

Veri Hazırlama Personelinin İletişim Becerileri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

The Relationship Between Communication Skills and Burnout Levels of Data Preparation Personnel

Dilek KIYMAZ¹, İlkay Mavili YILMAZ², Ahmet ŞEN³

ÖZ

Amaç: Bu araştırma veri hazırlama personellerinin iletişim becerileri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve yöntem: Tanımlayıcı ve kesitsel tipte yapılan çalışma Samsun ilinde bulunan bir kamu hastanesinde yürütülmüştür. Çalışmaya 271 veri hazırlama personeli katılmıştır. Veriler, personelin sosyodemografik ve çalışma özelliklerini tanıttı anket formu, İletişim Becerileri Ölçeği -Yetişkin Formu (İBÖ-YF) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) kullanılarak toplanmış olup sayı, yüzde dağılımları, Mann Whitney U, Kruskal Wallis ve Spearman Korelasyon Katsayısı analizleri kullanılmıştır.

Bulgular: Veri hazırlama personelinin, yaş ortalaması 38,9±7,08, çalışma yılı ortalaması ise 18,85± 6,69 ; İBÖ-YF ortalama puanı 106,7±9,63 olarak belirlenmiştir. MTÖ Duygusal Tükenme alt boyut ortanca puan değeri 19(9-44); Duyarsızlaşma 7(5-19); Kişisel Başarı Puanı 31(11-40) olarak bulunmuştur.

Sonuç: Elde edilen bulgular doğrultusunda iletişim becerileri iyi düzeyde olan kişilerin kişisel başarı düzeylerinin de çok iyi olduğu, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin ise düşük olduğu dolayısıyla sağlık kurumlarında veri hazırlama personellerine yönelik etkili iletişim eğitimlerinin planlanması gerekliliği düşünülmektedir. Ayrıca motivasyon, yönetim, ve hizmet içi eğitim teknikleri ile kişisel başarının artırılması önerilir

Anahtar Kelimeler: İletişim Becerileri, Kişisel Başarı, Tükenmişlik, Veri Hazırlama Personeli

GİRİŞ VE AMAÇ

İletişim, insan yaşamıyla özdeşleşmiş her yerde ve her koşulda birlikte olunan bir olgudur. Sosyal bir varlık olan insan; kendi duygu ve düşüncelerini anlatmakla beraber karşısındaki bireyi anlama gereksinimi duymakta bunu da

1-Dr. Hem., Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi
E-posta: dilek_zor55@hotmail.com ORCID: 0000-0002-0460-5192
2-Uzm.Hem., Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi
E-posta: ilkayyilmaz6@gmail.com ORCID: 0000-0003-3337-5610
3-Doç. Dr., SBÜ Trabzon Tıp Fakültesi, Anesteziyoloji ve Reanimasyon AD. E-posta: ahmetesenau@gmail.com
ORCID: 0000-0001-8981-6871

Gönderim Tarihi:21.12.2021 - Kabul Tarihi: 05.07.2023

ABSTRACT

Objective: This research was conducted to determine the relationship between communication skills and burnout levels of data preparation personnel.

Material and Methods: The descriptive and cross-sectional study was conducted in a public hospital in Samsun. 271 data preparation personnel participated in the study. The data were collected using a questionnaire describing the sociodemographic and job-related characteristics of the personnel, the Communication Skills Scale-Adult Form (IAS-YF) and the Maslach Burnout Scale (BBL), and for statistical analysis, percentage distribution, Mann Whitney U, Kruskal Wallis, and Spearman Correlation Coefficient were used.

Results: The mean age of the data preparation personnel was 38.9±7.08, and the average working year was 18.85±6.69; The mean score of IAS-YF was determined as 106.7±9.63. The MBI Emotional Exhaustion sub-dimension median score was 19(9-44); Depersonalization 7(5-19); Personal Achievement Score was found to be 31(11-40).

Conclusion: In line with the findings, it was determined that the personal success levels of the people with good communication skills were also very good; Depersonalization and emotional exhaustion levels are low, so it is thought that effective communication trainings should be planned for data preparation personnel in health institutions. You can advise methods for motivating the personnel, inservice training or other management skills improve personal success

Keywords: Burnout, Communication Skills, Data Preparation Staff, Personal success

iletişim yoluyla sağlamaktadır (1, 2). Karşısındaki kişi ile doğru ve etkili bir iletişim kurmak, kişinin sahip olduğu iletişim becerisiyle doğru orantılıdır. Etkin iletişim becerileri insanların hem birbirleriyle hem de meslek hayatlarındaki ilişkilerini kolaylaştırmaktadır (1, 3). İletişim becerileri, karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlayarak bireyi yargılamadan “ben dili” ile aktarabilme, empati ve saygı temel alınarak, etkin dinleyebilme, karşısındaki kişiye büyüklük göstermeden kendi haklarını koruyarak toplum içinde yaşamı kolaylaştıran öğrenilmiş davranışlardır (3-5).

