



Aile Sağlığı ve Toplum Sağlığı Merkezinde Çalışan Hemşirelerin İletişime Gönüllülük Durumları ve İletişim Doyumlarının Belirlenmesi

Determination of Communication Volunteer Status and Communication Satisfaction of Nurse Working in Family Health and Community Health Center

¹Sonay Bilgin¹, ²Nuran Çelebi², ³Büşra Ekin³, ⁴Gökhan Bilgin⁴

¹Atatürk Üniversitesi, Hemşirelik Fakültesi, Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı, Erzurum, Türkiye

²Palandöken Devlet Hastanesi, Erzurum, Türkiye

³Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Erzurum, Türkiye

⁴Şerifefendi Aile Sağlığı Merkezi, Erzurum İl Sağlık Müdürlüğü, Erzurum

ÖZ

Amaç: İletişim, bir bireyin başka bir bireye yaptığı herhangi bir etki olmasının ötesinde bir paylaşma eylemi olarak nitelendirilmektedir. Günlük yaşamda temel vazgeçilmez bir unsur olarak ifade edilen iletişim bir amacın gerçekleştirilmesi hususunda önemli yapı taşlarından biridir. Sağlık alanında iletişim olgusu ise; hasta ve sağlık personeli arasında gerçekleşen düşünce ve duygu alışverişi olarak ifade edilmektedir. Hasta ve hemşire arasındaki iletişim bağı ne kadar kuvvetli olursa alınan hizmet de daha verimli, kaliteli ve tatmin edici olacaktır. Araştırma; Aile Sağlığı ve Toplum Sağlığı Merkezleri'nde görev yapan hemşirelerin iletişime gönüllülük durumlarının ve iletişim doyumlarının belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Şubat 2018-Mart 2018 tarihleri arasında; Erzurum ili merkez ilçelerine görev yapmakta olan Aile Sağlığı ve Toplum Sağlığı Merkezleri'nde görev yapan araştırmaya gönüllü olarak katılıp anket sorularını eksiksiz yanıtlayan 95 hemşire ile yapıldı. Veriler; Şubat 2018-Mart 2018 tarihleri arasında Sosyo-Demografik Durum Anketi, İletişime Gönüllülük Ölçeği ve İletişim Doyum Ölçeği ile toplandı. Verilerin analizinde; SPSS 15.0 for Windows programı, frekans ve yüzde, ortalama ve standart sapma, t testi, Tek Yönlü Varyans Analizi, Kruskal Wallis, Mann Whitney U Testi, Cronbach alfa güvenilirlik analizi kullanıldı.

Bulgular: Araştırmamıza katılan hemşirelerin yaş ortalaması 29.66 ± 7.31 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların meslekte ortalama 8.77 ± 7.06 yıldır çalıştıkları ve son bir yılda %32.6 oranında çalıştıkları işten ayrılmayı düşündükleri belirtmişlerdir. Hemşirelerin iletişime gönüllülük durumlarına bakıldığında ortalama 50.22 ± 2.12 'si yani yarısı iletişime gönüllü olduklarını ve çalıştıkları işteki iletişim doyumlarının ortalama 91.54 ± 12.19 oranıyla yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır.

Sonuç: Araştırmaya katılan hemşirelerin orta düzeyde iletişime gönüllü oldukları fakat çalıştıkları kurumdaki iletişim doyumlarının yüksek olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hemşire, iletişime gönüllülük, iletişim doyum

ABSTRACT

Aim: Communication is characterized as a demonstration to conclude any impact a community has made on another individual. Communication, which is expressed as a basic indispensable and unique in daily life, is one of the important building blocks of the realization rooms of a purpose. The communication phenomenon in the field of health is; It is expressed as the exchange of thoughts and feelings between the patient and the health personnel. It has been perceived that there is a purposeful and positive relationship between the volunteering of consultation and communication satisfaction of the nurses as they think.

