

Yayın Geliş Tarihi: 2021-05-18

Yayın Onay Tarihi: 2021-12-22

DOI No: 10.35343/kosbed.939023

Gamze KAĞAN *

Ayşe GÜNSEL **

Serdar BOZKURT ***

Hülya ÇEKMECELİOĞLU ****

Sağlık Çalışanlarının Öz Liderlik Davranışlarının İletişim Becerileri Üzerindeki Etkisi

The Effect of Healthcare Professionals' Self-Leadership Behavior on Communication Skills

Özet

Sağlık hizmetleri yapısı itibariyle pek çok sorunu bünyesinde barındırmaktadır. Bu sorunların çözümü olarak karşımıza çıkan sağlık çalışanlarının iletişim becerileri ise sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışları önemli bir öncül olduğu tahmin edilmektedir. Bu çalışmada, sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışlarının iletişim becerileri üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla oluşturulan hipotezleri test etmek için 163 adet sağlık çalışanından çevrimiçi anket yoluyla toplanan veriler Smart-PLS programı ile yapısal eşitlik modeli (YEM) kullanılarak incelenmiştir. Araştırma sonuçları, sağlık çalışanlarının öz liderlik boyutlarından davranış odaklı stratejiler ile yapıcı düşünce modelinin sağlık çalışanlarının iletişim becerileri üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlardan yola çıkarak sorunsuz bir sağlık hizmeti için sağlık çalışanlarının öz liderlik ve iletişim becerileri gibi sosyal becerilerini geliştirecek eğitimler verilmesi önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Öz Liderlik, İletişim Becerileri, Sağlık Kurumlarında İletişim, Sağlık Hizmetleri

Jel Kodları: I10, D23

Abstract

Health services contain many problems due to its structure. Communication skills of healthcare professionals emerge as a vital skill in solving those problems; self-leadership behaviors are expected to be essential in terms of communication skills. In this study, we aim to examine the effects of self-leadership behaviors on communication skills based on a sample of healthcare professionals. In order to test the hypotheses created for this purpose, the data collected from 163 healthcare professionals were analyzed using the Smart-PLS program and the structural equation model (SEM). Research results show that the behavior-oriented strategies, and constructive thinking model have significant

* Öğr. Gör. Dr., Üsküdar Üniversitesi, SHMYO, İş Sağlığı ve Güvenliği Programı, mail: gamze.kagan@uskudar.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3715-142X,

** Prof. Dr., Kocaeli Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, mail: agnsel@gmail.com, ORCID: 0000-0002-4427-7322

*** Doç. Dr., Yıldız Teknik Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, mail: serdarbozkurt34@gmail.com, ORCID: 000-0002-4745-9965

**** Prof. Dr., Kocaeli Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, mail: hulyacekmecelioglu@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0123-4939,

effects on communication skills. Based on these results, were commend to provide training programs to improve healthcare workers' social skills, such as self-leadership and communication skills, for a superior health service.

Keywords: Self-Leadership, Communication Skills, Communication in Health Institutions, Health Services

Jel Codes: I10, D23

Giriş

Sağlık hizmetleri, farklı disiplinlerin bir arada çalışmasını gerektiren karmaşık ve dinamik bir yapıya sahip olup; bu yapısı itibariyle pek çok sorunu bünyesinde barındırmaktadır Sağlık hizmetlerinde sıkça görülen çatışma, psikolojik yıldırma (mobbing), şiddet gibi sosyal ilişkilerle ilgili sorunlarda ise etkili iletişimin önemi ortaya çıkmaktadır. Özellikle sağlık çalışanları ile hasta ve hasta yakınları arasında iletişim sorunlarında etkili iletişimin önemi daha da artırmaktadır. Sağlık çalışanı ve hasta arasındaki iletişim sorunlarında hastalar genellikle hatalı ve/veya eksik bilgilendirildiğini, kendilerinin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmadığını belirtirken, sağlık çalışanları ise hastaların kendilerine güven duymamaları ve endişelerini anlayamama gibi sorunlar nedeniyle hastalarla iletişimden kaçındıklarını ifade etmektedir (Norgaard vd., 2012: 90). Bu doğrultuda, sağlık çalışanları ile hasta/hasta yakınları arasında bu sorunların etkin bir iletişim süreci ile yönetilmesi önemlidir. Aynı zamanda bu zorlu süreçte, farklı iletişim tepkileri gösterebilecek hasta/hasta yakınlarından daha çok, sağlık çalışanlarının duygu ve davranışlarının yönetimi de önem arz etmektedir. Duygu ve davranışların yönetiminde ise kişinin kendi kendini yönetmesi ile ilgili olarak öz liderlik etkeni göze çarpmaktadır. Öz liderlik; kişinin içsel kontrolünü sağlama, endişe ve stresini azaltma ve öz-yeterliliğini artırma gibi olumlu etkileri olan bir davranış biçimidir (Stewart vd., 2011: 193). Öz liderlik davranışlarına sahip bireylerin, başkalarıyla iletişimlerinde daha sağlıklı ve etkili iletişim kurabilecekleri öngörülmektedir.

Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde az sayıda çalışmanın olduğu ve bu çalışmaların da daha çok hemşirelere yönelik olduğu görülmüştür (Ceylan, 2019: 3). Araştırmalarda sıklıkla sağlık çalışanlarının iletişim düzeylerinin ölçüldüğü ve demografik özellikleri ile karşılaştırıldığı (Akcan, 2018; Ceylan, 2019; Duran, 2019) görülmektedir. Bazı çalışmalarda ise tükenmişlik, motivasyon, duygusal zeka, problem çözme gibi değişkenlerle iletişim becerileri ilişkilerinin incelendiği tespit edilmiştir (Albayrak, 2019; Çoraklı, 2019; Kök, 2016; Ökten, 2019). Bu çalışmada ise hekim, hemşire, sağlık teknikeri, psikolog, diyetisyen gibi çok çeşitli sağlık çalışanı üzerinden veri toplanarak sağlık sektöründeki tüm çalışanlar araştırmaya dâhil edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışlarına yönelik araştırmalarda ise; örgütsel bağlılık, iş tatmini, iş performansı, iş özerkliği, kişisel faktörler, benlik imajı, örgütsel vatandaşlık, yenilikçilik gibi kavramlarla ilişkisinin araştırıldığı görülmektedir (Ergöz, 2018; Kayral, 2015; Kutanis, 2018; Uğurluoğlu, 2015; Min vd., 2009; Min vd., 2013). Literatürde sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışlarının iletişim becerileri üzerindeki etkisinin henüz etraflıca ele alınmadığı ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede çalışmada, sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışlarının iletişim becerileri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Böylelikle sağlık sektöründe önemli bir boşluğun doldurulması hedeflenmiştir. Araştırma, sağlık hizmetleri alanında çalışan personelin öz liderlik davranışlarının iletişim becerilerine olan etkisini yapısal eşitlik modeli ile (YEM) test etmektedir. Çalışmada öncelikle öz liderlik ve iletişim becerisi kavramına ilişkin literatür incelemesi yapılmıştır. Ardından araştırma bölümü, bulgular ve sonuçlara yer verilmiştir.

1. Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde çalışmanın değişkenlerini oluşturan öz liderlik ve iletişim becerileri kavramları sağlık kurumlarındaki yapısı itibarıyla açıklanarak, sonrasında bu kavramların birbiri ile ilişkisi açıklanmaktadır.

1.1. Sağlık Kurumlarında Öz Liderlik

Yaklaşık otuz beş yıl önce, liderlik teorisyenlerinden Manz ve Sims, bireylerin kişisel standartlar belirleyerek, performanslarını bu standartlar açısından değerlendirip, öz değerlendirmelerine dayalı olarak kendi davranışlarını yönetebileceklerini öne sürmüşlerdir. Diğer liderlik yaklaşımlarında liderin izleyicileri üzerinde etkili olması söz konusu iken, öz liderlik yaklaşımında ise bireyin kendi davranış ve düşüncelerinin farkına vararak nasıl etkili olabileceği konusunda ilham vermeyi içermektedir (Maykrantz ve Houghton, 2020: 89).

Öz-liderlik, üç farklı stratejiyi içermektedir. Bunlar; doğal ödül stratejileri, davranış odaklı stratejiler ve yapıcı düşünce modeli stratejileridir. Kısaca bu stratejileri açıklamak gerekirse, *davranış odaklı stratejiler*; çalışanların gerekli ancak kendileri için hoş olmayan görevleri yerine getirirken davranışlarını şekillendirmelerine yardımcı olmak için tasarlanmış kendi kendine empoze eden çeşitli davranışları içermektedir (Maykrantz ve Houghton, 2020: 89). Bu davranışlar; hedef belirleme, motive etme, kendi kendini gözleme, cezalandırma ve keşfetme şeklindedir (Long vd., 2015: 16). Örneğin; kendi kendini motive etme davranışı, bir başarı için kendini tebrik etmek gibi somut olmayan ödülleri veya zor bir görevi tamamladıktan sonra tatil gibi somut ödülleri içerir. Kendi kendini cezalandırma veya düzeltme davranışı ise, bireylerin davranışlarını yeniden şekillendirmelerine olanak tanımaktadır (Abid vd., 2020: 300). *Doğal ödül stratejisi* ise, çalışanların görevlerinin ödüllendirildiği senaryolarla ilgili stratejileri belirtmektedir. Bu strateji, görevle ilgili performansları güçlendirmeye hizmet eden duyguları teşvik etmeyi amaçlamaktadır (Cristofaro ve Giardino, 2020: 6). Aynı zamanda doğal ödül stratejisi, çalışanların faaliyetlerine pozitif sonuçlar ve özellikler kazandırmasına yardımcı olmaktadır. Böylelikle, görevler doğal olarak ödüllendirici hale gelmektedir (Norris, 2008: 44). Örneğin, bir hemşire ölümcül olabilecek bir hastalığa yakalanmış hastalarla ilgilenirken çabalarının/görevlerinin hastanın rahatını nasıl artırdığına odaklanabilir (Abid vd. 2020: 300). *Yapıcı düşünce modeli stratejileri*, çalışanların işlevsiz durumdaki

