinmektedir (Romano, Trotta ve Rich, 2013; akt. Kelly vd., 2015: 523). Gribben, Kase, Waldman ve Weintraub (2018: 214) ise, merhamet memnuniyetinin ve merhamet yorgunluğunun sağlık hizmeti sağlayıcılarının öznel iyi oluşları ve profesyonel performansları üzerinde önemli bir etkiye sahip olabileceğini belirtmişlerdir.

Zihinsel, fiziksel ve ruhsal iyi oluşu desteklemenin bir yolu olarak, bireylere yardım edici konumda olan mesleklerle sahip olan kişiler merhamet memnuniyetinden kaynaklanan olumlu duyguları beslemelidir (Harr vd., 2014: 234).

4. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA MERHAMET KORKUSU

Merhamet korkusu, hem merhamet yoksunluğundan hem de merhamet duygusunun varlığından korkmaktan kaynaklanan bir korku çeşididir (Çevik ve Tanhan, 2020: 342). Merhamet korkusu depresyon, anksiyete gibi çeşitli psikolojik sağlık problemleri sebebiyle ortaya çıkabilir.

Literatürde merhamet korkusu kavramının “şefkat korkusu” adı ile de yer aldığı görülebilmektedir. Xavier, Cunha ve Gouveia 'ya (2015: 42) göre, merhamet korkusunun üç boyutu vardır. Bunlar:

- Başkaları için, diğer insanların düşünce ve duygularına olan duyarlılığımız ile ilgili olarak hissettiğimiz ve ifade ettiğimiz merhameti içeren merhamet korkusu;

- Başkalarından aldığımız ve deneyimlediğimiz ve onlara yanıt verdiğimiz merhameti de içeren başkalarından merhamet korkusu;
- Kendimize, özellikle acı çektiğimiz zamanlarda sahip olduğumuz şefkatli duyguları içeren, kendine merhamet korkusudur.

Merhamet korkusu taşıyan bireyler, diğer kişilerin kendilerine karşı kibar ve merhametli davrandıklarını algıladıklarında korku duyarlar ve kendilerine merhamet duyulmasını bir zayıflık olarak görürler. Bu durum ise kişilerarası ilişkileri engelleyebilir (Asano vd., 2017: 2).

Merhamet korkusu duyan bireylerin bazı özellikleri vardır. Bu özellikler:

- Merhamet korkusu daha çok insanlara karşı sevgisi az olan veya kötü niyetli olan bireylerde belirgindir (Asano vd., 2017: 2).
- İnsanlar merhamet korkusu yaşadıklarında kendilerine karşı da merhametli olmaya direnirler (Joeng, vd., 2017: 7).
- Bireylerin kendilerine duydukları merhamet korkusu, travma sonrası stres bozukluğu semptomları, depresyon, anksiyete, özeleştirme ve kendine zarar verme davranışı gibi patolojik travma reaksiyonları ile bağlantılıdır (Boykin vd., 2018: 217).
- Çocukken istismar veya ihmal yaşayan bireyler, kendi kendine merhamet korkusu geliştirme eğilimindedir (Joeng vd., 2017: 7).
- Xavier vd.(2015: 43) konuya ilişkin yapılan çalışmalarda merhamet korkusunun aleksitimi (duyguları tanıma ve açıklamada yetersizlik), güvende hissetme ve kendine güven verme vb. konular ile de bağlantılı olduğunu ifade etmişlerdir.

Alan yazında merhamet korkusuna ilişkin olarak yapılmış çalışmalara aşağıda yer verilmiştir:

Heflin (2005) yaptığı çalışmada erişkin bağlanma (yani bağlanma kaygısı ve bağlanmadan kaçınma) ve utançla baş etme tarzı arasındaki ilişkide merhamet korkusunun aracı değişken olup olmadığını ele almıştır. Araştırmanın sonucunda araştırmaya katılan erkekler için, başkalarından gelen merhamet korkusu, bağlanma kaygısı ve utanç verici tarzların geri çekilmesi / kendine saldırmaması ve diğerlerine saldırılması arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca araştırmanın sonucunda araştırmaya katılan kadınlar açısından başkalarından gelen şefkat korkusunun bağlanma kaygısı ile çekilme / kendiliğinden saldırı ve diğer saldırı arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiği sonucuna varılmıştır.

Gilbert, McEwan, Matos ve Ravis (2011) yaptıkları çalışmada özeleştirme, bağlanma stilleri, depresyon, kaygı, stres ile merhamet korkusu arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Çalışmanın sonucunda bireylerin kendilerine duydukları merhamet korkusunun diğerlerinden duydukları merhamet korkusu ile bağlantılı olduğu belirlenmiştir. Ayrıca her iki tür merhamet korkusunun da özeleştirme, güvensiz bağlanma ve depresyon, kaygı ve stres ile ilişkili olduğu; depresyonun tek önemli yordayıcısının özeleştirme olduğu sonuçlarına varılmıştır.

Joeng ve Turner (2015) yaptıkları çalışmada özeleştirme ve depresyon arasındaki aracı değişken olarak merhamet korkusunu araştırmayı amaçlamışlardır. Çalışmanın sonucunda öz-merhamet korkusu ve kişinin başkaları için önemli olduğu algısının karşılaştırmalı özeleştirme ve depresyon arasındaki ilişkiye seri olarak aracılık ettiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca çalışmada, öz-merhamet korkusunun hem içselleştirilmiş özeleştirme ile depresyon arasındaki ilişkiye hem de karşılaştırmalı özeleştirme ile depresyon arasındaki ilişkiye kısmen aracılık ettiği sonucuna da varılmıştır.

