

Kayret, G. & U. Denizli (2023). "Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının İletişim Becerileri ve İşe Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma", *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, Özel Sayı 2, 22-35

Doi: 10.55775/ijemi.1362654

<https://dergipark.org.tr/en/pub/ijemi>

Başvuru Tarihi/Received Date: 18.09.2023 Kabul Tarihi/Accepted Date: 19.10.20223

Araştırma Makalesi/Research Article

Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının İletişim Becerileri ve İşe Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma*

Gülkız Kayret, ORCID: 0009-0004-2639-5714, Şiran Devlet Hastanesi, Türkiye; gul_gyrt@hotmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Umut Denizli, ORCID: 0000-0003-1666-7996, Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye; udenizli@gumushane.edu.tr

A Research on Communication Skills and Work Engagement Levels of Healthcare Workers	Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının İletişim Becerileri ve İşe Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma
<p>Abstract</p> <p>Communication skills are one of the crucial competencies that individuals should develop. Employees with this competence may have positive emotions and find their jobs meaningful; in other words, they may be engaged in their jobs. This research aims to examine the relationship between communication skills and work engagement levels of healthcare workers and contribute to the literature through the results obtained from the relevant sample. State hospitals in Gümüşhane province and its districts were determined as the field of application for the research. The research was conducted with 426 healthcare workers (doctors, nurses/midwives, administrative personnel, senior administrative staff, technicians, and others). In the study, quantitative research methods were applied, and the survey method was preferred as the data collection tool, and the surveys were filled out online. The participants were administered surveys with a demographic information form, an Interpersonal Communication Competence Inventory, and the Utrecht Work Engagement Scale. The collected data were analysed using reliability, confirmatory factor, correlation analysis, Levene test for homogeneity of variances, Mann-Whitney U, Kruskal-Wallis H, post-hoc Tukey (for inter-group comparisons), normality tests and fit indices. SPSS 23.0 and Jamovi 2.3 software packages were used for data analysis. According to the findings, it was concluded that there were positive and statistically significant relationships between the communication skills and work engagement levels and the sub-dimensions of healthcare workers. The results show that creating decent work environments to enhance the communication skills of healthcare workers is crucial for affecting their job commitment.</p>	<p>Özet</p> <p>İletişim becerileri bireylerin geliştirmesi gereken önemli yetkinliklerden birisidir. Bu yetkinliğe sahip olan çalışanların pozitif duygulara sahip olarak işlerini anlamlı bulmaları, diğer bir deyişle işe bağlılıkları da söz konusu olabilmektedir. Bu araştırmanın temel amacı sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu doğrultuda araştırma örneklemini olarak Gümüşhane ili ve ilçelerinde faaliyet gösteren devlet hastaneleri uygulama alanı olarak belirlenmiştir. Araştırma, 426 sağlık hizmetleri çalışanın (doktor, hemşire/ebe, idari personel, üst idari kadro, teknisyen/tekniker ve diğer) katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Nicel araştırma yöntemlerinin uygulandığı araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi tercih edilmiş ve hazırlanan anketlerin çevrim içi olarak doldurulması sağlanmıştır. Katılımcılara, içerisinde demografik bilgi formu, Kişilerarası İletişim Yetkinliği Envanteri ve Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği'nin yer aldığı anketler uygulanmıştır. Toplanan veriler; güvenilirlik, doğrulayıcı faktör ve korelasyon analizleri ile gruplar arası karşılaştırmalarda Mann-Whitney U, Kruskal-Wallis H ve post-hoc Tukey, normallik testleri ve uyum indeksleri aracılığıyla analiz edilmiştir. Veri analizinde SPSS 23,0 ve Jamovi 2,3 paket programlarından yararlanılmıştır. Araştırma neticesinde, sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri ile işe bağlılık düzeyleri ve alt boyutları arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçtan hareketle, sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri aracılığıyla işe bağlılıklarının artırılabilmesi için uygun çalışma ortamlarının oluşturulması önem arz etmektedir.</p>
<p>Keywords: Communication skills, Work engagement, Health care workers</p>	<p>Anahtar Kelimeler: İletişim becerileri, İşe bağlılık, Sağlık hizmetleri çalışanları</p>
<p>Jel Classification: M12 - M54 - M10</p>	<p>JEL Sınıflandırması: M12 - M54 - M10</p>

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı: Bu çalışmada, araştırma ve yayın etiği kurallarına uyulduğu yazarlar tarafından taahhüt edilmektedir.

Yazar Katkı Oranları: Birinci yazarın katkı oranı %70; İkinci yazarın katkı oranı %30.

Çıkar Beyanı: Yazarlar açısından ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

* Bu çalışma, Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İnsan Kaynakları Anabilim Dalında sunulan yüksek lisans çalışmasından üretilmiştir.

1. Giriş

Hızla gelişen teknoloji, sürekli artan maliyetler, hastaların artan istekleri ve iyi bir bakım isteğinin yaygınlaşması sağlık hizmetlerinin daha karmaşık ve zor bir yapıda olmasına neden olmaktadır. Sağlık hizmetlerinin en temel amacı toplumun ihtiyacı olan sağlık hizmetlerini halkın istediği zamanda ve kalitede en düşük maliyetle sunmaktır (Peşkircioğlu, 1994).

Sağlık kuruluşlarının hedef kitlesi olan hasta ve yakınlarının fiziksel, psikolojik yapı ve beklentileri ile diğer kurumların hedef kitlelerinin beklentileri arasında farklılık oluşabilmektedir. Genellikle hastanelere başvuran kişiler (hastalar) ve yakınları endişe, kaygı, gerginlik, korku, huzursuzluk ve stres içerisindedirler. Dolayısıyla, diğer sağlıklı insanlara göre farklı davranışlar sergilemelerinden ötürü sağlık kuruluşlarında iletişim daha da önem kazanmaktadır (Tengilimoğlu ve Kılıç, 2004; Schiavo, 2013; Sezgin, 2011).

