

Communication Skills Levels of Health Services Vocational School Students

Nilüfer ÇEKEN¹, Elveda KUYUCAK²

¹ Kırklareli University, Vocational School of Health Services, Medical Advertising and Marketing Program, Kırklareli, TURKEY

² Kırklareli University, Vocational School of Health Services, Child Development Program, Kırklareli, TURKEY

ABSTRACT

In order to establish healthy communication, the level of development of the communication skills of the people is important. Communication skills, which is one of the most important factors of healthy communication, can be increased by supporting with education. Otherwise, interpersonal conflicts become inevitable. The causes of communication conflicts include; to be biased, not to develop empathy, not to respect the person being contacted, not to be tolerant of differences, not to trust people during communication and so on. factors can be counted. Health communication is affected by many variables in terms of process. The communication skills of the people who will serve in the health sector affect the quality of service and the degree of satisfaction. The research was conducted to measure the attitudes, behaviors, communication skills of university students studying at the associate degree programs of Vocational School of Health Services in Kırklareli University in 2017-2018 academic term in terms of various variables. The communication skills of the students were evaluated by using the Communication Skills Inventory and the data were evaluated by using SPSS 15 Package Program. It is seen that communication skills decrease with increasing class. In the next stage, the comparison of the study by applying to health workers is presented as a suggestion.

Key words: Communication, Health, Health communication

Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulunda Eğitim Alan Öğrencilerin İletişim Beceri Düzeyleri

ÖZET

Sağlıklı iletişim kurabilmek için kişilerin iletişim becerilerinin gelişmişlik düzeyi önemlidir. Sağlıklı iletişim kurmanın en önemli faktörlerinden biri olan iletişim becerileri eğitimle desteklenerek artırılabilir. Aksi takdirde kişilerarası çatışmaların yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir. İletişim çatışmalarının nedenleri arasında; önyargılı davranmak, empati yeteneğinin gelişmemesi, iletişim kurulan kişiye saygılı davranmamak, farklılıklara hoşgörülü olmamak, iletişim esnasında kişilere güvenmemek vb. faktörler sayılabilmektedir. Sağlık iletişimi süreç açısından birçok değişkenden etkilenmektedir. Sağlık sektöründe hizmet verecek kişilerin iletişim becerileri verilecek hizmet kalitesini, memnuniyet derecesini etkilemektedir. Araştırma, Kırklareli Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu ön lisans programlarında 2017-2018 akademik döneminde eğitim alan üniversite öğrencilerinin insan ilişkileriyle ilgili tutum, davranışlarının, iletişim becerilerinin ölçülmesi ve çeşitli değişkenler açısından incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Öğrencilerin iletişim becerileri İletişim Becerileri Envanterinden yararlanılarak ölçülmeye çalışılmış elde edilen veriler SPSS 15 Paket Programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Sınıfın artmasıyla iletişim becerilerinin azaldığı görülmektedir. Bir sonraki aşamada çalışmanın sağlık çalışanlarına uygulanarak karşılaştırılması öneri olarak sunulmaktadır.

Anahtar kelimeler: İletişim, Sağlık, Sağlık iletişimi

GİRİŞ

Çalışma hayatında bireylere başarıyı getiren faktörlerden biri iletişimdir. İletişim çalışma hayatında başarıda, motivasyonda, sosyal uyumda önemli bir unsurdur. Sağlık alanında çalışacak olan; hasta, hasta yakını ve diğer sağlık çalışanları ile iletişim kuracak bireyin kendisi ve çevresiyle kuracağı iletişimin sağlıklı olması gerekmektedir. Bu ancak hizmeti alan ile hizmeti veren arasında; empati, güven, karşılıklı anlayış, iletişimin sağlıklı olmasıyla gelişebilmektedir (Okay 2009).