Material And Method: Between February 2018 and March 2018; The study was conducted with 95 nurses who voluntarily participated in the study and answered the questionnaire questions, working in the Family Health and Community Health Centers working in the central districts of Erzurum. Data; It was collected between February 2018 and March 2018 with the Socio-Demographic Status Questionnaire, Volunteering for Communication Scale and Communication Satisfaction Scale. In the analysis of data; SPSS 15.0 for Windows program, frequency and percentage, mean and standard deviation, t test, One Way Analysis of Variance, Kruskal Wallis, Mann Whitney U Test, Cronbach alpha reliability analysis were used.

Results: The mean age of the nurses participating in our study was 29.66 ± 7.31 . The participants stated that they had been working in the profession for an average of 8.77 ± 7.06 years and that they were considering quitting their job at a rate of 32.6% in the last year. When the volunteering status of the nurses for communication was examined, it was determined that an average of 50.22 ± 2.12 , that is, half of them, volunteered for communication and their communication satisfaction in their job was at a high level with an average of 91.54 ± 12.19 .

Conclusion: It was determined that the nurses participating in the study were willing to communicate at a medium level, but their communication satisfaction in the institution they worked in was high.

Keywords: Nurse, volunteering to communication, communication satisfaction,

Corresponding Author: Gökhan BİLGİN,

Address: Şerifefendi Aile Sağlığı Merkezi, Erzurum İl Sağlık Müdürlüğü, Erzurum, Turkey

E-mail: drgkhnblgn@msn.com

Başvuru Tarihi/Received: 28.05.2023

Kabul Tarihi/Accepted: 05.06.2023



GİRİŞ VE AMAÇ

İletişim; bireylerin duygu, düşünce ve bilgilerini simgeler aracılığıyla aktarması olarak tanımlanmaktadır. Bireyler duygu ve düşüncelerini iletişim yoluyla paylaşarak mutlu oldukları için iletişim, insanlar arası etkileşimin temelini oluşturur (1-18). Çünkü bireyler iletişim sayesinde fikirlerini paylaştığı, değerlendirdiği ayrıca iletişim sayesinde hem etkileyip hem de etkilendiği için hayattan ayrı tutulamaz (2). Temel yaşam becerilerinden biri olan iletişim, doğumdan ölüme kadar öğrenilen, bireyi şekillendiren, hayatı sağlıklı bir şekilde devam ettirmeyi amaçlayan bir süreçtir (3). Bireylerin hayatında vazgeçilmez olan iletişim diğer alanlarda olduğu gibi sağlık alanında da önemli bir faktördür. Sağlıkta iletişimin güçlü olabilmesi için dürüst, destekleyici, açık olunmalıdır. Sağlık kurumlarını düşündüğümüzde bireyler ile en fazla iletişim halinde bulunan sağlık çalışanı hemşirelerdir (4). Bu yüzden sağlık ihtiyacı olan bireye bu ihtiyacı anlayıp karşılayabilmesine olanak sağlayan kişidir (5). Her birey iletişim kurmaktadır ancak bu süreçte bazıları bunu kolay bir şekilde gerçekleştirmekte, bazıları ise iletişim kurmakta güçlük yaşamaktadır (18). Kendisini karşısındaki insana ifade etmede zorluk yaşayan kişi; karşısındaki kişiyi tanıyamaz, düşüncelerini anlayamaz ve kişiyi kendi kafasında nereye koyduğunu tahmin edemez. Bu durumda bireyde sürekli bir tedirginlik ve güvensizlik duygusu yaşamasına neden olmaktadır (6). Bu yüzden hemşireler çeşitli iletişim tekniklerini öğrenmeli ve sağlıklı ikili iletişim kurabilmelidir. Hemşirelik mesleği bakım verme ve yardım etme olarak benimsense de her alanda iletişim sürecini kapsamaktadır (17). Bu süreçte hemşirelere düşen en önemli görev; bireylerle daha sağlam ilişkiler kurup, sağlıklı iletişim ortamı oluşturmaktır (1). Birey ve hemşirenin etkili iletişim kurup birbirini anlayabilmeleri kaliteli sağlık hizmeti için önem arz etmektedir (7). Bu nedenle hemşirelerin kurumsal iletişim etkinliğinin saptanmasında ve kurumsal amaçlara ulaşmada önemli olan etmen iletişim doyumlarının değerlendirilmesidir. İletişim doyumunu Battey ' e göre "organizasyonda meydana gelen iletişimin tüm halleri ile çalışanın bunlardan duyduğu bireysel memnuniyeti" olarak tanımlamaktadır (8). Sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin iletişim doyumlarını arttırmak için sağlık hizmetlerindeki eğitimlerin, işlevselliğin ve hizmet kalitesinin artırılması önemli bir faktördür (9). İletişim doyumunu doğrudan iş doyumuna katkı sağlamaktadır. Sağlık personelinin özelliklerinin ve beklentilerinin bilmek ve kurumca karşılamak onları doyuma ulaştırmaktadırlar (8). Fakat doyum tek başına bireylerin daha yüksek performans göstermelerini teşvik etmeyebilir (9). Doyumun yanında gönüllülük de esastır. Bireylerin iletişime gönüllü olmaları onların hem sosyal yaşamına etki eden hem de toplum içindeki yerini belirleyen önemli bir faktördür. Doğru ve etkili bir iletişimin gerçekleşmesi için bireylerin birbirlerini anlaması ve ardından da istenen yönde

