

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ BİRİNCİ SINIF ÖĞRENCİLERİNİN PROBLEM ÇÖZME DURUMU: İÇ İLETİŞİM BAĞLAMLI BİR DEĞERLENDİRME

Ayhan Uludağ* - Şule Karadağ** - Veysel Çakmak***

ÖZET

Gündelik hayatın olağan halde sürmesinde kişilerin problem çözme becerisinin etkisi önemlidir. İç iletişim sorgu sürecini doğru yönetebilen kişiler, problem çözme becerileri bağlamında diğerlerine göre avantajlı durumdadır. İnsana doğrudan hizmet sunacak sağlık meslek mensubu adayı Sağlık Bilimleri Fakültesi öğrencileri, problem çözme becerilerine sahipliği oranında başarılı olabilecektir. Çalışmada, bu nedenle Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne başlayan 68 birinci sınıf öğrencisine Problem Çözme Envanteri (PÇE) ile ailesi ve kendisinin sosyo-demografik yönlerinin tespitini içeren anket uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre öğrencilerin problem çözme beceri algısı ortalamasının (95,1029) üstündedir. Yine sosyo-demografik bakımdan PÇE ortalamaları ile karşılaştırıldığında öğrencilerin görüşlerinin ciddi oranda benzeştiği tespit edilmiştir. Sadece aile tipi sorusuyla problem çözme ortalamaları bilimsel anlamda farklılık içermektedir. Geniş aileden gelenlerin problem çözme algısı daha olumsuz bulunmuştur. Gerek özel gerekse de mesleki hayatlarında başarı için öğrenciler daha sonra ki zamanlarda problem çözme becerileri bakımından izlenmelidir.

Anahtar Kelimeler: Problem çözme, iç iletişim, çatışma, iletişim,

PROBLEM SOLVING CONDITION OF FIRST YEAR STUDENTS IN HEALTH SCIENCES FACULTY: AN ASSESSMENT VIA INTRAPERSONAL COMMUNICATION

ABSTRACT

The effect of individuals' problem solving talents is important to maintain daily life in normal course. Individuals that can manage the questioning period of intrapersonal communication are more advantageous than others as to problem solving talents. The higher rate of problem solving talents they have, the more successful the students of Health Sciences Faculty as candidates of healthcare professionals to serve public directly will become. So, 68 first-year students in Health Sciences Faculty underwent Problem Solving Inventory (PSI) and a questionnaire including students and their families' socio-demographic features. According to our findings, the perception of problem solving talents in students is more than average (95,1029). Also, compared to mean PSI scores as to socio-demographic features, students' views were detected to be seriously similar. A scientific difference is present only between family type and mean problem solving. The perception of problem solving of those from extended families was found as negative. For

* Yrd. Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi

** Uzman, Necmettin Erbakan Üniversitesi Rektörlüğü

*** Öğr. Gör. Dr., Aksaray Üniversitesi Ortaköy Meslek Yüksekokulu

students' success in favour of both private and professional lives, students should be followed in later periods as to their problem solving talents.

Keywords: Problem solving, intrapersonal communication, conflict, communication,

GİRİŞ

İnsanlar, hem kendi iç dengelerini sağlarken hem de toplumsal rollerini yerine getirirken ciddi çatışmalardan uzak kalabilmek için problemlerini bir şekilde çözmenin uğraşısı içindedir. Kişilerin problemlerini çözmeye konusundaki yeteneği ise ona hayat başarısını getirme olasılığını arttıracaktır. Hayat başarısı olmasa bile kişinin ayakta kalmasına neden olabilecektir.

Problem çözmeye becerisi öncelikli olarak kişinin iç iletişimini sağlıklı olarak yönetebilmesiyle başlamaktadır. Kişi karşısına çıkan problemi kendi iç dünyasında öncelikle halledemediği takdirde, toplumsal problemlerle başa çıkabilmesi mümkün görünmemektedir. Problem çözmeyi de yine kişinin temel iletişim becerileri etkilemektedir.

Kişiler çevrelerindeki olayları açıklamaya güçlü bir biçimde güdülenmiş durumdadır. Bunu, hangi nedenler düzenli ve değişmez olarak hangi etkilerle birlikte görülmekte olduğuna bakarak anlamaya çalışırlar. İnanılabilir başka nedenlerin çokluğu ölçüsünde, açıklamalarını bunlar arasında paylaştırarak yaparlar (Freedman ve ark. 1998: 180).

Problem, istenilen durumdan sapmaya neden olan, amaca ulaşmayı engelleyen durumlar şeklinde tanımlanmaktadır (Lyles ve Joiner 1986: 117). Problem çözmeye ise; içinde bulunulan durumla ulaşılmak istenen amaç arasındaki engeli ortadan kaldırmaya yönelik bilişsel ve davranışsal bir süreç (Öğülmüş 2001: 10) şeklinde tarif edilmektedir.

Problem yaşamamak için kişilerin bilinçli veya bilinçsiz olarak başvurduğu başka yollar da vardır. Kişiler başkaları tarafından kabul görmek için iç benliğinin ötesinde dışarıya sosyal benliğini yansıtır. Görünüş, düşünce, davranış ve duyguların kişiye görünümü, onu etkilemiş biçimine iç benlik bilinci denmektedir. Bu, son derece ona özgüdür ve onun iç dünyasına ait bir bileşim oluşturmaktadır. Sosyal benlik ise diğer insanları düşünerek oluşturulan görünüş, düşünce, davranış ve duyguların bir bileşimi, bir sentezdir (Cüceloğlu 1999: 137). Problem çözmeye becerisi, iç benlik ile sosyal benlik bilincinin dengeli ve yönetilebilir olduğu oranda ortaya çıkmaktadır.

Problem çözmenin kendi başına bir süreç ve amaca götüren bir davranış olmasından hareketle problem çözmenin üç özelliği bulunmaktadır. Bunlar; hedefe yönlendirme, alt hedefin ayrıştırılması ve işlem seçimi şeklinde sıralanabilir (Şa-

hin 1999: 37). Alex Osborn ise (Akt. Eroğlu 2001: 27) yaratıcı problem çözme sürecini, problemi bulma, fikir bulma ve çözüm bulma şeklinde belirtmektedir.

1960 ve 1970'lerde kavramsal psikoloji alanında yürütülen çalışmalar etkili problem çözme ile ilgili grup dinamiklerini, davranışları ve prosedürleri kodlamaya çalışan araştırmacılar için bir güç sağlamaktadır (Dougherty ve Fantaske 1996: 56). 1973'lerde kişisel iletişim makalelerin başlamasıyla ise Royce Ronning, insanların zor ve stresli hayat problemleri ile nasıl boğuşmaları gerektiğini anlamının rehberler için önemini vurgulamıştır. Uygulamalı problem çözme yıllardır araştırmaların merkezindedir. İnsanlar genellikle basit ve karmaşık kararlarla, güçlüklerle, stresli ve bununla birlikte travmatik hayat durumları ile yüzleşmektedirler. İnsanların zorlu hayat problemlerinde yardım için rehber psikolog, lisanslı profesyonel rehberler, sosyal hizmet uzmanları, okul psikologları, sağlık personelleri ve sosyal servis profesyonelleri olarak çağırılan ve geniş bir yelpazeye sahip yardım profesyonellerin olması şaşırtıcı değildir (Heppner ve ark. 2004: 346).