İlk olarak 1974 yılında tanımlanan tükenmişlik; kişilerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsız kalmaları, kişisel başarı duygularının azalması ve duygusal anlamda kendilerini tükenmiş hissetmeleri olarak açıklanmaktadır (6). Günümüzde özellikle insanlarla yoğun bir biçimde iletişim halinde olan meslek gruplarında yaşanan yoğun baskı sebebi ile tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu bilinmektedir (7, 8). Sağlık hizmetinde görev alan veri hazırlama personelleri hasta ve hasta yakınlarının sağlık kuruluşlarına geldiklerinde ilk muhatap oldukları kişiler olmakla beraber hasta, hasta yakını, hemşire, hekim ve diğer sağlık bakım profesyonelleri arasında köprü görevini de üstlenmektedirler (9). İnsan odaklı çalışan sağlık kurumlarında verilen hizmet kalitesi; çalışanların iş memnuniyeti, motivasyonu ve tükenmişlik duygusundan etkilenmektedir (10). Sağlık kuruluşlarına başvuran hasta ve hasta yakınları genellikle endişeli, sinirli ve kaygılı bir ruh hali içerisindeyler. Etkili iletişim becerilerini kullanan ve tükenmişlik duygusu hissetmeyen veri hazırlama personellerinin daha kaliteli bir hizmet sunduğu ve halkın memnuniyet düzeyinin de daha yüksek olduğu bilinmektedir (11).

Bu çalışma, hastanede görev yapan veri hazırlama personellerinin iletişim becerileri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Tipi ve Yeri: Bu çalışma tanımlayıcı ve kesitsel tipte bir araştırma olup Samsun ilinde bulunan bir kamu hastanesinde çalışan veri hazırlama personellerinin iletişim becerileri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örnelemi: Araştırmanın evrenini Samsun İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesinde (Merkez yerleşke, Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Yerleşkesi, Dr. Kamil Furtun Göğüs Hastalıkları ve Cerrahisi Yerleşkesi) çalışmakta olan 300 veri hazırlama personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı

tarihlerde izinli ya da raporlu olan kişiler olması nedeniyle çalışma 271 kişinin katılımıyla çalışma sonlandırılmıştır.

Veri toplama Araçları: Araştırmanın verileri araştırmacılar tarafından literatür doğrultusunda hazırlanan veri hazırlama personelini sosyodemografik ve çalışma özelliklerini tanıttıcı anket formu İletişim Becerileri Ölçeği -Yetişkin Formu (İBÖ-YF) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) kullanılarak toplanmıştır.

İletişim Becerileri Ölçeği -Yetişkin Formu (İBÖ-YF): Korkut Owen ve Bugay (2014) tarafından ilk olarak üniversite öğrencileri için geliştirilip, geçerlik ve güvenilirliği yapılan İletişim Becerileri Ölçeğinin; daha sonra Korkut Owen ve Demirbaş Çelik (2018) tarafından İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu olarak yetişkinlerde güvenilirliği yapılmıştır (12,13). Ölçek 25 maddelik “her zaman” dan “hiçbir zaman” a kadar derecelendirilmiş, 5’li likert tipinde bir ölçektir. Ölçekten en yüksek 25, en düşük 5 puan alınmaktadır. Ölçekten yüksek puan alınması kişinin kendi iletişim becerisini iyi olarak değerlendirdiği anlaşılmaktadır. Ölçek beş alt boyuttan oluşmaktadır. Temel beceriler ve kendini ifade etme (TB-KİE) alt boyutu olarak 9 madde, İletişime özen gösterme (İÖG) alt boyutu 5 madde, İlişki kurmaya isteklilik (İKİ) alt boyutu 3 madde, Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOI) alt boyutu 5 madde, İletişim ilkelerine uyma (İİU) alt boyutu ise 3 maddeden oluşmaktadır. (14).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ); Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olan ölçeğin, Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır (15,16). Beşli likert tipi ve 22 maddeden oluşan ölçek; tükenmişliği 3 ayrı boyutta ele almaktadır. Duygusal tükenme alt boyutu 9 madde, duyarsızlaşma alt boyutu 5 madde ve kişisel başarı alt boyutu ise 8 maddeden oluşmaktadır. Kişisel başarı alt boyutu olumlu ifadelerden, Duygusal tükenmişlik ve Duyarsızlaşma alt boyutları ise olumsuz ifadelerden oluştuğu için, her alt boyutun puanı ayrı olarak değerlendirilmektedir. Kişisel başarı alt boyut puanının yükselmesi

