

SAĞLIK HİZMETLERİNDE İLETİŞİM BECERİLERİNİN ÖNEMİ VE SOSYO-DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN ANALİZİ

Zeynep KORKMAZ¹

Bahar YALÇIN²

ÖZ

Bu araştırmanın amacı sağlık hizmetlerinde iletişimin önemini vurgulamak ve bu önem doğrultusunda sağlık hizmetlerinde iletişim olgusunu çeşitli değişkenler açısından analiz etmektir. Bu amaçla gerçekleştirilen araştırmanın evrenini, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu 2014-2015 Öğretim Yılı Bahar Dönemi'nde öğrenim gören 740 öğrenci, araştırmanın örneklemini ise anakütleyi temsil edecek şekilde yüksekokulda eğitim verilen programlar kapsamında tesadüfi olarak araştırmaya dahil edilen 340 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama araçları olarak araştırmacılar tarafından geliştirilen "Demografik Bilgi Formu" ile Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Envanteri" kullanılmıştır.

Verilerin analizi sürecinde tanımlayıcı istatistikler, bağımsız örneklem t-testi, tek yönlü ANOVA testi ve korelasyon analizlerinden yararlanılmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde, erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre duygusal iletişim açısından daha başarılı oldukları görülmüştür. Öğrencilerin eğitim gördükleri program türü dikkate alındığında iletişim becerilerinde istatistiki olarak anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Ölçeğin alt boyutları kapsamında yapılan analizlerde, boyutlar arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, sağlık hizmetleri, iletişim becerileri

THE IMPORTANCE AND ANALYSIS OF SOCIO-DEMOGRAPHIC VARIABLES OF COMMUNICATION SKILLS IN HEALTH SERVICES

ABSTRACT

The aim of this research is to emphasize the importance of communication in health care services and to analyze this issue in terms of various variables within this context. The universe of the research carried out for this purpose is constituted by 740 students who are studying at Manisa Celal Bayar University Health Services Vocational School, in 2014-2015 Spring Semester. The sample of the

¹ Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Dr.Öğr. Üyesi, zeynepad@gmail.com

² Manisa Celal Bayar Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Dr.Öğr. Üyesi, baharyalcin.cbu@gmail.com

research is composed of 340 students who were randomly included in the scope of the programs given in the higher education to represent the main mass. "Demographic Information Form" developed by researchers and "Communication Skills Inventory" developed by Eranli and Balci were used as data collection tools in the research.

In the analysis of data, descriptive statistics, independent sample t-test, one-way ANOVA test and correlation analysis were used. When the results obtained from the research were evaluated, male students were found to be more successful in terms of emotional communication than female students. Significant differences were found statistically in communication skills when the type of program students were educated on swas taken into consideration. In the analyses made within the scope of subscales of the scale, it was determined that there is a meaningful and positive relation between these dimensions.

Keywords: Communication, health services, communication skills

GİRİŞ

İnsan sosyal bir varlıktır ve diğer insanlarla kurduğu ilişkilerle kendini var etmektedir. Bu anlamda iletişim, bireylerarası etkileşim açısından kaçınılmaz doğal bir olgudur (Kaya, 2011: 2). Robbins ve Judge (2015: 343) iletişimi "anlamın aktarılması ve anlaşılması" olarak tanımlamışlardır. Benzer şekilde Mısırlı (2013: 1) tarafından yapılan tanıma göre iletişim, "bilgilerin, düşüncelerin ve duyguların sözlü ve sözsüz olarak bireyden bireye ya da gruptan gruba aktarılması, iletilmesi sürecidir". Thomas'a (2006) göre ise iletişim, karşı tarafı harekete geçirme, ihtiyaçları ve gereklilikleri anlayabilme, düşünce tutum ve inançları aktarma, ilişkiler kurma ve sürdürme gibi amaçlara hizmet eder (Thomas, 2006:1). İletişim, insanları birbirine bağlamasının yanı sıra insanların bir arada denge ve uyum içinde yaşamalarını ve anlaşmalarını sağlayan bir etkileşimler bütünüdür. İnsanların, hayattaki deneyimleri, tepkileri ve düşünceleri iletişim yoluyla oluşmaktadır (Mısırlı, 2013: 1; Memişoğlu ve Özcan, 2007:106). Kişilerarası ilişkilerin temeli olarak kabul edilen iletişim sayesinde insanlar, duygu ve düşüncelerini paylaşırlar. İletişim ile farklı düşüncelerin öğrenilmesi ve değerlendirilmesi gerçekleşir. Aynı zamanda sorunları çözmeye, çevreyi anlama, kontrol edebilme ve geliştirebilme yine iletişim sayesinde mümkündür (Hugman, 2009: 15; Uyer, 2000: 90). Etkili iletişim, diğer insanlarla olan bağlantıları derinleştirir, takım çalışmasını, karar vermeyi ve problem çözmeyi

geliştirerek ev, iş ve sosyal ortamlardaki ilişkileri geliştirebilir. Çatışma yaratmadan ya da güveni yok etmeden, olumsuz ya da zor mesajların bile iletilebilmesini sağlar. Etkili iletişim; sözel olmayan iletişimi, özenli dinlemeyi, var olan stresi yönetilebilme yeteneğini, olayların farkına varma ve anlama kapasitelerini içeren bir dizi beceriyi birleştirir (Rana, 2015: 29). Ancak bireylerin bunu başarılı şekilde gerçekleştirebilmesi ve sağlıklı ilişkilerin kurulabilmesi açısından iletişim becerilerine duyulan gereksinim ön plana çıkmaktadır (Özdemir, 2011: 2). Bu bağlamda, iletişim becerisi, “kişinin duygu, düşünce, inanç ve tutumlarını anlaşılabilir ve amacına uygun bir şekilde aktarma becerisi” olarak ifade edilmektedir (Tiryaki vd., 2013: 13).

Birey, sahip olduğu iletişim becerisi ile çevresindeki kişilerin duygu, düşünce ve davranışlarını etkileyebilmektedir. İletişim temel becerilerdendir, sözel-sözel olmayan mesajlara karşı duyarlı olabilmenin yanı sıra aktif olarak dinleyebilme ve doğru tepkiler verebilme yetilerini de içerir (Bingöl ve Demir, 2011: 152). Bunların yanı sıra iletişim becerisi; uygun sorular sorup karşısındaki kişinin davranış, söz ve duygularını tanımlayabilme, özetleyebilme, uygun sözcüklerle tepki verme, doğru biçimde yansıtma, anlayıp anlamadığını değerlendirip etkili geribildirim verebilme becerilerini de gerektirmektedir (Korkut, 1996: 19). Bireyler, sahip oldukları iletişim becerilerinin etkinliği bağlamında, problemlere doğru çözümler üretebilmenin yanı sıra daha özgüvenli ve objektif davranabilmek açısından başarılı yaklaşımlar ortaya koyabilmektedirler. Buna karşılık iletişim becerisine sahip olmayan bireyler ise problemlerle başa çıkma süreçlerinde daha kaygılı, stresli, çevresindeki olumsuzluklara odaklanan ve uyum sorunu yaşayan bireyler olmaktadır (Tiryaki vd., 2013: 13).

