

AİLE SAĞLIĞI MERKEZLERİNDE ÇALIŞMAKTA OLAN EBE VE HEMŞİRELERİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

The Evaluation of Midwives and Nurses Communication Skills, Who Work in the Family Health Center

Behice ERCİ¹, Nagihan ÇOKBEKLER², Kevser IŞIK¹

ÖZET

Amaç: Bu araştırma ebe ve hemşirelerin iletişim beceri düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Tanımlayıcı tipte olan çalışmanın evrenini Kahramanmaraş il merkezinde bulunan 25 Aile Sağlığı Merkezinde çalışan hemşire ve ebeler oluşturdu. Örneklemi ise, araştırmaya katılmayı kabul eden 110 ebe ve hemşire oluşturdu. Veri toplama aracı olarak tanıtıcı anket formu ve İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) kullanıldı. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, Kruskal Wallis ve Minn-Whitney U testi kullanıldı.

Bulgular: Araştırmada 18-23 yaş grubu, bekar, lisans mezunu ve ebe olanların iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu saptandı.

Sonuç: Araştırma sonucunda yaş ve çalışma yılı arttıkça iletişim becerisinin azaldığı belirlenmiştir. İletişim becerilerini geliştirilmek için hizmet içi eğitimlerin artırılması önerilebilir.

Anahtar kelimeler: Ebe; Hemşire; İletişim becerisi

ABSTRACT

Aim: This study was conducted to determine midwives and nurses communication skills levels.

Material and Methods: The population of descriptive study was consisted of nurses and widwives who work in 25 Family Health Center in Kahramanmaras city center. The sample consisted of 110 midwives and nurses who agreed to participate in the study. The data collection was used introductory questionnaire and Communication Skills Evaluation Scale (CSES). Evaluation of the data was used number, percentage, mean, standard deviation, Kruskal-Wallis and Mann-Whitney U test.

Results: It was found that the communication skills of the 18-23 age group, single, undergraduate and midwife were higher in the study.

Conclusion: It was determined that an increased age and years of age decreased communication skills. Increasing in-service training can be recommend for improving communication skills.

Key words: Midwife; Nurse; Communication skill

¹İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Malatya

²Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi, Kahramanmaraş

Behice ERCİ, Prof. Dr.
Nagihan ÇOKBEKLER, Uzm. Hemşire
Kevser IŞIK, Araş. Gör.

İletişim:

Araş. Gör. Kevser IŞIK,
İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Malatya
Tel: 0422 341 02 20
e-mail: kevser.isik@inonu.edu.tr

Geliş tarihi/Received: 23.06.2016
Kabul tarihi/Accepted: 17.01.2017

Bozok Tıp Derg 2017;7(1):49-53
Bozok Med J 2011;7(1):49-53

GİRİŞ

Toplumsal hayatın ayrılmaz bir parçası olan iletişim, insanlar için yaşamsal bir eylem olup bütün toplumsal ve kişisel ilişkilerde iletişime ihtiyaç duyulmaktadır (1). Etkili iletişim becerileri, hem insan ilişkilerini hem de meslek alanındaki ilişkileri kolaylaştırmaktadır. Özellikle insanlarla daha fazla bir arada olunması gereken meslek gruplarında çalışanların iletişim becerilerinin gelişmiş olması gerekmektedir (2). Bu nedenle sağlık çalışanları arasında etkili iletişim önemlidir (3). Etkili iletişim becerisine sahip olan sağlık personeli, problemlere daha sağlıklı bir şekilde çözümler üretebilmekte ve insanlarla yapıcı ilişkiler geliştirmektedir (4,5).

Hemşirelik ve ebelik meslekleri insanlarla yoğun iletişimde bulunan ve doğrudan insanlara hizmet veren yardım edici mesleklerdir. İnsan ilişkilerinin bulunduğu meslek gruplarında çalışan kişilerin, iletişim tekniklerini çok iyi bilmesi ve etkili kullanabilmesi gerekmektedir (6). Etkili iletişim, hemşirenin hastası ile ilişkilerinde kabullenme ve güven duygusunun geliştirilmesi, hastanın psikososyal bütünlüğünün korunması ve kaliteli bir hemşirelik bakımının uygulanması amacıyla önemlidir. Hemşire iletişimde bulunurken kendini doğru ifade edebilmeli, bir bakım verici olarak bakımı alan kişi ile etkili bir iletişim kurabilmelidir (7). Hemşirelerin etkili kişilerarası ilişkiler ve iletişim becerisi geliştirmesinin hastalar üzerinde; hizmetten memnuniyetin artması, hastalık ve tedavi sürecine uyum, iyileşme motivasyonunda artış gibi olumlu etkileri bulunmaktadır (8). İletişim becerisi hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktördür. Sağlık personelinin hasta ile kurduğu iletişim becerisi hastaların kendilerini değerli ya da değersiz hissetmelerinde önemli bir rol oynamaktadır (9). Etkili iletişimin gerçekleşmediği durumlarda ise hasta bakımı yetersiz kalmakta ve personeller arasında iletişim çatışmaları yaşanabilmektedir. Bunun sonucunda da hasta güvenliği ve bakım kalitesinde sorunlar oluşabilmektedir (3). Hemşirelerin iletişim becerilerini değerlendirmek amacıyla yapılan bir çalışmada, etkili bakım vermede hasta ile iş birliği yaparak onları yakından tanımanın önemli olduğu belirtilmektedir (10). Şahin ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada hastaların kendileriyle birebir ve yakın ilişkide bulunan sağlık personelinin verdiği hizmetlerden memnun oldukları sap-