tükenmişliğin az olduğunu açıklarken, Duygusal tükenmişlik ve Duyarsızlaşma alt boyut puanlarının yükselmesi ise tükenmişliğin fazla olduğunu göstermektedir. Bu ölçekte yer alan maddeler Hiçbir zaman (0), Çok nadir (1), Bazen (2), Çoğu zaman (3), Her zaman (4) puan olarak hesaplanmaktadır. Bu doğrultuda ölçeğin alt boyutlarından alınabilecek puanlar, duygusal tükenme 0–36; duyarsızlaşma 0–20 ve kişisel başarı 0–32 arasında değişmektedir (15,16).

Verilerin Toplanması: Veriler 1 Nisan- 1 Temmuz 2021 tarihleri arasında araştırmacılar tarafından toplanmıştır. Veri toplama formları araştırmaya katılmayı kabul eden veri hazırlama personellerine dağıtılmadan önce araştırmanın amacı ve öneminden bahsedilmiştir. Araştırmanın yapılabilmesi için gerekli yazılı izinler alınmıştır.

Verilerin analizi: Çalışma verileri IBM SPSS Statistics 23 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veriler değerlendirilirken kategorik değişkenler için frekans dağılımları, sayısal değişkenler için ise tanımlayıcı istatistiklerden (ort±ss) yararlanılmıştır. Uygulanacak analizlere karar verebilmek için ölçek ve alt boyut puanlarına KolmogorovSmirnov normallik testi uygulanmıştır. İki bağımlı grup puan ortalamaları arasında farklılık olup olmadığı Bağımlı Örneklem T Testi ile incelenmiştir. Sayısal iki değişken arasında nedensel olmayan ilişkilerin derecesinin belirlenmesi için Spearman Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapılabilmesi için Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Etik Kurul'undan GOKA/2021/7/9 izin alınmıştır. Araştırmaya katılan tüm veri hazırlama personellerine çalışmanın amacı ve önemi anlatılarak katılımları için gönüllülük şartı esas alınmıştır.

BULGULAR

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda çalışmaya katılan veri hazırlama personelinin %72'sinin kadın, %57,2'sinin lise mezunu, %84,9'unun daha önceden kurumda iletişim eğitimi aldığı, %97,4'ünün meslekte etkili

iletişimin önemli olduğunu düşündüğü, %90,8'inin iletişim kurmakta zorlanmadığı, %43,5'inin en çok hasta yakınları ile iletişim kurmakta zorlandığı, %18,1'inin yöneticilerle, %12,9'ununda hastalarla iletişim kurmakta zorlandığı belirlenmiştir. Veri hazırlama personellerinin yaş ortalaması 38,9±7,08, çalışma yılı ortalaması ise 18,85± 6,69 dur.

Tablo 1. Veri Hazırlama Personelinin Sosyodemografik ve Çalışma Yaşamına İlişkin Özelliklerinin Dağılımı (Samsun, 2021)

		n	%
Yaş grupları	24-34 yaş	75	27,7
	35-43 yaş	119	43,9
	44-55 yaş	77	28,4
Cinsiyet	Kadın	195	72,0
	Erkek	76	28,0
Eğitim Durumu	Lise	155	57,2
	Önlisans	65	24,0
	Lisans	51	18,8
Çalışma yılı	1-9 yıl	85	31,4
	10-17 yıl	123	45,4
	18-28 yıl	63	23,2
Çalışılan Kurumda Daha Önce Eğitime Katılma Durmu	Evet	230	84,9
	Hayır	41	15,1
Meslekte Etkili İletişimin Önemli Olduğunu Düşünme Durumu	Evet	264	97,4
	Hayır	7	2,6
İletişim Kurmakta Zorlandığını Düşünme Durumu	Evet	25	9,2
	Hayır	246	90,8
En sık İletişim Kurmakta Zorlandığı Kişi/Kişiler	Hasta	35	12,9
	Hasta Yakını	118	43,5
	Doktor	9	3,3
	Hemşire	7	2,6
	Yönetici	49	18,1
	Hiç Kimse	53	19,6

