

Yaşlı Bireylerin ve Onlara Bakım Veren Akrabalarının İletişim Becerilerinin İncelenmesi: Konya İli Örneği

DOI: 10.26466/opus.713738

*

Seher Ersoy Quadir* - Gülay Temiz**

* Doç. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Konya/Türkiye

E-Posta: seherers@gmail.com

ORCID: [0000-0001-7492-5100](https://orcid.org/0000-0001-7492-5100)

** Dr. Öğretim Üyesi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Konya/Türkiye

E-Posta: gtemiz@selcuk.edu.tr

ORCID: [0000-0002-8428-8966](https://orcid.org/0000-0002-8428-8966)

Öz

İletişim becerileri, sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme davranışlarıdır (Korkut, 2005: s.143). Bu araştırma, yaşlı bireyle ona bakım veren akrabalarının iletişim becerisi düzeylerini demografik özelliklerine bağlı olarak iletişim bilimleri ve sosyal hizmet bağlamında incelemek amacıyla yürütülmüştür. Araştırmanın örneklemini 2017 yılında Konya il merkezinde yer alan üç ilçede (Meram, Selçuklu ve Karatay) ikamet eden 60 ve üzeri yaşlarındaki yaşlılar ekseninden tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen 115 birey ve onların bakımını üstlenen 115 akrabası oluşturmuştur. Araştırmaya katılan yaşlı bireylerin ve onlara bakım veren akrabalarının iletişim becerilerine yeterli düzeyde sahip oldukları gözlenmiştir. Bununla birlikte yaşlısına bakım verenlerin iletişim becerilerinin, yaşlı bireylere göre daha fazla olduğu saptanmıştır ($p<0.001$). Ayrıca örnekleme oluşturan bireyler arasında kadınların ($p<0.01$), yaşça küçük olanların ($p<0.001$), eğitim düzeyi yüksek olanların ($p<0.001$), ve sosyal güvencesi Emekli Sandığı olanların ($p<0.05$) iletişim becerilerinin daha fazla olduğu görülmüştür. Genel olarak araştırma bulgularında, eğitimin bireylerin iletişim becerisiyle oldukça ilişkili olduğu saptanmıştır. Sonuç olarak bireylerin iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik örgün ve yaygın eğitim programlarının gerekliliği vurgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yaşlı birey, bakım verici akrabalar, iletişim becerisi

An Investigation of Communication Skills of Elderly Individuals and Their Caregiver Relatives

*

Abstract

Communication skills are sensitivity to verbal and non-verbal messages, effective listening and responsive behaviors (Korkut, 2005: p.143). This study has been conducted for the purpose of determining about elderly individuals' and their caregiver relatives' communication skills depending on their level of demographic characteristics in the context of communication science and social work. The sample group of the study consists of 115 elderly individuals about 60 or more years old and 115 their caregiver relatives were selected randomly in three municipality centres (Meram, Selçuklu and Karatay) from Konya city centre in 2017. In this research it has been observed that elderly individuals and their caregiver relatives have sufficient level of communication skills. However the caregiver relatives' degree of communication skills were found to be more than the elderly individuals' ($p<0.001$). It is also seen that women ($p<0.01$), younger ones ($p<0.001$), those with a high level of education ($p<0.001$), those who get social security is the Pension Fund from government ($p<0.05$) have more communication skills among the sample-group individuals. In general, in the research findings, it was found that education is quite related to individuals' communication skills. As a result, the necessity of formal and non-formal education programs to improve the communication skills of individuals is emphasized.

Keywords: *Elderly individual, the care giver relatives, communication skills*

Giriş

Yaşlılık, insan biyolojisindeki kayıpların bir sonucu olarak organizmanın verimliliğinin ve kişinin çevreye uyum sağlayabilme yeteneğinin gittikçe azalmasıdır (Akgün, 2012, s.51). Dolayısıyla yaşlı insanların ezici çoğunluğunun sorunu, hafif engelliliğin ve duyuusal kayıpların birikimiyle günlük verimliliğin azalması ve bilgi işlem oranının yavaşlaması ile ilgilidir (Rabbitt ve Carmichael, 1994, s.173). Ayrıca yaşlıların ve eşlerinin kaybıyla birlikte sosyal alanlarının her geçen gün daralması, yaşlı bireylerin iletişimsel paylaşımını doğrudan etkilemektedir. Yaşla birlikte artan sağlık problemleri ve geleceğe yönelik beklentilerin azalması, kişinin bedensel sorunlarına ve geçmişteki anılarına yoğunlaşmasına neden olmaktadır. Hatta yakınlarının ölümü (yas), ekonomik yoksunluk ya da şiddetli sağlık problemi (felç, demans, süregen hastalıklar vb.) gibi nedenlerle başkalarına bağımlı hale gelmek, yaşlının yaşam kalitesi düşürmekte ve yoğun depresyon yaşamasına neden olabilmektedir (Milli Eğitim Bakanlığı [MEB], 2014, s.4,5). Bu durum, yaşlı bireylerin günlük yaşam becerilerinde ve iletişim düzeylerinde kayıplara neden olmakta; çoğunlukla yaşlının kendisini sosyal yaşamdan çekmesiyle sonuçlanabilmektedir. Böyle bir durumda bakım veren aile bireyinin iletişim tarzı, yaşlı bireyin yaşam kalitesini etkileyen hayati bir unsur haline gelir.

Barthel'in Günlük Yaşam Aktiviteleri Ölçeği'ne göre yaşlı bireylerin öz bakım yetenekleri; temel yaşam ve enstrümental yaşam becerileri şeklinde sınıflandırılmıştır. "Temel Günlük Yaşam Becerileri"; yeme/içme, banyo yapma, giyinme/çeki düzen, tuvalete girme, yürüme/gezinme olarak gruplandırılmıştır. Özbakım yetenekleri içinde yer alan "Enstrümental Günlük Yaşam Becerileri" ise sadece kendine bakmakla kalmayıp bağımsız olarak yaşamak için gerekli olan üst düzey becerilerdir. Bunlar merdiven çıkma, alışveriş yapma, yemek pişirme ve evin bakımı şeklinde gruplandırılmıştır (Cankurtaran, 2013, s.84). Dolayısıyla yaşlıya bakım denildiğinde sadece yatağa bağımlı yaşlı anlaşılmalıdır. Çünkü yaşlı birey temel günlük yaşam becerilerini kendi kendine gerçekleştirebiliyor olsa da evinin temizlenmesi, yemeğinin pişirilmesi, ihtiyaçlarının dışarıdan satın alınması, sağlık tetkiklerinin takip edilmesi gibi enstrümental günlük yaşam becerilerine yardım da yaşlı bakımı içinde yer almaktadır.

