

Sağlık Alanındaki Üniversite Öğrencilerinde İletişim Becerileri ve Mesleki Benlik Saygısı Arasındaki İlişki

Handan ÇİFTÇİ^{a*}, Fadime KAYA^b, Nihal BOSTANCI DAŞTAN^b

^aKafkas Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, 36100, Kars, Türkiye

^bKafkas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, 36100 Kars, Türkiye

Araştırma Makalesi Research Article	Sağlık Health	Geliş Tarihi/Received 23.03.2020	Kabul Tarihi/Accepted 21.06.2020
--	------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Öz: İnsan ilişkilerinin çok önemli olduğu sağlıkla ilişkili meslek gruplarında iletişim becerileri ve mesleki benlik saygısının yüksek olması mesleki uyum, hasta ve çalışan memnuniyeti için bir gerekliliktir. Araştırmanın amacı bir üniversitede tıp, hemşirelik ve ebelik bölümlerinde okuyan üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri, mesleki benlik saygısı ve aralarındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırma, 2018-2019 eğitim-öğretim yılında bir üniversitenin sağlık hizmetleri alanında eğitim alan 815 öğrenciye İletişim Becerileri Envanteri (İBE) ve Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği (MBSÖ) uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma verileri SPSS 20.0 programında tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, Kruskal-Wallis testi ve Spearman Korelasyon Analizi kullanılarak analiz edilmiştir. Öğrencilerin İBE toplam puanı 141,98±16,21 ve MBSÖ toplam puanı 108,83±21,47 olarak belirlenmiştir. Okunan bölümlere göre İBE toplam puanları arasında anlamlı bir fark görülmemiştir ($p>0,05$). MBSÖ toplam puanının tıp fakültesi öğrencilerinde hemşirelik ve ebelik öğrencilerine, ebelik öğrencilerinde ise hemşirelik öğrencilerine göre istatistiksel olarak anlamlı derecede daha yüksek olduğu görülmüştür ($p<0,001$). İBE ve MBSÖ toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmasa da ($p> 0,05$) MBSÖ toplam puanı ile İBE Bilişsel ve Davranışsal alt boyutları arasında pozitif yönde, Duygusal alt boyutu arasında negatif yönde ilişki ($p<0,05$) tespit edilmiştir. Sonuçlar göz önüne alındığında; sağlık alanındaki üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini ve mesleki benlik saygısını geliştirmek için bu sorunlara dayalı atılganlık eğitimi, psikoeğitimi ve drama eğitimini içine alan eğitimler ve düzenli faaliyetler yapılmalıdır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Eğitimi, İletişim Becerileri, Mesleki Benlik Saygısı

Relationship Between Communication Skills and Professional Self-Esteem In University Students In Health Field

Abstract: Communication skills and professional self esteem are essential for professional compliance and patient/employee satisfaction in health profession where human relations are very important. Aim of this study is investigate the relationship between communication skills and professional self-esteem on medicine, nursing and midwifery students. This study was performed in 2018-2019 teaching year among 815 students who were applied Communication Skills Inventory (CSI) and Professional Self-Esteem Scale (PSES) in medical and health

Handan ÇİFTÇİ : ORCID:<https://orcid.org/0000-0003-2471-4350>
Fadime KAYA : ORCID:<https://orcid.org/0000-0002-7352-0387>
Nihal BOSTANCI DAŞTAN : ORCID:<https://orcid.org/0000-0001-5580-4960>

Sorumlu Yazar/Corresponding Author E-mail: drhandanc@hotmail.com

sciences faculty. Data analyzed by SPSS 20.0 using Kruskal–Wallis and Spearman Correlation Analysis which are descriptive statistical methods. Score of CSI and PSES are $141,98 \pm 16,21$ and $108,83 \pm 21,47$ found respectively. There was no significant difference on CSI score between faculties ($p > 0,05$). PSES score was significantly higher on medicine students than nursing and midwifery students and higher on midwifery students than nursing students ($p < 0,001$). Although there were no significant difference between total CSI and PSES scores ($p > 0,05$), there was significant positive relationship between total PSES score and CSI Cognitive and Behavioral sub – dimension, significant negative relationship between PSES score and CSI emotional sub-dimension ($p < 0,05$). Given the results, regular activities and education should be given such as enterprise education, psychoeducation and drama education to improve communication skills and professional self-esteem of students in field of health.

Keywords: Health Education, Communication Skills, Professional Self-Esteem

1. GİRİŞ

Sosyal yaşamın ve varoluşun temel öğelerinden biri olan iletişim süreci, iki veya daha fazla birey arasında bilgi alışverişi süreci olup, anlam üretme ve aktarmayı içermektedir. Bilgi ve deneyimlerimizi kendimiz dışındaki herhangi bir bireyle paylaşabilmenin tek yolu iletişim sürecinin etkin bir şekilde kullanılmasına bağlıdır (Ramasamy ve ark., 2014). İnsan ve insana yardımı temel alan sağlık hizmetlerinde etkili iletişim, tanı, tedavi ve hasta bakımının her yönünü destekleyen temel bir klinik beceridir (Baghcheghi ve ark., 2011). Sağlık hizmetleri gibi insan ilişkilerinin yoğun bir şekilde kurulduğu meslek gruplarında etkili ve terapötik iletişim tekniklerinin iyi bilinmesi ve etkin olarak kullanılması gerekir (Bingöl ve Demir, 2011). Sağlık hizmeti veren kurumlara hizmet almak için çocuklar, gençler, yaşlılar, fiziksel sağlık sorunu olanlar, ruhsal bozukluğu olan bireyler, kayıp yaşayanlar gibi çok farklı demografik ve kültürel özelliklere sahip bireyler gelebilmektedir (Kılıç ve Topuz, 2015; Ramasamy ve ark., 2014). Sağlık bakım profesyonelleri ve hizmet verilenler arasındaki iletişimin etkili olması için sağlık profesyonellerinin hastalara nasıl yaklaşacaklarını, onları nasıl dinleyeceklerini, sorularını uygun yollarla nasıl soracaklarını, dürüst olmayı, saygı göstermeyi, onlarla doğru zaman geçirmeyi, doğru kelimeleri doğru zamanda söylemeyi öğrenmelerini, sözsüz ifadelerle iletişimi nasıl teşvik edeceklerini bilmeleri gerekmektedir (Ferreira ve ark., 2016). Sağlık eğitimi alan öğrencilerin sağlık hizmeti verdikleri bireylerle etkili bir terapötik ilişki kurabilmeleri ve böylece kaliteli tedavi ve bakımı sağlayabilmeleri için iletişim becerilerini geliştirmeleri sağlanmalıdır.

