

İletişim Becerilerinin Uyum Analizi ile İncelenmesi: Sağlık Bilimleri Fakültesi Örneği

İsa GÜL ¹, Yunus Emre KUNDAKCI ², Şevkiye BABACAN ³, Sinan SARAÇLI ⁴

ÖZ

Amaç: Sağlık hizmeti sunan profesyoneller ile hizmeti talep eden hastalar arasındaki etkileşimi belirleyen en önemli unsurlardan biri iletişimdir. İletişim becerileri, özellikle insan merkezli hizmet sunan sağlık çalışanları için yüksek önceliğe sahip bir yetkinliktir.

Gereç ve Yöntemler: Bu tanımlayıcı çalışmanın amacı, sağlık bilimleri alanında öğrenim gören üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin incelenerek; zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri üzerinde etkili olan demografik değişkenlerin tanımlanmasıdır. Araştırmanın evreni Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde öğrenim gören 2053 üniversite öğrencisidir. Çalışmada basit tesadüfi örneklem yöntemi ile 752 öğrenciye ulaşılmıştır. Öğrencilerin iletişim becerilerini ölçmek amacıyla Ersanlı and Balcı (1) tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Envanteri (İBE)" ve demografik bilgileri içeren bir anket formu kullanılmıştır. Bu çalışmada ölçeğin 752 üniversite öğrencisi üzerinde uygulanması sonucu Cronbach Alfa katsayısı 0,86 olarak bulunmuştur.

Bulgular: Çalışma sonucunda genellikle cinsiyeti kadın, aile geliri orta düzeyde, iletişim sertifikasına sahip, beslenme ve diyetetik bölümünde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin daha yüksek iletişim becerisine sahip oldukları belirlenmiştir. İBE ölçeğinin zihinsel, duygusal ve davranışsal alt boyutlarında öğrencilerin genellikle orta düzeyde iletişim becerisinin olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç: Sağlık bilimleri öğrencilerinin iletişim becerilerinin artırılmasına yönelik eğitimler verilmesi ve bu eğitimlerin öğrencilerin iletişim beceri üzerindeki yansımalarının ortaya konulmasına ihtiyaç vardır.

Anahtar Kelimeler: İletişim becerisi; sağlık bilimleri; üniversite öğrencisi; uyum analizi.

Examining Communication Skills Via the Correspondence Analysis: Case of Faculty of Health Sciences

ABSTRACT

Aim: One of the most important elements determining the interaction between professionals providing healthcare service and patients demanding the service is communication. Communication skills are a competence which is of top priority especially for healthcare professionals providing homocentric service.

Material and Methods: The purpose of this descriptive study was to examine the communication skill levels of university students studying in the area of health sciences and define demographic variables that are effective on mental, emotional and behavioral communication skills. The target population of the study comprised 2053 university students studying in the Afyonkarahisar Health Sciences University, Faculty of Health Sciences. The study reached 752 students via the simple random sampling method. In order to measure the communication skills of the students the study used the "Communication Skills Inventory (CSI)", developed by Ersanlı and Balcı (1) and a survey form containing demographic information. As a result of performing the scale on 752 university students the study found the Cronbach's Alpha coefficient to be 0.86.

Results: The study determined that university students who were female, had middle family income, had a communication certificate and studied in the department of nutrition and dietetic usually had higher communication skills. In the mental, emotional and behavioral subscales of the CSI the students usually had moderate communication skills.

Conclusion: There is a need for providing trainings to increase communication skills of these students and revealing the impacts of these trainings on communication skills of the students.

Keywords: Communication skill; health sciences; university student; correspondence analysis.

1 Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü Afyonkarahisar, Türkiye

2 Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Bölümü, Afyonkarahisar, Türkiye

3 Afyon Kocatepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik ABD, Afyonkarahisar, Türkiye

4 Afyon Kocatepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik Bölümü, Afyonkarahisar, Türkiye

GİRİŞ

İletişim 21. yüzyılın en önemli sosyal becerileri arasında yer almaktadır. İletişim, bir kişiden diğerine bilgi, düşünce ve fikirlerin aktarılması sürecidir. Etkili iletişim ise, gönderici ve alıcı arasında çaba ve beceri gerektiren iki yönlü bir süreçtir (2). İletişim becerileri, yaşamın her alanında özellikle çalışma ortamında kişilerarası ilişkileri kolaylaştırmaktadır. Sağlık hizmetleri, hizmet sunucular ve hastalar gibi farklı aktörler arasında iletişimin sürekli yaşandığı sektörlerden biridir (3). Sağlık sektöründe iletişim, insan merkezli hizmet sunan sağlık çalışanları için yüksek önceliğe sahip bir yetkinliktir (4). Başka bir ifadeyle iletişim ve empati gibi psikososyal beceriler artık sağlık çalışanlarının temel özellikleri olarak kabul görmektedir (5).

Sağlık sektöründe hizmet alanların şikâyet ettikleri veya memnun olmadıkları konuların başında iletişim yetersizliği ilgili sorunlar bulunmaktadır (6). Yetersiz iletişim, sağlık çalışanlarının maruz kaldığı fiziksel, sözel ve psikolojik şiddetin nedenlerinden biridir. Hasta ve yakınlarıyla yaşanan iletişim sorunları, çoğu durumda çatışma ve şiddete dönüşmektedir (7, 8). Öte yandan sağlık çalışanlarının kendi arasında veya hastalarla zayıf bir iletişim kurulduğunda, sağlık bakımı genellikle zarar görmektedir. Sağlık çalışanlarının ekip üyeleri arasında etkili iletişim gerçekleşmediğinde, hasta güvenliği ve bakım kalitesi olumsuz etkilenmektedir (9).