Tablo 2. Veri Hazırlama Personelinin Sosyodemografik ve Çalışma Yaşamına İlişkin Özellikleri ile İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu İlişki Kurmaya İsteklilik (İKİ) Alt Boyut Puanının Karşılaştırılması (Samsun, 2021)

		Med (Min -Max)	p Değeri Test Değeri
Yaş grupları	24-34 yaş	12(7-15)a	p=0,04
	35-43 yaş	12(6-15)b	$\chi^2=7,383$
	44-55 yaş	13(7-15)ab	
Cinsiyet	Kadın	12(6-15)	p=0,04
	Erkek	13(7-15)	U=9059,50
Eğitim Durumu	Lise	13(6-15)a	p=0,013
	Önlisans	12(7-15)b	$\chi^2=8,858$
	Lisans	12(7-15)ab	
Çalışılan Kurumda Daha Önce Eğitime Katılma Durumu	Evet	13(6-15)	p=0,04
	Hayır	12(7-15)	U=3777,50

χ^2 : Kruskal Wallis Test İstatistiği, U: Mann Whitney U Test İstatistiği. a-b: Aynı harfe sahip gruplar arasında fark yoktur

Veri hazırlama personellerinin İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu İlişki Kurmaya İsteklilik (İKİ) Alt Boyut Puanları Tablo 2 de sunulmuştur. İlişki Kurmaya İsteklilik Alt Boyut Puanını yaş, cinsiyet, eğitim ve çalışılan kurumda daha önce eğitime katılma durumunun etkilediği belirlenmiştir.

Temel Beceriler ve Kendini İfade Etme (TB-KİE) Alt Boyut Puanını ise iletişim kurmakta zorlandığını düşünme durumunun etkilediği (p=0,039); iletişim kurmakta zorlanmadığını düşünenlerin puanları daha yüksek bulunmuştur. İletişim İlkelerine Uyuma (İİU) Alt Boyut Puanının da yaş (p=0,007) ve eğitim (p=0,031) durumundan etkilendiği saptanmıştır. Yaş aralığı 44-55 yaş olanların ölçek puanı diğer gruplara göre farklılık göstermektedir. Benzer şekilde önlisans mezunlarının İletişim İlkelerine Uyuma (İİU) Alt Boyut Puanının lise ve üniversitedekilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3’de veri hazırlama personellerinin Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma Alt Boyut Puanları sunulmuştur. Duyarsızlaşma alt boyut puanını cinsiyet, eğitim durumu ve çalışılan kurumda daha önce eğitime katılma durumunun etkilediği görülmüştür. Bu doğrultuda kadınların, eğitime katılmayanların ve önlisans mezunlarının duyarsızlaşma alt boyut puanlarının daha yüksek

olduğu saptanmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme Alt Boyut Puanını ise cinsiyet (p=0,001) ve iletişim kurmakta zorlanılan kişi durumunun etkilediği (p=0,026); kadınların duygusal tükenme alt boyut puanlarının erkeklere göre daha yüksek olduğu, benzer şekilde hasta ve yöneticilerle iletişim kurmakta zorlanan kişilerin duygusal tükenme alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan veri hazırlama personellerinin “Temel beceriler ve kendini ifade etme” ortanca puan değeri 38(22-45); “İletişime özen” ortanca puan değeri 22(12-25); “İlişki kurmaya ve sürdürmeye isteklilik” ortanca puan değeri 13(6-15); “Etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim” ortanca puan değeri 22(13-25); “İletişim ilkeleri” ortanca puan değeri 13(6-15); İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu ortalama puanı ise 106,7±9,63 olarak belirlenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ” Duygusal Tükenme ortanca puan değeri 19(9-44); Duyarsızlaşma ortanca puan değeri 7(5-19); Kişisel Başarı Puanı ortanca puan değeri 31(11-40) olarak bulunmuştur.

