

Araştırma makalesi / Research article

# Bir Kamu Hastanesinde Ebe ve Hemşirelerin Sosyal Ağ Siteleri Kullanımı ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi<sup>1</sup>

## Examination of Relationship between Nurses' and Midwives' Social Network Use and Their Communication Skills in a Public Hospital

Tuğba Yılmaz Esencan<sup>2</sup>, Ayça Demir Yıldırım<sup>3</sup>, Cansu Arslan<sup>4</sup>

<sup>2</sup>Dr. Tuğba Yılmaz Esencan

Zeynep Kamil Kadın ve Çocuk Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi  
ORCID numarası: 0000-0002-8748-3953

<sup>3</sup>Uzm. Ebe Ayça Demir Yıldırım

Kadıköy Toplum Sağlığı Merkezi  
ORCID numarası: 0000-0001-8385-3954

<sup>4</sup>Uzm. Hem. Cansu Arslan

Zeynep Kamil Kadın ve Çocuk Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi  
ORCID numarası: 0000-0002-4250-6929

**Sorumlu yazar / Corresponding author:** Dr. Tuğba Yılmaz Esencan  
Zeynep Kamil Kadın ve Çocuk Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi  
ORCID numarası: 0000-0002-8748-3953

**Kongre Sunumu / Bildiri Sunum**

<sup>1</sup>Bu araştırma 1. Uluslararası İnovatif Hemşirelik Kongresi'nde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

**Geliş tarihi/Date of receipt:** 31.12.2018

**Kabul tarihi/Date of acceptance:** 25.02.2019

**Atıf/Citation:** Yılmaz Esencan, T, Demir Yıldırım, A., Arslan C. (2019). Bir kamu hastanesinde ebe ve hemşirelerin sosyal ağ siteleri kullanımı ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *SBÜ Hemşirelik Dergisi* 1(1), 9-16.

**ÖZ**

**Giriş:** Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte bilgisayar ve internet hayatın vazgeçilmezleri haline gelmiştir. İnternet teknolojisindeki son yeniliklerden birisi ise sosyal ağ siteleridir. Sosyal ağların sağlık iletişimi alanında kullanılmaya başlanmasıyla sağlık iletişimi alanında yeni bir dönem başlamıştır.

**Amaç:** Bu araştırma hemşire, ebe ve sağlık memurlarının iletişim becerileri ile sosyal ağ siteleri ve bilgisayar kullanma durumları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla planlanmıştır.

**Yöntem:** Tanımlayıcı nitelikte bir araştırmadır. Çalışma evreni Şubat 2018-Aralık 2018 tarihleri içerisinde bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan tüm hemşire, ebe ve sağlık memurlarından oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini çalışmaya katılmayı kabul eden 126 hemşire, 47 ebe ve üç sağlık memuru olmak üzere toplam 176 kişi oluşturmuştur. Veriler araştırmacılar tarafından literatür bilgisi doğrultusunda hazırlanan 24 maddelik Tanıtıcı Bilgiler Formu, İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu ve Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Araştırma verileri bilgisayar ortamında analiz edilmiştir.

**Bulgular:** Katılımcıların yaş ortalaması 32,6 ± 8,9'dır. Araştırmaya katılanların %71,6'sı hemşire, %26,7'si ebe ve %1,7'si sağlık memurudur. Araştırmaya katılanların İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu ölçek puanları minimum 75, maksimum 167 puan iken, Sosyal Ağların Kullanım Amaçları ölçek puanları minimum 26, maksimum 176 puan bulundu. Katılımcıların her iki ölçekten yüksek puan aldığı dikkat çekmektedir. Araştırmaya katılan ebelerin Sosyal Ağ Kullanım Amaçları Ölçeği ortalama puanları 101,66 ± 39,98, hemşirelerin Sosyal Ağ Kullanım Amaçları Ölçeği ortalama puanları 114,39 ± 26,40 ve sağlık memurlarının ölçek ortalama puanları ise 121,00 ± 26,87 bulunmuştur.

**Sonuç:** Sağlık alanında sosyal ağların olumlu özelliklerinden faydalanılmasının ebe ve hemşirelik mesleğinin gelişimini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Ebeler; hemşireler; iletişim; sağlık iletişimi; sosyal çalışma ağı.

**ABSTRACT**

**Introduction:** Nowadays, computers and internet use became necessary tools of daily life with progressively improving technology. One of the latest innovations in the internet area is social networks. On the other hand, a new period started in health communication with the introduction of social network use in the health area.

**Aim:** This study aims to assess the relationship between communication skills of nurses, midwives and health officers and the status of using computer and social networks.

**Method:** It is a descriptive research. The research population of the study was composed of all nurses, midwives and health officers working in a training and investigation hospital between February and December 2018. The sample included 176 people who were willing to participate in the study and 126 of them were nurses, 47 were midwives, and three of them were health officers. Data were collected via 24-item survey developed by the researchers prepared using available literature, Communication Skills Scale-Adult Form and Social Networks Use Objectives Scale. Data have been analyzed by using a computer.

**Results:** The mean age of the research participants was 32.6 ± 8.9. Most of the sample (71.6%) as nurses, 26.6% of them were midwives and 1.7% was health officers. Participants obtained minimum 75 maximum and 167 for Communication Skills Scale-Adult Form, and minimum 26 and maximum 176 from Social Networks Use Objectives Scale. Most of the participants obtained high scores from both scales. Social Network Use Objectives Scale average scores were 101.66 ± 39.98 for midwives, 114.39 ± 26.40 for nurses, and 121.00 ± 26.87 for health officers.

