

## Uludağ Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri İle Empatik Becerilerinin Karşılaştırılması\*

Gökhan AYTEKİN<sup>1</sup>, Senem TURAN ÖZDEMİR<sup>2</sup>, Pelin EDİZ<sup>3</sup>, Fikret CEYLAN<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup> Uludağ Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Bursa, Türkiye

### Giriş

Sorun çözme becerisi, kişiyi çözüme götürecekt bilgilerin kazanılması ve bu bilgileri kullanıma hazır olacak şekilde birleştirerek bir sorunun çözümüne uygulayabilme düzeyidir. Empati ise, "kendini kaybetmeksizin karşıdaki kişinin iç dünyasında olanları kendisi yaşıyormuş gibi hissederek anlamak" olarak tanımlanmaktadır. Bilgi toplumunun küreselleşmiş dünyasında, başarılı bir birey olabilmek için, salt belli bir düzeyde mesleki ve teknik bilgilere sahip olmak artık yeterli olmamaktadır. Bireyden bilgiye ulaşma, bilgiyi çözümlenme, sürekli olarak bilgisini yenileyebilme kapasitesine ulaşmış olması, problem çözme becerilerinin ve empatik becerilerinin yüksek olması beklenmektedir. Bu nedenle günümüz toplumu bireylerin yaratıcı, eleştirel, analitik düşünebilen ve karşılaştığı farklı sorunlara etkili çözümler üretebilen özellikte olmasını gerekli kılmaktadır.

Özellikle yardımcı sağlık personelinin problem çözme becerisi ve empatik beceri düzeylerinin yüksek olması sağlık hizmeti sürecinin başarılı bir şekilde uygulanmasını sağlayarak sağlık hizmeti kalitesinin yükseltilmesinde önemli bir rol oynayabilir. Bu nedenle yüksek kalitede sağlık hizmetleri verilebilmesi için; yardımcı sağlık personeli olarak çalışacak olan öğrencilerin empati ve problem çözme becerilerinin aldıkları mesleki eğitimin etkisi ile gelişmesi beklenir.

Bu çalışmada Uludağ Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Anestezi Teknikerliği, Tıbbi Laboratuvar, Radyoloji ve Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programlarında okuyan 1. ve 2. sınıf öğrencilerinin problem çözme becerileri (PÇB) ile empatik becerilerini (EB) belirlemek, karşılaştırmak ve aldıkları mesleki eğitimin bu becerilere etkisini saptamak amaçlanmıştır.

### Gereç ve Yöntem

Araştırmaya 139'u kız, 28'i erkek olmak üzere 167 öğrenci katıldı. Veriler öğrencilerin sosyo demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 16 soru, kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik 29 sorudan oluşan toplam 45 soruluk bir anket formu; standart problem çözme ölçeği ve empati ölçeği kullanılarak elde edildi.

Problem Çözme Ölçeği; Heppner ve Peterson tarafından 1982 yılında geliştirmiş ve Taylan tarafından 1990 yılında güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılarak Türkçe'ye uyarlandı (Taylan 1997). Ölçek 6 puanlı, likert tipinde, 35 maddeden oluşturuldu. Seçeneklerden 1 tamamen katılımı, 6 ise tamamen katılmamayı gösterir. Bazı maddeler olumsuz olarak ifade edilmelerinden dolayı ters çevrilerek puanlanır (1, 2, 3, 4, 11, 13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 30, 34). Bazı maddeler ise puanlama dışı tutulur (9, 22,, 29). Ölçekten alınacak en düşük puan 32, en yüksek puan ise 192'dir. Düşük puan etkili ve başarılı problem çözme ile ilgili davranış ve tutumu, yüksek puan ise problemler karşısında etkili çözümler bulamamayı belirtir. Ölçeğin cevaplama süresi 15 dakikadır.

Empatik Beceri Ölçeği Formu'nda altı farklı sorun yer almaktadır. Her bir sorunun altında böyle bir sorunu dile getiren kişiye verilebilecek on iki çeşit empatik tepki sıralanmıştır. Deneklerden bu

\*Bu çalışma Van Yüzüncü Yıl üniversitesi tarafından 18-22 Haziran 2008 tarihleri arasında düzenlenen 3. Ulusal Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulları Sempozyumu'nda Poster bildiri olarak sunulmuştur.

tepkilerden beğendikleri dört tanesini seçmeleri istenir (on iki tepkiden bir tanesi tesadüfi cevaplayanları belirlemek amacıyla konulmuş olan, soruna ilgisiz tepkidir). Bireylerin her bir probleme ilişkin seçtikleri 4 cümlenin (toplam 24) likert türü ölçek üzerinden alacakları puanlar dikkate alınmaktadır. Ölçekten alınan yüksek puan empatik becerinin yüksek olduğunu gösterir. Bu form Dökmen (2000) tarafından 1988’de geliştirilmiştir.

