



Sağlık Sektörü Çalışanlarının İletişim Becerilerinin İncelenmesi

Examination of Communication Skills of Healthcare Professionals

Gülşah GENÇER ÇELİK¹

Öz

Amaç: Bu araştırma kapsamında sağlık çalışanlarının iletişim becerileri açısından profilendirilmesi amaçlanmaktadır.

Tasarım/Yöntem: Araştırma kapsamında İstanbul ilinde hizmet veren iki sağlık kuruluşunda anket çalışması yapılmıştır. 492 sağlık çalışanı araştırmada katılımcı olarak yer almıştır. Verilerin analizinde SPSS 25 paket programı kullanılmıştır. Sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin profilendirilmesi için iki aşamalı kümeleme analizi kullanılmıştır.

Bulgular: Analizler sonucunda; sağlık çalışanlarının üç farklı profile sahip oldukları görülmüştür. Sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin demografik özellikleri açısından farklı profillere ayrıldıkları tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların iletişim becerilerinin düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sınırlılıklar: Araştırma Covid-19 pandemisi esnasında gerçekleştirilmiştir. Bu yüzden farklı bağlamlarda yapılan araştırmalarda sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin daha farklı değerler alabileceği düşünülebilir.

Özgünlük/Değer: İletişim becerileri hakkında yapılan çalışmalar genellikle sağlık çalışanlarının dışındaki örneklerde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu çalışmada ise sağlık çalışanlarının iletişim becerileri demografik özelliklerle birlikte incelenerek, çalışanların profillerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim Becerileri, Sağlık Çalışanları, İki Aşamalı Kümeleme

Abstract

Purpose: Within the scope of this research, it is aimed to profile healthcare professionals in terms of communication skills.

Design/Method: In the research, a survey was conducted in two health institutions serving in Istanbul. 492 healthcare professionals took part in the research as participants. SPSS 25 package program was used to analyze the data. Two-stage cluster analysis was used to profile the communication skills of healthcare professionals.

Results: As a result of the analysis, it was seen that healthcare workers had three different profiles. It has been determined that healthcare professionals' communication skills are divided into different profiles in terms of their demographic characteristics. It was also concluded that the employees' communication skills were poor.

Limitations: The research was conducted during the Covid-19 pandemic. Therefore, in research conducted in different contexts, it can be thought that the communication skills of health workers may take different values.

Originality/Value: It is observed that the studies on communication skills are generally concentrated on samples other than healthcare workers. However, this study aimed to determine the employees' profiles by examining the communication skills of healthcare professionals and their demographic characteristics.

Keywords: Communication Skills, Healthcare Professionals, Two-Stage Clustering

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Beykent Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, gulsahg@beykent.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8610-3673

1. GİRİŞ

Toplumsal yaşamın temel gereksinimlerinden birisi olan iletişim, her örgütte büyük önem taşımaya karşın özellikle insan ile bire bir etkileşim içerisinde olunan sektörler için stratejik bir öneme sahiptir. Söz konusu sektörler içerisinde yer alan sağlık sektörünün de zaman zaman kişilere kötü haberler vermeyi de içerisinde bulunduran, özellikle acil ve ağır vakalarda, hastaların acı seviyelerinin yüksek olduğu, normal olmayan şartlarda hizmet alma talebinde buldukları göz önüne alındığında, iletişim konusunun ayrıca önem kazandığı söylenebilmektedir. Hastane ve benzer ortamların insanların psikolojileri üzerinde olumsuzluklar ortaya çıkardığı, uzun süreli yatışlar ya da tedavi süreçleri söz konusu olduğunda olumsuz etkilerin daha da arttığı söylenebilir. Theodorson ve Theodorson (1969) tarafından simgeler yardımıyla kişiler arasında bilginin, davranış ya da duyguların iletilmesi şeklinde tanımlanan iletişim toplum içerisinde yaşayan bireylerin başarı ve mutlulukları için büyük öneme sahiptir (Akduman vd., 2018).

Sözlü, yazılı ve sözsüz şekilde gerçekleştirilebilen kaynaktan hedefe bilgi transferi şeklinde de ifade edilebilen iletişimin bilgi, motivasyon, kontrol ve heyecanlandırma gibi dört temel fonksiyonundan bahsedilebilmektedir (Ateş vd., 2018). Kişiler arasında sağlıklı iletişimin gerçekleşebilmesi için kişilerin etkin dinleme yapabilme ve etkili cevaplama olarak tanımlanabilecek iki beceriye sahip olması gerekmektedir. Söz konusu becerilerdeki eksiklikler kişilerarası iletişim engeli olarak ortaya çıkmaktadır (Akduman vd. 2018). Bireyler yeterli iletişim becerilerine sahip olmamaları durumunda, ilişkilerinde saldırgan ya da tutuk davranarak sıklıkla uyum güçlüğü sorunları ile karşılaşabilmektedirler (Ceyhan & Yelpaze, 2017).

Söz konusu açıklamalar ışığında araştırmanın sorusu: “Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri açısından nasıl profillere sahiptirler” şeklinde oluşturulmuştur. Araştırma sorusundan hareketle araştırmanın amacı; sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin demografik özellikler açısından profillere ayrılmasının sağlanması olarak belirlenmiştir. Alanyazın incelendiğinde çalışmaların genellikle iletişimin doğasından kaynaklı olarak insan ile iç içe olan alanlara odaklandığı görülmektedir. Özellikle eğitim (öğretmenler), sağlık alanındaki öğrenciler ve hemşireler üzerine yapılmış çalışmalar yoğunluktadır. Araştırma sonunda elde edilecek bulgular, sağlık örgütlenmesi içerisinde sağlık profesyonellerinin özellikle etkili iletişim gerektiren servis ve alanlarda görevlendirilmesin de demografik özelliklere dikkat edilerek planlama yapılmasına yardımcı olabilecek niteliktedir.