**Conclusion:** It is thought that the utilization of the favorable features of social networks in the health area will improve the nursing and midwifery occupations.

**Keywords:** Communication; health communication; midwives; nurses; social networking.

## Giriş

İnsanların var oluşundan bu yana, gelişim ve uygarlık serüveninde iletişimin oldukça önemli bir yeri vardır. İletişim sözcük anlamı olarak, Latince'den türetilmiş olup "communis" kökünden gelmektedir ve Türkçe karşılığı "ortak" anlamına gelen kökten türemiştir. İletişim sözcüğünün İngilizce karşılığı "Communication" kelimesidir. İletişim sözcüğü, kökeninden dolayı birlik olmayı, ortaklığı ve toplumsallaşmayı ifade etmektedir (Cüceloğlu, 2005; Gülbahçe, 2010; Aşçı, Hazar, & Yılmaz, 2015). Farklı kültürlerdeki insanlar iletişim aracılığıyla birbirleriyle etkileşime girerek fikirlerini, duygularını, kültürlerini ve medeniyetlerini uygarlık seviyesine taşırlar (Aşçı ve ark., 2015; Ceylan & Atalar, 2018).

Yaşama atılan ilk adım ile birlikte iletişim becerileri gelişmeye başlar. Hücresel olarak ilk oluşumdan itibaren annesi ile bir iletişim becerisi geliştiren fetüs doğumunun ardından çıkardığı ses ve tepkilerle iletişim sürecine devam eder. İletişimde atılan bu ilk adımlar sırasında ebeveynler ile kurulan bağ yaşamın devamında kurulan ilişkilerin de temelini oluşturur. Doğum ile başlayan yeni yaşam yolculuğunda uygun ses tonu ile kurulan olumlu iletişim, yaşam boyu iletişim sürecini besleyen kaynağı oluşturur (Üzel & Özbaltacı, 2017). Yaşam boyu değişen ve gelişen ihtiyaçlarla paralel olarak iletişim süreci ile ilgili bazı değişiklikler ortaya çıkabilmektedir. Bu değişimlerle birlikte birey toplumda varlığını koruyan iletişim sistemlerini öğrenerek toplumsal bütünün bir parçası olmaktadır (Ceylan & Atalar, 2018).

Teknolojik gelişmeler her alanı değişime uğratmıştır. Sağlık alanı da bu değişimlerden etkilenmekte olup sağlık çalışanlarına, sağlıklı veya hasta bireylerin sağlık hizmetlerine ve tıbbi kişisel verilerine hızlı ve kolay bir şekilde ulaşmalarına fırsat sunmaktadır. Teknolojik gelişmelerin sağlık alanına yansımalarından biri olan internet kullanımı ve sosyal ağların kullanımı hem kişisel hem de kitlesel iletişimi sağlaması sebebiyle günümüzde en çok kullanılan iletişim araçlarından birisi olmuştur (Bugay & Korkut-Owen, 2016; Tosalı & Sütçü, 2016). Gelişen iletişim teknolojileri ve internet ile birlikte çoğu sektörde yeniliklerin uygulanması ve sosyalleşme alanında büyük değişimlerin yaşanması sağlık sektöründe de büyük oranda etkilenmiştir (Mendi & Oğuz, 2018). İletişim alanındaki yeniliklerin başında gelen sosyal medya, özellikle genç kuşaklar arasında yaygın biçimde kullanılan, mesleki bilgi ve deneyimlerin paylaşıldığı alan haline gelmiştir (Hussain, 2012). Günümüzde sosyal medyanın, yeni mezun ebe ve hemşirelerin günlük yaşamlarının vazgeçilmez bir parçası haline geldiği yapılan çalışmalarla ortaya konmaktadır (Mendi & Oğuz, 2018). Kaya ve arkadaşlarının (2015) hemşirelik fakültesi öğrencileri üzerinde yaptıkları bir çalışmada katılımcıların çoğu sosyal medyayı yaşamlarına entegre etmiş olduklarını ve sosyal medya olmadan yaşayamayacaklarını ifade etmişlerdir.

İletişim becerileri tüm sağlık ekibi üyeleri, hasta ve hasta yakınlarının arasında iletişimin sağlıklı bir şekilde yürütülmesinde oldukça önemlidir (Erigüç, Şener, & Eriş, 2013). Sağlık profesyonelleri ile hasta ve hasta yakınları arasındaki iletişim becerileri ile günlük yaşamda kullanılan iletişim becerileri arasında incelikli farklar bulunmaktadır. Ebe ve hemşireler iletişimi hasta ya da sağlıklı birey ile tanışmak, öykü almak, hemşirelik tanısı koymak, bakım planı oluşturmak, tedavi uygulamak, ba-