İletişim, hasta merkezli bakım ve işbirliğine dayalı uygulamalarda öne çıkan bir araçtır. Hastaların anamnez bilgileri gibi tıbbi verilerin toplanmasında etkili iletişime gereksinim duyulmaktadır. Çünkü hastaya ait hayatî bilgilerin elde edilmesi doğru tanı ve prognoz için gereklidir (10, 11). Bunun yanı sıra hastanın tedavi sürecine katılımı, ihtiyaç ve beklentilerin daha iyi açıklanmasına yardımcı olmaktadır. Böylelikle tedavinin riskleri ve hastanın tercihleri gibi birçok konu açığa kavuşmaktadır (12).

Sağlık çalışanları ile hastalar arasındaki etkili iletişim; sağlık hizmeti kalitesini, hasta bakım kalitesini, hasta memnuniyetini, ilaçlara ve tedaviye uyumu, klinik ve psikososyal sonuçları iyileştirmektedir (3, 13). Etkili iletişim ile hasta ve sağlık personeli arasındaki beklentiler karşılanmakta, hasta daha iyi anlaşılma ve karşılıklı güven ortamı meydana gelmektedir (14). Dolayısıyla sağlık profesyonellerinin etkili iletişim becerilerine sahip olmaları, hastaların daha az şikâyeti ile sonuçlanmaktadır (15). Buna ek olarak sağlık personelinin yüksek iletişim becerisi, çalışanlar arasında daha fazla iş tatmini ve daha az iş stresi yaşanmasını sağlamaktadır (16).

Sosyal beceri eğitimleri sağlık bilimleri alanındaki öğrenciler için elzem bir konudur. Etkili iletişim sayesinde kötü haberin verilmesi, empati, kişilerarası ilişkiler ve hastalarla iletişim daha doğru biçimde gerçekleşmektedir (17). Bu yüzden iletişim, dünya çapında sağlık bilimleri alanındaki öğretim müfredatının vazgeçilmez bir parçasını oluşturmaktadır (18). Etkili iletişim becerilerinin öğretilmesinde çeşitli yöntemler vardır. İletişim becerilerinin kazandırılmasında tartışma, standardize hasta, simüle hastalarla deneyim, video incelemesi, rol oynama, simülasyon, kötü haber verme gibi gelişmiş becerilere odaklanılmaktadır (19, 20). Sağlık bilimleri alanındaki üniversite öğrencileri, uygulamada çalışmadan önce etkili dinleme, empati, hastalarla iletişim, kişilerarası

iletişim ve profesyonel beceri gibi temel eğitimleri almalıdır (21-23). Bu tür eğitimler, üniversite öğrencilerinin iletişimde yetkinlik kazanmalarında birer yapı taşıdır. Buradan yola çıkarak bu çalışmanın amacı sağlık bilimleri alanında öğrenim gören üniversite öğrencilerinin mevcut iletişim beceri düzeylerinin incelenmesidir. Bu kapsamda aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmaktadır:

- Sağlık bilimleri alanındaki üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri hangi düzeydedir?
- Sağlık bilimleri alanındaki üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri üzerinde etkili olan faktörler nelerdir?

GEREÇ VE YÖNTEMLER

Bu çalışma kesitsel ve tanımlayıcı desende tasarlanmıştır. Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde öğrenim gören 2053 öğrencinin tamamı oluşturmaktadır. Araştırmanın gerçekleştirildiği fakültede beslenme ve diyetetik, fizyoterapi ve rehabilitasyon, hemşirelik ve sağlık yöntemi bölümleri bulunmaktadır. Evreni temsil edecek örneklem büyüklüğünü hesaplamak için $n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1) + t^2pq}$ formülü kullanılmıştır (24). Yapılan hesaplamada örneklem büyüklüğü 324 olarak tespit edilmiştir. Çalışma Nisan-Mayıs 2020 tarihleri arasında basit tesadüfî örnekleme yöntemi ile 752 öğrenciye ulaşılarak tamamlanmıştır.

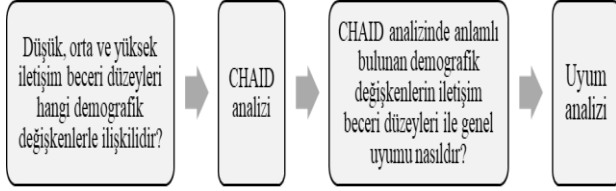
Araştırmada veri toplama anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. İlgili anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların yaş, cinsiyet ve bölüm gibi demografik özelliklerinin yer aldığı kişisel bilgi formu bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise, Ersanlı and Balcı (1) tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Envanteri (İBE)" yer almaktadır. Üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilen İBE, zihinsel (örn. ifade; *İnsanları anlamaya çalışırım*), duygusal (örn. ifade; *Genelde eleştirilmekten hoşlanmam*) ve davranışsal (örn. ifade; *Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm*) olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Her bir boyutta 15 ifade bulunmakta, alt boyutlardan alınacak puanlar 15-75 arasında değişkenlik göstermektedir. Ersanlı and Balcı (1) çalışmasında ölçeğin iç tutarlılığını belirten Cronbach alfa katsayısı 0,72 olarak bulunmuştur. 5'li likert niteliğe sahip ölçekte katılım düzeyleri "Her zaman", "Genellikle", "Bazen", "Nadiren", "Hiçbir zaman" şeklindedir. Ölçekten alınan yüksek puanlar bireyin yüksek iletişim becerisini yansıtmaktadır. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0,86 olarak bulunmuştur.

Araştırma Helsinki Deklarasyonuna uygun biçimde gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 27.04.2020 ve 2020/57 sayılı kararı ile etik kurul izni alınmıştır.