Araştırma, örneklem sayısı ve örnekleme ulaşma şekli itibari ile elde edilen sonuçların sağlık çalışanlarını temsil etmesi açısından sınırlıdır. Araştırmada bazı kısıtlar bulunmaktadır. Çalışmada sağlık çalışanlarının profillerinin belirlenmesinde iki aşamalı kümeleme analizi kullanılmaktadır. Söz konusu analiz nedensellik sunmamaktadır. İki aşamalı kümeleme analizinde profillerin oluşturulmasında demografik özellikler ve yanıtlayıcıların maddelere vermiş olduğu skorlar arasındaki mesafelere göre analiz yapılmaktadır. Bunun yanında araştırma Covid-19 döneminde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle elde edilen sonuçlar üzerinde pandemi kısıtlamalarının etkilerini de görmek mümkün olabilecektir.

2. LİTERATÜR İNCELEMESİ

İletişim becerileri ile ilgili sağlık alanında yapılmış çalışmalar incelendiğinde söz konusu çalışmaların ağırlıklı olarak sağlık alanlarında yükseköğretim gören öğrenciler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Tutuk vd. (2002) C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerden 269'unun katılımı ile hemşirelik öğrencilerinin algıladıkları iletişim becerisi ve empatik eğilim düzeyinin değerlendirilmesi amacıyla çalışma gerçekleştirmiştir. Anket tekniği, İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) ve Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ) kullanılarak gerçekleştirilen çalışma bulgularına göre öğrencilerin algıladıkları iletişim becerisi ve empati düzeyleri orta düzeyde olarak tespit edilmiştir. Eğitim süresi arttığında ise her iki eğilimin de arttığı görülmüştür.

Akyurt (2009), Marmara Üniversitesindeki 349 sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencisi üzerinde “İletişim Becerileri Envanterini” (İBE) kullanarak anket tekniği ile veri toplamıştır. Zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçen envanter ile gerçekleştirilen çalışma neticesinde öğrencilerinin öğrenim gördükleri bölüm/program ile iletişim becerileri arasında

(davranışsal ve zihinsel boyutta iletişim becerilerini ölçen sorular ve bu soruların genel toplamından kaynaklanan) anlamlı bir farklılığın olduğu belirlenmiştir.

Karadağ vd. (2015) tarafından yapılan araştırmada 178 hekim, 171 hemşire yer almıştır. Katılımcıların sosyo-kültürel özelliklerinin iletişim becerileri nasıl farklılaştırdığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda hemşirelerin iletişim becerilerinin yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Her iki katılımcı grubu için yaş ve toplam tecrübenin, hekimlerin unvanlarının ve toplam tecrübelerinin meslekten memnuniyet düzeyleri açısından farklılıklara neden olduğu görülmüştür. Hemşirelerin eğitim düzeylerinin ise iletişim becerileri açısından etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kaya vd. (2017), nitel veri toplama yöntemlerinden derinlemesine görüşme tekniği kullanarak Konya’da bir kamu hastanesinde çalışan 14 tıbbi sekreterin katılımı ile bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Tıbbi sekreterlerin duygusal emek ve kişilerarası iletişim becerilerinin nitel olarak değerlendirilmesi amaçlanan çalışma neticesinde, kişilerarası iletişimde dikkat edilmesi (dinleme, göz teması, mesajın doğru anlatılması, çatışma durumunda dinginlik) gerekenler hususunda tıbbi sekreterlerin genellikle bilgi sahibi oldukları, söz konusu unsurlara dikkat etmeye çalıştıkları, ancak zaman zaman mevcut şartlardan dolayı uygulamakta zorlandıkları görülmüştür.

Temel ve şişman (2017), iletişim becerileri eğitiminin hemşirelik ğrencilerinin sanal ve kişilerarası ilişkilerine etkisini incelemek amacını taşıyan çalışmaları için 71 hemşirelik bölümü birinci sınıf öğrencisinin katılımı ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında iletişim becerileri eğitiminin ğrencilerinin besleyici kişilerarası ilişki tarzlarını geliştirdiği, sanal sosyalleşme ve sanal yalnızlık düzeylerini azalttığı belirlenmiştir.