Zaten her türlü bakım işleminin öncesi, esnası ve sonrasında bakım ile bakılan arasında dilsel ya da dilsel olmayan (bedensel yakınlık, gözle iletişim,

gülümseme, dokunma) bir iletişim söz konusudur. Ancak olumlu ve güvenilir bir iletişim için verilen mesajların açık, anlaşılır ve empatiye dayalı olması gerekmektedir. Ayrıca aktif dinlemeye önem verilmeli; böylece yaşlı bireye “Senin için zamanım var”, “Sana değer veriyorum” mesajları verilmelidir (Ergin, 2011, s.3,25,49). Nitekim Mehrabian’ın, 1967’de yaptığı iki deneyin bulgularından yola çıkarak duyguların iletişimiyle ilgili geliştirdiği teoriye göre anlamın % 7’sinin sözcüklerle, % 38’inin ses tonuyla ve % 55’inin vücut dili ile (sözsüz) iletildiğini bildirmiştir (Mehrabian, 1972). Bir başka araştırmaya göre de iletişimde sözcüklerin %10, ses tonunun %30, beden dilinin %60 oranında etkili olduğu belirtilmiştir (Cooper,1989, s. 56). Bu durumda denilebilir ki yukarıda dile getirilen nedenlerden dolayı sözlü iletişimin aksamaya başladığı yaşlı iletişimde (zaten normal iletişimin de büyük bir bölümünü oluşturan) beden dili önemli bir yer tutmaktadır.

Aslında yaşlı bireylerin çoğu mesaj göndermeye ve genel olarak bir şeyler anlatmaya fazlasıyla ihtiyaç duyar. Kendilerini ifade etmek aynı zamanda kendi hayatlarını, tecrübelerini ve görüşlerini paylaşma ve aktarma arzusu içindedirler (Güven ve Yılmaz, 2013, s.158-160). Bu nedenle yaşlı ana babalarla çoğu zaman onlara bakım veren çocukları arasındaki iletişimin sıklığı, yaşlıların kendilerini iyi hissetmelerini sağlamaktadır. Bununla birlikte ilişkilerin niteliği, niceliğinden daha önemlidir. İlişkinin sevgiye dayalı olup olmaması ya da bir zorunluluk duygusuyla gerçekleştirilip gerçekleştirilmemesi, iletişimin niteliğini belirlemektedir. Sonuçta ana baba ve yetişkin çocuklar arası dostça, sevgiye dayalı ilişkiler, ana babaya destek sağlama konusunda motive edici bir öge olarak görülmektedir (İçli,2008, s.37).

Aile merkezli bakım; aile üyesinin davranışı, seçimleri, tutumları veya duyguları söz konusu olduğunda, “zor” veya “zahmetli” gibi görünebilir. Bu özel durumda, bakım verilen aile üyesinin düşünce ve duygularının ifadesi olarak söylediği ya da yaptığı bir şeyi kabul etmek anlamına gelen “onaylama”, yararlı bir beceridir. **Onaylama**, güvenli olmayan davranışı kabul etme anlamına gelmemektedir; sadece bakım verenin, anlaşmazlık söz konusu olduğunda bile yaşlı aile üyesinin endişelerine ve hislerine önem verdiğini, söylediklerini dinlediğini, anladığını, ciddiye aldığını gösterir. Yaşlı aile bireyinin agresif ve kuvvetli duygusal reaksiyonları olsa da, onaylama davranışı çatışmayı en aza indirir; problem çözme becerilerini güçlendirir ve daha iyi bir iletişime teşvik eder (Harvey ve Ahmann, 2014, s.143,145). Kısaca Cüceloğlu’nun (1997) da ifade ettiği gibi “iletişim, bir canın başka bir cana

değmesidir.” ve emek ister. Bu yüzden yaşlı bakımında düzgün ve etkili iletişim, bakım vericilerin vicdanlarına bırakılmayacak kadar önemli bir konudur. Nitekim Fried, Bradley, O’leary ve Byers (2004)’in yaptıkları araştırmada yer alan örneklem grubundaki hem ciddi şekilde hasta olan yaşlıların (%66.7) hem de bakım vericilerin (%83.1) büyük bir kısmının, iletişimi artırmak için karşılanmamış bir istek duydukları tespit edilmiştir.

Yukarıda açıklananlar doğrultusunda denilebilir ki; yaşlı birey ve onun bakımını üstlenen yakını arasındaki duygusal bağın yanı sıra iletişimin sağlıklı olması, şüphesiz hem yaşlı bireyin hem de bakım verici aile üyesinin yaşam kalitesini artırmaktadır. Bu nedenle **bu araştırmanın amacı**, yaşlı bireyle onun bakımını üstlenen akrabasının iletişim düzeylerini ölçmek ve her iki tarafın demografik özelliklerinin, iletişim düzeylerine etkisini belirlemektir. Bu bağlamda, araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- 1- Yaşlı bireyler ve onlara bakım veren akrabalarının iletişim becerisi düzeyleri arasında fark var mıdır?
- 2- Yaşlı bireyler ve onlara bakım veren akrabalarının iletişim becerisi düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?

Araştırmanın Yöntem ve Araçları

Araştırma yöntemi; araştırma modeli, araştırmanın evreni, örnekleme, örneklemin demografik özellikleri, veri toplama araçları ve verilerin analizi alt başlıklarıyla sunulmuştur.

Araştırma Modeli

Araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. “Tarama modelleri, geçmişte ya da halen varolan bir durumu varolduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır” (Karasar, 2012).

Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evreni 2017 yılında Konya il merkezini oluşturan Karatay, Selçuklu ve Meram ilçelerinde ikamet eden 60 yaş ve üzerindeki yaşlı bireyler

oluşturmuştur. Bu yaşlılar evreninden tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilen 115 yaşlı birey ve onların bakımını üstlenen 115 akrabası ise araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Yazıcıoğlu ve Erdoğan'ın (2004) geliştirdikleri örneklem büyüklükleri tablosunda 0.05 örnekleme hatasına göre örneklemin homojen olduğu kabul edildiğinde ($p=0.8$; $q= 0.2$); bizim temel aldığımız evren büyüklüğü ($N = 157.561$) için alınması gereken örneklem sayısı 245 olarak belirlenmiş olup, bu çalışmada anket formu 260 kişiye dağıtılmış ancak 230 kişiden geriye dönüş sağlanabilmiştir. Örneklem grubunun % 35.2'si Karatay ilçesinde, % 39.1'i Selçuklu ilçesinde, % 25.7'si Meram ilçesinde ikamet etmektedir.

Örneklem Grubunun Demografik Özellikleri: Araştırmada yer alan örneklem grubu yaşlı bireyler ve bakım verici yakınları olmak üzere iki gruptan oluşmaktadır. Dolayısıyla bu iki grubun demografik özellikleri ayrı ayrı incelenmiştir.

Yaşlı bireylerin demografik özelliklerine göre dağılımları: Araştırmanın örneklem grubunda yer alan yaşlı bireylerin %60.0'ı kadın, %40.0'ı erkektir. Yaşlıların %40.0'ı 70-79 yaş arasında, %33.9'u 60-69 yaş arasında, %26.1'i 80-90 yaş arasındadır. Yaşlı bireylerin çoğunluğu (%77.4) ilkokul ve daha az eğitilidir (hemen hemen 1/3'ü sadece ilkokul mezunu iken 1/3'ü okur-yazar dahi değildir). Katılımcı yaşlıların eğitim düzeylerinin düşüklüğü, yaşları itibarıyla Konya'nın geleneksel kesimini oluşturmalarına bağlanabilir. Yaşlı bireylerin medeni durumları incelendiğinde; %50.4'ü dul (eşi ölmüş), %49.6'sı evlidir. Örnekleme oluşturan yaşlı bireylerin çoğunluğunun (%67.8) 3 ve daha fazla çocuğu sahip geleneksel aile yapısını temsil ettiği görülmektedir. Her ne kadar son yasal düzenlemelerle bütün sosyal haklar tek bir çatı altında toplanmış olsa da katılımcıların yarıya yakınının (%45.2) SSK, %27.8'inin Bağ-Kur, %15.7'sinin Emekli Sandığı, %11.3'ünün Yeşil Kart temelli sosyal güvenceye sahip olduğu bulunmuştur (Tablo 1).