İletişim sürecinde kişi, bir takım engellerden dolayı, iletmek istediği, düşünce, duygu veya hisleri karşısındakine aktarırken sorunlar yaşayabilir. İnsanlar tarafından reddedilme, incitilme veya iletişimde karşı taraftaki kişi veya kişilerin daha baskın bir yaklaşımda bulunması gibi nedenler, sağlıklı iletişimi güçleştirebilir (Karadağ vd., 2015: 162). İletişim çatışmalarının bir kısmı doğru iletişimi sağlamadaki bilgi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Bireylerin iletişim konusunda bilgilendirilmesi ve bilinç düzeylerinin artırılması, iletişim çatışmalarının ortaya çıkmasını azaltacaktır (Dökmen, 2003: 106). Bu bağlamda doğru ve etkili bir iletişimin kurulabilmesi açısından, bireylerin sahip olduğu iletişim becerilerinin önemi ortaya çıkmaktadır.

Bireylerin sağlıklı iletişim kurabilmeleri açısından, iletişim becerilerinin geliştirilmesi süreçlerinde, iletişim eğitiminin gerekliliği gündeme gelmektedir. Eğitim sayesinde insanların iletişim kurma becerilerindeki artışla birlikte hataları fark etme, karşısındakini etkin dinleyebilme, empati yapabilme gibi süreçlerde başarılı olunacaktır (Dökmen, 2003: 106). Bunun tersi durumlarda ise, sorun çözmede yetersizlik, kaygı ve stres altında kalma, çevredeki olumsuzluklara odaklanarak uyum sorunu yaşama gibi negatif sonuçlar ortaya çıkmaktadır. İletişim becerisi hayatın her alanında önemli olduğu gibi çalışma yaşamında da büyük önem taşımaktadır. Bu anlamda bireylerin yeterli düzeyde iletişim becerilerine sahip olmaları, çalışma yaşamındaki etkileşimlerin pozitifliği, motivasyon ve iş başarısı yönünde önemli faydalar yaratmaktadır.

Özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu çalışma alanlarındaki kişilerin iletişim beceri ve tekniklerini bilmesi, aynı zamanda etkin olarak kullanabilmesi gerekmektedir. Bu anlamda bireyin, sahip olduğu iletişim becerilerini geliştirmesi oldukça önemlidir (Ersanlı ve Balcı, 1998: 7-13).

Konumuzun temel yaklaşım yönü olarak, “sağlık hizmetlerinde iletişimin önemi” değerlendirildiğinde, sağlık hizmetlerinin karmaşık yapısı ve bu nedenle multidisipliner bir yaklaşımın gerekliliği ön plana çıkmaktadır. Hizmetlerin sunumunda en önemli kaynak, etkin ve nitelikli insan gücüdür. Ekip çalışmasının çok önemli olduğu bu alanda, çalışanların yeterli bilgi ve donanıma sahip olmasının yanı sıra iyi bir iletişim becerisinin varlığı da kritik düzeyde değer taşımaktadır (Kılıç, 2014: 56). İyi bir ekip çalışması, sorunlar hakkında alternatif çözümler üretebilmeyi, çatışmaları tırmandırmamayı ve açık iletişim kurabilmeyi gerektirir (Eklof ve Ahlberg Jr, 2016: 82). Hiyerarşik bir yapıya sahip sağlık kurumlarında sağlık çalışanları ve öğrenciler için iletişimde bazı sınırlar oluşabilir. Bu durum iletişim kurmak ve işbirliği yapmakta zorluklar oluşturabilir. Ne yazık ki bu zorluklar hasta bakımını ve hizmet sürecini olumsuz yönde etkiler (Soklaridis, 2014:835). Sağlık profesyonelleri arasında rollerin iyi organize edilmesi, işbirliği sağlayabilmek ve işlemlerin kolaylaşması için iyi bir iletişim ortamının varlığı yadsınamaz düzeyde önem taşımaktadır (Brown vd. 2011: 318).

Sağlık hizmetlerinde anlamlı ve güvenilir iletişimin kurulması, etkili bir yönetim ve sağlık açısından gerekli bakım uygulamalarının temeli olarak kabul edilir (Dickson vd., 2003: 8). Çalışanın rolü ne olursa olsun en iyi sağlık hizmeti; uzmanlık, tecrübe, fedakarlık ve

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

etkili iletişimi gerektirmektedir (Hugman, 2009: 3). Sağlık hizmetlerinde hastalar ve diğer sağlık çalışanlarının, hizmet sunumunu gerçekleştirdikleri kitle ile olan etkileşimleri sürecinde, iletişim becerileri kritik düzeyde önemli bir rol üstlenmektedir. Yıllar boyunca sağlık çalışanlarının, iletişim becerilerinde yaşadıkları eksikliklerin, önemli bir kaygı unsuru olduğu dikkati çekmektedir. Tıbbi geçmişleri değerlendirebilmek, güven ve uyum sağlamak, stres düzeyini azaltmak iletişim becerileri sayesinde gerçekleşmektedir. Etkili iletişimle hata yapma riski azalır, doğru tedavi ve yaklaşımlar ile hasta memnuniyeti sağlanır (Brown vd., 2011: 317)

Çalışma alanları içinde sağlık hizmetlerinin özel bir yeri ve önemi vardır. Yapısı ve niteliği itibarıyla zor olan bu alanda çalışanlar hizmet verirken sürekli endişeli, stresli ve korkuları olan hasta veya yakınlarıyla iletişim kurmak durumundadırlar. Bu kişilerle iletişim kurulması daha fazla beceri ve özen gerektirmektedir. Çalışanların iletişim becerileri, hastaneye başvuran kişilerin kendilerini değerli ya da değersiz hissetmelerinde önemli rol oynamaktadır. Bireyin gereksinimlerini dikkate alıp bu doğrultuda iletişim kurmak ve bilgilendirmek, kaygı seviyesini azaltacak ve güven ortamının oluşmasını sağlayacaktır (Yılmaz, 2001: 73). Hizmet sunulan kişiyle yaşanan etkileşim sürecinde sahip olunan iletişim becerileri, sağlık açısından yaratacağı iyileştirici etkisinin yanı sıra bireyi anlama ve yardımcı olma niteliğine de sahiptir (Özdemir, 2011: 2). Sağlık hizmetleri sunumunda birçok sorun yaşanabilmektedir ve bu sorunların en önemli nedenlerinden biri de iletişim çatışmaları olmaktadır. Hizmet verirken etkin olarak dinleyip empati kurabilmek, karşındakinin sorununu anlayıp çözüm odaklı yaklaşımlarda bulunabilmek iletişimde önemli becerilerdir.

Literatürde sağlık hizmetlerinde iletişim olgusunu ele alan çalışmalar değerlendirildiğinde, genel olarak aşağıdaki bulgulara ulaşıldığı görülmektedir:

Rebeiro vd. (2015) tarafından yapılan çalışmada; klinik ortamda diplomalı hemşireler ve öğrenci hemşireler arasındaki kişilerarası ilişkiler araştırılmış ve bu konuda sistematik bütüncü bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, diplomalı hemşirelerin, hemşirelik öğrencileri açısından eğitici ve mentor boyutunda bir rol üstlenmesi gerektiğine dikkat çekilerek bu konuda kişilerarası ilişkilerin, eğitimin başarısı üzerindeki önemi vurgulanmıştır.

Akyurt (2009) da yaptığı çalışma kapsamında “sağlıkta iletişim” kavramını, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri bağlamında araştırmıştır. Araştırma

sonuçlarına göre öğrencilerin toplam iletişim beceri puanının 111.62 olduğu görülmektedir (iletişim ölçeğinden alınabilecek en düşük puan 45 olurken en yüksek puan 225'tir). Aynı zamanda öğrencilerin öğrenim alanları ile iletişim becerileri arasında istatistiki düzeyde anlamlı farklılıklar olduğu belirtilmektedir.