Türkmen vd. (2017), Sağlık Yüksekokulu ğrencilerinin bakım vermekte zorlanılan hasta ve İletişim Becerilerini belirlemek amacı ile Celal Bayar Üniversitesi Manisa Sağlık Yüksekokulu’nda öğrenim görmekte olan ve klinik uygulama deneyimleri olan 322 ğrenci ile tanımlayıcı bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bulgular, ğrencilerin en çok erkek hastalarla iletişim kurmakta zorlandıklarını gösterirken; 18-20 yaş grubu öğrencilerin yaşlı hasta ve erkek hasta, 21-30 yaş grubunun ise ocuk hastalarla iletişim kurmakta zorlandığını göstermektedir. Ayrıca ğrencilerin iletişim becerilerinin ve bakım vermekte zorlanılan hasta algılarının, bakım vermekte zorlanılan hastalarla olan iletişimlerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Atasayı ve Yıldız (2018) Erzurum ilinin 3 ilçesinde birinci basamakta görev yapmakta olan 111 hemşire ile iletişim becerileri ve meslek doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla çalışma gerçekleştirmişlerdir. “Mesleki Doyum leği” ve “İletişim Becerileri Envanteri” kullanılarak gerçekleştirilen çalışma neticesinde mesleki iş doyumunu ile iletişim becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Akam vd. (2019), Artvin oruh Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik bölümündeki toplam 135 ğrenci ile “İletişim Becerilerini Değerlendirme leğini” kullanarak anket çalışması gerçekleştirmişlerdir. Çalışma neticesinde kız öğrencilerin erkekler öğrencilere göre iletişim becerisi anlamlı düzeyde yüksek bulunurken; yaş, aile tipi, ebeveyn eğitimi ve yaşanılan yer değişkenlerinin iletişim becerileri üzerinde etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Gamsızkan ve Cangür (2019) tıp ğrencilerinin empati eğilimi düzeyleri ve iletişim becerileri tutumlarını belirlemek amacıyla Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesinde 3. Sınıfta ğrenim gören 94 öğrencinin katılımı ile araştırma gerçekleştirmişlerdir. “Empatik Eğilim leği” ve “İletişim Becerilerini Değerlendirme leği” kullanılarak gerçekleştirilen çalışma neticesinde, cinsiyete göre iletişim becerileri leği ortalama rank değerini açısından anlamlı düzeyde fark olduğu ve kız öğrencilerin iletişim becerileri toplam ölçek ortalama rank değerinin, erkeklerin iletişim becerileri toplam ölçek ortalama rank değerinden anlamlı düzeyde daha yüksek olduğunu sonucuna ulaşılmıştır.

eken ve Kuyucak (2020), Kırklareli Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu’nda eğitim alan 589 öğrencinin katılımı ile Becerileri Envanterini kullanarak niversite ğrencilerinin insan ilişkileriyle ilgili tutum, davranışlarının, iletişim becerilerinin ölçülmesi amacıyla çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma bulgularına göre, öğrencilerin sınıflarının yükselmesiyle birlikte iletişim becerilerinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Duran ve Albayrak (2020) gerçekleştirdikleri çalışmalarında sağlık çalışanlarının iletişim becerilerini ve göçmenlerle yaşadıkları zorlukları belirleyebilmek amacıyla göç alan bir il olan Yozgat'ta 450 sağlık çalışanın katılımı ile kesitsel bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. İletişim Becerileri Envanteri kullanılarak anket tekniği ile yürütülen çalışmaya bulguları; sağlık çalışanlarının İBE puan ortalamalarının orta düzeyde olduğunu, 26-33 yaş arası ve bekar sağlık çalışanlarının toplam puan ortalamalarının diğer gruplardan yüksek ve farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu, istatistiksel olarak anlamlı bulunmasa da kadınlar ve 10 yıl altı hizmet süresi olanların İBE ortalamalarının daha yüksek olduğunu göstermiştir.

Yukarıda sözü edilen çalışmalar ışığında sağlık alanındaki ilgili çalışmaların bulgularına göre; iletişim becerilerinin alınan eğitim ile arasında (Tutuk vd., 2002, Akyurt, 2009, Temel & Şişman, 2017, Çeken & Kuyucak, 2020); yaş, meslekte geçen süre, unvan ile iletişim becerileri arasında ilişki bulunduğu (Karadağ vd., 2015, Akçam vd., 2019, Duran & Albayrak, 2020) belirlenmiştir. Ayrıca çalışma koşullarının (Kaya vd., 2017); hastalarla ilgili alguların iletişimi etkilediği (Türkmen vd., 2017), cinsiyet değişkeni (Akçam vd., 2019, Gamsızkan & Cangür, 2019) ile iletişim becerilerinin ilişkili olduğu ve mesleki iş doyumunu ile iletişim becerileri arasında (Atasayı & Yıldız, 2018) ilişkilerin olduğu görülmektedir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın gerçekleştirilme nedeni, araştırma sonucunda ulaşılabilecek bulguların neden önemli olduğu, araştırmada kullanılan örneklem tekniği ve verilerin toplanma şekilleri hakkında bilgiler sunulmaktadır. Çalışmada kullanılan anket yöntemi için Beykent Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 30.09.2020 tarihli kararı ile izin alınmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Sağlık sektörü özellikleri bakımından iletişimin önemli olduğu bir yapıya sahiptir. Hastalara, hasta yakınlarına ve diğer paydaşlara aktarılan bilgilerin ve onlardan alınan bilgilerin kalitesi tarafların iletişim yeteneklerine bağlıdır. Bilgilerin sağlıklı olarak aktarılması sağlık personellerinin işlerini kaliteli olarak gerçekleştirmelerini sağlarken, diğer paydaşlarında stres, kaygı, refah seviyelerini önemli ölçüde etkileyebilmektedir. Bu noktada sağlık çalışanlarının iletişim becerileri önem kazanmaktadır. Bu araştırma kapsamında sağlık çalışanlarının iletişim becerileri açısından profillendirilmesi amaçlanmaktadır. Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri ve demografik özellikleri birlikte analiz edilerek demografik özellikler ve iletişim beceri açısından profillendirilmeleri sağlanacaktır. Elde edilecek sonuçlar hangi profildeki çalışanların iletişim becerilerinin yeterli, hangilerinin geliştirilmesi gerektiğini göstermesi açısından önem arz etmektedir. Böylece iletişimin bu denli önemli olduğu sektörde, çalışanların geliştirilmesi açısından öneriler sunulabilecektir.