anlaşması gerekmektedir. Böylece bireyler arasındaki iletişim ne kadar güvenli ve iyi olursa onların kişisel mutluluğu da o oranda yüksek olur (3). İletişime gönüllü hemşirelerin kurumu daha çok benimsemeleri ve verimliliklerinin artması gönüllü olmayanlara göre daha fazladır (10). İletişime gönüllü hemşireler bireylerin iletişim kurmada yaşadıkları korku, utanma, çekinme, kaygı gibi duyguları yenmelerini sağlamaktadır (3). İletişim doyumları yüksek ve gönüllü olan hemşireler birey ve topluma sunduğu sağlık hizmetlerinde daha etkili olacaklardır (10). Ülkemizde ve Dünyada, günümüzde sağlık hizmetleri kapsamının genişlemesi sebebiyle kaliteli, verimli ve tatmin edici iş gücü gereksinimi artmıştır. Bu gereksinimlerin sağlanmasında genel anlamda da tüm yaşam demek olan iletişim faktörünün rolü büyüktür. Sağlık hizmetlerinin belkemiğini oluşturan hemşirelik mesleği üyeleri çalışma koşullarındaki meslekte yetersizlik, fazla iş yükü, hemşire sayısına oranla hasta sayısındaki artış gibi sıkıntılar sağlık bakım hizmetini etkilemektedir. Çalışmalar incelendiğinde hemşirelerin aynı problemleri yaşadıkları görülmüştür. Ülkemizde giderek artmakta olan iletişim probleminin sağlık alanındaki hemşirelerin iletişime ne kadar gönüllü olduklarını saptamak ve iletişim doyumlarını belirlemek ve incelemek amaçlanmaktadır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma; Aile Sağlığı ve Toplum Sağlığı Merkezleri'nde görev yapan hemşirelerin iletişime gönüllülük ve iletişim doyumlarının belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Çalışmanın evreni Nisan 2019 ve Haziran 2019 tarihleri arasında, ana kütlesini Türkiye' nin doğusunda merkez ilçelerindeki ASM ve TSM'lerde çalışan 100 hemşire oluşturmaktadır. Bu ana kütleden %95'lik güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata büyüklüğü öngörülerek örneklem büyüklüğü 80 kişi olarak hesaplanmasına rağmen 95 kişiye ulaşılmıştır. Bununla birlikte bazı hemşirelerin cevap veremeyeceği ve olası cevaplama hataları dikkate alınarak 95 hemşireye anket formları dağıtılmıştır. 95 hemşirenin dahil edilme nedenleri ise; hemşirelerden 2'si yıllık izinde, 1'i ölüm izninde 2'si de süt izninde olduğunun tespit edilmesidir. Araştırmaya katılım oranı %95'dir. Verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Bu çalışmada değişkenler, sağlık alanında iletişim, hemşirelerin iletişime gönüllülük durumları ve iş doyumlarının belirlenmesi konularına dayanan geniş literatür taramasından sonra oluşturulan bir anket ve iki ölçekten oluşan veri toplama araçları ile ölçülmüştür. Veri toplama aracı olarak; "Sosyodemoğrafik Bilgi Formu", "İletişim Gönüllülük Ölçeği" ve "İletişim Doyum Ölçeği" yararlanılmıştır. Araştırmacı tarafından hazırlanan hemşirelerin tanıtıcı özelliklerini içeren 14 sorudan oluşan "Sosyodemoğrafik Bilgi Formu" anketi verileri genel anlamda; yaş, cinsiyet, medenidurum,