görüşlerini tanımlayıp, bu görüş ve düşüncelerini olumlu düşünebilmek amacıyla yeni düşünce biçimleri oluşturmayı içermektedir. Bu strateji sayesinde çalışanlar, performanslarını olumlu şekilde yönlendiren düşünce yapıları oluşturabilirler (Long vd. 2015: 16). Bu stratejiye örnek olarak, olumsuz yıkıcı kendi kendine konuşmanın yerini iyimser kendi kendine konuşma (Norris, 2008: 44) ve başarısız sonuçları düşünmek yerine başarılı bir performansı hayal etme gösterilebilir.

Öz liderlik ile ilgili uluslararası literatür incelendiğinde, kavramın çeşitli değişkenlerle ilişkilendirildiği görülmektedir. En fazla ilişkilendirilen değişkenler ise duygular, iş gören becerileri, iş tatmini, çalışan performansı, yaratıcılık ve yenilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin Stewart vd.'nin (2011: 193) çalışmasında yüksek düzeyde bir öz-denetim, öz-yeterlik derecesinin artışının, çalışanın olumlu duyguları ile ilişkilendirilmiştir (Cristofaro ve Giardino, 2020: 1). Öz-liderlik davranışlarının öz yeterliliği artırma, öz-denetim sağlama gibi olumlu etkileri görülen bir davranış biçimi olduğu belirtilmektedir. Bu nedenle, öz liderlik davranışları gösteren çalışanların, insan ilişkilerinin ön planda olduğu hizmet sektöründe etkili iletişim ve verimli çalışma ihtimallerinin yüksek olması beklenmektedir.

Ülkemizde öz liderlik ile ilgili çalışmalar incelendiğinde ise, öz liderlik kavramının, farklı sektörlerde örgüt iklimi, örgütsel bağlılık, iş performansı ve iş tatmini gibi kavramlar ile ilişkisinin araştırıldığı görülmektedir (Kayral, 2015: 148). Sağlık sektöründe ise Uğurluoğlu (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada öz liderlik stratejilerinin iş özerkliği, iş tatmini ve demografik değişkenler üzerindeki etkileri incelenmiştir.

1.2. Sağlık Kurumlarında İletişim Becerileri

İletişim, iki veya daha fazla kişinin kendi bakış açılarıyla değerleri, inançları, varsayımları, ihtiyaçları ve çeşitli (kültürel, manevi, aile gibi) seviyeleri, geçmişleri, beklentileri, yorumları, deneyimleri ve hem geçmiş hem de şimdiki düşüncelerini temsil eden, duygular ve davranışlarının dâhil olduğu karmaşık bir süreçtir (Polat, 2009: 19).

Sağlık hizmetlerinde iletişim ise; stresli çalışma ortamı ve iletişim için kısıtlı zaman olanağı gibi zorlu doğası gereği etkili iletişimi teşvik etmek için karmaşık ve zor bir alandır (Bramhall, 2014: 55). Hekim ve hasta ilişkisinin ayrılmaz bir parçası iletişim olmaktadır. Bu ilişki de etkili iletişim kurulabildiğinde hastaların savunmasız kaldıkları hastalıklarıyla başa çıkmalarında daha rasyonel karar almalarına yardımcı olduğu belirtilmektedir (Bramhall, 2014: 55). Hekim-hasta iletişimindeki sorunların son derece yaygın olduğu ve bu durumun hasta yönetimini olumsuz etkilediği belirtilmektedir. Bu çerçevede hekim-hasta iletişiminin kalitesinin; hasta memnuniyeti, tıbbi sonuçlar ve maliyetler, hatta bir hekimin yanlış uygulama iddiası yaşama olasılığı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu açıklanmaktadır (Ashbury vd. 2001: 5). Böylelikle sağlık hizmetlerinde iletişim becerilerinin; hasta ile hekim arasında iyileşme ilişkisinin geliştirilmesi, hastaların duygularına cevap verilebilmesi, bilgi alışverişinde bulunulması, belirsizliğin yönetilmesi, bilinçli kararlar verilebilmesi ve hastanın kendi kendini yönetmesini sağlama şeklinde işlevlerinin olduğu söylenebilmektedir (Levinson vd., 2010: 1314).

