

Mustafa Şeref Akın  
Prof. Dr.  
Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi  
IBBF Fakültesi  
mustafa.akin@erzincan.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-1850-9118>



**Pandemi Döneminde Hizmet Alan  
Bireylerin Ortaya Çıkan İç Yüzleri:  
Duyarlılar ve Duyarsızlar**

*Interior Faces of Individuals Who  
Raised in The Pandemic Period:  
Sensitive and Unsensitive*

**Araştırma Makalesi / Research Article**

Geliş Tarihi / The Date of Received: 12.03.2021  
Kabul Tarihi / The Date of Accepted: 24.07.2021  
Yayın Tarihi / The Date of Published: 28.07.2021

**Atıf / Citation**

Akın M.Ş. (2021). Pandemi Döneminde Hizmet Alan Bireylerin Ortaya Çıkan İç Yüzleri: Duyarlılar ve Duyarsızlar, Yeni Fikir Dergisi, 13 (26), 44-53  
Akın M.Ş. (2021). Interior Faces of Individuals Who Raised in The Pandemic Period: Sensitive and Unsensitive, The Journal of Yeni Fikir, 13 (26), 44-53

Bu makalede intihal programıyla benzerlik raporu alınmıştır.  
In this article, a similarity report with the plagiarism program was received.

## **Pandemi Döneminde Hizmet Alan Bireylerin Ortaya Çıkan İç Yüzleri: Duyarlılar ve Duyarsızlar**

### **Öz**

Bu makalede pandemi döneminde hastaların, sağlık çalışanlarının, toplumun ve devletin birbirlerine karşı duyarlılıkları araştırılmaktadır. Etnografik yöntemle sağlık sektöründe çalışan 20 kişiyle mülakat yapılmıştır. Pandemi dönemi fedakâr ve bencil olanlar olarak ayrılma açısından bir sosyal deneyim olarak ortaya çıkmıştır. Sağlık çalışanları toplumdaki ahlaki çöküntünün ortaya çıktığını ve toplumun fedakâr meslek sahiplerine gereken değeri vermediklerini ifade etmektedirler. İnsan hayatının söz konusu olduğu bir savaşın içinde olduklarını düşünmektedirler. Bu savaşta yalnız kaldıklarına inanmaktadırlar. Toplumun kaba davranışları sağlık çalışanlarını mesleklerinden soğutmaktadır. Pandemi döneminde toplumun sağlık çalışanlarının ardında kenetlenmemesi insani değerler açısından endişe vericidir.

**Anahtar kelimeler:** Duyarlılık, Sağlık çalışanları, Pandemi

## ***Interior Faces of Individuals Who Raised in The Pandemic Period: Sensitive and Unsensitive***

### **Abstract**

This paper investigates the sensitivity of patients, healthcare professionals, society, and the state to each other during the pandemic period. It is the ethnographic method. 20 interviews were held with healthcare professionals. Pandemic emerged as a social experience in terms of separation into altruistic and selfish ones. Healthcare professionals state that society's moral collapse has emerged, and society does not give the necessary value to self-sacrificing professionals. They think they are in a war where human life is at stake. They believe they are alone in this war. The rude behavior of society keeps healthcare professionals away from their professions. In terms of human values, it is worrying that the society did not come together behind healthcare professionals during the pandemic period.

**Keywords:** Sensitivity, Healthcare professionals, Pandemic

## 1. GİRİŞ

İnsanların zor anlarda tutumları kişiliklerini ortaya çıkarmaktadır. Aralık 2019'da Çin'in Wuhan şehrinde ortaya çıkan ve dünya genelinde yaygınlaşıp pandemik hale gelen koronavirus hastalığı (Covid-19) (pandemi dönemi olarak ifade edilecek) bu zor anlardan biridir (WHO, 2019). Pandemi döneminde ölüm ile kalım arasındaki noktada kişilerin ve toplumun değerlerini sahiplenmesi, birbirlerine karşı duyarlılıklarını muhafazası ve zorluklarda devletin de desteğiyle dayanışma sergilemesi medeniyet için esastır. Sağlık çalışanlarının, pandemi döneminin yarattığı kısıtlamalar altında, hastalık etkeniyle (Covid-19) karşılaşma ve maruz kalma riskinin yüksek olması, ev ve iş gereksinimi çatışması, uzun çalışma saatleri, psikolojik yük, psiko-sosyal baskı, yorgunluk, mesleki tükenme vb. koşullarda özveriyle hizmet vermeleri nedeniyle (Duman ve Gelmez Taş, 2020: 34), pandemi sürecinde toplum ve devletin duyarlılık ve dayanışma seviyesi arttı mı? Makalede, 2020 yılında mart -ekim arası kapsayacak şekilde pandemi döneminde sağlık çalışanlarının hastalarda ve toplumda karşılaştıkları duyarlı ve duyarsız davranışlar irdelenmiştir. İki davranış türünün farklılıkları ortaya konmuştur.

Bu duyarlılık ve dayanışma konusunu en iyi hissedecek grup her gün zorluklarla mücadele eden sağlık çalışanlarıdır. Makalede sağlık sektöründeki çalışanlarla derinlemesine mülakatlar yapılarak karşılaştıkları duyarlı ve duyarsız davranışları anlatmaları istendi.

Pandemi dönemi duyarlı ve duyarsızlar olanlar olarak ayrılma açısından bir sosyal deneyim olarak ortaya çıktı. Bir sağlık çalışanı geçirdikleri dönemi "Pandemi süreci bize vatandaşlarımızdan hekimlerimize kadar herkesin gerçek yüzünü öğrettiğini söylemek istiyorum (H5)." şeklinde ifade etmiştir. Bunun sonucunda toplumdaki ahlaki çöküntünün ortaya çıktığını iddia etmektedirler: "Yaşamak çok güzeldi. İnsanların görünenden çok daha bencil olduklarını görmek ve toplumun ahlak ve vicdan yapısının bozulmuş olduğunu anlamak bizler açısından kötü bir deneyim oldu diyebilirim (D4)."

Toplumun ve medeniyetin ilerlemeleri için iş birliği esastır (Harari, 2017: 54). İnsan tek başına hayatta kalmayı başaramamaktadır. Ama insanları diğer canlılardan ayıran en temel özellik organize olabilmeyi başarabilmesidir (Harari, 2017: 77). Bu iş birliğinin temeli karşımızdakilere karşı duyulan empati ve saygıdır. Toplumda herkesin bencilce davrandığı durumda iş birliği sağlanması mümkün değildir (Ersoy ve Köşger, 2016: 9). Bu durumda medeniyet ilerleyememektedir. İşbirlikçi davranışların toplumsal gelişimin esasını temsil etmektedir. Pandemi döneminde toplumun sağlık çalışanlarının ardında kenetlenmemesi insani değerler açısından endişe vericidir.

