



ADIAMAN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ
ISSN: 1308-9196 / e-ISSN:1308-7363

Yıl : 16 Sayı : 44 Ağustos 2023

Yayın Geliş Tarihi: 29.09.2022 Yayına Kabul Tarihi: 04.08.2023

DOI Numarası: <https://doi.org/10.14520/adyusbd.1319770>

Makale Türü: Araştırma Makalesi/ Research Article

Atf/Citation: Özmen, M. & Hanımoğlu, B. (2023). Kişiler Arası İletişimde Empatinin İşyeri Mutluluğuna Etkisi. *Adiyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (44), 469-494.

KİŞİLER ARASI İLETİŞİMDE EMPATİNİN İŞYERİ MUTLULUĞUNA ETKİSİ

Mehmet ÖZMEN* **Bengisu HANIMOĞLU****

Öz

İletişim tüm çağlarda var olan duyguların, düşüncelerin ifade edilmesine yarayan bir süreçtir. Geçmişten bu yana insanlar birbirini anlamak için şekiller çizmiş, semboller oluşturmuş, beden dili ve konuşma dilini kullanmıştır. Ancak günümüzde gündelik hayatın koşuşturmacasından, yoğunluğundan dolayı bazı insanların iletişim sürecini çok önemsemediği, birbirini anlamak için çaba sarf etmediği görülmektedir. Gündelik hayatta yaşanan bu iletişim sorunu, empati duygusundan yoksun olma hali çalışanların iş hayatındaki ilişkilerine de yansımaktadır. Kişiler arası iletişimde empati duygusundan yoksun olanlarla çalışan kişilerin mutlulukları da iletişim sürecinden etkilenebilmektedir. Bu doğrultuda yapılan çalışmanın temel amacı, kişiler arası iletişimde önemli bir faktör olan empati duygusunun, iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk ve iş yeri mutluluğu üzerindeki etkisini araştırmaktır. Çalışmada nicel araştırma yöntemleriyle Burdur ili Bucak İlçesinde faaliyette bulunan mermer fabrikalarındaki 271 çalışanın katılımıyla veriler toplanmış ve analizler gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda empati duygusunun, iş yeri arkadaşı kaynaklı ve iş yeri mutluluğu üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

* Doç. Dr. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak İşletme Fakültesi, Kişilerarası İletişim Anabilim Dalı, mehmetozmen@mehmetakif.edu.tr, Burdur, Türkiye

** Arş. Gör., Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak İşletme Fakültesi, Halkla İlişkiler Anabilim Dalı, bcayir@mehmetakif.edu.tr, Burdur, Türkiye
03.01.2021 tarihinde GO 2021/400 sayılı karar uyarınca bu çalışma için etik kurul onayı alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Empati, Kişiler Arası İletişim, Mutluluk, İş Yeri Mutluluğu

THE EFFECT OF EMPATHY on WORKPLACE HAPPINESS in INTERPERSONAL COMMUNICATION

Abstract

Communication is a process that helps to express feelings and thoughts that exist in all ages. Since the past, people have drawn shapes, created symbols, used body language and spoken language to understand each other. However, today, due to the hustle and bustle of daily life, it is seen that some people do not care about the communication process and do not make an effort to understand each other. This communication problem experienced in daily life and the lack of empathy can also be reflected in the relations of the employees in business life. The happiness of people who work with those who lack empathy in interpersonal communication can also be affected by the communication process. In this study, the effect of empathy, which is an important factor in interpersonal communication, on workplace happiness and workplace happiness was examined. The main purpose of this study is to investigate the effect of empathy which has an important role on interpersonal communication, on workplace happiness and the happiness in the workplace derived from co-workers. The data were collected from 271 employees in marble factories of Bucak district of Burdur. The analyses shows that empathy has a positive effect on workplace happiness and the happiness in the workplace derived from co-workers.

Keywords: *Communication, Empathy, Interpersonal Communication Happiness, Workplace Happiness*

1. GİRİŞ

Geçmişten günümüze kadar insanlar her zaman birbirleriyle iletişime girmişlerdir. Toplum içinde var olabilmek, birlik içinde yaşayabilmek adına birbirleriyle etkileşim içinde olmuştur. Bu etkileşimler sayesinde benzer ve farklı düşüncelere sahip insanların birbirini anlaması kolaylaşmış, sorunlarına çözüm üretmeye başlamış ve sağlıklı bir toplum oluşturma yolunda ilerleme

kaydetmişlerdir. Zaman içerisinde iletişim, sadece toplumsal ilişkilerde aranan bir süreç olarak değil, sosyal ihtiyaçlarını karşıladığı ve zamanının çoğunu iş yerlerinde geçiren çalışanları mutluluğa ve başarıya götürecektir bir araç olarak görülmeye başlanmıştır.

Bireyin iletişim becerisine sahip olması kişiler arası etkileşimin daha başarılı olmasını sağlayarak sorun çözümünü kolaylaştırmaktadır (Ceyhan, 2006: 368). Kurumlar açısından da sorunların hızlı ve etkin çözülmesi önemli görüldüğü için iletişim becerisi aranan bir özellik olmaktadır. Bu yüzden günümüzde kurum ve kuruluşlar bir insan kaynağı istihdam edeceği zaman kişinin eğitiminden önce iletişim kurma becerisine dikkat etmektedir (Turhan, 2018: 89). Çünkü iletişim becerisi başarı, performans, verimlilik gibi konularda temel unsurlardan biridir. Gerek özel hayatlarında gerekse iş hayatlarında insanların girdikleri iletişim süreçleri içerisinde birbirini anlamak için çaba sarf etmesi sonucunda empati duygularının geliştiği bilinmektedir. Bireylerin empati duygusuna sahip olması toplum içindeki çatışmaların önlenmesi ve toplumun huzur içinde yaşaması açısından önemlidir. Empati duygusu yüksek olan kişilerin sadece gündelik yaşam içinde huzurlu oldukları değil aynı zamanda iş hayatında da mutlu ve huzurlu oldukları düşünülmektedir. Bu çalışmada da kişiler arası iletişimde önemli bir faktör olan empati duygusunun iş yeri mutluluğu üzerindeki etkisi incelenmiştir. İş yeri mutluluğu yerli ve yabancı literatürde çok çalışılan bir konu olmasına rağmen iletişim sürecinin bir ögesi sayılan empati duygusunun iş yeri mutluluğu üzerine etkisinin incelendiği bir çalışmaya rastlanamamıştır. Araştırma sonuçlarının literatüre ve uygulayıcılara katkı sağlaması beklenmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1 Kişiler Arası İletişimde Empati

Toplumların içinde yaşadığı kültür, insanlara ait değerlerin toplamından daha büyüktür. Toplumun içinde birbirinden farklı değerlere sahip, birbirinden farklı düşünen pek çok insan vardır. Bu insanların uyumlu bir şekilde yaşayabilmesi için birbirini dinlemesi, anlaması, birbiriyle iletişim kurması gerekmektedir. İletişim, iki kişinin duygu ve düşüncelerini paylaşarak karşısındaki kişiyi anlamaya çalıştığı bir süreçtir. Kendini ifade etme, hislerini bir başkasıyla paylaşma insanlığın en temel ihtiyaçlarından birisini oluşturmaktadır (Üstün, 2005: 88).