İstatistiksel Analiz

Araştırmanın veri analizinde SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) v.25 istatistik paket programı kullanılmıştır. Veri çözümlemesinde betimsel istatistikler, CHAID (Chi-Squared Automatic Interaction Detector) analizi ve uyum analizi (Correspondence Analysis) yöntemlerine başvurulmuştur. İlk önce İBE ölçeğinin alt

boyutlarının ortalama ve standart sapma değerleri kullanılarak öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri düşük, orta ve yüksek olmak üzere kategorize edilmiştir. Daha sonra iletişim beceri düzeyinin demografik değişkenlerle ilişkisini belirlemek üzere CHAID analizi yapılmıştır. Son olarak ise bağımlı değişkenle ilişkili bağımsız demografik değişkenler uyum analizi ile incelenmiştir (Şekil 1).



Şekil 1. Araştırmanın yapılandırılması

CHAID analizi değişkenler arasındaki etkileşim ve kombinasyonları bulan bir yöntem olarak geliştirilmiştir. Analiz, bağımlı değişkendeki varyasyonu gruplar içi minimum, gruplar arası maksimum olacak biçimde farklı alt gruplara tekrarlı ayıran özelliğe sahiptir (25). CHAID analizinde kategorik değişkenler Ki-Kare (χ^2) analizi kullanılarak “dügüm” olarak tanımlanan ve istatistiksel olarak anlamlı homojen alt gruplara bölünmektedir (26). Uyum analizi, kategorik olarak elde edilmiş veya kategorize edilerek, kontenjans tablosu durumuna getirilmiş değişkenler arasındaki uyumluluğu ortaya koymak ve bu uyumu daha az boyutlu bir uzayda grafiksel olarak göstermek için uygulanan çok değişkenli bir analiz yöntemidir (27). Uyum analizi ile Ki-Kare bağımsızlık testi ve kontenjans tabloları ile yorumlanması zor ve karmaşık olabilecek kategorik değişkenler arasındaki ilişkiler çapraz tabloların grafiksel bir sunumu üzerinden kolaylıkla yorumlanmakta ve kategoriler arasında anlamlı ilişkiler ortaya çıkmaktadır (28). Ayrıca Öklid uzayındaki uyum analizi sonuçları, değişken düzeylerinin birbirlerine olan uzaklıkları Ki-Kare uzaklığı olarak bilinen bir uzaklık fonksiyonu kullanılarak açıklanmaktadır (29).

BULGULAR

Katılımcıların yaş ortalaması $20,81 \pm 2,32$ 'dir. Katılımcıların %47,4'ü 20-21 yaş grubunda, %79,6'sı kadın, %31,8'i üçüncü sınıf, %36,6'sı fizyoterapi ve rehabilitasyon bölümünde öğrenim görmekte, %88,7'i orta düzey gelire sahiptir. Öğrencilerin %13,4'ünün iletişim sertifikası bulunmaktadır (Tablo 1).

İBE ölçeğinin puan ortalaması $3,69 \pm 0,33$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin zihinsel, duygusal ve davranışsal alt boyutlarının puan ortalamaları sırasıyla, $3,73 \pm 0,34$, $3,53 \pm 0,40$ ve $3,83 \pm 0,39$ olarak saptanmıştır. Bu çalışmada ortalama ve standart sapma değerleri kullanılarak oluşturulan puan aralıkları zihinsel iletişim alt boyutunda “0-2,91” düşük, “2,92-4,08” orta düzey, “4,09-5” yüksek iletişim becerisi; duygusal iletişim alt boyutunda “0-2,55” düşük, “2,56-3,91” orta düzey, “3,92-5” yüksek iletişim becerisi; davranışsal iletişim alt boyutunda “0-3,07” düşük, “3,08-4,27” orta düzey, “4,28-5” yüksek iletişim becerisi olarak hesaplanmıştır. İBE ölçeğinin zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim alt boyutlarında öğrencilerin sahip oldukları beceri düzeyleri Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özellikleri

Değişkenler	Gruplar	Frekans (f)	Yüzde (%)
Yaş	18-19 yaş	190	25,3
	20-21 yaş	356	47,4
	22 ve üzeri yaş	199	26,5
Cinsiyet	Erkek	152	20,2
	Kadın	598	79,6
Sınıf	1.sınıf	210	28,0
	2.sınıf	182	24,2
	3.sınıf	239	31,8
	4.sınıf	120	16,0
Bölüm	Hemşirelik	152	20,2
	Sağlık Yönetimi	161	21,4
	Beslenme ve diyetetik	163	21,7
	Fizyoterapi ve rehabilitasyon	275	36,6
Aile Geliri	Düşük	60	8,0
	Orta	666	88,7
	Yüksek	24	3,2
İletişim Sertifikası	Evet	101	13,4
	Hayır	644	85,8

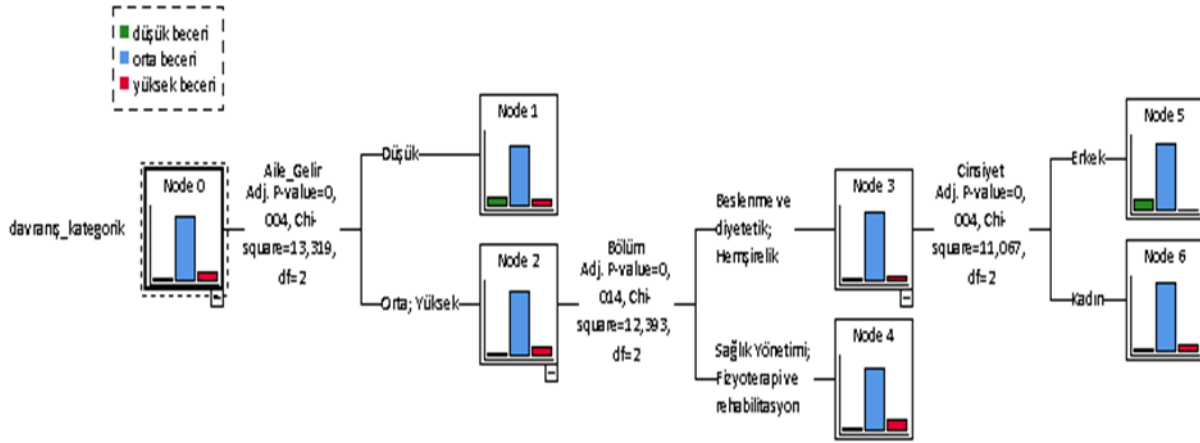
Tablo 2. Katılımcıların iletişim beceri düzeyleri