Sağlık profesyonelinin terapötik iletişim becerileri, daha yüksek hasta memnuniyeti, daha iyi sağlık sonuçları, tedaviye daha fazla bağlılık ve kronik hastalıkların daha aktif bir şekilde kendi kendine yönetimi ile ilişkilidir (Ferreira ve ark., 2016; McCorry ve Mason, 2019). Bu nedenlerle sağlık profesyonellerinin iletişim becerilerine hâkim olmaları gerekir.

Bu hedefe ulaşmak için iletişim ve kişilerarası beceriler konusunda eğitim ve değerlendirmelerin yapılması gerekir.

Etkili olmayan iletişim yanlış anlamalara neden olur ve sağlık hizmetlerinin sunumu ve alınmasında büyük engeller oluşturur (Ramasamy ve ark., 2014). Günümüzde etkili olmayan iletişim, sağlık profesyonellerine yönelik alınan hasta şikâyetlerinin en yaygın nedenidir (McCorry ve Mason, 2019). Literatürde sağlık sisteminde iletişim hatalarının büyük sorunlara yol açabileceği belirtilse de birçok üniversitede sağlık alanındaki müfredatta iletişim becerilerinin öğretilmesi konusuna yeterince önem verilmemektedir. (Ramasamy ve ark., 2014). Maalesef ülkemizdeki sağlık eğitimi veren okulların müfredatında da durumun benzer olması sağlık öğrencilerinin iletişim becerilerinin araştırılmasını ve gereken tedbirlerin alınmasını gerekli kılmaktadır. Örneğin; günümüzde sağlık hizmeti alanların iyi hekim algısı, hekimin iyi sözel ve sözsüz iletişim, samimi kişisel tutum ve hekimin alanındaki bilgisine bağlıdır (Ramasamy ve ark., 2014).

Sağlık profesyonelleri için iletişim becerilerinin iyi olması gerektiği kadar benlik saygısı da hastalar, diğer sağlık hizmeti ekip üyeleri ve hatta hastane yönetimi ile etkileşimleri sırasında çok yararlı bir araç, önemli bir nitelik ve kişilik özelliğidir (Räty ve Gustafsson, 2006). Sağlık eğitimi, mesleki benlik saygısının geliştiği sürecin önemli bir parçasıdır. Sağlık öğrencilerinin kişisel ve mesleki saygıları sağlık hizmeti alanlar ile iletişimleri üzerinde etkilidir. Sağlık profesyonellerinin hizmet sundukları bireylerle etkili terapötik ilişkiler kurması için olumlu bir benlik saygısı geliştirmeleri ve güçlü bir profesyonel kimliğe sahip olmaları gerekir (Gurdoğan ve ark., 2016). Morris Rosenberg'e göre benlik saygısı "bireyin kendisine karşı olumlu ve olumsuz bir yönelimidir. Kişinin kendilik değerinin genel bir değerlendirmesidir" (Bednar ve ark., 1989). Teorik olarak, mesleki benlik saygısı, küresel benlik saygısı kapsamında yer alan bireyin tercih ettiği mesleğe ilişkin değer yargısı olarak tanımlanır (Cengiz ve ark., 2018). Mesleki benlik saygısı, bireyin kişisel mesleki yeterliliği, performansını kapsar (Carmel, 1997). Bireyin bir profesyonel olarak kişisel değerlerine subjektif hislerine katkıda bulunan önemli bir faktördür ve mesleki değerle kimliğin geliştirilmesinde merkezi, dönüştürücü bir rol oynar (Olthuis ve ark., 2007). Özetle bireyin meslek ile ilgili atıflarına dayalı olarak oluşturduğu değerliliklerdir (Kutlu ve Soğukpınar, 2015). Mesleki benlik saygısı, bir bireyin seçtiği mesleği ne kadar önemli ve değerli gördüğünü ifade eder (Cengiz ve ark., 2018). İletişim kurma biçimimiz benlik konseptimizden, özellikle benlik saygımızdan büyük ölçüde etkilenmektedir (Sampthirao, 2016). Mesleki benlik saygısı, mesleki uyum ve mesleki memnuniyetin bir önkoşulu olarak etkili iletişim üzerinde etkilidir.

(Cengiz ve ark., 2018). Eğer bir kişi yaptığı mesleğinden tatmin olmazsa, o kişinin hizmet ettiği alanda iletişim becerileri dahil tüm becerilerine yönelik başarısı azalır (Irmak, 2015).