İletişim, bir toplum içindeki bireyler arasında sağlanan etkileşim sonucunda benzerlik ve uzlaşmayı sağlamaktadır (Doğan 1998; Arden, Booggs 1999, Dökmen 2003). Bireylerin birbiriyle etkileşim kurması, benzer düşüncelere sahip olması, birbirini dinlemesi, anlaması veya anlamaya çalışması çatışmadan kaçınılabilmesi açısından çok önemlidir. İletişim sürecinde karşısındaki kişiyi dinleyerek onu anlama çabası empati olarak bilinmektedir. Empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu, düşüncelerini anlamaya çalışma davranışdır. Empati duygusu var olan kişiler kendisini sadece karşısındaki kişinin yerine koymaz onun dünyasına girerek olaylara onun gözünden bakmaya çalışır. Bu bakış, bu çaba kolay değildir bundan dolayıdır ki empati duygusunun herkeste var olduğu söylenemez (Rogers ve Kinget, 1976).

Empati duygusu gelişmiş kişiler, empati duygusu gelişmemiş kişilere oranla daha kolay arkadaşlık kurar, kurduğu arkadaşlığı daha uzun süre sürdürür, daha az çatışmalar (Özbek, 2004: 1-3). Empati duygusu ile hareket edebilmek için sahip olunması gereken tek şey istek değildir. Kişiler ne kadar istekli olursa olsun başkasının gözünden olayları görmeye çalışırken kafaları karışabilmektedir (İckes, 1997: 311). İsteğin yanı sıra kabiliyet ve samimiyet de gerektirmektedir (Özbek, 2004: 4). Bir insanı anlayabilmek için onun bakış açısından olaylara

bakılmalıdır. Bir kültürü anlamak için ise o kültürün kodları kullanılmalıdır. (Empathy, 2001)

Dovidio'ya göre (2000: 324-329) empati duygusu iki türdür. Bunlardan ilki kişinin başka birisinin içinde bulunduğu olumsuz duruma üzülmeye ve sonrasında kendisini bu durumdan kurtarmak için onunla empati kurmasıdır. Bu duygunun içinde egoistik bir güdü vardır. Çünkü kişi sadece kendisini üzüntülü durumdan kurtarmak istemektedir. İkincisi ise kişinin karşısındakinin içinde bulunduğu duruma üzülmeye anlık olarak kendinden önce onu düşünmesidir. Bu kişinin duyduğu empati duygusu ise "alturistik güdümlü empati" olarak bilinir. Empati olumlu sosyal davranış ve tutumları beraberinde getirirken empatinin yokluğu antisosyal davranış ve tutumlara sebebiyet verebilmektedir. Ayrıca empati duygusunun etkili bir şekilde kullanıldığında gruplar arası ilişkileri geliştirdiği düşünülmektedir (Stephan ve Finlay, 1999: 730-740). Çalışmalardan hareketle empati duygusuna sahip bireylerin arkadaşlık ilişkilerinde daha sosyal oldukları, çatışmalardan daha kolay kaçındıkları söylenebilmektedir. İletişimin daha iyi olması, çatışmanın minimum olması ise aile, okul, iş ortamından bağımsız olarak ilişkilerin daha uzun süreli olmasını sağlayabilmektedir. Kurulan başarılı ilişkiler bireylerin mutluluğunu da artırmaktadır. Aynı zamanda mutlu bireylerin kurduğu iletişimin de daha sağlıklı olduğu söylenmektedir. Kısacası iletişim ve mutluluk birbirini pozitif anlamda etkilemektedir (Kırık ve Sönmez, 2017: 19).

2.2. Mutluluk- İş Yeri Mutluluğu

Mutluluk kişinin hayatını devam ettirebilmesi için gerekli olan ihtiyaçlardan birisidir. Özellikle son zamanlarda insanların bunu fark etmesi ve bilinçlenmesiyle birlikte mutluluk nedir, nasıl mutlu olunur, mutlu olmak için ne yapılmalıdır veya ebedi mutluluk nasıl yakalanır gibi soruların cevapları aranmaktadır (Doğan vd., 2014: 48-50). Bu arayış birçok çalışmanın yapılmasına ve literatüre katkı sunulmasına da vesile olmuştur. Mutluluk insanların içinde buldukları yaşamla ilgili olumlu duygu ve düşüncelerinin ağır basması,

yaşamından tatmin olması, duygusal ve bilişsel olarak kendisini iyi hissetmesi olarak açıklanabilmektedir. Mutluluk pek çok değişkenden etkilenmektedir. Olumlu duygular, yaşam doyumu, aile içi ilişkiler etkileyebildiği gibi aynı zamanda olumsuz duygular, bunalım, çevresiyle ilgili yaşadığı sıkıntılar da yine aynı şekilde etkileyebilmektedir (Kangal, 2013: 216).

Mutluluk pek çok ortamda hissedilebilir. Ailede, arkadaş çevresinde, işte, toplum içerisinde ve daha nicesinde... Mutluluk sadece kişisel hayatta değil, örgütsel yaşamda da son derece önemli görülmektedir. İşte mutlulukta da tıpkı mutlulukta olduğu gibi olumlu duygular olumsuz duygulardan daha fazla hissedilmektedir (Arslan ve Polat, 2017: 613-615). İşletmelerin mutluluğa duyduğu ilginin de zamanla artması sonucunda mutluluk, düşünülen, üzerinde tartışılan bir konu haline gelmiştir. Yapılan çalışmalar ve tartışmalar sonucunda mutluluk bazı kavramlarla eş değer kabul edilmiştir. Bunlar; iş tatmini, işe adanma, duygusal bağlılık gibi kavramlardır (Fisher, 2010). Bu kavramlar mutluluğun anlamını bire bir karşılamamasına rağmen kişinin mutluluğu üzerinde olumlu bir etkiye sahip olabilir.

