UTICAJ OSOBINA LIČNOSTI I EMPATIJE NA RAD MEDICINSKIH SESTARA I RAD TRGOVACA

Semrija Smailović

Internacionalni Univerzitet u Novom Pazaru

Novi Pazar, Srbija

semrija.smailovic@uninp.edu.rs

Apstrakt

U ovom istraživanju pokušali smo odgovoriti na pitanje postoje li statistički značajne razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti otvorenost ka iskustvu sa empatije na uzorku zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama. Takođe, da li postoji povezanost osobina ličnosti otvorenost ka iskustvu i empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama s obzirom pol, starost i dužinu radnog staža. Uzorak čini 100 ispitanika (50 ispitanika činili su medicinske sestre i tehničari- uposlenici opšte bolnice i 50 radnika u trgovinskim radnjama). Za merenje dimenzija ličnosti otvorenost ka iskustvu je korišćena je skraćena verzija upitnika Velikih pet plus dva. Za merenje empatijske osetljivosti individue koristen je Indeks interersonalne reaktivnosti. Rezultati ukazuju na to da ne postoje razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti i komponenti empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama. Nisu utvrđene razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti, kognitivnih i afektivnih aspekata empatičnosti kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama s obzirom na pol, starost. Na varijabli radni staž utvrđene su razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti i empatije.

Ključne reči: dimenzije ličnosti, empatija, zdravstveni radnici, trgovci.

THE IMPACT OF THE PERSONALITY AND EMPATHIES OF EMPLOYMENT ON THE WORK OF NURSE AND THE WORK OF THE TRADERS

Abstract

In this research, we tried to answer the question of whether there are statistically significant differences in the degree of expression of the personality of extraverting personality and openness to experiencing empathy on a sample of health workers in commercial shops, whether there is a relationship between personality traits openness to experience and empathy for health workers and workers in trade shops with regard to gender, age and work experience. The sample consists of 100 respondents (50 respondents were nurses and technicians - general hospital staff and 50 workers in trade shops). For the measurement of personality dimensions, openness to experience was used by a short version of the questionnaire of five plus two. To measure the empathic sensitivity of an individual, the Interoperability Indicator Index was used. The results indicate that there are no differences in the degree of expression of personality traits and components of empathy with health workers and workers in commercial activities. The conclusion is that there is a connection between personality dimensions, openness to experience (.222), and empathy variable. Differences in the degree of expression of personality traits, cognitive and affective aspects of empathy with health workers and workers in trade shops with respect to gender, age were not established. Differences in the degree of expression of personality and personality were found on the variable work experience.

Key words: dimensions of personality, empathy, health workers, trader.

JEL codes: D23, I12, J29

UVOD

Empatija je sposobnost da život posmatramo iz perspektive nekog drugog, a sve u cilju razumevanja šta ta druga osoba osejeća, šta su njene potrebe, možemo li pomoći. Termin je prvi uveo Fischer (1873) želeći da objasni mehanizam procesa kojim ljudi određene predmete prihvataju kao lepe. Nemački psiholog Lipps (1897, 1903, 1913), terminom empatija, označavao sklonost posmatrača da se stopi sa predmetom koji estetski procenjuje, ali ga je kasnije primenio i na opažanje afektivnog stanja druge osobe. Prema Radovanoviću (1993) empatija se može posmatrati sa tri aspekta: telesnog (mišićne reakcije; npr. motorna mimikrija može biti mehanizam pobuđivanja empatijskog procesa), subjektivnog (afektivni i kognitivni psihički procesi) i socijalnog (interpersonalna komunikacija).