Bachmann vd (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, tıp eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerini değerlendirmek amaçlanmıştır. Bunun için Hamburg Üniversitesi'nde tıp fakültesi öğrencilerinden 26 gönüllü ile 2007'den 2011'e kadar dört yıl boyunca video kasetli görüşmelere dayanan gözlemsel bir kohort çalışması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgularda, mezuniyet aşamasına gelen öğrencilerin hasta merkezlilik ve empati becerilerinin oldukça düşük olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda öğrencilerin iletişim yeteneklerinin artırılması için uzun süreli iletişim eğitimlerinin ve değerlendirmelerin yapılması gerektiği ortaya çıkmıştır.

Bhana (2014) tarafından Y Kuşağı kapsamında yapılan çalışmada ise kişilerarası ilişkiler bağlamında yeteneklerin geliştirilmesinin önemine ilişkin bir literatür araştırması gerçekleştirilmiştir. Y Kuşağı doğum yılları 1980'lerin başından 1990'ların sonuna kadar olan yaş grubundan oluşmaktadır ve bu kuşak aynı zamanda yükseköğretimde eğitim alınan dönemi de içermektedir. Çalışmada öncelikle terapötik hemşire-hasta ilişkilerinin önemi kapsamında hemşirelik öğrencileri için kişilerarası iletişim becerilerinin önemi ve bunun için de eğitimin gerekliliği vurgulanmaktadır. Eğitim sürecinde kullanılacak öğrenme stratejileri açısından ise Y kuşağına özgün öğrenme gereksinimlerinin gözden geçirilmesi gerekliliğine dikkat çekilmektedir.

Konuyla ilgili olarak hemşire- hasta ilişkilerinin önemine vurgu yapan diğer çalışmalarda da etkili iletişimin önemi vurgulanmakta ve iletişim açısından başarılı yaklaşım sergileyen hemşirelerden hizmet alan hastalar ve yakınlarının psikolojik iyilik düzeylerinin yükseldiği, iletişim problemlerinin yaşanması durumunda ise negatif duygusal süreçlerin olduğu belirtilmektedir (Reynolds ve Scott, 2000; Wilkinson vd, 2008).

Chan tarafından (2017), Hong Kong'daki bir hemşirelik okulunun 42 öğrencisi ile derinlemesine görüşme yöntemini kullanarak bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Hastaya bakım verirken hastanın ailesiyle doğru iletişim kurmak çok önemlidir. Çalışmada hemşirelik öğrencilerinin aile ile iletişim kurma becerileri araştırılmak istenmiştir. Ailelerle görüşürken sorulara açıklıkla cevap

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

vermek, hassas konulardan kaçınmak, dinlemek ve deneyimlerini paylaşmak olarak dört faktör üzerinde durulmuştur. Çalışmanın sonucuna göre öğrenci hemşireler ailelerle nasıl iletişim kuracağını, hassas konulardan kaçınması gerektiği, iyi bir dinleyici olmayı ve görüşme sırasında duygularını kontrol edebilmeyi öğrenmesi gerektiği, ancak bu konuyla ilgili hemşirelik müfredatında çok az bilgi bulunduğu belirtilmiştir.

İrak ve diğerleri(2017) yaptıkları çalışmada, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin cinsiyet, sınıf, bölüm değişkenlerine göre farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir. Araştırmacı sağlık hizmetlerinde ara eleman olarak istihdam edilecek öğrencilerin daha kaliteli hizmet sunabilmeleri için eğitim süreçlerinde iletişim eğitimine ağırlık verilmesi gerektiğini belirtmektedir.

Türken vd. (2016) tarafından yapılan çalışmada öğrenci ebelerin duygusal zeka ve iletişim becerileri değerlendirilmiştir. Öğrencilerin toplam iletişim beceri puanı 163.06 olarak saptanmıştır. Çalışmada öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri oldukça yüksek çıkmıştır. Ancak duygusal zeka ile iletişim becerileri arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Türken ve diğerlerine göre bireyin, hem kendi hem de başkalarının duygularını anlayabilmesi, değerlendirebilmesi sonucunda davranışlarına yön verebilmesi kaliteli ebelik bakımı açısından oldukça önemlidir.

Kaya ve diğerleri(2017) tarafından yapılan çalışmada tıbbi sekreterlerin duygusal emek ve iletişim becerileri değerlendirilmiştir. Çalışmada derinlemesine görüşme yöntemi kullanılarak hastanede çalışan 14 tıbbi sekreter ile görüşülmüştür. Elde edilen sonuçlara göre tıbbi sekreterlerin kişilerarası iletişimde yapılması gerekenler hakkında bilgi sahibi oldukları ancak bazen şartlar nedeniyle uygulamakta sorunlar yaşadıkları belirtilmiştir.

Karadağ ve diğerlerinin (2015) sağlık çalışanlarının iletişim becerilerini değerlendirmeye yönelik yaptıkları çalışmada hemşirelerin iletişim düzeylerinin, hekimlere göre daha yüksek olduğu saptanmış ve yaş, çalışma yılı, eğitim düzeyi gibi değişkenlerin iletişim beceri düzeyini etkilediği belirtilmiştir. Hekimlerin yaşları arttıkça iletişim becerilerinin de arttığı görülmüştür. Hemşirelerin ise çalışma süresi arttığında iletişim becerileri artış göstermektedir.

Tiryaki ve diğerleri, hizmetiçi eğitim hemşirelerinin iletişim becerilerini değerlendirdikleri çalışmalarında, hemşirelerin iletişim becerilerinin 189.45 oranı ile oldukça yüksek olduğunu

belirtmişlerdir (Tiryaki vd., 2013). Yaş, medeni durum, çalışma yılı, çocuk sahibi olma gibi demografik özelliklerin iletişim becerilerini etkilemediği saptanmıştır. Hizmetiçi eğitim hemşirelerinin yüksek iletişim becerilerine sahip olmaları onların sorunları daha hızlı çözmelerinin yanı sıra çalışanlar arasında gelişebilecek çatışma ve gerginliklere daha etkin çözüm yolları bulabilmelerini sağlayacaktır.

Sağlık hizmetlerinde çalışanların iletişim becerilerinin geliştirilmesi, bu konuda periyodik eğitimlerin verilmesi, farkındalık yaratılması sonucunda, sunulan hizmetin kalitesinde elde edilen artış ile hizmete ilişkin memnuniyet önemli bir değer ve kazanım olmaktadır. Bu görüşlerden yola çıkılarak gerçekleştirilen bu çalışma sonucunda, eğitim dönemlerini tamamlayarak sağlık hizmetleri alanında çalışacak olan Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar değerlendirilerek yorumlanmıştır. Sonuçların daha sonra alanda yapılacak araştırmalar ve ilerleyen süreçlerde eğitimlerin planlanması açısından önemli olacağı varsayılmıştır.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı:

Araştırmanın amacı, sağlık hizmetlerinde iletişimin önemini vurgulamak ve bu önem doğrultusunda sağlık hizmetlerinde iletişim becerileri olgusunu çeşitli değişkenler açısından analiz etmektir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu 2014-2015 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi'nde öğrenim gören 740 öğrenci oluşturmaktadır. Meslek Yüksekokulu'nda Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik(TDS), Tıbbi Laboratuvar Teknikleri(TLT), Tıbbi Görüntüleme Teknikleri (TGT), Yaşlı Bakımı (YB), İlk ve Acil Yardım Teknikerliği(ATT) programları kapsamında eğitim verilmektedir. Araştırmanın örneklemini ise eğitim verilen tüm programlar kapsamında tesadüfi olarak araştırmaya dahil edilen 340 öğrenci oluşturmaktadır. Öğrencilere uygulanan anketler sonucunda eksik ve hatalı doldurulmuş olan 22 anket değerlendirme dışı bırakılmış ve analizler 318 öğrenciden elde edilen veriler kapsamında gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada, veri toplama aracı olarak, araştırmacılar tarafından oluşturulan 'Demografik Bilgi Formu' ve 'İletişim Becerileri Envanteri' kullanılmıştır.