3.2. Araştırmanın Örneklem Tekniği ve Araştırmanın Örnekleme

Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri ve demografik özellikleri bakımından profillendirilmesinin amaçlandığı bu araştırma kapsamında İstanbul (Avrupa)'da faaliyet gösteren kamu ve özel hastanelerdeki çalışanlar araştırmanın örnekleme olarak ele alınmaktadır. Örneklemin belirlenmesinde basit tesadüfi örnekleme tekniği kullanılmıştır. Basit tesadüfi örnekleme tekniğinde örnekleme yer alan kişilerin araştırmaya katılma şanslarının eşit olduğu düşünülmektedir. Böylece elde edilen sonuçlar genelleştirilebilmektedir.

Araştırmanın örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde iki kısıttan faydalanılmıştır. İlk olarak; alan yazında yaygın olarak kullanılan ve ölçüm araçlarında yer alan madde sayısına bağlı olarak yapılan örneklem belirleme kriteri incelenmiştir. İlk kriter Hair vd. (2014) tarafından; geniş örneklemlerde kullanılmak üzere, ölçüm aracında yer alan her bir madde için en az 10 örnekleme ulaşılmıştır. Bu kriter gereği ölçüm aracında yer alan 25 maddeye karşılık en az 250 kişiye ulaşılmaması gerekmektedir. Bunun yanında ikinci kriter ise; çok büyük bir örneklem kümesi olduğunda (Kurtuluş, 2015) 384 kişiye ulaşılmaması gerekliliğidir. Araştırma kapsamında söz konusu iki kriter birden sağlanmaya çalışılmıştır.

Araştırmada kapsamında bir kamu, bir de özel hastanede görevli olan 600 sağlık çalışanına anket formları dağıtılmıştır. Anket formlarından 508 tanesine olumlu dönüş alınmıştır. Sağlık

Çalışanları tarafından doldurulan 508 anket formundan uygun şekilde doldurulmuş olan 492 tanesi SPSS 25 paket programına aktarılmıştır.

3.3. Araştırmada Kullanılan lim Araçları

Araştırma kapsamında kullanılan iletişim becerileri leği alan yazında birçok araştırmada kullanılmıştır. İletişim becerileri leğinin Korkut (1996) tarafından oluşturulan 25 maddelik formu kullanılmıştır. Ayrıca aynı ölçeğin alanyazında Aşçı vd. (2015) ile Korkut- Owen ve Bugay'ın (2014) alışmalarında yeterli güvenilirlik değerleri ile kullanıldığı görülmüştür. lim aracına cevap toplamada 5'li Likert lm (1: Kesinlikle katılmıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır. Bunun yanında anket formunda cinsiyet, yaş, kurum, eğitim düzeyi, meslek, kurumda çalışma süresi hakkında demografik sorular da yer almaktadır.

4. ARAşTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde sağlık sektöründeki çalışanlardan elde edilen verilerin analizinde kullanılan teknikler hakkında bilgiler ve analizler sonucunda elde edilen bulgular sunulmaktadır. Araştırmada öncelikle faktör analizi ve güvenilirlik analizi yapılmaktadır. lim araçlarının güvenilirlik ve faktör skorlarının uygunluğu sonrasında ise tanımlayıcı istatistikler, iki aşamalı kümeleme analizleri yapılmaktadır.

4.1. Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırmanın bu aşamasında, iletişim becerileri leğinin faktör analizi, güvenilirlik analizi, güvenilirlik analizi sonuçları yer almaktadır. Faktör analizindeki Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) rneklem yeterliliği ölçümü ve açıklanan toplam varyans sınır değerleri ile güvenilirlik analizindeki Cronbach's Alpha katsayısının sınır değerlerinin belirlenmesinde Hair vd. (2014) tarafından belirlenen ve alanyazında yaygın olarak kullanılan kriterler esas alınmıştır (KMO: 0,70, açıklanan toplam varyans: %60, Cronbach's Alpha: 0,70).

Tablo 1: Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi

Boyut	KMO	Bartlett's anlamlılık	Açıklanan toplam varyans	Cronbach's Alpha
İletişim becerileri (genel)	0,980	0,000	69,127	0,981
Temel beceri	0,930	0,000	70,809	0,930
Etkin dinleme	0,912	0,000	78,907	0,946
Kendini ifade etme	0,899	0,000	76,244	0,937
İletişime açıklık	0,883	0,000	65,174	0,887

Araştırmada kullanılan iletişim becerileri leğinin faktör ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1'de yer almaktadır. İletişim becerileri leğinin genel değerleri incelendiğinde; KMO rneklem yeterliliği lmnn 0,980, Bartlett's küresellik testinin $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı, açıklanan toplam varyansın %69,127, Cronbach's Alpha katsayısının 0,981 olduğu görülmektedir. Ölçeğin bütün olarak çok yüksek düzeyde güvenilirlik ve faktör değerlerine sahip olduğunu ifade etmek mümkündür. İletişim becerileri leğinin alt boyutlarının KMO rneklem yeterliliği ölçümü sonuçlarının 0,883 ile 0,930 arasında, açıklanan toplam varyanslarının %65,174 ile %78,907 arasında olduğu görülmektedir. Söz konusu boyutların güvenilirlik katsayıları ise 0,887 ile 0,946 arasında değişmektedir. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde iletişim becerileri leğinin ve alt boyutlarının araştırma kapsamında kullanılmasının uygun olduğunu ifade etmek mümkündür.