Sağlık meslek mensubu yetiştiren sağlık bilimleri fakülteleri, toplumların sağlık sorunlarının çözümünün de önemli bir rol üstlenmektedir. Sağlık alanında emek yoğun bir teknoloji kullanımı söz konusudur. Doğrudan insana hizmet sunan sağlık meslek mensuplarının çözüm odaklı bir yaklaşım içinde olabilmesi, hastalarla ilişkilerinde kolaylaştırıcı bir rol üstlenecektir. Bu bağlamda bakıldığında, sağlık meslek mensuplarının kendi iç sorgularını yapabilmelerinde gösterecekleri performans, kendi problemlerini çözme konusunda yeterlilikleri sağlayarak başkalarıyla girecekleri iletişimin yönünü olumlu etkileyecektir. Bu nedenle sağlık bilimleri fakültelerinde yapılacak iç iletişim ve problem çözme becerileri algısı çalışmaları, çözüm odaklı öğrenci eğitiminin sürdürülmesine önemli katkı sağlayacaktır.

Yine hemşirelik mesleğinde eleştirel düşünme vazgeçilmez bir özelliktir. Hemşirelik eğitiminde bu becerinin kazandırılmasında gerekli olan problemi fark etme ve çözümlene isteğinin geliştirilmesi mezunların ortaya koyacağı davranışları etkileyecektir (Abaan ve Altıntoprak 2005: 73).

Çalışmanın amacı Sağlık Bilimleri Fakültesine başlayan birinci sınıf öğrencilerinin problem çözme durumları belirlemek ve farklı değişkenlerin öğrencilerde problem çözme becerilerini etkileme konusunda rolünü araştırmaktır. Bu amacı gerçekleştirmek için Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik ve Sağlık Yönetimi bölümlerine başlayan birinci sınıf öğrencilerine 2013-2014 Güz dönemi bitiminde problem çözme envanteri ölçeği uygulanmıştır.

1. İÇ İLETİŞİM (KİŞİ-İÇİ İLETİŞİM-İNTRAPERSONAL)

İnsanlar başka kişi ve gruplarla iletişimde bulunmaya muhtaç durumdadır. İletişim kurmak aynı zamanda toplumsal hayatın sürdürülmesinde en önemli öğelerden biridir. Kişinin başkalarıyla kurduğu iletişimin başarısı, kişinin hayat başarısı ile çoğu zaman doğru orantı göstermektedir. Kişilerin iletişim başarısının temelinde birçok etken yatmaktadır. Bunlardan belki de en önemlisi kişinin iletişim kurmadan kendisi ile yaptığı iç sorgulamalardır. Bu iç sorgulamaları tutarlı ve dengeli bir şekilde başaran kişilerin, diğerleriyle kuracağı iletişimde başarılı olma şansı artmaktadır.

İletişimi Bıçakçı (2002: 18), kaynak ile alıcı arasında ortaya çıkan bir etkileme ve etkileşim süreci olarak tarif etmektedir. Karşısındaki varlığını kabul ederek onu anlama, onu tanıma etkinliği şeklinde ele alınan iletişim (Özodaşık 2012: 3) iki birim arasında karşılıklı mesaj alışverişidir. Önemli unsurları ise, birim (kaynak ve alıcı), ilişkili olma, mesaj ve geribildirim olarak tanımlamaktadır.

Toplumlarda bireyler, her zaman topluluk halinde değildir, her zaman etraflarında kişiler yoktur, hatta toplum içinde bile yalnızlık çekip kendi iç dünyalarına dönebilirler. Bu durumlarda bireyler daha çok kendi iç dünyalarında, kendi muhasebelerini yaparlar. Kişilerin kendi ihtiyaçlarının, davranışlarının, düşüncelerinin, değer yargılarının farkına varması, kendileri hakkında genel bir değerlendirmede bulunup ne düşündükleri ne hissettikleri konusunda kendilerini kavramaya çalışmaları da ancak iç iletişim sayesinde mümkün olacaktır (Rogers 1984: 7)

İç sorguya bazı yazarlar iç iletişim adını vermektedir. İç iletişim, kişinin kendisini düşünmesi, eleştirmesi, hayal kurması, istek ve ihtiyaçlarının farkına varması, duygularını sezmesi ve kendine sorular yönelterek iç gözlem yapması olarak tanımlanabilir (Tutar ve Yılmaz 2003: 95; Redmond 2000: 18). Ayrıca iç iletişim kişinin kendini tanıması ve anlaması açısından bakıldığında psikolojik bir olaydır. Bu konuda Dökmen (1999: 21) iç iletişimi, insanın düşünmesini, duygulanmasını, kişisel ihtiyaçlarının farkına varmasını, iç gözlem yapmasını, rüya göremek kendi içinden mesaj almasını ya da kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesi şeklinde değerlendirmektedir. İç iletişim, yüz yüze gelen iki insan arasında gerçekleşen iletişimin benzeri olarak bir insanın içinde de gerçekleşmektedir. Mesajı veren de alan da kişinin kendisidir ve iletiyi anlamlandırıp yorumlayarak kendi kişi-içi iletişimini sağlamaktadır. Yine insanın çevresi ile kuracağı iletişim öncesinde kendi içinde başlamaktadır. İletişimi başlatan ve bilgi kaynağı olduğunda bilgi üretmeye, alıcı olduğunda ise gelen bilgileri yorumlamaya çalışan kişi, mecburen her iki durumda da iç iletişimini gerçekleştirmek zorundadır.

İç iletişimde kişi, kaynak olarak mesajları üretir, daha sonra alıcı olduğu için de bu mesajları düşünerek yorumlamaya çalışır, dolayısıyla içsel bir iletişim gerçek-

leştirmektedir. İçsel iletişim olmadan kişilerarası iletişim ve diğer iletişim şekillerinin gerçekleşmesi mümkün değildir. İki insan arasında meydana gelen iletişimin bir benzeridir. Başka bir deyişle iç iletişim kişinin kendini tanıma ve kendisi ile yüzleşebilme sanatıdır (Özodaşık 2012: 36). İletişim olgusunun ilk başladığı yer “düşünme” olarak ifade edilebilir. Birey düşüncelerini başkaları ile paylaşmadan önce kendisi ile konuşmaktadır, bu içsel diyalogdur. Bu tür iletişim tam bir iletişim süreci olmamakla birlikte, iletişimi hem başlatan hem de alan taraf olarak bireyin iç dünyasındaki iletişim açısından önemlidir (Aziz 2010: 50).

Kendi kendine iletişim kavramını değerlendiren Okay (2009: 57) kişinin olayları nasıl yorumladığının ön plana geçtiğine değinmektedir. Farklı insanlar, farklı olaylar karşısında değişik tepkiler verdiğini; konu aynı olsa bile seçenekler çok olduğunda farklı şekillerde düşünüldüğünü belirtmektedir. Bu durumun normal olduğunu, çünkü insanın doğasından kaynaklandığını ve normal olduğunu ileri sürmektedir.

İnsanların duygularını anlamak oldukça zordur. Duygularını onlara sormak bazen zordur, bazen de ne hissettiklerini söylemek istemezler. Bundan daha da ötesi aslında kendileri de duygularının çoğu kez farkında bile olmazlar (Cüceloğlu 1999: 33). Kendi duygu durumunu tanımlamaktan uzak halde bulunan bir kişinin iç iletişimi muhtemelen istenen şekilde gerçekleşmez.