eğitimidurumu, meslek, çalışma süresi gibi sorulardan oluşmaktadır. Diğer bir ölçek ise, 1992 yılında James J.Croskey tarafından geliştirilmiş olan ölçeğin Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışması, 2016 yılında Karadağ, Ş. Kaya D, Uludağ A tarafından yapılan “İletişim Gönüllülük Ölçeği” isimli Likert ölçeğidir. Bu ölçekte katılımcılar sorulara 0 – Asla, 100 – daima puan aralığında kendilerini değerlendirerek cevaplandırır. İletişime gönüllülük ölçeği (İGÖ) toplam 20 maddeden oluşmaktadır. Bu maddelerden 8’i doldurucu, 12’si ise ölçeğin kendisini oluşturmaktadır. İGÖ puanlama sistemi bir toplam puan ve 7 alt puandan oluşmaktadır. Alt puanlar 4 iletişim koşulundan ve 3 tip örneklemin iletişimde gönüllülüğü ile ilgilidir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 100’dür. Diğer ölçek olan 1977 yılında Downs ve Hazen tarafından geliştirilen 25 sorudan oluşan “İletişim Doym Ölçeği” Türkçe uyarlaması Bal (2013) tarafından hemşireler üzerinde yapılmıştır. Ölçek; İletişim İklimi, Üstle İletişim, Yatay İletişim, Kurum Bilgisi, Bireysel Geri Bildirim olmak üzere 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Yüksek olması iletişime gönüllülüğünün yüksek olduğunu göstermektedir. İDÖ’de her sorunun puanı 1 ile 5 arasında değişmekte olup soruların tamamı düz puanlanmaktadır. Her biri 5 sorudan oluşan alt boyutlarda toplam puan; 5 ile 25 arasında değişmektedir. Ölçekte toplam puan; 25 ile 125 arasında değişebilmektedir. Toplam puanın yüksekliği, bireyin çalışma ortamındaki iletişim doyumunun yüksek olduğunu ifade etmektedir. Sadece araştırmacı tarafından kullanılacaktır. Araştırma da Nisan 2019 ve Haziran 2019 tarihleri arasında Erzurum merkez ilçelerindeki Aile Sağlığı ve Toplum Sağlığı Merkezi’nde çalışan hemşireler ele alınacaktır. Hemşirelerden formları sorularda belirtilen durumlarda iletişime gönüllülük düzeylerini değerlendirerek doldurmaları istenmiştir. Verilen cevaplar tümüyle katılımcıların kişisel beyanlarına dayanmaktadır. İletişim Gönüllülük Ölçeği’nin geliştiricisi olan James J.Croskey 2012 yılında vefat etmiştir. Ancak çalışmaları kendi adına oluşturulan web sitesi üzerinden araştırmacıların kullanımına açılmıştır. Çalışma için Ölçek için çalışmacılardan gerekli izinler alınmıştır. Ayrıca Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü’nden etik kurul izni alınarak yapılmıştır. Katılımcılar için Halk Sağlığı Kurumu’ndan da gerekli izinler ve katılımcılardan da bilgilendirilmiş onam alınmıştır. Verilerin analizinde; SPSS 15.0 for Windows programı, frekans ve yüzde, ortalama ve standart sapma, t testi, Tek Yönlü Varyans Analizi, Kruskal Wallis, Mann Whitney U testi, Cronbach alfa güvenilirlik analizi kullanılmıştır. Anket formlarının Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı İletişime Gönüllülük Ölçeğinde ,93 ve İletişim Doym Ölçeğinde ise ,86 olarak bulunmuştur. Cronbach Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan kriterlere göre bu veri, anketlerin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma, il merkez ilçelerindeki Aile Sağlığı ve Toplum Sağlığı Merkezi’nde çalışan hemşirelerle sınırlı olduğundan sonuçlar buralara genellenebilir. Araştırmaya aşağıda belirtilen kriterlere uyan bireyler alınmıştır.