Loess (2018) duygu dağılımı, borderline kişilik bozukluğu ile çocukluk invalidasyonu ilişkisinde aracı değişken olarak merhamet ve merhamet korkusunu araştırmayı amaçlamıştır. Çalışmanın sonucunda çocuklarda duygu dağılımı ile borderline kişilik bozukluğu ile çocukluk invalidasyonuna kendine duyulan merhametin ve kendine duyulan merhamet korkusuna aracılık ettiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca diğerlerinden duyulan merhamet korkusunun çocukluk invalidasyonu ve borderline kişilik bozukluğu özellikleri arasındaki ilişkide arabulucu olduğu sonucuna da varılmıştır.

Miron vd. (2015) yaptıkları çalışmada öz-merhamet korkusunun, özellikle zor özel deneyimleri rutin olarak kontrol etmeye çalışan bireyler için travma sonrası acıyı artırıp artırmayacağını belirlemeyi amaçlamışlardır. Çalışmanın sonucunda kendine duyulan merhamet korkusu ile psikolojik esneklik arasında önemli bir ilişki olduğu

belirlenmiştir. Ayrıca çalışmanın sonucunda psikolojik esnekliğin, kendine şefkat korkusu ile travma sonrası stres belirtileri arasındaki ilişkiyi hafiflettiği ve daha yüksek psikolojik esnekliği olmayan katılımcılar arasında kendine merhamet korkusu ile travma sonrası stres belirtileri arasında anlamlı bir pozitif ilişki olduğu sonuçlarına varılmıştır.

Retis (2016) Kolombiyalı ve Ekvadorlu göçmenlerde merhamet korkusunun yaygınlığını İspanyol Anaakım Medyası üzerinden araştıran çalışmada Ekvadorlularda merhametli bir bakış açısının olduğunu; Kolombiyalıları karşı ise korku olduğu sonucuna varılmıştır.

Dias vd. (2018) merhamet korkusunun beden imgesi (vücut algısı) ve düzensiz beslenme üzerine etkisini araştırmak amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Çalışmanın sonuçları merhamet korkusunun bireylerin yakın ilişkilerde kendini güvende hissetme yeteneği ile negatif ilişkili olduğu ve daha yüksek seviyelerde vücut utancı ve düzensiz yeme ile pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir. Ayrıca merhamet korkusunun üç boyutunun düzensiz yemeyi etkilediği; başkaları için şefkat ifade etme korkusunun düzensiz yeme üzerinde doğrudan bir etkinin bulunduğu; öz-merhamet korkusu ve başkalarından merhamet alma korkusunun sosyal güvenlik ve vücut algısı odaklı utanç mekanizmaları yoluyla düzensiz yeme tutum ve davranışlarından kısmen etkilendiği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Coelho vd. (2019) yaptıkları çalışmada büyük yaşam olayları ve depresif belirtiler arasındaki ilişkide utanç ve merhamet korkusunun aracı rolü olup olmadığını ortaya koymayı amaçlamışlardır. Çalışmanın sonucunda bir önceki yılda meydana gelen önemli yaşam olaylarının sayısı ile bu olayların olumlu ve olumsuz değerlendirilmesi ile dış utanç, merhamet korkusu ve depresif belirtiler arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca çalışma dış utanç ve merhamet korkusunun yaşam olaylarının sayısının depresif semptomlar üzerindeki etkilerine tam olarak aracılık ettiğini de ortaya koymuştur.

Alan yazında merhamet korkusu ile ilgili sağlık çalışanlarına yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanılamamıştır.

5. İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Literatürde sağlık çalışanlarına ilişkin merhamet korkusu, merhamet yorgunluğu ve merhamet memnuniyetinin birlikte ele alındığı bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Ancak alanyazında sağlık çalışanlarında merhamet yorgunluğu ile merhamet memnuniyeti kavramlarını birlikte ele alan çalışmaların birlikte yer aldığı görülmüştür. Bu çalışmalarla ilgili bilgiler aşağıda yer alan Tablo 3'te gösterilmiştir. Literatürde merhamet korkusuna ilişkin çalışmaların ise sınırlı olduğu; sağlık çalışanları üzerinde yapılan merhamet korkusu çalışmasına ise bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 3. Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğu ve Merhamet Memnuniyetine İlişkin Yapılmış Bazı Araştırmalar