Sağlık sektöründe çalışan özellikle doktor, hemşire, ebe, sağlık memuru gibi kişilerin mesleki bilgi ve becerilerinin yanı sıra insanlarla etkili, iyi iletişim ve ilişki kurabilme tekniklerini de iyi bilmeleri gerekmektedir. Sağlık hizmetleri çalışanları hastaların iyileştirilmesi ve sağlığın yükseltilmesine ait hizmetlerin kalitesine yönelik bilinç kazanıp göstermezlerse sağlık hizmetlerine zarar verebilmektedirler (Seçinti, 1994; Çağırıcı ve Yeğenoğlu, 2007; Köşgeroğlu, 1994). Sağlık hizmetlerinde karşılaşılan hasta hakları ile ilgili sorunların temelinde hasta ile iyi bir iletişim kurulamaması gelmektedir. İyi bir sağlık hizmetleri çalışanı olmanın en önemli koşulu insanı bir bütün olarak ele almak ve onu bütün yönleriyle tanımaktan geçer. İnsanı bir bütün olarak ele alırken kişilerarası etkili iletişim tekniklerini kullanmak ve ona göre davranmak gerekmektedir. Zaman zaman aksaklıklar çıkmakta, sağlık hizmetleri çalışanları ile hastalar arasında olumsuz davranışlar oluşabilmektedir. Hasta ile sağlık hizmetleri çalışanları arasındaki bu iletişimin hastalık tanı ve tedavi sürecindeki etkililik üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Hasta-sağlık hizmetleri çalışanı etkileşim ve iletişimi, hizmet kalitesi ve hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktördür (Tengilimoğlu ve Kılıç, 2004). Sağlık kuruluşlarının bu önemli faktörün farkında olması ve çalışmalarını bu yönde ilerletmeleri hasta ve yakınlarının memnuniyetini artıracaktır. Bu durumun sağlık hizmetleri çalışanı ve yöneticiler tarafından değerlendirilmesi çözüm için atılan bir adım olacaktır. Hastaların bilgilendirilmesi, emniyetli bir ortamda olduklarının hissettirilmesi, tedavi kararlarına katılımlarının sağlanması hastalarda güven duygusunun gelişmesine yardımcı olacaktır (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2000; Tabak ve Sonmaz, 2009).

İşe ve çalışmaya tutkunluk olarak da adlandırılan işe bağlılık iş görenlerin yaptıkları işlerine olumlu ve mutlu bir şekilde yaklaşma halidir (Göktepe, 2016; Turgut, 2011). İş görenlerin güdülenmesinde de aktif rol oynayan işe bağlılık bir tür iş ile özdeşleşmedir. İşe bağlılık, çalışanların yapmış oldukları işlerle pozitif duygular hissetmeleri, işlerini anlamlı bulmaları ve işlerinin geleceği üzerine ümit edinmeleridir (Attridge, 2009). İşe bağlılık kavramı, dinçlik, işe adanma ve işe yoğunlaşma olarak adlandırılan üç alt boyutta ele alınır (Saks, 2006; Harter vd., 2002; Gupta ve Sharma, 2016; Bakker, 2011).

Yapılan araştırmalar işe bağlılığın birçok değişken üzerinde pozitif sonuçları olduğunu göstermektedir (Bakker ve Demerouti, 2008). İşe bağlılığın güvenlik, paydaş memnuniyetinin, çalışanın işiyle ilgili yaratıcılığının artırılması, çalışan sadakatinin sağlanması ve verimliliğin sağlanması gibi iş performans değerleri üzerinde pozitif etkileri olduğu açıklanmıştır (Bakker ve Schaufeli, 2008). İşine güçlü bir şekilde bağlı olan çalışandan işten ayrılan çalışana kadar değerlendirilebilen işe bağlılık ölçülebilen bir değer olmakla birlikte performansla da ilgilidir González-Romá vd., 2006). İşine karşı bağlılık hisseden çalışanlar ile hissetmeyenler arasındaki farklar; işine bağlı olarak çalışanların daha yüksek performans

sergileyip, pozitif hisler hissetmeleri, daha sağlıklı zihinsel ve psikolojik yapıya sahip olmaları, kendilerine ait kaynaklar oluşturabilmeleri ve işe bağlılıklarını çevrelerindeki kişilere de aktarabilmeleri olarak belirtilmiştir (Zorlu, 2016). İşe bağlılık hem birey hem de örgütler için cazibesi olan bir tutumdur. İşe bağlılığı yüksek olan çalışanlar işlerinden tatmin olup memnun olurlar. Çalışma yerlerinde olumlu davranış sergiler ve mesleklerine, kariyerlerine odaklanırlar (Carson vd., 1995).

Ekseriyetle metropol illerdeki sağlık çalışanlarına odaklanmış araştırmalara nazaran çalışmamızda, Gümüşhane örneğindeki gibi yaklaşık yüz elli bin nüfusa sahip küçük bir ilde, sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri ve işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin nasıl olduğu araştırılmak istenmiştir. Bunu ortaya çıkarmak için Gümüşhane ilindeki devlet hastanelerinde çalışan sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri ile işe bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı ve bunların demografik özellikler ile farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmiştir. Böylece sağlık hizmetlerinde kalitenin artırılması amacıyla, örnekteki sağlık hizmetleri çalışanlarının ilgili değişkenler ile ilgili eksikliklerini gidermeye yönelik eğitim, kurs gibi planlamalar mümkün olabilecektir. Bu amacı gerçekleştirmek için örnekte yer alan çalışanlardan değişkenleri ölçümleyen anketler aracılığıyla nicel veriler toplanarak analiz edilmiştir. Özetle, bu çalışmada Gümüşhane ilindeki kamu hastanelerinde hizmet veren sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri ve işe bağlılık düzeylerinin etraflıca değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

2. Kavramsal Arka Plan

Sosyal bir varlık olarak insanoğlu anlamaya, anlaşılmaya, çerçevesinde olup bitenleri bilmeye ve bilinmeye ihtiyaç duyar. İnsan çevresindekileri anlarken veya anlatırken sürekli bir şekilde iletiler alır ve yollar. Söz konusu iletişim aynı zamanda bireyin günlük yaşam içerisinde maruz kalıp tecrübe edildiği durumları da kapsamaktadır (Güngör ve Eser, 2004). İletişim kavramı sosyal bir yapıya sahiptir bunun yanında zaman içerisinde meydana gelmiş değişikliklerden, yeniliklerden etkilenmiş, sürekli değişmiş ve yeniliğe uğramıştır. Kişi sadece kendi yaşamını değil zamansal, mekansal, toplumsal ilişkilerini de iletişim kanalıyla oluşturmaktadır. İletişim bir anlam oluşturma işidir. Kişinin içerisinde yer aldığı toplumsal ilişkiler, kendine ait izlenimleri düzenleyen kavramsal ve kuramsal çerçeveyi yani (dili) oluşturur (Thompson, 1976). Kişilerin ve toplulukların mekanlar haricinde ve dahilinde oluşturdukları karşılıklı kültürel etkileşim sürecinin meyvesi iletişimdir. Yalnızca diğerleri ile değil, kişinin kendi içinde kurduğu bağ olarak da tanımlanmaktadır (Gezgin ve İralı, 2017).