Mutluluk sadece kişisel hayatta değil aynı zamanda örgüt hayatında da istenilen bir duygudur çünkü bireyin iş yerinde mutlu olması onun sadece iş yaşantısını değil fiziksel ve ruhsal sağlığını da etkileyebilir. Kişinin iş yerinde mutlu olabilmesi için bazı gerekli unsurlar vardır. Bunlar; işinden mutlu olması ve gurur duyması, işinde sürekli gelişme isteği ve işinin buna uygun olması, çalışma arkadaşları, yöneticileri gibi çeşitli kriterlerdir (Kjerulf, 2014: 22-24). Aynı zamanda bir işletmenin çalışanlarının mutlu olması işletme açısından da önemlidir çünkü mutlu çalışanların motivasyonlarının, iş tatminlerinin, performanslarının, verimliliklerinin yüksek olacağı bilinmektedir (Keser, 2018: 45-48).

Mutluluk ve iş yeri mutluluğu bazı açılardan benzerlik gösterse de temelde ayrıldığı noktalar vardır. İş yerinde alınması gereken sorumluluklar uyulması gereken kurallar bulunmaktadır. Bu kurallara uyulmaması, sorumlulukların yerine getirilmemesi veya çalışanların beklentilerinin karşılanmaması sonucunda çatışma çıkması muhtemeldir. Yaşanan çatışmalar da iş yeri mutluluğunu olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Karayaman, 2020: 51-66). Yapılan bir çalışmada (Cropanzano ve Wright, 2001: 183-184), mutlu ve mutsuz çalışanlar arasındaki farkın iş yerine yansıyor yansımadığına bakılmış ve mutlu çalışanların daha sosyal, dışadönük, yardımsever, iyimser ve iş ortamındaki fırsatlara daha duyarlı oldukları; mutsuz çalışanların ise risklere duyarlı, özgüveni düşük ve daha az iyimser oldukları sonucuna varılmıştır. Bu sonuca dayanarak mutlu çalışanlar ile mutsuz çalışanların iş yerinde farklı davranışlar ve karakterler sergiledikleri çıkarımı yapılabilmektedir.

2.3. Empati ve İş Yeri Mutluluğu İlişkisi

Yemek yemek ve su içmek vücut için nasıl hayati bir anlama sahipse, iletişim de insan psikolojisi için aynı anlama sahiptir (Aziz ve Dicle, 2017). O olmadan yaşamak neredeyse imkansızdır. Hall ve Schwartz (2018) çalışmasında empatinin boyutlara, yönlere, faktörlere, alt ölçek ve tabakalara, süreçlere bölünebilen ve farklı kavramlarla incelenmesi gereken çok boyutlu bir kavram olduğu ifade edilmiştir.

Çalışma hayatında, evde, ailede, toplum içinde kısacası hayatın her alanında insanlar birbiriyle iletişim kurmaktadır. Bu iletişim sürecinin başarılı olabilmesi için ise sahip olunması gereken temel duygulardan biri empati duygusudur. Empati duygusuna sahip bireyler, karşısındaki kişiyi dinler, onun duygularını anlamaya, hayata onun penceresinden bakmaya çalışır (Goleman, 1998). Empati kurmanın sosyal ve duygusal beceriyi geliştirmesi bir istisna değildir; çünkü empati duygusu birinin nasıl hissettiğini hayal etmenizi, onun bakış açısını

anlamanızı, paylaşmanızı sağlar (Demetriou ve Nicholl, 2022). Başkalarının deneyimlerini dolaylı olarak anlayabilme yeteneği olarak tanımlanan empati, insanın uyumlu sosyal işleyişinin temel yapıtaşlarından biridir (Cameron ve diğerleri, 2019) ve mutlu olmasında etkili olan unsurlardan biridir. Nitekim yapılan araştırma sonuçlarına (Shanafelt vd. 2005; Thomas vd. 2007) göre empati yapabilenler kendilerini daha mutlu hissetmekte ve kişiler arası ilişkileri daha iyi olmaktadır.

Empati, sadece kişisel iletişime değil örgütsel iletişime de katkı sağlamaktadır. Yapılan bir çalışmaya göre empatik eğilim ile iş yerinde stresle başa çıkma ve çatışmayı yönetme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Aytaç, M., 2014). Bu çalışma empati düzeyi yüksek bireylerin iş yerinde stresle daha kolay başa çıkabileceğini ve çatışma durumlarını yöneterek çatışmadan kaçınabileceğini göstermektedir. Davis (2017)'in empatik bireylerin daha iyi çatışma yönetimi becerilerine ve daha sık iş birliği yapma potansiyeline sahip olduklarını tespit ettiği çalışmasıyla önceki çalışmaları desteklemiştir. Dolayısıyla bu çalışmalardan yola çıkarak empati duygusu yüksek kişilerin iş yerinde birbiriyle daha uyumlu çalışabileceği düşünülmektedir. İş yerinde çatışma olmaması, huzur olması iş yeri mutluluğu için önemli görülmektedir. İş yeri mutluluğu ile ilgili yapılan bir çalışmada (Saenghiran, 2013: 30-33) organizasyonda çatışmalardan kaçınılması, organizasyonun daha başarılı olması, çalışanların mutlu olması için gerçekleştirilen organizasyon geliştirme çabalarının iş yerindeki mutluluğu artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanlarını anlayarak onların daha mutlu olabilmesi adına yapılan bu çabalar, yöneticilerin çalışanlarla başarılı bir iletişim kurduğunu ve bu sürecin çalışanların mutluluk düzeyini artırdığını göstermektedir. Yapılan çalışmalar sonucunda iletişim ile iş yeri mutluluğu arasında bir ilişki olabileceği gözükmesine rağmen iletişim ile iş yeri mutluluğu arasındaki ilişkiyi sorgulayan çok çalışma bulunmamaktadır (Kandemir, 2019: 250-258). Bunun yanı sıra iş yeri mutluluğu ile iş tatminini özdeşleştiren ve iş

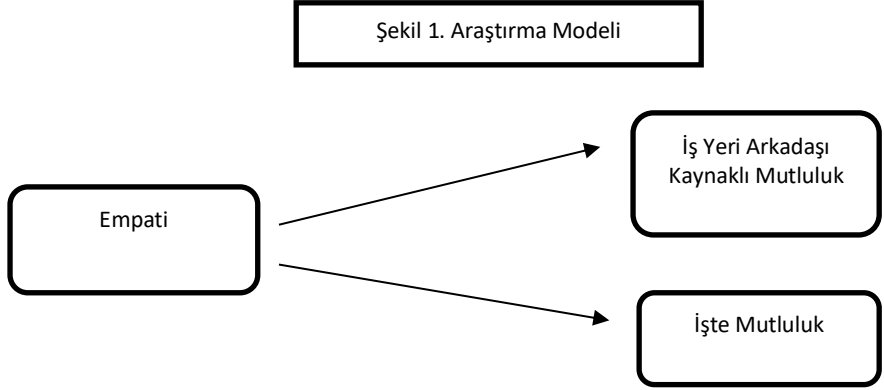
tatmini ile iletişim arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalar (Giri ve Kumar, 2010; Bulutlar ve Kamaşak, 2008), iş tatmini ile örgütsel iletişim arasında güçlü bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur. Buradan işletmelerde kurulan iletişimin iş hayatına da yansıdığı, iş tatminini etkileyebildiği sonucu çıkarılabilmektedir.