Kökeni Latince *communicare*'den gelen iletişim için literatürdeki tanımlar incelendiğinde iletişim ile ilgili geçerli tek bir tanımın olmasının mümkün değildir. İletişim süreci öğelerinin, iletişime etkisi birbirinden farklıdır ve hepsinin önemi oldukça fazladır. Bu öğeler sağlıklı iletişim kurulmasına olumlu etkide bulunduğu gibi, öğeler arası farklılıklara bağlı olarak iletişimi olumsuz da etkileyebilmektedirler. İletişim çok farklı öğeleri ve dinamikleri içinde barındıran bir kavramdır. İletişim süreci öğeleri kadar iletişim kurulan kişilerin özellikleri de süreci etkilemektedir (Güngör 2015). Sağlık çalışanlarının; diğer sağlık çalışanı, hasta ve hasta yakını ile kuracakları iletişimi de iletişim süreci elemanları etkilemektedir. Sağlık hizmetleri farklı alanlarda eğitim alan profesyoneller tarafından verilmektedir. Bununla birlikte iletişim kurulan hedef kitle çok geniştir. Sosyo-demografik ve sosyo-kültürel öğelerin farklılığı da kaynak ve hedef arasındaki iletişimi etkileyen önemli faktörlerdendir. Hizmet alan kişilerde olduğu gibi hizmet veren kişilerin desosyo-demografik ve sosyo-kültürel özellikleri farklılık göstermektedir. Kurulan iletişimde yaşanabilecek olan çatışma iyi işleyen bir iletişim süreci ile önlenebilecektir (Okay 2009).

Çalışma hayatında kurulan iletişimin (örgüt-içi iletişim) sağlıklı olması ortaya çıkabilecek birçok sorunun ortadan kalkmasını sağlar. Çalışma arkadaşları ile kurulan sağlıklı iletişim çalışma ortamında çatışmanın olmamasını beraberinde getirerek çalışanların motivasyonunu olumlu yönde etkiler. Aynı zamanda personelin hasta ve hasta yakını ile kurduğu (kişilerarası iletişim) sağlıklı iletişim hizmeti alanların memnuniyetini de olumlu yönde etkiler. İletişimde sürecin olumlu ilerlemesi ve sonuçlanması çatışma odaklı değil çözüm odaklı yaklaşımla gerçekleşebilir (Dökmen 2008). "Sağlıklı iletişim kurabilmek önce iyi bir

dinleyici olmayı gerektirmektedir. İyi dinleyici olmak mesajın anlaşılabilirliğini arttırmaktadır. Yaygın olarak kullanılan on iki dinleme kalıbı vardır. Bunlar; karşılaştırmak, düşünce okumak, prova yapmak, filtrelemek, yargılamak, hayal kurmak, tanımlamak, tavsiyede bulunmak, tartışmak, haklı olmak, raydan çıkarmak, yatıştırmaktır" (Davis ve ark. 2017). Dinleme esnasında kullanmış olduğumuz bu kalıplar bilinçli olarak olumlu kullanıldığında kurulan iletişimin sağlıklı olmasını sağlayacaktır. Birçok çeşidi bulunan dinleme kavramı gerçek anlamda yerine getirildiğinde iletişime katkı sağlayabilmektedir. Karşılıklı anlayışın gelişebilmesi için tarafların anlamak için dinlemeleri gerekmektedir. Empatinin gerçekleşebilesinde de dinlemenin önemi büyüktür. İletişim kurarken yaşanan birçok sorun bu konudaki bilgi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. İletişim türlerinin kullanılmasındaki eksiklerin giderilmesi için iletişim eğitimi verilmesi faydalı olacaktır (Gürüz ve Eğinli 2010). Bütün bu sebeplerden ötürü sağlık alanındaki kalite doğrultusunda iletişim eğitiminin ne kadar elzem olduğu anlaşılmaktadır. Bu araştırma yoluyla sağlık alanında eğitim alan üniversite öğrencilerinin insan ilişkileriyle ilgili tutumları, davranışları ve iletişim becerilerinin ölçülmesi ve çeşitli değişkenler açısından incelenmesi amaçlanmıştır. Böylece iletişim eğitiminin hangi düzeyde, ne zaman, hangi içerikle verilmesinin daha doğru olacağı hususunda etkili bir zemin hazırlayacağı düşünülmektedir.

MATERYAL VE METOT

Araştırma, tanımlayıcı kesitsel bir araştırmadır.