kıma yön vermek ve bakımın etkinliğini arttırmak gibi pek çok amaçlarla kullanırlar (Bingöl & Demir, 2011; Kumcağız, Yılmaz, Çelik, & Avcı 2011; Temel & Şişman, 2017). Hemşire kuramcılardan Orlando, Travelbee ve Peplau hemşirelik mesleğini kişiler arasında kurulan bir etkileşim süreci olarak tanımlamışlardır (Temel & Şişman, 2017). Ebe ve hemşirelerin hasta ya da sağlıklı birey ile olan iletişimlerinde eksiklikler olması hasta memnuniyetini, hastalık sürecini ve hastanın tedaviye uyumunu olumsuz yönde etkileyecektir (Gülbahçe, 2010; Aşçı ve ark., 2015). Ebe ve hemşireler, sağlık ekibinin diğer profesyonelleri veya bakım verdiği hasta ve yakınları ile iletişim kurmakta ya da iletişim ile ilgili güçlükler yaşayabilmektedirler (Mullan & Kothe, 2010). Literatürde hemşirelerin iletişim becerilerinin olması gereken düzeyin altında olduğu ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Kumcağız ve ark., 2011; Temel & Şişman, 2017). Bu bağlamda özellikle hasta ve hasta yakınları ile yakın iletişim kuran mesleklerden olan ebe ve hemşirelerde iletişim becerilerinin artan sosyal medya kullanımı ile ilişkisi önemli bir konu haline gelmiştir (Mendi & Oğuz, 2018). Bu araştırma ebe, hemşire ve sağlık memurlarının sosyal ağ siteleri ve bilgisayar kullanma durumu ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

## Araştırma soruları

1. Ebe ve hemşireler sosyal ağ sitelerini kullanıyor mu?
2. Ebe ve hemşirelerin sosyal ağ sitelerini kullanma amacı ile iletişim becerileri arasındaki ilişki nedir?

## Yöntem

### Araştırmanın Tipi

Araştırma tanımlayıcı türde tasarlanmıştır.

### Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul ilindeki bir eğitim araştırma hastanesinde görev yapan ebe ve hemşireler oluşturmuştur. Araştırmanın örnekleme ise araştırmaya katılmayı kabul eden 47 ebe, 126 hemşire ve 3 sağlık memuru olmak üzere veri toplama araçlarını eksiksiz dolduran toplam 176 kişi alınmıştır.

### Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini ve konu ile ilgili görüşlerinin alındığı 24 sorudan oluşan Tanıtıcı Bilgiler Formu, İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu (İBÖ-YF) ve Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği kullanılmıştır.

**İletişim Becerileri Ölçeği (İBÖ)** iletişim becerilerini değerlendirmek amacıyla üniversite ve lise öğrencileri için Korkut-Owen ve Bugay (2014) tarafından geliştirilen 25 maddeden oluşan bir ölçektir. İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu'nun yetişkinlerde kullanılabilmesi için Korkut-Owen ve Demirbaş Çelik (2017) tarafından geçerlilik güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Ölçeğin 25 maddesi "her zaman" dan "hiçbir zaman" a kadar derecelendirilmiş olup, 5'li likert tipinde bir ölçektir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 25 olup, en düşük puan 5'tir. Ölçekten alınan puanın yüksekliği bireyin kendisini iletişim becerileri açısından olumlu olarak değerlendirdiğini göstermektedir. Ölçeğin Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0,94 olarak bulunmuştur.

**Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği;** katılımcıların sosyal ağları kullanım amaçlarını belirlemek amacıyla Usluel, Demir ve Çınar (2014) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek Araştırma alt boyutu, İş Birliği alt boyutu, İletişimi Başlatma alt boyutu, İletişimi Sürdürme alt boyutu, İletişimi Kurma alt boyutu, İçerik Paylaşma alt boyutu ve Eğlence alt boyutu olmak üzere 7 alt boyut ve 26 sorudan oluşmaktadır. Ölçekten en fazla 182, en az 26 puan alınabilmektedir. Ölçeğin kesme puanı yoktur. Ölçekten alınan puanın yüksek olması, bireyin sosyal ağları, söz konusu amaç için yoğun olarak kullandığı şeklinde yorumlanmaktadır. Ölçeğin her bir alt boyut için Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0,67 ile 0,87 aralığında değişmektedir. Ölçeğin toplam Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı ise 0,92 bildirilmiştir.

#### Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma verileri bir bilgisayar programında analiz edilmiştir. Kategorik değişkenlerin gruplar arası karşılaştırılmasında  $\chi^2$  testi uygulanmıştır. Beklenen değerlerin %20'den fazlasının 5'den küçük olması durumunda Fischer kesin ki-kare testi kullanılmıştır. Gruplar arası farklılık için Independent Sample T test, gruplar arası homojenlik olmadığında ise Mann Whitney U testi kullanılmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi olarak  $p < 0,05$  kabul edilmiştir.

#### Araştırmanın Etik Boyutu

Araştırmanın uygulandığı hastanenin Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan etik izin alınmıştır (Karar No:18, Tarih: 21/02/2018). Araştırmaya seçilen örnekleme gönüllülük esas alınarak araştırmaya katılmayı kabul eden ve araştırma kapsamına alınan ebe ve hemşireler, araştırmanın amacı ve uygulanması hakkında yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilmiş ve onamları alınmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler için ölçeği geliştiren araştırmacılardan izin alınmıştır.

#### Bulgular

Araştırmaya katılanların yaş ortalaması  $32,6 \pm 8,9$ 'dur ve %93,8'i (n=166) kadındır. Katılımcıların %46,0'i evli ve %43,2'si bekarıdır. Örneklemin %71,6'sı hemşire, %26,7'si ebe ve %1,7'si sağlık memurudur. Eğitim durumlarına bakıldığında, %80'den fazlasının (n=121) eğitim düzeyi lisans ve üzerindedir. Katılımcıların %65,4'ü (n=115) kendilerini orta gelirli olarak ifade etmiştir (Tablo 1).