İletişim bilgi ve duyguların değişik ve çeşitli yollarla başka merkez ya da birine iletilmesidir (Çağlar ve Kılıç, 2006). Diğer canlıların kurduğu iletişime nazaran insanın kurduğu iletişim daha farklıdır. İnsan bilgileri geliştirme ve inceleme şansına sahiptir (Vural, 2003). İletişimin etkinliğini kişisel, fiziksel, semantik faktörler ve algıda seçicilik, aşırı bilgi yükleme, zaman, kültürel farklılıklar etkilemektedir (Nazik ve Beyazıt, 1981; Kırmızı, 2003; Ker, 1998). İletişim; içsel, kişiler arası, sözlü ve sözsüz iletişim olarak sınıflandırılmaktadır (Işık, 2013). Öncelikle içsel iletişim başlar (Dökmen, 2003), böylelikle karşılıklı iki kişinin kuracağı iletişimi birey kendi içinde de gerçekleştirmektedir. Bireyler kendi içlerinde mesajlar üretip ve bunları yorumlayıp kendilerine cevaplar vererek iletişimlerini gerçekleştirmiş olurlar (Cüceloğlu, 1992). Kişiler arası iletişimde ise önemli olan öge hedef kitle, mesajı ileten ve iletidir (Tutar ve Yılmaz, 2005). Kişiler arası iletişim özellikle örgütler için son derece önemlidir. Kişiler arası iletişimin açık bir şekilde kurulduğu örgütler başarıya ulaşabilmektedir (Güngör ve Eser, 2004).

İlgili araştırmalar daha çok sözsüz iletişimin iletişim sürecindeki önemini ve yerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Örneğin hizmet sektöründe yer alan bankacılık, medya/yayıncılık, hizmet işletmeleri, eğitim ve danışmanlık/rehberlik gibi alanlarda yapılan araştırmaların sonuçlarına göre sözsüz iletişimin duyguların aktarılmasında önemli bir yere sahip olduğu açıklanmıştır (Schlesinger, 1978; Sundaram ve Webster, 2000).

Örgütün faaliyetlerinin devamını, amaçlarının ve stratejilerinin hayata geçirilmesini sağlamak için, örgütün iç ve dış çevresi arasında bilgi ve düşünce alışverişini sağlamak olarak tanımlanır (Tutar ve Yılmaz, 2005). İnsan kaynakları yönetimi ve performans örgütsel iletişimden olumlu anlamda etkilenir (Işık, 2019). Örgütlerde iletişim kişiler arası, formel ve informel olarak gerçekleşir (Çağlar ve Kılıç, 2006). Açık bir iletişim sistemi çalışanların işlerini daha ciddiye almasını ve işlerine verdiği değeri arttırır (Vural, 2003).

Bu anlamda iyi iletişimin örgütsel iklimi geliştirerek çalışan algılarını şekillendirdiği yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur. Böylelikle kişilerin katkıda bulunabilecekleri bir ortam yaratılacak bu da işe bağlılıklarını etkileyebilecektir (Kesici, 2003; Okay, 2002). Örgütsel iletişimin önemsenmediği bir ortamda karmaşık iş ilişkilerinden doğacak çatışmaların kişilerin iş tatminini ve bağlılıklarını etkileyeceği aşıkardır. Sonuç olarak iletişim gibi öğelerden etkilenen iş doyumunun sonucu olan işe bağlılık, çalışanların iş ile ilgili tecrübe ve gereksinimlerinin karşılanması sonucunda işlerine karşı takındıkları pozitif tavır ve tutumlardır (Demir ve Öztürk, 2013). Böylelikle işlerine gereken önemi veren çalışanlar örgütün vizyonu ile bütünleşebileceklerdir.

3. Araştırma Yöntemi

Çalışmanın amacına uygun olarak iletişim becerisi ile işe bağlılık arasındaki ilişki incelenip, demografik değişkenlerden cinsiyet, medeni durum, yaş, kıdem, pozisyon ile iletişim becerisi ve işe bağlılık arasındaki farklılık ölçümlenmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda iletişim becerisi, işe bağlılık ve demografik değişkenler arasında oluşturulan hipotezler şu şekildedir:

H₀: Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri ile işe bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

H₁: Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri ile işe bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₀: Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri demografik özelliklerine göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Sağlık çalışanlarının iletişim becerileri demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

H₀: Sağlık çalışanlarının işe bağlılıkları demografik özelliklerine göre farklılık göstermemektedir.

H₁: Sağlık çalışanlarının işe bağlılıkları demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Bunun yanında araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının veri toplama aracının yanıtlanmasında sorulara içtenlikle ve doğru cevap verdiği ve seçilen örneklem grubunun evreni yansıttığı varsayılmıştır.

3.1. Araştırma Tipi ve Örneklemi

Nicel yöntemlerin kullanıldığı kesitsel bir yapıdaki bu araştırma, sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri ve işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla Gümüşhane ili ve ilçelerinde hizmet sunan devlet hastanelerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın yapıldığı tarihte hizmet veren hastanelerde toplam 603 sağlık hizmetleri çalışanı bulunmaktadır. Bu doğrultuda, amaçlı örneklemin uygulandığı çalışmada toplam 603 adet anket formu dağıtılmış, 426 adet geri dönüş gerçekleşmiştir.

Elde edilen veriler üzerinde tanımsal ve yapısal analizler gerçekleştirilerek bulgular örneklem özelliğine göre yorumlanmıştır.

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veriler anket yöntemi ile elde edilmiştir. Kişilere ulaşılması ve verilerin toplanması süreci dijital yöntemler aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Sağlık hizmetleri çalışanlarına uygulanan anket 38 soru ve üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgileri içeren yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, işteki pozisyon ve çalışma süreleri hakkındaki bilgilere ulaşılmak istenmiştir. Anketin ikinci bölümünde ise katılımların iletişim becerilerini ölçmek için Huang ve Ling (2018) tarafından geliştirilen Kişilerarası İletişim Yetkinliği Envanteri kullanılmıştır. Ölçek Türkçeye Çıkrıkçı ve Çinpolat (2021) tarafından çevrilmiştir. Katılımcıların kişilerarası iletişim yetkinliğini ölçmek için kullanılan bu ölçek 4 alt faktör ve 15 ifadeden oluşmaktadır. Alt faktörler; dinleme becerisi, sosyal rahatlık becerisi, empati becerisi ve ifade becerisidir. Katılımcılar sorulara 5’li likert ölçeği ile “1- Bana Tamamen Uygun Değil” ile “5- Bana Tamamen Uygun” arasında kodlayarak cevap vermişlerdir. Anketin üçüncü bölümünde ise Schaufali, Salanova, Roma ve Bakker (2002) tarafından geliştirilen Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Eryılmaz ve Doğan (2012) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Katılımcıların işe bağlılık düzeylerini belirlemek için kullanılan ölçek 3 alt boyut ve 17 ifadeden oluşmaktadır. Alt boyutlar; işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşmadır. Cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır. Katılımcılar yanıtları “1- Hiç Uygun Değil” ile “5- Tamamen Uygun” arasında kodlayarak vermişlerdir.