1.3. Sağlık Çalışanlarının Öz Liderlik Davranışları ile İletişim Becerilerinin İlişkisi

Sağlık çalışanının iletişim becerilerinin etkinliğine yönelik yeterli eğitim almadıklarında olumsuz psikolojik durumları yaşayabildiği belirtilmektedir (Ramirez vd. 1996; Taylor vd. 2005). Sağlık hizmetlerinde iletişimin ne kadar önemli olduğu kabul edilse de, uygulamada sağlık çalışanının iletişim becerilerine gereken önem verilmediği görülmektedir (Özmen, 2019: 1). Yeterli iletişim becerileri olmayan sağlık çalışanının olumsuz psikolojik durumlar yaşaması sebebiyle, olumlu psikolojik çalışma ortamı sağlayan öz liderlik davranışları ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki olduğu varsayılmaktadır. Bu çerçevede aşağıdaki hipotezler ve araştırma modeli oluşturulmuştur:

H₁: Sağlık çalışanının öz liderlik davranışlarının (davranışsal odaklı, doğal ödül ve yapıcı düşünce modeli), sağlık çalışanının iletişim becerileri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

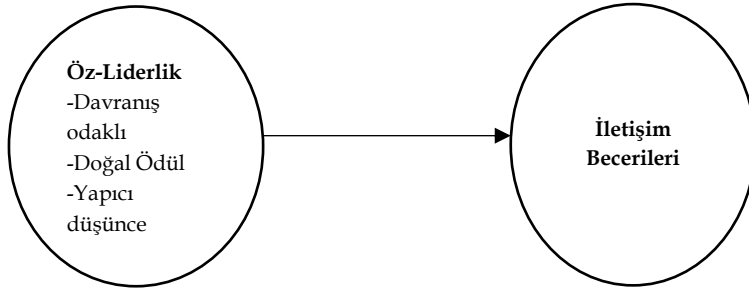
H_{1a}: Sağlık çalışanının davranış odaklı öz liderlik davranışının, sağlık çalışanının iletişim becerileri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1b}: Sağlık çalışanının doğal ödül öz liderlik davranışının, sağlık çalışanının iletişim becerileri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1c}: Sağlık çalışanının yapıcı düşünce modeli öz liderlik davranışının, sağlık çalışanının iletişim becerileri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

2. Araştırmanın Yöntemi

Şekil 1: Araştırma Modeli



Araştırmanın modeli Şekil 1’de gösterilmiş olup, bu modelin test edilmesi amacıyla yapısal eşitlik modeli (PLS-YEM) kullanılmıştır. PLS-YEM, bileşen tabanlı bir analiz yöntemi olarak çok değişken model analizlerini tek seferde yapmaya olanak sunmakta olan bir yaklaşımdır (Açıkgöz ve Günsel, 2014: 44). Açıklayıcı tarzda dizayn edilen bu çalışmada sağlık çalışanının öz liderlik davranışlarının iletişim becerileri üzerindeki etkisinin ölçülmesi hedeflenmektedir. Açıklayıcı araştırma modeli; araştırılan nesnelerin değişim ilkelerini inceleyerek olayları anlamayı amaçlayan araştırmalardır. Bu tür araştırmalarda; mevcut bir kuramın açıklamalarını zenginleştirmek, mevcut bir kuramı test etmek, bir açıklamayı kabul veya reddetmek söz konusu olabilir. Bu şekilde değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklamaya ve anlamaya çalışır (Usta, 2012: 147).

Bu çerçevede, araştırmanın evrenini İstanbul (Anadolu Yakası)’da çalışan sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Çalışmanın gerçekleştirildiği dönemdeki Covid-19 salgınının

kısıtlamaları nedeniyle, veri toplama yöntemi sadece internet üzerinden çevrimiçi (online) anket yoluyla gerçekleştirilmiştir. Çevrimiçi (online) anket, veri toplama sürecini diğer örnekleme tekniklerine kıyasla daha hızlı hale getirmektedir. Nihayetinde erişilebilirlikleri esas alınarak kolayda örnekleme yöntemi ile 163 sağlık çalışanına ulaşılmıştır.

2.1. Veri Toplama Aracı

Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu; genel bilgiler formu, Öz Liderlik ve İletişim Becerileri ölçeklerinden oluşmaktadır. Genel Bilgi Formu; sağlık çalışanın demografik bilgilerini içeren (cinsiyet, medeni durum, yaş, mesleki unvan, çalıştığı kurum tipi, mesleki tecrübe, kurum tecrübesi, uzmanlık alanı, nöbet tutması) 9 sorudan oluşmaktadır. Öz liderlik ölçeği için Houghton vd'nin (2012) geliştirdiği kısaltılmış Öz-Liderlik Anketi (ASLQ) kullanılmıştır. Ölçekte her bir faktör (Davranış Odaklı, Doğa Ödül ve Yapıcı Düşünce Modeli) için üç ifade olmak üzere 9 ifade yer almaktadır. İletişim Becerileri Ölçeği için ise Ashbury vd., nin (2001) hekimlerin hastalarla olan iletişim becerilerine yönelik geliştirmiş oldukları ölçekten yararlanılmıştır. Ölçeğin "iletişim stratejilerini kullanma konusunda güven" boyutundan yararlanılarak, ölçek dilimize uyarlanmıştır (Ashbury vd. 2001). Ölçekler tümü 6 dereceli Likert tipi ölçekle değerlendirilmiştir (1-Hiç Katılmıyorum; 6-Tamamen Katılıyorum) .