Çalışmanın Yazar(lar)ı	Yıl	Örneklem Grubu	Bulgular
Özan	2019	Yoğun bakım hemşireleri	Hemşirelerin merhamet düzeyinin yüksek, merhamet yorgunluğunun düşük olduğu; merhamet ile merhamet yorgunluğu arasında ters bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
Okoli vd.,	2019	Sağlık çalışanları	Demografik, işle ilgili, davranışsal ve iş ortamı (işyerinde şiddet deneyimi) faktörleri merhamet memnuniyeti, tükenmişlik ve ikincil travmatik stres deneyimleriyle farklı şekilde ilişkilidir.
Bell vd.,	2019	Cezaevi ruh sağlığı çalışanları	Çalışanların büyük çoğunluğu, tükenmişlik, merhamet yorgunluğu ve düşük merhamet memnuniyeti riski altında değildir, ancak daha yüksek seviyede tükenmişlik, şefkat yorgunluğu ve azaltılmış şefkat memnuniyeti, travmatik olaylara maruz kalma ve çalışma ortamı gibi çeşitli faktörlerle ilişkili bulunmuştur.
O'Callaghan vd.,	2019	Acil hemşireleri	Acil hemşirelerde ortalamadan yüksek seviyeye merhamet memnuniyeti ve ortalamadan düşük merhamet yorgunluğu düzeyleri tespit edilmiştir.
Balinbin vd.,	2019	Hemşireler	Merhamet yorgunluğu ve merhamet memnuniyetinin mesleki belirleyicileri arasında hemşire meslekteki ilişkisi en güçlü etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.
Hunt, Denieffe ve Gooney	2019	Kanser tedavisinde yer alan sağlık çalışanları	Kanser bakımında çalışan sağlık profesyonelleri merhamet yorgunluğu riski altındadır ve onlar profesyonel yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyebilecek kişisel sıkıntı yaşamaktadır.
Wells, Giese ve Price	2019	Onkoloji hemşireleri	Merhamet memnuniyeti ve tükenmişlik personel devir hızını önemli ölçüde yordayıcıdır.

Çalışmanın Yazar(lar)ı	Yıl	Örneklem Grubu	Bulgular
Račić vd.	2018	Aile hekimleri	Büyük uygulamalara, uzun yıllara dayanan deneyime, çok sayıda kronik hastaya sahip olan ve kronik yorgunluk yaşayan aile hekimleri, merhamet yorgunluğu geliştirme riski altındadır.
Ghazanfar, Chaudhry, Ul. Asar ve Zahid	2018	Kalp doktorları	Pakistan'daki kalp bakım hekimleri arasında merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik konusundaki farkındalığı artırmak için ciddi bir ihtiyaç olduğu belirlenmiştir.
Yılmaz ve Üstün	2018	Hemşireler	Hemşirelerde merhamet yorgunluğunun gittikçe arttığı ve bu durumun hemşirelerin yaşam kalitesini olumsuz etkilediği belirtilmiştir.
Denk	2018	Hemşireler	Yaş ilerledikçe mesleki anlamda tatmin düzeyinin hemşirelerde arttığı; eğitim düzeyi azaldıkça yardım ihtiyacının çoğaldığı; kliniklerde görev yapmanın mesleki anlamda tatmin düzeyini artırdığı belirlenmiştir.
Kasa vd.	2018	Pediyatrik palyatif bakım veren sağlık çalışanları	Pediyatrik palyatif bakım sağlayıcılarının refahını (öznel iyi oluşlarını) ve profesyonel performanslarını onların merhamet yorgunluğu seviyelerinin ve tükenmişliklerinin etkilediği belirlenmiştir.
Gribben vd.	2018	Pediyatrik bakım hekimleri	Hastalar ve ailelerdeki kronik strese maruz kalmanın pediyatrik kritik bakım doktorlarını merhamet yorgunluğu ve düşük şefkat memnuniyeti riski altına soktuğu belirlenmiştir.
Roney ve Aciri	2018	Pediyatrik hemşireler	Hemşirelerin çoğunda yüksek düzeyde merhamet memnuniyeti ve iş memnuniyeti bulunmuş; ayrıca, kadın hemşirelerin daha yüksek merhamet memnuniyeti düzeyleri olduğu belirlenmiştir.
Zhang vd.	2018	Hemşireler	Hemşirelikte, merhamet yorgunluğu ve tükenmişliğin yaygınlık oranları yüksektir. Daha iyi eğitim ve öğretimin merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik hemşirelerin yaşam kalitesini artırabilir.
Klein vd.	2017	Klinik tedavi uzmanları	Sağlık hizmeti sağlayıcılarına kişisel bakım eğitimi vermenin zamanla onların merhamet memnuniyeti ve tükenmişlik düzeylerinde olumlu etkiler yarattığı belirlenmiştir.
Mooney vd.	2017	Hemşireler	Hemşirelerin merhamet memnuniyeti oldukça düşük, tükenmişlikleri ise oldukça yüksek çıkmıştır. Erkek hemşirelerin merhamet memnuniyeti kadın hemşirelere göre anlamlı derecede yüksek olarak belirlenmiştir.
Dasan, Gohil, Cornelius ve Taylor	2017	Acil tıp çalışanları	Çalışanların ortalama merhamet memnuniyetine sahip olduğu belirlenmiştir.
Galiana, Arena, Oliver, Sansó ve Benito	2016	Palyatif bakım uzmanları	Çalışanların merhamet memnuniyetinin yüksek seviyelerde olduğu; merhamet memnuniyeti ve ikincil travmatik stres düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir.
Berg vd.	2016	Travma ekibi	Travma ekibinin yarısından fazlası merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik için risk altında puan almıştır.
Weintraub vd.	2016	Neontaloglar	Tükenmişlik ile merhamet yorgunluğu neontalogların duygusal iyi oluşlarını ve performanslarını etkileyebilir.
Wu, Singh-Carlson, Odell, Renolds ve Su	2016	Hemşireler	Demografik özelliklerin Amerikalı ve Kanadalı hemşirelerde benzer olduğu ve her iki grup da benzer seviyelerde merhamet yorgunluğu, tükenmişlik ve merhamet memnuniyeti olduğu belirlenmiştir.
Sacco, Ciurzynski, Harvey ve Intersoll	2015	Klinik bakım hemşireleri	Hemşirelerin merhamet memnuniyeti ve yorgunluğu açısından cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, birim, keskinlik, hemşirelik yönetimindeki değişim ve büyük sistem değişiklikleri temelinde önemli farklılıklar olduğu belirlenmiştir.
Sanso vd.	2015	Palyatif bakım sağlayıcılar	Öz-bakım ve farkındalık, profesyonellerin ölümle başa çıkma yeterliliğini ve merhamet memnuniyetini olumlu yönde yordamıştır. Merhamet yorgunluğu ve tükenmişliği ise olumsuz yönde yordamıştır.
Kelly vd.	2015	Akut bakım hemşireleri	İtibarı (tanınma-onaylanma), merhamet memnuniyetini artırabileceği belirlenmiştir.
Burnett ve Wahl	2015	Travma ekibi	Katılımcıların % 72'si merhamet yorgunluğu riski altındadır. Esnekliğin şefkat yorgunluğu ve tükenmişlik ile negatif ilişki gösterdiği bulunmuştur. Şefkat memnuniyeti ile esneklik arasında da pozitif pozitif ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca esnekliğin şefkat yorgunluğu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye orta düzeyde aracılık ettiği bulunmuştur.
Meyer, Li, Klaristenfeld ve Gold	2015	Pediyatrik hemşireler	Strese maruz kalmanın daha düşük merhamet memnuniyeti ve daha fazla tükenmişlik anlamına geldiği; merhamet yorgunluğunun bu ilişkilere kısmen aracılık ettiği belirlenmiştir.
Hunsaker, Chen, Maughan ve Heaston	2015	Hemşireler	Hemşirelerin merhamet yorgunluğunun düşük ile ortalama seviyede olduğu; yüksek merhamet memnuniyetine sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca düşük yönetici desteği seviyesi, acil servis hemşireleri arasında daha yüksek düzeyde tükenmişlik ve şefkat yorgunluğunun önemli bir yordayıcısı olarak belirlenmiştir.
Hegney vd.	2014	Hemşireler	Hemşirelerin merhamet yorgunluğu düzeyleri % 20 bulunmuştur.