4.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının demografik özellikleri aşağıda yer almaktadır. Tablo 2'de sunulan bulgular araştırmanın örneklemine ve sağlık çalışanlarının özelliklerinin bilinmesi açısından önemlidir.

Tablo 2: Katılımcı Özellikleri

		Kişi	%
Cinsiyet	Kadın	233	47,4
	Erkek	259	52,6
Yaş	30 yaş ve altındakiler	184	37,4
	31-40 arası	203	41,3
	41-50 arası	79	16,1
	51'den büyük	26	5,3
Kurum	Kamu	201	40,9
	Özel	291	59,1
Eğitim düzeyi	Lise	127	25,8
	Üniversite	175	35,6
	Yüksek Lisans	169	34,3
	Doktora	21	4,3
Meslek	Doktor	21	4,3
	Hemşire	223	45,3
	Yardımcı Sağlık Personeli	104	21,1
	Teknisyen/Tekniker	144	29,3
Kurumda çalışma süresi	5 yıl ve daha az	247	50,2
	6-10 yıl	176	35,8
	11 yıl ve daha fazla	69	14,0
	Toplam	492	100,0

Araştırmada yer alan katılımcıların demografik özellikleri Tablo 2'de yer almaktadır. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %47,4'ü kadın, %52,6'sı ise erkeklerden oluşmaktadır. Sağlık çalışanlarının %37,4'ü 30 yaş ve altındaki, %41,3'ü 31-40 yaş arasındaki, %16,1'i 41-50 yaş arasındaki, %5,3'ü ise 51 yaş ve üzerindeki bireylerden oluşmaktadır. Sağlık personellerinin %40,9'u kamu sektöründen, %59,1'i ise özel sektörde çalışmaktadır. Ayrıca katılımcıların %25,8'i lise, %35,6'sı üniversite, %34,3'ü yüksek lisans ve %4,3'ü doktora düzeyinde eğitime sahiptir. Sağlık personellerinin %4,3'ünün doktor, %45,3'ünün hemşire, %21,1'inin yardımcı sağlık personeli ve %29,3'ünün ise tekniker/teknisyen olarak çalıştığı görülmektedir. Son olarak katılımcıların %50,2'sinin 5 yıl ve daha az süreli, %35,8'inin 6-10 yıl arasında, %14'ünün ise 11 yıl ve üzerinde bir süredir şu anki kurumlarında çalıştıkları görülmektedir.

Tablo 3: Tanımlayıcı İstatistikler

Boyut	Ort.	Std. Sapma
İletişim becerileri	2,3371	1,04221
Temel beceri	2,2941	1,10558
Etkin dinleme	2,3818	1,12872
Kendini ifade etme	2,2937	1,05937
İletişime açıklık	2,3858	,99177

Sağlık çalışanlarının iletişim becerilerini ölçmek için kullanılan ölçüm aracındaki maddelere verilen yanıtlar ile ilgili tanımlayıcı istatistikler Tablo 3'te yer almaktadır. Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri ile ilgili olarak vermiş oldukları yanıtların ortalaması düşük düzeydedir. Bunun yanında sağlık çalışanlarının temel beceriler, etkin dinleme, kendini ifade etme, iletişime açıklık değerlerinin de düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Soruların olumlu içeriğe sahip olduğu düşünüldüğünde; sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin olumsuz olarak değerlendirildiklerini ifade etmek mümkündür. Standart sapma değerinin 1'e yakın aralıkta olması, ortalama değerlerinin uygunluğunu ifade etmek için kullanılabilir.

4.3. İki Aşamalı Kümeleme Analizi Sonuçları

Araştırma kapsamında kullanılan iki aşamalı kümeleme analizinde Punj ve Steward (1983) tarafından oluşturulan yaklaşım takip edilmektedir. İki aşamalı kümeleme analizi aynı anda metrik ve metrik olmayan verilerin kümelenebilmesinde kullanılan uygun bir analiz olarak kabul edilmektedir. Ayrıca bu yaklaşımın diğer bir özelliği otomatik olarak en uygun küme sayısını işleyebilmesidir. Analizin aşamaları kısaca şu şekildedir; İlk aşamada hiyerarşik teknik kullanılır. Hiyerarşik teknikte araştırmadaki birimler sırası ile ön kümelemeye alınır. Birimlerin kümelere üyeliği uzaklık kriterine göre belirlenir. İkinci aşama ise kümeleme aşamasıdır (Giray, 2016: 17). Bu aşamada, ilk aşamada

oluşturulan n kümelere bağlı alt kümeler yakınlıklarına göre yeniden kmelendirir. Tüm alt kümeler için bu işlem yapıldıktan sonra tüm kümeler birleşinceye kadar süreç devam eder. Her iki kümeleme aşamasından da uzaklık (birimler arası mesafe) lmlerine ihtiyaç duyulur. Uzaklık lmnde Log-olabilirlik uzaklık ölçüsü kullanılır. Küme sayılarının belirlenmesinde ise kümelerin otomatik olarak belirlenmesi sağlanmaktadır. Bu işlemin gerçekleştirilmesinde Bayeşci Bilgi lt ve Akaike Bilgi lt kullanılır. Son olarak kümelerde yer alan değişkenlerin önem derecelerinin belirlenmesinde ise önem ölçütü kullanılmaktadır. nem değerleri 0 ila 1 arasında yer alır (Ceylan vd., 2017). Çalışma kapsamında söz konusu işlemler SPSS 25 paket programı aracılığı ile sağlanmıştır. Böylece adımlar söz konusu program tarafından otomatik olarak gerçekleştirilmiştir. Ancak ortaya çıkan kümelerin arasındaki farklılığın incelenmesinde önemlilik değerleri incelenmiştir (Tatlı, 2020: 33). Bunun yanında değişkenlerin önemlilik derecelerini etkilemesine bağlı olarak analiz tekrar sağlanmış ve her aşamada önemliliği etkileyen değişkenler çıkarılmıştır.