Na osnovu mišljenja mnogih autora o empatiji, mogli bismo izraziti u sledećoj definiciji: „Empatisanje uključuje deljenje osećaja s drugima koje opažamo“ (Eisenberg i Strayer, 1987; prema Raboteg-Šarić, 1995). U socijalnoj psihologiji empatija se određuje kao naša osetljivost za potrebe i stanja drugih osoba, a u kontekstu pomaganja drugima, odnosno prosocijalnog ponašanja. Batson (1981) definiše empatičnost kao „osećanje brige za druge, saosećanja i nežnosti prema drugima doživljeno kao rezultat svjedočenja patnje neke druge osobe“. Eisenberg i Strayer (1987) navode da je empatija „afektivna reakcija koja potiče iz emocionalnog stanja ili uslova neke druge osobe i koja je u skladu sa emocionalnim stanjem i uslovima te druge osobe“ (prema Stojiljković, 1998). Mark Devis (Davis, 1980; prema Radovanovic, 1993), empatiju određuje kao reakciju na opazeno doživljavanje drugih ljudi. Empatiju shvata kao multidimenzionalni fenomen koji ima četiri međusobno povezane komponente, od kojih su dve kognitivne prirode (zauzimanje perspektive druge osobe i identifikacija sa imaginarnim likovima), a druge dve komponente su emocionalne prirode (odnose se na empatijsku brižnost i ličnu uznemirenost i nelagodnost kao odgovor na opaženo nepovoljno stanje drugih ljudi (Davis, 1980; prema Stojiljković, 2012).

Osobine ličnosti određene su u skladu sa sedmofaktorskim modelom autora Snežane Smederevac i njenih saradnika (Smederevac i sar., 2010). One predstavljaju relativno trajne karakteristike ličnosti koje čine ono što smo i na osnovu kojih se ponašamo dosledno i konzistentno. Otvorenost prema iskustvu - predstavlja osobinu koja obuhvata intelektualnu radoznalost, širok krug interesovanja i otvorenost za promene, i odnosi se prvenstveno na pozitivne karakteristike. Ekstremno niski skorovi ukazuju da je osoba rigidna, konzervativnih shvatanja, i da se teško prilagođiva na promene. Otvorenost prema iskustvu obuhvata dve subskele, i to su: intelekt i traženje novina (Smederevac i sar., 2010). Otvorenost čine: intelekt, traženje novena, fantazija, estetičnost, osećajnost, akcija, ideje i vrednosti. Visoki skorovi: osoba teško funkcioniše u nekim stereotipnim uslovima i da može biti veoma nesrećna ukoliko su

joj takvi uslovi nametnuti. Niski skorovi: osoba rigidna, konzervativnog duha, i teško se prilagođava na bilo kakve promene. (Smederevac, Mitrović i Čolović., 2010).

ISTRAŽIVANJE

Cilj istraživanja je ispitati da li postoji ststistički značajna razlika u stepenu izraženosti osobine ličnosti Otvorenost ka iskustvu i empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama , ispitati da li postoji statistički značajne razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti, kognitivnih i afektivnih aspekata empatičnosti kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama s obzirom na pol, starost i radni staž.

ZNAČAJ ISTRAŽIVANJA

Ovo istraživanje će svojim rezultatima, uz ostala slična istraživanja, doprinijeti boljem upoznavanju značaja otvorenosti ka iskustvu i empatije zdravstvenih radnika u odnosu na osobine i empatiju radnika u trgovnskim radnjama. Imajući u vidu značaj osobina ličnosti i empatije u zdravstvenom radu i znajući da samo prisustvo empatije, takođe ima pozitivan, u širokom smislu, terapijski efekat zbog toga posebnu pažnju treba pokloniti adekvatnom izboru zdravstvenih radnika koji poseduju empatiju i odgovarajuće osobine koje bi zdravstveni radnici trebalo da poseduju. Ništa manje nije značajana otvorenost ka iskustvu i kognitivne i afektivne komponente empatije kad je upitanju trgovina i prodaja proizvoda.