Sağlık hizmet uzmanları, çeşitli sağlık sorunları ile hastaneye gelen ve farklı ihtiyaçları olan hastaların sorunlarını belirlerken, uygun girişimlerde bulunurken, bakımlarını sağlarken ve sonuçları değerlendirirken mesleki benlik saygısı ve iletişim becerilerini kullanır. Yapılan literatür taramasında sağlık öğrencilerinde iletişim becerileri (Baghcheghi ve ark., 2011; Bingöl ve Demir, 2011; Erigüç ve ark., 2013; Gurdogan ve ark., 2016; Ferreira ve ark., 2016; Ramasamy ve ark., 2016; Kıssal ve ark., 2016) ve mesleki benlik saygısı (Şener ve ark., 2011; Uslusoy ve ark., 2016; Özen Bekar ve ark., 2017) ile ilgili çalışmalara rastlansa da, iki kavramın ilişkisini ele alan bilimsel çalışmaya rastlanmamıştır. Sonuç olarak bu çalışmada; tıp/hemşirelik/ebelik bölümü öğrencilerini içeren sağlık alanındaki üniversite öğrencilerinin mesleki başarılarında ve hizmet kalitelerinde önemli rol oynayan iletişim becerileri ve mesleki benlik saygısının tanımlanması, bölümlere göre farklılıkları ve aralarındaki ilişkinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada aşağıda belirtilen soruların cevapları arandı;

- Sağlık alanındaki üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri nasıldır?
- Sağlık alanındaki üniversite öğrencilerinin mesleki benlik saygısı nasıldır?
- Öğrencilerin bölümleri iletişim becerileri ve mesleki benlik saygısı puan ortalamalarını etkiler mi?
- Tıp/hemşirelik/ebelik eğitimi alan üniversite öğrencilerinin iletişim biçimleri puanı ile mesleki benlik saygı puanı arasında ilişki var mıdır?

2. MATERYAL VE METOT

2.1. Araştırmanın Tipi

Bu çalışma kesitsel desende yürütüldü.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini 2018-2019 eğitim-öğretim yılında bir üniversitenin sağlık hizmetleri alanında eğitim alan (tıp, hemşirelik ve ebelik) toplam 1137 öğrenci oluşturdu. Araştırmada örneklem seçimi yapılmamış, tüm öğrencilere ulaşılması hedeflenmiş, ancak 815 öğrenciden geçerli sonuç elde edildi (%71,67).

Araştırmanın dahil etme kriterleri; sağlık hizmetleri alanında kayıtlı ve eğitim alan öğrenci olmak ve bilgilendirilmiş onam vermektir. Dışlama kriteri veri formunu eksik doldurmaktır. Öncelikle araştırmacılar sınıflara girerek araştırma hakkında bilgi verdi ve

ardından veri toplama aracı öğrencilere dağıtıldı. Öğrencilerin veri toplama aracını doldurma süreleri ortalama 15-20 dakika sürdü.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri Genel Bilgi Formu, İletişim Becerileri Envanteri ve Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği aracılığı ile toplandı.

Genel Bilgi Formu: Araştırmacılar tarafından geliştirildi. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini (sekiz soru) ve öğrenim gördükleri bölüme ilişkin düşüncelerini (beş soru) değerlendiren 13 sorudan oluşmaktadır (Baghcheghi ve ark., 2011; Bingöl ve Demir, 2011; Cengiz ve ark., 2018; Cesur ve ark., 2018; Erigüç ve ark., 2013; Gurdogan ve ark., 2016; Kutlu ve Soğukpınar, 2015).

İletişim Becerileri Envanteri (İBE): Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri” üniversite öğrencilerinin sahip oldukları iletişim beceri düzeylerini; davranışsal, bilişsel ve duygusal boyutlar bakımından ölçebilecek 5’li Likert tipi bir ölçektir. Ölçek maddeleri “Her zaman, Genellikle, Bazen, Nadiren, Hiçbir zaman” aralığında değerlendirme yapmaktadır. Bilişsel Duygusal ve Davranışsal alt boyutlardan ve 45 maddeden oluşmaktadır. Üniversite öğrencisi üzerinde testi yarılama yöntemiyle yapılan güvenilirlik çalışmasında $r=0,64$, test tekrar test sonucunda ise $r=0,68$ olarak bulunmuştur. Korkut (1996)’un İletişim Becerileri Değerlendirme ölçeği ile yapılan geçerlik çalışmasında benzer ölçekler katsayısı 0,70’dir. Ölçekten elde edilebilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45’dir. Her alt ölçek ayrı ayrı değerlendirileceği gibi ölçeğin toplamına bakarak bireyin genel iletişim beceri düzeyi belirlenebilir. Her bir alt ölçekten alınabilecek en yüksek puan 75 en düşük puan ise 15’dir. Hangi alt ölçekteki puanı yüksek ise iletişim becerisi açısından o alt boyutta daha iyi olduğu söylenebilir. Ölçeğin tamamı için ise, puanların yüksekliği o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir (Ersanlı ve Balcı, 1998). Mevcut çalışmada güvenilirlik katsayıları Bilişsel 0,63; Duygusal 0,59; Davranışsal 0,68 ve toplam İBE 0,84 olarak belirlendi.

Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği (MBSÖ): Arıcak (2001) tarafından geliştirilen Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği (MBSÖ), 14’ü olumlu 16’sı olumsuz olan 30 maddeden oluşmaktadır (16). Değerlendirme, MBSÖ’de yer alan olumlu cümlelerde “TK=Tümüyle Katılıyorum 5, K=Katılıyorum 4, KS=Kararsızım 3, KM=Katılmıyorum 2, HK=Hiç Katılmıyorum 1” şeklinde yapılmıştır. Olumsuz cümlelerde ise tam tersi şeklinde puanlanmıştır. Ölçek puanlarından 30 ile 150 arasında bir değer alınmaktadır. Ölçekten alınan puanının yüksek olması mesleki benlik saygısının yüksek olduğunu, düşük olması ise mesleki benlik saygısının

düşük olduğunu ifade etmektedir ve ölçeğin kesme noktası bulunmamaktadır. MBSÖ'nün Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,93 olarak bulunmuştur ve test-tekrar test güvenilirlik katsayısı ise 0,90 olarak bulunmuştur (Arıca, 2001). Mevcut çalışmada güvenilirlik katsayısı 0,93'tür.