İlgili alanyazına bakıldıktan sonra iletişim ve iş yeri mutluluğu arasında bir ilişki olabileceği ve bu ilişkinin önem teşkil edebileceği düşünülmektedir. İletişim sürecinde kişilerin hissettiği duygular iletişim sürecinde çok belirleyici olabilmektedir. Bu süreç içerisinde iletişimin sürdürülebilmesi için kişilerin birbirini anlaması ve anlamak için çaba göstermesi, yanlış cümleler söylememek için kendisini karşısındaki kişinin yerine koyması kısacası empati duygusuna sahip olması gerekmektedir. İletişimde kuşkusuz en önemli duygulardan biri olan empati pek çok farklı çalışmaya konu olmuştur. Empatiyle ilgili yapılan çalışmalar 1950'li yıllara kadar uzanmakta ve çok çeşitli olmaktadır. Örneğin; sosyal konular arasında ele alınabilecek evlilik, eğitim gibi konularda da empati değişkeniyle çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Çalışmalar arasında kaygı, empati eğilimi ve çatışma değişkenleri arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışma da bulunmaktadır (Pişkin ve Metin, 1989: 779- 784). Çalışmanın sonucunda ise empati eğilimi ile kaygı arasında negatif, empati eğilimi ile çatışma arasında negatif, kaygı ile çatışma arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Buradan çıkarılabilecek sonuç ise kişinin empati eğilimi arttıkça kaygı durumunun azaldığı ve çatışmadan kaçındığıdır. Zubaroglu'nun (1996) yapmış olduğu çalışmada da benzer bir şekilde empati duygusunun Türk aile yapısındaki çatışmaları azalttığı tespit edilmiştir. İlgili alanyazın incelendiğinde empati ile çatışma arasında negatif bir ilişki olduğu görülmüştür ve empati duygusu yüksek olan kişilerin çatışmaya daha az girdikleri gözlemlenmiştir. Dolayısıyla özellikle iş yerinde empati duygusunun yüksek olduğu çatışmanın olmadığı huzurlu bir ortamda

çalışanların birbiriyle daha sağlıklı bir iletişim kurabileceği ve daha mutlu olabilecekleri düşünülmektedir.

Neo-klasik yönetim teorileriyle birlikte örgütlerde insana ve iletişime verilen önem giderek artmıştır. Zamanının büyük bir kısmını iş yerinde geçiren çalışanların sosyalleşme ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. İş yeri, çalışanların birbirleriyle karşılıklı iletişim kurdukları, örgütsel amaçları gerçekleştirmede birbirlerine destek oldukları, bilgi alışverişi yaptıkları sosyal bir ortam olarak düşünülmüştür. İşyerinde çalışanların empati duygularıyla hareket etmeleri sağlıklı bir iletişim kurmalarına, karşılıklı olarak kendilerini iyi hissetmelerine, mutlu bir iş yeri ortamı oluşturulmasına yardımcı olmaktadır. Empati ve iş yeri mutluluğu ilişkisi Sosyal Öğrenme, Sosyal Mübadele ve Duygusal Olaylar Kuramları ile açıklanabilir. Sosyal Öğrenme Kuramı'na göre insan davranışları diğer insanlarla etkileşim yoluyla öğrenilmektedir (Cüceloğlu, 2016: 426). Sosyal Mübadele Kuramı da sosyal davranışların ve bireyler arasındaki ilişkilerin mübadele sürecinin bir sonucu olduğunu kabul etmekte; taraflar, çeşitli beklentilerle (arkadaşlık, onur, dikkate alınma, saygı görme gibi) sosyal ilişkilere girmekte ve ilişkilerini sürdürmektedir (Bolat vd., 2008: 219). Duygusal Olaylar Kuramı (Weiss ve Cropanzano: 1996) ise örgüt içerisindeki duygusal olayların örgüt üyelerinin tutum ve davranışlarını, dolayısıyla örgütsel sonuçları etkileyeceğini öne sürmektedir. Kuramlardan ve literatürdeki çalışmalardan hareketle Şekil 1. 'de gösterilen araştırma modeli kurulmuş, empati duygusunun işte mutluluk ve iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk üzerinde olumlu bir etkiye sebep olacağına yönelik hipotezler

oluşturulmuştur.



H1: Empati, iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluğu pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H2: Empati, işte mutluluğu pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

3. Araştırmanın Yöntemi

3.1 Katılımcılar

Araştırma evrenini Burdur'un Bucak ilçesinin ekonomisinde ve istihdamında önemli bir paya sahip olan mermer fabrikalarında çalışan kişiler oluşturmaktadır. Türkiye'nin Dünya mermer rezervinin %40'ına sahip olduğu bilindiği için (CNNTurk, 2017) mermer sektörü Türkiye genelinde önemsenmekte ve neredeyse Türkiye'nin her bölgesinde mermer fabrikaları açılmaktadır. Çalışmada verilerin yüz yüze toplanacak olması dolayısıyla ulaşılabilirlik açısından Burdur'un Bucak ilçesi tercih edilmiştir. Burdur'da bulunan sanayi tesislerinin sektörlere göre dağılımının yapılp paylaşıldığı tabloda mermer ocakları (127) ve mermer fabrikaları (117) ilk iki sırada yer almaktadır (Burdur Valiliği, 2018). Bu yüzden yaşadığımız coğrafyada önemli bir sektör olan mermer sektörü ve mermer fabrikalarında çalışan kişiler çalışmaya

dahil edilmiştir. Araştırma kapsamında kolayda örnekleme yoluyla 284 katılımcıya ulaşıp yüz yüze anket formu uygulanmış, bilgilendirilmiş onam formu alınmıştır. Anketleri eksik ya da hatalı doldurulanların cevapları çıkarılmış ve 271 katılımcının verisiyle analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılanların %25.5'i kadın, %74.5'i erkektir. Katılımcıların %1.1'inin Lisansüstü, %12.2'sinin lisans, %31.7'sinin lise, %24.4'ünün ortaokul, %30.6'sının ilköğretim düzeyine sahip olduğu, yaş ortalamalarının 37.8 ve iş yeri tecrübesi ortalamaların ise 7.39 olduğu görülmüştür.