Tablo 3. Veri Hazırlama Personelinin Sosyodemografik ve Çalışma Yaşamına İlişkin Özellikleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma Alt Boyut Puanının Karşılaştırılması (Samsun, 2021)

		Med (Min -Max)	p Değeri Test Değeri
Cinsiyet	Kadın	8(5-18)	p=0,007
	Erkek	7(5-19)	U=5846,0
Eğitim Durumu	Lise	7(5-19)a	p=0,001
	Önlisans	9(5-18)b	$\chi^2=17,687$
	Lisans	7(5-16)ab	
Çalışılan Kurumda Daha Önce Eğitime Katılma Durumu	Evet	7(5-19)	p=0,043
	Hayır	9(5-18)	U=5616,50

χ^2 : Kruskal Wallis Test İstatistiği, U: Mann Whitney U Test İstatistiği. a-b: Aynı harfe sahip gruplar arasında fark yoktur

Tablo 4. İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu (İBÖ-YF) ve Alt Boyutlarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarının Ortanca Puan Değeri (Samsun, 2021)

	Med(Min - Max) A.O \pm S.S
Temel Beceriler ve Kendini İfade Etme (TB-KİE)	38(22-45)
İletişime Özen Gösterme (İÖG)	22(12-25)
İlişki Kurmaya İsteklilik (İKİ)	13(6-15)
Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (EDSOI)	22(13-25)
İletişim İlkelerine Uyma (İİU)	13(6-15)
İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu (İBÖ-YF)	106,7 \pm 9,63
Duygusal Tükenme	19(9-44)
Duyarsızlaşma	7(5-19)
Kişisel Başarı Puanı	31(11-40)

Tablo 5. İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu ve alt boyutları ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve alt boyutları arasındaki ilişki (Samsun, 2021)

	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Puanı
İletişim Becerileri Ölçeği- YF	-,200**	-,212**	,437**
İletişime Özen Gösterme	-,146*	-,150*	,295**
İlişki Kurmaya İsteklilik	-,189**	-,236**	,422**
Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim	-,103	-,135*	,305**
İletişim İlkelerine Uyma	-,265**	-,257**	,392**
Temel Beceriler ve Kendini İfade Etme	-,116	-,102	,285**

Note. Spearman's correlation coefficient. * $p < .001$

İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu ve alt boyut puanları ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyut puanları arasındaki ilişki tablo 5'de sunulmuştur. Uygulanan korelasyon analizi sonucunda İletişim Becerileri Ölçeği-Yetişkin Formu toplam puanları ve alt boyut puanları ile

Maslach Tükenmişlik Ölçeği kişisel başarı alt boyut puanı arasında pozitif ilişki görülürken, Maslach Tükenmişlik Ölçeği duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyut puanı arasında düşük düzeyde negatif yönde anlamlı doğrusal ilişkiler olduğu söylenebilir.

TARTIŞMA

Sağlık ekibinin önemli bir üyesi olan veri hazırlama personellerinin, etkili iletişim kurabilme becerileri sayesinde hem çalışanların hem de hizmet sunulan halkın memnuniyet düzeyi yükselecek dolayısıyla veri hazırlama personellerinin tükenmişlik düzeyi de azalacaktır. Bu doğrultuda veri hazırlama personellerinin iletişim beceri düzeyleri ile tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi, belli düzenlemelerin yapılması ve eğitimlerin planlanması açısından önemlidir.

Veri hazırlama personellerinin etkili iletişim becerisine sahip olması, sorunlara daha sağlıklı bir şekilde yaklaşma ve teklifler önerebilmesini sağlar (17). Yanlış kurulan iletişimler ise hayal kırıklıklarına, memnuniyetsizliklere, yanlış anlaşılmalara, tartışmalara hatta ölümle sonuçlanabilecek olaylara kadar gidebilmektedir. (18, 19).

Afyon ve Işıkdemir (2013) yapmış oldukları çalışmalarında eğitim düzeyi ile iletişim becerileri arasında herhangi bir düzeyde anlamlı olarak bir ilişki bulamazken; Abakay (2010) çalışmasında eğitim düzeyi arttıkça iletişim beceri düzeyinde arttığını belirlemiştir (20, 21). Bu çalışmada İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu İlişki Kurmaya İsteklilik (İKİ) ve İletişim İlkelerine Uyma (İİU) alt boyut puanlarının eğitim durumundan etkilendiği; eğitim durumu arttıkça alt boyut puanlarının da arttığı belirlenmiştir. İnam ve Sur (2019) ise çalışmalarında veri hazırlama personellerinin iletişim becerilerini ölçmek amacıyla Balcı ve Ersanlı (2006) tarafından geliştirilmiş olan İletişim Becerileri Envanterini kullanmış; cinsiyet ve eğitim durumunun iletişim becerileri alt boyut puanları üzerinde etkisi olduğunu saptamışlardır(22, 23). Üniversite mezunlarının duygusal ve davranışsal iletişim becerileri puanının lise mezunlarına göre daha yüksek olduğunu; Kadınların zihinsel iletişim becerileri alt boyut puanının da erkeklere oranla daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Kadınların erkeklere göre iletişim beceri düzeylerinin daha yüksek olmasının sosyalleşme süreci ile ilişkili olduğu düşünülmektedir (1). Bu doğrultuda

sosyalleşmenin, iletişim beceri düzeyini etkilediğini söyleyebiliriz.