Araştırmanın Değişkenleri: Bu araştırmanın değişkenleri bağımlı ve bağımsız değişkenler başlıkları ile verildi.

Bağımlı Değişkenler: İletişim Becerileri Envanteri ve Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği puanları.

Bağımsız Değişkenler: Yaş, cinsiyet, bölüm, sınıf, akademik başarı algısı, okuduğu bölüme isteyerek gelme durumu, okuduğu bölümden memnuniyet durumu, okuduğu bölümün akademik/klinik beklentileri karşılama düşüncesi.

Verilerin Analizi: Çalışmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 20.0 programı kullanılarak analiz edildi. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler (ortalama, standart sapma minimum, maksimum, sayı, yüzdelik), veriler normal dağılım göstermediğinden okunulan bölüme göre iletişim becerileri ve mesleki benlik saygısı puan ortalamalarını karşılaştırmada Kruskal-Wallis testi ve iletişim becerileri ve mesleki benlik saygısı arasındaki ilişkiyi belirlemede Spearman Korelasyon Analizi teknikleri kullanıldı. $p < 0,05$ değeri istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.

2.4. Çalışmanın Etik Yönü

Araştırmanın yürütülebilmesi için; Yerel Etik Kurul Başkanlığından 26.10.2018/03 sayılı etik kurul onayı, araştırmanın yapıldığı kurumlardan kurum izinleri, kullanılan ölçüm araçlarını geliştiren kişilerden izin, katılan öğrencilerden aydınlatılmış onam alındı. Araştırmaya katılan kişilerin kimlik bilgileri alınmadı ve gönüllülük esası uygulandı.

3. BULGULAR

Tablo-1. Öğrencilerin Sosyo-demografik Özellikleri (n=815)

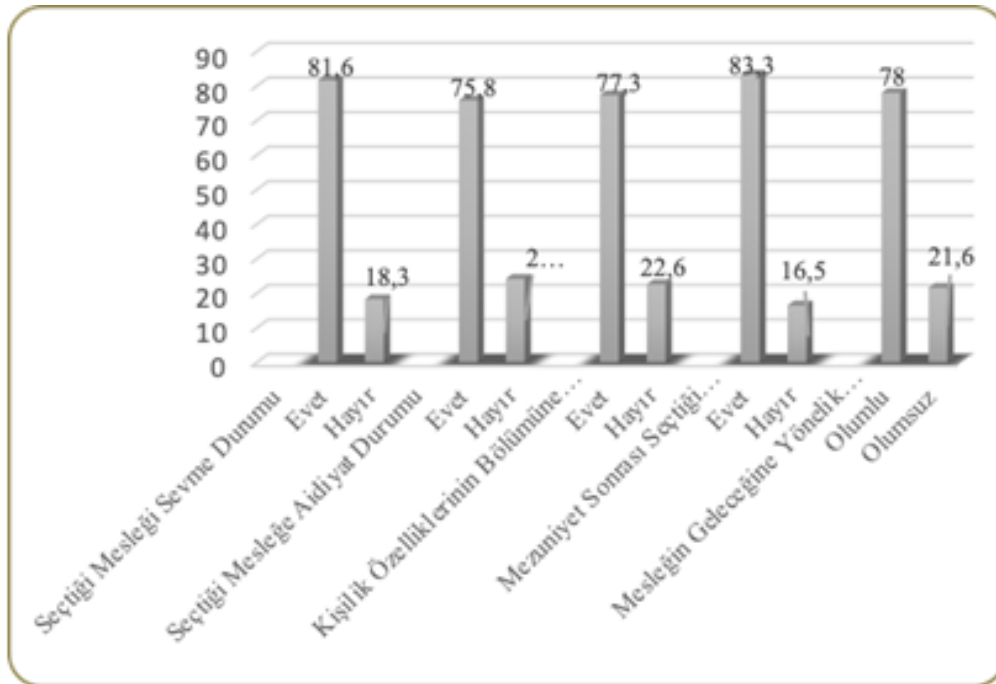
Sosyo-demografik Özellikler	x±SS	
Yaş	20,78±1,83 (min.:18; max.:33)	
	n	%
Cinsiyet		
Kadın	526	64,5
Erkek	289	34,5
Bölüm		
Tıp	210	25,8
Hemşirelik	489	60,0
Ebelik	116	14,2
Sınıf		

Birinci Sınıf	225	27,6
İkinci Sınıf	214	26,3
Üçüncü Sınıf	192	23,6
Dördüncü Sınıf	166	20,4
Beşinci Sınıf	8	1,0
Altıncı Sınıf	10	1,2
Akademik Başarı Algısı		
Düşük	42	5,2
Orta	543	66,6
İyi	225	27,6
Eksik veri	5	0,6
Okuduğu Bölüme İsteyerek Gelme Durumu		
Evet	602	73,9
Hayır	213	26,1
Okuduğu Bölümden Memnuniyeti		
Evet, memnun	605	74,3
Hayır, memnun değil	209	25,6
Eksik veri	1	0,1
Okuduğu Bölümün Akademik/Klinik Beklentileri Karşılama Düşüncesi		
Evet	319	39,1
Hayır	412	60,4
Eksik veri	4	0,5

\bar{x} : Ortalama SS: Standart Sapma

Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri Tablo-1’de gösterilmiştir. Buna göre öğrencilerin yaş ortalaması $20,78 \pm 1,83$ (18-33), %64,5’i kadın, %60’ı hemşirelik bölümünde, %27,6’sı birinci sınıfta, % 66,6’sı orta düzeyde akademik başarıya sahip, %73,9’u okuduğu bölüme isteyerek gelmiş, %74,3’ü okuduğu bölümden memnun ve %60,4’ünün okuduğu bölümün akademik ve klinik beklentilerini karşılamadığı belirlenmiştir.