Tablo 4: İki Aşamalı Kümeleme Analizi Sonucu

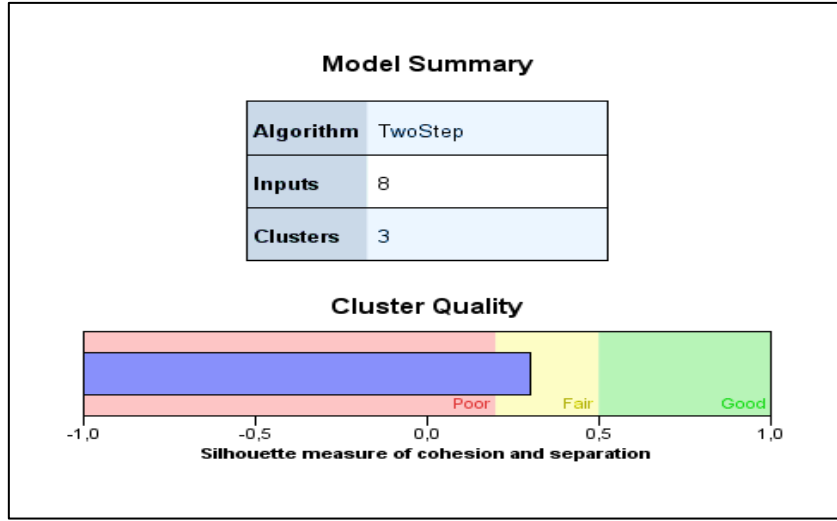
	Küme 3 (N:217) (%44,1)	Küme 2 (N: 158) (%32,1)	Küme 1 (N:117) (%23,8)
Cinsiyet	Kadın (%100)	Erkek (%99,4)	Erkek (%87,2)
Etkin dinleme	2,43	3,29	1,06
Temel beceriler	2,37	3,15	1,00
İletişime açıklık	2,44	3,17	1,24
Kendini ifade etme	2,33	3,14	1,08
Yaş	30 yaş ve altında (%48,4)	30-40 yaş arası (%44,9)	30-40 yaş arası (%50,4)
Eğitim düzeyi	Yüksek lisans (%42,9)	niversite (%36,7)	niversite (%41,9)
Kurum	zel (61,3)	zel (%58,9)	zel (55,6)
N: 492			

Araştırma kapsamındaki sağlık çalışanlarının ölçüm araçlarında yer alan ifadelere vermiş oldukları yanıtların ve sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinin birbirlerinden uzaklık (mesafe) derecesine göre profillendirilmesi için yapılan iki aşamalı kümeleme analizi sonuçları Tablo 4'te yer almaktadır. Sağlık alışanlarının üç farklı profile (kümeye) ayrıldığı görülmektedir. Küme 3'te yer alan sağlık çalışanlarının tamamı kadınlardan oluşmaktadır. Bu kümede yer alan kadın sağlık personellerinin etkin dinlemeleri, temel becerileri, iletişime açıklık düzeyleri, kendini ifade etme düzeyleri düşük düzeydedir. Söz konusu kümenin %48,4' 30 yaş ve altındaki çalışanlardan oluşurken, %42,9'u yüksek lisans düzeyinde eğitime sahiptir ve %61,3' özel sektördeki sağlık kuruluşlarında çalışmaktadır. Ayrıca söz konusu kümede 217 kişi (%44,1) bulunmaktadır. Küme 3'te yer alan sağlık çalışanlarının yüksek düzeyde eğitim sahibi olan, çoğunlukla özel sektörde çalışan, 30 yaş ve altında olan ve iletişim becerileri olumsuz düzeydeki kadınlardan oluştuğunu ifade etmek mümkündür.

Küme 2'de yer alan sağlık çalışanlarının %99,4' erkeklerden oluşmaktadır. Erkek alışanların etkin dinleme, temel beceriler, iletişime açıklık ve kendini ifade etme açısından kararsız düzeyde oldukları görülmektedir. Küme 2'de yer alan katılımcıların %44,9'u 30-40 yaş aralığında, %36,7'si niversite mezunu ve %58,9'u ise özel sektörde yer alan sağlık çalışanlarından oluşmaktadır. Küme 2'de toplam 158 kişi profillendirilmiştir. Küme 2 genel olarak değerlendirildiğinde; iletişim becerileri orta düzeyde, çoğunlukla 30-40 yaş arasında, çoğunlukla özel sektörde çalışan erkek sağlık personellerinden oluştuğunu ifade etmek mümkündür.

Küme 1'de yer alan sağlık çalışanlarının %87,2'si erkeklerden oluşurken, etkin dinleme, temel iletişim becerisi, iletişime açıklık, kendini ifade etme düzeyleri çok düşük düzeydedir. Bu kümede yer alan sağlık personellerinin %50,4' 30-40 yaş aralığında, %41,9' niversite mezunu ve %55,6'sı özel sektörde çalışmaktadır. Küme 1'deki sağlık personelleri genel olarak incelendiğinde; tamamına yakını erkeklerden oluşan çok düşük düzeyde iletişim becerilerine sahip, orta yaş grubu ve özel sektörde çalışan kişilerden oluştuğunu ifade etmek mümkündür.