İletişimin içinde yer aldığı ortamın psikolojik ve fiziksel özellikleri, gönderilen mesajın yorumlanmasını önemli ölçüde etkilediğine vurgulayan yazar (Cüceloğlu 1999: 51) iletişim ortamını iletişimde bulunan kişilere bağlı özellikler, iletişimin içinde olduğu ortamın sosyal özellikleri ve iletişimin içinde olduğu ortamın fiziksel özellikleri şeklinde incelemektedir. İletişimde bulunan kişinin kendi iç sorgusunu yapması yani kişi içi iletişimi, kişinin başkalarıyla iletişimini etkilemektedir.

Kişilerin kendi ile iletişim halinde olmaları, davranış, düşünce ve tepkilerini daha iyi anlamalarını sağlar. Kendini tanımayan ve hangi durum karşısında ne tepkiler verdiğini anlamlandıramayan insan, iletişim kurmakta zorlanır ve sürekli bir mutsuzluk halinde olur. Böylesine bir duygusal dalgalanma içerisinde olan kişilerarası iletişimde de başarısız olur (Bıçakçı 2000: 80).

Kişiler sadece kendi iç iletişimlerin yanı sıra iç çatışmalar da yaşarlar (Dökmen 1999: 22) Bu çatışmalar, diğer kişi ve gruplarla iletişime benzer bir çatışma şeklinde yansıyabilir. Belki her iç çatışma diğer kişilerle yaşanan iletişimi olumsuz etkilemez fakat iç çatışma yaşamayan kişiye göre daha fazla diğer kişilerle sorun yaşama ihtimali elbette daha fazladır.

Kişinin iç çatışmaların azalmasının diğer kişilerle kuracağı iletişimde olumlu etki bırakacağına değinilmişti. İç çatışmalardan kaçınmak başka deyişle iç çatışmaları minimize etmek için kişinin kendini tanıması önemli bir olgudur. Kişinin kendini bilmesi ve tanınmasının geçmiş, şimdi ve gelecekle ilgili birçok boyutu vardır. "Kendini tanıma" sözüyle bireyin kendisiyle, düşünce ve duygularıyla ilişki kurması, kendinde olup biteni duygusal ve düşünsel süreçleriyle ilgili bir anlayışa kavuşması olarak belirten yazar (Cüceloğlu 1999: 94-95) kendini tanımanın devam edegelen bir süreç olduğunu aktarmaktadır. Kendini tanıyan kimsenin gerçek duygu ve düşüncelerinin farkında olduğunu, kendini tanımayan bir kimsenin ise gerçek duygularının farkında olamadığı belirtmektedir. Kendini tanıyan biri kendi yaşantısını yönetebilme olanağına sahipken kendini tanımayan biriye dış dünyadaki olayların kendisini nasıl etkilediğini bilemez. Kendini tanımayan biri iç iletişimini doğru olarak yürütemediği gibi diğer kişilerle iletişimini doğru yönetememek gibi bir durumla da karşı karşıya kalabilecektir.

Kişiler yalnızca başkalarının değil aynı zamanda kendi tarafından da onaylanmak istemektedir. Bu nedenle önleyemediği fakat yapmak zorunda kaldığı hoş olmayan, can sıkıcı, akılsızca bazı davranışları, kendine ve başkalarına "akla yatkın" gösterebilmek için psikolojik savunma mekanizmaları kullanır. Giderim, tepki oluşturma, yansıtma ve özdeşim gibi birçok psikolojik savunma mekanizması kullanması sayesinde kendine öyle bir algılama çerçevesi oluşturur ki, çerçeve içinde davranışları aptalca olmaktan çıkar, akla yatkın ve anlamlı davranışlar görünümüne bürünür (Cüceloğlu 1999: 165). Kişinin iç sorgulamasını da bazen azaltarak diğerleriyle iletişimlerinde daha çatışmadan uzak bir durum sergileyebilir.

Kişiler bazen sorumluluklarını kendilerinden uzaklaştırmayı seçerek bir nevi dışsallaştırır bazen de elde edilen başarılarından kendilerine övünülecek pay çıkarırlar. Bu şekilde kendilerine olan saygılarını destekleyici ya da koruyucu açıklamalar yapma gereksinimini giderirler ve insanları ciddi bir şekilde etkileme gayreti için de görünürler (Freedman ve ark. 1998: 181).

İç iletişim kişinin farkında olsun veya olmasın sürekli yaşadığı bir dizi sorgulama halidir. Bu iç sorgu veya iletişimin çatışmadan uzak olması, kişinin diğerleriyle iletişimini etkilemesinin yanında kişinin sorunlarını çözmede ciddi anlamda olumlu-olumsuz katkı sağlayabilmektedir. Bu bağlamda kişinin problem çözme yetisi iç iletişimle doğrudan ilintilidir.

2. ÇATIŞMA

İletişim, katılanların niyetlerini ortaklarına açıklamalarına olanak sağlayarak, genellikle işbirliğini arttırmaktadır (Freedman ve ark. 1998: 578). İşbirliği, toplumsal yaşamın sürdürülebilmesi için önemli bir etkidir. İşbirliği için iletişim çabalarının belli bir noktada anlaşmaya neden olması gerekmektedir. İşbirliğinin

karşıtı ise kişi içi veya kişiler arası çatışmalardır. Çatışmalar her zaman zararlı bir sonuca doğru gitmeyebilir. Yakın ilişkilerin, dostlukların meydana gelebilmesi için kişiler kendi benliklerini ortaya koyabilmeleri gerekir. Beraber yaşayan bir şekilde aynı ortamda olmak zorunda kalan kişilerin aralarında çatışma ve sür-tüşme çıkması doğaldır. Böyle oldu diye yaşanan bu çatışmalar yüzünden ilişki-nin bozulması ise doğal değildir. İlişkilerin bozulması bir yana çatışma ve sür-tüşmeden kişiler birbirlerini daha iyi anlayabilmek için fırsatlar yaratmalıdır (Cüceloğlu 1999: 195-196).

Kişinin yalnız başına olması ile başkalarıyla beraber olması arasında farklılıklar vardır. Bu konuda yazarlar (Freedman ve ark. 1998: 578) başka insanlarla birlikte olmanın yalnız olmaktan farklı tepkilere yol açtığını öne sürmektedir. Başkaları-nın yanında ki farklı tepkilere iki nedenin varlığına işaret eden yazarlar, başkala-rının varlığının, belki de değerlendiriliyor olma duygusundan dolayı, güdülen-meyi arttırmasını ilk olasılık olarak vurgulamaktadır. İkinci bir olasılığı ise, baş-kalarının varlığının bireyde yarışmacı duyguların uyanmasına neden olması şek-linde ele almaktadırlar.

Çatışmada en önemli etkenlerden birisi de kültürdür. Kültür, çatışma ve bunun sonucunda işbirliği ve pazarlığı belirleyen bir özelliğe sahiptir. Hangi davranışla-rın çatışma nedeni olabileceği, tarafların nasıl bir tavır sergileceği, çözüme nasıl ulaşacakları, çatışma sonucunda çözüm için hangi kurumlara başvurulacağı ve bu kurumların rollerini çoğu kez bireyin kültürel ortamı belirleyicidir. Bu neden-ledir ki bireylerin çatışma ortamına girdiğinde içinde bulunduğu toplumun kül-türel özelliklerini çok iyi bilmesi ve ona göre davranması gerekmektedir (Karip 1999: 20).