Tabela 1. Struktura uzorka na osnovu pola

Pol	Frekvence	Procenti	Validni Procenti	kumulativni Procenti
Muški	41	41.0	41.0	41.0
Ženski	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabela 2. Struktura uzorka na osnovu zanimanja

Zanimanje	Frekvence	Prcoenti	Validni Procenti	kumulativni Prcenti
med.sestre i tehnicari	50	50.0	50.0	50.0
Trgovci	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabela 3. Struktura uzorka na osnovu godina starosti

Starost	Frekvence	Procenti	Validni Procenti	kumulativni Procenti
20-35	55	55.0	55.0	55.0
36-49	34	34.0	34.0	89.0
50-65	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabela 4. Struktura uzorka na osnovu radnog staža

	Frekvence	Procenti	Validni Procenti	kumulativni Procenti
1-10	70	70.0	70.0	70.0
11-20	19	19.0	19.0	89.0
21-30	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

INSTRUMENTI ISTRAŽIVANJA

U ovom istraživanju za procenu dimenzija ličnosti je korišćena je skraćena verzija upitnika Velikih pet plus dva (VP+2; Smederevac S., Mitrović D., Čolović P., 2010), koji je konstruisan na osnovu leksičkih opisa ličnosti u srpskom jeziku. Upitnik sadrži 70 stavki sa petostepenim Likertovim skalama za odgovaranje. Upitnik meri sledećih sedam dimenzija (skala) ličnosti: neuroticizam (10 ajtema) ekstraverzija (10 ajtema), savesnost (10 ajtema), agresivnost (10 ajtema), otvorenost (10 ajtema), negativna valenca (10 ajtema) i pozitivna valenca (10 ajtema). Najbolje metrijske karakteristike ima skala Neuroticizam, a najslabije Otvorenost. Pouzdanost izražena Kronbahovim alfa koeficijentom za skalu Neuroticizam $\alpha=0,91$, za skalu Ekstraverzija $\alpha=0,88$, za skalu Savesnost $\alpha=0,88$, za skalu Agresivnost $\alpha=0,85$, za skalu Otvorenost $\alpha=0,82$, za skalu Pozitivna valenca $\alpha=0,87$, za skalu Negativna valenca $\alpha=0,84$. (Smederevac i sar, 2010). Teorijski raspon iznosi od 10 do 50. Pouzdanost mernog instrumenata na uzorku ispitana je, u skladu sa karakteristikama instrumenta, pomoću Kronbahovog alfa koeficijenta. Dobijeni su sledeći rezultati: za skalu Neuroticizam $\alpha=0,71$, za skalu Ekstraverzija $\alpha=0,90$, za skalu Savesnost $\alpha=0,47$, za skalu Agresivnost $\alpha=0,81$, za skalu Otvorenost $\alpha=0,87$, za skalu Pozitivna valenca $\alpha=0,47$, za skalu Negativna valenca $\alpha=0,70$.

Indeks interersonalne reaktivnosti (Interpersonal Reactivity Index, IRI, Davis, 1983) namenjen je merenju empatijske osetljivosti individue. U osnovi ovog upitnika je „organizacioni model empatije” Marka Dejvisa (Davis, 1980; prema Stojiljković 2012), koji empatiju shvata kao organizaciju više konstrukata vezanih za odgovore na doživljaje i emocionalna stanja drugih ljudi. Empatija ima četiri međusobno povezane komponente: zauzimanje perspektive druge osobe, identifikacija sa imaginarnim likovima, empatijsku brižnost i ličnu uznemirenost i nelagodnost kao odgovor na

opaženo nepovoljno stanje drugih ljudi. Prve dve su kognitivne prirode a druge dve komponente su emocionalne prirode (Stojiljković 2012).

IRI sadrži 28 stavki podeljenih u 4 subskale (od 7 stavki). Ispitanik procenjuje stepen slaganja sa tvrdnjama na petostepenoj skali Likertovog tipa (od 1 = uopšte me ne opisuje, do 5 = potpuno me verno opisuje). Teorijski raspon skorova iznosi od 7 do 35, a za skalu u celini raspon skorova je 28 do 140.