## 2. LİTERATÜR

Empati, duyarlılık değerlerinin önemi uluslararası ilişkilerin gelişmesiyle daha çok önem kazanmıştır. Farklı kültürden gelen kişiler, göç, ticaret gibi sebeplerle daha fazla yolları kesişmektedirler (Güner vd., 2020: 259). 21. Yüzyılın yetkinlikleri arasında yer alan empati becerisi, iletişimi güçlendirecek önemli becerilerden biridir.

Literatürde duyarlılık çalışmaları genellikle meslek odaklı olarak gerçekleştirilmiştir (Altunkaya ve Amanak, 2020: 378). Farklı kültürel gruplara hizmet verecek olan hemşire, öğretmen, ebe, çocuk gelişimi gibi mesleklerden olanlara kültürlerarası duyarlılık ve etnik merkezlik testleri yapılmıştır (Chen ve Starosta, 2000: 39; Bilgiç ve Şahin, 2019: 230). Meslek bazlı olanlar dışında özellikle öğrenciler üzerinde testler yapılmıştır (Öğüt ve Olkun, 2018: 54; Bilgiç ve Şahin, 2019: 230).

Globalleşme farklı kültürel ve etnik grupların karşılaşmalarını sağlamaktadır. Bundan dolayı kendinden olmayana karşı gösterilecek saygı ve anlama isteği daha da önemli hale gelmektedir (Öğüt ve Olkun, 2018: 54).

Hemşire adayları üzerine yapılan çalışmada kültürlerarası duyarlılık ölçeği ortalamalarının üstünde ve etnik merkezlik ölçeği ise altında olduğu görülmüştür (Bilgiç ve Şahin, 2019: 230). Hemşireler arasında başka kültürden kişilerle arkadaş olanların duyarlılık seviyeleri daha yüksek çıkmıştır. Kültürlerarası duyarlılık seviyesi arttıkça etnik merkezlik düşmektedir. Farklı kültür ve etnik kişiler temasta olacaklarından dolayı, tolerans derslerinin konulması önerilmektedir (Bilgiç ve Şahin, 2019: 230). Ayrıca hemşire adayının okuduğu üniversite, sınıfı, yabancı dil seviyesi, başka bir ülkede çalışma veya eğitim alma arzusu duyarlılık seviyesini yükseltmektedir (Koç vd., 2020: 1). Hemşireler arasında yabancı hastalarla zaman geçirenlerin kültürel duyarlılık ve farkındalık bakımlarından yüksek olduğu görülmektedir (Tanrıverdi vd., 2019: 26). Hemşirelerin kültürel becerileri ile kültürler arası duyarlılıklarının korelasyon gösterdiği tespit edilmiştir (Altunkaya ve Amanak, 2020: 378).

Yoğun bakım hemşirelerinin iş yoğunluklarından dolayı ahlaki ve iş sorumlulukları ile hayata karşı umut taşımaları daha önemli hale gelmektedir. Yoğun bakımda çalışan hemşirelerin ahlaki duyarlılık, iş motivasyonu ve umutsuzluk arasındaki ilişkileri test edilmiştir. Deneyimle beraber umutsuzlukları azalıyor olmasına rağmen iş motivasyonları düşmektedir (Yeşilçınar vd., 2020: 578).

Akademik ortamda anket çalışmaları için hazır olan öğrenciler üzerinde sık sık kültürlerarası duyarlılık testleri yapılmıştır (Yıldırım ve Çağlayan, 2020: 77). Öğrencilerin duyarlılıkları eğitim konularına (sosyal bilimlerde okuyanlar daha kuvvetli), ebeveynlerin eğitim durumuna, maddi olanaklarına ve buldukları bölgelere göre değişmektedir (Yıldırım ve Çağlayan, 2020: 77). Türkiye'de okuyan Türk ve yabancı öğrenciler arası karşılaştırmalarda kişinin duyarlılık seviyesi

vatandaşı olduğu ülkeye, arkadaşlık gruplarına, iletişim araçlarını takibine ve yabancı dil bilmelerine göre değişmektedir (Öğüt ve Olkun, 2018: 54). Benzer bir çalışmada duyarlılık yanında kültürel zekâ skalası da ölçülmüştür (Abaslı ve Polat, 2019: 193). Öğrenci öğretmen adaylarında duyarlılık seviyesinin okuduğu bransa ve geldiği liseye göre değiştiği bulunmuştur (Demir ve Üstün, 2017a: 1). Üniversitede çocuk gelişimi bölümünde okuyanların, yabancı dil bilenlerin, yabancıları olumlu algılayanların kültürlerarası duyarlılık seviyesinin yüksek olduğu bulunmuştur (Bulduk vd., 2017: 73). Mevcut öğretmenler üzerine yapılan bir çalışmada kültürler arası duyarlılığı yüksek olanların mezun oldukları bölüm, çalıştıkları bölge, yurt dışında bulunmaları ve arkadaşlıkları etkilediği görülmüştür (Demir ve Üstün, 2017b: 82). Aktif çalışan öğretmenler üzerine yapılan bir çalışmada kültürler arası duyarlılığın mezun oldukları bölümden, çalıştıkları bölgeden, yurt dışında bulunmalarından ve arkadaşlıklarından etkilendiği görülmüştür (Demir ve Üstün, 2017b: 182). Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu sonucu çıkmıştır (Mercan, 2016: 454; Bozkurtoğlu ve Alparlan, 2011: 374).

Lise öğrencileriyle benzer çalışmalar tekrarlanmıştır (Kılınç ve Gündüz, 2017: 261). Lise öğrencilerinde internet kullanım oranı yükselmiş ve özellikle bağımlılık seviyesi yaşayanlarla yaşamayanlar arasında insani değerler ve siber zorbalık duyarlılık seviyeleri ölçülmüştür. İnternet kullanımı yüksek olanlarda insani değerlerin düşük olduğu ama siber zorbalığı ise onayladıkları görülmüştür (Kılınç ve Gündüz, 2017: 261).

Duyarlılık üzerine insan ve kültür dışında çevre boyutuyla da yapılan araştırmalar vardır (Büyükkelik vd., 2010: 373). Yöneticilerin çevreye duyarlılığı ifadelerinde var olduğunu ancak uygulamada oldukça yetersiz olduğu tespit edilmiştir. (Büyükkelik, vd., 2010: 373).