Çalışmanın Yazar(lar)ı	Yıl	Örneklem Grubu	Bulgular
Hinderer vd.	2014	Hemşireler	Merhamet yorgunluğu ve ikincil travmatik stres ile ilişkili ortak özellikler, negatif iş arkadaşı ilişkileri, ilaç kullanımı ve vardiya başına daha fazla çalışma süresidir. Yüksek merhamet memnuniyeti, daha fazla destek gücü, egzersize daha fazla katılım, meditasyon kullanımı ve pozitif iş arkadaşı ilişkisi ile ilişkilidir.
Smart vd.	2014	Sağlık çalışanları	Kritik hastalar için bakım verenler, kritik olmayan bir bakım ünitesinde çalışanlara kıyasla tükenmişlikte ve Profesyonel Yaşam Kalitesi alt ölçeğinde önemli ölçüde daha düşük puan almıştır.
Li vd.	2014	Hemşireler	Grup uyumu, özellikle artan şefkat yorgunluğu ve tükenmişlik üzerine, mevcut strese maruz kalma ve travma sonrası stres semptomlarının olumsuz hemşire sonuçları ve azalmış şefkat memnuniyeti üzerindeki olumsuz etkilerini hafifletmede etkili olmuştur.
Neville ve Cole	2013	Hemşireler	Sağlığı geliştirme davranışları ile merhamet yorgunluğu, merhamet memnuniyeti ve tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler saptandı.
El-bar vd.	2013	Aile hekimleri	Aile hekimlerinin yüksek derecede merhamet yorgunluğu riski altında olduğu belirlenmiştir.
Rossi vd.	2012	Ruh sağlığı çalışanları	Psikiyatristler ile sosyal hizmet uzmanları ve onların çalışanları, tükenmişlikleri ve merhamet yorgunlukları en yüksek, merhamet memnuniyet düzeyleri en düşük olan gruptur. Ruhsal sağlık alanında daha uzun süre çalışan personelin ve kadınların da merhamet yorgunlukları yüksektir.
Slocum-Gori vd.	2011	Hospis Palyatif bakım çalışanları	Merhamet memnuniyeti ile tükenmişlik arasında ve merhamet memnuniyeti ile merhamet yorgunluğu arasında anlamlı bir negatif korelasyon ve Tükenmişlik ile merhamet yorgunluğu arasında anlamlı pozitif ilişki olduğu belirlenmiştir.
Craig ve Sprang	2010	Sosyal hizmet uzmanları ve psikologlar	Deneyimi fazla olanların daha yüksek merhamet memnuniyetine sahip oldukları; kanıta dayalı uygulamaların kullanılmasının merhamet yorgunluğu ve tükenmişlikte istatistiksel olarak anlamlı düşüşler ve merhamet memnuniyetinde artışlara sebep olduğu belirlenmiştir.
Hooper, Craig, Janvrin, Margaret ve Reimels	2010	Hemşireler	Acilde görev yapan hemşirelerin çok büyük bir kısmında orta ile yüksek düzeyde merhamet yorgunluğu olduğu belirlenmiştir. Ayrıca acilde görevli hemşireler ile onkoloji, nefroloji ve yoğun bakım alanlarında çalışan hemşirelerin merhamet memnuniyeti, tükenmişlik veya merhamet yorgunluğu alt ölçekleri arasındaki farklar istatistiksel anlamlılık düzeyine ulaşmamıştır.
Sprang vd.	2007	Ruh sağlığı çalışanları	Kadın sağlık çalışanlarının erkeklere göre ve psikiyatristlerin diğer çalışanlara oranla merhamet yorgunluğunun daha fazla olduğu belirlenmiştir. Ayrıca travma çalışmalarında uzmanlaşmış eğitimi olan terapistlerin uzman olmayanlardan daha yüksek düzeyde merhamet memnuniyetine sahip olduğu belirlenmiştir.