Araştırmaya katılanların bilgiye ulaşmada önem sırası sorulmuş olup, bilgiye ulaşmada internet birinci sırayı (%68,4), televizyon ise en son sırayı (%38,4) almıştır. Çalışmaya katılanların %84,7'si mesleki gelişimleri için kongrelere katıldığını, %83,6'sı mesleki dergi ve kitapları okuduğunu ifade etmişlerdir. Araştırmaya katılanların %84,7'si interneti araştırma amacıyla, %75,1'i ise haber okumak amacıyla kullandığını belirtmişlerdir. Katılımcıların %70,1'i mesleki sosyal ağlara üye olduklarını ifade etmişlerdir. İnterneti kullanma amaçlarına yönelik sıralamaları istendiğinde en çok araştırma, en az da sohbet amaçlı kullandıkları saptanmıştır. Sosyal ağ sitesi kullanım durumuna bakıldığında katılımcıların en sık kullandıkları (%88,7) sosyal ağın Facebook olduğu belirlenmiştir. Sosyal ağ kullanmama nedenleri sorgulandığında, örneklem en büyük oranda (%2,8) vakit kaybı nedeniyle sosyal ağları kullanmadığını bildirmiştir (Tablo 2).

Örneklemin İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu ve Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği ortalama puanları sırasıyla  $104,16 \pm 11,63$  ve  $111,24 \pm 30,97$  bulunmuştur. Araştırmaya katılan ebelerin Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği ortalama puanları  $101,66 \pm 39,98$ , hemşirelerin Sosyal Ağ Kullanım Amaçları Ölçeği ortalama puanları  $114,39 \pm 26,40$  ve sağlık memurlarının Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği ortalama puanları  $121,00 \pm 26,87$  olarak belirlenmiştir. Gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır ( $F = 0,850$ ,  $p = 0,07$ ).

**Tablo 1. Sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri (N = 176)**

Değişkenler	Alt gruplar	n	%
Yaş	<18	2	1,1
	18-25	44	25,6
	26-35	64	35,8
	36-45	45	25,6
	>45	21	11,9
Cinsiyet	Kadın	166	94,3
	Erkek	10	5,7
Medeni durum	Evli	81	46,0
	Bekar	76	43,2
	Boşanmış	7	4,0
	Partneri var	10	5,7
	Diğer	2	1,1
Eğitim durumu	Sağlık meslek lisesi	7	4,0
	Ön lisans	25	14,2
	Lisans	121	68,8
	Yüksek lisans ve üzeri	23	13,0
Gelir durumu algısı	İyi	27	15,3
	Orta	115	65,4
	Kötü	34	19,3
Meslek	Ebe	47	26,7
	Hemşire	126	71,6
	Sağlık memuru	3	1,7

Tablo 2. Sağlık çalışanlarının internet ve sosyal ağ kullanım amaçları (N = 176)

Değişkenler	Alt gruplar	n	%
İnterneti kullanma amacı <sup>f</sup>	Araştırma	150	84,7
	Haber okuma	133	75,1
	Chat	21	11,9
	Sosyal ağ	112	63,3
Sosyal ağ kullanma	Evet	157	89,2
	Hayır	17	9,6
	Yanıt yok	2	1,2
*Sosyal ağ kullanmama nedeni	Vakit kaybı	5	2,8
	Bağımlılık	4	2,3
	Gereksiz bulma	3	1,7
	Vakit Kaybı, amacından sapma, gereksiz bulma	3	1,7
	Asosyalleşme	1	0,6
	Vakit kaybı ve gereksiz bulma	1	0,6
En sık kullanılan sosyal ağ	Twitter	4	2,3
	Facebook	24	13,6
	Myspace	2	1,1
	İnstagram	50	28,2
	Diğer	3	1,7
	Facebook ve İnstagram	39	22,0
	Facebook ve Twitter	1	0,6
	Facebook, İnstagram ve Twitter	20	11,3
	İnstagram ve Twitter	6	3,4

\*Sosyal ağların kullanma durumuna hayır diyenlerin cevaplarıdır. <sup>f</sup> Bu soruda birden fazla seçenek işaretlenmiştir.

Tablo 3. Sağlık çalışanların mesleklerine göre Sosyal Ağ Kullanım Amaçları Ölçeği ve İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu puan ortalamalarının karşılaştırması (N = 176)

		İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu	
		Ort. ±SS <sup>**</sup>	p
Meslek değişkenine göre ölçek ortalamaları	Ebeler	101,66 ± 10,23	F = 0,850
	Hemşireler	104,41 ± 11,99	
	Sağlık Memurları	95,67 ± 8,65	p = 0,43
		Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği	
		Ort. ±SS	p
Meslek değişkenine göre ölçek ortalamaları	Ebeler	103,73 ± 39,98	F = 0,850
	Hemşireler	114,40 ± 26,40	
	Sağlık Memurları	121,00 ± 26,87	p = 0,07

<sup>\*</sup>Ort.: Ortalama <sup>\*\*</sup>SS: Standart Sapma F: One Way Anova testi

Örneklemin sosyo-demografik özelliklerine göre Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği ortalamaları ve İletişim Becerileri Ölçeği ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki veya fark olup olmadığı incelenmiştir. Bu analizde, sosyo-demografik özelliklerine göre Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği ortalamaları arasında fark bulunmazken, İBÖ-YF ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunmuştur (Tablo 4).