İBE Ölçek	Alt	İletişim Beceri Düzeyi	Frekans (f)	Yüzde (%)
Zihinsel İletişim	Düşük Beceri		9	1,2
	Orta Beceri		626	83,4
	Yüksek Beceri		116	15,4
Duyusal İletişim	Düşük Beceri		14	1,9
	Orta Beceri		598	79,6
	Yüksek Beceri		139	18,5
Davranışsal İletişim	Düşük Beceri		26	3,5
	Orta Beceri		643	85,6
	Yüksek Beceri		82	10,9

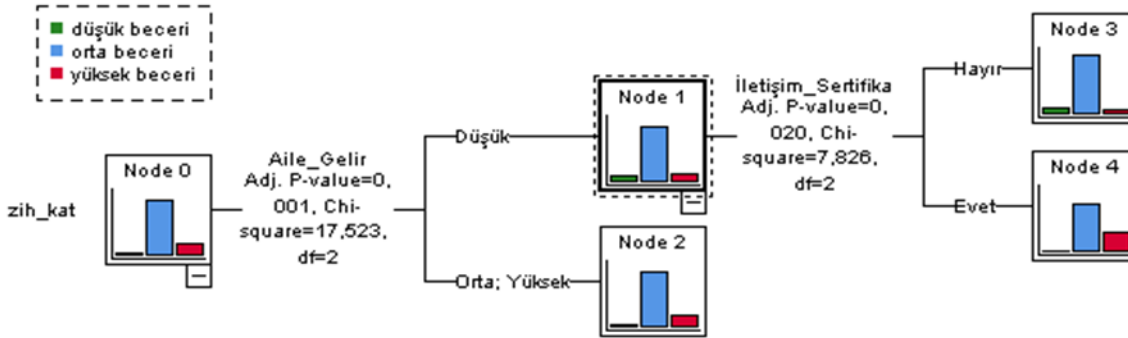
İletişim beceri düzeyinin demografik değişkenlerle ilişkisini belirlemek üzere gerçekleştirilen CHAID analizinde cinsiyet, bölüm, aile geliri ve iletişim sertifikasına sahip olma gibi demografik değişkenlerin iletişim becerileri üzerinde etkili oldukları tespit edilmiştir. İBE ölçeğinin davranışsal iletişim alt boyutunun demografik değişkenlerle ilişkisini açıklayan CHAID analizi sonucu Şekil 2’de gösterilmiştir. Şekil 2’ye göre İBE ölçeğinin davranışsal iletişim alt boyutu üzerinde en etkili değişken aile gelir durumudur. Aile gelir durumu orta ve yüksek olan öğrencilerin, davranışsal iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Orta ve yüksek aile gelir durumu üzerinde en etkili değişken öğrencilerin bölümleridir. Beslenme ve diyetetik ile hemşirelik bölümü öğrencilerinin orta düzey iletişim becerilerinin diğer bölümlere göre daha yüksek olduğu

söylenbilir. Son olarak beslenme ve diyetetik ile hemşirelik bölümünde öğrenim gören kadın öğrencilerin davranışsal iletişim becerilerinin erkeklere kıyasla daha yüksek olduğu saptanmıştır. Şekil 2'ye göre aile geliri, bölüm ve cinsiyet gibi demografik özelliklerin davranışsal iletişimle ilişkili oldukları söylenebilir. Zihinsel iletişim alt boyutuna yönelik CHAID analizi sonuçları Şekil 3'te gösterilmiştir. Ölçeğin zihinsel iletişim alt boyutu ile gerçekleştirilen CHAID analizinde, iletişim sertifikasına sahip olma ve aile geliri gibi faktörlerin iletişim becerileri

ile ilişkili oldukları belirlenmiştir. Şekil 3'e göre, zihinsel iletişim becerisi üzerinde en etkili değişken aile geliridir. Aile geliri orta ve yüksek olan öğrencilerin zihinsel iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Düşük aile geliri üzerinde en etkili değişkenin, iletişim sertifikasına sahip olma durumu olduğu saptanmıştır. İBE ölçeğinin duygusal iletişim alt boyutuna yönelik CHAID analizinde anlamlı farklılık bulunmamıştır