- Aile Sağlığı Merkezi ve Toplum Sağlığı Merkez’lerinde hemşire olarak çalışan ,
- İletişim ve mental sorunu olmayan,
- Türkçe konuşabilen, okuyabilen ve yazabilen,
- Araştırmaya katılmayı kabul eden bireyler, olarak belirlendi.

BULGULAR

Sosyo-demografik özelliklere ilişkin bulgular

Araştırmaya katılan hemşirelerden toplanan verilerin değerlendirilmesi sonucu aşağıdaki bulgular elde edilmiştir. Çalışmamıza katılan 95 hemşirenin %100’ü kadın, %63.2’si evlidir. Ankete katılan hemşirelerin %40’ının lisans mezunu olduğu ve genel eğitim durumuna oranla daha az olan %3.2’lik bireylerin ise yüksek lisans yapmış olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırmamıza katılan hemşirelerin yaş ortalaması 29,63±7.16 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların meslekte ortalama 8,76±6.83 yıldır çalıştıkları ve son bir yılda %31,6 oranında çalıştıkları işten ayrılmayı düşündüklerini belirtmişlerdir. Hemşirelerin %72,6’sı ASM’de çalışmaktadır. Hemşirelerin Sosyo-Demografik özellikleri **Tablo 1**’de özetlenmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Sosyo-Demografik ve Mesleki Özelliklerinin Dağılımı (N= 95)		
	Ort	SS
Yaş	29.63	7.16
Meslekte Toplam Çalışma Yılı	8.76	6.83
	N	%
Medeni Durum		
Evli	60	63.2
Bekar	35	36.8
Eğitim Durumu		
Lise	30	31.6
Önlisans	24	25.3
Lisans	38	40.0
Y. Lisans ve üstü	3	3.2
Bulduğunuz kurumdan ayrılmayı düşündünüz mü?		
Evet	30	31.6
Hayır	65	68.4
Çalışılan birim		
ASM	69	72.6
TSM	26	27.4

İletişim gönüllülük ölçeğine baktığımızda hemşirelerin ölçek alt boyutu olan tanıdık ve arkadaşlarla konuşmak 30.99 ± 20.66 ile ortalama olarak en düşük olarak bulunmuştur. Ölçek toplam puanına baktığımızda 100 üzerinden ortalama değer olarak 50.08 ± 20.07 olduğu saptanmıştır. Bu sonuç hemşirelerin iletişim gönüllülüklerinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir (**Tablo 2**).



Hemşirelerin İletişim Doymu Ölçeğinde “Üstle İletişim” alt boyutu puan ortalaması $19,01 \pm 3,77$ olarak en fazla iletişim doymu sağladıklarını en az ise $15,04 \pm 3,02$ ortalaması ile çalıştıkları kurumun iletişim ikliminin olduğunu belirtmişlerdir (**Tablo 2**).

Tablo 2: ASM ve TSM’de çalışan Çalışan Hemşirelerin İletişime Gönüllülük Ölçeği ile İletişim Doym Ölçeği Alt Boyutlarından Aldıkları Puanlar ve Standart Sapmaları (N= 95)			
Ölçekler	Alt Boyutlar	Ort.	SS
İletişime gönüllülük Ölçeği	Tanıdık ve arkadaş gruplarına sunum yapmak	50.94	20.23
	Yabancılarla konuşmak	40.83	20.32
	Tanıdık ve arkadaşlarla konuşmak	30.99	20.66
	Toplam	50.08	20.07
İletişim Doym Ölçeği	İletişim İklimi	15.04	3.02
	Yatay İletişim(Resmi olmayan iletişim)	17.96	2.24
	Üstle İletişim	19.01	3.77
	Kurum Bilgisi	17.62	2.74
	Bireysel Geribildirim (Kendi performansı)	17.64	3.72
	Toplam	95.46	12.46

Hemşirelerin iletişime gönüllülük ölçeği ile iletişim doym ölçeği alt boyutları ve toplam puanları arasındaki ilişkiye baktığımızda; çalışılan kurumun iletişim iklimi ($p<0,05$), tanıdık ve arkadaş gruplarına sunum yapmak ($p<0,05$), tanıdıklarla konuşmak ($p<0,05$), iletişime gönüllülük toplam puanı ($p<0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (**Tablo 3**).