Kültürel ve etnik farklılıklar yanında kişiler arası duyarlılık çalışmaları da yapılmıştır (Akgül ve Yavuzer, 2019: 539; Dökmen, 2002: 45-56). Duyarlılık seviyesinin empati ve iletişim yeteneklerinin üzerine etkisi ölçülmüş ve birbirlerini etkiledikleri ortaya konmuştur (Akgül ve Yavuzer, 2019: 539). Kişiler arası farklılıklar, onanma, anksiyete, çekingenlik ve kırılganlık üzerine araştırılmıştır (Boyce ve Parker, 1989: 341; Akgül vd., 2018: 121).

Empati eğitimi verilmesinin hem öğrencilerde (üniversite ve ortaokul seviyesindeki öğrencilerde) hem de yetişkinlerde empati ve iletişim becerilerinin seviyesini yükselttiği görülmüştür (Yavuzer, 1997: 70; Gemci, 2015: 46; Öz, 2008 99; Lane vd., 2003: 47). Öğretmenlerin iletişim becerilerini arttırmaya yönelik yaratıcı drama çalışmaları yapmalarının olumlu sonuçlar verdiği ortaya konulmuştur. Uyum gösteremeyen çocukların aileleriyle yapılan psikolojik eğitim ve sosyal beceriler çalışmalarının da ailelerin iletişim becerilerini

geliştirdiği gösterilmiştir (Thomas ve Corcoran, 2003: 19; Kim vd., 2011: 828).

Son yıllarda değerler eğitimi altında duyarlılık, toplumsallaşma ve vatandaşlık eğitimi verilmektedir. Ama yapılan araştırmada uygulamaların yetersiz olduğu saptanmıştır. Uygulamalı olarak verildiğinde öğrencilerin ciddi şekilde ilerleme kaydettikleri görülmüştür (Keskin ve Öğretici, 2013). Öğretmenler yönelik kültürler arası empati ilişkisini geliştirmek için öğrencileriyle ders dışı sosyal ve sportif aktivitelere katılımı öğrenilmiştir (Güner ve Levent, 2018: 968).

### 3. ETNOGRAFİK YÖNTEM

Bu çalışmanın araştırma yöntemi etnografidir. Sağlık çalışanlarının pandemi döneminde geçirmiş oldukları deneyimleri derinden anlamak için etnografik yöntem tercih edilmiştir. Etnografik araştırma, değişen algı, tutum ve davranışlardaki temel nedenleri daha iyi açıklayabilmekte öngörülmemiş bilgilere ulaşma imkânı da sağlamaktadır (Young, 2015). Duyarlılık, duyarsızlık, fedakârlık, bencillik yoğun insani duygulardır. Ancak katılımcılarla uzun mülakatlar yoluyla derinlemesine görüşme yapılarak anlaşılabilir (Young, 2015: 1-10).

Etnografik mülakat, yapısı ve amacı olan bir konuşmadır. Kullanıcıların iç seslerinin, niyetlerinin ve amaçlarının ne olduğu sorulmaktadır. Amacı kullanıcılardan hikayeler elde etmektir. Hayatlarını, deneyimlerini ve bakış açılarını anlatmaları istenmektedir (Kumar, 2012). Önce kullanıcının çevresi ve hayata bakış açısı anlaşılmalıdır. Somut hikayeler aranmaktadır (Liedtka ve Ogilvie, 2011: 7-13; Akın, 2019: 25). Soyut yorum sorusu sorulmamaktadır. Takip soruları derine inmeyi sağlamaktadır. Yüzeysel bilgiler güvenilir değildir. Daha derinlere inildikçe kullanıcının akıl yürütmesi, tepkileri, yol gösterici ilkeleri, motivasyonları ne olduğu öğrenilmektedir. Bunlar güvenilir ve açık yanıtlardır (Merriam ve Tisdell 2015: 23; Luma Institute, 2014: 17; Elliot ve Elliot, 2003:220).

Kullanıcılara görüşmeler sırasında çözüm sunulmamaktadır. Sadece problemlerinin ortaya çıkartılması amaçlanmaktadır (Young, 2015: 14-17). Mülakata ısınma turuyla başlanmaktadır. Mülakatlarda hem kullanıcıların hem de araştırmacıların zorlandıkları durumlar olabilmektedir. Duygusal ve sosyal deneyimleri kavramak fiziksel deneyimleri kavramaktan daha önemlidir (Liedtka ve Ogilvie, 2011). Ürünler, etkinlikler ve ortamlarla ilgili duygusal deneyimler anlaşılmaya çalışılmaktadır (Moisander ve Voltaner, 2011: 42; Canniford, 2005: 217).

Empatik bir dinleyici bulduklarında kullanıcılar açılmaktadır. Belli bir cevaba yönlendirecek türden sorular yöneltilmemektedir. Uzun cevapları içeren sorular sorulmaktadır (Coulter vd., 2001: 57). Kısa cevap görüşmenin derinlemesine inilmesini engellemektedir. Özellikle kullanıcıların başlarından geçen hikayeler uzun cevap içermelidir (Kumar, 2012: 85; Luma Institute, 2014: 87).

Etnografik araştırmalar istatistik üretmemektedir. Anket yapılması gereken n sayıda katılımcı yoktur. Katılımcılarla yoğun mülakat yapılır. Kullanıcıların hikayelerinden kalıplar ortaya çıkıncaya kadar mülakat serisine devam edilir. Anket çalışmaları korelasyon vermekte ve yüzeysel kalmaktadır (Christensen vd., 2016: 67). Etnografik derinlemesine mülakatta kişinin davranışlarının ardındaki sebep-sonuç ilişkileri yakalanmaktadır. Davranışın ardındaki sosyal, duygusal, bilişsel ve kültürel sebepler ortaya konmaktadır. (Nielsen, 2000:1; 2020:1; Faulkner, 2003: 382). Burada esas olan, kullanıcıların deneyimlerinden bir trend çıkıncaya kadar derinlemesine mülakatlara devam etmektir.

### 3.1. Örnekleme

Araştırmanın evreni sağlık sektöründe bulunan ve pandemi ile mücadelede bulunmuş, kamuda ve serbest çalışan 6 hemşire, 7 doktor, 4 tekniker, 2 paramedik, 1 sağlık memurudur.

Kendilerine pandemi döneminde karşılaştıkları duyarlı ve duyarsız davranışlar açısından hasta ve yakınları, toplum ve devlet bağlamında sorular sorulmuştur (Tablo 1). Karşılaştıkları memnun ve memnun olmadıkları somut hikayeleri anlatmaları istenmiştir.