Çalışmanın yapılabilmesi için Gümüşhane Üniversitesi Bilimsel Araştırma Yayın ve Etik Kurulu’ndan (26/10/2022 tarihli ve 2022/6 sayılı karar) ve İl Sağlık Müdürlüğü’nden (02/01/2023 tarihli ve E-51020271-771-206040058 sayılı yazı) gerekli izinler alınmıştır. Bununla birlikte, ölçüm araçlarının Türkçe uyarlamalarını gerçekleştiren kişilerden ölçek kullanım onayları da elektronik posta yazışmaları aracılığıyla alınmıştır.

3.3. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS 23.0 ve Jamovi 2.3 paket programları kullanılmıştır. Güvenirlik, Levene varyansların homojenliği, post-hoc Tukey testleri ile doğrulayıcı faktör analizleri ve uyum indekslerine bakılmıştır. Normallik analizi skewness-kurtosis testi ile yapılmış ve ölçüt olarak -1.5 ile +1.5 arasındaki basıklık ve çarpıklık değerlerinin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir (Tabachnick vd., 2013). Analiz %95 güven aralığında, $p < 0,05$ değeri anlamlı kabul edilerek yapılmıştır. Veriler normal dağılım göstermediği için demografik özellikler ve değişkenler arası farklılıklar Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis, iletişim becerileri ve işe bağlılık değişkenleri arasındaki ilişki de Spearman Korelasyon testleri aracılığı ile ölçülmüştür.

4. Bulgular

Katılımcılara ait yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, işteki pozisyon, çalışma süresi değişkenlerine ait tanımlayıcı istatistikler ve örneklem grubu içerisindeki oran bilgileri Tablo.1’ de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcı Özelliği	N	Geçerli Yüzde (%)	Toplam Yüzde (%)
Yaş			
20 yaş altı	1	0.2	0.2
21-30 yaş	188	44.1	44.3
31-40 yaş	121	28.4	72.8
41-50 yaş	96	22.5	95.3
50 yaş üstü	20	4.8	100
TOPLAM	426	100	
Cinsiyet			
Kadın	284	66.7	66.7
Erkek	142	33.3	100
TOPLAM	426	100	
Medeni Durum			
Evli	269	63.1	63.1
Bekar	157	36.9	100
TOPLAM	426	100	
Eğitim Durumu			
Lise	40	9.4	9.4
Önlisans	76	17.8	27.2
Lisans	240	56.3	83.6
Lisansüstü	70	16.5	100
TOPLAM	426	100	
İşteki Pozisyonu			
Doktor	40	9.4	9.4
Hemşire/Ebe	166	39.0	48.4
İdari Personel	85	20.0	68.3
Üst İdari Kadro	46	10.8	79.1
Teknisyen/Tekniker	73	17.1	96.2
Diğer	16	3.8	100
TOPLAM	426	100	
Çalışma Süresi			
1-5 yıl	136	31.9	31.9
6-10 yıl	87	20.4	52.3
11-20 yıl	109	25.6	77.9
21-25 yıl	45	10.6	88.5
25 yıldan fazla	49	11.5	100
TOPLAM	426	100	

Katılımcılara ait demografik değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler ve örneklem grubu içerisindeki oranlarını gösteren geçerli ve toplam yüzde bilgilerine bakıldığında sağlık hizmetlerinde çalışan katılımcıların (toplam 426 kişi) %66,7'si (284 kişi) kadın, %33,3 (142 kişi) erkektir. Katılımcıların %63,1'i (269 kişi) evli ve %36,9'u (157 kişi) bekarıdır. Ağırlıklı olarak lisans mezunlarının yer aldığı örneklemde hemşirelerin çoğunlukta olduğu görülürken, söz konusu ilin sosyal ve fiziksel güçlükleri kaynaklı göç vermesi nedeniyle çalışanların hizmet sürelerinin 1-5 yıl arasında yoğunlaştığı görülmektedir.

Araştırmada kullanılan ölçeklere yönelik gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonuçlarına göre, kişilerarası iletişim yetkinliği envanterinin Cronbach's Alpha değeri 0,86; Utrecht işe bağlılık ölçeğinin ise 0,93 olarak tespit edilmiştir. Böylelikle araştırmada kullanılan iki ölçeğin de yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Jamovi programı aracılığı ile yapılan skewness kurtosis testi analizlerinde çarpıklık ve basıklık değerlerinin standart hataya bölünmesi ile elde edilen değerlerin -1,5 ve +1,5 arasında olmaması ve Saphiro-Wilk p değerinin 0,05'in altında kalması nedeniyle verilerin normal dağılıma sahip olmadığı görülmüştür. Yapılan analiz sonucunda p değerlerinin 0,05'ten büyük olduğu görüldüğünden varyansların homojen dağıldığı sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların iletişim becerilerine ait analiz sonuçlarına bakıldığında örneklem grubundan çalışmaya katılan 426 kişinin dinleme becerisi alt boyutunun aritmetik ortalaması 4,40±0,57; sosyal rahatlık becerisi alt boyutuna ait ortalaması 4,02±0,73; empati becerisi alt boyutu ortalaması 3,48±0,60 ve ifade becerisi alt boyutu aritmetik ortalaması 3,32±0,65 olarak saptanmıştır. Sağlık çalışanlarının iletişimde kullandıkları dinleme becerilerinin diğer becerilere kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumu, iletişim becerisinin kritik bir öneme sahip olduğu sağlık sektöründe iletişimin ana arterini oluşturan hastaların kendini ifade etme doğrultusunda gerçekleştirdikleri eylemlerin sağlık hizmetleri çalışanlarında ortaya çıkardığı karşı eylem olarak ifade etmek mümkündür.

Katılımcıların işe bağlılık düzeylerine ait bilgilerin yer aldığı sonuçlara bakıldığında ise çalışmaya katılan 426 kişinin işe istek duyma alt boyutunun aritmetik ortalaması 3,60±0,84; işe adanma alt boyutuna ait ortalama 3,93±0,84 ve işe yoğunlaşma alt boyutu ortalaması 3,48±0,82 olarak saptanmıştır. İşe adanma ortalamasının diğer alt boyutlardan yüksek olması bize duygusal emek ve özverili davranışlar gerektiren sağlık hizmetlerindeki çalışma yaşamının niteliği hakkında bilgi vermektedir.