Tablo 1. Yaşlı bireylerin demografik özelliklerine göre dağılımları (n= 115)

Cinsiyet	N	%	Medeni Durum	n	%
Kadın	69	60.0	Evli	57	49.6
Erkek	46	40.0	Dul (Eşi ölmüş)	58	50.4
Yaş	Çocuk Sayısı				
60-69 arası	39	33.9	Çocuğu olmayan	19	16.5
70-79 arası	46	40.0	1 çocuğu olanlar	4	3.5
80-90 arası	30	26.1	2 çocuğu olanlar	14	12.2
Eğitim Durumu	3 çocuğu olanlar				
Okur-yazar değil	42	36.5	4 çocuğu olanlar	15	13.0
Okur-yazar	10	8.7	5 çocuğu olanlar	16	13.9
İlkokul	37	32.2	6 ve üzeri çocuğu olanlar	16	13.9
Ortaokul	10	8.7	Sahip Olunan Sosyal Güvence		
Lise	9	7.8	SSK	52	45.2
Üniversite	7	6.1	Bağ-Kur	32	27.8
			Emekli Sandığı	18	15.7
			Yeşil Kart	13	11.3

Yaşlıya bakım veren yakınlarının demografik özelliklerine göre dağılımları: Araştırmanın örneklem grubunda yer alan yaşlısına bakım veren bireylerin %60.0'ı kadın, %40.0'ı erkektir. Bakım verici grubun çoğunluğu (%39.1) 45 yaş ve üzerinde olup, bu grubu 34 yaş ve altındakiler (% 34.8) ve 35-44 yaş arasındakiler (%26.1) izlemiştir. Yaşlısına bakım verenlerin çoğunluğu (%37.4) üniversite mezunu ve ilkokul mezunu (%30.4) olup, bu grubu sırasıyla lise mezunu (%16.5), ortaokul mezunu (%9.6) ve okur-yazar olanlar (%6.1) takip etmiştir. Yaşlısına bakım veren örneklem grubu mesleki açıdan incelendiğinde, grubun yarıya yakınının (%46.1) ücretli bir işte çalışmadığı (ev kadını/emekli/işsiz), diğer mesleklerin ise sırasıyla işçi (%17.4), serbest meslek sahibi (%15.6), öğrenci (%11.3), memur (%9.6) **ve emekli (%7.0)** olduğu görülmüştür. Bakım verici katılımcıların yarısından fazlası (% 60.0) SSK temelli sosyal güvenceye sahiptir. Örneklemin bakım veren grubunu oluşturanların yarısından fazlası (%58.3) evlidir. Evli olanların da çoğunluğu çocuk-suz (%40.9) ya da 2 çocukludur (%25.2). Bakım verenlerin çocuk sahibi olma oranı, yaşlı grupla karşılaştırıldığında, genç neslin daha az çocuk sahibi olma eğiliminde olduğu gözlenmiştir. Ayrıca yaşlısına bakım verenlerin çoğunluğu, yaşlı bireyle kan bağı olan yakın akrabası olup ilk sırada kız evlat (%27.8) ve erkek evlat (%24.4) yer almaktadır (Tablo 2).

Tablo 2. Yaşlıya bakım veren yakınının demografik özelliklerine göre dağılımı (n= 115)

Cinsiyet	n	%	Mesleği	n	%
Kadın	69	60.0	Ev kadını	42	36.5
Erkek	46	40.0	Emekli	8	7.0
Yaş			Memur	11	9.6
34 ve daha az	40	34.8	İşçi	20	17.4
35-44 arası	30	26.1	Serbest meslek sahibi	18	15.6
45 ve üzeri	45	39.1	İşsiz	3	2.6
Eğitim Durumu			Öğrenci	13	11.3
Okur-yazar	7	6.1	Çocuk Sayısı		
İlkokul	35	30.4	Çocuğu olmayan	47	40.9
Ortaokul	11	9.6	1 çocuğu olanlar	7	6.1
Lise	19	16.5	2 çocuğu olanlar	29	25.2
Üniversite	43	37.4	3 çocuğu olanlar	22	19.1
Sahip Olunan Sosyal Güvence			4 ve üzerinde çocuğu olanlar	10	8.7
SSK	69	60.0	Yaşlıya Yakınlık Derecesi		
Bağ-Kur	22	19.1	Kızı	32	27.8
Emekli Sandığı	18	15.7	Oğlu	28	24.4
Yeşil Kart	6	5.2	Gelini	13	11.3
Medeni Durum			Torunu	10	8.7
Evli	67	58.3	Kardeşi	5	4.4
Bekar	48	41.7	Eşi	3	2.6
			Damadı	2	1.7
			Uzaktan akrabası	22	19.1

Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verileri bireylerle yüz yüze uygulanan anket tekniği ile toplanmıştır. Anket formunda öncelikle bireylerin demografik özelliklerini oluşturan kapalı uçlu (cinsiyet, eğitim durumu, mesleği, medeni durumu, sahip olduğu sosyal güvence) ve açık uçlu (yaş, çocuk sayısı, yaşlı bireye yakınlık derecesi) kişisel sorular yer almıştır. Anket formunda ayrıca yaşlı bireyin ve bakım verenin iletişim becerilerini ölçen “İletişim Becerileri Ölçeği” yer almıştır.

İletişim Becerileri Ölçeği: İlk olarak Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Gerekli geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan ölçeğin bu ilk sürümünün madde sayısı 70’dir. Ölçek daha sonra tekrar, Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından 500 üniversite öğrencisinden oluşan bir örnekleme uygu-

lanmış, yapılan faktör analizi sonucunda madde sayısı 45'e indirilmiştir. Ölçek zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Her boyuta giren maddeler aşağıda görülmektedir:

Zihinsel: 1,3,6,12,15,17,18,20,24,28,30,33,37,43,45

Duygusal: 5,9,11,26,27,29,31,34,35,36,38,39,40,42,44

Davranışsal: 2,4,7,8,10,13,14,16,19,21,22,23,25,32,41

Maddeler, "her zaman", "genellikle", "bazen", "nadiren", "hiçbir zaman" olarak yanıtlanmaktadır. Boyutlarda ve genel (toplam) iletişim becerisinde yüksek puan, daha yüksek iletişim becerisine karşılık gelmektedir.