Şekil 2. Davranışsal alt boyuta ait CHAID analizi çıktısı

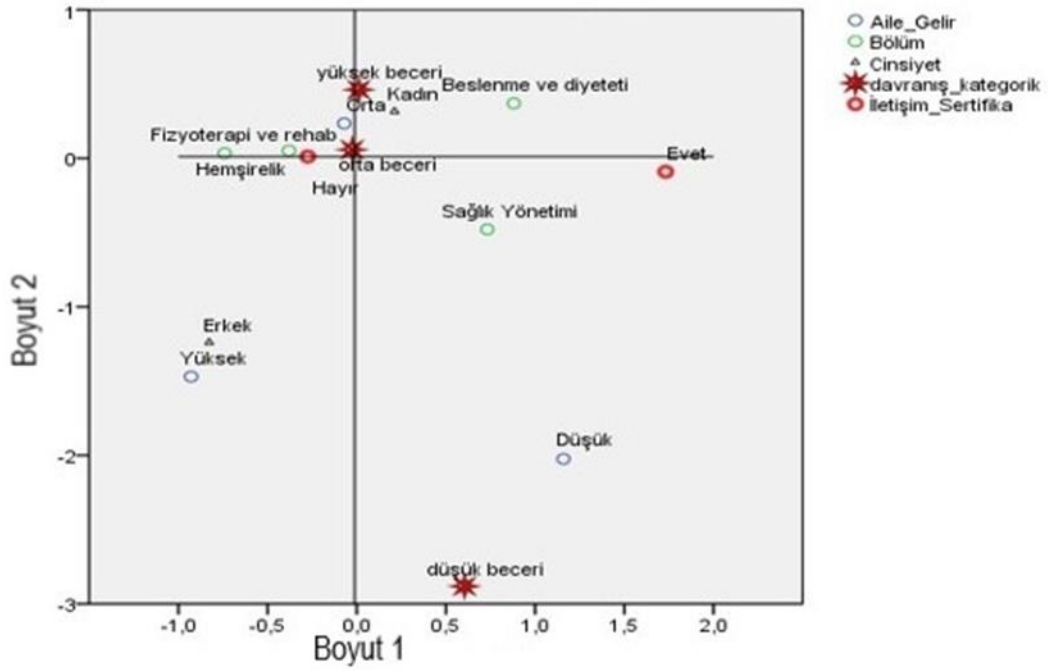


Şekil 3. Zihinsel alt boyuta ait CHAID analizi çıktısı

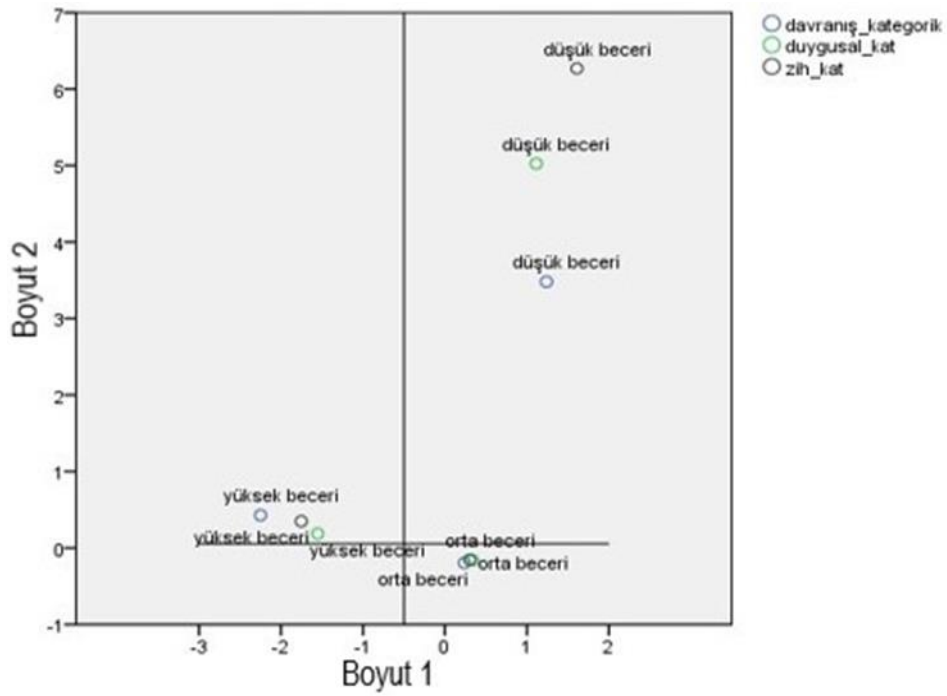
İletişim becerileri ile ilişkili bulunan demografik değişkenler uyum analizi ile değerlendirilmiştir. İBE ölçeğinin zihinsel alt boyutuna ait uyum analizi çıktısı Şekil 4'te gösterilmiştir. Şekil 4'e göre genellikle cinsiyeti kadın, beslenme ve diyetetik bölümünde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin yüksek zihinsel iletişim becerisine sahip oldukları, aile geliri orta seviyede olan öğrencilerin genellikle orta düzey ve yüksek zihinsel beceriye sahip oldukları söylenebilir. Ayrıca genellikle iletişim sertifikası olmayan, hemşirelik ve fizyoterapi ve rehabilitasyon bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin orta düzeyde zihinsel iletişim becerisine sahip oldukları görülmektedir.

İBE ölçeğinin duygusal alt boyutuna ait uyum analizi çıktısı Şekil 5'te gösterilmiştir. Şekil 5'e göre, genellikle cinsiyeti kadın, beslenme ve diyetetik bölümü öğrencilerinin yüksek duygusal iletişim becerisine sahip oldukları, geliri orta seviyede olan öğrencilerin ise orta düzey ve yüksek duygusal beceriye sahip oldukları ifade edilebilir.

İBE ölçeğinin davranışsal alt boyutuna ait uyum analizi çıktısı Şekil 6'da gösterilmiştir. Şekil 6'ya göre, genellikle kadın cinsiyete sahip ve beslenme diyetetik bölümünde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin yüksek davranışsal iletişim becerisine sahip oldukları söylenebilir. Orta seviye aile geliri bulunan öğrencilerin genellikle orta



Şekil 6. Davranışsal boyuta ait uyum analizi çıktısı



Şekil 7. İBE ölçeğinin alt boyutlarına ait uyum analizi çıktısı

TARTIŞMA

Bu çalışma sağlık bilimleri alanındaki üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri ve ilişkili demografik değişkenler uyum analizi ile incelenmiştir. Araştırma sonucunda genellikle cinsiyeti kadın, aile geliri orta düzeyde, iletişim sertifikasına sahip, beslenme ve diyetetik bölümünde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin daha yüksek iletişim becerisine sahip oldukları belirlenmiştir. İBE ölçeğinin zihinsel, duygusal ve davranışsal alt boyutlarında öğrencilerin genellikle orta düzeyde iletişim becerisinin olduğu tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde, İBE ölçeği kullanılarak elde edilen ortalama puanların 3,74 ile 3,96 arasında değiştiği (30) ve üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerini belirten puan ortalamalarının çoğunlukla orta seviyede olduğunu görülmektedir (31). Bu sonuçlar araştırmamızın bulguları ile uyumludur.