Mesleği	Tecrübe (yıl)	Simgesi
Hemşire/Kadın	29	H1
Hemşire/Kadın	29	H2
Hemşire/Kadın	25	H3
Hemşire/Kadın	23	H4
Hemşire/Kadın	24	H5
Hemşire/Kadın	12	H6
Doktor/Kadın	29	D1
Doktor/Kadın	14	D2
Doktor/Erkek	28	D3
Doktor/Kadın	8	D4
Doktor/Kadın	7	D5
Doktor/Erkek	6	D6
Doktor/Erkek	30	D7
Teknisyen- Laboratuvar/Erkek	16	T1
Tekniker- Görüntüleme/ Kadın	12	T2
Tekniker- Görüntüleme/ Kadın	15	T3
Tekniker-Acil Tıp /Kadın	10	T4
Paramedik/Kadın	21	PM1
Paramedik/Kadın	10	PM2
Sağlık memuru/Erkek	25	SM1

Table 1: Paydaşlar

## 4. BULGULAR

Duyarlı ve duyarsız davranışlar pandemiyle beraber ve çift yönlü olarak ortaya çıkmıştır. Hasta, sağlık çalışanları, toplum ve devlet karşılıklı olarak duyarlı ve duyarsız örnekler sergilemişlerdir. Daha önceki araştırmalara bakıldığında; mart-haziran 2020

döneminde bir üniversitenin araştırma ve uygulama hastanesi'nde asistanların pandemi döneminde geçirdikleri süreç sadece fiziksel deneyim olarak aktarılmıştır Malzeme sıkıntısı yaşanması, hastanenin hasta kabulünde değişimler vb. gibi (Danışman vd., 2020: 389). Deneyimleri aktarılan bir başka çalışmada göğüs hastalıkları kliniğinde hekimler ve asistanlar olarak nasıl organize olduklarını anlatmaktadırlar (Annakkaya vd., 2020: 361). Bu makalede bulgular tamamen duygusal, sosyal, kültürel ve bilişsel deneyimleri kapsamaktadır.

Sağlık çalışanlarının temennileri, hizmet ettikleri hastalardan, toplumdaki ve devletten duyarlı, cesaretlendirici, takdir edici davranışlar göstermeleridir.

Bilinçli insanların olduğu bir dünyada yaşamak dileğiyle (H4).

Pandemi döneminde sağlık çalışanları olarak daha fazla maddi ve manevi destek görmeyi arzu ediyoruz (SM1).

Devletimizin sağlık çalışanlarıyla ilgili motivasyon çalışmaları yapmasını canı gönülden istiyorum (H4)

Bulgular duyarlı ve duyarsız olarak kişi (hasta), sağlık çalışanı, toplum ve devlet açısından gruplandırıldı.

### 4.1. Duyarlı Davranış

Duyarlı davranışlar sağlık çalışanları gözüyle, mesleklerinden memnun kaldıkları hadiseleri yansıtmaktadır.

#### 4.1.1. Duyarlı Davranış- Kişisel

Bu bölümde sağlıkçı çalışanlarının kitlesel olarak karşılaşmadığı ama tek tek hastalar ve yakınlarıyla karşılaştığı hadiseler gösterilmiştir.

##### 4.1.1.1. Sağlık Çalışanından Hastaya

Sağlık çalışanları hastaya güzel bir haber verdiklerindeki yaşadıkları memnuniyeti, mutluluğu ve mesleği icraat yapmadaki en anlamlı hissettikleri anlar olarak ifade etmektedirler.

Genel olarak testinin negatif çıktığını öğrenen kişilerin sevinci beni çok mutlu ediyor. Hem onların sağlığı açısından hem de kendi sağlığım açısından bu durum beni çok mutlu ediyor (D1).

Hastaların iyileşmesi, yüzlerinin gülmesi, dua ederek gitmeleri mutluluk sebebim oldu (H2).

##### 4.1.1.2. Hastadan Sağlık Çalışanına

Hastanın (ve yakınlarının) sağlık çalışanına değer vermeleri, hassasiyetleri, insani yanları, güzel sözleri ve küçük hediye almaları sağlık çalışanını mutlu kılmaktadır.

**Hayır dualarını almak:** Yaşlı insanların Covid-19 olduysam kimseye bulaştırmayayım diye acil servise gelmek istemediklerine şahit oldum. Bu, yaşlı insanlarımızın daha duyarlı olduğunu gösterdi bize ve mutlu oldum (H3). Bizim hastaneye gelen hastalar

genelde gergin ve kaprisli olurlar. Bu sebepten ötürü nöbetlerimiz biraz sıkıntılı geçer. Ancak ....amca ve ..... teyze diye yaşlı çift vardı. Ne zaman onlar gelse dua ederler, Allah sizi başımızdan eksik etmesin derler. Bu beni ve ekip arkadaşlarımı o kadar mutlu eder ki şuan bu mutluluğu size tarif etmem imkânsız (D3).

**Tedbirli davranışlar:** Korona hastası olan yaşlı bir teyze acil servise gelmişti. Çok fazla solunum sıkıntısı vardı tabiri caizse konuşmaya mecali yoktu. Üç maske üst üste takmıştı ama o haliyle bile benim korona testim pozitif çıktı kızım siz daha gençsiniz uzak durun gelmeyecektim ailem beni zorla getirdi dedi. Teyze beni çok etkilemişti bencilce davranabilir, yüzümüze yüzümüze öksürüp ben oldum onlarda olsun diyebilirdi. Teyze yoğun bakımda yatıp 3 gün sonra vefat etti. Nur içinde yatsın (H1). Boğaz ağrısı şikâyeti ile gelen bir hastamız, korona olmuş olabileme ihtimali yüzünden çok ısrar etmemize rağmen onu muayene etmemizi istemedi. Hangi hastanede erkenden test yaptırabilirim diye bize sorup hastaneden ayrılmıştı. Hastamız bu yaklaşımı benim için çevremdeki insanlara anlatabileceğim bir hikâyeye dönüştü (D2).

**Küçük hediyeler:** Nöbette yer bulamayan bir hastamızın yakınları beklemekten yorulup eve gitmek istediler. Hastayla ilgileneneğimi söyleyip evlerine yolu ettik. Dönüşte bize teşekkür edip bahçelerinden meyve toplayıp getirmişlerdi. Bu bize o kadar iyi gelmişti ki (D4). Çoğu zaman bize ikram (bahçelerinden topladıkları meyveler) ve dua etmelerine son zamanlarda sık sık şahit olmamız bizim açımızdan güzel bir memnuniyet ve motivasyon kaynağı oluyor (H5).

#### 4.1.2. Duyarlı Davranış-Toplumsal

Bu bölümde sağlık çalışanların şahit oldukları kitlesel olaylar yansıtılmıştır.

##### 4.1.2.1. Sağlık Çalışanından Topluma

Sağlık çalışanının ailesine, yakınlarına ve çevresine virüsü bulaştırmamak için gösterdiği duyarlılık ön plandadır.