Ölçeğin Geçerliliği ve Güvenirliliği: Bu çalışmada yapılan istatistiksel analiz sonucunda "İletişim Becerileri Ölçeği"nin yeterli güvenilirlik düzeyine sahip olduğu (Alpha = 0.806) bulunmuş olup; ölçeğin geçerliliğini sınamak için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizini yaparken öncelikle alt faktör grupları orijinal ölçekte olduğu gibi zihinsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere üç grupta belirlenmiş ve adlandırılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizine göre her ne kadar CMIN/DF (χ^2/sd) düzeyi 5'ten küçük; RMSEA değeri 0.09 (<0.10) bulunmuş olmakla birlikte; GFI, AGFI ve CFI değerleri 0.90'dan büyük olması gerekirken 0.44 ile 0.46 değerleri arasında bulunmuştur. Bu durumda model uyumluluğu doğrulayıcı faktör analizi ile test edilememiş, yeniden açımlayıcı faktör analizine ihtiyaç duyulmuştur. Dolayısıyla ölçeğin geçerliliğini sınamak ve alt boyutlarını tespit etmek amacıyla yapılan açımlayıcı faktör analizi sonuçları aşağıda açıklanmıştır.

Veri setinin faktör analizine uygunluğunu test edebilmek için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi uygulanmıştır. Etkinlik ölçeğinin geçerliliğinin KMO değeri 0.50'nin üzerinde olduğundan ve Bartlett testi de 0.05 önem derecesinde anlamlı olduğundan, veri seti faktör analizine uygun bulunmuştur (KMO= 0.818; χ^2 Bartlett test (861) =4.078E3; p= 0.0001) (Tablo 3).

Temel bileşenler yöntemi ve Varimax dik döndürme yöntemi kullanılarak ölçek analiz edilmiştir. Faktör ağırlığı 0.30'un altında kalan 3 önerme (18, 26, 31) elenmiş ve ölçekteki madde sayısı 45'ten 42'ye düşmüştür. Analiz sonucunda özdeğerleri 1 ve üzerinde olan iki faktör elde edilmiştir. 25 ifadeyi içeren birinci faktör "Olumlu iletişim alışkanlıkları" ve ters cümle şeklinde kodlanmış olan, 17 ifadeyi içeren ikinci faktör "Olumsuz iletişim alışkanlıkları"

şeklinde adlandırılmıştır. Faktörlerin içsel tutarlılıklarının hesaplanmasında da Cronbach Alpha değerleri kullanılmış ve faktörlerin 0.60 güvenilirlik düzeyinin üzerinde olduğu (bu değerler sırasıyla 0.910 ve 0.820'dir) ve yapılacak analizler için kullanılabilir yeterlilikte olduğu tespit edilmiştir. Toplam açıklanan varyans % 31.640 bulunmuştur (Tablo 3).

Tablo 3. "İletişim becerileri ölçeği"nin açmılayıcı faktör analizi sonuç tablosu

İletişim İfadeleri	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenirlik
8. Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.	0.681		
14. Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.	0.681		
15. Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım.	0.674		
7. Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım.	0.653		
45. Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.	0.641		
33. İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.	0.627		
21. İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım.	0.618		
22. Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.	0.608		
19. Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yönelirim.	0.607		
2. İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.	0.607		
40. İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler alır ve onlara da bir şeyler verdiğimi hissedirim.	0.594		
4. Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.	0.580	21.258	0.910
1. İnsanları anlamaya çalışırım.	0.575		
12. Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.	0.573		
20. Dinleyenim anlamaz görüldüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim.	0.571		
17. Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlenmeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	0.559		
6. Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	0.539		
25. Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.	0.503		
44. İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	0.495		
43. Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.	0.491		
39. Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.	0.489		
38. Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.	0.468		
13. Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.	0.382		
30. Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.	0.367		
36. İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.	0.352		
32. İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım. (-)	0.625		
16. İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur. (-)	0.589	10.382	0.820

37. Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.(-)	0.589
11. İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissederim.(-)	0.562
24. Karşımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini yargı- larım. (-)	0.541
35. Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.(-)	0.536
23. Küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinirim.(-)	0.528
28. Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm. (-)	0.517
41. İnsanlara cevaplamada zorlanacakları ani sorular yöneltirim. (-)	0.505
10. Başkaları konuşurken sabırsızlanırım, onların sözünü keserim.(-)	0.484
34. Çevremdekiler, insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındalar.(-)	0.482
5. Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.(-)	0.462
9. Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.(-)	0.439
27. Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım. (-)	0.439
29. Özgür dilemek bana zor gelir. (-)	0.438
3. Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekerim.(-)	0.429
42. Beni rahatsız eden duygularımı iletmekte sıkıntı çekerim. (-)	0.325
Toplam	
31.640	
Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliği 0.818	
Bartlett Küresellik Testi Khi kare 4.078E3	
sd 861	
p değeri 0.0001	

Verilerin Analizi

Örneklem grubunda yer alan yaşlı bireylerin ve yaşlısına bakım verenlerin “İletişim Becerileri Ölçeği”ne yönelik puanlarını karşılaştırmak için bağımsız gruplarda t-testi uygulanmıştır.

Ayrıca örneklem grubunun demografik özellikleri ile iletişim becerisi puanları arasındaki ilişkinin varlığı, Pearson Korelasyon Katsayısı hesaplanarak irdelenmiştir. Bir de katılımcıların iletişim becerisi düzeylerinin ilişkili bulunduğu demografik özelliklerden eğitim düzeyi ve sosyal güvence değişkeninin alt boyutları arasındaki puan farkını ortaya çıkarmak için One-Way Anova testi uygulanmış; yaş değişkeninin alt boyutları arasındaki puan farkını ortaya çıkarmak için bağımsız gruplarda t-testi yapılmıştır.

Bulgular

Örneklem Grubunun İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi

Tablo 4’e göre hem yaşlı bireylerin, hem de yaşlısına bakım veren bireylerin iletişim puanı ortalamaları 3.40’ın üzerinde olduğu için olumlu iletişim alışkanlıklarını “genellikle” gerçekleştirdikleri görülmüştür.

59 yaş ve altındakilerin ($\bar{X}= 3.68$); 60 yaş ve üzerindekiilere ($\bar{X}= 3.47$) göre iletişim becerisi düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur ($t= 3.511$; $p<0.01$). Bu sonuç yaşça küçük olan bakım vericilerin, yaşça büyük olan yaşlılara göre daha çok iletişim becerisine sahip olduğu bulgusunu da desteklemektedir.

Cinsiyet ile iletişim becerisi ilişkisi: Katılımcılar arasında kadınların, erkeklerle göre iletişim becerisinin daha fazla olduğu istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($r= -0.185$; $p<0.01$) (Tablo 5).

Eğitim düzeyi ile iletişim becerisi ilişkisi: Örneklem grubu içinde eğitim düzeyi yüksek olanların, eğitim düzeyi düşük olanlara göre iletişim becerisi puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ($r= 0.236$; $p<0.001$) (Tablo 5). Katılımcıların eğitim düzeylerinin alt gruplara göre iletişim becerisi farkları ayrıca One-way ANOVA testi ile incelendiğinde; özellikle okur-yazar olmayanların ($\bar{X}= 3.38$), okur-yazarların ($\bar{X}= 3.41$) ve ortaokul mezunlarının ($\bar{X}= 3.35$), üniversite eğitimlilere ($\bar{X}= 3.79$) göre iletişim becerisi düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır ($F_{\text{Welch}}= 5.664$; $p<0.001$; $F_{\text{Brown-Forsythe}}= 5.774$; $p<0.001$). Dolayısıyla katılımcılar arasında özellikle üniversite mezunlarının iletişim becerilerinin daha fazla olduğu görülmüştür.