tanmıştır (11).

Bu araştırmanın amacı ebe ve hemşirelerin iletişim beceri düzeylerini belirlemektir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın türü

Araştırma tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Araştırmanın evren ve örnekleme

Araştırmanın evrenini Kahramanmaraş il merkezinde bulunan 25 Aile Sağlığı Merkezinde çalışan ebe ve hemşirelerin tümü oluşturmaktadır. Örnekleme araştırmaya katılmayı kabul eden 96 ebe ve 14 hemşire olmak üzere toplam 110 kişi oluşturmuştur.

Araştırma verilerinin toplanması

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından oluşturulan ebe ve hemşireleri tanıtıcı anket formu ve İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği kullanıldı.

Tanıtıcı Anket Formu: Ebe ve hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerini içeren (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışma süresi ve meslek) toplam 6 sorudan oluşmaktadır.

İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ): Bireylerin iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini ölçmek amacıyla Korkut tarafından 1996 yılında geliştirilmiş, 5'li likert tipi bir ölçektir. Toplam 25 sorudan oluşan ölçekte elde edilebilecek en yüksek puan 125, en düşük puan ise 25'dir. Puanın fazla oluşu bireylerin iletişim becerilerinin olumlu yönde olduğunu göstermektedir. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları aynı kişi tarafından yapılmış ve alfa iç tutarlılık katsayısı 0.80 olarak bulunmuştur. Ölçeğin; İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (İİTB), Kendini İfade Etme (KİE), Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOİ), İletişim Kurmaya İsteklilik (İKİ) olmak üzere dört alt boyutu bulunmaktadır (12, 13).

Araştırma verilerinin değerlendirilmesi

Elde edilen verilerin analizinde SPSS (Statistical Package For The Social Sciences) 19.0 paket programı kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzdelik,

ortalama, standart sapma, ki-kare, Kruskal Wallis, Mann Whitney U testleri kullanılmıştır. Araştırmada yanılıgı düzeyi 0.05 olarak kabul edilmiştir.

Etik ilkeler

Araştırmaya başlamadan önce, Malatya Klinik Araştırmaları Etik Kurul onayı ve Kahramanmaraş Halk Sağlığı Müdürlüğünden yazılı izin alındı. Araştırma kapsamına alınan ebe ve hemşirelere çalışma hakkında bilgi verilerek yazılı onam alındı.

BULGULAR

Araştırmaya katılanların en sık 30-35 yaş aralığında, %46.4'ünün ön lisans mezunu, %84.5'inin evli, %54.5'inin 11 yıl ve üzeri çalıştığı ve %87.3'ünün ebe olduğu saptandı (Tablo 1).

Tablo 1. Ebe ve Hemşirelerin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Dağılımı

Tanıtıcı Özellikler	n	%
Yaş Grubu		
18-23	11	10.0
24 - 29	20	18.2
30 - 35	32	29.0
36-41	28	25.5
42 ve üzeri	19	17.3
Eğitim Düzeyi		
Lise	11	10.0
Önlisans	51	46.4
Lisans	42	38.1
Yüksek Lisans	6	5.5
Medeni Durum		
Evli	93	84.5
Bekar	17	15.5
Çalışma Süresi		
1 -5 yıl	19	17.3
6-10 yıl	31	28.2
11 yıl ve üzeri	60	54.5
Meslek		
Ebe	96	87.3
Hemşire	14	12.7
Toplam	110	100.00