Sağlık bilimleri alanındaki önlisans ve lisans üniversite öğrencileri ile gerçekleştirilen çalışmalarda kadın cinsiyet (32-34), sınıf düzeyi (30, 35, 36), bölüm (33, 37), aile gelir düzeyi (38), anne ve baba eğitim düzeyi (39) gibi demografik değişkenlerin iletişim beceri düzeyi ile ilişkili olduğu gösterilmiştir.

Kadın cinsiyete sahip öğrencilerin daha yüksek iletişim becerisine sahip olmalarında, erkeklere göre sosyalleşme süreçlerinin farklılık göstermesi, kızların iletişimde daha girişken olması, kız çocuklarının gelişim özelliklerinin farklı olması, eğitim, sosyal ortam ve iş hayatında kendilerini daha iyi ifade etme zorunluluklarının olması, kendilerini ispatlamak istemeleri gibi nedenlerin etkili olduğu ifade edilmiştir (32-34). Ayrıca kadın öğrencilerin konuşma ve dinleme becerilerini daha etkin kullanabilmeleri, davranışsal iletişim becerilerinin yüksek olduğunu göstermektedir (40). Her ne kadar cinsiyetle ilgili farklılıklar görülse de, sağlık profesyoneli adaylarının her iki cinsiyet açısından iletişim becerilerini kazanması gerekmektedir (31, 41). Çünkü iletişim, birçok alanda kişilerarası ilişkilerin yönünü belirleyen süreçtir. İletişim aynı zamanda hizmet sunan sektörlerde bireylerin memnuniyet düzeyini, kalite algısını, hizmetin yeniden tercihini ve beklentilere karşılık alınmasını sağlayan unsurdur.

Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri, öğrenim gördükleri bölüme bağlı olarak değişkenlik gösterebilmektedir (33,37). Bingöl ve Demir'in (35) çalışmasında hemşirelik öğrencilerinin iletişim beceri puanlarının ebelik öğrencilerine kıyasla yüksek olduğu saptanmıştır. Elkin ve arkadaşlarının (40) çalışmasında iletişim beceri puanları en yüksek programlar sağlık kurumları işletmeciliği, odyoloji, beslenme ve diyetetik olmuştur. Diğer taraftan birkaç çalışma, bölüm değişkeninin iletişim becerilerini etkilemediğini bildirmiştir (39, 42). Çalışmamızda iletişim beceri düzeyleri açısından sonuçlarımız beslenme ve diyetetik bölümü öğrencileri lehinedir. Diyetisyenlik mesleğinde, etkili diyetetik uygulamalar için iletişim yetkinlikleri gerekli olmaktadır. Öğrenci diyetisyenlerin uygulamada başarılı olmalarında, özgüven kazanmalarında ve deneyimsel beceriler kazanmalarında iletişim eğitimi kilit role sahiptir (43). Diyetisyenlikte, bireylere beslenme eğitimi konusunda birtakım müdahaleler

uygulanmaktadır. Bu doğrultuda kişiler arası iletişim becerisi, sözsüz iletişim, profesyonel değerler ve danışmanlık becerisi bireylere beslenme eğitimi vermede diyetisyenlerin arzu edilen yeterlilikleri olarak tanımlanmaktadır (44). Dolayısıyla diyetisyenlerin özellikle yeme davranışlarını değiştirmede iletişim ve beslenme danışmanlığı becerilerini geliştirmeleri oldukça önemlidir (45).

Üniversite öğrencilerinin eğitim gördükleri sınıf düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin daha yüksek olması beklenmektedir (35). Çeken ve Kuyucak (30) ile Turgut ve arkadaşları (36) tarafından yürütülen çalışmalarda, sınıf değişkenine göre öğrencilerin iletişim becerileri üzerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ancak iletişim becerilerinin sınıf düzeyi açısından incelendiği mevcut çalışma da dahil birçok çalışmada, sınıf düzeyinin iletişim becerileri üzerinde etkili bir faktör olmadığı saptanmıştır (35,39,40,46)

Alanyazınında üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini etkileyen bir diğer faktör aile gelir düzeyi değişkenidir. Gelir düzeyi orta ve daha iyi olan kişilerin rahat yaşam olanaklarına sahip olmaları, sosyal ve kültür faaliyetlerine katılma imkanlarının daha fazla olması, kolay iletişim kurma ve sürdürmede önemli olabileceği düşünülmektedir (38). Benzer biçimde yeterli gelir özgüven, rahatlık ve alım gücü gibi bireye bazı fırsatlar sağlayarak daha kolay iletişim sürecine dahil olma ile sonuçlanabilmektedir (35). Bu çalışmaların aksine Arslan (33) ile Bingöl ve Demir'in (35) çalışmalarında gelir düzeyi açısından öğrencilerin iletişim becerileri anlamlı farklılık göstermemiştir.

Bu çalışmada anne ve baba eğitim düzeyinin üniversite öğrencilerinin iletişim becerisi üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Anne ve baba eğitim düzeyinin iletişim becerisi ile ilişkisini değerlendiren bazı çalışmalarda herhangi bir anlamlı farklılık saptanmamıştır (31, 32, 35). Bu çalışmalardan farklı olarak Erigüç ve Eriş'in (39) çalışmasında, anne ve baba eğitim düzeylerinin üniversite öğrencilerinin genel iletişim becerisi üzerinde farklılık oluşturduğu bulunmuştur.