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmaya başlamadan önce 03.01.2021 tarihinde GO 2021/400 sayılı karara göre etik kurul onayı alınmıştır. Araştırmada katılımcıların empati düzeylerini ölçmek için Spreng vd. (2009) tarafından geliştirilen, Totan vd. (2012) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan Toronto Empati Ölçeği kullanılmıştır. Likert tipteki (1= Hiç uygun değil; 5= Tamamen uygun) ölçek tek boyut ve 13 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeklerde ters puanlanmış madde bulunmamaktadır. Ölçekte yer alan bazı ifadeler "*Birisine saygısızca davranıldığını görmek, beni üzer.* ", "*İnsanların daha iyi hissetmesini sağlamaktan mutluluk duyarım.*" şeklindedir.

Katılımcıların işte ve iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk düzeylerini ölçmek için ise Polatçı ve Ünüvar (2021) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Likert tipteki (1= Kesinlikle katılmıyorum; 5= Kesinlikle katılıyorum) işte mutluluk ölçeğinin kısa formu tek boyut ve 8 ifadeden, iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk boyutu ise 6 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan bazı ifadeler "*Yöneticim çalışanlarına karşı güler yüzlüdür.*", "*İş arkadaşlarımla ilişkilerimiz samimi ve içtendir.*" şeklindedir. Çalışmada kullanılan ölçekler için ölçek sahiplerinden onay alınmıştır. Araştırma kapsamında gerçekleştirilen analizlerde Jamovi 2.2.5 programı kullanılmıştır.

3.3. Araştırma Bulguları

Analizlere geçmeden önce ölçeklerin geçerlilikleri doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Ölçeklere Ait İyi Uyum Değerleri

	χ^2/df	CFI	TLI	RMSEA
Empati	2,42	0,932	0,917	0.0723
İş Yeri Arkadaşı Kaynaklı Mutluluk	2.71	0,985	0,972	0,0796
İşte Mutluluk	2,2	0,979	0,972	0,0666

Tablo 1’e göre, ölçeklerin yapısal geçerlilikleri doğrulanmış olup ölçeklerden herhangi bir ifade çıkarılmamıştır. Ancak çalışmada kullanılan programın yönlendirmeleri doğrultusunda empati ölçeğinin 1. ve 2. ifadeleri, işte mutluluk ölçeğinin 3, 4 ve 5. ile 6, 7 ve 8. ifadeleri, iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk ölçeğinin 5. ve 6. ifadeleri arasında hata terimleri bağlantıları gerçekleştirilmiştir.

Ölçeklerin uyum iyiliği değerleri, ölçeklerin geçerliliğinin sağlandığını göstermesi bakımından önemlidir. Ölçeklerin güvenilirliğinin sorgulanması için ise iç tutarlılık kat sayıları dikkate alınmıştır. Tablo 2’de empati ölçeği, 886 düzeyinde, iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk ,879 düzeyinde ve işte mutluluk ,850 düzeyinde iç tutarlılığa sahip olup ölçeklerin güvenilir oldukları tespit edilmiştir. Araştırma çerçevesinde bağımsız değişkenin bağımlı değişkenler üzerinde etkiye sahip olup olmadığının saptanmasına yönelik hipotezlerin test edilmesine geçilmeden önce değişkenlerin normal dağılıma uygunluğu incelenmiştir. Ardından değişkenler arasındaki ilişkinin ölçülmesi adına korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 2’de paylaşılmıştır.

Tablo 2. Ölçeklere İlişkin İstatistikler ve Değişkenler Arası İlişkiler

Değişkenler	Ort.	S.s.	S/K	1	2	3
1. Empati	3,97	0.805	-0,883/1.19	[,886] ¹³		
2. İş Yeri Arkadaşı Kaynaklı Mutluluk	3,74	0.993	-0,895/0.440	,531**	[,879] ⁶	
3. İşte Mutluluk	3,50	0.936	-0,453/-0,0578	,475**	,723**	[,850] ⁸

N:271, S/K: Skewness ve Kurtosis istatistikleri, [...]: Cronbach Alpha katsayısı. **p<0,01, Üstlü Sayı: Ölçek madde sayısı

Tablo 2’de empati, iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk, işte mutluluk değişkenlerine ait ortalama değerlerinin yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Değişkenler arasında en yüksek ortalamaya sahip olan değer empatide, daha sonra iş yeri arkadaşı kaynaklı mutlulukta, en sonda ise işte mutluluktur. Tabloda ayrıca faktörlerin normal dağılımlarına yönelik çarpıklık, basıklık katsayıları ve korelasyon katsayıları da verilmiştir. Faktörlerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1, +1 aralığında yer alması değişkenlerin normal dağıldığını, bu doğrultuda parametrik testlerin yapılabileceğini göstermektedir. Korelasyon değerlerine bakıldığında çalışmadaki bağımsız ve bağımlı değişkenlere ait faktörler arasında anlamlı ve pozitif ilişkilerin olduğu görülmüştür. Empati ile iş yeri kaynaklı mutluluk arasında orta derecede ve pozitif yönde bir ilişki (r:0,531) tespit edilmiştir. Empati ile işte mutluluk arasında (r:0,475) orta derecede ve pozitif bir ilişki; iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk ile işte mutluluk arasında (r:0,723) ise güçlü ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Değişkenler arasındaki ilişki ve ilişkinin gücünün saptanması için korelasyon değerleri incelendikten sonra değişkenlerin etki gücünün belirlenmesi adına regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçları Tablo 3’te sunulmaktadır.

Tablo 3. Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	İşyeri Arkadaşı Kaynaklı Mutluluk		
Bağımsız Değişken	B	S.H.	P
Empati	0.531	0.063	< .001
Regresyon Modelinin Özeti	F= 105, P< 0.001, R ² : 0,282		

Bireylerin sahip olduğu empati düzeyinin iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk üzerine etkisini belirlemek için doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında analizlerin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir (F=105, P< 0.01, R²: 0.282). İş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk üzerinde birçok değişkenin olumlu ya da olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bu değişkenlerin biri de empatidir. (b= 0.531, SH= 0.063,) Empati değişkeni iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir ancak iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluğu etkileyen tek değişken de değildir. Analiz değerlerine göre empati bir birim arttığında, çalışanların iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk düzeyleri de (0.531) birim artmaktadır. Empati duygusuna sahip olmanın sadece sosyal yaşantıda önemli olmadığı aynı zamanda iş hayatında da dikkate değer olduğu çalışmanın sonucunda görülmüştür.