Kullanılan ölçeklerin yapı geçerliği, Jamovi programı aracılığıyla doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi, ölçme aracının temel boyutlarının sayısı ve madde faktör ilişkisinin örneğini doğrulamak amacıyla kullanılan istatistiksel prosedürlerden birisidir (Antalyalı ve Alparslan, 2002). Diğer bir deyişle bu yöntem daha önceden kullanılan bir ölçeğin, farklı örneklemden toplanan verilerle teorik yapısının uyumu ve yapısal geçerliğinin doğrulanması amacıyla kullanılmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucu ulaşılan, iletişim yetkinliği ölçeğinin faktör dağılımı ve yüklerine bakıldığında, iki istisna dışında 0,50 ile 0,86 arasında dağılım gösteren faktör yüklerinin, 0,50'den yüksek değerlere sahip olarak, ölçeğin faktör yapısı ile araştırma örnekleminin uyumunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2002).

İletişim yetkinliği ölçeğinin uyum indekslerine baktığımızda ise 5'ten küçük olan ki kare/serbestlik derecesi (χ^2/sd : 2,6), 0,90'dan büyük olan karşılaştırmalı indeks (CFI: 0,94) ve Trucker Lewis (TLI: 0,93) uyum indeksi ile 0,08'den küçük olan kök hata kareler ortalaması (RMSEA: 0,06) bize ölçek yapısı ile örneklemin kabul edilebilir uyum çerçevesinde değerlendirildiğini göstermektedir (Erkorkmaz vd., 2013). Aşağıdaki tabloda bu değerler görülmektedir.

Tablo 2. İletişim Yetkinliği Ölçeği Uyum İyiliği İndeksleri

χ^2 / sd	p	CFI	TLI	RMSEA
2.6	< .001	0.947	0.933	0.0616

Doğrulayıcı faktör analizi aracılığıyla ulaşılan faktör dağılım ve yüklerine bakıldığında ise işe bağlılık ölçeği faktör yapısı ile araştırma örnekleminin de uyumlu olduğu görülmüştür. Faktör yükleri 0,60 ile 0,89 aralığında bulunmaktadır. Bu değerlerin 0,50'den yüksek olması anlamlılığın bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Saruhan ve Özdemirci, 2013). Uyum iyiliği indeksleri ise aşağıdaki gibidir.

Tablo 3. İşe Bağlılık Ölçeği Uyum İyiliği İndeksleri

χ^2 / sd	p	CFI	TLI	RMSEA
4.3	< .001	0.933	0.915	0.0891

Kikarenin serbestlik derecesine bölümünden elde edilen göreceli kikare indeksinin (χ^2 / sd) 5'ten küçük değerde yer alması, kabul edilebilir uyum çerçevesinde değerlendirilmiştir (Yaşlıoğlu, 2017). Karşılaştırmalı (CFI) ve Tucker-Lewis (TLI) uyum indeksleri değerlerinin ise %90 güven aralığında $\geq 0,90$ olarak yer alması ve diğer bir uyum indeksi olan tahmin hatalarının ortalamasının karekökünün (RMSEA) $\leq 0,08$ aralığında olması da kabul edilebilir uyum ölçütleri içerisinde değerlendirilmektedir.

Daha önce de belirtildiği üzere, çalışmanın ana amacı olarak sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Araştırma verilerinin normal dağılım göstermemesi sebebi ile söz konusu değişkenler arası ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla parametrik olmayan korelasyon analizi yöntemlerinden Spearman testi kullanılmıştır. -1 ile +1 arasında bir değer alıp, uç değerlere yaklaştıkça güçlü bir ilişkiyi, (+) olması artış/azalış ya da azalış/azalış; (-) olması da artış/azalış veya azalış/azalış şeklindeki bir ilişkinin varlığına işaret eden ve değişkenler arasındaki doğrusal ilişkinin varlığını, yönünü ve şiddetini belirleyen korelasyon katsayısı değerlerine göre, korelasyon katsayısı 0,85 ve üzerinde olması ilişkinin çok kuvvetli olduğunu; 0,65 ve 0,84 arasında olması kuvvetli olduğunu, 0,30 ve 0,64 arasında olması orta düzeyde olduğunu ve 0,1 ve 0,29 arasında olması ise zayıf olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç, 2011).

Tablo 4. İletişim Yetkinliği Ölçeği ile İşe Bağlılık Ölçeği Korelasyon Tablosu

İletişim Becerisi	Spearman'srho p değeri	İşe Bağlılık
		0.366
		< 0.001

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda değişkenler arası bir ilişki olduğu görülmüş ve korelasyon r değeri +0,366 olarak bulunmuştur. Buradan hareketle, sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri ve işe bağlılık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı, orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Söz konusu ilişkinin kullanılan ölçeklerin hangi alt boyutlarında olduğu aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak gösterilmektedir.

Tablo 5. Ölçeklerin Alt Boyutlarının Korelasyon (Spearman's rho) Değerleri Tablosu (* p<,001)

	id ort	ia ort	iy ort	db ort	srb ort	eb ort	ib ort
id ort	-						
ia ort	,754*	-					
iy ort	,760*	,701*	-				
db ort	,321*	,296*	,254*	-			
srb ort	,371*	,303*	,317*	,609*	-		
eb ort	,239*	,172*	,215*	,420*	,491*	-	
ib ort	,029	,046	,064	,252*	,241*	,414*	-

Tablo 5'e bakıldığında işe istek duyma (id) ile işe adanma (ia) arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. Çıkan sonuçlar $p < 0,01$ 'göre anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu iki değişken arasında korelasyon katsayısı 0,754 çıkmıştır. Bu da işe adanma ile işe istek duyma arasında pozitif yönde kuvvetli bir ilişki olduğu ve değişkenlerden biri arttıkça diğerinin de artacağı ya da biri azaldıkça diğerinin de azalacağı anlamına gelmektedir. İşe bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanların işlerinden memnun oldukları yapılan araştırmalarla da doğrulanmıştır (Çalışkan, 2014).

İşe yoğunlaşma (iy) ile işe istek duyma ve işe adanma arasında da pozitif yönde, $p < 0,01$ 'göre anlamlı, bir ilişki olduğu görülmektedir. İşe yoğunlaşma ile işe istek duyma korelasyon katsayısı 0,760 ve işe yoğunlaşma ile işe adanma korelasyon katsayısı 0,701 olarak çıkmıştır. Bu da değişkenler arasında kuvvetli ilişki olduğu ve değişkenlerden biri arttıkça diğerinin de artacağı ya da biri azaldıkça diğerinin de azalacağı anlamına gelmektedir. Çalışan işine yoğunlaştıkça yaşayabileceği muhtemel tükenmişlik etkilerinden uzaklaşabilecektir.