Katılımcıların mesleki bilgiye ulaşma kaynaklarına göre Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği puanı ve İletişim Becerileri Ölçeği alt kategorilerinin puan ortalamaları karşılaştırılmıştır. Mesleki bilgiye ulaşma amacıyla ders kitaplarını birincil olarak seçen grubun Temel Beceriler ve Kendini İfade Etme alt boyutu ölçek ortalaması ders kitaplarını birincil olarak tercih etmeyen gruba göre istatistiksel olarak daha düşük bulunmuştur ( $p = 0,042$ ). Mesleki bilgiye ulaşmada sağlık dergileri birincil olarak tercih eden grubun Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği

ortalama puanı sağlık dergileri birincil olarak tercih etmeyen gruba göre istatistiksel olarak anlamlı daha yüksek saptanmıştır ( $p = 0,038$ ). Mesleki bilgiye ulaşmada meslektaşına danışmayı tercih ettiğini bildiren grubun Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği puan ortalaması meslektaşına danışmayı tercih etmeyen gruba göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur ( $p = 0,020$ ) (Tablo 5).

#### Tartışma

Sağlık hizmet sunumunda hizmet sunum kalitesini etkileyen önemli parametrelerden biri de sağlık profesyonellerinin iletişim becerisidir (Mendi & Oğuz, 2018). Sağlık profesyonelleri ve hastalar arasında gelişen etkin iletişim sayesinde sağlık göstergelerinin yükseldiğini gösteren pek çok çalışma mevcuttur (Malloy, Virani, Kelly, & Munevar, 2010; Mendi, 2015). Çalışmalar sağlık çalışanlarının iletişim becerilerinin iyi olmasının, hastaların bakım ve tedaviye uyumunu arttırdığını ve olumlu sağlık davranışlarını olumlu yönde etkilediğini göstermektedir

Tablo 4. Ölçek puanlarının sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine göre karşılaştırılması (N = 176)

Değişkenler	Alt gruplar	n	Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği		İletişim Becerileri Ölçeği
			%	Ort. ±SS**	Ort. ±SS
Yaş	<18	2	1,1		
	18-25	44	24,9	111,38 ± 31,02	104,26 ± 11,59
	26-35	64	35,6	F = 1,181	F = 3,192
	36-45	45	25,4	p = 0,32	<b>p = 0,015*</b>
	>45	21	11,9		
Cinsiyet	Kadın	166	93,8	111,24 ± 31,06	104,16 ± 11,63
	Erkek	10	5,1	t = -0,059 p = 0,95	t = 0,364 p = 0,72
Medeni durum	Evli	81	45,8		
	Bekar	76	42,9	111,24 ± 30,97	104,16 ± 11,63
	Boşanmış	7	4,0	F = 2,071	F = 2,605
	Partneri var	10	5,6	p = 0,09	<b>p = 0,038*</b>
	Diğer	2	1,1		
Eğitim	Sağlık meslek lisesi	7	4,0		
	Ön lisans	25	14,1	111,24 ± 30,97	104,16 ± 11,63
	Lisans	121	68,4	F = 0,383	F = 1,253
	Lisansüstü	23	13,0	p = 0,82	p = 0,29
Gelir durumu algısı	İyi	27	15,3	111,92 ± 30,45	104,13 ± 11,66
	Orta	115	62,7	F = 0,515	F = 4,459
	Kötü	34	19,2	p = 0,60	<b>p = 0,013*</b>
Meslek	Ebe	47	26,6	111,05 ± 30,98	111,05 ± 11,60
	Hemşire	126	70,6	F = 2,680	F = 0,850
	Sağlık memurluğu	3	1,7	p = 0,07	p = 0,43

\*Ort.: Ortalama \*\*SS: Standart Sapma F: One Way Anova testi t = Independent Samples t testi \*p<0,05



**Tablo 5. Mesleki bilgiye ulaşmada birincil tercih edilen kaynaklara göre Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği ve İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu puan ortalamalarının karşılaştırılması (N = 176)**