Subskala Zauzimanje tuđeg stanovišta (Perspective taking/PT). Primer: „Pre nego što donesem konačan sud, obično se potrudim da razmotrim stanovišta svih onih koji se ne slažu u nekoj raspravi”. Subskala Fantazija (Fantasy - F). Primer: „Kad gledam neki film ili pozorišni komad, obično imam utisak da sam, gledajući ga, i sam bio neki od prikazanih likova”. Subskala Empatijska brižnost (Empathic concern - EC). Primer: „Kad vidim da nekoga iskorišćavaju, osetim potrebu da ga zaštitim”. Subskala Lična nelagodnost (Personal distress - PD). Primer: „Kad vidim nekoga ko je u nevoiji i preko mu je potrebna pomoć, obično se 'presečem' i 'parališem'”. Pouzdanost mernog instrumenata na uzorku ispitana je, u skladu sa karakteristikama instrumenta, pomoću Kronbahovog alfa koeficijenta. Dobijeni su sledeći rezultati: za FS 0.59, za EC 0.33, za PT 0.57, za PD 0.48.

Empirijske podaci su obrađeni uz pomoć softverskog paketa SPSS 15.0 (Statistical Package for the Social Science). U okviru toga korišćene su: a) Mere deskriptivne statistike – za utvrđivanje izraženosti varijabli istraživanja. b) T- test i ANOVA - za ispitivanje značajnosti razlike između aritmetičkih sredina. c) Pirsonov (Pearson) koeficijent- za utvrđivanje statistički značajne povezanosti varijabli.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA I DISKUSIJA

Pretpostavljamo da postoje statistički značajne razlike u stepenu izraženosti osobine otvorenosti ka iskustvu kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama.

Tabela 5. Step en izraženosti otvorenosti ka iskustvu kod zdravstvenih i radnika u trgovinskim radnjama.

	Zanimanje	N	AS	SD
Otvorenost	med.sestre i tehnicari	50	37.5400	8.09185
	Trgovci	50	35.4800	8.73006

Tabela 6. Značajnost razlika u izraženosti otvorenosti ka iskustvu kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama.

t-test razlika između AS			
	t	df	sig
otvorenost ka iskustvu	1.224	98	.368

Tabela 7. Značajnost razlika u izraženosti empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama.

t-test razlika između AS			
Empatija	t	df	sig
	.234	98	.360

Razlike u stepenu izraženosti empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama nisu statistički značajne($t = .234$, $sig = .360$).

Razlike u stepenu izraženosti otvorenosti ka iskustvu kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama nisu statistički značajne($t = 1.224$, $sig = .368$).

Hipoteza nije potvrđena. Rezultati su pokazali da zdravstveni radnici nemaju izraženiju otvorenost ka iskustvu od trgovaca. Otvorenost ka iskustvu predstavlja osobinu koja obuhvata intelektualnu radoznalost, širok krug interesovanja i otvorenost za promene. U zdravstvenoj profesiji postoji potreba za stalnim usavršavanjem, više je izazova nego u trgovačkoj profesiji, te se od toga poslo u formisanju ove hipoteze. Dalje smo provjeravali pretpostavku da li postoji povezanost između osobina ličnosti otvorenost ka iskustvu i empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama.

Tabela 8. Korelacija varijabli otvorenost ka iskustvu i empatije

		Otvorenost
Empatija	Pirsonov koeficijent	.222(*)
	Značajnost	.026
	N	100

**korelacija je značajna na nivou 0.01 * korelacija je značajna na nivou 0.05

Korelacija varijable otvorenost ka iskustvu i varijable empatija je niska i pozitivna ($r = 0.22$) i statistički značajna ($p < 0,01$).