İletişim Becerileri Envanteri, Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek likert tipinde ve 45 maddeden oluşmaktadır.

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

Ölçekte zihinsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere 3 alt boyut bulunmaktadır. Her alt boyut 15 sorudan oluşmaktadır. Her boyuta giren maddeler aşağıda belirtilmiştir:

Zihinsel: 1, 3, 6, 12, 15, 17, 18, 20, 24, 28, 30, 33, 37, 43, 45

Duygusal: 5, 9, 11, 26, 27, 29, 31, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 44

Davranışsal: 2, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 32, 41

Ölçekten alınabilecek en düşük toplam puan 45, en yüksek toplam puan ise 225'tir. Her bir alt ölçekten alınabilecek puan en düşük 15, en yüksek ise 75'dir. Yüksek puan bireyin daha iyi iletişim becerisine sahip olduğunu göstermektedir.

Verilerin Analizi

Çalışma kapsamında elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılıp, SPSS 20 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde, güvenilirlik analizi, tanımlayıcı istatistikler, bağımsız örneklem t-testi, tek yönlü ANOVA testi ve korelasyon analizlerine yer verilmiştir. Bu çalışmada "İletişim Becerileri Envanteri" nin güvenilirlik analizi sonucunda genel Cronbach alpha değeri 0,85 ($p < 0,001$) olarak tespit edilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü

Çalışmanın yapılabilmesi için yükseköğretim müdürlüğünden gerekli yazılı izin alındıktan sonra çalışma başlatılmıştır. Çalışmanın amacı öğrencilere anlatılarak, gönüllü olan öğrenciler araştırmaya dahil edilmiştir.

Araştırmanın Kısıtları

Bu çalışma Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencileri ile yapılmıştır. Bu anlamda tüm öğrencilere genelleme yapılamaz. Bu çalışmanın bulguları 318 öğrenciden oluşan örneklem grubu için geçerlidir. Çalışma ayrıca İletişim Becerileri Envanteri kullanılarak yapılan değerlendirme ile sınırlıdır.

BULGULAR

Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Araştırma kapsamında katılımcılara cinsiyetleri, yaşları, mezun oldukları lise türü, okula giriş puan türü, okudukları program, sınıfları, eğitim türü, akademik başarı düzeyleri, anne ve babalarının eğitim durumu, aileleriyle sorunlarını paylaşabilme durumları, aile ortamları, ailelerinin algıladıkları sosyo-ekonomik düzeyi, anne ve babalarının birliktelik durumlarına ilişkin sorular yöneltilmiştir. Bu

doğrultuda katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine yönelik sayısal ve yüzdesel dağılımları Tablo 1’de ele alınmaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

	N	%		N	%
Cinsiyet			Okula Giriş Puan Türü		
Kız	251	78,9	Sözel	7	2,2
Erkek	67	21,1	Sayısal	107	33,6
Toplam	318	100,0	Eşit ağırlık	15	4,7
Yaş Grupları			Sınavsız geçiş	185	58,2
20 yaş altı	258	81,1	Diğer	4	1,3
21 yaş ve üzeri	60	18,9	Toplam	318	100,0
Toplam	318	100,0	Program		
Mezun Olunan Lise			Tıbbi Laboratuvar Tekn.	68	21,4
Meslek lisesi	233	73,3	Tıbbi Dokümantasyon	102	32,1
Klasik lise	47	14,8	Tıbbi Görüntüleme Tekn.	39	12,3
Süper lise	2	0,6	Yaşlı Bakımı	82	25,8
Anadolu Lisesi	30	9,4	İlk ve Acil Yardım	27	8,5
Özel lise	1	0,3	Toplam	318	100,0
Diğer	5	1,6	Akademik Başarı Düzeyi		
Toplam	318	100,0	Çok başarılı	21	6,6
Sınıf			Başarılı	107	33,6
1.sınıf	179	56,3	Orta	186	58,5
2.sınıf	139	43,7	Başarısız	2	0,6
Toplam	318	100,0	Çok başarısız	2	0,6
Eğitim Türü			Toplam	318	100,0
Örgün	208	65,6			
İkinci öğretim	109	34,4			
Toplam	317	100,0			

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde (Tablo 1) % 78,9’unu oluşturan kız öğrencilerin, % 81,1’inin 20 yaş ve

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

altında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların % 73,3'ü meslek lisesinden mezun olmuştur ve % 58,2'si sınavsız olarak okula girmiştir. % 21,4'ü Tıbbi Laboratuvar Teknikleri, % 32,1'i Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, % 12,3'ü Tıbbi Görüntüleme Teknikleri, % 25,8'i Yaşlı Bakımı ve % 8,5'i İlk ve Acil Yardım Programında okuduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların % 56,3'ü 1. Sınıf öğrencisidir ve % 65,6'sı örgün eğitimde bulunmaktadır. Akademik başarı açısından, örneklem profilinin % 58,5'i orta düzeyde başarılı olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 2: Katılımcıların Aile Özelliklerine İlişkin Verilerin Dağılımı

	N	%		N	%
Annenin Eğitim Durumu			Babanın Eğitim Durumu		
Okuryazar değil	28	8,8	Okuryazar değil	4	1,3
İlköğretim	241	75,8	İlköğretim	194	61,0
Lise	41	12,9	Lise	89	28,0
Yüksekokul	2	0,6	Yüksekokul	18	5,7
Lisans	5	1,6	Lisans	9	2,8
Lisansüstü	1	0,3	Lisansüstü	4	1,3
Toplam	318	100,0	Toplam	318	100,0
Sorun Paylaşımı			Aile Ortamı		
Çok iyi	86	27,1	İlgisiz ve baskıcı	31	9,7
Oldukça iyi	77	24,3	Mükemmeliyetçi	29	9,1
Duruma göre değişken	128	40,4	Demokratik	88	27,7
Yetersiz	15	4,7	Korumacı	170	53,5
Çok yetersiz	11	3,5	Toplam	318	100,0
Toplam	317	100,0	Ailenin Sosyo-ekonomik Düzeyi		
Anne-Baba Birlikteliği			Alt	34	10,7
Birlikteler	284	89,3	Orta	262	82,4
Ayrılar	21	6,6	Üst	22	6,9
Vefat	13	4,1	Toplam	318	100,0
Toplam	317	100,0			

Katılımcıların aileleriyle ilgili özellikler Tablo 2’de ele alınmıştır. Katılımcıların anne ve babalarının çoğunluğunun ilköğretim mezunu olduğu belirlenmiştir. Aile ortamı açısından, ailelerin % 53,5’inin korumacı olduğunu ve sorun paylaşımının ise duruma göre değişkenlik gösterdiği (% 40,4) saptanmıştır. Anne-baba birlikteliğine bakıldığında % 89,3 oranıyla çoğunluğun birlikte olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin ailelerinin sosyo-ekonomik düzeyi konusundaki algılarına ilişkin dağılım incelendiğinde genelde (% 82,4) ailelerin orta ekonomik düzeye sahip olduğu belirlenmiştir.

Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik analizi sonucunda genel Cronbach alpha değeri 0,85 ($p<0,001$) olarak tespit edilmiştir. Boyutların tanımlayıcı istatistikleri ve güvenilirlikleri Tablo 3’te gösterilmektedir.

Tablo 3: Boyutlara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenilirlik Analizi

Değişken	N	Ortalama	Std. Sapma	Cronbach's alpha
Genel	318	163,33	18,45	0,85*
Zihinsel	318	55,53	6,72	0,64*
Duygusal	318	52,50	7,67	0,61*
Davranışsal	318	55,30	6,72	0,69*

* $p<0,001$

Demografik Özelliklere Göre Katılımcıların Verdikleri Yanıtlara İlişkin Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine göre verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla çeşitli analizler gerçekleştirilmiştir.

Tablo 4: Cinsiyete Göre Verilen Yanıtlar

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Zihinsel	Kız	251	55,22	6,62	-1,60	0,11
	Erkek	67	56,70	7,01		
Duygusal	Kız	251	51,92	6,90	-2,62	0,01
	Erkek	67	54,66	9,79		
Davranışsal	Kız	251	55,34	6,74	0,21	0,84
	Erkek	67	55,15	6,69		

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

Katılımcıların cinsiyetlerine göre iletişim değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi gerçekleştirilmiştir. Tablo 4'te bağımsız örneklem t testi sonucuna göre "Duygusal İletişim" değişkeni için anlamlı bir farklılık tespit edildiği görülmektedir. Bu doğrultuda "Duygusal İletişim" değişkeni için kız öğrencilerin verdikleri yanıtların ortalaması 51,92 ve erkeklerin verdikleri yanıtların ortalaması 54,66'dır.

Tablo 5: Yaş Gruplarına Göre Verilen Yanıtlar

	Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Zihinsel	20 yaş ve altı	258	55,71	6,96	0,96	0,34
	21 yaş ve üzeri	60	54,78	5,57		
Duygusal	20 yaş ve altı	258	52,55	7,12	0,24	0,81
	21 yaş ve üzeri	60	52,28	9,73		
Davranışsal	20 yaş ve altı	258	55,49	6,85	1,04	0,30
	21 yaş ve üzeri	60	54,48	6,11		

Katılımcıların yaş gruplarına göre iletişim değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi gerçekleştirilmiştir. Tablo 5'te bağımsız örneklem t testi sonucuna göre katılımcıların yaş gruplarına göre verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 6: Programa Göre Verilen Yanıtlar

	Program	N	Ortalama	Std. Sapma	F	P	Post-Hoc
Zihin	Tıbbi Laboratuvar Tekn.	68	53,66	5,64	3,35	0,01	1-3**

	Tıbbi Dokümantasyon	102	56,34	6,93			
	Tıbbi Görüntüleme Tekn.	39	58,08	8,34			
	Yaşlı Bakımı	82	55,15	6,59			
	İlk ve Acil Yardım	27	54,70	4,72			
	Toplam	318	55,53	6,72			
Duygusal	Tıbbi Laboratuvar	68	50,50	5,78	4,78	0,00	1-3* 1-4* 2-3* 3-4* 3-5* 4-5*
	Tıbbi Dokümantasyon	102	52,50	7,06			
	Tıbbi Görüntüleme	39	56,21	8,30			
	Yaşlı Bakımı	82	53,32	9,13			
	İlk ve Acil Yardım	27	49,70	5,95			
	Toplam	318	52,50	7,67			
Davranışsal	Tıbbi Laboratuvar	68	53,79	6,51	2,60	0,04	1-2* 1-3* 3-5*
	Tıbbi Dokümantasyon	102	56,22	7,13			
	Tıbbi Görüntüleme	39	57,18	7,79			
	Yaşlı Bakımı	82	55,07	5,92			
	İlk ve Acil Yardım	27	53,59	5,32			
	Toplam	318	55,30	6,72			

* LSD, **Tamhane Testi

Öğrencilerin okudukları programa göre iletişim değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla tek yönlü ANOVA testi gerçekleştirilmiştir.

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

Tablo 6’da tek yönlü ANOVA testi sonucuna göre katılımcıların “Zihinsel İletişim”, “Duygusal İletişim” ve “Davranışsal İletişim” değişkenleri için anlamlı bir farklılık tespit edildiği görülmektedir. “Zihinsel İletişim” değişkeni için hangi gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğunu tespit etmek amacıyla Post Hoc analizlerinden Tamhane testi gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda Tıbbi Laboratuvar Teknikleri (53,66) ve Tıbbi Görüntüleme Teknikleri (58,08) programlarında okuyan katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tıbbi Görüntüleme Teknikleri programı öğrencilerinin Zihinsel İletişim becerisinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Duygusal İletişim” değişkeni için tüm gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). “Duygusal İletişim” değişkeni için hangi gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğunu tespit etmek amacıyla Post Hoc analizlerinden LSD testi gerçekleştirilmiştir. Bu test sonucunda Tıbbi Laboratuvar (50,50) ile Tıbbi Görüntüleme (56,21) ve Yaşlı Bakımı (55,15) programlarında okuyan katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, Tıbbi Görüntüleme ile Tıbbi Dokümantasyon, Yaşlı Bakımı ile İlk ve Acil Yardım (49,70) programlarında okuyan katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Tüm gruplar arasında Tıbbi Görüntüleme Teknikleri programı öğrencilerinin Duygusal iletişim becerisinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Davranışsal İletişim” değişkeni için gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). “Davranışsal İletişim” değişkeni için hangi gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğunu tespit etmek amacıyla Post Hoc analizlerinden LSD testi gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda Tıbbi Laboratuvar ile Tıbbi Dokümantasyon ve Tıbbi Görüntüleme programlarında okuyan katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra Tıbbi Görüntüleme ile İlk ve Acil Yardım programlarında okuyan katılımcıların verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tüm gruplar kapsamında, Tıbbi Görüntüleme Teknikleri programı öğrencilerinin davranışsal iletişim becerisinin daha yüksek olduğu elde edilen verilerin analizi sonucunda belirlenmiştir.