Grafik-1: Öğrencilerin Mesleki Tercihlerine Yönelik Özellikleri (n=815)



Öğrencilerin %81,6'sının mesleklerini sevdiğileri, %75,8'nin kendilerini seçtikleri mesleğe ait hissettikleri, %77,3'ünün kişilik özelliklerinin seçtikleri bölüme uygun buldukları, %83,3'ünün mezuniyet sonrası seçtikleri mesleğe devam etmek istedikleri ve %78'inin seçtikleri mesleğin geleceğine yönelik olumlu bakış açısına sahip oldukları belirlenmiştir (Grafik-1).

Tablo-2. Öğrencilerin Kullanılan Ölçeklerden Aldıkları Puan Ortalamaları (n=815)

Kullanılan Ölçekler		n	Alınabilecek Min.-Max.	Alınan Min.-Max.	$\bar{X} \pm SS$
MBSÖ		815	30-150	30-150	108,83±21,47
İBE	Bilişsel	815	15-75	27-75	51,68±6,70
	Duygusal	815	15-75	18-72	37,67±5,89
	Davranışsal	815	15-75	24-75	52,62±7,01
	Toplam Puan	815	45-225	77-210	141,98±16,21

MBSÖ: Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği, İBE: İletişim Becerileri Ölçeği, \bar{X} : Ortalama, SS: Standart Sapma

Öğrencilerin MBSÖ puan ortalaması 108,83±21,47 (Minimum:30-Maksimum:150), İBE toplam puan ortalaması 141,98±16,21 (Minimum:77-Maksimum:210)'dir. İBE alt boyutlarının puan ortalaması "Davranışsal" 52,62±7,01 (Minimum:24- Maksimum:75), "Bilişsel" 51,68±6,70 (Minimum:27-Maksimum:75) ve "Duygusal" 37,67±5,89 (Minimum:18-Maksimum:72)'dur.

Tablo 3. Öğrencilerin Bölümlere Göre İletişim Becerileri ve Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği Puan Ortancalarının Karşılaştırılması (n=815)

Bölüm	İletişim Becerileri Ölçeği								Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği	
	Bilişsel Alt Ölçeği		Duygusal Alt Ölçeği		Davranışsal Alt Ölçeği		TOPLAM		Mean Rank	χ^2 ; p
	Mean Rank	χ^2 ; p	Mean Rank	χ^2 ; p	Mean Rank	χ^2 ; p	Mean Rank	χ^2 ; p		
Tıp	400,82	$\chi^2=1,898$ p=0,397	395,56	$\chi^2=1,433$ p=0,488	423,92	$\chi^2=1,385$ p=0,500	413,85	$\chi^2=1,231$ p=0,891	341,42	$\chi^2=108,147$ *p=0,000
Hemşirelik	404,54		416,04		401,09		404,87		451,53	
Ebelik	435,58		396,63		408,30		410,62		539,00	

χ^2 : Kruskal-Wallis testi, *p < 0,05

Tablo 3'e bakıldığında öğrencilerin okudukları bölüm ile İBE toplam ve alt boyut puanı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir (p>0,05). Öte taraftan, okunulan bölüme göre öğrencilerin MBSÖ puan ortancalarında anlamlı düzeyde istatistiksel fark olduğu, tıp öğrencilerinin hemşirelik ve ebelik öğrencilerine; ebelik öğrencilerinin hemşirelik öğrencilerine göre MBSÖ puanlarının yüksek olduğu (p<0.001) görülmüştür.

Tablo-4. Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği ve İletişim Becerileri Ölçeği Arasındaki İlişkiler (n=815)

ÖLÇEKLER		Bilişsel	Duygusal	Davranışsal	Toplam
MBSÖ		,108** ,002	-,209** ,000	,148** ,000	,045 ,198
İBE	Bilişsel		,357** ,000	,695** ,000	,871** ,000
	Duygusal			,262** ,000	,615** ,000
	Davranışsal				,841* ,000
	Toplam				

MBSÖ: Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği, İBE: İletişim Becerileri Ölçeği, **p<0.01

Tablo 4'te İBE ve MBSÖ arasındaki ilişki incelendiğinde, MBSÖ toplam puanı ile Bilişsel alt ölçeği ve Davranışsal alt ölçeği arasında pozitif yönde zayıf düzeyde; MBSÖ toplam puanı ile Duygusal alt ölçeği arasında negatif yönde ve zayıf düzeyde istatistiksel açıdan anlamlı ilişki belirlenmiştir ($p < 0,05$). MBSÖ toplam puanı ve İBE toplam puanı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir ($p > 0,05$).