Dinleme becerisi (db) ile işe istek duyma, işe adanma, işe yoğunlaşma arasında pozitif yönde, $p < 0,01$ 'göre anlamlı, bir ilişki olduğunu göstermektedir. Dinleme becerisi ile işe istek duyma korelasyon katsayısı 0,321 dinleme becerisi ile işe adanma korelasyon katsayısı 0,296 ve dinleme becerisi ile işe yoğunlaşma katsayısı 0,254 olarak çıkmıştır. Bu da dinleme becerisi ile işe adanma ve işe yoğunlaşma değişkenleri arasında zayıf bir ilişki olduğu, dinleme becerisi ile işe istek duyma değişkeni arasında orta şiddette ilişki olduğu ve değişkenlerden biri arttıkça diğerinin de artacağı ya da biri azaldıkça diğerinin de azalacağı anlamına gelmektedir. İyi iletişimin en önemli gerekliliklerinden biri olan dinleme becerilerinin, bireysel motivasyona da kaynaklık ederek çalışma yaşamının kalitesini arttıracığı da bir gerçektir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007).

Çıkan sonuçlar empati becerisi (eb) ile işe istek duyma, işe adanma, işe yoğunlaşma, dinleme becerisi ve sosyal rahatlık becerisi (srb) arasında pozitif yönlü, $p < 0,01$ 'göre anlamlı, bir ilişki olduğunu göstermektedir. Empati becerisi ile işe istek duyma korelasyon katsayısı 0,239 empati becerisi ile işe adanma korelasyon katsayısı 0,172 empati becerisi ile işe yoğunlaşma korelasyon katsayısı 0,215 empati becerisi ile dinleme becerisi korelasyon katsayısı 0,420 ve empati becerisi ile sosyal rahatlık becerisi korelasyon katsayısı 0,491 olarak çıkmıştır. Bu da empati becerisi ile işe istek duyma, işe adanma, işe yoğunlaşma değişkenleri arasında zayıf bir ilişki olduğu, empati becerisi ile dinleme becerisi ve sosyal rahatlık becerisi arasında da orta şiddette bir ilişki olduğu ve değişkenlerden biri arttıkça diğerinin de artacağı ya da biri azaldıkça diğerinin de azalacağı anlamına gelmektedir.

Değişkenlerin tüm alt boyutları ile ilişkisi olan empati becerisi alt boyutunun önemi açıktır. Çalışanların psikososyal özellikleri içinde yer alan empati becerisi ile ilgili kişisel değerlendirme ve sorunlarla baş etme tarzının işe bağlılık düzeyleri üzerindeki öneminin, diğer yapılan araştırmalarda da vurgulandığını görülmektedir (Wollard ve Shuck, 2011).

İfade becerisi (ib) ile dinleme becerisi, sosyal rahatlık becerisi ve empati becerisi arasında pozitif yönde ve $p < 0,01$ 'göre anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. İfade becerisi ile dinleme becerisi korelasyon katsayısı 0,252 sosyal rahatlık becerisi korelasyon katsayısı 0,241 ve empati becerisi korelasyon katsayısı 0,414 olarak çıkmıştır. Bu da ifade becerisi ile dinleme becerisi, sosyal rahatlık becerisi değişkenleri arasında zayıf bir ilişki olduğu, ifade becerisi ile empati becerisi değişkeni arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu ve değişkenlerden biri arttıkça diğerinin de artacağı ya da biri azaldıkça diğerinin de azalacağı anlamına gelmektedir.

Örneklemdaki çalışanların ifade becerileri ile diğer tüm iletişim becerileri alt boyutları ile ilişkili olduğu göze çarpmaktadır. Buna karşılık ifade becerisi ile işe bağlılık alt boyutları; işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşma değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ($p>0,01$).

Sosyal rahatlık becerisi ile işe istek duyma, işe adanma, işe yoğunlaşma ve dinleme becerisi arasında da pozitif yönde, $p<0,01$ 'göre anlamlı, bir ilişki olduğu görülmektedir. Sosyal rahatlık becerisi ile işe istek duyma korelasyon katsayısı 0,371 sosyal rahatlık becerisi ile işe adanma korelasyon katsayısı 0,303 sosyal rahatlık becerisi ile işe yoğunlaşma korelasyon katsayısı 0,317 ve sosyal rahatlık becerisi ile dinleme becerisi arasındaki korelasyon katsayısı 0,609 olarak çıkmıştır. Bu da sosyal rahatlık becerisi ile işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşma, dinleme becerisi değişkenleri arasında orta şiddette ilişki olduğu ve değişkenlerden biri arttıkça diğerinin de artacağı ya da biri azaldıkça diğerinin de azalacağı anlamına gelmektedir. Özetle; Gümüşhane ili sağlık hizmetleri çalışanları özelinde, iletişim becerilerinin ifade becerisi alt boyutu haricindeki tüm alt boyutlarının işe bağlılık ve alt boyutları ile ilişkili olduğu söylenebilmektedir.

5. Sonuç

Araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim becerileri ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki ve demografik değişkenlerin iletişim becerileri ve işe bağlılığa etkisi incelenmiştir. Araştırmanın birinci hipotezinde yer alan iletişim becerileri ile işe bağlılık düzeyleri arasında orta kuvvette pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu anlamda H_0 hipotezi reddedilmiş, alternatif H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Araştırma sonuçlarının gerçekleştirilen diğer araştırmaların sonuçları ile de uyumlu olduğu görülmektedir (Çalışkan, 2014; Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007; Wollard ve Shuck, 2011). Bunun yanında, daha önce Gümüşhane örneğinde hemşirelerin empati becerisi ile ilgili araştırmalar yer almakla birlikte, araştırmamızdaki iki değişkenin de göz önüne alınıp tüm kamu hastanelerini ve sağlık hizmetleri çalışanlarını kapsayıcı ölçüde bir araştırma gerçekleştirildiği görülmemiştir (Özcan, 2012). İletişim becerileri ile işe bağlılık düzeyleri arasında, ifade becerisi alt boyutu haricinde, hemen hemen bütün alt boyutlarla anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. İşe istek duyma ile işe adanma arasında pozitif yönde kuvvetli bir ilişki, işe yoğunlaşma ile işe istek duyma ve işe adanma arasında pozitif yönde kuvvetli bir ilişki, aynı şekilde dinleme becerisi ile işe istek duyma, işe adanma, işe yoğunlaşma arasında pozitif yönde orta ve zayıf bir ilişki, sosyal rahatlık becerisi ile işe istek duyma, işe adanma, işe yoğunlaşma ve dinleme becerisi arasında pozitif yönde orta bir ilişki, empati becerisi ile işe istek duyma, işe adanma, işe yoğunlaşma, dinleme becerisi ve sosyal rahatlık becerisi arasında pozitif yönde orta ve zayıf bir ilişki, ifade becerisi ile dinleme becerisi, sosyal rahatlık becerisi ve empati becerisi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buradan hareketle, bütün alt boyutların birbirini tamamladığı söylenebilir. İletişimde kendini rahat hissedebilen insan iyi bir iletişim kurabilir, iyi bir iletişim kurabilen insan aynı zamanda iyi bir dinleyici olabilir ve empati özelliğini geliştirebilir. Empati özelliği olabilen insan kendini iyi ifade edebilir ve bütün bunlar işe istek duyma, işe yoğunlaşma ve işe adanmayı beraberinde getirebilir. Hasta ile veya diğer sağlık hizmetleri çalışanı ile iyi iletişim kurabilen çalışan daha az problem ile karşılaşacağı veya iletişim çatışması yaşamayacağı için işine bağlılığının da o oranda artabileceği düşünülmektedir. Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmaya göre empati becerileri ile iletişim becerileri arasında pozitif yönde anlamlı bir sonuç çıkmıştır (Şahin ve Özdemir, 2015). Bu da araştırmanın sonuçlarını doğrular niteliktedir. Bu anlamda çalışanlara belli periyotlarla eğitimler düzenlenebilir. Yönetici çalışanla, çalışan hastayla, çalışan diğer bir çalışanla iletişime geçerken karşı tarafın kendini ifade etmesine müsaade etmeli etkin ve sağlıklı iletişimi karşılıklı bir şekilde tamamlamalıdır. Kendini ifade edebilen bireylerin iletişim becerilerinin yüksek olduğu diğer araştırmalarda da görülebilmektedir (Akan, 2022). Sağlık sektörü yapısı itibarıyla karmaşık ve stresli bir ortama sahiptir. İnsanoğlu yaratılışı gereği kendini rahat hissedebildiği ortamlarda daha rahat iletişime geçer. Dolayısıyla çalışanların kendini rahat