Tablo 7: Okudukları Sınıflara Göre Verilen Yanıtlar

	Sınıf	N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Zihinsel	1. Sınıf	179	55,89	7,24	1,09	0,28

	2. Sınıf	139	55,08	5,98		
Duygusal	1. Sınıf	179	52,99	7,44	1,29	0,20
	2. Sınıf	139	51,87	7,93		
Davranışsal	1. Sınıf	179	55,67	7,03	1,12	0,26
	2. Sınıf	139	54,82	6,29		

Katılımcıların öğrenim gördükleri sınıflara göre iletişim değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi gerçekleştirilmiştir. Tablo 7’de görülen bağımsız örneklem t testi sonucuna göre katılımcıların, verdikleri yanıtlar kapsamında sınıf düzeyleri açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 8: Eğitim Türüne Göre Verilen Yanıtlar

	Eğitim Türü	N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Zihinsel	Örgün	208	55,17	6,75	-1,40	0,16
	İkinci öğretim	109	56,28	6,63		
Duygusal	Örgün	208	52,15	8,17	-1,17	0,24
	İkinci öğretim	109	53,21	6,60		
Davranışsal	Örgün	208	54,88	6,82	-1,59	0,11
	İkinci öğretim	109	56,15	6,47		

Katılımcıların eğitim türüne göre iletişim değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi gerçekleştirilmiştir. Tablo 8’de görüldüğü üzere katılımcıların eğitim türü açısından verdikleri yanıtlar dikkate alındığında aralarında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Tablo 9: Aile Ortamına Göre Verilen Yanıtlar

	Aile Ortamı	N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Zihinsel	İlgisiz ve Baskıcı	31	56,16	7,39	0,11	0,95
	Mükemmeliyetçi	29	55,59	7,28		
	Demokratik	88	55,36	6,52		

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

	Korumacı	17 0	55,50	6,65		
	Toplam	31 8	55,53	6,72		
Duygusal	İlgisiz ve Baskıcı	31	53,55	5,90	0,2 2	0,8 8
	Mükemmeliyetçi	29	52,52	6,40		
	Demokratik	88	52,42	7,17		
	Korumacı	17 0	52,35	8,40		
	Toplam	31 8	52,50	7,67		
Davranışsal	İlgisiz ve Baskıcı	31	55,10	7,30	0,3 2	0,8 1
	Mükemmeliyetçi	29	54,38	7,33		
	Demokratik	88	55,74	6,40		
	Korumacı	17 0	55,26	6,71		
	Toplam	31 8	55,30	6,72		

Öğrencilerin algıladıkları aile ortamlarına göre iletişim değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla tek yönlü ANOVA testi gerçekleştirilmiştir. Tablo 9’da tek yönlü ANOVA testi sonucuna göre katılımcıların aile ortamlarına göre “Zihinsel İletişim”, “Duygusal İletişim” ve “Davranışsal İletişim” değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Tablo 10: Algılanan Sosyo-Ekonomik Düzeye Göre Verilen Yanıtlar

	Aile Ortamı	N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Zihinsel	Alt	34	55,88	8,07	0,69	0,50
	Orta	262	55,36	6,48		
	Üst	22	57,05	7,41		
	Toplam	318	55,53	6,72		
Duygusal	Alt	34	53,59	8,22	0,40	0,67
	Orta	262	52,35	7,63		
	Üst	22	52,64	7,47		
	Toplam	318	52,50	7,67		
Davranışsal	Alt	34	54,88	7,61	0,72	0,49
	Orta	262	55,22	6,52		

	Üst	22	56,91	7,71		
	Toplam	318	55,30	6,72		

Öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeylerine göre iletişim değişkenlerine verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla tek yönlü ANOVA testi gerçekleştirilmiştir. Tablo 10'da görülen tek yönlü ANOVA testi sonucuna göre katılımcıların sosyo-ekonomik düzeylerine göre "Zihinsel İletişim", "Duygusal İletişim" ve "Davranışsal İletişim" değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Tablo 11: Korelasyon Analizi

	Zihinsel	Duygusal	Davranışsal
Zihinsel	1		
Duygusal	0,63*	1	
Davranışsal	0,75*	0,57*	1

Tablo 11'de görüldüğü üzere tüm değişkenler arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir. "Zihinsel İletişim" ile "Duygusal İletişim" arasında orta kuvvette pozitif ilişki ve "Zihinsel İletişim" ile "Davranışsal İletişim" arasında kuvvetli pozitif ilişkinin olduğunu söylemek mümkündür. Bunun yanı sıra "Duygusal İletişim" ve "Davranışsal İletişim" arasında orta kuvvette pozitif ilişki bulunmaktadır.

TARTIŞMA

Sağlık hizmetlerinde iletişimin önemi doğrultusunda Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerini analiz etmek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada, katılımcıların demografik özellikleri ve iletişim becerileri istatistikî yöntemlerle analiz edilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrenciler cinsiyet ve yaş değişkenleri açısından değerlendirildiğinde % 78 oranı ile kız öğrencilerin yoğunlukta olduğu ve bunların % 81'inin 20 yaş altında bulunduğu belirlenmiştir. Akademik başarı açısından değerlendirildiğinde çalışmaya katılan öğrencilerin % 58.52 sinin akademik başarılarını orta düzey olarak ifade ettikleri saptanmıştır. Okula giriş puan türü kapsamında verilen yanıtlar değerlendirildiğinde, Meslek Lisesi

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

mezunu olup sınavsız geçiş hakkıyla üniversite eğitimi alanların oranının diğer gruplara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin iletişim becerileri değerlendirildiğinde Genel iletişim puanının 163.33 olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre, öğrencilerin iletişim becerilerine ilişkin yaklaşımlarının orta düzeyde, olumlu olduğu söylenilebilir. İletişim becerisi boyutlarına bakıldığında, “zihinsel iletişim becerisi” ortalamasının (55,53), duygusal ve davranışsal boyut ortalamalarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Erigüç ve Eriş(2013) tarafından Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerine yönelik yapılan çalışmada öğrencilerin genel iletişim beceri puanı 166.62 olup davranışsal iletişim becerilerinin zihinsel ve duygusal iletişim becerilerine göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Özdemir’in(2011) ebelik ve hemşirelik bölümü öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendiren çalışmasında, öğrencilerin iletişim beceri toplam puanı 165,27 olarak saptanmıştır. Konu ile ilgili olarak yapılan diğer bir araştırma olan Çetinkaya’nın (2011) Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine yönelik çalışmasında, genel iletişim beceri puanı 177,94 olarak hesaplanmıştır ve öğrencilerin iletişim becerilerinin olumlu düzeyde olduğu değerlendirilmiştir.

Öğrencilerin cinsiyete göre iletişim becerileri değerlendirildiğinde, kız ve erkek öğrenciler arasında, “duygusal iletişim” boyutu açısından anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiş, erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre duygusal iletişim puanının daha yüksek olduğu görülmüştür. Konu ile ilgili olarak yazındaki diğer çalışmalara bakıldığında Brown ve diğerlerinin(2011) yaptığı çalışmada kız öğrencilerle erkek öğrencilerin iletişim becerileri arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre göz teması kurma, jest ve mimikleri kullanabilme gibi sözel olmayan iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Erigüç ve arkadaşlarının (2013) yaptığı çalışmada ise kız öğrencilerin, erkek öğrencilere göre “duygusal iletişim” boyutunda daha başarılı oldukları saptanmıştır. Kenny ve diğerlerinin(2013) çalışmasında, kız öğrencilerin anne ve arkadaşlarıyla ilişkilerinde duygusal destek, açık olma ve arkadaşça davranma becerilerinde erkeklere göre daha başarılı oldukları, erkek öğrencilerin ise duygusal iletişimde kızlara göre daha baskın özellikler taşıdıkları belirtilmiştir. Başar ve diğerlerinin(2015) hemşirelik öğrencileri ile yaptıkları çalışmada erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre duygu farkındalığı puanının daha yüksek olduğu görülmüştür. Dilekmen ve arkadaşları (2008) tarafından, Eğitim Fakültesi öğrencileri ile yapılan çalışmada ise