Pozitivna korelacija otvorenosti ka iskustvu i empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama je očekivana. Radoznalost proširuje našu empatiju kroz razgovor sa ljudima izvan našeg uobičajenog društvenog kruga u čijem se okviru krećemo, kroz susrete u kontaktima, formiramo gledišta koja utiču na menjanje našeg odnosa prema drugima

U istraživanju Aleksandra Novakovića dobijena je statistički značajna korelacija između oblasti interesovanja humanitarno-zdravstveni rad i osobina ličnosti. Posebno se ističe visoka pozitivna korelacija sa savesnošću (Novaković, 2006). U skladu sa navedenim je i pretpostavljeno da postoji pozitivna povezanost savesnosti i empatije sto su i rezultati ovog istraživanja i pokazali. Dobijeni rezultat se može objasniti time sto su osobe sa povišenom savesnošću su osjetljivije, empatičnije i brižnije. Omoto i Snyder smatraju da su dimenzije ekstraverzija i ugodnost kombinacija ličnosti koja

generalno predstavlja "pomagajuću predispoziciju" (Omoto i Snyder, 1995; prema Škrljak, 2009) obilježenu pozitivnom i altruističnom orijentacijom prema drugima. Ekstraverti su obično jako društvene osobe, pune energije, optimistične, prijateljski nastrojene i asertivne. Pozitivna korelacija ekstraverzije i empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama se može time objasniti. Pozitivna korelacija otvorenosti ka iskustvu i empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama je očekivana. Radoznalost proširuje našu empatiju kroz razgovor sa ljudima izvan našeg uobičajenog društvenog kruga u čijem se okviru krećemo, kroz susrete sa životima i gledištima koji su različiti od naših te se time možda može objasniti ta korelacija.

Prepostavili smo da postoje statistički značajne razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti, otvorenost ka iskustvu, kognitivnih i afektivnih aspekata empatičnosti kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama s obzirom na pol, starost i radni staž.

Tabela 9. Step en izraženosti osobina ličnosti otvorenost ka iskustvu s obzirom na pol.

	pol	N	AS	SD
Otvorenost	muški	41	36.3902	8.25493
	ženski	59	36.5932	8.63257

Tabela 10. Značajnost razlike u izraženosti osobina ličnosti s obzirom na radni staž ispitanika

		Suma skorova	Stepeni slobode	AS	F	Značajnost
Otvorenost	Između grupa	428.855	2	214.427	3.142	.048
	Unutar grupa	6620.135	97	68.249		
	Ukupno	7048.990	99			

Razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti s obzirom na pol nisu statistički značajne. Postoji statistički značajna razlika između grupa ispitanika različitog radnog staža, u odnosu na osobine ličnosti.

Tabela 11. Višestruko poređenje varijabla osobine ličnosti

	(I) r.staž	(J) r.staž	skor na skalama osobine ličnosti(I-J)	značajnost razlika
Otvorenost	1-10	11-20	2.14211	.319
		21-30	-5.60909(*)	.039
	11-20	1-10	-2.14211	.319
		21-30	-7.75120(*)	.015

21-30	1-10	5.60909(*)	.039
	11-20	7.75120(*)	.015

*razlika je značajna na nivou .05.

Postoji statistički značajna razlika na skali otvorenost ka iskustvu između ispitanika iz kategorije s radnim stažom od 1 do 10 godina i ispitanika kategorije s radnim stažom od 21 do 30 godina ($p < 0.05$) pri čemu je stepen izraženosti otvorenosti ka iskustvu veći kod ispitanika sa radnim stažom od 21 do 30 godina. Ne postoji statistički značajna razlika između grupa ispitanika različitog radnog staža, u odnosu na stepen izraženosti kognitivnih i afektivnih aspekata empatije. Možemo zaključiti da je ova hipoteza je delimično potvrđena.

Analizom literature nailazimo na podatke da više sposobnosti empatije se pripisuju osobama ženskog pola. Dobijeni rezultat nije u skladu sa rezultatima prethodnih istraživanja. Istraživanje Mirjane Stanković Đorđević (Đorđević, 2012) pokazalo da žene imaju viši stepen empatičnosti u odnosu na muškarce. Dejvis je prilikom izrade instrumenta IRI, kao i u kasnijim istraživanjima, našao da postoje razlike između žena i muškaraca na svim subskalama empatije (Davis, 1980; 1983; prema Stojiljković, 2012). Podaci iz literature pokazuju da su žene empatičnije od muškaraca (Andelković i sar. , 2009; Baron-Cohen & Wheelwright, 2004; Hoffman, 2003; Karniol et al. , 1998; Mehrabian i Epstein, 1972; Mestre, 2009; Radovanović, 1993; Stojiljković, 1997; 1998; prema Stojiljković, 2012). Raboteg-Šarić (1993) nalazi kako su devojčice empatičnije od dečaka, a takođe i druga istraživanja potvrđuju kako žene nezavisno o dobu postižu više rezultate na merama empatije. Veža (2006), takođe potvrđuje da devojčice postižu viši rezultat na merama empatije kada su korišćene samoprocene i procene drugih.