3. Araştırmanın Bulguları ve Yorumları

3.1. Ölçüm Geçerliliği ve Güvenirliliği

Hipotez testlerine geçmeden önce araştırma verilerinin geçerlilik ve güvenilirliklerine bakılmaktadır. Bu amaçla öncelikle cronbach alfa, kompozit güvenilirlik (CR) ile açıklanan ortalama varyans değerleri hesaplanmaktadır (bknz Tablo 1). Cronbach alfa, CR ile AVE değerlerinin tamamı, beklenen eşik değerlerini aşmaktadır. Bununla birlikte her bir sorunun kendi faktörü üzerine 0.60'ı aşan bir standardize yük ile yüklendiği de görülmektedir. Dolayısıyla verilerimizin, içsel tutarlılık, yapısal geçerlilik ve yakınsak geçerliliği sağladığı ortaya çıkmaktadır.

Tablo 1: Güvenilirlik ve Geçerlilik Tablosu

	Cronbach's Alpha	CR	(AVE)
Davranış odaklı Öz Liderlik	.945	.964	.900
Doğal ödül Öz Liderlik	.860	.914	.780
Yapıcı düşünce Öz Liderlik	.893	.949	.902
İletişim Becerileri	.981	.983	.867

İlaveten, ayrışma geçerliliğini test etmek amacıyla Fornell ve Lacker (1981) kriterlerinden faydalanılmaktadır (bknz tablo 2). Tablo 2'ye bakıldığında her bir değişkene ait karekök AVE değerinin değişken çiftleri arasındaki korelasyon değerlerinden yüksek olduğu görülmekte olup; ölçümlerin ayrışma geçerliliğine de sahip sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 2: Fornell ve Larcker Ayrışma (Diskriminant) Analizi

	Davranış odaklı Öz Liderlik	Doğal ödül Öz Liderlik	İletişim Becerileri	Yapıcı düşünce Öz Liderlik
Davranış odaklı Öz Liderlik	.949			
Doğal ödül Öz Liderlik	.844	.883		
İletişim Becerileri	.640	.615	.931	
Yapıcı düşünce Öz Liderlik	.765	.815	.786	.950

1.1. Hipotez Sonuçları

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla kısmi en küçük kareler (PLS) yol analizi kullanılmıştır. Hipotez testlerinin istatistiksel açıdan anlamlılıklarını değerlendirmeye yönelik olarak Smart-PLS 3.0 programında yeniden-örnekleme metodu (bootstrapping) kullanılmıştır. Bu yöntem, özgün verinin yerini almak üzere tesadüfi olarak seçilmiş 5000 alt-örnekleme vakası oluşturmayı içermektedir. Rasgele seçilen her bir alt-örnekleme için yol katsayıları (β) ve t-istatistiği değerleri hesaplanmaktadır (Açıkgöz ve Günsel, 2014: 48).

Tablo 3: Yol Analizi Sonuçları

	Örneklem (O)	Hipotez No	Sonuç
Davranış odaklı -> iletişim becerileri	.204*	H _{1a}	Desteklendi.
Doğal ödül -> iletişim becerileri	-.209	H _{1b}	Desteklenmedi.
Yapıcı düşünce modeli -> iletişim becerileri	.801**	H _{1c}	Desteklendi.

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$

Tablo 3’de araştırma hipotezlerine dair, yol analizi sonuçları verilmektedir. Sonuçlar sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışlarından davranış odaklı ($\beta = .204$, $p < .05$) ile yapıcı düşünce modeli ($\beta = .801$, $p < .000$) boyutlarının sağlık çalışanlarının iletişim becerileri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Buna göre, H_{1a} ile H_{1c} hipotezleri desteklemektedir. Bununla birlikte, sağlık çalışanının öz liderlik davranışlarından doğal ödül davranış boyutu ile sağlık çalışanının iletişim becerileri arasında ise istatistiksel olarak anlamlı ancak negatif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buna göre, H_{1b} hipotezi desteklememektedir.

3.2. Yapısal Model

PLS yapısal modelinde içsel değişkenler belirleme katsayısı (R^2) NFI ile SRMR değerlerinden faydalanılmaktadır. R^2 0-1 arasında bir değer almakta ve veri setinin regresyon doğrusunu ne ölçüde açıkladığını göstermektedir. R^2 küçük ($.02 \leq R^2 < .13$), orta ($.13 \leq R^2 < .26$) ve büyük ($.26 \leq R^2$) etki çaplı olarak kategorize edilmektedir (Açıkgöz ve

Günsel, 2014: 49). Araştırmanın bağımlı değişkeni olan iletişim becerileri için $R^2 = .63$. Diğer bir ifadeyle, sağlık çalışanının öz liderlik davranışının iletişim becerileri üzerindeki değişimin %63'ünü açıklamaktadır. Buna göre, iletişim becerileri değişkeninin etki çapı yüksek düzeydedir (Tablo 4).

Tablo 4: Yapısal Model Uyum Göstergeleri

Uygunluk Göstergeleri	Değer
R^2	İletişim becerileri: .631
SRMR	.61
NFI	.857

Bununla birlikte uyum indislerine bakıldığında SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) .061 ile .80'in altında bir değer; ve nihayetinde NFI (Normative Fit Index) de .857 ile iyi kabul edilen .80'a yakın bir değer almaktadır. Bu bulgular, yapısal modelimizin gerekli kriterleri karşıladığını ortaya koymaktadır.