hissedebilecekleri ortamların oluşturulması iletişime açık olmalarını, kolay iletişim kurabilmelerini aynı zamanda işe bağlılıklarını da olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Araştırmanın ikinci hipotezi olan iletişim becerileri ile demografik özellikler arasında ise anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edildiğinden H_0 hipotezi reddedilememiştir. İletişim becerisi ile demografik değişkenler arasında herhangi bir farklılığın olmamasından hareketle iletişimin insanoğlunun doğumundan ölümüne kadar her aşamasında ve her koşulda bir ihtiyaç olduğu ve demografik değişkenlere göre değişmeyeceği sonucuna ulaşılabılır.

Üçüncü hipotez olan işe bağlılık düzeyleri ve demografik özellikler arasında ise istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu tespit edildiğinden H_0 hipotezi reddedilmiş, alternatif H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Sadece cinsiyet alt boyutu hariç diğer demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıkların ortaya çıkması işe bağlılığın demografik özelliklere göre değişkenlik gösterebileceği sonucunu ortaya çıkarmıştır. İşe bağlılık düzeylerinin hizmet sürelerine göre değişiklik göstermesi, özellikle hizmet süreleri arttıkça işe bağlılığın da artması, çalışma yaşamında geçirilen belirli bir süreden sonra yeni bir kariyer deneyiminin zorluğunu akla getirmiştir. İşe bağlılık düzeylerinin yaş değişkeni ile olan farklılıklarında ise özellikle 21-30 ile 41-50 yaş grupları arasında meydana gelen farklılığın, çalışanların yaşları ilerledikçe iş bulma kaygısı ya da işten ayrılma endişesi taşıyabileceklerinden dolayı olduğu söylenebilir. Medeni durum ile ilişkili söz konusu farklılığın ise evli çalışanların bekarlara nazaran daha fazla ekonomik sorumluluk taşımalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. İşe bağlılığın eğitim durumuna göre farklılık göstermesinde ise, özellikle işe bağlılık düzeylerinin lise ve ön lisans gruplarında lisans grubuna nazaran yüksek çıkması, eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların işten, yöneticiden beklentilerinin daha fazla ve daha kolay iş bulabilecekleri düşüncelerinin olabileceği sonucu çıkarılabilir. Son olarak çalışılan pozisyonlar ile işe bağlılık düzeylerindeki farklılıklara bakıldığında, yönetim kadrolarında çalışanların işe bağlılıklarının yüksek çıkması ile ilişkili olarak; bu çalışanların da üstlerinin işe bağlılıklarının olumlu etkileri aracılığıyla, bu kadrolarda çalışanların daha fazla bağlılık gösterebileceği, böylelikle işlerini daha çok benimseyip sahiplendiği sonucuna ulaşılabılır.

İlerideki araştırmalar için; boylamsal, zaman aralıklı veri toplanması ile değişkenler arası ilişkilerin zaman içindeki değişimini gözlemeye imkan verecek çalışmaların yapılması önerilmektedir. Aynı zamanda iller ya da bölgeler arası karşılaştırmalar yapılması da araştırma sonuçlarının genellenebilirliğini artıracaktır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda; araştırmanın sınırlılığı dikkate alınarak, benzer çalışmaların daha geniş örneklemde gerçekleştirilmesi sağlanabilir. Çalışanlara genel iletişim, iletişimi engelleyen faktörler ve iletişimdeki çatışmalar hakkındaki hizmet içi eğitimler belirli periyotlarla üniversite, sivil toplum kuruluşları gibi diğer kuruluşlardan da destekler alınarak verilebilir. Örgütler, çalışma ortam ve koşullarında yeni düzenlemeler yaparak iletişim olumsuzluklarını ve işe bağlılığı azaltıcı faktörleri ortadan kaldırarak sağlıklı ortamlar oluşturulabilir. Açık bir iletişim sistemi çalışanların işlerini daha ciddiye almasını ve işlerine verdiği değeri arttırmaktadır (Vural, 2003).

İletişim becerisi yüksek çalışanların insan ilişkilerinin yoğun olduğu pozisyonlara getirilmesi ile iletişim olumsuzlukları en aza indirilebilir. Çünkü sadece belirli bir ortamda gerçekleşen karşılıklı bir iletişim bilgi alışverişi olarak algılanmamaktadır. Hizmet alanın bakışı, değerleri, yargıları, kararları da ön planda tutulmaktadır (Fidaner, 1993). Bunu sağlamak adına sağlık hizmetleri çalışanlarının iletişim problemleri ile daha az karşılaşacağı dolayısıyla işe bağlılığın artabileceği yeni projeler hazırlanarak da uygulamaya konulabilir.