Sosyal güvence ile iletişim becerisi ilişkisi: Araştırmaya yanıt verenler arasında sosyal güvencesi Emekli Sandığı olanların iletişim becerilerinin, diğer sosyal güvence türlerine sahip olanlara göre daha fazla olduğu belirlenmiştir ($r= 0.148$; $p<0.05$). Katılımcıların sosyal güvencelerinin alt gruplarına göre iletişim becerisi farkları One Way ANOVA testi ile incelendiğinde de; sosyal güvencesi Emekli Sandığı olanların ($\bar{X}= 3.86$) iletişim becerisi düzeylerinin, sosyal güvencesi SSK ($\bar{X}= 3.52$) ve Bağ-Kur ($\bar{X}= 3.46$) olanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır ($F_{\text{Anova}}= 6.905$; $p<0.0001$). Diğer bir ifade ile katılımcılardan memur olanların iletişim becerilerinin, işçi ve serbest meslek sahiplerine göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Memurlar Emekli Sandığına bağlı olmakta ve genellikle memurluk statüsü daha yüksek eğitim gerektirmektedir. Eğitim düzeyi yüksek olanların iletişim becerisi de yukarıda belirtildiği gibi daha fazla olmaktadır. Dolayısıyla Emekli Sandığından emekli olmak, yüksek eğitim seviyesine karşılık gelmektedir.

Örneklem grubunun medeni durumları ($p>0.05$), çocuk sayıları ($p>0.05$) ve ücretli bir işte çalışma durumları ($p>0.05$) ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır (Tablo 5).

Tartışma ve Sonuç

Yaşlı Bireyler ile Bakım Verici Akrabalarının İletişim Düzeyi Farkı

Yapılan araştırmada, yaşlı bireylerin de onlara bakım veren yakın akrabalarının da olumlu iletişim becerilerine yeterli düzeyde sahip oldukları gözlenmiştir; *yaşlısına bakım verenlerin iletişim becerilerinin, yaşlı bireylere göre daha fazla olduğu saptanmıştır* ($p<0.001$).

Her ne kadar yaşlı insanların uzun yaşam deneyimleri ve gençlerden daha zengin olan kelime hazineleri sayesinde, iletişimde alıcı ve verici statüsünde (mesajların gönderilmesi ve alınmasında) gençlere oranla daha yetenekli ve tecrübeli olmaları beklense de durum her zaman böyle olmaz. Çünkü fizyolojik, bireysel ve psiko-sosyal şartların farklılığı, yaşlıların iletişimde değişimler yaşamasına neden olmaktadır (MEB, 2014, s.3). Yaşlılıkta duyuların kaybı, özellikle işitme duyusu genellikle yaşla birlikte azalmaktadır. Bu dönemde öncelikle yüksek frekanslı (tiz) sesleri işitme yeteneğinde azalma görülür. İşitme yeteneğindeki düşüşe paralel olarak yaşlı bireylerin konuşma mekanizmalarında da bozulmalar meydana gelmektedir (Turan, 2014, s.227; Yıldırım Kaptanoğlu, 2012, s.12). Yaşlılıkta görülen ağız kuruluşunun beraberinde diş kayıpları ve protezlerin yokluğu konuşma bozukluğuna neden olmaktadır. Yaşlıların “en bilinen sözcükleri bile hatırlayamaz olmaları” sözcük bulma güçlükleri yaşla birlikte en çok etkilenen bilişsel sorun olup, iletişimlerini azaltmakta ve dil yeterliliklerinin başkaları tarafından “zayıf” olarak değerlendirilmesine neden olmaktadır (Akgün, 2012: s.52,54). Özellikle ilerleyen yaşla birlikte sağ ve sol beyinde oluşabilen hasarlar ve beyin-damar hastalıkları da dil ve konuşma sorunlarını artırmaktadır. Örneğin inme sonrasında, özellikle beyin sol yarısının hasardan etkilenmesi, “Afazi”yi ortaya çıkarabilir; ya da sağ beyin etkilenmesi ile bilişsel ve dil bozuklukları gözlenir. Demans ve Alzheimer demansında bilişsel yetiler ilerleyici bir şekilde hasar görür; bu da kişinin entelektüel ve sosyal yeteneklerini, günlük işlevlerini olumsuz etkiler. Parkinson hastalığında ise istemsiz kas hareketlerinin yanı sıra yutma ve konuşma zorluğu yaşanır (Maviş ve Özbabalık, 2006,

s.4,6,10). Yukarıda belirtilen tüm bu nedenlerden dolayı duyulardaki ya da beyin fonksiyonlarındaki azalmalar, yaşlı bireyin iletişim becerisini olumsuz etkilemektedir.

Ancak örneklem grubu içinde yaşlı bireylerin iletişim becerisi yeterli puana sahip olmakla birlikte yaşça daha küçük olan bakım vericilerden daha düşük olmasını sadece duyuşsal kayıplarla açıklamak doğru olmaz. Tablo 3'te ölçme aracındaki maddelerin incelendiğı açımlayıcı faktör analizi tablosunda görüldüğü üzere iletişim becerisi empati kurmayı, karşı tarafın duygularına önem vermeyi, önyargılı olmamayı ve olaylara olumlu yönden bakmayı gerektirmekte; yaşam deneyimi ile gelişebileceğı gibi eğitimle de geliştirilebilmektedir. Nitekim Korkut'un (2005, s. 143) da belirttiğı gibi iletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiğı düşünülse de iletişim tekniklerinin çoğu ögesi öğrenilebilir ve öğretilbilir özellikler göstermektedir. Unutulmamalıdır ki eski kuşaklar her ne kadar yaşam deneyimine sahip olsa da yeni kuşaklar kadar kolay teknolojiyi takip edememekte, internette yeni bilgileri edinmemekte, geleneklerine bağlı kalarak yeni kuşaktaki değışimlere adapte olamadıkları için düşüncelerinde esnek olamamakta ve zaman zaman önyargılı hareket edebilmektedir. Bu nedenle örneklem grubunun demografik özelliklerinde (Tablo 1 ve Tablo 2) görüldüğü üzere bakım vericilerin eğitim düzeyinin (% 63.5'i ortaokul ve üzeri eğitilmiş), yaşlı bireylere (% 77.4'ü ilkököl ve daha az eğitilmiş) göre daha yüksek olmasının, söz konusu iletişim becerisi farkını açıkladığı öngörülebilir.

Örneklem Grubunun İletişim Düzeyleri ile Demografik Özellikleri Arasındaki İlişki

Yaşlı bireyler ve onlara bakım veren akrabalarından oluşan örneklem grubunun iletişim becerisi düzeyleri ile demografik özelliklerinden yaş, cinsiyet, eğitim ve sosyal güvence arasında anlamlı ilişki bulunmuş olup aşağıda sadece cinsiyet ve eğitim üzerinden ayrı ayrı tartışılmıştır. Ancak yaş değışkeni yaşlı bireyle ona bakım veren akrabasının yaş farkını yansıttığı ve yukarıda iki grup arasındaki iletişim farkı zaten incelendiğı için bu bölümde tekrar ele alınmamıştır. Sosyal güvence de eğitim durumuyla ilişkili görüldüğü için ayrıca tartışılmamıştır.