Çatışmanın ortak özellikleri ise şu şekilde sıralanabilir: Günlük hayatın doğal bir parçasıdır. Çatışmalar için olumlu veya olumsuz diye yargıda bulunulamaz fakat çatışmalardan sonra yıkıcı veya yapıcı sonuçlar ortaya çıkabilir. Bunun yanında çatışmalar değişim ve gelişim için de bir etken olabilir (Öner Koruklu 2012: 196). İnsanların farklı fikirleri farklı görüşleri olması sebebi ile çatışmalar insan doğa-sının ayrılmaz bir parçasıdır.

Bir nedenle iletişim içerisinde bulunan kişiler arasındaki ilişkide hiç çatışma çıkmıyorsa burada bir sorun var demektir. Çatışmanın olmaması, ya bir tarafın öbürü üzerinde güç kullandığı, güçsüz olanın çatışamayacak kadar korkak ve sessiz olduğu ya da ilişkide arabulucu bir rol oynamayı ve boyun eğmeyi öğrendiği anlamına gelir. İlişkilerde eğer güç kullanılmıyorsa ve işbirliği varsa çatışmaların yüzeye çıkma olasılığı yüksektir (Gordon ve Edwards 1997: 175). Çatışmaların yüzeysel iletişimi derinleştirilmesi için fırsat olarak değerlendirilmesi konusunda, yine de iletişim becerisini gerektirmektedir.

Bireyin çatışmadan uzak durması mümkün değildir. Ne kadar uzak durmaya çalışsa bile kaçınılmaz olan çatışmayı birey akıllı bir davranışla fırsata çevirmelidir. İletişim becerisine sahip yetenekli kişiler, çatışmada orta yolu bulma çabası, değişim sonucunu kendi lehine çevirebilmektedir. Çatışmanın sonuçlandırılması amacıyla yapılan pazarlık esnasında ise, ne fazla yumuşak kalpli olunmadan ne de dik kafalı ve saldırgan davranış sergilenmeden ilkeli bir anlayışla hareket edilmelidir (McKay ve ark. 2010: 175).

Çatışmaların istenmeyen hale geldiği olumsuz boyut saldırganlık şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Saldırganlık duygularının temel belirleyicileri arasında rahatsız edilme, saldırı ve engellenme ilk sıraları almaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken en önemli nokta, engelleyenin niyetine bağlanmayan engellenmelerin, niyete bağlananlar kadar kızgınlık yaratması durumudur. Önemli olanın niyet değil, yapılan eylem olduğu ortaya çıkmaktadır. Genel, yani özgül olmayan uyarılma durumlarına uygun bilişsel etiketler bulunursa sonuç kızgınlık yaşantısı olabilir. Kızgınlık duygusundan başka nedenlerle de saldırganlık davranışları olabilir. Kızgınlık duyguları dışında ki saldırgan davranışın temel belirleyicisi, saldırgan tepkilerin doğrudan pekiştirilmesi, taklit ya da saldırgan davranışın belirli saldırganlık uyarıcılarına koşullanması olabilir (Freedman ve ark. 1998: 293).

İnsanda engellenme sonucu bedensel ve ruhsal gerginlik ve tedirginlik olur. Bu gerginlik hoş olmayan ve istenmeyen bir durumdur. Bu gerginlik ve tedirginliğin giderilmesi için gerekli olan davranış başlatacak itici güç, içgüdü ve dürtülerin, toplum ve kültürün oluşturduğu güdülerdir. Bu tür güdülerin yardımıyla, güdülerin davranış ve eyleme dönüşmesini sağlayan amaca ulaşılır. Amaca ulaşılması güdünün doyumu ya da güdünün yarattığı gerginlik ve tedirginliğin boşalımıdır. Amaca ulaşma, doyum ve boşalma belirli nesnelere aracılığıyla olur (Köknel 2005: 168). Bir tehlike yahut engelleme ile karşılaşıldığı zaman çaresizlik, güçsüzlük, yetersizlik neticesinde yaşadığı öfke duygusu sonucu temelde güçsüzlük göstergesi olan ve kendini iyi bir şekilde ifade edemeyen, sözcükler ile anlaşamayan, iletişim kurma kabiliyeti düşük olan kişilerin şiddete başvurdukları görülmektedir (Doğan ve ark. 2001: 21-23).

Kişinin karşılaştığı problemleri çözüme kavuşturması elbette saldırganlığını azaltacaktır. Yine problem çözme yeteneğini geliştiren kişinin saldırganlığa sapma davranışında önemli gerilemeler olacaktır. Problem çözme becerisinin geliştiği grup ve topluluklarda saldırganlık eğiliminin azalmasına binaen iletişim çatışmalarının olumsuz sonuçlanma olasılığını düşürür.

Problem çözme becerisi konusuna giriş yapmadan önce kişinin eylemlerini ne şekilde gerçekleştirdiği konusunu ele almak yararlı olacaktır. Kişinin eylemleri diğerleriyle ilişkisini belirleyen bir durumdur. Bu eylemlerin kişi de nasıl gerçekleştiğinin bilinmesi ise araştırma için önemlidir.

Kişi yaşamını sürdürürken bazı eylemlerini neredeyse düşünmeksizin yapar, alternatifler üzerine bilinçli olarak kafa yormaz ve herhangi bir müzakereye bile tabi tutmaz. Kişilerin düşünmeksizin bir nevi otomatik olarak yaptığı davranışın iki türünden bahsedilebilir. Alışılmış (bazen, pek yerinde olmasa bile, geleneksel denen) davranış bunlardan biridir. Gün içerisinde sürekli aynı şeyleri aynı zamanda yaparım; aynı saatte kalkarım, aynı saatte yerim, aynı zamanda uyurum vs. gibi kalıplar alışılmış davranışlardır ve düşünüksüz gerçekleşir. Alışılmış davranış kişinin geçmişte öğrendiklerinden süzülerek kalan özüdür. Bu alışkanlık geçmişte bir zamanda edinildikten sonra düzenli tekrar edilmesi sayesinde kişiyi düşünme, hesaplama ve karar verme gibi gerekliliklerden kurtarır. Yaşam koşullarında değişmeden kaldığı müddetçe, düzenli ve değişmez bir seyir halinde bu alışıldık hareketler birbirini izler. Gerçekleşen eylemler alışkanlık eseri olduğu ölçüde, sorulduğunda onları açıklamakta bir o kadar zordur. Bu eylemler ancak bir şeyler yanlış gittiğinde kişinin dikkatini çeker ve bilince çıkar. Düşünmenin küçük bir rol oynadığı başka bir davranış türü olan hissi (duygusal) eylem türü de bulunmaktadır. Bu eylem durumu, güçlü duygulanımlardan kaynaklanır ve aslında kişiyi, akıl yürütmeyi durduracak, bütün amaçları, kaygıları ve eylemin olası sonuçlarını askıya alacak duruma getirebilir. Alışılmış ve hissi eylemler genelde irrasyonel eylemler olarak tanımlanır. Bu tanım eylemin faydasına ilişkin hiçbir yargı içermez. İnsan hayatında çoğu alışılmış rutinler çok etkili ve faydalıdır. Bazen insan enine boyuna düşünür, tartar ve bunun içinde belirli bir zaman kaybeder. Oysa alışılmış rutin eylemler ciddi zaman kazandırabilir. Rasyonel eylem ise muhtemel birçok eylem biçimi arasından, failin bilinçli olarak eylemle varmayı amaçladığı sonuca en uygun olduğunu düşündüğü bir eylemi seçmesine dayanır. Bu bilinçli seçim her zaman doğruyu getirmeyebilir, kişi sonuçta yanılmış olabilir. Burada eylemin rasyonel olmasını belirleyen tek şey gerçekleştirilen eylemden önce bir hesabın yapılmış olmasıdır (Bauman 1999: 123-125).