Sonuç

Çalışanlar arası veya çalışan ile hasta arasında yaşanan sorunlarda ya da bu ilişkiler sebebiyle oluşan stresli durumlarda kişilerarası etkili iletişim becerilerinin önemi ortaya çıkmaktadır. Hayatın her aşamasında olduğu gibi, çalışma hayatında da iletişim, bireyler arası ilişkileri kolaylaştırıcı bir rol üstlenmektedir. Özellikle dinamik ve karmaşık bir yapısı ve insan hayatıyla doğrudan ilişkisi olan sağlık hizmetlerinde de iletişimin önemi daha da artmaktadır. Verimli bir şekilde sağlık hizmeti sunabilmenin en önemli yolu sağlık çalışanı ve hastalar arasındaki etkili bir iletişimden geçmektedir. Sağlık hizmetinin asıl muhatabı olan hasta ve hasta yakınlarının zor durumlarda farklı tepkiler gösterebilmelerinin olağan olduğu göz önüne alındığında, bu alanda hizmet sağlayıcıları olan sağlık çalışanlarının iletişim becerilerine sahip olması gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Mutlu vd. 2019: 175). Bu gereklilikle birlikte sağlık çalışanlarının duygu ve davranışlarını kontrol edebilmeleri, kendi kendilerini yönetebilmeleri de önem arz etmektedir. Stres yönetimi, öz kontrol ve öz yeterlilik ile ilişkili bir beceri olarak öz liderlik davranışları ise çalışma hayatında sorunların üstesinden gelebilme ve duyguları yönetebilme konusunda önemli bir unsur olarak göze çarpmaktadır. İşte bu noktada da, çalışanların öz liderlik davranışları ile etkili iletişimin desteklenebildiği öngörülmektedir.

Bu kapsamda araştırmada, sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışları ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışlarının iletişim becerileri açısından önemli bir öncül olduğu; ayrıca sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışlarını geliştirerek, iletişim becerilerine olumlu bir katkı sağlanabileceği ortaya konulmaktadır. Çalışmanın sonuçlarına göre; öz liderlik boyutlarından, davranış odaklı ile yapıcı düşünce modeli boyutların iletişim becerileri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle, kendi kendini motive etme, gözlemlenme, cezalandırma gibi davranış odaklı öz liderlik davranışı gösteren bireyler ile iyimser yönde kendi kendine konuşma ve başarılı bir performansı hayal etme

gibi yapıcı düşünce modeli öz liderlik davranışı gösteren bireylerin iletişim becerileri konusunda daha etkin bir süreç geliştirilebileceği görülmektedir.

Beklenenin aksine bulgular, doğal ödül davranışı ile iletişim becerisi arasında istatistiksel olarak anlamlı ancak negatif bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Buna göre sağlık çalışanlarının doğal ödül öz liderlik davranışlarının sağlık çalışanlarının iletişim becerisini negatif yönde etkilediği görülmektedir. Bu durumda, sağlık çalışanın performansını güçlendirmek için duyguların teşvik etmeye çalışmak gibi doğal ödül davranışı sergilerken, iletişim becerileri konusunda daha az etkin olabileceği gerçeği ortaya çıkmaktadır. Doğal ödül davranış biçimine örnek ile açıklamak gerekirse, ölümcül olabilecek bir hastalığa yakalanmış hastalarla ilgilenen sağlık çalışanı, görevlerinin hastanın rahatını nasıl artırdığına odaklanırken, iletişim becerilerini gösterme noktasında daha zayıf kalacağı mümkün olabilmektedir.

Öz liderlik kapsamında gerçekleştirilen az sayıda çalışma incelendiğinde, sağlık çalışanlarına sosyal becerilerini geliştirecek olan öz liderlik davranışları, iletişim becerileri ile ilgili eğitimlerin verilmesinin sağlık hizmetlerinde kaliteyi arttıracak görüşü karşımıza çıkmaktadır (Kağan ve Günsel, 2019: 201). Ayrıca Kayral'ın (2015: 148) çalışmasında, sağlık çalışanlarının öz liderlik davranışlarının geliştirilerek, iş performanslarına ve iş memnuniyetlerine olumlu katkısı olacağını belirtmiştir. Bir başka çalışmada ise, çalışanların kendi kendine hedef belirleme, gözleme, ödüllendirme ve cezalandırma gibi öz liderlik davranışlarının geliştirilmesinin yararlı olacağını belirtmektedir (Politis, 2006: 213). Bu çalışmada ise, çalışanların kendi kendini gözleme, ödüllendirme gibi davranış odaklı öz liderlik davranışlarının iletişim becerilerini etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu sonuçtan yola çıkarak sağlık çalışanların öz liderlik davranışlarının etkili iletişime katkıda bulunduğu, böylelikle daha sağlıklı bir çalışma ortamı sağlayarak çalışma yaşamında yarar sağlayabileceği görülmektedir.