Mesleki Bilgiye Ulaşmada Birincil Tercih Edilen Kaynaklar	Sosyal Ağların Kullanım Amaçları Ölçeği		İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu alt boyutları									
	Ort.±SS <sup>a</sup>	p	TB-KİE <sup>a</sup>		İÖĞ <sup>b</sup>		İKİ <sup>c</sup>		EDSOI <sup>d</sup>		İİU <sup>e</sup>	
			Ort.±SS	p	Ort.±SS	p	Ort.±SS	p	Ort.±SS	p	Ort.±SS	p
İnternet Tercih Edenler (n=83)	113,02±31,67	t=0,398	38,48±7,49	t=1,220	20,95±2,81	t=0,245	12,09±2,03	t=1,705	21,39±2,41	t=1,060	12,28±1,78	t=0,873
İnternet Tercih Etmeyenler (n=78)	110,92±30,54	p=0,69	37,25±4,68	p=0,22	20,84±2,62	p=0,81	11,52±2,20	p=0,09	20,95±2,60	p=0,29	12,02±1,89	p=0,34
Ders Kitabı Tercih Edenler (n=36)	114,03±26,66	t=0,231	36,31±4,87	t=-2,070	20,28±2,78	t=-1,537	11,50±1,97	t=-1,217	20,60±2,83	t=-1,934	12,11±1,93	t=-0,084
Ders Kitabı Tercih Etmeyenler (n=108)	112,54±32,94	p=0,82	38,53±6,90	<b>p=0,042*</b>	21,13±2,83	p=0,13	12,00±2,18	p=0,23	21,55±2,39	p=0,06	12,14±1,85	p=0,93
Sağlık Dergileri tercih Eden (n=12)	123,08±34,41	z=-2,074	39,08±3,84	z=0,911	21,50±2,19	z=-0,710	12,16±1,64	z=-0,510	22,00±2,26	z=-0,777	11,50±1,56	z=-1,449
Sağlık Dergileri Tercih Etmeyen (n=125)	111,43±29,67	<b>p=0,038*</b>	37,91±6,82	p=0,36	20,82±2,86	p=0,48	11,79±2,21	p=0,61	21,27±2,56	p=0,44	12,21±1,94	p=0,15
Hekim Görüşü Tercih Eden (n=14)	111,91±31,51	z=0,520	38,30±5,80	z=-0,884	21,85±2,24	z=-1,387	12,14±2,53	z=-0,787	21,58±2,64	z=-0,534	12,69±2,32	t=-1,318
Hekim Görüşü Tercih Etmeyen (n=130)	112,47±31,27	p=0,60	37,78±6,60	p=0,38	20,68±2,82	p=0,17	11,76±2,13	p=0,43	21,20±2,51	p=0,59	12,16±1,77	p=0,19
Meslektaşla Danışma Tercih Eden (n=21)	97,72±29,92	z=-2,319	37,19±3,38	z=-0,349	20,66±2,43	z=-0,407	10,90±2,40	z=-1,759	20,89±2,10	z=-0,863	12,00±1,61	t=-0,748
Meslektaşla Danışma Tercih Etmeyen (n=129)	115,69±29,32	<b>p=0,020*</b>	37,86±6,77	p=0,73	20,78±2,79	p=0,68	11,93±2,07	p=0,08	21,25±2,60	p=0,39	12,19±1,89	p=0,46

<sup>a</sup>Ort.: Ortalama <sup>SS</sup>: Standart Sapma t: Independent samples t testi, z: Mann Whitney U test (2 Independent Sample Test), \*p < 0,05

a. Temel Beceriler ve Kendini İfade Etme, b. İletişime Özen Gösterme, c. İlişki Kurmaya İsteklilik, d. Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim, e. İletişim İlkelerine Uyma

(Karadağ, Işık, Cankul, & Abuhanoğlu, 2015; Mendi & Oğuz, 2018). Aynı zamanda sağlık ekip üyelerinin birbirleriyle kurdukları etkin iletişimin de çalışan motivasyonunu olumlu yönde etkilediği ifade edilmektedir (Mendi & Oğuz, 2018).

Günümüzde iletişimin içeriği, sosyal meydanın da güçlenmesi ile devrim niteliğinde bir değişime uğramıştır (Vural & Bat, 2010). Sosyal medya kullanıcıları üzerinde yapılan çalışmalarda, sosyal medya kullanım sıklığı ile kişilik özellikleri arasındaki ilişki incelenmiş ve kullanıcıların çoğunlukla içe kapanık bir yapıda oldukları saptanmıştır (Zywica & Danowski, 2008; Correa, Hinsley, & Zuniga, 2010).

Bu çalışmada katılımcıların interneti %68,4 oranıyla araştırma yapmak için kullandıkları ardından sırasıyla haber okumak ve sosyal medya hesaplarına ulaşmak için kullandıkları belirlenmiştir. Kaya ve arkadaşlarının (2015) çalışmasında hemşirelik öğrencilerinin interneti en çok araştırma yapmak için kullandıkları, sırasıyla elektronik posta göndermek, haber okumak, müzik dinlemek ve sosyal ağ sitelerine girmek amacıyla kullandıkları belirtilmiştir. Bir başka çalışmada katılımcıların internet kullanım amaçlarının başında bilgi alışverişi gelirken sosyal medya kullanımı amacı ikinci sırada yer almıştır (Çalışır, 2015). Farklı bir çalışmada da katılımcıların sosyal ağları kullandıkları en çok araştırma, bilgi edinme ve kendi görüşlerini destekleyecek materyaller bulmak amacıyla bulunmuştur (Diker & Uçar, 2016). Bir diğer çalışmada ise internet kullanım amaçlarının başında video izleme ve ikinci sırada sohbet etmenin yer aldığı ifade

edilmiştir (Ulutaşdemir, Verim, Bakır, & Deniz, 2017). Literatür verileri araştırma bulgularını desteklemektedir.

Bu çalışmada örnekleme oluşturan grubun %70,1'inin mesleki sosyal ağlara üye oldukları belirlenmiştir. Bacaksız, Tuna, & Seren'in (2018) çalışmasında katılımcıların %98,8'inin iş amaçlı eylemler için internet ve bilgisayar kullandığı; Solmaz, Tekin, Herzem, & Demir'in (2013) çalışmasında ise sosyal ağların en çok fotoğraf ve bilgi paylaşımı için kullanıldığı belirlenmiştir. Bu çalışmada elde edilen veriler ışığında mesleki sosyal ağlara üye olmanın mesleki gelişime katkısı olacağı düşünülmüştür.