Ayrıca, İletişim doymu alt boyutu bireysel geribildirim alt boyutu ile iletişime gönüllülük ölçeği alt boyutları yabancılarla konuşmak ($p< 0,01$), tanıdık arkadaşlarla konuşmak ($p<0,01$) ve toplam puan ($p<0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif ilişki saptanmıştır (**Tablo 3**).

İletişim doym ölçeği toplam puan ve iletişime gönüllülük ölçeği alt boyutları arasında yabancılarla konuşmak ($p<0,05$)tanıdıklarla konuşmak($p<0,01$) arasında istatistiksel olarak ilişki saptanmıştır (**Tablo 3**).

Tablo 3’te görüldüğü gibi; her iki ölçek ve alt boyutları arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki olduğu tespit edildi ($p<0.013$).

TARTIŞMA

Bu çalışmada; sağlık alanında çalışan hemşirelerin iletişime gönüllülük durumları ile iletişim doymuları arasında bir ilişkinin var olup olmadığını saptamak amaçlanmıştır. Analizler sonucunda, çalışmaya katılan hemşirelerin iletişime gönüllülükleri ile çalıştıkları kurumdaki iletişim doymuları arasında anlamlı ve benzer doğrultuda bir ilişkiye sahip oldukları görülmüştür. Farklı bir ifadeyle hemşirelerin iletişime gönüllülükteki artış/azalış, katılımcıların iş doymunu artırıp azaltmaktadır (1).

Hemşirelerin %68,4’ü son 1 yılda işten ayrılmayı düşünmemeleri, hemşirelerin mesleğe bağlılığının orta düzeyde olduğunu göstermektedir (**Tablo 1**). Korkmaz ve Görgülü’nün (2010) çalışmasında hemşirelerin %70.0’nin işten ayrılmayı düşünmedikleri bulunmuştur ve bu düşüncelerinin başlıca nedeni olarak da hemşireliği sevdiğini (%70.7) ifade etmişlerdir (11).

İletişim gönüllülük ölçeği toplam puana bakıldığında 100 üzerinden ortalama değer olarak ($50,08\pm 20,07$) olduğu saptanmıştır. Bu da hemşirelerin iletişim gönüllülüklerinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Baysal (2014) tarafından sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmada sağlık işletmelerinde yaşanan iletişim problemlerinin tespit edilmesi amaçlanmış ve sağlık çalışanlarının yaklaşık yarısının daha önce hasta veya yakınıyla olumsuz iletişime girdiği, çoğu hasta yakınının sağlık personeline kötü ve çok kötü tepki verdiklerini belirtmişlerdir (12). Hemşirelerin iletişim doym ölçeğinde alt boyut puan ortalaması en az $15,04\pm 3,02$ çalıştıkları kurumdaki iletişim iklimi olduğu bulunmuştur. Bu sonuç Öztürk ve Babacan’ın çalışmasını desteklemektedir. Öztürk ve Babacan (2014) tarafından sağlık personelleri ve hastalar üzerinde yapılan çalışmada sağlık personelinin çoğunluğu, hastaların ise çok az bir kısmı sağlık personeline sözlü olarak şiddet uygulandığını belirtmiştir. Bu şiddetin sebebinin de ana

Tablo 3: Aile Sağlığı ve Toplum Sağlığı Merkezinde Çalışan Hemşirelerin İletişime Gönüllülük Ölçeği ve İletişim Doym Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki İlişki (N=95)