Bu çalışmada İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu İlişki Kurmaya İsteklilik (İKİ) ve İletişim İlkelerine Uyma (İİU) alt boyut puanlarının yaş faktöründen etkilendiği yaş arttıkça iletişim beceri puanlarının da arttığı belirlenmiştir. Araştırma bulgularımızı destekler nitelikte Şahin ve Özdemir (2015) araştırmalarında yaş değişkeni arttıkça iletişim beceri puanının da arttığını belirlemiş olmalarına karşın literatürdeki bazı çalışmalarda yaş ile iletişim becerileri puanı arasında herhangi anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (3, 24-26).

Çalışmamızda İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu İlişki Kurmaya İsteklilik (İKİ) alt boyut puanını çalışılan kurumda daha önceden eğitime katılma durumunun etkilediği buna göre çalışılan kurumda daha önce eğitim alan kişilerin puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde Çoraklı (2019) çalışmasında eğitim alan kişilerin puanlarının daha yüksek olduğunu belirlemiştir(3). Literatürde de sağlık çalışanlarının iletişim beceri düzeylerini artırmak amacıyla simülasyon temelli uygulamaların ve iletişim beceri kurslarının etkili olduğu saptanmıştır (14,27).

Çalışmamızda İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu Temel Beceriler ve Kendini İfade Etme (TB-KİE) alt boyut puanının; iletişim kurmakta zorlanmadığını düşünenlerin daha yüksek puan aldığı bulunmuştur. Çalışmamızı destekler nitelikte Tutuk ve arkadaşları (2002) çalışmalarında iletişim kurmakta zorlanmadığını düşünenlerin daha yüksek puan aldığını belirlemişlerdir(28). Bu doğrultuda kendini açıkça ve rahatça ifade edebilen kişilerin iletişim kurmakta zorlanmadığını söyleyebiliriz.

Bu çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma ve Duygusal Tükenme Alt Boyut Puanlarının cinsiyet değişkeninden etkilendiği bu doğrultuda kadınların daha yüksek puan aldığı belirlenmiştir. Araştırma bulgumuza karşın Aras (2014) çalışmasında erkeklerin duyarsızlaşma puanının; Akbolat ve arkadaşları (2010) ise erkeklerin duygusal tükenme alt boyut puanının

daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir (7,29).

Çalışmamızda eğitim durumu ve çalışılan kurumda daha önce eğitime katılma durumunun da Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma puanını etkilediği görülmüş olup; önlisans mezunlarının ve eğitime katılmayanların duyarsızlaşma alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

İletişim kurmakta zorlanılan kişi durumunun Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme Alt Boyut Puanını etkilediği ($p=0,026$); benzer şekilde hasta ve yöneticilerle iletişim kurmakta zorlanan kişilerin duygusal tükenme alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir (30).

Bu çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme ortanca puan değeri 19(9-44); Duyarsızlaşma ortanca puan değeri 7(5-19); Kişisel Başarı Puanı ortanca puan değeri 31(11-40) olarak bulunmuştur. Bu veriler orta düzeyde tükenme var olarak kabul edilmiştir. Çalışmamıza benzer şekilde Yeşil ve arkadaşları (2009) hemodiyaliz ünitesinde görev alan hemşire ve doktorlar üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında duyarsızlaşma puanını $3,60\pm 3,07$, duygusal tükenme puanını $14,39\pm 6,25$, kişisel başarı puanını ise $22,21\pm 3,14$ olarak saptamışlardır (31). Araştırma bulgularımızı destekler şekilde Sayıl ve arkadaşlarının (1997) çalışmalarında duygusal tükenme genel ortalamasını $18,01\pm 6,54$ (orta), duyarsızlaşma genel ortalamasını $5,48\pm 3,35$ (düşük) ve kişisel başarı genel ortalamasını ise $20,30\pm 4,20$ (yüksek) olarak belirlemişlerdir (32). Araştırma bulgularımıza karşın Çetin Selçuk ve arkadaşları (2021) ise tıbbi sekreterler ile yapmış oldukları çalışmalarında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarını yüksek bulmuşken, kişisel başarı puanını oldukça düşük olarak belirlemişlerdir(33). Literatürde duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanları çalışmamızla benzer olarak bulunmuştur (34, 35).