Eylemlerin irrasyonel ve rasyonel olmasının kişilerin her zaman doğru ve yanlış yaptığını göstermediğine daha önce değinilmişti. Kişilerin eylemlerinin başka bir etkeni de uyma (conformity) davranışdır. Başkaları öyle davrandığı için bir davranışta bulunmaya uyma denmektedir. İstenmediği halde, bir başkası öyle istediği için bir davranışta bulunulmasına ise boyun eğme ya da itaat denmektedir. Uyma davranışı kişiler için olaylarla ve hayatla başa çıkma da çoğu kez yardımcı bir durum olduğu ortadadır. İnsan toplumsal bir varlıktır ve başkalarıyla geçinebilmek gibi bir kaygısı vardır. Ayrıca başkalarının davranışları belirli bir durumda en uygun davranışın ne olduğu konusunda kişiye bilgi verebilir. Özetle insanlar başkalarından bilgi aldıkları, başkalarına güvendikleri ve ayrı düşmekten korktukları için uyma davranışı gösterir (Freedman ve ark. 1998: 462).

Birey günlük yaşantısında çözülmesi gereken problemlerle karşılaşır ve bunları çözmek için bir takım problem çözme yöntemleri dener. Bu öyle bir hal alır ki;

bireyler bütün enerjisini ve zamanlarını bu problemleri çözmeye harcarlar (Korkut 2004: 160). Problemlerin doğru şekilde çözülebilmesi, problem çözme sürecinin iyi bir şekilde bilinmesi ve bu sürece uygun hareket edilmesi ile mümkündür (Kutlu ve ark. 2010: 16).

3. PROBLEM VE PROBLEM ÇÖZME

Bireyler etkili cevaplar bulması gereken birçok çevresel durumla karşı karşıya kalmaktadır. Bu durumda etkisiz kalan problem çözme becerileri, bireyin ciddi şekilde şiddetli duygusal acılarını yönlendirmek ve çevresi ile baş etme becerilerini bozabilmektedir (Besser ve ark. 2010: 2121-2122).

Baker ve William (2001: 219) sosyal problem çözmeyi, bireysel teşebbüslerle günlük hayatımızda karşılaşılan problemlerle ilgili durumlar ile etkili bir şekilde başa çıkmayı uygulayan ve tanımlayan bilişsel-davranışsal bir süreç olarak tanımlamaktadır. Bu bakımdan problem çözme, genel yetkinlik ve adaptasyonu devam ettiren ve kolaylaştıran bir genel baş etme stratejisidir.

Sosyal problem çözme alanındaki son çalışmalar insanların kendi problem çözme tutum ve stratejilerinin insanların algı ve değerlerine odaklanmaya yöneldiğini göstermektedir. Bu yaklaşıma göre; sosyal problem çözme, bir dizi potansiyel bilişsel-davranışlar stratejiler içeren çok boyutlu bir eğilim gibidir (Baker ve Williams 2001: 220). Bu açıdan bakıldığında sosyal problem çözme, öncelikle bilinçli, mantıklı, çabaya dayanan, anlamlı ve bireylerin stresli durumlarla etkili bir şekilde mücadele etme yeteneklerini artıran baş etme sürecidir (D'Zurilla ve Chang 1995: 548).

Başarılı bir problem çözme sürecinde beş bileşen vardır. Problemi anlamak, geçmiş deneyimler ve ihtiyaç olan bilgi, mümkün olan çözümleri oluşturmak, bir çözüm seçmek ve çözümü değerlendirmek ve tavsiye elde etmek şeklindedir. Bu durum aşağıda ayrıntılı olarak ele alınmaktadır (Dougherty ve Fantaske 1996: 56-58):

Problemi Anlama: Problem çözme genellikle var olan problemi tanıma ile başlar. Birey, önceki deneyimlerinden hafızasını tarayarak benzer problemlerdeki çözümleri taramalı ve problem çözmedeki ortak amaçları anlamalıdır. Dougherty ve Fantaske, problem çözme konusunda Simon'nun(1978) görüşüne vurgu yapmaktadır. Bireyler mümkün olan çözüme ulaşmak için problemin bileşenlerinin temsilini ya da bir problem alanı oluşturması gerekmektedir. Böylece bu temsil bireylere hafızalarındaki durumları geri çağırma ve problemi anlamalarına olanak sağlar.

Arka Plan Bilgisinin ve Bilginin Gerekliği: Belirli bir problem için hedefleri anlamak ve hafızayı gözden geçirmeye ek olarak, birey iyi bir çözüme ulaşabil-

mek için de ihtiyacı olan bilgiyi toplamalıdır. Geçmiş deneyimlerden oluşan bilginin toplanması, kısmen problemi çözenin problem alanındaki görevin hassas özelliklerini nasıl etkili bir şekilde temsil ettiğine bağlıdır. Problem alanını etkili bir şekilde sınırlamak, çözüm için yaygın alternatifleri yönetmek, amaçları kurulumak ve kabul edilebilir stratejileri tanımlamakta bireyin davranışlarını kısıtlar.

Mümkün olan çözümü oluşturmak: Rubinstein ve Firstenberg (1987) ve Harrison ve Bramson'a göre (1982), (Akt. Dougherty ve Fantaske 1996: 57) uygun bir bilgi tabanı ve düşünme becerilerini birleştirmeyi gerektiren problem çözme de, alternatif çözümlerin etkili üretiminde deney ve yenilik de ayırt edici olmaktadır.

Çözümü Seçmek: Çoklu alternatiflerden bir çözüm seçmeden önce, bireyler mümkün olan çözümü hesaplayabilmek için kendi davranışlarını sınırlayan ve kısıtlamaları kullanan etmenleri tanımlamalıdır. Çözüm yolu seçerken birey sadece hesaplamalar için kriterleri kullanmamalı aynı zamanda muhtemel ve cazip olarak temellendirilmiş beklenen sonuçları düzene koymalıdır. Birey analizleri sonucu ürettiği detaylı çözümlerinin tanımlanmış faktörlerini birleştirmelidir.

Çözümleri Hesaplamak ve Tavsiyede Bulunmak: Etkili problem çözücü, belirtilen amaçların başarısını sağlamakta alternatifleri hesaplamak için bir araç belirlemelidir. Bu hesaplama sürecin yeniden incelenmesini kapsamaktadır.

Problem çözme göstergeleri araştırmaları problem çözme değerleri ve psikolojik uyum endeksleri arasında güçlü bir bağ olduğunu desteklemektedir. Bunlar; depresyon, ümitsizlik ve intihara eğilimlik, kaygı ve endişe, alkol kullanımı ve istismar, yeme düzensizlikleri, çocukluk çağı uyumları, çocukluk travmaları, araç olma ve etkileycilik şeklinde belirtilebilir (Heppner ve ark. 2004: 361-376).