Araştırma; 2017-2018 eğitim-öğretim yılında Kırklareli Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu'nda eğitim alan 589 Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, Tıbbi Laboratuvar Teknikleri, Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama, Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Yaşlı Bakımı, Optisyenlik önlisans öğrencilerinden oluşmaktadır. Veri Toplama Aracının Hazırlanması ve Uygulanması: Veri toplama aracı olarak İletişim Becerileri Envanterinden yararlanılmıştır. İki bölümden oluşan anketin birinci bölümünde sosyo-demografik bilgilerin yer aldığı sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise öğrencilerinin insan ilişkileriyle ilgili iletişim becerilerinin ölçülmesi ve çeşitli değişkenler açısından değişip değişmediğini belirlenmesi için İletişim Becerileri Ölçeği yer almaktadır. İletişim Becerileri Envanteri ilk olarak

Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Testi yarılama yöntemiyle yapılan güvenilirlik çalışmasında $r = .64$, test tekrar test sonucunda ise $r = .68$ olarak bulunmuştur. Bu çalışmada güvenilirlik cronbachalpha kat sayısı $.853$ olarak bulunmuştur (Ersanlı ve Balcı 1998). Korkut'un İletişim Becerileri Değerlendirme ölçeği ile yapılan geçerlik çalışmasında benzer ölçekler katsayısı $.70$ 'tir (Korkut 1996).

Verilerin Analizi: Toplanan veriler SPSS 15 Paket Programı kullanılarak değerlendirilmiş ve istatistiksel değerlendirmede $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı bulunan sonuçlar gösterilmiştir.

BULGULAR

Aşağıda verilen Tablo 1'de görüldüğü üzere örneklem grubunu oluşturan öğrencilerin 396'sını kadın, 193'ünü erkek öğrenciler; 339'unu birinci öğretimde, 250'sini ikinci öğretimde eğitim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Ayrıca denek grubunu Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama programından 85, Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programından 133, Tıbbi Laboratuvar Teknikleri programından 198, Yaşlı Bakımı programından 63, Optisyenlik programından 32, Sağlık Kurumları İşletmeciliği programından ise 78 öğrenci oluşturmaktadır. Yine deneklerin 268'ini birinci sınıf öğrencileri, 321'ini ikinci sınıf öğrencileri; 86'sını düşük, 470'ini orta, 33'ünü yüksek gelir düzeyine sahip öğrenciler oluşturmaktadır.

Deneklerin annelerinin eğitim düzeyleri: Okur- Yazar Değil 29, Okur-Yazar 43, İlkokul 235, Ortaokul 138, Lise 108, Yüksek Öğretim 36 kişi olarak bulunmuştur. Yaşadıkları Yer değişkeni ise: İl-Büyük Şehir 259, İlçe 226, Kasaba-Belde 31, Köy-Mezra 73 kişi olarak bulunmuştur. İletişim eğitimi alan deneklerin sayısı 228, almayanların sayısı 36'dir. İletişim becerilerini iyi olarak değerlendiren deneklerin sayısı: 233, orta olarak değerlendiren deneklerin sayısı: 323, kötü olarak değerlendiren deneklerin sayısı: 33 olarak bulunmuştur.

Tablo 1. Öğrencilerin Demografik Verileri

Toplam Öğrenci Sayısı	F
Cinsiyet	
Kadın	396
Erkek	193
Eğitim Grubu	
Birinci Öğretim	339
İkinci Öğretim	250
Program	
Tıbbi Tanıtım ve Pazarlama	85
Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik	133
Tıbbi Laboratuvar Teknikleri	198
Yaşlı Bakımı	63
Optisyenlik	32
Sağlık Kurumları İşletmeciliği	78
Sınıf	
Birinci Sınıf	268
İkinci Sınıf	321
Gelir	
Düşük	86
Orta	470
Yüksek	33
Annenin Eğitim Durumu	
Okur- Yazar Değil	29
Okur-Yazar	43
İlkokul	235
Ortaokul	138
Lise	108
Yüksek Öğretim	36
Yaşadığı Yer	
İl-Büyük Şehir	259
İlçe	226
Kasaba-Belde	31
Köy-Mezra	73
İletişim Eğitimi Alıp Almadığı	
Evet	228
Hayır	361
İletişim Becerilerini Nasıl Değerlendirdiği	
İyi	233
Orta	323
Kötü	33

Tablo 2'de götöldüğü üzere; iletişim becerileri ölçeği hem toplam puanlarında hem de zihinsel ve duygusal alt boyutların puanları sınıf değişkenine göre incelendiğinde, birinci ve ikinci sınıflar arasında anlamlı bir fark bulunmuş olup, bu fark tüm puanlarda birinci sınıflar lehine gerçekleşmiştir.