Tablo 4. Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	İşte Mutluluk		
Bağımsız Değişken	B	S.H.	P
Empati	0.475	0.062	< .001
Regresyon Modelinin Özeti	F= 78.2, P< 0.001, R ² : 0,225		

Bireylerin sahip olduğu empati düzeyinin işte mutluluk üzerine etkisini belirlemek için doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında analizlerin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir (F=78.2 P< 0.01, R²: 0.225). İşte mutluluk üzerinde birçok

değişkenin olumlu ya da olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bu değişkenlerin biri de empatidir. ($b= 0.475$, $SH= 0.062$,) Empati değişkeni işte mutluluk üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir ancak işte mutluluğu etkileyen tek değişken de değildir. Analiz değerlerine göre empati bir birim arttığında, çalışanların işte mutluluk düzeyleri de (0.475) birim artmaktadır. İşinde mutlu olan çalışanların daha yüksek performansla çalışacağı bilindiği için kurumların, çalışanlarının mutluluğunu düşünmesinin ve bunun için çabalamasının çalışanların performansı ve kurumun başarısı açısından önemli olduğu görülmektedir.

4. SONUÇ ve TARTIŞMA

Kişiler arası iletişimde önemli bir öge olarak sayılan empati duygusunun işte mutluluk ve iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk üzerindeki etkisinin incelenmesi araştırmanın amacını oluşturmuştur. Araştırma sonuçlarında, mermer fabrikalarında çalışanların sahip olduğu empatinin, işte mutluluk ve iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluk üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına tersten bakıldığında yöneticileri veya iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kuramayan bireylerin iş yerinde mutlu olamayacağı söylenebilir. Davis vd. (2003) yılında yapmış oldukları çalışmada da yönetici ve çalışanlar arasında olumsuz bir ilişki bulunmasının çalışanları mutsuz ettiği tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan benzer bir çalışmada ise iş yeri mutluluğunu olumsuz yönde etkileyen kategorilerin iş ortamı ve çalışma koşulları, çalışma ilişkileri ve rekabet, yönetici tavrı ve adalet algısı, müşteri tavrı, hedef baskısı olduğu saptanmıştır (Güner ve Bozkurt, 2017: 95). Kısacası önceki çalışmalarda iletişim, yönetici tavrı, çalışan ilişkileri ile iş yeri mutluluğu arasında bir ilişki olduğu belirlenmiş ve bu çalışmada da kişiler arası iletişimde önemli bir bileşen olan empati duygusunun işte mutluluk üzerinde pozitif bir etkisi olduğu sonucuna varılarak diğer çalışmalarla benzer bir sonuca varılmıştır.

Araştırmanın ana amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezlerin sonuçlarına göre bireylerin birlikte çalıştığı kişilerin empati duygusuna sahip olması onlarla

beraber çalışan kişilerin iş yerlerinde daha mutlu olmasını sağlamaktadır. Bu sonucun empati, sosyal bağlılık ve özgecilik değişkenlerinin mutluluk ile arasındaki ilişkiyi inceleyen ve empati ile mutluluk arasında orta düzeyde bir ilişki tespit eden çalışmayla (Bekil, 2019: 57) benzer olduğu söylenebilmektedir. Yapılan benzer çalışmaya bakılarak sosyal hayatta empati ile mutluluk arasında bir ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu çalışma ise sadece sosyal hayatta değil iş hayatında da empati ile mutluluk arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca empati duygusuna sahip olan bireylerle birlikte çalışan personelin iş yeri arkadaşı kaynaklı mutluluğunun da arttığı saptanmıştır.

Araştırma sonuçlarından hareketle mermer fabrikası gibi çalışma koşulları görece zor olan bir sektörde çalışan kişilerin sürekliliğinin sağlanması adına iletişim becerisi yüksek kişilerin iş sürecine dahil edilmesi önemli görülmektedir. En başta yöneticilerin iyi bir iletişim becerisine sahip olması gerektiği düşünülmektedir. İyi bir iletişim becerisine sahip bir yönetici, çalışanlarının sorunlarıyla yakından ilgilenir, onların sorunlarını kendi sorunuymuş gibi dert edinir, çalışanlarıyla empati kurar, başarılarında çalışanlarını motive eder, onların değerli olduğunu hissettirir. Çalışanların geneli de kendisinin o kurum için önemli ve değerli olduğunu yöneticisinden bizzat işitmek istemektedir (Deniz, 2005: 162). Bu beceriye sahip yöneticilerle, iş arkadaşlarıyla çalışan kişiler iş yerlerinde daha mutlu olmaktadır.

İyi bir iletişim sürecinin insanlar üzerinde sağladığı pozitif etkiler düşünüldüğünde yöneticilerin çalışanlarla iletişim kurarken daha hassas davranması gerekmektedir. Bu hassasiyet sayesinde çalışanlar hem işlerine konsantre olabilecek, hem daha verimli çalışabilecek hem de iş hayatında daha mutlu bir şekilde çalışacaktır çünkü çalışanların iş hayatında mutlu olması amaçlandığında ve bu gerçekleştirildiğinde üretkenliklerinin (Barbby, 2012) ve performanslarının (Dalal vd., 2012: 295) arttığı farklı çalışmalarda görülmüştür. Bu yüzden işletmelere işgören alınırken iyi bir iletişim becerisine sahip olma

kriterinin özellikle aranması gerektiği düşünülmektedir. Ayrıca yöneticilerin de kişiler arası iletişim, etkili iletişim, örgütsel iletişimi arttıracak eğitim ve faaliyetlere katılmasının hem kurum hem çalışanlar, hem de yöneticinin kendisi açısından faydalı olacağına inanılmaktadır. Bu noktalara dikkat edilmediği takdirde çalışanlar işte mutlu olmayacak, işini sadece yapmış olmak için yapacak, çalışma saatlerini verimli geçirmeyecek, yüksek bir performansla çalışmayacak ve iş yeri arkadaşlarıyla da anlaşamadığı için kurum içi huzursuzluklar, çatışmalar baş gösterebilecektir. Dolayısıyla iş hayatında iletişim sürecine önem verilmesinin iş yeri mutluluğunun sağlanabilmesi için büyük bir adım olacağı ifade edilebilir.

Araştırmanın temel kısıtını araştırma kapsamında toplanan verilerin yalnız Burdur ilinden ve sınırlı sayıdaki çalışanlardan kesitsel tarzda toplanmış olması oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarının genelleştirilebilmesi için farklı gruplar üzerinde araştırmanın yinelenmesinde fayda görülmektedir. Ayrıca katılımcıların cinsiyet ve eğitim durumunun dengeli dağılmaması dolayısıyla karıştırıcı etkinin sonuçları etkileme ihtimalinin olması çalışmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmaktadır. Çalışmada kişiler arası iletişimde önemli bir kavram olan empatinin iş yeri mutluluğu üzerine etkisi incelenmiş, bu inceleme sırasında sözsüz iletişim gibi iletişim üzerinde çok belirleyici sayılabilen bir değişkenin moderatör olarak araştırma modeline eklenmesinin aradaki ilişkinin daha iyi anlaşılabilmesi için önemli olacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla gelecekte yapılacak çalışmalarda empatinin işte mutluluk üzerine etkisini inceleyebilmek adına sözsüz iletişim (beden dili, jest mimikler..) değişkeninin araştırma modelinde moderatör olarak ele alınması önerilmektedir. Son olarak farklı bir bakış açısıyla yöneticilerin sahip olduğu empatinin işte mutlulukları üzerine etkisi incelenerek karşılaştırmalı bir araştırma gerçekleştirilmesi ilgili alan yazın için değerli görülmektedir.