6. SONUÇ

Merhamet kavramı hasta ve bakım hizmeti sağlayan sağlık hizmet sunucuları arasında önemli bir değer olup aynı zamanda bakım hizmetinin bir sonucudur. Sağlık çalışanlarının hastalara yaşadıkları acı ve ıstıraptan dolayı merhamet etme eğiliminde olabilmektedirler. Sağlık çalışanlarında merhamet duygusu olmadan verilen hizmetin kalitesi ve memnuniyeti tam olarak sağlanamaz. Bu kapsamda sağlık çalışanlarının yaşamış oldukları merhamet duygusunun iyi yönetilmesi oldukça önemlidir. Merhamet duygusu merhamet yorgunluğuna ya da merhamet korkusuna dönüşebileceği gibi merhamet memnuniyetine de dönüşebilmektedir. Bu kapsamda merhamet duygusuna yönelik çalışanlara hizmet içi eğitimlerin verilmesi son derece önem arz etmektedir. Ayrıca sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta ve çalışan memnuniyetine yönelik iyileştirme çalışmalarının artırılması gereklidir.

Yukarıda verilen bilgiler, sağlık çalışanları üzerinde merhamet memnuniyeti ve merhamet yorgunluğu kavramlarına ilişkin çalışmaların genellikle hemşirelere yapıldığını göstermektedir. Alanyazında merhamet korkusuna ilişkin olarak yapılan çalışmaların ise genellikle sağlık çalışanları üzerinde yapılmadığı belirlenmiştir. Literatürde merhamet yorgunluğu, merhamet korkusu ve merhamet memnuniyetinin ölçümüne ilişkin çalışmaların artırılması alan yazını zenginleştirmek açısından önemlidir. Alan yazın taramalarında merhamet memnuniyetini çeşitli yazarlar, "merhamet tatmini", "merhamet doyumu", "şefkat doyumu" gibi farklı şekillerde isim vermiştir. Literatürde anlam kargaşalığı yaratmaması adına bu kavramın tek bir şekilde (merhamet memnuniyeti olarak) adlandırılması gerektiği düşünülmektedir. Yapılan alanyazın taraması sonucunda, merhamet korkusu, merhamet memnuniyeti ve merhamet yorgunluğu gibi kavramların çalışmalarda birlikte ele alınmadığı fark edilmiştir. Bu

yüzden merhamet ile ilişkili bu konuların birlikte ele alınarak ilgili araştırmaların yapılması, çalışmaların sağlık alanının farklı branşlarında uygulanmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Yapılan bu çalışmanın ileride yapılacak farklı çalışmalara da yön göstereceği düşünülmektedir.

YAZARLARIN BEYANI

Katkı Oranı Beyanı: Çalışmaya birinci yazar %51 oranında, ikinci yazar %49 oranında katkı sağlamıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Çatışma Beyanı: Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