Bu çalışmada sosyal ağ kullanma durumu ile iletişim becerileri arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş olup bir başka çalışmada (Turgut, Kutlu, & Mut 2018) çalışmamızla benzer sonuçlar elde edilmiş ve katılımcıların iletişim becerileri düzeylerinin sosyal medya kullanım düzeyleri ile ilişkili olduğu ve sosyal medya kullanımının iletişim becerilerini artırdığı bulunmuştur. Sosyal ağ kullanma ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelendiği bir diğer çalışmada katılımcıların sosyal medyanın kişiler arası iletişimi destekleyip desteklemediği konusunda kararsız olduklarını ifade ettikleri belirlenmiştir (Çalışır, 2015).

Hemşirelerin iletişim becerilerinin incelendiği farklı çalışmalarda da yaş ile iletişim becerileri arasında çalışmamızdaki ile benzer olarak anlamlı bir fark olduğu ve yaş arttıkça iletişim becerilerinin de arttığı bulunmuştur (Şen, Yılmaz, & Ünüvar,

2013; Erci, Çokbekler, & Işık, 2017). Araştırmamızda eğitim durumu ve iletişim becerileri arasında bir ilişki bulunmamış olup Erci ve arkadaşlarının (2017) çalışmasında da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan farklı çalışmalar lisans ve üzeri eğitim düzeyindeki katılımcıların iletişim becerilerinin daha iyi olduğunu göstermektedir (Kumcağız ve ark., 2011; Şahin & Özdemir, 2015). İki farklı sağlık profesyoneli olan ebe ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirildiği bir çalışmada ebelerin hemşirelere oranla iletişim becerilerinin daha iyi olduğu saptanmıştır (Erci ve ark., 2017). Benzer biçimde Bingöl ve Demir'in (2011) çalışmasında ebelik lisans öğrencilerinin hemşirelik lisans öğrencilerine oranla iletişim becerilerinin daha iyi olduğu belirtilmiştir. Ancak araştırmamızda ebe ve hemşirelerin iletişim becerileri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu durumun grupların kişisel özelliklerinin birbirine yakın olmasından kaynaklandığı düşünülmüştür.

Araştırma sonucunda; sosyal ağların takip edilmesinin dergilere ve yeni mesleki bilgi kaynaklarına ulaşmada kolaylaştırıcı bir faktör olduğu, mesleki olarak gelişimin kişisel olarak kendini ifade etme üzerine ve iletişim becerilerine katkı sağladığı, mesleki bilgiye ulaşmada teknoloji ve internet kullanımının mesleki güçlenmeye katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma İstanbul ilinde Anadolu yakasında bulunan bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan ebe, hemşirelere ve sağlık

memurlarına uygulanmış olup sadece bu gruba genellenebilir.

#### Sonuç ve Öneriler

Ebe ve hemşirelerin iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik yapılan uygulamaların hem mesleki gelişime hem de hastaların bakım ve tedavi süreçlerine katkısı oldukça önemlidir. Hayatın içinde büyük bir alan kaplayan sosyal ağların iletişim becerilerini güçlendirmeye yönelik kullanılması her mesleğin gelişimine katkı sağlayacaktır. Literatürde sağlık profesyonellerinin sosyal medyayı yoğun biçimde kullandıkları belirtilmektedir. Araştırmamızda literatürü destekleyen bu veriler sosyal ağ sitesi kullanımının mesleki gelişimi desteklediği sonucunu düşündürmektedir. Sağlık çalışanlarına iletişim becerilerinin geliştirilmesi için sosyal ağ kullanımının yanı sıra doğru kullanım becerilerinin de kazandırılmasının etkili olacağına inanmaktayız. Bu doğrultuda mesleki gelişim için sosyal ağların etkili, güvenli ve gelişime katkı sağlayacak biçimde kullanılmasına yönelik sosyal portalların oluşturulması önerilmektedir.

Yapılan literatür incelemesi sonucunda ülkemizde ebe ve hemşirelerin sosyal ağ siteleri ve bilgisayar kullanma amaçları ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik çalışmaların yetersiz olduğu saptanmıştır. Yapılan çalışmaların çoğunlukla öğrenciler üzerinde yapıldığı görülmüştür. İletişim becerileri konusunda mesleğin ilerleyen yıllarında da gelişmesini inceleyen çalışmaların yapılmasına ihtiyaç olduğu ve sonuçların iletişim becerilerine katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