Çıkar Çatışması Bildirimi:

Bu makalede yazarlar arasında herhangi potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Destek/ Finansman Bilgileri:

Makalenin araştırılması sırasında herhangi bir finansal destek alınmamıştır.

Etik Kurul Kararı:

Bu araştırma için etik kurul kararına ihtiyaç duyulmuş ve etik kurul kararı alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Arden E. Boggs UK (1999). Interpersonal Relationships. W. B. Saunders Company, Philadelphia.
- Aytaç, M. (2014). Yöneticilerin empatik eğilimleri stresle başa çıkma durumları ve çatışma yönetim stratejileri arasındaki ilişkinin araştırılması (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Aziz, A., & Dicle, Ü. (2017). Örgütsel iletişim. Hiperlink eğit. ilet. yay. san. tic. ve ltd. sti..
- Arslan, Y. & Polat, S. (2017). "Örgütsel Mutluluk Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması", Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 23 (4): 603-622.
- Barmby, Tim, Bryson, Alex ve Eberth, Barbara (2012). "Human Capital, Matching and Job Satisfaction". Economics Letters, 117 (3): 548-551.
- Bekil, M. (2019). *Öğretmenlerde mutluluğun yordayıcıları olarak sosyal bağlılık, özgecilik ve sosyal empati* (Master's thesis, Eğitim Bilimleri Enstitüsü).
- Bolat, O. İ. , Bolat, T., Aytemiz Seymen O. (2009). "Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:12, Sayı:21, s.215-239.

Bulutlar F., Kamaşak R., (2008), The Relationship Between Organizational Communication And Job Satisfaction: An Empirical Study Of Blue Collar Workers, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 22.

Burdur Valiliği, Erişim: 08.03.2023, <http://www.burdur.gov.tr/ekonomi>

Cameron, C. D., Hutcherson, C. A., Ferguson, A. M., Scheffer, J. A., Hadjiandreou, E., & Inzlicht, M. (2019). Empathy is hard work: People choose to avoid empathy because of its cognitive costs. *Journal of Experimental Psychology: General*, 148(6), 962.

CNN TURK, Erişim: 08.03.2023, <https://www.cnnturk.com/ekonomi/dunya-tasmermer-rezervinin-yuzde-40i-turkiyede?page=1>

Cropanzano, R. & Wright, T. A. (2001). When A "Happy" Worker Is Really A "Productive" Worker: A Review And Further Refinement Of The Happyproductive Worker Thesis. *Consulting Psychology Journal: Practice And Research*, 53(3): 182.

Cüceloğlu, D. (2016). İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramları. 28.basım. İstanbul: Remzi Kitapevi.

Dalal, Reeshad. S., Baysinger, Michael, Brummel, Bradley J. & Lebreton, James. M. (2012). "The Relative Importance of Employee Engagement, Other Job Attitudes, and Trait Affect as Predictors of Job Performance". *Journal of Applied Social Psychology*, 42(S1), 295-325.

Davis, M. H. (2017). 23 Empathy, Compassion, and Social Relationships. The Oxford handbook of compassion science, 299.

Demetriou, H., & Nicholl, B. (2022). Empathy is the mother of invention: Emotion and cognition for creativity in the classroom. *Improving Schools*, 25(1), 4-21.

Davis-Blake, A., Broschak, J. P., George, E. (2003). Happy Together? How Using Nonstandard Workers Affects Exit, Voice, and Loyalty Among Standard Employees, *Academy of Management Journal*, 46(4): 475-485.

Deniz, M. (2005). İşletme Yönetiminde Motivasyon, M. Tikici. (Ed.). Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler, Birinci Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara.

Doğan İ (1998). İletişim ve Yabancılaşma, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Doğan, T. Eryılmaz, A. & Ercan, L. (2014). "İşe Bağlılığın Özel İyi Oluş Üzerindeki Yordayıcı Rolü: Akademisyenler Üzerine Çalışma", Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, 33: 48-57.

Dökmen Ü (2003). Varolmak Gelişmek Uzlaşmak. Sistem Yayıncılık, İstanbul.

- Dovidio, J., Prosocial Behavior And Empathy, In Adulthood, Colgate University, Hamilton, New York, Usa Elsevier Science Ltd. All Rights Reserved. © 2000
- Eleren, A. & Sadykova, G. (2016). "Girişimcilik Eğilimi İle Mutluluk Algısı Arasındaki İlişki: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma", *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (5): 189-209.
- Empathy, Gale Encyclopedia Of Psychology, 2nd Ed. Gale Group, 2001
- Fisher, C.D. (2010). "Happiness At Work", *International Journal Of Management Reviews*, (12): 384-412
- Giri V.N., Kumar B.P., (2010), Assessing The Impact Of Organizational Communication On Job Satisfaction And Job Performance, *National Academy Of Psychology*, C. Lv, S. 2, S. 137-143.
- Goleman, D. (1998). Duygusal Zeka Neden İq'dan Daha Önemlidir? Çeviren: Banu S.Yüksel, İstanbul: Varlık/Bilim Yayınları, 7.Baskı, 17-380.
- Güner, F., & Bozkurt, Ö. Ç. (2017). Banka Çalışanlarının İşyerinde Mutluluk Ve Mutsuzluk Nedenleri Üzerine Keşif Amaçlı Bir Araştırma. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 2(2): 85-105.
- Hall, J. A., & Schwartz, R. (2018). Empathy present and future. *Journal of Social Psychology*, 00, 1-19.
- Kandemir, H., & Özdaşlı, K. (2019). Olumlu İnfornel İletişimin Personel Güçlendirme Aracılığı İle İş Yeri Mutluluğuna Etkisi: Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7(18): 242-258.
- Kangal, A. (2013). "Mutluluk Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme Ve Türk Hane Halkı İçin Bazı Sonuçlar", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (44): (214-233).
- Karayaman, S. (2020). Yönetimde Duygusal Zekâ Ve İşyeri Mutluluğu İlişkisi: Okul Yöneticileri Örneği. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1): 51-66.
- Keser, A. (2018). İşte Mutluluk Araştırması. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji Ve Politika Dergisi*, 14(1): 43-57.
- Kirik, A. M., & Sönmez, M. (2017). İletişim Ve Mutluluk İlişkisinin İncelenmesi*. *İnif E-Dergi*, 2(1): 15-26.
- Kjerulf, A., (2015), Sabah 9'dan Akşam 6'ya Happyhour, İstanbul: Doğan Egmont Yayıncılık.