- Andersen, J. P. ve Papazoglou, K. (2015). Compassion fatigue and compassion satisfaction among police officers: An understudied topic. *International Journal of Emergency Mental Health and Human Resilience*, 17(3), 661-663.
- Asano, K., Tsuchiya, M., Ishimura, I., Lin, S., Matsumoto, Y., Miyata, H., Kotera, Y., Shimizu, E. ve Gilbert, P. (2017). The development of fears of compassion scale japanese version. *Plos One*, 12(10), 2.
- Balinbin, C. B. V., Balatbat, K. T. R., Balayan, A. N. B., Balcueva, M. I. C., Balicat, M. G. B., Balidoy, T. A. S., Macindo, J. R. ve Torres, G. C. S. (2019). Occupational determinants of compassion satisfaction and compassion fatigue among filipino registered nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 29, 955-963.
- Bell, S., Hopkin, G. ve Forrester, A. (2019). Exposure to traumatic events and the experience of burnout, compassion fatigue and compassion satisfaction among prison mental health staff: An exploratory survey. *Issues in Mental Health Nursing*, 40(4), 1-6.
- Berg, G. M., Harshbarger, J. L., Ahlers-Schmidt, C. R. ve Lippoldt, D. (2016). Exposing compassion fatigue and burnout syndrome in a trauma team. *Journal of Trauma Nursing*, 23(1), 3-10.
- Boykin, D. M., Himmerich, S. J., Pinciotti, C. M., Miller, L. M., Miron, L. R. ve Orcutt, H. K. (2018). Barriers to self-compassion for female survivors of childhood maltreatment: The roles of fear of self-compassion and psychological inflexibility. *Child Abuse, Neglect*, 76, 216-224.
- Burnett, H. (2015). The compassion fatigue and resilience connection: a survey of resilience, compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction among trauma responders. *International Journal of Emergency Mental Health and Human Resilience*, 17(1), 318-326.
- Burnett, M. E., Sheard, I. ve St Clair-Thompson, H. (2019). The prevalence of compassion fatigue, compassion satisfaction and perceived stress, and their relationships with mental toughness, individual differences and number of self-care actions in a UK police force. *Police Practice and Research*, 1-18.
- Coelho, H. L., Trindade, I. A., Mendes, A. L. ve Ferreira, C. (2019). *The mediating role of shame and fear of compassion on the relationship between major life events and depressive symptoms*. Current Psychology. Erişim adresi: <https://sci-hub.tw/10.1007/s12144-019-00396-6>, (26.03.2020).
- Craig, C. D. ve Sprang, G. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists. *Anxiety, Stress, Coping*, 23(3), 319-339.
- Craigie, M., Osseiran-Moisson, R., Hemsworth, D., Aoun, S., Francis, K., Brown, J., Hegney, D. ve Rees, C. (2016). The influence of trait-negative affect and compassion satisfaction on compassion fatigue in Australian nurses. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 8(1), 88-97.
- Çevik, Ö. ve Tanhan, F. (2020). *Merhamet korkusu, tanımı, nedenleri ve önlenmesi, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 12(3), Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/pgy/issue/48353/626941>, (17.03.2020).
- Çınarlı, T. (2019). *Acil hemşirelerinde merhamet yorgunluğunu etkileyen faktörler*. Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.

- Çingöl, N., Çelebi, E., Zengin, S. ve Karakaş, M.(2018). Bir sağlık yüksekokulu hemşirelik bölümü öğrencilerinin merhamet düzeylerinin incelenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 21(1), 61-67.
- Dasan, S., Gohil, P., Cornelius, V. ve Taylor, C. (2014). Prevalence, causes and consequences of compassion satisfaction and compassion fatigue in emergency care: a mixed-methods study of UK NHS Consultants. *Emergency Medicine Journal*, 32(8), 588–594.
- Denk, T. (2018). *Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde mesleki yaşam kalitesi merhamet memnuniyeti merhamet yorgunluğu*. Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Denk, T. ve Koçar, Ç. (2018). Compassion fatigue in nurses workin in surgical clinics. *Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi*, 2(4), 237-245.
- Dias, B. S., Ferreira, C., ve Trindade, I. A. (2018). *Influence of fears of compassion on body image shame and disordered eating. eating and weight disorders - studies on anorexia, bulimia and obesity*, Erişim adresi: <https://sci-hub.tw/10.1007/s40519-018-0523-0> , (26.03.2020).
- Dikmen, Y. ve Aydın, Y. (2016). Hemşirelerde merhamet yorgunluğu: Ne? Nasıl? Ne yapmalı?, *Journal of Human Rhythm*, 2(1), 13-21.
- El-bar, N., Levy, A., Wald, H. S. ve Biderman, A. (2013). Compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction among family physicians in the negev area- a cross- sectional study. *Israel Journal of Health Policy Research*, 2(31), 2.
- Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Taylor and Francis Group.
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal Of Clinical Psychology*, 58(11), 1433-1441.
- Figley, C. R. (2017). *Compassion fatigue resilience, oxford handbooks of compassion science*, Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/321171310_Compassion_Fatigue_Resilience, (05.02.2020).
- Galiana, L., Arena, F., Oliver, A., Sansó, N. ve Benito, E. (2017). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in Spain and Brazil: proqol validation and cross-cultural diagnosis. *Journal of Pain and Symptom Management*, 53(3), 598–604.
- Ghazanfar, H., Chaudhry, M. T., Asar, Z. U. ve Zahid, U. (2018). Compassion satisfaction, burnout, and compassion fatigue in cardiac physicians working in tertiary care cardiac hospitals in Pakistan. *Cureus*, 10(10), 2-7.
- Gilbert, P., McEwan, K., Matos, M. ve Rivis, A. (2011). Fears of compassion: development of three self-report measures. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 84(3), 239–255.
- Gör, F. (2013). *İlköğretim din kültürü ve ahlak bilgisi öğretim programında merhamet değeri*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Grant H. B., Lavery C. F. ve Decarlo, J. (2019). An exploratory study of police officers: low compassion satisfaction and compassion fatigue. *Frontiers In. Psychology*, 9, 2793.
- Gribben, J. L., Kase, S. M., Waldman, E. D. ve Weintraub, A. S. (2018). A cross-sectional analysis of compassion fatigue, burnout, and compassion Satisfaction in pediatric critical care physicians in the United States. *Pediatric Critical Care Medicine*, 20(3), 214.
- Guluzade, A. (2019). *sağlık çalışanlarında iş stresi ile tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi: Ankara'da bir üniversite hastanesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
- Harr, C. R., Brice, T. S., Riley, K. ve Moor, B. (2014). The impact of compassion fatigue and compassion satisfaction on social work students. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 5(2), 233-251.