Pandemi dönemi boyunca en çok eşimin de hemşire olmasından dolayı eve bulaştırma korkusu yaşadık. Hala çocuklarıma, anneme sarılamıyorum. Bu bizim için hâlâ zorluğunu koruyan bir durum (T1). Nöbetten eve gelip kapıyı açtığımda çocuklarım bana sarılmak istiyorlar ama ben sarılamıyorum... Çocuklarımin yaşları daha küçük olduğu için beni anlayamıyorlar ve benden uzaklaşıyorlar. Maalesef ki bu süreç devam ettikçe en zorlu hikâyem bu olmaya devam edecek (T4). Eşim sağlık astsubayı olarak görev yapıyor. Pandemi nedeniyle izinlere gelememesi aile yaşantımızı derinden etkiledi. Bizim aklımız onda, onun da aklı bizde kalıyor (H5).

##### 4.1.2.2. Toplumdan Sağlık Çalışanına

Toplumun göstermiş olduğu alkış hareketi sağlık çalışanları tarafından çok memnuniyetle karşılanmıştır.

Tam tarihini hatırlamıyorum, bir akşam hastanede kapının önüne dinlenmeye çıktığım zaman bizim için evlerinin balkonlarında alkış yapan vatandaşların seslerini duydum. Bu davranış, beni ve ekip arkadaşlarımı o kadar çok motive etti ki yorgunluğumuzu unuttuğumuzu söyleyebilirim. Bu beni çok mutlu edip duygulandırmıştı (H1) Sağlık personelinin 3 gün boyunca alkışlamaları beni ve eşimi çok mutlu etti (T1). Balkonlarından bizi alkışlayarak bize destek veren vatandaşlarımız var olsun. Bu küçük davranış bile beni mutlu etmeye yetiyor (T3). Kısa bir süreliğine de olsa her gün saat 21'de insanların bizlere alkışlarla teşekkür etmeleri bizleri çok mutlu etmişti (SM1).

Sağlık çalışanı bir hastayı uyarıyor. Bunun üzerinde hastalarda (ve yakınları da) toplu olarak diğer hastaları uyarmaya başlıyorlar: Haziran ayı diye hatırlıyorum. Maske takmayan bir hastayı uyarırken diğer hastaların ve yakınlarının da bilinçli bir şekilde maske takmayanları uyarmalarına şahit oldum. Bilinçli insanlar görmek bizi her daim memnun etmiştir (T2).

**Kendilerine uygulanan geçmişteki şiddet olaylarından sonra toplumun kendilerine olan bakış açısının değiştiği görülmektedir:** Biz sağlık çalışanları hor görülmeye, şiddet görmeye alışık bir durumda çalışırken birden Covid-19 ortaya çıktı ve vatandaşın bize ilgisi ve duası arttı. En azından şiddet olayları bir nebze de olsa azalmış oldu. Pandemi dönemi biz sağlık çalışanlarının görüp göreceği en ilgili ve değerli dönemi oldu (D7). Sağlık personelinin her ne kadar tam anlamıyla başarılı olunamamışsa da farkına varılması ve el üstünde tutulmaya çalışılması, hastaların daha saygıyla yaklaşması ve bizi anlamaya çalışmaları bizim için genel bir memnuniyet içeriyor (T4).

##### 4.1.3. Duyarlı Davranış-Devlet

Devlet ile ilgili beklentiler karşılanmamıştır. Duyarsızlık bölümünde bu dile gelecektir.

#### 4.2. Duyarsız Davranış

Sağlık çalışanlarının pandemi döneminde karşılaştıkları üzücü olaylara tanıklık edilmektedir.

##### 4.2.1. Duyarsız Davranış-Kişisel

Kişisel olarak karşılaşılan karşılıklı ilişkiler gösterilmektedir.

##### 4.2.1.1. Sağlık Çalışanından Hastaya

Sağlık çalışanları tüm özverili çalışmalarına rağmen kusursuz değildirler. Doktorlar kimi meslektaşlarının maddi çıkar için bu mesleği yapmalarından dolayı şikayetçidirler: Hekim arkadaşlarımızın bazıları ek ödeme alınacağını öğrenince COVID-19 servisinde çalışma isteği olmuştu. Yani bazı hekimlerimiz para için değişimlerini gördük (D5).

##### 4.2.1.2. Hastadan Sağlık Çalışanına

Duyarsız davranışlar bencillik, karşısındaki bireyin sağlığına önem vermemek olarak ortaya çıkmaktadır.

**Maskesiz dolaşmaktadırlar:** Korona testi pozitif çıkan bir hasta, karantina ihlali yapıp acil servise ağı kesici iğne yaptırmaya gelmişti. İşin komik tarafı ise maskesiz gelmiş olması. O hastayı maske takmak için ve evine gitmesi için ikna etmek epey zor olmuştu (D2). Hastalığın ciddiyetine varmayıp hala maskesiz gelenler var. Hala zorluk devam ediyor hastalar maske ve sosyal mesafeye uygun davranmıyorlar. Biz de onları uyarmak zorunda kalıyoruz ve tartışma çıkıyor. Bu durumu her gün yaşıyoruz. Artık gerçekten uyarmaktan ve tartışmaktan sıkıldık. Bu durum hâlâ devam ettiği için her günümüz zor geçiyor (H4).

**Test olmayı ret etmektedirler:** Hasta Covid-19 testi olmak istemedi ve bu yüzden doktor arkadaşımızla tartışmaya girdiler. Bu tartışmanın sonunda hastanın Covid-19 virüsüne yakalanmış olduğu anlaşıldı ve doktorumuza tartışma yoluyla bulaştırdı. Doktorumuzun yüzünde ki kırgınlık ifadesini hâlâ unutamıyorum (T3). Nisan ayında acil servise bir hasta geldi. Muayene ederken ki söylediği şikâyetler doğrultusunda Covid-19 testi yapılmasını uygun gördük. Hasta buna direndi ve normal grip olduğunu test yaptırmak istemediğini söyleyerek bizlere tartışma içerisine girdi. Zor da olsa test yaptırmaya gönderdik ve sonucunun pozitif olduğunu gördük (H6).

**Acil durumu olmamasına rağmen birimi meşgul etmektedirler:** Pandemi öncesi özellikle acile gelenlerin çoğunun durumunun acil olmadığı ve gereksiz meşguliyet verdikleri ortaya çıkmaktadır. Pandemi döneminden önce gereksiz bir hasta yoğunluğuna hizmet verme durumundayken şu an daha az sayıda ve gerçekten hasta olan insanlara hizmet veriyoruz (D7). Şu ana kadar yaşadığım tek memnuniyet acil servislerdeki hasta sayısının azalması. Çünkü çok fazla hasta olduğu zaman bütün hastalarımıza yetişemiyorduk ve gereken ilgi alakayı onlara gösteremiyorduk (H6). Pandeminin ilk başladığı zamanlarda acil servise gerçek acil hastalar geliyordu. Aslında olması gereken de, doğru olan da bu. Bu durum tabii ki de uzun sürmedi. Haziranda normalleşmeye geçildiğinde yine acil olmayan hastalarla uğraşmaya başladık. Bu yüzden de gerçekten acil hastalığı olan hastalarımızla detaylıca ilgilenecek fırsatımız olmadı (D5).