Veriler toplandıktan sonra uygulanan anket formu ve ölçeklerden alınan puanlar elde kodlanmış ve SPSS V 13.0 paket programında değerlendirilmiştir. İstatistiksel analizlerde Bir Yönlü Varyans Analizi (ANOVA), Student T Testi ve Pearson Korelasyon Metodu Kullanılmıştır.

### Bulgular

Öğrencilerin Empati becerisi ve Problem Çözme becerileri ile ilgili tanımlayıcı İstatistikler Tablo 1 de verilmiştir.

*Tablo 1. Öğrencilerin Empati Becerisi ve Problem Çözme Becerileri İle İlgili Puanları ve Tanımlayıcı İstatistikleri Gösteren Tablo.*

Tanımlayıcı İstatistikler					
	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
<b>Problem puan</b>	<b>165</b>	<b>52</b>	<b>129</b>	<b>85,66061</b>	<b>14,0037</b>
<b>Empati puan</b>	<b>165</b>	<b>68</b>	<b>146</b>	<b>116,4667</b>	<b>15,61368</b>

İki ölçeğe ilişkin puanlar arasındaki Korelasyon değerleri Tablo 2 de verilmiştir. Korelasyon değerlerinde istatistik açıdan önemlilik bulunamamıştır ( $r=0,099$ ,  $p>0,05$ ).

*Tablo 2. Öğrencilerin Empati Becerisi ve Problem Çözme Becerileri İle İlgili Puanları Arasındaki Korelasyon Değerlerini Gösteren Tablo.*

Korelasyonlar			
		Problem puan	Empati puan
<b>Problem puan</b>	<b>Pearson Korelasyonu</b>	<b>1</b>	<b>0,099003</b>
	<b>Önemlilik (2- yönlü)</b>	<b>0,208628</b>	
	<b>N</b>	<b>165</b>	<b>163</b>
<b>Empati puan</b>	<b>Pearson Korelasyonu</b>	<b>0,099003</b>	<b>1</b>
	<b>Önemlilik (2- yönlü)</b>	<b>0,208628</b>	
	<b>N</b>	<b>163</b>	<b>165</b>

İki ölçeğe ilişkin dört programa ait puanlar ve bu puanlara ait karşılaştırmalar Tablo 3 de verilmiştir. Problem çözme becerisi ve empatik becerilerde dört program arasında istatistiki olarak önemli farklılık olmadığı saptamıştır ( $p>0,05$ ).

ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN PROBLEM 15 ÇÖZME BECERİLERİ İLE EMPATİK BECERİLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

Tablo 3. Öğrencilerin Empati Becerisi ve Problem Çözme Becerileri İle İlgili Puanları ve Bu Puanlara Ait Karşılaştırmaları Gösteren Tablo.

ANOVA						
		Kareler Toplamı	S.D	Ortalama Kareleri	F	Önemlilik
Problem puan	Gruplar Arası	61,64894	3	20,54965	0,102432	0,958525
	Grup İçi	32098,91	160	200,6182		
	Toplam	32160,55	163			
Empati puan	Gruplar Arası	992,1416	3	330,7139	1,359715	0,257119
	Grup İçi	38915,66	160	243,2229		
	Toplam	39907,8	163			

Öğrencilerin empati becerisi ve problem çözme becerileri ile ilgili puanların cinsiyetlere göre farklılıkları Tablo 4 de gösterilmiştir. Cinsiyetler arası karşılaştırmada istatistiki olarak önemli farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

Tablo 4. Öğrencilerin Empati Becerisi ve Problem Çözme Becerileri ile İlgili Puanların Cinsiyetlere Göre Farklılıklarını Gösteren Tablo.