- Heflin, S. (2005). *Attachment and shame-coping style: a relationship mediated by fear of compassion?*, Doctoral Thesis, University of Central Oklahoma.
- Hegney, D. G., Craigie, M., Hemsworth, D., Osseiran-Moisson, R., Aoun, S., Francis, K. ve Drury, V. (2013). Compassion satisfaction, compassion fatigue, anxiety, depression and stress in registered nurses in Australia: study 1 results. *Journal of Nursing Management*, 22(4), 506–518.
- Hiçdurmaz, D. ve İnci, F.A. (2015).Eşduyum yorgunluğu: tanımı, nedenleri ve önlenmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 7, 295-303.
- Hinderer, K. A., VonRueden, K. T., Friedmann, E., McQuillan, K. A., Gilmore, R., Kramer, B. ve Murray, M (2014). burnout, compassion fatigue, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress in trauma nurses. *Journal of Trauma Nursing*, 21(4), 160–169.
- Hooper, C., Craig, J., Janvrin, D. R., Wetsel, M. A. ve Reimels, E. (2010). Compassion satisfaction, burnout, and compassion fatigue among emergency nurses compared with nurses in other selected inpatient specialties. *Journal of Emergency Nursing*, 36(5), 420–427.
- Hunsaker, S., Chen, H.-C., Maughan, D. ve Heaston, S. (2015). Factors that influence the development of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in emergency department nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 47(2), 186–194.
- Hunt, P., Denieffe, S. Ve Gooney, M. (2019). Running on empathy: relationship of empathy to compassion satisfaction and compassion fatigue in cancer healthcare professionals. *European Journal of CancerCare*, 28, 1-8.
- Hür, S. (2018). *Yoğun bakım hemşirelerine verilen stres yönetimi eğitiminin merhamet yorgunluğuna etkisi*, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Joeng, J. R. ve Turner, S. L. (2015). Mediators between self-criticism and depression: fear of compassion, self-compassion, and importance to others. *Journal of Counseling Psychology*, 62(3), 453–463.
- Joeng, J. R., Turner, S. L., Kim, E. Y., Choi, S. A., Lee, Y. J. ve Kim, J. K. (2017). Insecure attachment and emotional distress: fear of self-compassion and self-compassion as mediators. *Personality and Individual Differences*, 112, 6–11.
- Joinson, C. (1992). Coping with compassion fatigue. *Nursing*, 22, 116- 120.
- Karsavuran, S. (2014).Sağlık sektöründe tükenmişlik: Ankara'daki sağlık bakanlığı hastaneleri yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 32, 133-165.
- Kase, S. M., Waldman, E. D. ve Weintraub, A. S. (2018). A cross-sectional pilot study of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in pediatric palliative care providers in The United States. *Palliative and Supportive Care*, 1–7.
- Kelly, L., Runge J. ve Spencer, C. (2015). Predictors of compassion fatigue and compassion satisfaction in acute care nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 47(6), 522–528.
- Klein, C. J., Riggenbach-Hays, J. J., Sollenberger, L. M., Harney, D. M. ve McGarvey, J. S. (2017). Quality of life and compassion satisfaction in clinicians: a pilot intervention study for reducing compassion fatigue.*American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 35(6), 882–888.
- Li, A., Early, S. F., Mahrer, N. E., Klaristenfeld, J. L. ve Gold, J. I. (2014). Group cohesion and organizational commitment: protective factors for nurse residents' job satisfaction, compassion fatigue, compassion satisfaction, and burnout, *Journal of Professional Nursing*, 30(1), 89–99.
- Loes, F. P. (2018). *Self-compassion and fear of compassion as mediators in the relationships of childhood invalidation with emotion dysregulation and with borderline personality disorder characteristics*, Doctoral Thesis, The University of Montana, Montana.
- Lombardo, B. ve Eyre, C. (2011). Compassion fatigue: a nurse's primer, *The Online Journal of Issues in Nursing*, 16(1), 1-8.