Tablo 2. İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarının Sınıf Değişkenine Göre Durumu

	Birinci Sınıf n=268	İkinci Sınıf n=321	P
Zihinsel Boyut	4,02 ±	3,91 ±	,003
Duygusal Boyut	3,87 ±	3,70 ±	,019
İBÖ	3,91 ±	3,81±	,003

Tablo 3. İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarının Öğrencinin İletişim Becerilerini Değerlendirme Değişkenine Göre Durumu

	İyi n=230	Orta n= 323	Kötü n=33	P
Zihinsel Boyut	4,11±	3,98 ±	3,60 ±	,000
Duygusal Boyut	3,85 ±	3,68 ±	3,56 ±	,000
Davranışsal Boyut	4,00±	3,78 ±	3,51 ±	,000
İBÖ	3,99±	3,79±	3,56±	,000

Tablo 3'te götöldüğü üzere; iletişim becerileri ölçeği hem toplam puanlarında hem de zihinsel, davranışsal ve duygusal alt boyutların puanları "deneklerin kendi iletişim becerilerini değerlendirme" değişkenine göre incelenmesinde, iletişim becerilerini iyi, orta ve kötü olarak değerlendiren öğrencilerin ölçekten aldıkları toplam puanlar ve tüm alt boyutlarda anlamlı bir fark bulunmuş olup, bu fark tüm puanlarda iletişim becerilerini iyi olarak değerlendiren öğrenciler lehine gerçekleşmiştir.

TARTIŞMA

İletişim becerileri ölçeği toplam puanlarının sınıf değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farklılık anlamlı bulunmuştur. Anlamlılık birinci sınıf öğrencileri lehine gerçekleşmiştir. Yapılan bir başka araştırmada ise 1. sınıf öğrencilerinin 2., 3., ve 4. sınıf

öğrencilerine göre iletişim becerileri ölçeği toplam puanlarının daha düşük olduğu saptanmıştır (Turgut ve ark. 2018). Ancak öğrencilerin iletişim becerileri ölçeği toplam puanlarının sınıf değişkenine göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılan çalışmalar mevcuttur (Aşçı ve ark. 2015; Bingöl ve Demir 2011; Erigüç, ve ark. 2013; Elkin ve ark. 2016; İrak ve ark. 2017; Kadakal ve Alver 2017). Gördüğü üzere literatürdeki çalışmalarda bu konuda bir tutarlılık bulunmamaktadır. Beklenenin aksine üniversiteye yeni başlamış, dolayısıyla iletişim konusunda daha az eğitim ve tecrübeye rağmen iletişim becerileri daha yüksek puanlarda ortaya çıkmış olabilmektedir. Bunun sebebi olarak araştırmacının şekliyle ilişkili bir durum olabileceği düşünülmektedir. Deneklerin kendi durumlarını değerlendirdikleri beyanlarla elde edilen verilerin sübjektif özellik içerebileceği düşüncesi bu sonucun nedeni olarak düşünülmektedir. İlaveten bir konu hakkında bilgi düzeyi arttıkça konu ile ilgili ters orantılı bir güven eksikliği oluşabileceği durumu da ihtimal dahilinde düşünülmektedir.

Örneklem grubunu oluşturan öğrencilerin, iletişim becerileri ölçeği alt boyutu zihinsel boyutundan aldıkları puanların aritmetik ortalaması \bar{x} = 3,96, duygusal alt boyutlarından aldıkları puanların aritmetik ortalaması \bar{x} = 3,74, davranışsal alt boyutundan aldıkları puanların aritmetik ortalaması \bar{x} = 3,86, iletişim becerileri ölçeği toplam puanının aritmetik ortalaması ise \bar{x} = 3,85 olarak hesaplanmıştır. Çıkan sonuçlar değerlendirildiğinde; araştırmaya katılan öğrencilerin iletişim becerilerinin yüksek olduğu görölmektedir. Çalışmada iletişim becerileri ölçeği alt boyutu aritmetik ortalaması en yüksek olan zihinsel boyuttur. Bu sonuca göre zihinsel iletişim becerileri düzeyinin, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri düzeyinden daha yüksek olduğu söylenebilir. Bu durumda çalışma hayatında öğrencilerin karşılaşacakları insanlar ile kuracakları iletişimde çatışmanın daha az oranda yaşanacağı varsayılmaktadır. Sonuçlara göre iletişim becerilerinin yüksek olmasının nedenleri arasında; önyargılı davranmamak, empati yapabilmek, iletişim kurulan kişiye saygılı davranmak, farklılıklara hoşgörölü olmak, iletişim esnasında saygılı olmak ve güvenmek gibi özellikler sayılabilir. Bu özellikleri barındıran kişilerin çalışma hayatlarında sağlıklı iletişim kurarak, kaliteli hizmet vermeleri beklenmektedir. Literatürde farklı sonuçların elde edildiği araştırmalarda bulunmaktadır. Yapılan bir araştırmada yine duygusal alt boyut ortalaması diğer alt