4. BENZER BAZI ARAŞTIRMALAR VE BULGULARI

Problem çözme konusunda Türkiye'de yapılan birçok çalışma bulunmaktadır. Bunlardan hemşirelik ve üniversite öğrencilerine dönük yapılan çalışmalar öncelikle incelenmiştir. Bir vakıf üniversitesi okuyan hemşirelik bölümü birinci sınıf öğrencilerine uygulanan araştırma da öğrencilerin problem çözme becerilerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Araştırma bir yıl izlem şeklinde sürmüş olup öğrencilerin birinci yılın sonunda gelişme gösterdiği saptanmıştır. Cinsiyet, geldikleri yer ve hobileri ile problem çözme becerileri arasında ise fark bulunamamıştır. Yurttan kalan öğrencilerin problem çözme becerileri diğerlerinden daha iyi durumda belirlenmiştir. Yine öğrencilerin not ortalaması düştükçe kişisel kontrol becerilerinde azalma olmuştur (Olgun ve ark 2010: 193).

Hemşireler üzerinde yapılan bir başka araştırma da, hemşirelerin kendilerini çok iyi problem çözücü olarak göremediklerini ancak envanter alt boyutlarından elde edilen değerlere göre kurumdaki tüm hemşirelerin bireysel problem çözme becerilerine güvendikleri ve probleme çözüm arama isteğinde oldukları ancak bireysel kontrol duygusunu daha az hissettiklerini göstermektedir. Hemşirelerin problem çözme eğitimi alma durumlarına göre problem çözme envanter puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Abaan ve Altıntoprak 2005: 73-74).

Bir devlet üniversitesi sağlık yüksekokulu öğrencileri üzerinde yapılan başka çalışma da ise, çalışmanın yapıldığı öğrenci grubunun eleştirel düşünme ve problem çözme becerilerinin geliştirilmesine ihtiyacı olduğu, bununla birlikte problem çözme becerisi ile sınıf düzeyi ve eleştirel düşünme becerisi arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, eğitimcilerin ve okul yöneticilerinin müfredat programlarını gözden geçirmeleri ve öğrencilerin eleştirel düşünme ve problem çözme becerilerini artırıcı girişimler planlamaları önerilmektedir (Kantek ve ark. 2010: 198)

Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri üzerine yapılan çalışmada ise, erkek ve kız öğrencilerin problem çözme becerileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Yine son sınıf öğrencilerinin problem çözme becerisi alt sınıflara göre daha yüksektir (Dündar 2009: 148).

Yukarıda sunulan araştırmalar ve literatür ışığında öğrencilerin problem çözme durumlarını tespit etmek amacıyla çalışmada şu soruların yanıtı aranacaktır:

Araştırma Sorusu 1: Üniversite birinci sınıf öğrencilerinin problem çözme becerisi ne durumdadır?

Araştırma Sorusu 2: Öğrencilerin kendi sosyo demografik özellikleri problem çözme becerilerini ne ölçüde etkiler?

Araştırma Sorusu 3: Öğrencilerin ailelerinin sosyo-demografik özellikleri problem çözme becerilerinde ne ölçüde etkilidir?

Araştırma Sorusu 4: Öğrencilerin farklı bölümlerde olması ile problem çözme becerileri arasında bir ilişki var mıdır?

5. METODOLOJİ

Bu araştırma Sağlık Bilimleri Fakültesi birinci sınıf öğrencilerinin problem çözme durumlarını değerlendirmek amacıyla betimleyici türde yapılmıştır. Araştırma evrenini Hemşirelik Bölümü'nden 43, Sağlık Yönetimi Bölümü'nden 37 olmak üzere 80 öğrenci oluşturmaktadır. Evrenin tamamı örneğe alınmış ancak 68 öğrenci üzerinde çalışma tamamlanmıştır. Araştırmada Necmettin Erbakan Üniver-

sitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi birinci sınıf öğrencilerinin günlük yaşantılarında problemlerine genel olarak nasıl tepki verdikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma verileri literatür bilgileri doğrultusunda öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri ile Problem Çözme Envanteri (PÇE) ile toplanmıştır. Ayrıca öğrencilerin kendi durumları ve aileleri ile ilgili sosyo-ekonomik ve diğer bazı tespitleri de araştırılan konular arasındadır.

Bu amaçla PÇE ölçeği ve araştırmacılar tarafından eklenen sosyo-demografik sorulardan oluşan anket formu kullanılmıştır. PÇE ölçeği 35 maddeden oluşan, 1-6 arası puanlanan Likert tipi bir ölçektir. Seçenekler: "Her zaman böyle davranırım", "Çoğunlukla böyle davranırım", "Sık sık böyle davranırım", "Arada sırada böyle davranırım", "Ender olarak böyle davranırım" ve "Hiçbir zaman böyle davranmam" şeklindedir. Verilen cevaplara 1 ile 6 arasında değişen puanlar verilmektedir. Puanlama esnasında 9. 22. ve 29. maddeler puanlama dışı tutulur. 1, 2, 3, 4, 11, 13, 14, 15, 17, 25, 26, 30. ve 34. maddeler ters olarak puanlanan maddelerdir. Bu maddelerin yeterli problem çözme becerilerini temsil ettiği varsayılır. Puan ranjı 32-192 dir. Ölçekten alınan toplam puanların yüksekliği, bireyin problem çözme becerileri konusunda kendini yetersiz olarak algıladığını gösterir. Özgün adı Problem Solving Inventory, Form-A (PSI-A) olan ölçek P.P Heppner ve C. H. Petersen (1992) tarafından geliştirilmiştir. Türkçe'ye uyarlama Nail Şahin, Nesrin H. Şahin ve Paul Heppner (1993) tarafından yapılmıştır (Savaşır ve Şahin 1997: 79-85)

Ölçek tek oturumda 2013-2014 Güz dönemi sonunda Ocak 2014 tarihinde uygulanmıştır. Araştırma verileri toplanmadan önce Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanlığı'ndan yazılı izin alınmıştır. Kodlamalar ölçek uygulama yönergesine göre yapılmış ve SPSS 16.0 paket programında elde edilen veriler aktarılarak değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde, tanımlayıcı istatistik için frekans dağılımı ve ortalama, bağımlı ve bağımsız değişkenleri değerlendirmek için t testi, tek yönlü varyans ve korelasyon analiz yöntemleri kullanılmıştır.

6. BULGULAR

Araştırma 68 öğrenci üzerinde uygulanmış olup güvenilirlik yüksek sayılabilecek durumdadır (Cronbach's Alpha ,830). Öğrencilerin problem çözme becerilerinin ele alındığı araştırma sonucunda ulaşılan bulgular aşağıda sunulmaktadır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde, öğrencilerin %79,4'ünün kadın, %20,6'sının erkek olduğu ve katılımcıların %60,3'ünün hemşirelik bölümü, %39,7'sinin ise sağlık yönetimi bölümünde okuduğu görülmektedir.