Çalışmamızda Maslach Tükenmişlik Ölçeği duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu

ve tüm alt boyutları arasında negatif korelasyon saptanırken, Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel başarı puanı ile İletişim Becerileri Ölçeği- Yetişkin Formu ve tüm alt boyutları arasında pozitif korelasyon bulunmuştur.

Koşan, Ünal, Aras ve Özyurt yapmış oldukları çalışmalarında duygusal tükenme ile duyarsızlaşma puanları ile kişisel başarı puanı arasında anlamlı negatif korelasyon olduğunu saptamışlardır. Çalışmamızın sonuçları literatür ile uyumlu olarak bulunmuştur(29,36,37).

SONUÇ

Araştırma bulgularının ışığında veri hazırlama personellerinin çoğunun hasta yakını ve hastalar ile iletişim kurmakta zorlandıkları belirlenmiştir. Hasta yakınları ve hasta ile yaşanan başarısız iletişim ve problemlere yönelik olarak, düzenli aralıklarla veri hazırlama personellerine, hizmet içi eğitim programları, insan ilişkilerinde etkin iletişim becerilerini kullanmalarına yönelik kurs programları düzenlenmelidir. Ayrıca hastanelerde hasta ve yakınlarına yönelik farkındalık amaçlı broşürler hazırlanıp; hasta ve hasta yakınlarına dağıtılarak, hastane de uyulması gereken kurallar ve bunların ihlalinde (sözel şiddet, fiziksel şiddet vb davranışlarda bulunmaları durumunda) uygulanacak yasal işlemler hakkında bilgilendirme yapılmalıdır.

Veri hazırlama personellerine yönelik aidiyet duygusunun aşılması amacıyla ekip çalışmalarına ağırlık verilerek, alınan kararlara katılımlarının sağlanması, sosyal kaynaşma toplantıları düzenleyerek çalışanların motivasyonlarının artması sağlanarak tükenmişlik düzeyleri azaltılabilir.

KAYNAKLAR

1. Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28(28), 143-149.
2. Werder, O. (2019). Toward a humanistic model in healthcommunication. Global healthpromotion, 26(1), 33-40.
3. Çoraklı, Y. (2019). Hemşirelerin iletişim becerilerinin incelenmesi. Marmara Üniversitesi . Sosyal Bilimler Enstitüsü. Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı. Yüksek

Lisans Tezi.

4. Özkurt, S. (2010). *Terapötik iletişim becerilerini kazandırma eğitiminin kamu çalışanlarının iletişim çatışmalarına girme eğilimlerine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı. Erzurum.

5. Steinberg, E. M., Valenzuela-Araujo, D., Zickafoose, J. S., Kieffer, E., & DeCamp, L. R. (2016). The "battle" of managing language barriers in healthcare. *Clinical Pediatrics*, 55(14), 1318-1327.

6. Rodrigues, H., Cobucci, R., Oliveira, A., Cabral, J. V., Medeiros, L., Gurgel, K., ... & Gonçalves, A. K. (2018). Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. *PloS one*, 13(11), e0206840.

7. Akbolat, M., Oğuz, Işık., & Karadağ, M. (2010). Tıbbi sekreterlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık tutumlarına ilişkin bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (4).

8. Stehman, C. R., Testo, Z., Gershaw, R. S., & Kellogg, A. R. (2019). Burnout, dropout, suicide: physician loss in emergency medicine, part I. *Western journal of emergency medicine*, 20(3), 485.

9. Çakıroğlu, E., Tengilimoğlu, D. (2014). Mobbing (yıldırma) davranışlarının tıbbi sekreterlerin tükenmişliği üzerine etkisi. *Ejovoc (electronic journal of vocational colleges)*, 4(3), 167-188.

10. Eryılmaz, M. A., Fatma, A. K. Ç. A., Özyılmaz, A. F., Yıldırım, D. İ., & Mehmet, K. O. Ç. Üçüncü basamak hastanede çalışan sekreterlerde iş memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 37-47.

11. Akdağ, M. (2005). Halkla ilişkiler ve kriz yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 1-20.

12. Korkut, O. J., Bugay, A. (2014). İletişim becerileri ölçeği'nin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64.

13. Owen, F. K., & Çelik, N. D. (2018). Investigating communication skills in adults according to their gender, age and personality. Yetişkinlerin cinsiyetlerine, yaşlarına ve kişilik özelliklerine göre iletişim becerilerinin incelenmesi. *Journal of Human Sciences*, 15(4), 2305-2321.