18-23 yaş grubunun kendini ifade etme alt boyutunun ve iletişim becerilerinin diğer gruplara göre daha yüksek olduğu, bekarların etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim teknikleri alt boyutu hariç diğer alt boyutlarda ve iletişim becerilerinin evlilere oranla daha yüksek olduğu, 6-10 yıl arası çalışanların ise iletişim kurmaya isteklilik alt boyutu haricinde tüm alt boyutlardan ve iletişim becerilerinden diğer gruplara oranla daha yüksek puan aldığı, lisans mezunlarının ise kendini ifade etme ve etkin dinleme alt boyutları ve iletişim becerilerinin diğer gruplara oranla daha yüksek olduğu, ebelerin ise iletişim ilkeleri ve temel becerileri alt boyutu hariç diğer alt boyutlardan ve iletişim becerilerinin hemşirelere oranla daha yüksek olduğu belirlendi (Tablo 2). Araştırmada yaş, medeni durum, çalışma yılı, eğitim düzeyi ve meslek gibi değişkenlerle iletişim becerileri alt boyutları arasında önemli bir fark olmadığı saptandı ($p>0.05$) (Tablo 2).

Tablo 2. Ebe ve Hemşirelerin Tanıtıcı Özellikleri ile İletişim Becerileri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

		İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler	Kendini İfade Etme	Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	İletişim Kurmaya İsteklilik	İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği	İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği Toplamı
Yaş Grupları	18-23	4.46±0.50	4.42±0.47	4.31±0.50	4.43±0.42	4.43±0.44	17.62±1.89
	24-29	4.32±0.50	4.22±0.54	4.30±0.56	4.40±0.42	4.31±0.47	17.24±2.02
	30-35	4.34±0.50	4.36±0.50	4.32±0.49	4.50±0.41	4.38±0.44	17.52±1.9
	36-41	4.28±0.52	4.22±0.46	4.19±0.51	4.31±0.37	4.25±0.42	17.0±1.86
	42 ve üzeri	4.33±0.57	4.30±0.55	4.19±0.57	4.44±0.47	4.31±0.51	17.26±2.16
	test değeri	KW: 1.220 p: .875	KW:2.055 p: .726	KW:1.675 p: .795	KW:4.052 p: .399	KW:2.745 p: .691	
Medeni Durum	Evli	4.33±0.50	4.28±0.50	4.26±0.51	4.42±0.40	4.32±0.44	17.29±1.91
	Bekar	4.39±0.50	4.38±0.51	4.25±0.57	4.44±0.48	4.35±0.51	17.46±2.06
	test değeri	MN-U:745.5 p: .708	MN-U:709.0 p: .495	MNU:786.0 p: .970	MN-U:758.0 p: .785	MN-U:732.0 p: .628	
Çalışma Yılı	1-5 yıl	4.30±0.54	4.30±0.49	4.21±0.52	4.45±0.44	4.31±0.46	17.26±1.99
	6-10 yıl	4.39±0.49	4.33±0.54	4.38±0.52	4.44±0.38	4.38±0.45	17.54±1.93
	11 yıl ve üzeri	4.31±0.52	4.28±0.49	4.21±0.51	4.41±0.42	4.30±0.45	17.21±1.94
	test değeri	KW:0.554 p: .758	KW:0.079 p: .961	KW:2.678 p: .262	KW:0.148 p: .929	KW:0.514 p: .773	
Eğitim Düzeyi	Lise	4.15±0.57	4.18±0.50	4.01±0.49	4.25±0.46	4.15±0.47	16.59±2.02
	Ön lisans	4.35±0.49	4.31±0.50	4.28±0.50	4.46±0.40	4.35±0.43	17.40±1.89
	Lisans	4.34±0.53	4.32±0.52	4.30±0.55	4.43±0.42	4.35±0.47	17.39±2.02
	Yüksek lisans	4.42±0.45	4.25±0.50	4.16±0.47	4.35±0.43	4.30±0.44	17.18±1.85
	test değeri	KW:1.38 p: .708	KW:0.857 p: .836	KW:2.625 p: .453	KW:2.030 p: .566	KW:1.453 p: .693	
Meslek	Ebe	4.33±0.52	4.31±0.50	4.27±0.52	4.43±0.41	4.33±0.45	17.34±1.95
	Hemşire	4.36±0.48	4.19±0.53	4.19±0.49	4.37±0.45	4.28±0.46	17.11±1.95
	test değeri	MN-U:647.5 p: .825	MN-U:577.0 p: .389	MN-U:614.5 p: .602	MN-U:621.5 p: .645	MN-U:634.0 p: .733	

TARTIŞMA

Sağlık sektöründe hasta memnuniyeti büyük bir önem taşımaktadır. Hasta memnuniyeti kişilerarası iletişim, personel davranışı gibi faktörlerden etkilenmektedir. Hasta sağlık personeli etkileşimi hizmet kalitesini etkileyen en önemli unsurdur (14).