Tablo 1. Öğrenciye İlişkin Sosyo-Demografik Özellikler

Değişkenler	Ortalama	SS
Kardeş sayısı	3,29	2,48
	Sayı	Yüzde
Cinsiyet		
1- Kadın	54	79,4
2- Erkek	14	20,6
Bölüm		
1- Hemşirelik	41	60,3
2- Sağlık Yönetimi	27	39,7
En uzun yaşanılan yer		
1- İl Merkezi	31	45,6
2- İlçe Merkezi	23	33,8
3- Belde/Köy	14	20,6
Bölüm tercih durumu		
1- Kendi isteğiyle	40	58,8
2- Ailenin isteği	10	14,7
3- Öğretmen yönlendirmesi	7	10,3
4- Tesadüfen/Diğer	11	16,2
Öğrencilikte barınılan yer		
1- Devlet Yurdu	16	23,5
2- Özel Yurt	21	30,9
3- Ev	24	35,3
4- Ailemin Yanı	7	10,3
Aylık geliri yeterli bulma durumu		
1- Evet	17	25
2- Kısmen Yeterli	38	55,9
3- Hayır	13	19,1

Öğrencilerin en uzun yaşadıkları yer %45,6 il merkezi, %33,8 ilçe merkezi ve %20,6 belde/köy olarak saptanmış ve bu öğrencilerin %58,8'inin kendi isteği ile, %14,7'sinin ailesinin isteği ile, %10,3'ünün öğretmeninin yönlendirmesi ile, %16,2'sinin ise tesadüfen/diğer şeklinde bölüm tercihinde buldukları ve aynı zamanda bu öğrencilerin %23,5'inin devlet yurdunda, %30,9'unun özel yurtda, %35,3'ünün öğrenci evinde, %10,3'ünün ise ailesinin yanında barındıkları görülmektedir. Katılımcıların kardeş sayıları ortalaması 3,29 dur. Aylık gelirini yeterli bulup bulmama sorusuna öğrencilerin %25'i evet yeterli, %55,9'u kısmen yeterli, %19,1'i ise hayır yeterli değil şeklinde cevap vermektedir.

Tablo 2. Aileye İlişkin Sosyo-Demografik Özellikler

Değişkenler	Ortalama	SS
Aile Geliri	1286,8	744,58
	Sayı	Yüzde
Aile Tipi		
1- Geniş Aile	12	17,6
2- Çekirdek Aile	56	82,4
Annenin Eğitim Durumu		
1- Okur-yazar değil	7	10,3
2- İlköğretim	53	77,9
3- Lise ve Üzeri	8	11,8
Babanın Eğitim Durumu		
1- İlköğretim	36	52,9
2- Lise ve üzeri	32	47,1
Annenin Çalışma Durumu		
1- Evet	1	1,5
2- Hayır	67	98,5
Babanın Çalışma Durumu		
1- Evet	55	80,9
2- Hayır	13	19,1
Ailenin Gelir Algısı		
1- İyi	5	7,4
2- Kötü	63	92,6

Çalışmaya katılan öğrencilerin aileye ilişkin sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde, %17,6'sının geniş aileye, %82,4'ünün çekirdek aileye mensup ve aile gelirlerinin ortalama 1286,8 olduğu tespit edilmiştir. Tablo 2'ye göre katılımcı öğrencilerin %10,3'ünün anne eğitim durumu okur yazar değil, %77,9'u ilköğretim, %11,8'i lise ve üzeri, baba eğitim durumları ise %52,9 ilköğretim, %47,1 lise ve üzeri olarak görülmektedir. Öğrencilerin anne ve baba çalışma durumlarına bakıldığında, annelerinin sadece %1,5 iken babalarda ise %80,9 oranındadır. Yine aile gelir algısına verilen cevaplar incelendiğinde %7,4'ünün iyi, %92,6'sının ise kötü olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Öğrenciye İlişkin Sosyo-Demografik Özelliklerin PÇE Puan Ortalamalarına Göre Dağılımı

Değişkenler	PÇE Puan ortalaması
Kardeş sayısı	r= 0,019 p= 0,879
	Ortalama±SS
Cinsiyet	
1- Kadın	97,01±17,18
2- Erkek	87,71±17,42
Önemlilik testi	t= 1,800 p= 0,076
Bölüm	
1- Hemşirelik	95,80±17,53
2- Sağlık Yönetimi	94,03±17,77
Önemlilik testi	t= 0,405 p= 0,687
En uzun Yaşanılan Yer	
1- İl Merkezi	99,41±17,72
2- İlçe Merkezi	93,08±15,97
3- Belde/Köy	88,85±18,22
Önemlilik testi	F= 2,044 p= 0,138
Bölüm Tercih Durumu	
1- Kendi isteğiyle	92,30±17,26
2- Aileni isteği	98,10±18,64
3- Öğretmen Yönlendirmesi	107,00±21,46
4- Tesadüfen/Diğer	95,00±12,84
Önemlilik testi	F= 1,552 p= 0,210
Öğrenciliğinizde barındığınız yer	
1- Devlet Yurdu	91,62±12,44
2- Özel Yurt	94,71±17,99
3- Ev	98,20±18,95
4- Ailemin Yanı	93,57±22,58
Önemlilik testi	F= 0,471 p= 0,703
Aylık Geliriniz Yeterli mi	
1- Evet	95,23±17,28
2- Kısmen Yeterli	94,55±17,72
3- Hayır	96,53±18,54
Önemlilik testi	F= 0,061 p= 0,941

Yapılan korelasyon analizinde, kardeş sayısı ile PÇE puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p= 0,879$). ANOVA analizi sonucunda ise, en uzun yaşanan yer ($F= 2,044$; $p= 0,138$), bölüm tercihleri ($F= 1,552$; $p= 0,210$), öğrencilikte barındıkları yer ($F= 0,471$; $p= 0,703$) ve aylık gelirinin yeterli mi ($F= 0,061$; $p= 0,941$) sorusuna verdikleri cevaplar ile PÇE puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark saptanamamıştır. Uygulanan t testine göre de öğrencilerin cinsiyet ($t= 1,8000$; $p= 0,076$) ve eğitim gördükleri bölüm ($t= 0,405$; $p= 0,687$) ile PÇE puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 4. Aileye İlişkin Sosyo-Demografik Özelliklerin PÇE Puan Ortalamalarına Göre Dağılımı

Değişkenler	PÇE Puan ortalaması
Aile Geliri	$r= 0,098$ $p= 0,427$
	Ortalama±SS
Aile Tipi	
1- Geniş Aile	107,41±14,37
2- Çekirdek Aile	92,46±17,10
Önemlilik testi	$t= 2,818$ $p= 0,006$
Annenin Eğitim Durumu	
1- Okur-yazar Değil	95,85±14,33
2- İlköğretim	95,26±18,51
3- Lise ve Üzeri	93,37±14,52
Önemlilik testi	$F= 0,047$ $p= 0,955$
Babanın Eğitim Durumu	
1- İlköğretim	95,11±17,93
2- Lise ve Üzeri	95,09±17,33
Önemlilik testi	$t= 0,004$ $p= 0,997$
Ailenin Gelir Algısı	
1- İyi	90,60±18,88
2- Kötü	97,00±15,86
Önemlilik testi	$t= 0,819$ $p= 0,418$

Aileye ilişkin sosyo-demografik özelliklerin PÇE puan ortalaması göre dağılımı değerlendirildiğinde, öğrencilerin aile tipi ile PÇE puan ortalaması anlamlı bir

ilişki bulunmuştur ($t= 2,818$; $p= ,006$). Buna göre, öğrencilerin geniş aileden gelenlerin ortalaması daha yüksek (107,41) olup problem çözme algıları daha kötüdür.

Yapılan korelasyon analizinde, aile geliri ile PÇE puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p= 0,427$). ANOVA analizi sonucunda ise, annenin eğitim durumu ($F= 0,047$; $p= 0,955$) sorusuna verdikleri cevaplar ile PÇE puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark saptanamamıştır. Uygulanan t testine göre de babanın eğitim durumu ($t= 0,004$; $p= 0,997$) ve ailenin gelir algısı ($t= 0,819$; $p= 0,418$) ile PÇE puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kişilerin problem çözme becerisine sahip olup olmaması, onların hayatıyla ilgili birçok konuyu olumlu veya olumsuz etkileme gücüne sahiptir. Problem çözme başarısı, kişinin iş iletişimini doğru yönetebilmesiyle ilişkilidir.