duygusal iletişim becerisinin, cinsiyete göre değerlendirilmesinde anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Aynı şekilde Bingöl ve Demir (2011) tarafından Sağlık Yüksekokulu öğrencileri ile yapılan çalışmada iletişim becerilerinde cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Öğrencilerin yaş gruplarına göre değerlendirilen iletişim becerilerinde, gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Erigüç ve arkadaşları (2013) tarafından yapılan çalışmada ise, davranışsal iletişim becerisinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiş olup, 18-20 yaş grubundaki öğrencilerin davranışsal iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu ifade edilmiştir. Güner ve Akın'ın (2016) çalışmasında ise zihinsel iletişim becerisinde yaş grupları arasında anlamlı farklılık saptanmıştır. Öğrencilerin 21-31 yaş grubunun 17-20 yaş grubuna göre zihinsel iletişim becerisi daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Öğrencilerin öğrenim gördükleri program türüne göre iletişim becerileri değerlendirildiğinde gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. Zihinsel iletişim becerisinde Tıbbi Görüntüleme Teknikleri bölümü öğrencilerinin Tıbbi Laboratuvar Teknikleri öğrencilerine göre daha başarılı oldukları görülmüştür. Aynı zamanda "duygusal" ve "davranışsal" iletişim boyutlarında Tıbbi Görüntüleme Teknikleri bölümü öğrencilerinin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Akyurt'un (2009) çalışmasında öğrencilerin okudukları bölüme göre iletişim becerilerinde anlamlı farklılık saptanmıştır. Tıbbi Laboratuvar Teknikleri bölüm öğrencilerinin iletişim beceri puanları diğer öğrencilere göre daha yüksektir. Brown ve diğerlerinin(2011) çalışmasında Paramedik bölümü öğrencilerinin rahat iletişim kurma becerilerinin Hemşirelik ve İş terapisi bölümlerine göre daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Öğrenciler öğrenim gördükleri sınıfa göre değerlendirildiklerinde 1. Sınıf öğrencilerinin ortalama puanının 2. Sınıf öğrencilerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ancak istatistiki olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. İrak ve diğerlerinin (2017) çalışmasında sınıflar arasında anlamlı farklılık saptanmamıştır. Öğrencilerin öğrenim türüne göre iletişim becerileri değerlendirildiğinde ise örgün öğretim ile ikinci öğretim grupları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Özerbaş ve diğerlerinin(2007) çalışmasında ise öğrencilerin iletişim becerileri öğrenim türüne göre farklılık göstermektedir.

Öğrencilerin aileleri ile ilgili veriler değerlendirildiğinde, anne ve babaların büyük bir oranının ilköğretim mezunu olduğu

görülmektedir. Yüksek eğitim düzeyine sahip bir ailede yetişen öğrenci sayısının oldukça düşük düzeyde kaldığı saptanmıştır. Anne ve babanın eğitim düzeyi ile öğrencilerin iletişim becerileri arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Aşçı ve diğerlerinin(2015) çalışmasında anne ve babanın eğitim seviyesiyle iletişim becerileri arasında bir ilişki olmadığı belirtilmiştir. Elkin ve diğerlerinin (2016) çalışmasında ise, babanın eğitim düzeyi okuryazar olan öğrencilerin iletişim beceri puan ortalamasının daha yüksek olduğu görülmüştür. Öğrencilerin aile ile sorun paylaşımına ilişkin soruya verdikleri yanıtlar değerlendirildiğinde, “duruma göre değişkenlik gösteriyor” seçeneğinde % 40 oranı ile yoğunlaşma olduğu görülmektedir. Her iki değişkende de gruplar arasında iletişim becerilerini oluşturan boyutlar açısından anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Katılımcıların aile ortamlarına ilişkin değerlendirmeleri dikkate alındığında % 53.5 oranı ile büyük çoğunluğun aile tutumunu “korumacı” olarak değerlendirdiği belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, aile ile ilişkili yanıtlar kapsamında, iletişim becerileri açısından anlamlı bir farklılık olmadığı gözlenmiştir. Yazındaki diğer çalışmalara bakıldığında, Acar (2009) tarafından yapılan araştırmada öğretmen adaylarının anne-baba tutumuna göre “zihinsel” ve “duygusal” iletişim becerileri ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Demokratik ve hoşgörülü bir ailede yetişen katılımcıların, ilgisiz veya koruyucu bir aile ortamında yetişenlere göre “zihinsel” iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Bu çalışmada ise, öğrencilerin iletişim becerilerinin anne ve babalarının çocuk yetiştirme tutumlarına göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bireylerin kendilerini ifade edebilmelerinin yanı sıra karşısındaki bireyleri anlayıp sağlıklı ilişkiler kurabilmeleri açısından iletişimin çok önemli bir yeri vardır. Özellikle sağlık hizmetlerinin sunumu sürecinde bu konu ayrı bir öneme sahiptir. Çünkü sağlık hizmetleri sunumu karmaşık ve yorucu bir ilişkiler ağını oluşturmaktadır ve bu nedenle iletişim sorunlarının yaşanması zaman zaman kaçınılmaz olmaktadır. Sağlık hizmeti sunumunda görevli olan çalışanların, iletişim becerilerinin yeterli düzeyde olması hizmet kalitesi açısından da ayrı bir öneme sahiptir. Mezun olduklarında sağlık hizmetlerinde görev yapacak olan Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin, iletişim becerilerinin değerlendirilmesi

ve eksikliklerinin giderilmesi yönünde bu çalışmanın sonuçları önem taşımaktadır. Ayrıca ilerleyen süreçlerde konu ile ilgili yapılacak araştırmalar açısından değerlendirilebilir veriler içermektedir. Bu sonuçlara göre öğrencilerin iletişim becerilerinin orta düzeyde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar dikkate alındığında, öğrencilerin iletişim becerilerinin arttırılmasına yönelik çalışmaların yapılması yararlı olabilecektir. Seçmeli ders grubunda olan iletişim dersinin, bütün öğrenciler tarafından alınması, zorunlu ders statüsüne dönüştürülmesi önemli bir etki yaratacaktır. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencileri öğrenim süreleri boyunca değişik sağlık merkezlerinde uygulama ve staj eğitimleri almaktadırlar. Bu süreçlerde öğrenciler sadece teknik uygulamaları değil aynı zamanda hastalar ve sağlık çalışanları ile doğru iletişim kurabilmeyi öğrenmelidir. Bu anlamda sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin gelişmiş olması da öğrenciler için önemlidir. Çalışanların öğrencilere eğitici, yol gösterici olarak davranması gerekir. Sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin değerlendirilmesi, geliştirilmesi periyodik eğitimlerin verilmesi önemli bir katkı sağlayacaktır. Tüm bunların yanı sıra tamamlayıcı olarak öğrencilerin, iletişim odaklı seminer ve uygulamalara katılımlarının sağlanması ve bu konuda yönlendirici uygulamaların gerçekleştirilmesi de konunun önemi kapsamında değerli kazanımlar yaratacaktır.