#### 4.2.2. Duyarsız Davranış-Toplumsal

Sağlık çalışanlarından topluma karşı göstermiş oldukları ciddi bir olumsuz davranış gözlenmemiştir. Ancak toplumun mesleklerine karşı gereken saygıyı göstermemelerinden dolayı şikâyetçiler.

##### 4.2.2.1. Toplumdan Sağlık Çalışanına

Sağlık çalışanları toplumun fedakâr meslek sahiplerine gereken değeri vermediklerini ifade etmektedirler. İnsan hayatının söz konusu olduğu bir savaşın içinde yalnız kaldıklarına inanmaktadırlar. Toplumun kaba davranışları sağlık çalışanları mesleklerinden soğutmaktadır.

**Değer verilmemektedir:** İnsanlar sağlık çalışanlarına hangi şartlarda olursa olsun gereken değeri ve önemi vermiyor. Bu benim için çok kötü bir deneyim oldu (T2). Bazı insanlar bizlere hâlâ bizim vergilerimizle maaş alıyorsunuz diyor. Bu süreç bana bu mesleğin ülkemizde yapılamayacağını öğretti. Çocuklarıma asla sağlık çalışanı olmamaları gerektiğini öğreteceğim (T3). Covid-19 pandemi sürecinin biz sağlık çalışanlarına mesleki açıdan deneyim kattı diyebiliriz. Kendimizi sadece böyle avutabiliyoruz, bardağın dolu tarafından bakmaya mecburuz (PM2).

**Sağlık çalışanları savaşta yalnız olduklarını düşünmektedirler:** Mesleğimizin kutsallığını bir kez daha anladım. Kimse bizi anlamıyor olsa da kimse sağlık çalışanına hemşireye değer vermese de biz değerliyiz. Bir kişinin bile teşekkür etmesi yeterli diye düşündüm. Pandemi dünyada bir savaş ise biz bu cephede tam merkezde yer aldık. Nasıl savaşta askerlik öyle gurur vericiyse bizde şimdi bu durumdayız (H2). Bu dönemde bir sağlık çalışanı olarak savaşın cephede ne kadar yalnız kaldıklarını ve fedakâr davrandıklarını tüm insanların görmesini ve destek vermesini dilerdim (PM2).

**Sağlık çalışanları anlayışsız hastalarda zorlanmaktadırlar:** En zoru ise hasta yoğunluğundan kaynaklanan stres düzeyinin ve iş yükünün artmasıyla anlayışsız hasta sayısının da artması bizi çok zorluyor (PM2).

**Sağlık çalışanları potansiyel hastalık kaynağı olarak görülmektedir:** Pandemi nedeniyle sağlık çalışanlarından uzak durmaya çalışanlar da oldu. Pandemi aslında bana çok şey öğretti. Çevremdeki insanların hasta olmadığım halde beni de hasta edebilir düşüncesi ile bizden uzaklaşması. Kendini insanlardan kaçmak zorunda gibi hissetmek (H1).

**Pandemi döneminde toplum tedbir için maske, sosyal mesafe ve temizlik kuralları açısından ısrarla uyarılmalarına rağmen yine de bazı bireyler yeterli dikkati sergilememektedirler:** Bu zorluğa bir olay olarak değil de genel bir zorluk olan maske takmak istemeyen vatandaşları söylesem daha doğru olur. Aylar geçmesine rağmen maskenin önemini anlamayanlar var (H3). Gelen hastaların bir kısmı hala maske takmamakta veya maskeyi yanlış takmakta ısrar ediyor. Sürekli bu konuda hastalarla saçma sapan diyalogların içerisine girmek zorunda kalıyoruz (H5).

#### 4.2.3. Duyarsız Davranışlar-Devlet

Devletin hem işveren hem de denetleyici olarak çok yönlü rolü vardır. Sağlık çalışanları yapmış oldukları fedakârlıklara karşı kendilerinin maddi ve manevi ödüllendirilmeyi beklemektedirler. Ayrıca devlet sağlık çalışanlarına karşı toplumun ve bireylerin kötü davranışlarına karşı frenleyici rolü vardır.

##### 4.2.3.1. Devletten Sağlık Çalışanına

**Gösterilen fedakarlıklardan dolayı bir nebze maddi ve manevi olarak ödüllendirilmeleri talep**

**etmekteler:** Bir sağlık çalışanı olarak savaşanların cepheye ne kadar yalnız kaldıklarını ve fedakâr davrandıklarını tüm insanların görmesini ve destek vermesini dilerdim (PM2). Devletimizin sağlık çalışanlarıyla ilgili motivasyon çalışmaları yapmasını canı gönülden istiyorum (H4). Sağlık çalışanlarının haklarını gerçekten ödeyemeyeceklerini düşünüyorum. Para pul değil de hepimizin psikolojisi bozuldu. Bir şekilde biraz izin kullanmalıydık bu süreçte. Sağlıklı insanların aldığı nefesin kıymetini bilmesini istiyorum. Çünkü hastaneye gelmeyen vatandaş bizim ve corona virüs hastalarının neler çektiğini bilemez. Herkesin bu hususa dikkat etmesini rica ediyorum. (H1) Bizim bizden başka kimsemizin olmaması bize güç verdi diyebilirim. Sağlık personeli olarak birbirimize destek çıkıyoruz ve haklarımızı savunmaya çalışıyoruz. Bu sayede içimizdeki anlaşmazlıklar son buldu. (PM2)

## 5. SONUÇ

Tablo 2’de kişinin, sağlık çalışanının, toplumun ve devletin ilişki boyutları çıkmaktadır. Toplum sağlık çalışanına gereken değeri ve önemi vermemektedir. Devletin sağlık çalışanlarının izinlerini kısıtlaması, hastaların sağlık çalışanlarına virüslü gözüyle bakıp dışlaması gibi sebepler sağlık personelinin yormuştur. Halbuki toplumun sağlık çalışanları alkışlaması istisnai olarak onları çok duygulandıran davranışlardır.

Aslında bizleri mutlu etmenin yolu çok basit. Bir alkış, hoş sohbet ve hak ettiğimiz gibi muamele görmek (T3).