Şekil 1: Model Özeti ve Kümeleme Kalitesi



Şekil 1’de iki aşamalı kümeleme analizinin kalitesini gösteren ölçüm sonucu yer almaktadır. Modelin 3 kümeden oluştuğu görülmektedir. Küme kalitesinde kırmızı renkli bölge (-1 ile 0,2 arası) kötü küme ayrımını göstermektedir. Sarı renkli bölge (0,2 ile 0,5 arası) kabul edilir küme ayrımını göstermektedir. Son olarak yeşil renkli bölge (0,5 ile 1 arası) iyi düzeyde küme ayrımını göstermektedir. Bölgelerin iç kısmındaki uzun mavi bölge ise çalışmadaki kümelemenin kalite düzeyini göstermektedir. Bu araştırmadaki kümelerin kalitesinin kabul edilir düzeyde olduğu görülmektedir. Öyle ki; çalışmada elde edilen kümelerin yorumlanması uygundur.

5. SONUÇ

İletişim becerileri sağlık sektörü açısından oldukça önemli olmakla birlikte, üzerinde yeterince durulmayan bir konudur. Alanyazında iletişim becerileri hakkında çalışmalar olmakla birlikte, sağlık çalışanlarının demografik özelliklerini de göz önünde bulundurarak yapılan bir profillendirme çalışması olmadığı görülmektedir. Bu araştırmada sağlık çalışanların profillendirilmesi sağlanmıştır. İki aşamalı kümeleme analizi sonucunda üç farklı küme oluştuğu görülmüştür. İlk kümede yer alan sağlık çalışanlarının tamamı kadınlardan oluşmaktadır. Kadın çalışanların iletişim becerilerinin düşük, 30 yaş altındaki çoğunluğunun yüksek lisans düzeyinde eğitim almış kişiler olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca söz konusu kümede yer alan çalışanların çoğunluğu özel sektörde yer almaktadır. İkinci kümede yer alan sağlık çalışanlarının tamamına yakını erkeklerden oluşurken, iletişim becerileri en yüksek olan grup oldukları görülmektedir. Ayrıca bu gruptaki kişilerin orta yaş grubundaki, çoğunluğunun özel sektör çalışanları olduğu ve düşük düzeyde üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Üçüncü grupta ise yine çoğunluğu erkeklerden oluşan ancak iletişim becerileri oldukça düşük sağlık çalışanları yer almaktadır. Bu kümede yer alan sağlık çalışanlarının çoğunluğu özel sektörde çalışırken yaklaşık olarak yarısı üniversite mezunudur.

Genel olarak incelendiğinde özel sektör çalışan, 40 yaş altındaki, iletişim becerileri düşük olan sağlık çalışanlarının profillendirildiği görülmektedir. Sonuç olarak kadın sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin düşük düzeyde olduğu görülürken, erkek çalışanlarda iletişim becerilerinin üniversite mezunu olma- olmama ve yaş grubuna bağlı olarak arttığı ve azaldığı görülmektedir. Kadın çalışanların iletişim becerilerinin açık şekilde geliştirilmesi gerektiği, erkek çalışanların kadın çalışanlara görece olarak daha yüksek olduğu ancak, yine iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerektiğini ifade etmek mümkündür. Özellikle sağlık sektörünün stresli ve yoğun yapısı düşünüldüğünde çalışanların iletişim becerilerinin geliştirilmesi, onların işlerini daha sağlıklı şekilde yapmalarına yardımcı olabilecektir. Bunun yanında sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin geliştirilmesi için daha üniversite eğitimi esnasında iletişim konularında geliştirilmeleri, mesleki hayata girdikten sonra ise iletişim teknikleri hakkında seminerler, kurslar gibi aktivitelerle desteklenmeleri sağlık çalışanlarının becerilerinin geliştirilmesi için faydalı olabilecektir.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçların yorumlanmasında bazı kısıtların göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Özellikle çalışmanın Covid-19 pandemisi esnasında yapılmış olması,

Çalışanların stres seviyelerini arttırmakta ve iletişim becerilerini etkileyebilmektedir. Sosyal mesafe kuralları, temasların virüs tehdidine dönüşmesi iletişim skorlarının azalmasında etkili olabilir. Bunun yanında çalışmada profillendirme yapılırken iki aşamalı kümeleme analizi kullanılmıştır. Kümeleme analizinin yanıtlayıcılar arasındaki mesafelere göre ayrımlar yapması ve nedensellik ilişkilerini sunmaması, sağlık çalışanlarının iletişim becerilerini etkileyen diğer olumsuzlukların ortaya çıkarılması açısından kısıt oluşturmaktadır. Konuyla ilgili olarak ileride yapılacak çalışmalarda ise çalışanların iletişim becerilerinin artmasını sağlayan ve azalmasına neden olan faktörlerin de incelenmesi, Covid-19 gibi pandemi dönemlerinde iletişimi olumsuz etkileyen faktörleri tespit etmeye yönelik araştırmaların yapılması önerilebilir.