Üniversite birinci sınıf öğrencilerine uygulanan PÇE ölçeği sonunda, öğrencilerin problem çözme konusunda 95,1029 ortalama aldığı görülmektedir. Ölçek puanının Puan ranjı 32-192 arası olduğu dikkate alındığında çalışmaya katılan öğrencilerin ortalamasının üstünde bir problem çözme becerisi algısına sahip oldukları görülmektedir. Yine öğrencilerin sadece aile tipi dışında, problem çözme konusunda bilimsel anlamda bir farklılık göstermedikleri görülmektedir. Geniş ailede (107,41) büyüyen öğrencilerin problem çözme algıları, çekirdek aileye (92,46) göre daha olumsuz bulunmuştur. Kısaca hem hemşirelik hem sağlık yönetimi öğrencileri birçok özellikleri farklı olmasına rağmen problem çözme becerileri konusunda benzer algılara sahiptir. Her ne kadar bilimsel bir anlamlılık göstermese de erkek öğrencilerin(87,71) kızlara(97,01) göre PÇE ortalaması daha iyi durumdadır.

Sağlık, doğrudan insana yönelik bir sunum içerisinde ve insan merkezli bir anlayışla verilmesi gereken bir hizmettir. Sağlık meslek mensupları da, kendi alanında yetişmiş hem kendinin hem başkalarının sorununu çözebilen kişilerce sunulduğunda daha başarılı bir hale bürünmektedir. Kendi sorununu çözemeyen sağlık meslek mensuplarının hasta ve yakınlarına sağlayacağı fayda tartışmalı olacaktır. Bu nedenle sağlık bilimleri fakültesi öğrencilerinin problem çözme becerisi üzerinde kendilerini yetiştirmek üzere çabalar sarfedilmelidir. Bu nedenle öğrenciler üzerinde üniversite hayatları boyunca problem çözme becerilerini içeren izlemeler yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

Abaan S ve Altıntoprak A (2005) Hemşirelerde Problem Çözme Becerileri: Öz Değerlendirme Sonuçlarının Analizi, Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 62-76.

Aziz A (2010) İletişime Giriş, Hiperlink Yayınları, İstanbul.

Baker S R and Williams K (2001) Short Communication: Relation Between Social Problem-solving Appraisals, Work Stress and Psychological Distress in Male Firefighters, *Stress and Health* 17, 219-229.

Bauman A (1999) Sosyolojik Düşünmek, Abdullah Yılmaz (çev), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

Besser A, Flett G L and Hewitt P L (2010) Perfectionistic Self-Presentation and Trait Perfectionism in Social Problem-Solving Ability and Depressive Symptoms, *Journal of Applied Social Psychology*, 40: 8, 2121-2154.

Bıçakçı İ (2002) İletişim ve Halkla İlişkiler, Eleştirel Bir Yaklaşım, MediaCat Kitapları, İstanbul.

Bıçakçı İ (2000) İletişim ve Halkla İlişkiler, MediCat Yayınları, Ankara.

Cüceloğlu D (1999) Yeniden İnsan İnsana, Remzi Kitabevi, İstanbul.

D'Zurila T J and Chang E C, (1995) The Relations Between Social Problem Solving and Coping, *Cognitive Therapy and Research*, Vol: 19, No:5, 547-562.

Doğan S, Güler H ve Kelleci M (2001), Hastaların Öfkeli Davranışları Karşısında Hemşirelerin Yaklaşımları, *C.Ü.Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*; 5: 21-23.

Dougherty B C and Fantaske P (1996) Defining Expectations for Problem-solving Skills, *New Directions for Higher Education*, No: 96, Winter.

Dökmen Ü (1999) Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Dökmen Ü (2010) Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati, Remzi Kitabevi, İstanbul.

Dündar S (2009) Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Özellikleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24 (2), 139-150.

Eroğlu E (2001) Ailenin Çocuklarda Problem Çözme Yeteneğinin Gelişmesi Üzerindeki Etkisi, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya Ün. Sos. Bil. Ens., Sakarya.

Freedman J L, Sears D O and Carlsmith J M (1998) Sosyal Psikoloji, Ali Dönmez (çev), İmge Kitabevi, Ankara.

Gordon T and Edwards W S (1997) Doktor – Hasta İşbirliği, Emel Aksay (çev), Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Heppner P P, Witty T E and Dixon W A (2004) Problem-Solving Appraisal and Human Adjustment: A Review of 20 Years of Research Using the Problem Solving Inventory, *The Counseling Psychologist*, 32, May, 344-428.

Kantek F, Öztürk N ve Gezer N (2010) Bir Sağlık Yüksekokulunda Öğrencilerin Eleştirel Düşünme ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi, International Conference on New Trends in Education and Their Implications, 11-13 Kasım 2010, Antalya, 186-190.

Karip E (1999) Çatışma Yönetimi, Pegem Yayıncılık, Ankara

Korkut F (2004) Okul Temelli Önleyici Rehberlik ve Psikolojik Danışma, Anı Yayıncılık, Ankara.

Köknel Ö (2005) Kaygıdan Mutluluğa Kişilik, Akdeniz Yayıncılık, İstanbul.

Kutlu Ö, Doğan C D ve Karakaya İ (2010) Öğrenci Başarısının Belirlenmesi: Performansa ve Portfolyoya Dayalı Durumu Belirleme, Pegem Akademi, Ankara.

Lyles I R and Joiner C (1986) Supervision in Health Care Organizations, John Wiley & Sons Inc. New York.

McKay M, Davis M and Fanning P (2010) İletişim Becerileri, Çeviren: Özgür Gelbal, HYB Basım Yayın, Ankara.

Tutar H ve Yılmaz M K (2003) Genel İletişim, Kavramlar ve Modeller, 3.Baskı, Nobel Yayın, Dağıtım, Ankara.

Okay A (2009) Sağlık İletişimi, Farmaskop/MediaCat, İstanbul.

Olgun N, Öntürk Z K, Karabacak Ü, Aslan F E ve Serbest Ş (2010) Hemşirelik Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri: Bir Yıllık İzlem Sonuçları, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, (1): 188-194.

Öğülmüş S (2001) Kişilerarası Sorun Çözme Becerileri ve Eğitimi, Nobel Dağıtım, Ankara.

Öner Koruklu N (2012) Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim, 9.Bölüm Kişilerarası İlişkilerde Çatışma ve Çatışma Çözme, Editör, Kaya A, Pegem Akademi, Ankara.

Özodaşık M (2012) Halkla İlişkiler ve İletişim, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir

Redmond M V (2000) Communication: Theories and Applications, Houghton Mifflin Company, Boston-Newyork, ABD.

Rogers W (1984) Communication in Action: Building Speech Competencies, Canada: CBS College Publishing

Savaşır I ve Şahin N H (1997) Bilişsel-Davranışçı Terapilerde Değerlendirme: Sık Kullanılan Ölçekler, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara

Şahin Z (1999) Çocukların Psiko-sosyal Temelli Problem Çözme Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından Karşılaştırılmalı Olarak İncelenmesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens., Konya.