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Mevcut çalışmada sağlık alanındaki üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ve meslek benlik saygısının tanımlanması, bölümlere göre farklarının belirlenmesi ve iletişim becerileri ile mesleki benlik saygısı arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Çalışılan sektör ve pozisyon fark etmeksizin, yapılan işin daha verimli, daha etkin gerçekleştirebilmesi için en önemli gerekliliklerinden biri doğru iletişim kurma becerisidir. Sağlık alanındaki öğrencilerin çalışma hayatında başarılı olabilmelerinde ve hasta memnuniyetinin artırılmasında etkili olan iletişim becerilerinin sağlık eğitimi sırasında kazandırılması gerekir. Bu nedenle bu öğrencilerin iletişim becerilerindeki yetersizliğin belirlenmesi ve bu yetersizliklerin eğitim alanında giderilmesi için gereken uygulamaların planlanması açısından önemlidir. Bizim çalışmamızda sağlık alanındaki öğrencilerde İBE puan ortalaması $141,98 \pm 16,21$ olarak belirlenmiştir. İBE toplam puan ortalaması Bingöl ve Demir'in (2011) çalışmalarında 101,69, Erigüç ve arkadaşlarının (2013) çalışmalarında $166,16 \pm 15,31$, Gürdoğan ve arkadaşlarının (2016) çalışmalarında $104,75 \pm 8,97$, Elkin ve arkadaşlarının (2016) çalışmalarında $156,1 \pm 13,5$, Türken ve arkadaşlarının (2016) çalışmalarında $163,06 \pm 13,30$, Cesur ve arkadaşlarının (2018) çalışmalarında $102,71 \pm 13,09$ olarak belirlenmiştir. Kıssal ve arkadaşları (2016) hemşirelik ve beden eğitimi öğrencilerinde yaptıkları çalışmada hemşirelik öğrencilerinde İBE toplam puan ortalaması $74,61 \pm 15,97$ olarak tespit etmişlerdir. Bu sonuçlar ile kıyaslandığında mevcut çalışmada iletişim

becerilerinin iyi düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Etkili iletişim becerileri iyi bir sağlık hizmetinin temelidir. Çalışmalar arasındaki sonuç farklılığının çalışma grubunda cinsiyet ağırlığından (ebe çalışmalarında iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu kız öğrenciler vardır), eğitim-öğretim müfredatından, kültürel farklılıklardan ve farklı gruplarda öğrencilerle yapılmış olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Öğrencilerin okudukları bölüm ile İBE toplam ve alt boyut puanı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı ($p>0.05$) belirlenmiştir (Tablo 3). Koponen ve arkadaşlarının (2014) tıp öğrencileri ile yaptığı çalışma sonucunda öğrencilerin öğrenme ortamlarının da iletişim becerileri üzerinde yordayıcı olduğu belirlenmiştir. Öğrencilere iletişim becerileri eğitimi, birçok üniversitede olduğu gibi müfredatın tamamına sistematik olarak entegre edilmesi gerekmektedir (Hargie ve ark., 2010). Sonuca göre öğrencilerin bölümlerine göre farklılık olmaması iletişim becerileri ile ilgili derslerin müfredatta benzer sürelerde verilmesi ve araştırma grubundaki öğrencilerin çoğunluğunda aynı öğretim elemanlarınca benzer içeriklerde verilmesinden kaynaklanabilir.

Bireyin benlik yapısıyla uyumlu meslek seçimi bireyin benliğini güçlendirir, meslek hayatlarında daha başarılı olmalarını destekler. Benlik yapısıyla uyumlu olmayan meslek seçimi bireyin çatışma halinde olmasına yol açar. Mesleki uyum ve mesleki doyumun bir ön koşulu olan mesleki benlik saygısı bireyin tercih ettiği mesleğe karşı geliştirdiği değerlilik yargısıdır (Şener ve ark., 2011). Özellikle ana uğraşı insan ve insan sağlığı olan tıp, hemşirelik ve ebelik mesleği adaylarının ve çalışanlarının, mesleğinde başarılı ve verimli olabilmesi için, kendi mesleğini önemli ve değerli görmesi gerekmektedir. Yüksek mesleki benlik saygısı güvenilir hasta bakımının verilmesinde önemli rol oynamaktadır (Uslusoy ve ark., 2016). Bizim çalışmamızda sağlık alanındaki öğrencilerde MBSÖ puan ortalaması $108,83 \pm 21,47$ olarak bulunmuştur. Türkiye’de hemşirelik öğrencileri ile yapılan çalışmalarda öğrencilerin mesleki benlik saygı düzeylerinin orta ve yüksek olduğu görülmüştür. Sağlık alanındaki öğrencilerle yapılan mesleki benlik saygısı çalışmalarına bakıldığında; mesleki benlik saygısı puan ortalamaları Uslusoy ve arkadaşlarının (2016) çalışmalarında $103,7 \pm 17,1$, Özen Bekar ve arkadaşlarının (2017) çalışmalarında $114,72 \pm 17,32$, Fırat Kılıç’ın (2018) çalışmasında $113,14 \pm 20,41$ olarak belirlenmiştir. Pandey ve Chalise (2015) tarafından hemşirelik öğrencileri ile bir çalışma yapmış ve öğrencilerin %78’inin düşük benlik saygısına sahip olduğunu görmüşlerdir. Literatürde belirtilen oranlar ile kıyaslandığında mevcut çalışmada MBSÖ puan ortalaması düşüktür. Bu sonuç, mevcut çalışmada genel örnekleme ait toplam puan ortalaması verilmiş olması ile açıklanabilir. Diğer çalışmalarda sıklıkla son sınıf öğrencilere ait puan ortalamaları verilmiştir.

Hekim, hemşire ve ebelerin ekibin değişmez üyeleri arasında yer aldığı sağlık hizmetleri multidisipliner ekip anlayışı içinde tüm meslek üyelerinin mesleğinde başarılı ve verimli olmasında, mesleki benlik saygısı önemli bir yer tutmaktadır (Özen Bekar ve ark. 2017). Yarımın sağlık profesyonelleri olacak öğrencilerin hastayla güçlü ve terapötik ilişkiler kurabilmeleri için önceden olumlu mesleki kimliğe sahip olması gerekmektedir. Bizim çalışmamızda tıp öğrencilerinin mesleki benlik saygılarının hemşirelik ve ebelik öğrencilerinden ve ebelik öğrencilerinin de hemşirelik öğrencilerinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 3). Mesleki benlik saygısı, bireyin bireysel özelliklerine, aldığı eğitimin türü ve süresine, çalışma ortamındaki etkinliğine göre değişkenlik gösterebilen bir kavramdır (Tabassum ve ark. 2011). Bu sonuçlara rağmen genel MBSÖ puan ortalamasının ülkemizde yapılan diğer çalışmalara kıyasla daha düşük olması çalışmanın yapıldığı üniversitedeki öğrencilerin benlik saygısı ve bu doğrultuda mesleki benlik saygısını geliştirecek müdahalelere (psikoeğitim, atılganlık eğitimi, sosyal beceri eğitimi vs) gereksinim duyduklarını göstermektedir.