Kaynakça

- Akan, B. B. (2022). Duygusal zekânın kendini ifade etme iletişim becerisine etkisi: Ön lisans öğrencileri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 13(34), 454-472.
- Antalya, L. Ö. ve Alparslan, M. A. (2022). *Jamovi uygulamalı istatistik analizleri*. Nobel Yayıncılık.
- Attridge, M. (2009). Measuring and managing employee work engagement: A review of the research and business literature. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24(4), 383-398.
- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223.
- Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 147-154.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32, 470-483.
- Carson, K. D., Carson, P. P., & Bedeian, A. G. (1995). Development and construct validation of a career entrenchment measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68(4), 301-320.
- Çağırıcı, S. ve Yeğenoğlu, S. (2007). Genel iletişim bilgileri perspektifinden hasta-eczacı iletişimi. *Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 36(1), 31-46.
- Çalışkan, S. (2014). Pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile yeni araştırma modelleri geliştirme arayışları: Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin işe adanmışlık, tükenmişlik ve sinizm üzerine etkileri ve bu etkileşimde örgütsel adalet algısının aracılık rolü üzerine. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 363-382.
- Çağlar, İ. ve Kılıç, S. (2006). *Genel iletişim*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çıkrıkçı, Ö. ve Çınpolat, E. (2021). Kişilerarası iletişim yetkinliği envanteri'nin (Kiye) Türkçe'ye uyarlanması. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(2), 757-775.
- Cüceloğlu, D. (1992). *İnsan ve davranışı*. Remzi Kitabevi.
- Demir, C., & Öztürk, U. C. (2013). Örgüt kültürünün örgütsel bağlılık üzerine etkisi ve bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 17-41.
- Dökmen, Ü. (2003). *İletişim çatışmalar ve empati*. Sistem Yayınları.
- Erkorkmaz, U., Etikan, İ., Demir, O. ve Özdamar, K. (2013). Doğrulayıcı faktör analizi ve uyum indeksleri. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 33(1), 210-223.
- Eryılmaz, A. ve Doğan, T. (2012). İş yaşamında öznel iyi oluş: Utrecht işe bağlılık ölçeğinin psikometrik niteliklerinin incelenmesi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 49-55.
- Fidaner, C. (1993, Kasım). *Sağlık hizmetlerinde kalite ve maliyet sorunu*. Kalite, Maliyet ve Hemşirelik Sempozyumu Bildiri Kitabı içinde, (ss. 50-56).
- Gezgin, S. ve İralı, A. E. (2017). *Gelişen teknoloji değişen mekan*. Eğitim Yayınevi.
- Göktepe, A. K. (2016). *Tükenmişlik sendromu*. Metis Yayınları.
- Güngör, N. ve Eser, E. (2004). *Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde yatan yetişkin hastaların sosyodemografik özelliklerinin, sağlık hizmetlerinden memnuniyetlerinin ve yaşam kalitelerinin incelenmesi*. *Modern Hastane Yönetimi*, 8(1), 44-53.

- González-Romá, V, Schaufeli, W. B, Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 165-174.
- Gupta, N., & Sharma, V. (2016). Exploring employee engagement, a way to better business performance. *Global Business Review*, 17(3_suppl), 45S-63S.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Huang, Y. C., & Lin, S. H. (2018). An inventory for assessing interpersonal communication competence of college students. *British Journal of Guidance & Counselling*, 46(4), 385-401.
- Işık, M. (2013). *Genel ve teknik iletişim*. Eğitim Yayınevi.
- Işık, T. (2019). Sağlık iletişiminde dijital iletişim kanallarının kullanımı: Sektör aktörlerinden Acıbadem Hastanesi'nin dijital iletişim kanalı ve sosyal medya hesaplarının incelenmesi. *Elektronik Cumhuriyet İletişim Dergisi*, 1(2), 147-162.
- Kavuncubaşı, Ş. ve Yıldırım, S. (2000). *Hastane ve sağlık kurumları yönetimi*. Siyasal Kitabevi.
- Ker, M. (1998). İletişim becerisini geliştirmek. *Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 11(11), 69-82.
- Kesici, Ş. (2003). *İş Motivasyonu, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Eğitim Yayınevi.
- Kırmızı, H. (2003). *Genel ve teknik iletişim*. Dilara Yayınevi.
- Köşgeroğlu, N. (1994). Hemşirelikte hümanistik yaklaşımın önemi. *Türk Hemşireler Dergisi*, 44(5-6), 3-6.
- Nazik, M.H. ve Beyazıt, A. (1981). *İnsan ilişkileri ve iletişim*. Ya-Pa Yayınları.
- Okay, A. (2002). *Kurum Kimliği*. Mediacat.
- Özcan, H. (2012). Hemşirelerin empatik eğilim ve empatik becerileri: Gümüşhane örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(2), 60-68.
- Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. G. A. (2007). Kariyer bağlılığı, mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın yaşam tatmini üzerindeki etkisi: İş-aile çatışmasının rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(1), 1-20.
- Peşkirioğlu, N. (1994). Sağlık hizmetlerinde kalite. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 1(1), 53-63.
- Şahin, Z. A. ve Özdemir, F. K. (2015). Hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi. *Jaren/Hemşirelik Akademik Araştırma Dergisi*, 1(1), 1-7.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Saruhan, Ş. C. ve Özdemirci, A. (2013). *Bilim, felsefe ve metodoloji*. Beta Yayınları.
- Schaufeli, W.B, Salanova, M, Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schiavo, R. (2013). *Health communication: From theory to practice*. John Wiley & Sons.
- Schlesinger, J. S. (1978). Nonverbal communication: Information and application for counselors. *The Personnel and Guidance Journal*, 57(4), 183-187.
- Seçinti, G. (1994). *Sağlık meslek lisesi için kişilerarası ilişkiler*. Songür Yayıncılık.
- Sezgin, D. (2011). *Tibbileştirilen yaşam bireyselleştirilen sağlık*. Ayrıntı Yayınları.
- Sundaram, D. S., & Webster, C. (2000). The role of nonverbal communication in service encounters. *The Journal of Services Marketing*, 14(5), 378-391.

- Tabachnick, B. G, Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2013). Using multivariate statistics. Pearson Publication.
- Tabak, R. ve Sonmaz, S. (2009). *Sağlık hizmetlerinde iletişim*. Okul Yayıncılık.
- Tengilimoğlu, D. ve Kılıç, M. (2004). Hastanelerde halkla ilişkiler. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2), 175-197.
- Thompson, G. (1976). *İnsanın özü*. Payel Yayınları.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: İş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155-179.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2005). *Genel iletişim kavramları ve modelleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel araştırma süreci ve Spss ile veri analizi*. Detay Yayıncılık.
- Vural, Z. B. (2003). *Kurum kültürü ve örgütsel iletişim*. İletişim Yayınları.
- Wollard, K. K., & Shuck, B. (2011). Antecedents to employee engagement: A structured review of the literature. *Advances in Developing Human Resources*, 13(4), 429-446.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.
- Zorlu, Ö. *İşe bağlılık*. (2016). Örgütlerde davranışın aydınlık ve karanlık yüzü, Kanten, P., & Kanten, S. (Ed) içinde (ss. 199-221). Nobel Yayıncılık.