Tüm bu bilgiler ışığında, karmaşık ve dinamik yapısı gereği pek çok sektörden daha zorlayıcı bir alan olan sağlık sektöründe uygun çalışma ortamının da çalışanların davranışları ile yakından ilişkili olduğu görülmektedir. Özellikle içinde bulunduğumuz salgın döneminde sağlık çalışanlarının işlerinin ne kadar zor ve önemli olduğu daha net ortaya çıkmıştır. Yine bu dönemde sağlık çalışanlarının en etkin motivasyon kaynağının yine kendileri olduğu düşünülmektedir. Sağlık çalışanlarının işlerini etkili şekilde sürdürmelerinde ve kendilerini motive etmelerinde öz liderlik davranışlarının önemli olduğu görülmektedir. Öz liderlik davranışlarının da sağlık çalışanlarının iletişim becerilerini etkileyici bir faktör olması verimli çalışma koşulları için öz liderlik davranışları ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerekliliği bu çalışmada ortaya konulmuştur.

Son yıllarda sağlık çalışanlarına iletişim becerileri ile ilgili eğitimler verilmeye başlanmıştır, ancak bu eğitimler henüz yeterli seviyeye ulaşmamıştır. Sağlık çalışanlarına yönelik öz liderlik, iletişim becerileri gibi sosyal becerilerini geliştirecek eğitimlerin mesleğe başlamadan önce verilmeye başlanması ve mesleki tecrübeleri sırasında devam ettirilmesi sorunsuz bir çalışma ortamı için önem arz etmektedir. Ayrıca bu eğitimlerde öz liderlik davranışı ve iletişim becerisi yüksek olan çalışanlara farklı ödüller verilerek bu davranışlar teşvik edilebilir (Ceylan, 2019: 3). Bireyin kendisinin farkına varması, düşünce yapısını olumlu yönde değiştirmesi, kendi kendini gözlememesi, motive etmesi ve kendi

eksiklikleriyle yüzleşmesi konusunda cesareti konularında eksiklikler olabilir. Ancak bu gibi becerileri geliştirici faaliyetler ile bu zorluklar aşılabılır ve kişinin profesyonel yaşamı boyunca güçlendirilebilir (Asnani, 2009: 360). Bu becerilerin geliştirilebileceğini ise sağlık kurumu yöneticileri ve politika yapıcıların kabul edip, desteklemeleri daha büyük önem arz etmektedir. Hatta kurumlar, sağlık çalışanlarını kariyerleri süresince bu becerilerini geliştirmeye teşvik edici belgelendirme çalışmalarından da yararlanabilir (Levinson vd. 2010: 1316).

Son olarak sağlık sektöründe bu tip davranışları geliştirecek daha uzun süreli çalışmalara ihtiyaç vardır. Bu noktada sadece sağlık çalışanları üzerinde değil, sağlık hizmetinden yararlananların da görüşlerini ve algılarını ölçecek çalışmalar yapılması önerilmektedir (Chant vd. 2002: 199).

Kaynakça

- Abid, Ghulam, Arya Bindu, Arshad Amara. Ahmed Saira. ve Farooqi Saira (2020). "Positive personality traits and self-leadership in sustainable organizations: Mediating influence of thriving and moderating role of proactive personality". *Sustainable Production and Consumption* 25: 299-311.
- Açıkgöz Atif ve Ayşe Günsel (2014). "Yeni Ürün Geliştirme Projelerinde Yönlendirici Yönetim Anlayışı, Motivasyon ve İnovasyon Becerisi". *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 3 (2): 33-60.
- Ashbury, Fredrick D., Iverson, Donald C. ve Boris, Kralj (2001). "Physician Communication Skills: Results of a Survey of General/Family Practitioners in Newfoundland". *Medical Education Online*, 6 (1): 4521, DOI: 10.3402/meo.v6i.4521.
- Akcan, Şükrü (2018). *Sağlık Çalışanlarında İletişim Becerileri (Konya İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Albayrak, Fatoş. (2019). *Sivas Numune Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin İletişim Becerilerinin Motivasyon ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Asnani, MR. (2009). "Patient-Physician Communication". *West Indian Med Journal*, 58 (4): 357.
- Bramhall, Elaine (2014). "Effective communication skills in nursing practice". *Nursing Standard*, 29 (14): 53-59.