KAYNAKÇA

ACAR, Veli (2009), "Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, YYLT, Burdur

AŞÇI, Özlem, HAZAR, Güleser, YILMAZ, Meliha, (2015), "Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve İlişkili Değişkenler", Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, C.6, S.3, ss.160-165

AKYURT, Nuran, (2009), "Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri", Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, C.4, S.11, ss.15-33

BAŞAR, Gülistan, AKIN, Semiha, DURNA, Zehra, (2015), "Hemşirelerde ve Hemşirelik Öğrencilerinde Problem Çözme ve İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi", Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 4(1), ss. 25-147

BACHMAN, Cadje, ROSCHLOUB, Silke, HARENDZA, Signid, KEIM, Rebecca, SCHERER, Martin, (2017), "Medical Students'

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

Communication Skills in Clinical Education: Results from a Cohort Study”, Patient Education and Counseling, V.100, pp.1874-1881

BHANA, VARSHİKA M.,(2014), “Interpersonal Skills Development in Generation Y Student Nurses: a Literature Review”, Nurse Education Today , 34 , pp. 1430–1434

BİNGÖL, Gülay, DEMİR, Ayşen (2011), “Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri”, Göztepe Tıp Dergisi, 26(4), ss. 152-159

BROWN, Ted, WILLIAMS, Brett, BOYLE, Malcolm, MOLLOY, Andrew, MCKENNA, Lisa, PALERMO, Cleare, MOLLOY, Liz, LEWIS, Belinda, (2011), “Communication Styles of Undergraduate Health Students”, Nurse Education Today, ss.317-322

CHAN, Zenobia C.Y, (2017), “A Qualitative Study on Communication Between Nursing Students and The Family Members of Patients”, Nurse Education Today, 59, pp.33-37

ÇETİNKAYA, Zeynep (2011), “Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi”, Kastamonu Eğitim Dergisi, C.19, No.2, ss.567-576

DICKSON, David, HARGIE Owen, MORROW Norman, (1997), “Communication Skills Training for Health Professionals”, 2. Edition, Nelson Thornes Ltd., Cheltenham

DİLEK MEN Mücahit, BAŞCI Zeynep, BEKTAŞ Fatih (2008), “Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri”, C.12, S.2, ss.223-231

DÖKMEN Üstün(2003), “İletişim Çatışmaları ve Empati”, 22. Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul

EKLOF, Mats, AHLBORG JR, Gunnar, (2016), "Improving Communication among Healthcare Workers: a Controlled Study", Journal of Workplace Learning, Vol. 28 I: 2, pp.81-96

ELKİN, Nurten, KARADAĞLI, Nurten, BARUT, A.Yüksel, (2016), “Sağlık Bilimleri Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri Düzeyleri ve İlişkili Değişkenlerin Belirlenmesi”, Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 9(2), ss.70-80

ERİGÜÇ, Gülsün, ERİŞ, Hüseyin, (2013), “Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri: Harran Üniversitesi Örneği, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, C.12, S.46, ss.232-254

ERİGÜÇ Gülsün, ŞENER Tolga, ERİŞ Hüseyin (2013), “İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.16, S.1, ss.45-65

ERSANLI Kurtman, BALCI Seher(1998), "İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerli ve Güvenirli Çalışması" Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, C.2, S.10, ss.7-13

GÜNER KAŞ, Canan, AKIN, Semiha, (2016), "Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve İletişim Becerileri ile İlişkili Faktörlerin Değerlendirilmesi", Sağlık ve Toplum, Y.26, S.2, ss.47-60

HUGMAN, Bruce, (2009), "Healthcare Communication", Pharmaceutical Press, USA

IRAK, Hakan, TAŞCIOĞLU, Raci, DAL, Mustafa, TUNÇ, Yunus, (2017), "Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri: Iğdır Üniversitesi Örneği, Atatürk İletişim Dergisi, S.14, ss.187-202

KARADAĞ, Mevlüt, IŞIK Oğuz, CANKUL İbrahim Halil, ABUHANOĞLU, Hüseyin, (2015), "Hekim ve Hemşirelerin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi", Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17/1, ss.160-179

KAYA, Alim, (2011), "Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim, 4.Baskı, Pegem Akademi, Ankara

KAYA, Didem, YÜCELER, Ayhan, ULUDAĞ, Ayhan, KARADAĞ, Şule, (2017), "Hasta İlişkilerinde Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek ve İletişim Becerilerinin Nitel Olarak Değerlendirilmesi", Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, C.8, S.19, ss. 62-76

KENNY, Rachel, DOOLEY, Barbara, FITZGERALD, Amanda, (2013), "Interpersonal Relationships and Emotional Distress in Adolescence", Journal of Adolescence, 36, pp.351-360

KILIÇ, Melek (2014), "Sağlık Kurumlarında İletişim: Hasta-Sağlık Personeli İletişimi", Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, YYLT, İstanbul

KORKUT, Fidan (1996), "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi", Psikolojik Rehberlik ve Danışma Dergisi, C.2,S.7, ss.18-23

MEMİŞOĞLU, Salih Paşa, ÖZCAN, Harun (2007), "İletişim Sürecine İlişkin Endüstri Meslek Lisesi Öğretmen ve Yönetici Görüşleri", Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, C.7, S.2, ss.105-112

MISIRLI, İrfan (2013), "Genel ve Teknik İletişim", 7. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara

ÖZDEMİR, Gülsün (2011), "Ebelik ve Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve Yaşam Yönelimlerinin Stresle Başetme Tutumları Üzerine Etkisi", İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, YYLT, İstanbul

Sağlık Hizmetlerinde İletişim Becerilerinin Önemi ve Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından Analizi

ÖZERBAŞ, Mehmet Arif, BULUT, Mehmet, USTA, Ertuğrul, (2007), "Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi", Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, C.8, S.1, ss.123-135

RANA, Poojaba (2015), "Effective Communication Skills", International Journal of Research and Analytical Reviews, C.2, S.1, pp. 29-31.

REBEIRO, Geraldine., EDWARD Karen-leigh, ROSE, Chapman, EWANS, Alicia, (2015), "Interpersonal Relationships between Registered Nurses and Student Nurses in The Clinical Setting—A Systematic Integrative Review", Nurse Education Today, 35, pp.1206-1211

REYNOLDS, William J., SCOTT, Brain, (2000). "Do Nurses and Other Professional Helpers Normally Display Much Empathy?" Journal of Advanced Nursing, 31 (1), 226-234.

ROBBINS Stephen P., JUDGE Timothy A.,(2015), "Organizational Behavior",Çev.Editörü: İnci ERDEM, 14. Basım, Pearson, Nobel Yayınevi, Ankara

SOKLARIDIS, Sophie, (2014), "Improving Hospital Care: are Learning Organizations the Answer?", Journal of Health Organization and Management, V.28, N.6, pp.830-838

THOMAS, Richard K., (2016), "Health Communication", Springer Science-Business Media Inc., USA

TİRYAKİ ŞEN Hanife, TAŞKIN YILMAZ Feride, PEKŞEN ÜNÜVER Özlem (2013), "Hizmet İçi Eğitim Hemşirelerinin İletişim Beceri Düzeyleri", Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 4(1), ss.13-20

TÜRKEN, Hazal, ES, Begüm, ÇALIM İLDAN Selda, (2016), "Öğrenci Ebelerin Duygusal Zekaları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişki", Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 3(4), ss.447-452

UYER, Gülten (2000), "Hemşire-Hasta İletişimi ve İletişimin Hasta Yönünden Önemi", Türkiye Klinikleri Tıp Etiği, 8, s.88-94.

WILKINSON, Susie, LINSELL Louise, PERRY, Rachel, BLANCHARD, Karen, (2008)., "Communication Skills Training For Nurses Working With Patients With Heart Disease" British Journal of Cardiac Nursing, 3 (10), pp.475-481.

YILMAZ, Meryem (2001), "Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti", Cumhuriyet Üniversitesi, Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi,5(2), ss.69-74