İletişim becerileri, hasta merkezli bakımın verilmesinde temel bir niteliktir. Sağlık alanındaki öğrencilerin iletişime yönelik olumlu tutuma sahip olması, deneyimsel öğrenmeye dayalı eğitim alması ve simüle hastalarla eğitim iletişim becerilerine olan güveni artırmaktadır (43). Özellikle yeterli iletişim becerisi alan öğrencilerin, iletişim konusunda daha özgüvenli olmaları ve hastalarla iletişimde kendilerini daha hazır hissetmeleri olasıdır (47). Bu çalışmanın kısıtlılıkları bulunmaktadır. Araştırma sadece bir sağlık bilimleri fakültesinde gerçekleştirildiği için tüm sağlık bilimleri alanındaki üniversite öğrencilerine genellenememektedir. Araştırma sağlık bilimleri alanı dışındaki öğrencileri kapsamadığı için farklı alanlar arasında karşılaştırmalar yapılamamıştır. Araştırmanın gerçekleştirildiği fakültede sadece dört lisans bölümü bulunduğu için diğer sağlık alanındaki bölümler dahil edilememiştir. Çalışma, 752 üniversite öğrencisine ulaşılması ve örneklemin sağlık profesyoneli adaylarını içermesi gibi güçlü yönleri sahiptir. Öte yandan iletişim becerileri uluslararası literatürde popülaritesi artan bir konudur. Sağlık hizmetleri gibi odağında hasta istek ve beklentilerinin sürekli yaşandığı hizmetlerde çalışanların iletişim becerisi nispeten bir adım öne çıkmaktadır. Sağlık

tesislerinde kurum içinde çalışanlar ve yöneticiler arasında hizmetin sunumu açısından ayrı bir iletişim mekanizması bulunmaktadır. İletişim beceri düzeyi hem sağlık çalışanları arasında gerçekleşen iletişimi, hem de hizmetin odağında bulunan hasta ile iletişimi etkilemektedir. Bu nedenlerle çalışmada elde edilen bulguların konuyla ilgili son literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

SONUÇ

Bu çalışmada sağlık bilimleri alanındaki üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri değerlendirilmiştir. Çalışmada iletişim becerilerinin cinsiyet, bölüm, iletişim sertifikasına sahip olma ve aile geliri gibi değişkenlerle ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonuçlarından yola çıkılarak, sağlık alanındaki üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin artırılması için; eğitim müfredatlarında bulunan iletişim derslerinin her yıl verilmesi, iletişim derslerinde deneyimsel eğitimlere ağırlık verilmesi, sağlık iletişimi konusunda eğitim seminerlerinin düzenlenmesi, hastalarla iletişimde video destekli eğitimlerin verilmesi, etkili konuşma ve diksiyon gibi eğitimlerin verilmesi önerilmektedir.

Teşekkür

Araştırmaya katılan sağlık bilimleri fakültesi öğrencilerine katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

Yazarların Katkıları: Fikir /Kavram: İ.G., Y.E.K.; Tasarım: İ.G., Y.E.K., Ş.B.; Veri Toplama: İ.G., Y.E.K.; Analiz ve Yorum: İ.G., Ş.B., S.S.; Literatür Taraması: İ.G., Y.E.K., Ş.B.; Yazıyı Yazan: İ.G., Y.E.K., Ş.B.; Eleştirel İnceleme: İ.G., S.S.

KAYNAKLAR

1. Ersanlı K, Balcı S. İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolog Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 1998; 2(10): 7-12.
2. Ihsan A, Adawiyah R, Wilujeng I, Analysis of the ability of students' communication skills and self-efficacy on science instruction. *Journal of Physics: Conference Series*; 2020: IOP Publishing.
3. Zangeneh A, Lebni JY, Azar FEF, Sharma M, Kianipour N, Azizi SA, et al. A study of the communication skills in health care and the role of demographic variables (a case study of the nurses at the Educational, Therapeutic and Research Center of Imam Reza Hospital, Kermanshah, Iran in 2018). *Journal of Public Health*. 2021; 29(2): 361-7.
4. Celikkalp U, Bilgic S, Temel M, Varol G. The smartphone addiction levels and the association with communication skills in nursing and medical school students. *Journal of Nursing Research*. 2020; 28(3): 1-9.
5. Sa B, Ojeh N, Majumder MAA, Nunes P, Williams S, Rao SR, et al. The relationship between self-esteem, emotional intelligence, and empathy among students from six health professional programs. *Teaching and learning in medicine*. 2019; 31(5): 536-43.
6. Nayak RK, Kadeangadi DM, Medicine F. Effect of teaching communication skills to medical undergraduate students: An exploratory study. *Indian Journal of Community and Family Medicine*. 2019; 5(2): 108-13.
7. Kumar NS, Munta K, Kumar JR, Rao SM, Dnyaneshwar M, Harde Y. A survey on workplace violence experienced