		İletişime Gönüllülük Ölçeği Alt Boyutları				
		Tanıdık ve arkadaş gruplarına sunum yapmak	Yabancılarla konuşmak	Tanıdık ve arkadaşlarla konuşmak	İletişime gönüllülük Ölçeği Toplam	
İletişim Doymu Ölçeği alt Boyutları	İletişim İklimi	r	.227*	.185	.224*	.242
		p	.027	.073	.029	.018
	Yatay İletişim	r	-.069	.054	.056	.007
		p	.507	.603	.593	.946
	Üstle İletişim	r	.140	.076	.135	.134
		p	.175	.467	.192	.194
	Kurum Bilgisi	r	.162	.167	.173	.190
		p	.117	.107	.094	.065
	Bireysel Geribildirim	r	.158	.261*	.291**	.261*
		p	.127	.011	.004	.011
İletişim Doymu Ölçeği Toplam			.178	.236*	.267**	.253*
			.085	.021	.009	.013

kaynağının sistem olduğuna (bekleme süresi, kişilerin sabırsızlanmaya başlaması gibi) vurgu yapılmıştır. Bu iki çalışmanın bulgularına baktığımızda hemşirelerin iletişim doyumu çeşitli sebeplerden dolayı etkilenebilmektedir (13).

Hemşirelerin iletişim doyumları (95.46 ± 12.46) yüksek olduğu saptandı.. Mart'ın (2014) çalışmasında da hemşirelerin iletişim doyumu iyi düzeyde (82.67 ± 16.46) bulunmuştur. Hemşirelik mesleğinin doğasında iletişime dayalı olması ve hem ekip arkadaşlarının hem de hasta profilinin iletişiminin iyi olması bunu etkileyebilir (Tablo 2) (14).

İletişim Doyum Ölçeği alt boyutu Bireysel geri bildirim ile iletişime gönüllülük ölçeği alt boyutları yabancılarla konuşmak ($p < 0.01$), tanıdık arkadaşlarla konuşmak ($p < 0.01$) ve iletişime gönüllülük toplam puan ($p < 0.05$) arasında istatistiksel olarak pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Kim ve diğerleri (2008) tarafından yapılan çalışmada iletişimde başarılı olan hemşirelerin iletişimde etkili olmaya çalıştığı, iş arkadaşlarından gelen geri bildirimlere dikkat ettiği ve kendilerini bu şekilde motive ettikleri saptanmıştır (15).

Hemşirelerin iletişim doyum ölçeğinde alt boyut puan ortalaması en fazla $19,01 \pm 3.77$ üstle iletişim olduğu bulunmuştur. Çıtak ve diğerleri (2011) tarafından yapılan çalışmada ise bu çalışmadaki bulguların tam tersi olan iletişim sıkıntısının temel noktasının yönetimin problem çözemediği ve bununla birlikte yönetime güvenmemesi olduğu ortaya çıkmıştır. Genel olarak araştırmaya katılan hemşirelerin orta düzeyde iletişime gönüllü oldukları fakat çalıştıkları kurumdaki iletişim doyumlarının yüksek olduğu saptanmıştır (16).

SONUÇ

Çalışmanın sonucunda; evrenin tamamını oluşturan hemşirelerin kadın; çoğunun genç yaş grubunda, buldukları kurumdan ayrılmayı düşünmeyen, orta derecede iletişime gönüllü ve çalıştıkları kurumdaki iletişim doyumlarının yüksek olduğu bulunmuştur. Hemşirelerde iletişim doyumu ve iletişim gönüllülüğü arasında pozitif ilişki bulunmuştur.

Daha sonraki araştırmalarda iletişim doyumu ve iletişime gönüllülük değişkenleri dikkate alınarak çalışmamızda örneklem olarak seçtiğimiz hemşirelerin yerine farklı kamu kuruluşlarında çalışan bireyler alınabilir. Bu sayede farklı alanlardaki bireylerin iletişim gönüllükleri ve iletişim doyumları karşılaştırılarak literatüre yeni kaynak sağlanmış olabilir. Kişilerarası ve çevresel iletişim sorunlarının çözülerek iletişimdeki mevcut doyumun ve gönüllülüğün korunması, hatta daha da güçlendirilmesi önerilmektedir.

ETİK BEYANLAR

Etik Kurul Onayı: Atatürk Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurul Başkanlığından 2019 etik izin alınmıştır.

Aydınlatılmış Onam: Çalışma retrospektif olarak dizayn edildiği için hastalardan aydınlatılmış onam alınmamıştır.

Hakem Değerlendirme Süreci: Harici çift kör hakem değerlendirmesi.