- Özbek, M. F. (2004). Toplumsal Yaşamda Empati. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 1: 1-16.
- Pişkin, M. (1989). Empati, Kaygı Ye Çatışma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Ankara University Journal Of Faculty Of Educational Sciences (Jfes)*, 22(2): 775-784.
- Rogers C & Kinget M.G.: Psychotheraphie Et Relations Humanies, (I) Presses Universitaires De Louvain, 1976.
- Saenghiran N., (2013) Towards Enhancing Happiness At Work: A Case Study, *Social Research Reports*, C. (25), S. 21-33.
- Shanafelt, T. D., West, C., Zhao, X., Novotny, P., Kolars, J., Habermann, T., and Sloan, J. (2005). Relationship between increased personal well-being and enhanced empathy among. *Journal of General Internal Medicine*, 20(7), 559-564.
- Stephan, W. C., & Finlay, K. (1999). The Role Of Empathy In Improving Intergroup Relations. *Journal Of Social Issues*, 55(4), 729-747.
- Thomas, M. R., Dyrbye, L. N., Huntington, J. L., Lawson, K. L., Novotny, P. J., et al. (2007). How do distress and well-being relate to medical student empathy? A multicenter study. *Journal of General Internal Medicine*, 22(2), 177-183.
- Tutarel-Kışlak, Ş., & Göztepe, I. (2017). Duygu Dışavurumu, Empati, Depresyon Ve Evlilik Uyumu Arasındaki İlişkiler. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2).
- Turhan, Ö. Ü. M. Empati Eğilimi İle İletişim Kurma Becerisi Arasındaki İlişki Öz.
- Üstün, B. (2005). Çünkü İletişim Çokşeyi Değiştirir!. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 8(2), 88-94.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews*, Vol. 18, pp. 1-74). Elsevier Science/JAI Press.
- Zubaroglu, S. (1996). Türkiye'de Çocuklu Eşler Arasında İletişim Biçimleri Ve İletişim Çatışmalarının Çözümlemesi. 1x. Ulusal Psikoloji Kongresi.

EXTENDED ABSTRACT

From past to present, people have always communicated with each other. They interacted with each other in order to exist in society and live in unity. Over time, communication has begun to be seen not only as a process sought in social relations, but also as a tool that will bring happiness and success to employees who spend most of their time at work and meet social needs. Therefore, today, when institutions and organizations will employ a human resource, they pay attention to the ability of communication before the education of the person (Turhan, 2018, p. 89). It is known that empathy feelings develop as a result of people's efforts to understand each other in the communication processes they enter, both in their private and business lives. It is important for individuals to have a sense of empathy for the prevention of conflicts in the society and for the society to live in peace.

In this study, it is aimed to examine the effect of empathy, which is an important factor in interpersonal communication, on workplace happiness. Although workplace happiness is a subject that has been studied extensively in domestic and foreign literature, no study has been found that examines the effect of empathy, which is considered as an element of the communication process, on workplace happiness.

Since empathy is a concept that has been thought and discussed for a long time, there are different studies on this concept. Among these studies, there is also a study examining the relationship between anxiety, empathy tendency and conflict variables (Pişkin & Metin, 1989, pp. 779-784). As a result of the study, a negative relationship was found between empathy tendency and anxiety, a negative relationship between empathy tendency and conflict, and a positive relationship between anxiety and conflict. The conclusion that can be drawn

from this is that as the person's empathy tendency increases, his anxiety level decreases and he avoids conflict. Therefore, it is thought that employees can establish a healthier communication with each other and be happier, especially in a peaceful environment where empathy is high and there is no conflict. The research population of the study conducted within the framework of these considerations consists of people working in marble factories in Bucak district of Burdur. Within the scope of the research, 284 participants were reached and a face-to-face questionnaire was applied, missing or incorrectly filled forms were removed and analyzes were carried out with the data of 271 participants.

In the research, the Toronto Empathy Questionnaire which is developed by Spreng and translated by Totan (2012) is used for measuring empathy levels the participants order to measure the empathy levels of the participants. The 5-point Likert scale consists of one dimension and 13 statements. The scale developed by Polatçı and Ünüvar (2021) was used to measure the happiness levels of the participants at work and from their colleagues. The short form of the happiness scale at work consists of one dimension and 8 expressions, while the happiness dimension of workplace co-worker consists of 6 expressions. Jamovi 2.2.5 program was used in the analyzes performed with the obtained data.

After confirming the validity of the confirmatory factor analysis, reliability analyzes and normality tests were performed. The empathy scale was ,886; It has been seen that the happiness originating from colleagues at work is reliable at the level of ,879 and the happiness at work is at the level of 850, and the data are normally distributed. When the correlation values were examined, it was seen that there were significant and positive relationships between the factors belonging to the independent and dependent variables in the study. A moderate and positive relationship ($r:0.531$) was found between empathy and

workplace-based happiness. A moderate and positive relationship between empathy and happiness at work ($r:0.475$); A strong and significant relationship was found between workplace co-worker happiness and happiness at work ($r:0.723$). After the correlation analysis, regression analyzes were used to determine the effect power. It is seen that the analysis results are statistically significant ($F=105$, $P< 0.01$, $R^2: 0.282$). It has been confirmed that empathy has an effect on coworker-induced happiness ($b= 0.531$, $SH= 0.063$).

As a result of the study, it has been seen that having a sense of empathy is not only important in social life, but also in business life. It is among the outputs of the regression analysis that the empathy variable also has a positive and significant effect (0.475) on happiness at work. Since it is known that the employees who are happy in their jobs will work with higher performance, it is seen that it is important for the institutions to think about the happiness of their employees and to strive for this, in terms of the performance of the employees and the success of the institution. In the results of the research, it has been determined that the empathy of the employees in the marble factories has a positive and significant effect on happiness at work and happiness from colleagues. It can be said that the results of the research are similar to the study (Bekil, 2019, p. 57), which examined the relationship between empathy, social commitment, and altruism variables and happiness, and found a moderate relationship between empathy and happiness.

Unlike a similar study, this study shows that there is a relationship between empathy and happiness not only in social life but also in business life. Based on the results of the research, it is considered important to include people with high communication skills in the business process in order to ensure the continuity of people working in a sector such as a marble factory with relatively difficult working conditions.

In future studies, in addition to investigating the role of nonverbal communication on happiness at work, a comparative research can be carried out by examining the effect of empathy of managers on happiness at work.