boyutlara oranla yüksek çıkmıştır (Turgut ve ark. 2018). Bir diğer araştırmada ise davranışsal alt boyutun diğer alt boyutlara oranla yüksek çıktığı görülmektedir (Erigüç ve ark. 2013).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan çalışmasonuçları öğrencilerin kendi iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerine dayanmaktadır. Yapılacak diğer çalışmalarda sağlık hizmetleri meslek yüksekokulundan mezun olmuş çalışanların iletişim becerileri değerlendirilerek teorik eğitim ve uygulama arasındaki uyuma odaklanılabilir. Sınıfın artmasıyla iletişim becerilerinin azaldığı görülmektedir. Buna yönelik sağlık hizmetleri meslek yüksekokullarında ikinci sınıflara yönelik ders müfredatı iletişim becerilerini geliştirecek yönde revize edilebilir. Öğrencilerin iletişim becerilerini arttıracak faktörlerin belirleneceği çalışmalar yapılarak geliştirilen faktörlerin uygulaması yapılabilir.

Çalışmasonuçları sağlık iletişimi açısından değerlendirildiğinde sağlık hizmetleri meslek yüksekokulundan mezun olan öğrencilerin çalışma hayatlarında diğer sağlık çalışanları, hasta-hasta yakını ile kuracakları iletişimi sağlıklı bir zeminde sürdürebileceklerinin söylenebilmesi mümkündür. Bu durum ülkemizde de sağlık kurumlarında hizmet veren çalışanlara yapılan şiddetin ortadan kaldırılmasında yaşanan çatışmanın akılcı yollarla çözülmesi için yönlendirme sağlayacağı ve sürecin doğru yönetilebileceğini göstermektedir. Alan eğitimi almış kişilerin doğru kullanacağı iletişim yöntem ve teknikleri sorunların çözümüne olumlu katkı sağlayabilecektir. Böylece taraflar arasında uzlaşma sağlanabilecek soyut bir kavram olmasına rağmen hizmeti alan ve veren karşılıklı memnun kalacaktır. Kurum içi ve kurum dışı iletişimde iklimin değişmesine bağlı olarak yansımaların olumlu olacağını söylenebilmesi mümkündür.

KAYNAKLAR

- Aşçı Ö, Hazar G, Yılmaz M. (2015). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri ve ilişkili değişkenler. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 6 (3), 160-165.
- Bingöl G, Demir A. (2011). Amasya sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. Göztepe Tıp Dergisi, 26 (4): 152-159.
- Davis M, Paleg H, Fanning P. (2017). "İletişim becerileri", 3.

- Baskı, 1. Bölüm, 1-19, Ankara: Alter Yayıncılık.
- Dökmen Ü. (2008). "İletişim çatışmaları ve empati", 58. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Elkin N, Karlıdağ F, Barut Y. (2016). Sağlık bilimleri yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri düzeyleri ve ilişkili değişkenlerin belirlenmesi. Mersin Üniversitesi Sağlık Bilim Dergisi, 9(2): 70-80.
- Erigüç G, Şener T, Eriş H. (2013). İletişim becerilerinin değerlendirilmesi (Bir meslek yüksekokulu öğrencileri örneği). Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 16 (1): 45-65.
- Ersanlı K, Balcı S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi; geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2(10): 7-12.
- Güngör N. (2015). "İletişime giriş", 3. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürüz D, Eğinli T. (2010). "İletişim becerileri", 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- İrak H, Taşçıoğlu R, Dal M, Tunç Y. (2017). Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri (İğdir Üniversitesi örneği) Atatürk İletişim Dergisi, 14: 187-201
- Kadalkal A, Alver B. (2017). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi, International Journal Of Eurasian Education And Culture. <http://www.ijoeec.com/download/article-file/39635308.06.2019> tarihinde erişilmiştir.
- Korkut F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2(7): 18-23.
- Okay A. (2009). "Sağlık iletişimi", İstanbul: MediaCat Kitapları
- Turgut M, Kutlu G, Mut S. (2018) Sağlık yönetimi bölümü öğrencileri ile sosyal medya kullanımları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. İşletme Bilimi Dergisi, 6 (1): 185-205.