Çıkar Çatışması Durumu: Yazarlar bu çalışmada herhangi bir çıkarıya dayalı ilişki olmadığını beyan etmişlerdir.

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışmada finansal destek almadıklarını beyan etmişlerdir.

Yazar Katkıları: Yazarların tümü; makalenin tasarımına, yürütülmesine, analizine katıldığını ve son sürümünü onayladıklarını beyan etmişlerdir.

KAYNAKLAR

1. Çıtak AE, Avcı S, Basmacı Ö, Durukan İ. Bir Üniversite Hastanesinde Hemşirelerin "Zor Hasta" olarak tanımladıkları Hastalarla İletişim Davranışlarının İncelenmesi. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Derg 2011;(1):35-44.
2. Timuroğlu KM, Çelik E. Örgütsel Güvenin Motivasyona Etkisi: Erzurum İli Kamu Hastaneleri Üzerine Bir Uygulama. AKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Derg 2018;20(1):69-86.
3. Bal GC. Sağlık Kurumlarında İletişim Doyumu Üzerine Bir Alan Araştırması. Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Derg 2013;(25):107-25.
4. Timuroğlu KM, Balkaya E. Örgütsel İletişim ve Motivasyon İlişkisi bir Uygulama. Sosyal Bilimler Enstitüsü Derg 2016;(9):089-113.
5. Kumcağız H, Yılmaz M, Çelik SB, Avcı İA. Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. Dicle Tıp Derg 2011;38(1):49-56
6. Bal GC. Sağlık Kurumlarında İletişim Doyumu Üzerine Bir Alan Araştırması. Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Derg 2013;(25):107-25.
7. Çelik F. Sağlık kurumlarında iletişim; Hasta ile sağlık personeli iletişimi üzerine bir araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Yüksek lisans tezi, 2008, KONYA
8. Karcioğlu F, Timuroğlu KM, Çınar O. Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi Bir Uygulama. İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Derg 2009;(63):059-076.
9. Parlayan AM, Dökme S. Özel Hastanelerdeki Hemşire ve Hastaların İletişim Seviyelerinin Değerlendirilmesi: Bir Hastane Örneği. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Derg 2016;13(2):265-84.
10. Bekcan S. İletişim Becerileri Motivasyon, ve Sağlık Çalışanları. Beykent üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü işletme yönetimi anabilim dalı. Yüksek lisans tezi, 2015, İstanbul
11. Korkmaz, Fatoş., Görgülü, Selma. "Hemşirelerin meslek ölçütleri bağlamında hemşireliğe ilişkin görüşleri", Hacettepe üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Derg 2010:1-17.
12. Baysal EG. Sağlık çalışanlarının hastalarla olan iletişim problemlerine yönelik bir alan çalışması..Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim Araştırma Hastanesi Örneği, Beykent Ü.Sosyal Bil. Enst. İşletme ABD, Yüksek lisans tezi. İstanbul 2014.
13. Öztürk H, Babacan E. Hastanede çalışan sağlık personeline hasta/yakınları tarafından uygulanan şiddet: Nedenleri ve ilgili faktörler. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Derg 2014;1(2): 70-80
14. Mart M. Hemşirelikte iletişim doyumu ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki. Haliç üniversitesi sağlık bilimleri enstitüsü, 2014, İstanbul
15. Kim, Y. M. Heerey, M. And Kols, A.(2008) Factors that enable nurse-patient communication in a family planning context: A positive deviance study, international journal of nursing studies 45, 1411-21



16. Çıtak EA, Avcı S, Basmacı Ö, Durukan İ. Bir üniversite hastanesinde hemşirelerin zor hasta olarak tanımladıkları hastalarla iletişim davranışlarının incelenmesi. Hemşirelikte araştırma geliştirme derg 2011;1:35-44
17. Uyer G. Hemşire-Hasta İletişimi ve İletişimin Hasta Yönünden Önemi. Türkiye Klinikleri J Medical Ethics-Law History 2000, 8(2):90-94.
18. Karadağ Ş, Kaya DŞ, Uludağ A. İletişime Gönüllülük Ölçeği Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Derg 2016:101-109.