	Sağlık Çalışanından /Hastaya	Hastadan/Sağlık çalışanına
Duyarlı davranış	Hastaların iyileşmesi tatmin kaynağı	Sağlık ekibine manevi destek
Duyarsız davranış	Maddiyatçı yaklaşım	Çevresinin hastalığa bulaşmasına önlem almamak
	Sağlık Çalışanından /Topluma	Toplumdan/Sağlık çalışanına
Duyarlı davranış	Toplum sağlığını ilerletmek üzere kişisel ve mesleki gayret	Sağlık çalışanlarının takdir görmesi
Duyarsız davranış	Maddi imkân olana hizmet vermek	Sağlık çalışanlarını potansiyel hastalık kaynağı olarak görme
	Sağlık Çalışanından /Devlete	Devletten/Sağlık Çalışanına
Duyarlı davranış	Sadakatle hizmet verme	Manevi ve maddi ödüllendirme
Duyarsız davranış	Devleti temsilde yetersiz kalma	Meleğine, emeğine, gayretine saygı göstermeme

Table 2: İlgili tablo adıyla da bilgisi

Sağlık çalışanları çok sıkı çalışmaktan ve kendilerine yapılan haksızlıklardan çok şikâyetçidir. Sağlık çalışanları insanlara her gün maske, mesafe ve hijyen kurallarının önemini anlatmaktan bir hayli yorulmuşlardır. Maske, mesafe ve hijyen kuralları ile ilgili daha sıkı tedbirlerin alınmasını istemektedirler. Bu sayede bu sürecin zararlarının minimum seviyeye inebileceğini düşünmektedirler. İnsanların Covid-19 virüsünü hafife alması sağlık çalışanlarını endişelendirmektedir. Bu virüse yakalanmayan insanlar rahat tavırla risk oluşturmaktadırlar.

Sağlık personellerinin bu süreçte kendilerini yalnız ve değersiz hissetmelerini engellemenin bireysel yolu, hastaneye gidildiğinde onlara nazik davranmaktır. Ancak burada esas görev devlete düşmektedir. Çünkü bireysel davranışları kısa vadede değiştirmek ve bunu genelleştirmek oldukça zordur. Halbuki devlet kurallar çerçevesinde, eğitim vb. yollarla sağlık çalışanlarının şikâyet ettikleri konularda önlemleri alabilir.

Duyarlılık nasıl geliştirilebilir ve duyarsızlığa karşı nasıl önlem alınabilir? Devletin personellerinin yanında olduğunu hissettirmek adına yapılacak olan çalışmalar sıralanırsa:

✓ Denetimlerin ve cezaların artmasının caydırıcı etkisi olabilir. Sağlık çalışanları önlemlerin daha sıkı uygulanmasını istemektedirler: Duyarsızlığı önleminin yollarından biri kanuni yollardır. “Bizim insanımıza yaptırım, yasak gerektiğini anladım. Yaptırımlar insanların daha duyarlı davranmasını sağlıyor (D2).” Ancak kanuni yaptırımlar kısmen arzulanılan sonuçları vermemektedir. Kişilerin ve toplumun buna bağlı olduklarına inanmaları gereklidir.

✓ Televizyon, sosyal medya gibi yerlerden insanların bilinçlenmesini sağlayacak kamu spotlarının çoğaltılması toplumun kurallara riayet etmesinde olumlu etki sağlayabilir.

✓ Sağlık çalışanlarına psikolojik olarak destek verilmesi gerektiği görülmektedir: “Bu süreç içerisinde ruhsal açıdan çok fazla yıpranıyoruz. Sağlık çalışanlarının psikolojik desteğe ihtiyacı olduğunu düşünüyorum. Çünkü sevdiklerinden ayrı kalmanın acısını en çok biz yaşadık. (D7).”

✓ Psikolojik olarak çok yıpranan sağlık çalışanlarını motive edici faaliyetler yapılması, örneğin bir müddet izin verilmesi, özlük haklarının iyileştirilmesi sağlık çalışanlarının moral ve motivasyonunu artırabilir. Maddi kazançlarının ve yan haklarının kuvvetlendirilmesi gereklidir.

Son olarak, pandemi gibi birden ortaya çıkan hastalıklara karşı sağlık çalışanlarının ve devletin hazırlıklı olmadıkları ortaya çıkmıştır. Sağlık sektörünü her türlü felakete karşı hazırlamanın gerekliliği görülmektedir.