Örneklem grubunun iletişim düzeyine cinsiyetin etkisi: Araştırma bulgularında kadınların, erkeklere göre iletişim becerisine daha çok sahip olduğu tespit edilmiştir ($p<0.01$). Farklı çalışma gruplarını içeren alan yazında araştırma bulgumuzla tutarlı bulgular olduğu gibi (Çetinkaya, 2011; Durukan ve Maden, 2010; Erigüç ve Eriş, 2013; Erigüç, Şener ve Eriş, 2013; Gölöcü ve Karcı, 2010; Karatekin, Sönmez ve Kuş, 2012; Koç, Terzi ve Gül, 2015; Koponen, Pyörälä ve Isotalus, 2012; Korkut, 1996; Korkut, 2005; Nacar, 2010; Özerbaş, Bulut ve Usta, 2007; Özşaker, 2013; Reed, McLeod ve McAllister, 1999; Toy, 2007), iletişim becerilerinin cinsiyete göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşan araştırmalar da bulunmaktadır (Arslantaş, 1998; Baykara Pehlivan, 2005; Bingöl ve Demir, 2011; Erözkan, 2005; Görmüş, Aydın ve Ergin, 2013; Gülbahçe, 2010; Igbo ve Ikpa, 2013; Özşaker, 2013; Power ve Lennie, 2012; Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu, 2009; Tunçeli, 2013; Ulukan, 2012). İletişim becerileri ile cinsiyet arasındaki ilişkiye yönelik bulgulardaki bu farklılık, araştırmacılar tarafından farklı envanterlerin kullanılması ile açıklanabileceği gibi; seçilen örneklemin toplumsal cinsiyet rolleri, sosyalleşme düzeyleri ve eğitim düzeyleri açısından farklılıklar içermesine de bağlanabilir.

Örneklem grubunun iletişim düzeyine eğitimin etkisi: Araştırmaya katılanların eğitim düzeyleri yükseldikçe (özellikle üniversite eğitimi arasında) iletişim becerilerinin de arttığı saptanmıştır ($p<0.001$). Bu bulgu, eğitim düzeyi daha yüksek olan bakım vericilerin (% 63.5'i ortaokul ve üzeri eğitilmiş) eğitim düzeyi daha düşük olan yaşlı bireylere (% 77.4'ü ilköğretim ve daha az eğitilmiş) göre iletişim becerisinin daha fazla olmasını da açıklamaktadır (Tablo 1 ve Tablo 2).

Literatürdeki diğer çalışmalarda da hemşirelerin eğitim düzeyinin, yaşlı hastalarıyla iletişim kurma şekilleriyle güçlü şekilde ilişkili olduğu (Wilma vd., 2001) bulgusu bizim çalışmamızı doğrudan desteklerken; akademik başarının bireylerde iletişim becerisini artırdığı (Bingöl ve Demir, 2011) ve ebeveynlerin eğitim düzeyinin yüksek olmasının, çocuklarının iletişim becerisini artırdığı (Karatekin, Sönmez ve Kuş, 2012) yönündeki bulgular dolaylı olarak desteklemiştir.

Öneriler

Elde edilen bulgular doğrultusunda denilebilir ki, halkın yaşam doyumunu artırmak ve ruh sağlığını geliştirmek için yurt çapında iletişim becerisi eğitiminin desteklenmesi gerekmektedir. Bu amaçla kısa vadede bireylerin farkındalıklarını artırmak ve iletişim becerilerini geliştirmek için halk eğitimi programlarının yaygınlaştırılması gerekmektedir. Bu bağlamda YÖK, MEB ve Belediyelerin işbirliği ile halka "İletişim Becerileri Eğitimi" verilmelidir. Ayrıca "Yaşlı Hasta Bakımı" müfredatının içinde "Etkili İletişim Teknikleri Eğitimi" de ağırlıklı olarak verilebilir. Ayrıca unutulmamalıdır ki iletişim iki taraflıdır ve tek taraflı çaba çoğu zaman etkisiz kalabilmektedir. Bu nedenle bakım verici bireyin yanı sıra eve bağımlı hale gelen ve tek eğlenceleri televizyon izlemek olan yaşlı bireylerin de medya programlarında yayınlanan kamu spotları aracılığıyla etkili iletişim konusunda eğitilmesi gerekmektedir. Nitekim yapılan deneysel araştırmalarda, doktorlara (Finset, Ekeberg, Eide ve Aspegren, 2003; Claramita ve Majoor, 2006), sağlık çalışanlarına (Connolly vd., 2014), hasta yakınlarına ve hastane çalışanlarına (Takahashi, Tanaka ve Miyaoka, 2006), tıp öğrencilerine (Koponen, Pyörälä ve Isotalus, 2012), sivil savunma çalışanlarına (Igbo ve Ikpa, 2013), ebeveynlere (Thistle ve McNaughton (2015), 1,5-3 yaşları arasındaki çocuklara (Wang, Lekhal, Aarø ve Schjølberg, 2012) iletişim becerisi eğitimi verildiğinde, iletişim becerilerinde kayda değer gelişmeler olduğu görülmüştür.

Bu araştırmada bireylerin iletişim becerileri bizzat kendilerine uygulanarak ölçülmüştür. İleride yapılacak araştırmalarda bakım vericinin iletişim düzeyi yaşlı bireye sorularak, yaşlı bireyin iletişim düzeyi bakım vericiye sorularak ölçülebilir. Çünkü yaşlı bireyin ona bakım veren kişiye dair öngörülerini, yaşlı bakımında iletişim modelini yapılandırmak açısından önemlidir. Diğer taraftan, araştırma bulgularının yaşlı bireylerin ve bakım vericilerinin iletişim becerilerinin incelendiği oldukça sınırlı sayadaki alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmanın bir diğer katkısı ise, iletişim becerilerinin, yaş, cinsiyet ve eğitim değişkenleri açısından inceleniyor olmasıdır. Aynı zamanda araştırma bulguları, bireylerin iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitim programlarının gerekliliğini de ortaya koymaktadır.

EXTENDED ABSTRACT

An Investigation of Communication Skills of Elderly Individuals and Their Caregiver Relatives

*

Seher Ersoy Quadir – Gülay Temiz
Necmettin Erbakan University – Selçuk University

Aging is the decrease in the productivity of the organism and the ability of the person to adapt to the environment as a result of biological losses (Akgün, 2012, p.51). Thus, the problem for the overwhelming majority of older people is related to the accumulation of mild disability and sensory losses, with reduced daily productivity and slowing of information processing (Rabbitt ve Carmichael, 1994, p.173). This situation causes losses in the daily life skills and communication levels of the elderly people; it can often result in the elderly withdrawing from social life. In such a situation, the communication style of the caregiver family member becomes a vital factor affecting the quality of life of the elderly individual.

The frequency of communication between elderly parents and their children, who often care for them, makes elderly people feel good. However, the quality of the relationships is more important than the quantity. Whether the relationship is based on love or is carried out with a sense of obligation determines the quality of the communication (İçli,2008, p.37). Therefore, proper and effective communication in elderly care is too important to be left to the conscience of caregivers. As a matter of fact, in the study conducted by Fried et al. (2004), it was determined that a large proportion of both seriously ill elderly (66.7%) and caregivers (83.1%) in the sample group included an unmet desire to increase communication.