14. Söğüt, S., Cangöl, E., & Dinç, A. (2018). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesi. *Researcher: Social Science Studies*, 6(2), 272-280.

15. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

16. Ergin, C. (1992). *Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması*. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22th September 1992 Ankara (Turkey).

17. McNeill, C., Shattell, M., Rossen, E. & Bartlett, R. (2008). Relationship skills building with older adults. *Journal of Nursing Education*, 47(6), 269-271.

18. Leonard, M., Graham, S. & Bonacum, D. (2005). The human factor, the critical importance of effective team work and communication in providing safe care. *Quality & Safety in Health Care*, 13, 85-90.

19. Meyer, G.S., Arnheim, L. (2002). The power of two improving patient safety through better physician-patient communication. *Family Practice Management*, 9, 47-60.

20. Afyon, Y. A., & Işıkdemir, E. (2013). Examination of relationship between communication skills, burnout level and life satisfaction levels of football coaches. *Futbol antrenörlerinin iletişim becerileri, tükenmişlik düzeyleri ve yaşam tatminleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. *Journal of Human Sciences*, 10(1), 1705-1716.

21. Abakay, U. (2010). Futbolcu-antrenör iletişiminin farklı statülerdeki futbolcuların başarı motivasyonu ile ilişkisi. *Doktora Tezi*. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

22. İnam, S., Sur, H. (2019). The factors affecting on the communication skills of health sector data processing personnel: a research on hospital employees. *İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 179.

23. Balcı, S., & Ersanlı, K. (2006). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolog Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7-12.

24. Şahin, Z. A., & Özdemir, F. K. (2015). Hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi. *Jaren*, 1(1), 1-7.

25. Özlü, Z. K., Eskici, V., Gümüş, K., Yayla, A., Özlü, İ., Aksoy, D., & Yeşilay, Y. (2016). Acil birimlerde çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ve empati düzeylerinin değerlendirilmesi. *Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*. 52-71.

26. Erci, B., Çökbekler, N., & Işık, K. (2017). Aile sağlığı merkezlerinde çalışmakta olan ebe ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Bozok Tıp Dergisi*, 7(1), 49-53.

27. Lai, C. Y. (2016). Training nursing students' communication skills with online video peer assessment. *Computers & Education*, 97, 21-30.

28. Tutuk, A., Al, D., & Doğan, S. (2002). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin

belirlenmesi. *CÜ Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6(2), 36-41.

29. Aras, A. (2014). *Erzurum'da birinci basamak sağlık kurumlarında görev yapan hekimlerde iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri ile etkili faktörlerin incelenmesi*. Tıpta Uzmanlık Tezi. Atatürk Üniversitesi Tıp Fakültesi. Dahili Tıp Bilimleri Bölümü. Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı. Erzurum.

30. Arı, G. S., Bal, A. G. D. H., & Bal, A. G. D. E. Ç. (2010). *İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(3), 143-166.

31. Yeşil, A., Tamer Aker, A., Sezgin, U. (2009). *Hemodiyaliz tedavisi gören hastalara bakım veren ekipte ruhsal belirtiler: Düşünen Adam* . 22(1-4):9-17

32. Sayıl, İ., Haran, S., Ölmez, Ş., & Özgüven, H. D. (1997). *Ankara üniversitesi hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri*. *Kriz dergisi*, 5(2).

33. Selçuk, E. Ç., Özdengül, F., Yargıç, M. P., & Aydın, L. (2021). *Tıp fakültesinde çalışan tıbbi sekreterlerin ve idari personelin mesleki doyumları, tükenmişlikleri, depresyon düzeyleri ve fiziksel aktivite düzeyleri*. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, 30(1), 37-42.

34. Grassi, L., Magnani, K. (2000). *Psychiatric morbidity and burnout in the medical profession: an Italian study of general practitioners and hospital physicians*. *Psychotherapyandpsychosomatics*, 69(6), 329-334.

35. Marcelino, G., Cerveira, J. M., Carvalho, I., Costa, J. A., Lopes, M., Calado, N. E., & Marques-Vidal, P. (2012). *Burnout levels among Portuguese family doctors: a nation wide survey*. *BMJ open*, 2(3), e001050.

36. Ünal S. (2001). *Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi*, *Klinik Psikiyatri* . 4: 113-118.

37. Koşan Z. (2010). *Erzurum'da Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyi ve Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi*. Uzmanlık Tezi. Atatürk Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Erzurum.