## KAYNAKÇA / BIBLIOGRAPHY

- Abaslı, K , Polat, Ş . (2019). Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık ve Kültürel Zekâya İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi . *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 7 (1) , 193-202
- Altınkaya, O , Amanak, K. (2020). Ebelik Öğrencilerinin Kültürel Duyarlılık İle Kültürel Beceri Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi* , 10 (3), 378-383.
- Akın, M S. (2019). Kullanıcı Gerçekten Ne İster? Etnografik Metotları İle Derinlemesine Araştırma. *Anadolu İktisat ve İşletme Dergisi* , 3 (1), 1-25
- Akgül, M , Dirik, E , Akgül, N . (2018). Çocuk Gelişimi Programı ve Sosyal Bilgiler Eğitimi Öğrencilerin Kişilerarası Duyarlılık Düzeylerinin Belirlenmesi. *Türkiye Bilimsel Araştırmalar Dergisi* , 3 (2), 121-130.
- Akgül, N , Yavuzer, N . (2019). Kişilerarası Duyarlılık Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin Empati ve İletişim Becerilerine Etkisi. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi* , 14 (2) ,539-554.
- Annakkaya, A , Yıldız Gülhan, P , Güleç Balbay, E , Balbay, Ö , Arbak, P . (2020). Göğüs Hastalıkları Kliniği, Pandemi Tecrübeleri . *Konuralp Medical Journal , Pandemi Deneyimleri* , 361-363 .
- Bulduk, S , Usta, E , Dinçer, Y . (2017). Kültürlerarası Duyarlılık ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Örneği. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi* , 7 (2) , 73-77 .
- Bilgiç, Ş , Şahin, İ . (2019). Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnik Merkezçilik Düzeyleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi* , 10 (3) , 230-236 .
- Büyükkeklik Toksarı, Y , Bülbül, D . (2010). Çevresel Duyarlılık Ve Yenilikçilik Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 15 (3) , 373-393 .
- Boyce, P. & Parker, G. (1989). Development of a scale to measure interpersonal sensitivity. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry* , 23 (3):341-51.
- Bozkurtoğlu, Çetinkaya Ö. ve Alparslan M. (2011). Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 16, 1, 363-377.
- Canniford, R., (2005). Moving Shadows: Suggestions for Ethnography in Globalised Cultures. *Quantitative Market Research* , 8(2), 204- 218.
- Chen G-M ve Starosta W (2000). The Development and Validation of the Intercultural Sensitivity Scale. Paperpresented at the Annual Meeting of the National Communication Association WA, Seattle.
- Christensen C. M., Hall, T., Dillon K., and Duncan D. S. (2016). Know Your Customers “Jobs to Be Done.” *Harvard Business Review*, September.
- Coulter, R. A., Zaltman, G., & Coulter, K. S. (2001). Interpreting Consumer Perceptions of Advertising: An Application of the Zaltman Metaphor Elicitation Technique, *Journal of Advertising* , 23 (3): 45-57.
- Danışman, D , Sahip, T , Hızarcı Tavlı, E. (2020). Pandemi Polikliniğinde Asistan Olmak. *Konuralp Medical Journal , Pandemi Deneyimleri* , 388-390 .
- Demir, S , Üstün, E . (2017a). Öğretmen Adaylarının Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnik merkezçilik Düzeylerinin İncelenmesi . *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 18 (3) , 1-11 .
- Demir, S , Üstün, E . (2017b). Öğretmen Adaylarının Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnik merkezçilik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 14 (1) , 182-204
- Dökmen, Ü. (2002). İletişim Çatışmaları ve Empati, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Duman, A , Gelmez Taş, B . (2020). Aile Hekimliği Asistanı Gözünden Pandemi . *Klinik Tıp Aile Hekimliği* , 12 (1) , 32-35
- Elliot, R. & Elliot N.J. (2003). Using Ethnography in Strategic Consumer Research. *Qualitative Market Research An International Journal* , 6(4), 215-223.
- Ersoy, E , Köşger, F . (2016). Empati: Tanımı Ve Önemi / Empathy: Definition And Its Importance. *Osmangazi Tıp Dergisi* , 38 (2) , 9-11.
- Faulkner, L. (2003). Beyond the five-user assumption: Benefits of increased sample sizes in usability testing. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers* , 35, 379–383.
- Gemci, H. (2015). İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerine Uygulanan Etkili İletişim ve Empatik Beceri Eğitiminin Öğrencilerin İletişim ve Empatik Becerilerine Etkisinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Güner, A , Güner, Z , Levent, A . (2020). Kültürler Arası Duyarlılık Ve Empatik Eğilimler: Bir Derleme Çalışması. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* , 7 (10) , 259-277.
- Güner, A , Levent, A . (2018). Öğretmenlerin Kültürler Arası Duyarlılık Düzeyleri İle Empatik Eğilimleri Arasındaki İlişki: Halk Eğitimi Merkezi Örneği. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)* , 3 (2) , 968-984

- Harari, Y. (2017). Sapiens/Homo Deus box set. Harper.
- Keskin, Y , Öğretici, B . (2013). Sosyal Bilgiler Dersinde "Duyarlılık" Değerinin Etkinlikler Yoluyla Kazandırılması: Nitel Bir Araştırma, *Değerler Eğitimi Dergisi* , 11 (25) , 143-181
- Kılıncı, İ , Gündüz, Ş . (2017). Lise Öğrencilerinin Siber Duyarlılık, İnternet Bağımlılığı ve İnsani Değerlerinin İncelenmesi. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* , 7 (2) , 261-283 .
- Kim M.,Hyun S., Hong J. S. &Choi M. (2011). Social Skills Train And Parent Education Programs For Aggressive Preschoolers and Their Parents in South Korea. *Children And Youth Services Review*, 33,838-845.
- Koç, A , Öz, Ş , Kılıç, T. (2020). Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyleri ve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi . *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi* , 3 (2) , 1-15 .
- Kumar, V. (2012). 101 Design Methods: A Structured Approach for Driving Innovation in Your Organization. Chicago, Wiley.
- Lane- Garon, P.S. &Richardson, T. (2003). MediatorMentors: Improving School Climate, Nurturing Student Disposition. *Conflict Resolution Quarterly*, 21 (1), 47- 68.
- Liedtka J. & Ogilvie, T. (2011). Designing for Growth. New York, Columbia Business School.
- Luma Institute. (2014). Innovation of Taxonomy. *Harvard Business Review*, Jan/Feb issue.
- Mercan, N . (2016). Cultural Sensitivity And Communication Skills On The Relationship Between An Investigation. *PressAcademia Procedia* , 2 (1) , 449-454 .
- Merriam S.B. & Tisdell E. J. (2015). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. John Wiley & Son.
- Moisander, J. & Voltanen, A. (2011). Interpretive Marketing Research: Using Ethnography In Strategic Market Development. in Lisa Penaloza; Nil Toulouse and Luca M. Visconti (Eds.), *Marketing Management: A Cultural Perspective*, First Edition, London: Routledge.
- Nielsen, J. (2000). Why You Only Need to Test with 5 Users. <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/> Erişim Tarihi 7.8.2020.
- Nielsen, J. (2020). How Many Test Users in a Usability Study? <https://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/> Erişim Tarihi 6.9.2020.
- Öğüt, N , Olkun, E . (2018). Üniversite Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyi: Selçuk Üniversitesi Örneği. *Selçuk İletişim* , 11 (2) , 54-73 .
- Öz, F. S. (2008). *Öfke Yönetimi Eğitiminin Ergenlerde Öfke İle Başa Çıkma ve İletişim Becerilerine Etkisi*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Tanrıverdi, G , Yakar Karabuğa, H , Yalçın Gürsoy, M , Erdem, Ö , Gülyenli, N . (2019). Farklı Hasta Profiline Bakım Veren İki Hemşire Grubunun Kültürel Duyarlılık ve Farkındalıklarının Karşılaştırılması . *Halk Sağlığı Hemşireliği Dergisi* , 1 (2) , 26-37 .
- Thomas, C. &Corcoran J. (2003). Family Approaches To Attention Deficit Hyperactivity Disorder: A ReviewTo Guide School Social Work Practice. *Children& School*, 25 (1), 19-3.
- World Health Organization (WHO) (2019). Coronavirus disease (COVID-19). <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>
- Yavuzer, N., (1997). Sosyal Beceri Eğitimi Uygulamasının Okul Yöneticilerinin Empatik Beceri-Çatışma Eğilimi ve Tutumlarına Etkisi, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yeşilçınar İ , Yanık D , Şahin E , Tarhan R . (2020). Yoğun Bakım Hemşirelerinde Ahlaki Duyarlılık, İş Motivasyonu ve Umutsuzluk Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *J ContempMed*. 10 (4): 578-584.
- Yıldırım, K , Çağlayan, S . (2020). Üniversite Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Algıları. Süleyman Demirel Üniversitesi *Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi* , (50) , 77-103.
- Young, I. (2015). *Practical Empathy: For Collaboration and Creativity in Your Work*. New York: Rosenfeld Media.