Na ovom uzorku, nepostojanje razlika u empatiji s obzirom na pol se možda objasniti i korišćenjem intelektualizacije i racionalizacije od strane medicinskih sestara. Intelektualizacija i racionalizacija su česti mehanizmi odbrane kod medicinskih radnika. Odbrambeni mehanizmi su obrasci osećanja, misli ili ponašanja koji su relativno spontani, automatski i nastaju kao reakcija na percepciju (opažanje) psihičke opasnosti. Konstruisani su da se sakriju ili ublaže konflikti ili stresovi koji mogu izazvati anksioznost. Oni čuvaju psihološki integritet pojedinca.

Hipoteza da ispitanici starije životne dobi pokazuju veću empatiju u odnosu na mlađe kolege nije potvrđena. Rezultat koji je dobijen nije u skladu s brojnim istraživanjem koja pokazuju da starost ispitanika predstavlja značajan faktor u empatiji. Nepostojanje razlika u empatiji s obzirom na starost možda se može objasniti malim uzorkom, samo je 11 ispitanika starosti od 50 do 65 godina u ovom uzorku i mehanizmima odbrane. Istraživanje Mirjane Stanković Đorđević (Đorđević, 2012) je pokazalo da su najviši stepen empatičnosti imali ispitanici čiji je radni staž od 16 do 30 godina. Njihov stepen empatičnosti značajno je bio viši u odnosu na ispitanike sa dužim radnim stažom (preko 30 godina), ali i u odnosu na one čiji je radni stažu opsegu od 0 do 15 godina. Pretpostavka je da je empatija izraženija kod ispitanika sa više godina radnog iskustva zbog toga što su se češće susretali sa situacijama u kojima bi ona trebala da dođe do izražaja. Analizom varijanse proverena je ova hipoteza i

dobijeni su sledeći rezultati: između starosnih grupa istraživanje je pokazalo da nema statistički značajnih razlika u stepenu empatičnosti.

Ispitujući povezanost kontrolnih varijabli, stepena izraženosti osobina ličnosti i kognitivnih i afektivnih aspekata empatičnosti kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama s obzirom na pol, starost, utvrđene razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti s obzirom na radni staž. Na ovom uzorku, otvorenosti ka iskustvu i pozitivne valence je izraženija kod ispitanika sa radnim stažom od 21 do 30 godina. Ograničenja ovog istraživanja se prvenstveno odnose na metodološke nedostatke. Metodološki nedostaci su to što su svi učesnici nisu uvek motivisani za učestvovanje u istraživanjima, nemaju dovoljan uvid u svoje osobine, daju socijalno poželjne odgovore. U svakom slučaju bilo bi poželjno ponoviti postupak na puno većem uzorku. Nadalje, bilo bi poželjno ponoviti ovo istraživanje sa istim ciljem, ali sa nekim drugim više korištenim instrumentom i uključivanje procene od strane drugih osoba. Bilo bi preporučljivo ponoviti istraživanje na učesnicima koji su imali ekstremne rezultate na dimenzijama ličnosti i empatiji.

ZAKLJUČAK

Istraživanje je sprovedeno sa ciljem da ispitamo postoje li statistički značajne razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti otvorenost ka iskustvu i empatije na uzorku zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama, te postoji li povezanost i statistički značajne razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti, kognitivnih i afektivnih aspekata empatičnosti kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama s obzirom na sociodemografske varijable -pol, starost i radni staž.