- Ceylan, Şerafettin (2019). Sağlık Çalışanlarında Etkili İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. Uzmanlık Tezi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Tepecik Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi Aile Hekimliği Kliniği, İzmir.
- Chant Simon, Jenkinson Tim, Randle Jacqueline, Russell Graham ve Webb Chrissine (2002). "Communication skills training in healthcare: a review of the literature". Nurse Education Today, 22: 189-202. doi:10.1054/nedt.2001.0690
- Cristofaro, Matteo ve Giardino Pier Luigi (2020). "Core Self-Evaluations, Self-Leadership, and the Self-Serving Bias in Managerial Decision Making: A Laboratory Experiment". Administrative Sciences, 10 (64). DOI:10.3390/admsci10030064
- Çoraklı, Yasemin (2019). Hemşirelerin İletişim Becerilerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Duran, Seçil (2019). Sağlık Çalışanlarının İletişim Becerilerinin ve Göçmenlerle Yaşadıkları İletişim Zorluklarının Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yozgat Bozok Üniversitesi-Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yozgat.
- Ergöz, Merve (2018), Öz Liderlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Houghton, Jeffery D., Dawley, David ve Diliello, Truffy C. (2012). "The Abbreviated Self-leadership Questionnaire (ASLQ): A More Concise Measure of Self-leadership". International Journal of Leadership Studies, 7 (2): 216-232.
- Kağan, Gamze ve Ayşe Günsel (2019). "Sağlık Sektöründe Hekimlerin Öz Liderlik Davranışı Geliştirmelerinin Önemi", International Social Innovation Congress Proceedings Book, 16-17 October 2019, İstanbul / Türkiye.
- Kayral, İbrahim H. (2015). "Öz Liderlik Becerilerinin, Sağlık Çalışanlarının İş Tatminleri ve İş Performanslarına Etkisi". Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 18 (2): 143-159.
- Kök, Ayşe (2016). Hemşirelerde Problem Çözme ve İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi (Denizli İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kutunis, Pınar (2018). Kendi Kendine Liderlik Tarzının İş Tatmini ve İş Özerkliği Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Levinson Wendy, Lesser Cara S. ve Epstein Ronald M. (2010). "Developing Physician Communication Skills For Patient-Centered Care". Health Affairs, 29 (7): 1310-1318. doi: 10.1377/hlthaff.2009.0450.

- Long, Choi Sang; Alifiah Mohd Norfian; Kowang, Tan ve anvd Ching, Chan Wei (2015). "The Relationship between Self-Leadership, Personality and Job Satisfaction: A Review". *Journal of Sustainable Development*, 8 (1): 16-23.
- Maykrantz, Sherry A. ve Houghton Jeffery D. (2020). "Self-leadership and stress among college students: Examining the moderating role of coping skills". *Journal of American College Health*, 68 (1): 89-96. DOI: 10.1080/07448481.2018.1515759
- Min, Byung Chul; Lim Sung Won; Kim Han Kyoul and Rhee Hyun Sill (2013). "The Influence Factors and Effects of Self-leadership: Focusing on Members of the Hospitals". *Health Policy and Management*, (23) 1: 66-77.
- Min, Soon; Jeong, Young Joo; Kim, Hye Sook; Ha, Soon Yeop; Ha, Yun Ju and Kim, Eun A (2009). "The moderating effect of self-leadership in relationship between self-image and work performance of nurses". *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15 (3): 355-364.
- Mutlu, Tonguç Osman; Akoğlu, Halil Erdem; Şentürk, Halil Evren; Ağılönü, Ali ve Özbey, Ömer (2019), *Antrenör Adaylarının İletişim Ve Liderlik Becerilerinin İncelenmesi*, *Spormetre*, 17 (1): 167-177. DOI: 10.33689/spormetre.467828
- Norgaard, Birgitte; Ammentorp, Jette; Kyvik, Kirsten Ohm ve Kofoed, Poul-Erik (2012). *Communication Skills Training Increases Self-Efficacy of Health Care Professionals*, *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 32 (2): 90-97.
- Özmen Erol (2019). "Sağlık Hizmetlerinde İletişim", Erişim Tarihi: 23 Eylül 2019, <http://sagliktailetisim.com/erol-ozmen/saglik-hizmetlerinde-iletisim/>
- Ökten, Merve (2019). *Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Politis, John D. (2006). "Self-leadership behavioural-focused strategies and team performance". *Leadership & Organization Development Journal*, (27) 3: 203-216.
- Polat, Mustafa (2009). *Conflict Management and Effective Communication: Types of Conflict Confronted and The Skills, Needs, and Attitudes of Students in Handling Conflicts*. Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ramirez AJ, Graham J, Richards MA, Cull A. ve Gregory WM (1996). "Mental health of hospital consultants: the effects of stress and satisfaction at work". *The Lancet*, 347 (9003): 724-728.
- Stewart, Greg L. Courtright Stephen H. ve Manz Charles C. (2011). "Self-Leadership: A Multilevel Review". *Journal of Management*, 37 (1): 185-222.

Taylor, Cath; Graham, Jill; Potts; Henry W W, Richards Micheal A ve Ramirez Amanda J (2005). "Changes in mental health of hospital consultants since the mid-1990s". The Lancet. 366 (9487): 742-744.

Uğurluoğlu, Ozgur; Saygılı, Meltem; Ozer, Ozlem ve Santas, Fatih (2015). "Exploring the impacts of personal factors on self-leadership in a hospital setting". The International Journal of Health Planning and Management, 30: 3-13.

Usta, Aydın (2012). "Sorunsaldan Sonulara Bilimsel Araştırma Süreci: Bir Araştırma Raporu Modeli rneđi". OD Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 3 (5): 135-161. ISSN: 1309-9302.