#### Kaynaklar

- Aşçı, Ö., Hazar, G., & Yılmaz, M. (2015). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri ve ilişkili değişkenler. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6, 160-165.
- Bacaksız, F. E., Tuna, R., & Seren A. K. H. (2018). Sanal kayırmaya karşı evde çalışma: hemşire akademisyenler üzerinde bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 11, 241-249.
- Bingöl, G., & Demir, A. (2011). Amasya sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 26, 152-59.
- Bugay, A., & Korkut-Owen, F. (2016). İletişim becerilerinin yordayıcıları: bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, benlik saygısı, dışa dönüklük ve cinsiyet. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 542-554.
- Ceylan, E. D., & Atalar, A. D. (2018). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin değişkenlere göre incelenmesi. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 19, 98-115. doi: 10.17679/inuefd.334154.
- Correa, T., Hinsley, W. A., & Zuniga, D. G. H. (2010). Who interacts on the web? The intersection of users' personality and social media use. *Computers in Human Behavior*, 26, 247-253.
- Cüceloğlu D. (2005). *Yeniden İnsan İnsana*. 34. Basım. Ankara: Remzi Kitabevi.
- Çalışır, G. (2015). Kişilerarası iletişimde kullanılan bir araç olarak sosyal medya: Gümüşhane üniversitesi iletişim fakültesi öğrencilerine yönelik bir araştırma. *Humanities Science*, 10, 115-144.
- Diker, Z., & Uçar, M. (2016). Üniversite öğrencilerinin sosyal ağları kullanım amaçlarına yönelik bir araştırma: Safranbolu meslek yüksekokulu örneği. *Journal of Research in Education and Teaching*, 5, 376-386.
- Erci, B., Çokbekler, N., & Işık, K. (2017). Aile sağlığı merkezlerinde çalışmakta olan ebe ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Bozok Tıp Dergisi*, 7, 49-53.
- Erigüç, G., Şener, T., & Eriş, Ş. (2013). İletişim becerilerinin değerlendirilmesi: Bir meslek yüksekokulu öğrencileri örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16, 46-65.
- Gülbağçe, Ö. (2010). Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerinin incelenmesi. *Atatürk Journal of Physical Education and Sport Sciences*, 12, 12-22.
- Hussain, I. (2012). A Study to evaluate the social media trends among university students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 64, 639-645.
- Karadağ, M., Işık, O., Cankul, H. İ., ve ark. (2015). Hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17, 160-179.
- Kaya, H., Turan, N., Hasanoğlu, Ö., ve ark. (2015). Hemşirelik fakültesi öğrencilerinin sosyal ağ sitelerini kullanma amacı ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 40, 17-31.
- Korkut-Owen, F., & Bugay, Ç. (2014). İletişim Becerileri Ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10, 51-64.
- Korkut-Owen F., & Demirbaş Çelik, Ç. N. (2017). Yetişkinlerde kişilik özelliklerine göre iletişim. 18-21 Ekim 2017 tarihlerinde gerçekleştirilen I. Uluslararası Akademik Çalışmalar Kongresi'nde sözlü sunulan bildiri. <https://www.inescongress.com/>.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik, B. S., ve ark. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 38, 49-5.
- Malloy, P., Virani, R., Kelly, K., et al. (2010). Beyond bad news: Communication skills of nurses in palliative care. *Journal of Hospice and Palliative Nursing*, 12, 166-174.
- Mendi, B. (2015). Sağlık iletişiminde sosyal medyanın kullanımı: dünyadaki ve Türkiye'deki uygulamalar. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 11, 275-290.
- Mendi, B., & Oğuz, G. (2018). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin sosyal medyayı kullanım özellikleri bağlamında incelenmesi: bir vakıf üniversitesindeki sağlık bilimleri öğrencileri üzerinde değerlendirme. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 6, 666-690.

- Mullan, B. A., & Kothe, E. J. (2010). Evaluating a nursing communication skills training course: The relationships between self-rated ability, satisfaction, and actual performance. *Nurse Education in Practice*, 10, 374-378.
- Solmaz, B., Tekin, G., Herzem, Z., ve ark. (2013). İnternet ve sosyal medya kullanımı üzerine bir uygulama. *Selçuk İletişim*, 7, 23-32.
- Şahin, Z. A., & Özdemir, F. K. (2015). Hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi. *JAREN*, 1, 1-7.
- Şen, H. T., Yılmaz, F. T., & Ünüvar, Ö. P. (2013). Hizmetiçi eğitim hemşirelerinin iletişim beceri düzeyleri. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 4, 13-20.
- Temel, M., & Şişman, F. N. (2017). İletişim becerileri eğitiminin hemşirelik öğrencilerinin sanal ve kişilerarası ilişkilerine etkisi. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 4, 171-179. doi:10.17681/hsp.297738.
- Tosyalı, H., & Sütçü, S.C. (2016). Sağlık iletişimde sosyal medya kullanımının bireyler üzerindeki etkileri. *Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 3, 3-22.
- Turgut, M., Kutlu, G., & Mut, S. (2018). Sağlık yönetimi bölümü öğrencilerinin iletişim becerileri ile sosyal medya kullanımları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 6, 185-205.
- Ulutaşdemir, N., Verim, E., Bakır, E., ve ark. (2017). Geleceğin sağlık profesyonellerinde internet bağımlılığının yaşam kaliteleri üzerine etkisi. *Zeynep Kamil Tıp Bülteni*, 48, 1-5.
- Usluel, K. Y., Demir, Ö., & Çınar, M. (2014). Sosyal ağların kullanım amaçları ölçeği. *Eğitim Teknolojileri Araştırma Dergisi*, 5, 1-18.
- Üzel, N., & Özbaltacı, S. (Çev. Ed.). Beyazova, U. (T. Ed.). (2017). *Bağlanma*. Ankara: Modern Tıp Kitapevi.
- Vural, A. Z. B., & Bat, M. (2010). Yeni bir iletişim ortamı olarak sosyal medya: Ege Üniversitesi iletişim fakültesine yönelik bir araştırma. *Journal of Yaşar University*, 20, 3348-3382.
- Zywica, J., & Danowski, J. (2008). The faces of facebookers: investigating social enhancement and social compensation hypotheses; predicting facebook and offline popularity from sociability and self-esteem, and mapping the meanings of popularity with semantic networks. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14, 1-34.