Dobijeni rezultati ukazuju da ne postoje razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti i komponenti empatije kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama. Utvrđena je povezanost otvorenost ka iskustvu i varijable empatija. Nisu utvrđene razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti, kognitivnih i afektivnih aspekata empatičnosti kod zdravstvenih radnika i radnika u trgovinskim radnjama s obzirom na pol, starost. Utvrđene su razlike u stepenu izraženosti osobina ličnosti s obzirom na dužinu radnog staža.

Empatiju smatramo ključnom i korisnom za kvalitet i internu komunikaciju na radnom mjestu bez obzira o kojoj djelatnosti se radi. U kontekstu komunikacije medicinskih sestara, empatija je definisana kao sposobnost razumijevanja osjećaja druge osobe te sposobnost da se to razumijevanje i pokaže. Empatija je jedan od ključnih preduslova za izgradnju odnosa s pacijentima u svim zdravstvenim i nezdravstvenim ustanovama. Do koje će se mjere u odrasloj dobi razviti ove urođene predispozicije, zavisi od iskustvima i potkrepljenjima u socijalnoj okolini. Za razumijevanje važno je koristiti vještine aktivnog slušanja i opažanja komunikacije koju učimo, stičemo kroz godine iskustva. Osim kod empatičnog komuniciranja sa pacijentima, empatija ima pozitivne učinke i u komunikaciji u saradnji uopšte. Doprinosi boljim međuljudskim odnosima i grupnoj koheziji, a mislim da je to u današnjem svijetu veoma potrebno u uslovima velike konkurentnosti na tržištu.

Kao preporuku za budući rad smatramo da je potrebno ponoviti postupak na većem uzorku. Nadalje, bilo bi poželjno ponoviti ovo istraživanje sa istim ciljem, ali sa nekim drugim više korištenim instrumentom i uključivanje procene od strane drugih osoba.

LITERATURA

1. Baron-Cohen, S. & Wheelwright, S. (2004). The Empathy Quotient (EQ). An investigation of adults with Asperger Syndrome or High Functioning Autism, and normal sex differences. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 34, 163–175.
2. Cliffordson, C. (2002). The hierarchical structure of empathy: Dimensional organization and relations to social functioning. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 49–59.
3. Dimitrijević, A. Hanak, N. , Milojević, S. (2011). Psihološke karakteristike budućih pomagača: empatičnost i vezanost studenata psihologije. *Psihologija*, 2011, Vol. 44 (2), 97–115.
4. Doherty, M. J. (2009). *Theory of Mind. How Children Understand Others' Thoughts and Feelings*. Hove – New York: Psychology Press.
5. Erić, Lj. (2004): *Leksikon seksualnosti*. Stubovi kulture. Beograd.
6. Eysenck, H. J. (1953). *The structure of human personality*. London: Methuen Goleman, G. (2009). *Emocionalna inteligencija, Geopoetika*, Beograd
7. Hrnjica, S. , Panić, V. , Radoš, K. , Krešić, I. (2002): *Psihologija za drugi i treći razred srednjih umetničkih škola*. Beograd: ZUNS.
8. Hojat, M. , Mangione, S. , Nasca, T. J. , Rattner, S. , Erdmann, J. B. , Gonnella, J. S. & Magee, M. (2004). An empirical study of decline in empathy in medical school. *Medical Education*, 38(9), 934 – 941.
9. Janković, B. (2010). *Empatija, temperament i karakter kod srednjoškolaca različitog obrazovnog profila*, diplomski rad, Filozofski fakultet u Nišu.
10. Kaukiainen, A. , Bjorkqvist, K. , Lagerspezt, K. , Osterman, K. , Salmivalli, C. , Rothberg, S. & Karniol, R. , Gabay, R. , Ochion, Y. & Harari, Y. (1998). Is gender or gender-role orientation a better predictor of empathy in adolescence. *Sex Roles: A Journal of Research*.
11. Kohut, H. (1984). *How does analysis cure*, N. Y. Int. Univ. Press.
12. Mitić, M. (2007). *Empatičnost i samopoštovanje zdravstvenih i administrativnih radnika*. Neobjavljen diplomski rad. Departman za psihologiju Univerziteta u Nišu.
13. Milenkovic, A. i Hadži-Pešić, M. (2006) *Povezanost vaspitnih stilova raditelja, ekstraverzije- introverzije i asertivnosti*. *Godišnjak za psihologiju*, vol 4, No 4-5. , 2006, pp. 89-108.
14. Raboteg-Šarić, Z. (1993). *Empatija, moralno rasunivanje i različiti oblici prosocijalnog ponašanja*. Doktorska disertacija. Filozofski fakultet, Zagreb.
15. Radovanović, V. (1993). *Empatičnost srednjoškolskih nastavnika*. *Psihologija*, 26, 11–50.
16. Smederevac, S. , Mitrović, D. , Čolović, P. (2010). *Velikih pet plus dva (VP+2) – primena i interpretacija*. Beograd: Centar za primenjenu psihologiju.
17. Stojiljković, S. , Stojanović, A. , Dosković, Z. (2012). *Empatičnost nastavnika*. U: Stojiljković, S., Todorović, J. , Đigić, G. (ured.) *Ličnost i obrazovno-odgojni rad (tematski zbornik radova)*, Niš: Filozofski fakultet, 2012, str. 29-46.
18. Slunjski, I. (2006). *Altruizam, emocionalna empatija i samopoštovanje kod studenata humanistikog i nehumanistikog usmjerenja*. Diplomski rad. Zagreb: Odsjek za psihologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu.
19. Veža, K. (2006). *Povezanost emocionalne empatije, prosocijalnog i agresivnog ponašanja u ranoj adolescenciji*. Diplomski rad. Filozofski fakultet, Zagreb.