Araştırmada iletişim becerilerinin 18-23 yaş grubun-

da yüksek olduğu fakat istatistiksel olarak gruplar arası farkın önemli olmadığı saptandı. Şen ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada 21-30 yaş grubundaki hemşirelerin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir (15). Yapılan bu çalışma ile araştırma bulgumuz paralellik göstermektedir. Genç yaş grubunda iletişim becerisinin daha yüksek olmasında gençlerin daha atılgan olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmada 6-10 yıl arası çalışanların iletişim becerilerinin daha fazla olduğu ancak istatistiksel olarak farkın önemli olmadığı saptandı. Kumcağız ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada ise çalışma yılı arttıkça iletişim becerilerinin arttığı belirlenmiştir (13). Bu çalışma ile araştırma bulgumuz farklılık göstermektedir. Çalışma yılı arttıkça sağlık personelinin tükenmişliği artabileceğinden buna paralel iletişim becerilerinin azaldığı düşünülmektedir.

Araştırmada eğitim düzeyi lisans olanların iletişim becerilerinin daha fazla olduğu fakat gruplar arası farkın istatistiksel olarak önemli olmadığı belirlendi. Kumcağız ve arkadaşları, Şahin ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmalarda lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip olanların iletişim becerilerinin daha iyi olduğu saptanmıştır (10, 13). Bu çalışmalar ile araştırma bulgumuz paralellik göstermektedir. Eğitim düzeyi arttıkça iletişime verilen önemin ve iletişime yönelik okutulan derslerin artmasının iletişim becerilerini geliştirdiği düşünülmektedir. Araştırmada ebelerin hemşireler oranla iletişim becerilerinin daha iyi olduğu belirlenmiştir. Bingöl ve Demir tarafından yapılan çalışmada ebelik öğrencilerinin hemşirelik öğrencilerine oranla iletişim becerilerinin daha iyi olduğu bulunmuştur (16).

SONUÇ

Araştırma sonucunda 18-23 yaş grubu, bekar, 6-10 yıl arası çalışan ve lisans mezunu olan ebelerin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. İletişim hasta ile kurulan ilişkilerin temelini oluşturmaktadır. Hastalarla kurulan insani ilişkiler, güler yüzlü ve yakın davranışlar ve hastalık hakkında bilgilendirme sunulan hizmetin kalitesini arttırmada önemli unsurlardır. Bu nedenle çalışma alanlarında hizmet içi eğitim programları ile hemşirelerin ve ebelerin iletişim becerilerinin geliştirilmesinin sağlanması önerilebilir.

KAYNAKLAR

1. Odabaşı Y, Oyman M. Pazarlama İletişimi Yönetimi. 8. Baskı, İstanbul, 2005.
2. Korkut F. Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 2005; (28): 143-9.

3. Nadzam DM. Nurses'role in communication and patient safety. Journal Nurs Care Quality. 2009; 24(3):184-8.
4. McNeill C, Shattell M, Rossen E, Bartlett R. Relationship skills building with older adults. Journal Nurs Education. 2008; 47(6): 269-71.
5. Karagöz S. Hemşirelerin politik gücü. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokul Dergisi. 2004; 8(1): 30-6.
6. Ersanlı K, Balcı S. İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenirlik çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi. 1998; 2(10): 7-13.
7. Terakye G. Hasta Hemşire İlişkileri. 1. Baskı, Ankara, 1995.
8. Şahin K, Bakıcı H, Bilban S, Dinçer Ş, Yurtçu M, Günel E. Meram Tıp Fakültesi çocuk cerrahisi servisinde yatan hasta yakınlarının memnuniyetinin araştırılması. 2005; 15(4): 137-142.
9. Karadağ M, Işık O, Cankul İ, Abuhanoğlu H. Hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2015; 17(1): 160-179.
10. Şahin ZA, Özdemir FK. Hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi. JAREN. 2015; 1(1): 1-7.
11. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokul Dergisi. 2002; 6(2): 36-41.
12. Korkut F. İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: güvenirlik ve geçerlik çalışmaları. Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi. 1996; 2(7): 18-23.
13. Kumcağız H, Yılmaz M, Çelik SB, Avcı İA. Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. Dicle Tıp Dergisi. 2011; 38(1): 49-56.
14. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi. 2007; 5(3): 140-3.
15. Şen HT, Yılmaz FT, Ünüvar ÖP. Hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim beceri düzeyleri. Psikiyatri Hemşireliği Dergisi. 2013; 4(1): 13-20.
16. Bingöl G, Demir A. Amasya sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. Göztepe Tıp Dergisi. 2011; 26(4): 152-9.