It can be said in line with the above; A healthy communication as well as the emotional bond between the elderly person and his / her caregiver, undoubtedly increases the quality of life of both the elderly individual and the caregiving family member. Therefore, *the purpose of this study* is to measure the communication levels of the elderly person and his / her caregiver relatives and to determine the effect of demographic characteristics of both parties on their communication levels.

Scanning model was used in the research. "Scanning models are research approaches that aim to describe a past or present situation as it exists. The event, individual or object subject to research is tried to be defined in its own conditions and as it is." (Karasar, 2012).

The population of the study was composed of elderly individuals aged 60 years and over residing in the districts of Karatay, Selçuklu and Meram, which formed the city center of Konya in 2017. The sample of the study consisted of 115 individuals selected by random sampling method from the elderly population and 115 relatives who took care of them.

In the study, the "Communication Skills Scale" developed by Balcı (1996) and revised by Eranlı and Balcı (1998) was used to measure the communication skills of elderly individuals and their caregivers. As a result of the statistical analysis made in this study, it was found that the "Communication Skills Scale" has sufficient reliability (Alpha = 0.806). Confirmatory factor analysis was also conducted to test the validity of the scale. According to the confirmatory factor analysis, the scale was not valid, and re-exploratory factor analysis was needed. As a result of the exploratory factor analysis, the number of items in the scale decreased from 45 to 42. As a result of the analysis, two factors with eigenvalues of 1 and above were obtained. The first factor containing 25 statements was named as "Positive communication habits" and the second factor containing 17 negative statements was named as "Negative communication habits."

T-test in independent groups was used to compare the scores of elderly individuals and caregivers on the "Communication Skills Scale". In addition, the existence of a relationship between demographic characteristics of the sample group and communication skill scores was examined by calculating the Pearson Correlation Coefficient. One-way ANOVA test was applied to reveal the score difference between the sub-dimensions of the education level and social security variable, which are among the demographic features. In order to reveal the difference in points between sub-dimensions of the age variable, a t-test was conducted in independent groups.

When communication skill levels of elderly people and caregivers are compared; Although both groups have sufficient positive communication skills, it was observed that the total communication skills of the individuals who care for their elderly ($\bar{X} = 3.63$) are higher than the elderly individuals ($\bar{X} = 3.41$). This finding was statistically significant ($p < 0.001$) (Table 4).

In addition, communication skills of elderly people and caregivers were examined according to their demographic characteristics. It has been observed that, the younger ones ((59 years old and under: caregivers) had more communication skills than the older ones (60 years old and over: elderly people) ($r = -0.229$; $p < 0.001$). Women had more communication skills compared to men ($r = -0.185$; $p < 0.01$). Those with a high education level had more communication skills than those with a low level of education ($r = 0.236$; $p < 0.001$). Finally, among the participants, it was determined that those who have civil servants' social security have higher communication skills than those who have workers' and self-employments' social security ($r = 0.148$; $p < 0.05$) (Table 5).

No significant relationship was found between communication skills of the sample group according to their marital status ($p > 0.05$), the number of their children ($p > 0.05$), and their status of working in a paid job ($p > 0.05$) (Table 5).

Decreases in sensory or brain functions with age negatively affect the communication skills of the elderly person. However, it would not be correct to explain the fact that communication skills of elderly individuals in the sample group are lower than the younger caregivers, with only sensory losses, although they have sufficient scores. Communication skill requires empathy, giving importance to the feelings of the other party, not being prejudiced and looking at events positively. It can be improved with life experience as well as with education. It should not be forgotten that although old generations have life experience, they cannot follow technology as easily as new generations and cannot obtain new information from the internet. Since they cannot adapt to the changes in the new generation by adhering to their traditions, they cannot be flexible in their thinking and sometimes act prejudiced. Therefore, as can be seen in the demographic characteristics of the sample group (Table 1 and Table 2), it can be predicted that the higher education level of caregivers (63.5% has a secondary school or higher education) compared to elderly individuals (77.4% primary school and less educated) explains this difference in communication skills.

In line with the findings obtained, it can be said that communication skills training should be supported throughout the country in order to increase the life satisfaction of the people and to improve their mental health. For this pur-

pose, public education programs should be expanded in the short term in order to increase the awareness of individuals and to improve their communication skills. In this context, "Communication Skills Training" should be provided to the public in cooperation with Higher Education Institution, Ministry of Education and Municipalities. In addition, "Effective Communication Techniques Training" can be given mainly in the "Elderly Patient Care" curriculum. It should be remembered that communication is two-sided and one-sided effort can often be ineffective. For this reason, in addition to the caregiver individual, elderly individuals who become dependent on the home and whose only entertainment is watching television should be educated about effective communication through public spots broadcast in media programs.

Kaynakça / References

- Akgün, M. (2012). Hastanede Yatan Yaşlı Hastalarda İletişim Güçlükleri ve Sağlık Çalışanlarının Yaklaşımı. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 9(2), 51-56.
- Arslantaş, Y. (1998). *Sınıf Yönetiminde Öğretmen İletişim Becerilerine İlişkin Öğretmen ve Öğrenci Görüşleri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Balcı, S. (1996). *Danışma Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeyine Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Baykara Pehlivan, K. (2005). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma. *İlköğretim-Online*, 4(2), 17-23. (<http://ilkogretim-online.org.tr/index.php/io>)
- Bingöl, G. ve Demir, A. (2011). Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 26(4), 152-159. (<http://sbgoztepehastanesi.gov.tr/goztepetipdergisi/>)
- Cankurtaran, M. (2013). Özbakım ve Beslenme. B. D. Özbabalık Adapınar (Ed.). *Temel Bakım Hizmetleri* içinde (s. 82-93). (1. bs.). Eskişehir: TC Anadolu Üniversitesi (No: 2892) Açıköğretim Fakültesi (No: 1849) Yayını.
- Claramita, M. ve Majoor, G. (2006). Comparison of Communication Skills in Medical Residents With and Without Undergraduate Communication Skills Training as Provided by the Faculty of Medicine of Gadjah Mada University. (t.y). *Education for Health*, 19(3), 308-320. (DOI: [10.1080/13576280600937887](https://doi.org/10.1080/13576280600937887))

- Cooper, K. (1989). *Sözsüz İletişim, İnsan Yönetiminde Vücut Dilini Nasıl Kullanırız?* (T. Yalçın, Çev.). İstanbul: İlgı Yayıncılık ve Ticaret LTD ŞTİ.
- Connolly, M., Thomas, J. M., Orford, J. A., Schofield, N., Whiteside, S., Morris, J. ve Heaven, C. (2014). The Impact of the SAGE & THYME Foundation Level Workshop on Factors Influencing Communication Skills in Health Care Professionals. *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 34(1), 37-46. (DOI:10.1002/chp.21214)
- Cüceloğlu, D. (1997). *İçimizdeki Biz*. (12. bs.). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Çetinkaya, Z. (2011). Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19(2), 567-576.
- Durukan, E. ve Maden, S. (2010). Türkçe Öğretmenlerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1, 59-74.
- Ergin, A. (2011). *Sağlık Hizmetlerinde İletişim*. (1. bs.). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erigüç, G. ve Eriş, H. (2013). Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri: Harran Üniversitesi Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(46), 232-254. (<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/hacettepesid/index>)
- Erigüç, G., Şener, T. ve Eriş, H. (2013). İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16(1), 45-65.
- Erözkan, A. (2005). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Etkileyen Faktörler. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 22, 135-150.
- Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Ervanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 10 (2), 7-12. (<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/tpdrd/article/view/1058000208>)
- Finset, A., Ekeberg, Q., Eide, H. ve Aspegren, K. (2003). Long Term Benefits of Communication Skills Training for Cancer Doctor. *Psycho-Oncology*, 12, 686-693. (DOI: [10.1002/pon.691](https://doi.org/10.1002/pon.691))
- Fried, T.R., Bradley, E.H., O'leary, J.R. ve Byers, A.L. (2004). Unmet Desire for Caregiver-Patient Communication and Increased Caregiver Burden. *Journal of the American Geriatrics Society*, 53(1), 86-92. <https://doi.org/10.1111/j.1532-5415.2005.53011.x>
- Gölönü, S. ve Karacı, Y. (2010). İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İli Örneği). *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 31, 123-140. (<http://iletisimdergisi.gazi.edu.tr/>)
- Görmüş, A. Ş., Aydın, S. ve Ergin, G. (2013). İşletme Bölümü Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Cinsiyet Rollerini Bağlamında İncelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, XV(1), 109-128.