20. Škrlić, M. (2009). Ličnost i traženje uzbuđenja kod volonterskih skupina visoke i niske rizičnosti. Diplomski rad. Zagreb: Hrvatski studiji Sveučilišta u Zagrebu.
21. Žegarac, N. (1997). Empatijski stil u jednoj pomažućoj profesiji. U S. Joksimović, S. Gašić-Pavišić i Lj. Miočinović (Ur.), *Vaspitanje i altruizam* (str. 308–319). Beograd: Institut za pedagoška istraživanja.

RESUME

The research was conducted with the aim of examining whether there are statistically significant differences in the degree of expression of personality traits openness to experience and empathy on the sample of health workers and workers in commercial activities, and whether there is a linkage and statistically significant differences in the degree of expression of personality traits, cognitive and affective aspects empathy with health workers and workers in trade shops with regard to socio-demographic variables - gender, age and work experience.

The obtained results indicate that there are no differences in the degree of expression of personality traits and components of empathy with health workers and workers in trade shops. The relationship between openness and experience of empathy has been established. Differences in the degree of expression of personality traits, cognitive and affective aspects of empathy with health workers and workers in trade shops with respect to gender, age were not established. Differences in the degree of expression of personality traits with regard to length of service have been determined.

Empathy is considered crucial and useful for quality and internal communication in the workplace regardless of the activity. In the context of communication of nurses, empathy is defined as the ability to understand the feelings of another person and the ability to show that understanding. Empathy is one of the key prerequisites for building patient relationships in all health and non-health facilities. What measures will be developed in adulthood for these innate predispositions depends on experience and support in the social environment. For understanding, it is important to use the skills of active listening and perceiving the communication we learn, we gain through years of experience. Apart from empathic communication with patients, empathy has positive effects in communication in general. It contributes to better interpersonal relationships and group cohesion, and I think that this is very necessary in today's world in conditions of great competitiveness in the market.

As a recommendation for future work we consider it necessary to repeat the process on a larger sample. Furthermore, it would be desirable to repeat this research with the same goal, but with some other more used instrument and the inclusion of estimates by other people.