Etik Beyan: *Bu çalışmada kullanılan anket yöntemi için Beykent Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 30.09.2020 tarihli kararı ile izin alınmıştır. Aksi bir durumun tespiti halinde AKAD Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazar (lar)ına aittir.*

Ethics Statement: *For the survey method used in this study, permission was obtained from the Beykent University Ethics Committee with the decision dated 30.09.2020. In case of detection of a contrary situation, AKAD Journal has no responsibility and all responsibility belongs to the author (s) of the study.*

KAYNAKA

- Akan, D., & Mehrdad, A. (2019). Okul müdürlerinin iletişim becerilerinin öğretmen algılarına göre incelenmesi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 9(1), 287-300. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/nevsosbilen/issue/46568/546185>
- Akam, A., Kanbay, Y., & Işık, E. (2019). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 74-92. <https://doi.org/10.22466/acusbd.599137>
- Akduman, G., Karahan, G., & Solmaz, M. S. (2018). İletişim becerileri üstünde empati ve psikolojik sağlımlığın etkisi: Sivil havacılık kabin hizmetleri ve deniz ulaştırma işletme mühendisliği öğrencileriyle karşılaştırmalı bir araştırma. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 3(4), 765-775. <https://doi.org/10.29106/fesa.494713>
- Akyurt, N. (2009). Sağlıkta iletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4(11), 15-33. <https://docplayer.biz.tr/36831550-Saglikta-iletisim-ve-marmara-universitesi-saglik-hizmetleri-meslek-yuksekokulu-ogrencilerinin-iletisim-becerileri.html>
- Aşçı, Ö., Hazar, G., & Yılmaz, M. (2015). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri ve ilişkili değişkenler. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(3), 160-165. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/acusaglik/issue/61309/914406>
- Atasayı, M., & Yıldız, E. (2018). Birinci basamakta çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile mesleki doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11(1), 38-49. <https://doi.org/10.26559/mersinsbd.308422>
- Ateş, C., Yıldız, Y., & Yıldız, K. (2018). Profesyonel basketbol ve voleybolcuların antrenör iletişim beceri düzeyleri algısı ve sporcuların kaygı düzeylerinin araştırılması. *Erciyes İletişim Dergisi Akademia*, 5(3), 40-52. <https://doi.org/10.17680/erciyesakademia.331618>
- Ceyhan, A. A., & Yelpeze, İ. (2017). Genç yetişkinlerin Facebook kullanım davranışları ve algılanan iletişim becerileri. *Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 44, 152-168. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/deubefd/issue/35768/401190>
- Ceylan, Z., Gürsev, S., & Bulkan, S. (2017). İki aşamalı kümeleme analizi ile bireysel emeklilik sektöründe müşteri profilinin değerlendirilmesi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 10(4), 475-485. <https://doi.org/10.17671/gazibtd.323951>
- eken, N., & Kuyucak, E. (2020). Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulunda eğitim alan öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri. *Eurasian JHS*, 3(1), 6-10. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/avryasbd/issue/52172/561820>

- Duran, S., & Albayrak, S. (2020). Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri ve göçmenlerle yaşadıkları iletişim zorlukları. *Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi*, 12(3), 355-65. <https://doi.org/10.5336/nurses.2020-74433>
- Gamsızkan Z., & Cangür Ş. (2019). Tıp fakültesi 3. sınıf öğrencilerinin empatik eğilim ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *The Journal of Turkish Family Physician*, 10(2), 89-97. <https://doi.org/10.15511/tjtfp.19.00289>.
- Giray, S. (2016). İki aşamalı kümeleme analizi ile hükümlü verilerinin incelenmesi. *Ekonometri ve İstatistik*, 25, 1-31. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iuekois/issue/27185/285989>
- Hair J. F. Jr., Anderson R. E., Tatham R. L., & Black W. C. (2014). *Multivariate data analysis*. Macmillan.
- Karadağ, M., Işık, O., Cankul, İ. H., & Abuhanoğlu, H. (2015). Hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 160-179. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuibfd/issue/28308/300823>
- Kaya, D. Ş., Yüceler, A., Uludağ, A., & Karadağ, Ş. (2017). Hasta ilişkilerinde tıbbi sekreterlerin duygusal emek ve iletişim becerilerinin nitel olarak değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(19), 62-76. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.306204>
- Korkut, F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-22. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tpdrd/issue/21427/229793>
- Korkut-Owen, F., & Bugay, Ç. (2014). İletişim becerileri ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10, 51-64. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/mersinefd/issue/17394/181805>
- Kurtuluş, K. (2011). *Araştırma yöntemleri*. Türkmen Kitabevi.
- Punj, G., & Stewart, D. W. (1983). Cluster analysis in marketing research: Review and suggestions for application. *Journal of Marketing Research*, 20, 134-148. <https://doi.org/10.2307/3151680>
- Tatlı, H. S. (2020). Dokunma ihtiyacı açısından showrooming ve webrooming davranışlarının araştırılması. *Beykoz Akademi Dergisi*, 8(2), 20-40. <https://doi.org/10.14514/byk.m.26515393.2020.8/2.20-40>
- Temel, M., & Şişman, F. N. (2017). İletişim becerileri eğitiminin hemşirelik öğrencilerinin sanal ve kişilerarası ilişkilerine etkisi. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 4(3), 171-179. <https://doi.org/10.17681/hsp.297738>
- Tutuk, A., Al, D., & Doğan, S. (2002). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi, *CÜ Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6(2), 36-41. <http://eskidergi.cumhuriyet.edu.tr/makale/608.pdf>
- Türkmen, S., Bayraktar, T., & Arslan, G. (2017). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin bakım vermekte zorlanılan hasta algısı ve iletişim becerilerinin belirlenmesi. *Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 4(1), 27-38. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/erusaglik/issue/28766/307886>