- Meyer, R. M. L., Li, A., Klaristenfeld, J. ve Gold, J. I. (2015). Pediatric novice nurses: examining compassion fatigue as a mediator between stress exposure and compassion satisfaction, burnout, and job satisfaction. *Journal of Pediatric Nursing*, 30(1), 174–183.
- Miller, L. (1999). *Law enforcement traumatic stress: clinical syndromes and interviewing strategies*. Erişim adresi: <http://www.aets.org/article87.htm>, (05.01.2020).
- Miron, L. R., Sherrill, A. M. ve Orcutt, H. K. (2015). Fear of self-compassion and psychological inflexibility interact to predict ptsd symptom severity. *Journal of Contextual Behavioral Science*, 4(1), 37–41.
- Mooney, C., Fetter, K., Gross, B. W., Rinehart, C., Lynch, C. ve Rogers, F. B. (2017). A preliminary analysis of compassion satisfaction and compassion fatigue with considerations for nursing unit specialization and demographic factors. *Journal of Trauma Nursing*, 24(3), 158–163.
- Neville, K. ve Cole, D. A. (2013). The relationships among health promotion behaviors, compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in nurses practicing in a community medical center. *The Journal of Nursing Administration*, 43(6), 348–354.
- O’Callaghan, E. L., Lam, L., Cant, R. ve Moss, C. (2019). Compassion satisfaction and compassion fatigue in Australian emergency nurses: a descriptive cross-sectional study. *International Emergency Nursing*.
- Okoli, C. T. C., Seng, S., Otachi, J. K., Higgins, J. T., Lawrence, J., Lykins, A. ve Bryant, E. (2019). A cross sectional examination of factors associated with compassion satisfaction and compassion fatigue across healthcare workers in an academic medical centre. *International Journal of Mental Health Nursing*.
- Özan, A. (2019). *Yoğun bakım hemşirelerinde merhametin ve merhamet yorgunluğunun belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Erzurum.
- Perry, B. (2008). Why exemplary oncology nurses seem to avoid compassion fatigue. *Canadian Oncology Nursing Journal*, 18(2), 87–89.
- Polat, F. N. (2016). *Merhamet yorgunluğu düzeyinin çalışma yaşam kalitesi ile ilişkisi: sağlık profesyoneller örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta.
- Polat, F. N. ve Erdem, R. (2017). Merhamet yorgunluğu düzeyinin çalışma yaşam kalitesi ile ilişkisi: sağlık profesyoneller örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(26), 291-312.
- Račić, M., Virijević, A., Ivković, N., Joksimović, B. N., Joksimović, V. R. ve Mijovic, B. (2018). Compassion fatigue and compassion satisfaction among family physicians in the republic of srpska, Bosnia And Herzegovina, *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*.
- Retis, J. (2016). The Portrayal of Latin American immigrants in The Spanish Mainstream media: fear of compassion? *The International Journal of Hispanic Media*, 9, 32-45.
- Roney, L. N. ve Aciri, M. C. (2018). The cost of caring: an exploration of compassion fatigue, compassion satisfaction, and job satisfaction in pediatric nurses. *Journal of Pediatric Nursing*, 40, 74–80.
- Rossi, A., Cetrano, G., Pertile, R., Rabbi, L., Donisi, V., Grigoletti, L., Curtolo, C., Tansella, M., Thornicroft, G. ve Amaddeo, F. (2012). Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services. *Psychiatry Research*, 200(2-3), 933–938.
- Sacco, T. L., Ciurzynski, S. M., Harvey, M. E. ve Ingersoll, G. L. (2015). Compassion satisfaction and compassion fatigue among critical care nurses. *Critical Care Nurse*, 35(4), 32–42.
- Sansó, N., Galiana, L., Oliver, A., Pascual, A., Sinclair, S. ve Benito, E. (2015). Palliative care professionals’ inner life: exploring the relationships among awareness, self-care, and compassion satisfaction and fatigue, burnout, and coping with death. *Journal of Pain and Symptom Management*, 50(2), 200–207.
- Slocum-Gori, S., Hemsworth, D., Chan, W. W., Carson, A. ve Kazanjian, A. (2011). Understanding compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout: A survey of the hospice palliative care workforce. *Palliative Medicine*, 27(2), 172–178.

- Smart, D., English, A., James, J., Wilson, M., Daratha, K. B., Childers, B. ve Magera, C. (2013). Compassion fatigue and satisfaction: a cross-sectional survey among us healthcare workers. *Nursing , Health Sciences*, 16(1), 3–10.
- Smith, P. (2012). Alleviating *compassion fatigue before it drags down productivity*. Erişim adresi: <http://www.ltlmagazine.com/article/alleviating-compassion-fatigue-it-drags-downproductivity>, (17.01.2020).
- Sprang, G., Clark, J. J. ve Whitt-Woosley, A. (2007). Compassion fatigue, compassion satisfaction, and burnout: factors impacting a professional's quality of life. *Journal of Loss and Trauma*, 12(3), 259–280.
- Şirin, M. ve Yurttas, A. (2015). Hemşirelik bakımının bedeli merhamet yorgunluğu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*. 8(2), 123-130.
- Uslu, E. ve Buldukoğlu, K. (2017). Psikiyatri hemşireliğinde şefkat yorgunluğu sistematik derleme. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*. 9(4), 421-430.
- Wells, D., Giese, J. ve Price J. (2019). Compassion fatigue and satisfaction influence on turnover among oncology nurses at an urban cancer. *Clinical Journal of Oncology Nursing*, 23(5), 487-493.
- Wu, S., Singh-Carlson, S., Odell, A., Renolds, G. ve Su, Y. (2016). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among oncology nurses in the United States and Canada, *Oncology Nursing Forum*, 43(4), 161-169.
- Xavier, A., Cunha, M. ve Gouveia, J. P. (2015). Deliberate Self-harm in adolescence: the impact of childhood experiences, negative affect and fears of compassion, *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 20, 41-49.
- Yılmaz, G. ve Üstün, B. (2018). Hemşirelerde profesyonel yaşam kalitesi, *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*. 9(3),205-211.
- Yu, H., Jiang, A. ve Shen, J. (2016). Prevalence and predictors of compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction among oncology nurses: a cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 57, 28–38.
- Zhang, Y. Y., Han, W. L., Qin, W., Yin, H.-X., Zhang, C. F., Kong, C. ve Wang, Y. L. (2018). Extent of compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout in nursing: a meta-analysis. *Journal of Nursing Management*.