- Gülbahçe, Ö. (2010). K. K. Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi (Atabesbd)*, 12(2), 12-22.
- Güven, S. ve Yılmaz, E. (2013). Yaşlı İstismarı ve İhmalı. *VII Uluslararası Yaşlılık Kongresi. "Aktif ve Sağlıklı Yaşlanma"*. 23-25 Mayıs, Karabük: Türkiye Diyanet Vakfı Yayını, (ISBN:978-605-87089-3-8);158-160.
- Harvey, P. ve Ahmann, E. (2014). Validation: A Family-Centered Communication Skill. *Pediatric Nursing*, 40(3), May-June, 143-147. (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25134229>)
- İçli, G. (2008). Yaşlılar ve Yetişkin Çocuklar. *Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi*, (1), 29-38. (<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/yasad/article/view/5000115883>)
- Igbo, H. I. ve Ikpa, I. (2013). Effects of the Basic Training Programme on Intra-Personal Coping and Communication Skills of the Personnel of Nigeria Security and Civil Defence Corps Benue State Command. *Ife Psychologia*, 21(2), September, 290-295. (<https://journals.co.za/content/ifepsych/21/2?page=2>)
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Nobel Yayıncılık. Ankara.
- Karatekin, K., Sönmez, Ö. F. ve Kuş, Z. (2012). İlköğretim Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Turkish Studies –International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 7(3), 1695-1708. (<http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.3765>)
- Koç, B., Terzi, Y. ve Gül. (2015). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri ile Kişilerarası Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 4(1), 369-390.
- Koponen, J., Pyörälä, E. ve Isotalus, P. (2012). Comparing three experiential learning methods and their effect on medical students' attitudes to learning communication skills. *Medical Teacher*, 34 (3), 198-207. (DOI: [10.3109/0142159X.2012.642828](https://doi.org/10.3109/0142159X.2012.642828))
- Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (7), 18-23. (<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/tpdrd/article/view/1058000207>)
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
- Maviş, İ. ve Özbabalık, D. (2006). Yaşlılıkta Nörolojik Temelli İletişim Sorunları ve Dil ve Konuşma Terapisi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2006 (1), 1-17.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Piscataway, NJ, Aldine Transaction.
- Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) (2014). *Yaşlı Bakım Hizmetlerinde İletişim*. Ankara: Hasta ve Yaşlı Hizmetleri Alanı, Milli Eğitim Bakanlığı Yayını.

- Nacar, F. S. (2010). *Sınıf Öğretmenlerinin İletişim ve Kişilerarası Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Özerbaş, M. A., Bulut, M. ve Usta, E. (2007). Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 123-135.
- Özşaker, M. (2013). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve Benlik Saygılarının Değerlendirilmesi. *International Journal of New Trends in Arts, Sports and Science Education*, 2(3), 29-39.
- Powe, B.T. ve Lennie, S.C. (2012). Pre-registration dietetic students' attitudes to learning communication skills. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*, 25, 189-197. (DOI: 10.1111/j.1365-277X.2012.01226.x)
- Rabbitt, P.M.A. ve Carmichael, A. (1994). Designing communications and information-handling systems for elderly and disabled users. J. Snel ve R. Cremer (Ed.). *Work and Aging* içinde (ss. 173-178). London: Taylor & Francis Ltd.
- Reed, V. A., McLeod, K. ve McAllister, L. (1999). Importance of Selected Communication Skills for Talking With Peers and Teachers: Adolescents' Opinions. *Language, Speech, and Hearing Services in Schools*, (30), 32-49.
- Saracaloğlu, A. S., Yenice, N. ve Karasakaloğlu, N. (2009) Öğretmen Adaylarının İletişim ve Problem Çözme Becerileri İle Okuma İlgi ve Alışkanlıkları Arasındaki İlişki. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, VI(II), 187-206.
- Takahashi, M., Tanaka, K. ve Miyaoka, H. (2006). Reliability and validity of communication skills questionnaire (CSQ). *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, 60, 211-218. (doi/10.1111/j.1440-1819.2006.01488.x/pdf)
- Thistle, J. J. ve McNaughton, D. (2015). Teaching Active Listening Skills to Pre-Service Speech-Language Pathologists: A First Step in Supporting Collaboration With Parents of Young Children Who Require AAC. *Language, Speech, and Hearing Services in Schools*, 46, 44-55. (DOI: 10.1044/2014_LSHSS-14-0001)
- Toy, S. (2007). *Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı, Ankara.
- Tunçeli, H. İ. (2013). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri ile Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Sakarya Üniversitesi Örneği). *PegeM Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3(3), 51-58. (www.pegegog.net)

- Turan, S. (2014). Aile ve Yaşlanma. Y. Şişman (Ed.). *Sosyal Sorunlar* içinde (ss. 212-246). (1. bs.) Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi (No: 3129) Açıköğretim Fakültesi (No: 2038) Yayını.
- Ulukan, H. (2012). *İletişim Becerilerinin Takım ve Bireysel Sporculara Olan Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Ana Bilim Dalı, Karaman.
- Wang, M. V., Lekhal, R., Aarø, L. E. ve Schjølberg, S. (2012). Co-occurring development of early childhood communication and motor skills: results from a population-based longitudinal study. *Child: Care, Health and Development*, 40 (1), 77–84. (DOI: [10.1111/cch.12003](https://doi.org/10.1111/cch.12003))
- Wilma, M.C.M., Caris-Verhallen, MSc RN., Ingrid M., De Gruijter, M.A., Kerkstra, A. ve Bensing, J. M. (2001). Factors related to nurse communication with elderly people. *Leading Global Nursing Research*, 30 (5), 47-58.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım Kaptanoğlu, A. (2012). *Yaşlı Sağlığı*. İstanbul: TC Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Aile Eğitimi Programı Yayını.

Kaynakça Bilgisi / Citation Information

Ersoy Quadir, S. ve Temiz, G. (2021). Yaşlı bireylerin ve onlara bakım veren akrabalarının iletişim becerilerinin incelenmesi: Konya İli örneği. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(38), 4958-4982. DOI: [10.26466/opus.713738](https://doi.org/10.26466/opus.713738)