İnsan ilişkileri ile ilgili mesleklerde çalışanların başarısı, benlik saygılarının olumlu olmasına ve iletişim becerilerini etkin olarak kullanabilmelerine bağlıdır. Mevcut çalışmada iletişim becerileri toplam puanı ile mesleki benlik saygısı toplam puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Ancak MBSÖ toplam puanı ile İBE Bilişsel ve Davranışsal alt boyutları arasında pozitif, Duygusal alt boyutu arasında negatif ilişki saptanmıştır. Öğrencilerin mesleki benlik saygısı arttıkça iletişimin bilişsel ve davranışsal boyutu artmakta duygusal boyutu azalmaktadır. Sağlık öğrencilerinde mesleki benlik saygısı ve iletişim becerileri sağlık eğitimin kalitesine fayda sağlayacaktır. Ayrıca, insan ilişkilerinin yoğun sürdürüldüğü tıp/hemşirelik/ebelik gibi meslek sahipleri hasta bakım ve tedavisindeki sorumlulukları nedeni ile iyi iletişim becerisine sahip olmalıdırlar (Bingöl ve Demir, 2011). Etkili iletişimi olan bireyler, iyi ilişkiler kurabilir ve geliştirebilir, bilgi alabilir, güven kazanabilir, olumlu özsaygı ve mesleki benlik saygısını oluşturabilir, deneyimlerini paylaşabilir. Hasta ve doktor, hemşire gibi sağlık çalışanı arasındaki iletişim kadar sağlık çalışanları arasındaki etkili iletişimde sağlık sektöründeki hizmet kalitesinin artmasında, hasta memnuniyetinde ve sağlık çalışanının meslek hayatındaki başarısında etkili bir faktör olabilir (Kumcağız ve ark., 2011). Sağlık çalışanları her yaşta hasta/sağlıklı bireyin sağlık bakım hizmetlerini karşılamak için iletişime girdiğinden her zaman sağlık çalışanlarına gereksinim vardır. İşlerini yaparken girdikleri bu iletişim sadece zihinleri ile gerçekleşmez aynı zamanda mesleklerine olan hevesli bağlılıklarıyla doğrudan bağlantılı olan bağlılık ve sahiplenme duygusuna ihtiyaç duyar. Mesleki benlik saygısı sağlık çalışanları için önemlidir, böylece

mesleklerinde güven hissederler bağlılık ve başarısızlık korkusu olmadan ilerleyebilirler. Bütün bunlar için, olumlu tutum gereklidir, çünkü kendilerine veya mesleklerine karşı olumsuz bir yaklaşımın kurbanı olurlarsa, yeterince iyi olmadıklarını veya değersiz olduklarını hissederlerse, memnuniyetsiz kalırlar ve üstünlük kurmak isteyebilirler. Bir kişinin mesleğe verdiği önem ve değer, o mesleği ne kadar değerli gördüğünü yansıtır. Aslında, mesleki benlik saygısı, mesleki uyum ve memnuniyetin bir önkoşuldur (Arıca ve Dilmaç, 2003). Mevcut çalışmada elde edilen sonuçlar mesleki benlik saygısının iletişim becerileri üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır.

Bu araştırmadan elde edilen bulgular ele alınırken bir takım sınırlılıklarının olduğu göz önüne alınmalıdır. Mevcut çalışma verileri sağlık eğitimi veren iki fakülte kapsamında olsa da sadece bir üniversite, mezuniyet öncesi döneme ait bulgular ve kullanılan ölçüm aracının maddeleri ile sınırlıdır. Bu bulguların, ülkenin diğer yerlerindeki sağlık eğitimi alan öğrencilere genellenemez.

Bu çalışma sağlık alanında eğitim gören öğrencilerde bölümlere göre iletişim becerilerinde bir farklılık görülmezken, tıp öğrencilerinin mesleki benlik saygıları daha yüksektir. İletişim becerileri ve mesleki benlik saygıları toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmasa da mesleki benlik saygıları ile bilişsel ve davranışsal iletişim becerileri arasında pozitif yönde, duygusal iletişim becerisi ile arasında negatif yönde ilişki tespit edilmiştir. Hemşirelik adaylarında mesleki eğitim sürecince akademisyenlerin ve meslektaşlarının tutum, düşünce ve davranışları önemlidir. İletişim becerileri ve mesleki benlik saygısının gelişiminde eğitimcilerin müfredatı geliştirmelerine, etkili bir şekilde öğrencilere aktarması ve model olmaları yarar sağlamaktadır (Lacobucci ve ark., 2013). Ayrıca bu becerilerin mezuniyet sonrası hizmet içi eğitimler ya da kurslarla desteklenmesi, nitelikli tedavi ve bakım uygulamaları için becerilerine yönelik çalışmaların yapılması oldukça önemlidir. Bu çalışmadan elde edilen bulguların alan yazınında ilgili boşluğu dolduracağı ve araştırmacılara konuyla ilgili katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Bu sonuçlara dayalı olarak öğrencilerin özgüvenlerini ve iletişim becerilerini artırmak için müdahale programları düzenlenebilir

KAYNAKLAR

Arıca, O. T., Dilmaç B. (2003). Investigation of self-esteem with professional of self-esteem levels a number of variables in terms of psychological counseling and guidance students. *Journal of Social Sciences Trakya University*, 3(1), 1-8.