- by critical care physicians. *Indian J Crit Care Med*. 2019; 23(7): 295-301.
8. Niu S-F, Kuo S-F, Tsai H-T, Kao C-C, Traynor V, Chou KR. Prevalence of workplace violent episodes experienced by nurses in acute psychiatric settings. *PLoS One*. 2019; 14(1): e0211183.
9. Burgener MA. Enhancing communication to improve patient safety and to increase patient satisfaction. *The Health Care Manager*. 2020; 39(3): 128-32.
10. Lee SWH, Thomas D, Zachariah S, Cooper JC. Communication skills and patient history interview. *Clinical Pharmacy Education, Practice and Research*. 2019; 79-89.
11. Back AL, Fromme EK, Meier DE. Training clinicians with communication skills needed to match medical treatments to patient values. *Journal of the American Geriatrics Society*. 2019; 67(S2): 435-41.
12. Street Jr RL, Makoul G, Arora NK, Epstein RM. How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling*. 2009; 74(3): 295-301.
13. Hemadeh R, Hammoud R, Kdouh O, Jaber T, Ammar L, Patient satisfaction with primary healthcare services in Lebanon. *The International Journal of Health Planning and Management*. 2019; 34(1): 423-35.
14. Buduneli N. Communication Skills of the Clinician and Patient Motivation in Dental Practice. *Current Oral Health Reports*. 2020; 7: 202-7.
15. Salgado H, Castro-Vale I. Clinical communication skills training in dental medical education: The covid-19 pandemic challenge. *Healthcare*; 2020; 8(429): 1-6.
16. Ranjan P, Kumari A, Chakrawarty A. How can doctors improve their communication skills?. *Journal of Clinical and Diagnostic Research: JCDR*. 2015; 9(3): JE01-JE04.
17. Zazula R, Appenzeller S. Evaluation of a psychoeducational intervention in the development of social and communication skills for incoming medical students at a bilingual university. *Trends in Psychology*. 2019; 27: 749-62.
18. Bakogiannis A, Darling JC, Dimitrova V, Roberts TE. Simulation for communication skills training in medical students: Protocol for a systematic scoping review. *International Journal of Educational Research*. 2019; 93: 243-9.
19. Kaplonyi J, Bowles KA, Nestel D, Kiegaldie D, Maloney S, Haines T, et al. Understanding the impact of simulated patients on health care learners' communication skills: a systematic review. *Medical Education*. 2017; 51(12): 1209-19.
20. Bennett K, Lyons Z. Communication skills in medical education: an integrated approach. *Education Research Perspectives*. 2011; 38(2): 45-56.
21. Brown T, Yu M, Etherington J. Are listening and interpersonal communication skills predictive of professionalism in undergraduate occupational therapy students?. *Health Professions Education*. 2020; 6(2): 187-200.
22. Aalboe JA, Schumacher M. An instrument to measure dental students' communication skills with patients in six specific circumstances: an exploratory factor analysis. *Journal of Dental Education*. 2016; 80(1): 58-64.

23. Nagpal N. Incidents of violence against doctors in India: Can these be prevented? *The National medical journal of India*. 2017; 30(2): 97.
24. Baş T. Anket (6. baskı). Seçkin Yayıncılık: Ankara. 2010.
25. Doğan N, Özdamar K. CHAID analizi ve aile planlaması ile ilgili bir uygulama. *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi*. 2003; 23(5): 392-7.
26. Amir S, Osman MM, Bachok S, Ibrahim M. Understanding domestic and international tourists' expenditure pattern in Melaka, Malaysia: Result of CHAID analysis. *J Procedia-Social Behavioral Sciences*. 2015; 172: 390-7.
27. Özdamar K. Paket programlar ile istatistiksel veri analizi: MINITAB 16-IBM SPSS 21: Nisan Kitabevi; 2013.
28. Tüzüntürk S. Uyum analizi kullanarak y kuşağı akıllı telefon kullanıcılarının tüketici davranışlarının anlaşılması: Bursa örneği. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 2017; 39(1): 257-80.
29. Yılmaz V, Saraçlı S. Çocuklarda suç türü ve nedenlerinin uyum analiziyle incelenmesi. *Afyon Kocatepe University Journal of Science*. 2007; 7(1).
30. Çeken N, Kuyucak E. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulunda eğitim alan öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri. *Avrasya Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2020; 3(1): 6-10.
31. Aşçı Ö, Güleser H, Yılmaz M. Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri ve ilişkili değişkenler. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2015; 6(3): 160-5.
32. Akçam A, Kanbay Y, Işık E. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*. 2019; 5(2): 74-92.
33. Arslan A. Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri ve öz-yeterlik algılarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2019; 38(1): 146-73.
34. Hendekci A. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve ilişkili bazı değişkenler. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2020; 5(1): 36-41.
35. Bingöl G, Demir A. Amasya sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*. 2011; 26(4): 152-9.
36. Turgut M, Kutlu G, Mut S. Sağlık yönetimi bölümü öğrencilerinin iletişim becerileri ile sosyal medya kullanımları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *İşletme Bilimi Dergisi*. 2018; 6(1): 185-205.
37. Akyurt N. Sağlıkta iletişim ve Marmara üniversitesi sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*. 2009; 4(11): 15-33.
38. Eskiyörük D. Turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin çeşitli değişkenler açısından değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2014; 11(1): 50-83.
39. Erigüç G, Eriş H. Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri: Harran üniversitesi örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 2013; 12(46): 232-54.
40. Elkin N, Karadağlı F, Barut Y. Sağlık bilimleri yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri düzeyleri ve ilişkili değişkenlerin belirlenmesi. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2016; 9(2): 70-80.
41. Svensberg K, Brandlistuen RE, Björnsdottir I, Sporrang SK. Factors associated with pharmacy students' attitudes towards learning communication skills—A study among Nordic pharmacy students. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2018; 14(3): 279-89.
42. Tepeköylü Ö, Soytürk M, Çamlıyer H. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu (Besyo) öğrencilerinin iletişim becerisi algılarının bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Spor Bilimleri Dergisi*. 2009; 7(3): 115-24.
43. Knight A, Baldwin C, Reidlinger DP, Whelan K. Communication skills teaching for student dietitians using experiential learning and simulated patients. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*. 2020; 33(5): 601-13.
44. Cant RP, Aroni RJ. Exploring dietitians' verbal and nonverbal communication skills for effective dietitian-patient communication. *Journal of Human Nutrition and Dietetic*. 2008; 21(5): 502-11.
45. Notaras S, Mak M, Wilson N. Advancing practice in dietitians' communication and nutrition counselling skills: a workplace education program. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*. 2018; 31(6): 725-33.
46. İrak H, Taşcıoğlu R, Dal M, Tunç Y. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin iletişim becerileri: Iğdır Üniversitesi örneği. *Atatürk İletişim Dergisi*. 2017; 14: 187-202.
47. Bachmann C, Barzel A, Roschlaub S, Ehrhardt M, Scherer M. Can a brief two-hour interdisciplinary communication skills training be successful in undergraduate medical education?. *Patient Education Counseling*. 2013; 93(2): 298-305.