Bağımsız Örnekler için T Testi										
		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		T testi						
		F	Önemlilik	t	S.D.	Önemlilik (2 Yönlü)	Ortalamalar Arası Farklılık	Farklılığın Standart Hatası	Farklılığın %95 Düzeyinde Güven Aralığı	
									Alt Değer	Üst Değer
Problem puan	Varyanslar Eşit kabul Edildiğinde	3,004136	0,084943	-1,78155	163	0,076684	-5,14025	2,885267	-10,8376	0,557068
	Varyansların Eşit Olmadığı Kabul Edildiğinde			-1,92303	42,1	0,061253	-5,14025	2,673001	-10,5341	0,253577
Empati puan	Varyanslar Eşit kabul Edildiğinde	0,078912	0,779134	1,130904	163	0,259757	3,65902	3,235481	-2,72984	10,04788
	Varyansların Eşit Olmadığı Kabul Edildiğinde			1,136304	39,0	0,262759	3,65902	3,220105	-2,85413	10,17217

Öğrencilerin empati becerisi ve problem çözme becerileri ile ilgili puanların okudukları sınıflara göre farklılıkları Tablo 5 de gösterilmiştir. Birinci ve ikinci sınıflar arası karşılaştırmada istatistiki olarak önemli farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

Tablo 5. Öğrencilerin Empati Becerisi ve Problem Çözme Becerileri ile İlgili Puanların Okudukları Sınıflara Göre Farklılıklarını Gösteren Tablo.

Bağımsız Örnekler için T Testi										
		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		T testi						
		F	Önemlilik	t	S.D.	Önemlilik (2 Yönlü)	Ortalamalar Arası Farklılık	Farklılığın Standart Hatası	Farklılığın %95 Düzeyinde Güven Aralığı	
									Alt Değer	Üst Değer
Problem puan	Varyanslar Eşit kabul Edildiğinde	0,34125	0,559931	0,093462	160	0,925654	0,205277	2,196377	-4,13235	4,542906
	Varyansların Eşit Olmadığı Kabul Edildiğinde			0,093578	159,9	0,925561	0,205277	2,193637	-4,12694	4,537493
Empati puan	Varyanslar Eşit kabul Edildiğinde	0,050741	0,822067	0,169052	160	0,865969	0,414214	2,450216	-4,42472	5,253148
	Varyansların Eşit Olmadığı Kabul Edildiğinde			0,168854	158,5	0,866127	0,414214	2,453089	-4,43074	5,259168

Öğrencilerin mezun oldukları lise türlerinin, yaşadıkları yerin, okulu tercih sırasının, meslek sevgisinin problem çözme becerileri ve empatik becerileri üzerine önemli bir etkisinin olmadığı belirlendi ( $p>0,05$ ).

## Sonuç

Problem çözme becerisine sahip olma ve empatik beceriler meslek yaşamında karşılaşılan sorunların çözümünde ve bilgi dünyasına uyum sürecinde anahtar unsurlardandır. Meslek yükseköğretiminde verilen eğitimin, öğrencilerin PÇB ve EB üzerine olumlu katkı sağlaması, eğitimin kalitesi açısından önemli olacaktır. Yardımcı Sağlık Personeli yetiştiren her okuldaki öğrencilerin, her sınıfta PÇB ve EB'lerinin değerlendirilmesi, olumlu ve olumsuz etki eden faktörlerin belirlenmesi, öğretim elemanlarının kendi PÇB ve EB düzeylerinin araştırılması, Yardımcı Sağlık Personeli eğitimi almakta olan öğrencilere sistemli bir şekilde PÇB'ni ve EB'yi geliştirecek eğitim verilmesi ve bunun Yardımcı Sağlık Personeli eğitimi içinde kullanılmasının sağlanması (hem teorik hem uygulamalı şekilde), Yardımcı Sağlık Personeli öğrencilerinin PÇB ve EB ile akademik başarıları arasındaki ilişkinin araştırılması, Çalışan Yardımcı Sağlık Personeli PÇB ve EB'lerinin araştırılması verilen eğitimin ve yetişen sağlık personelinin kalitesinin yükseltilmesi açısından önem arz etmektedir. Bu konuda daha kapsamlı araştırmaların yapılması zorunludur.

## KAYNAKLAR

1. YURTTAŞ, Afife YETKİN Ayşen ( 2003 ). Sağlık yükseköğretiminde öğrencilerinin empatik becerileri ile problem çözme becerilerinin karşılaştırılması, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yükseköğretim Dergisi, Cilt: 6, Sayı:1
2. KELLEÇİ Meral, GÖLBAŞI Zehra (2004). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin problem çözme becerilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi, C.Ü. Hemşirelik Yükseköğretim Dergisi 2004, 8 (2)