- Baghcheghi, N., Koohestani, H. R., Rezaei, K. (2011). A comparison of the cooperative learning and traditional learning methods in theory classes on nursing students' communication skill with patients at clinical settings. *Nurse Education Today*, 31(8), 877-882.
- Bednar R. L., Wells M. G., Peterson S. R. (1989). Self-esteem: Paradoxes and innovations in clinical theory and practice. Washington, DC, US: *American Psychological Association*, 304 pp
- Bingöl, G., Demir, A. (2011). Amasya Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 26(4), 152-159.
- Carmel, S. (1997). The professional self-esteem of physicians scale, structure, properties, and the relationship to work outcomes and life satisfaction. *Psychological Reports*, 80(2), 591-602.
- Cengiz, M., Demirbag, B. C., Yıldızlar, O. (2018). The effect of mobbing in workplace on professional self-esteem of nurses. *International Journal of Caring Sciences*, 11(2), 1241-1246.
- Cesur, B., Pınar, Ş. E., Yurtsal, Z. B., Aksoy, Ö. D., Uçar, T., Erkek, Z. Y. (2018). The relationship between emotional literacy levels and communication skills of midwifery students. *Sakarya Tıp Dergisi*, 8(1), 108-116.
- Elkin, N., Karadağlı, F., Barut, Y. (2016). Sağlık bilimleri yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri düzeyleri ve ilişkili değişkenlerin belirlenmesi. *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(2), 70-80.
- Erigüç, G., Şener, T., Eriş, H. (2013). İletişim becerilerinin değerlendirilmesi: Bir meslek yüksekokulu öğrencileri örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16(1), 45-65.
- Ersanlı, K., Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanteri geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7-12.
- Ferreira, M., Silva, D., Pires, A., Sousa, M., Nascimento, M., Calheiros, N. (2016). Clinical skills and communication in nursing students. In 2nd International Conference on Health and Health Psychology.51-60.
- Fırat Kılıç, H. (2018). Hemşirelik öğrencilerinin eğitim stresi ve mesleki benlik saygısı arasındaki ilişki. *Journal of Hacettepe University Faculty of Nursing*, 5(1), 49-59.
- Gurdoğan, E. P., Uslusoy, E. C., Kurt, S., Yasak, K. (2016). Comparison of the self esteem and communication skills at the 1st and senior year nursing students. *International Journal of Caring Sciences*, 9(2), 496-502.
- Hargie, O., Boohan, M., McCoy, M., Murphy, P. (2010). Current trends in communication skills training in UK schools of medicine. *Medical teacher*, 32(5), 385-391.
- İrmak, M. (2015). İlkokul ve ortaokul öğretmenlerinin mesleki benlik saygılarının belirlenmesi- Determination of primary and secondary school teachers' professional self-esteem (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı).
- Kılıç, T., Topuz, R. (2015). Hastalarla iletişimin, hasta memnuniyetine etkisi: özel, devlet ve üniversite hastanesi karşılaştırılması. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 9(1), 78-97.
- Kıssal, A., Kaya, M., Koç, M. (2016). Hemşirelik ile beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri ve etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2016(3), 134-141.

- Koponen, J., Pyörala, E., Isotalus, P. (2014). Communication skills for medical students: Results from three experiential methods. *Simulation & Gaming*, 45(2), 235-254.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik, S. B., Avcı, İ. A. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 38(1), 49-56.
- Kutlu, M., Soğukpınar, B. U. E. (2015). Rehber öğretmenlerin benlik saygısı ile mesleki benlik saygısı düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *e-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 84-101.
- McCorry, L., Mason, J. (2019). Communication skills for the healthcare professional. Lippincott Williams & Wilkins.
- Olthuis, G., Leget, C., Dekkers, W. (2007). Why hospice nurses need high self-esteem. *Nursing Ethics*, 14(1), 62-71.
- Özen Bekar, E., Konuk Şener, D., Yılmaz, Ç., Cangür, Ş. (2017). Hemşire ve sosyal çalışmacıların mezuniyet öncesi ve sonrası mesleki benlik saygılarının değerlendirilmesi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 4(2), 50-55
- Pandey, R. A., Chalise, H. N. (2015). Self-esteem and academic stress among nursing students. *Kathmandu University medical journal*, 13(4), 298-302.
- Ramasamy, R., Murugaiyan, S. B., Shalini, R., Vengadapathy, K. V., Gopal, N. (2014). Communication skills for medical students—an overview. *Journal of Contemporary Medical Education*, 2(2), 134-40.
- Räty, L., Gustafsson, B. (2006). Emotions in relation to healthcare encounters affecting self-esteem. *Journal of Neuroscience Nursing*, 38(1), 42-50.
- Samphirao, P. (2016). Self concept and interpersonal communication. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(3), 177-189.
- Şener, D. K., Karaca, A., Açıkgöz, F., Süzer, F. (2011). Hemşirelik eğitimi mesleki benlik saygısını değiştirir mi?. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 1(3), 12-16.
- Tabassum, F., Asghar-Ali, M., & Bibi, F. (2011). Comparison of professional self esteem of public and private teachers. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(18), 301-304.
- Türken, H., Es, B., & Çalım, S. İ. (2016). Öğrenci ebelerin duygusal zekaları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3(4), 447-452
- Uslusoy, E. Ç., Gürdoğan, E. P., Kurt, D. (2016). Hemşirelerde mesleki benlik saygısı ve meslektaş dayanışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 7(1), 29-35.