

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN VERİ KAYIT PERSONELİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER: HASTANE ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Serkan İNAM*, Haydar SUR**

Özet

Bu çalışmada sağlık sektöründeki bir meslek grubu ele alınmış; iş tanımları gereği kayıt işlemlerini gerçekleştiren çalışanların stres karşısında iletişim becerilerinin ne yönde etkilendiğinin tespiti amaçlanmıştır. Bu çalışmada Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen "İletişim Envanteri" ile Lovibond ve Lovibond (1995) tarafından geliştirilen "DAS, Depresyon, Anksiyete, Stres" ölçeği birleştirilerek; duygusal, zihinsel ve davranışsal olarak tanımlayabileceğimiz iletişim becerilerinin hangisinin depresyon, anksiyete ve stres faktörlerinden ne oranda etkilendiği tespit edilmeye çalışılmıştır. Sonuç olarak iletişim becerileri ölçeğinin duygusal ve davranışsal boyutlarında, eğitim seviyesi açısından %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. İletişim becerileri ölçeğinin zihinsel iletişim becerisi boyutunda, cinsiyete göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık gözlemlenmiştir. İletişim becerileri ölçeğinin duygusal boyutu ile DAS ölçeğinin her üç boyutu arasında negatif yönlü ve %1 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu söylenilebilir.

Anahtar Kelimeler: sağlık, veri kayıt personeli, iletişim becerileri, stres, depresyon.

* Doktora Öğrencisi, Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

** Profesör Doktor, Üsküdar Üniversitesi, Tıp Fakültesi

THE FACTORS AFFECTING ON THE COMMUNICATION SKILLS OF HEALTH SECTOR DATA PROCESSING PERSONNEL: A RESEARCH ON HOSPITAL EMPLOYEES

Serkan İNAM*, Haydar SUR**

Abstract

In this study it was aimed to identify how the communication skills of data processing personnel who are employed in the health sector are effected under stress. In the study communication inventory developed by Ersan and Balcı was used with Depression Anxiety Stress (DAS) index of Lovibond to identify which of the communication skills that can be explained as emotional, mental and behavioral maybe effected by "Depression, Anxiety, Stress" factors at which level. As a result, it was observed that communication skills of personnel who have college and university degrees is statistically different than personnel with lower education levels at 5% significance level. Communication skill skale has also statistically diferences between male and female personnel at %5 significance level. It can also be said that there is a strong relationship between the communication skills scale's emotional dimension and DAS's all three dimensions at %1 statistical significance level.

Keywords: health, data processing personnel, communication skills, stress, depression.

* PhD Student, Bursa Uludağ University, Institute of Social Sciences

** Professor Doctor, Üsküdar University, Faculty of Medicine

Giriş

Son yıllarda sağlık iletişimi yeni ve önemli bir alt disiplin olarak belirmeye başladı. Bir yandan sağlık bilimciler, bir yandan da iletişim bilimcilerin ilgi ve çalışmaları kapsamına giren sağlık iletişimi bir sentez alan olarak biçimlenmektedir. Sağlık alanında hizmet vermesi açısından doğru ve yerinde iletişimin çok önemli olduğu bu sektörün iletişim bilimcilerden destek alması günümüzde artık genel kabul görmektedir. Bu nedenle de iki alanın sentezi niteliğindeki çalışmaların sayısı da hızla artış göstermektedir. Bu çalışma da bu yönüyle önem taşımaktadır. Sağlık sektöründe iletişim becerisini analiz eden bu çalışmayla da konuya biraz daha dikkat çekmeye çalışılmıştır. İletişim becerisinin gelişimi sağlık alanında hizmet veren kuruluşlar ve alanda çalışan kişilerin iş performansını artırmakta, verimliliği yükseltici yönde etki etmektedir. Çalışmanın bulgularına geçmeden önce iletişim kavramı, iletişim ve çatışma, stres, stres yönetimi gibi bu çalışmaya temel dayanak oluşturan kavramlar üzerinde kısaca duralım.

İletişim Kavramı

Kelime kökeni olarak iletişim Latince "communis: ortaklık" ile ifade edilir iken, dilimize Fransızca *communication* (komünikasyon) şeklinde geçmiştir. *Communication* anlam olarak bir ortaklığı, toplumsallaşmış olmayı, birlikteliği anlatmaktadır (Gürgen, 1997). "Birçok kişiye ya da nesneye ait olan ortaklaşa yapılan" anlamlarındaki bu kavramdan hareketle iletişim sözcüğü özünde, yalın bir ileti alışverişinden çok; toplumsal nitelikli bir etkileşim, değiş tokuş ve paylaşımı içermektedir (Zillioğlu, 1993). İletişim; bilgi, düşünce, tutum, duygu ve davranışların bir kişi, grup ya da örgüt tarafından diğer kişi/kişiler veya grup/gruplara uygun semboller kullanılarak aktarılmasıdır (Tengilimoğlu ve Öztürk, 2004: 55). Cüceloğlu'na (2001: 71) göre iletişim; iki birim arasında birbirine ilişkin mesaj alışverişi olarak tanımlanabilir.

Yukarıdaki paragraftan da anlaşılacağı üzere yaşam içerisinde süreklilik gösteren bu iletişim olgusunun gerçekleşmesi ve devamı için genel olarak iki sistemin gerekliliği ortada duran bir gerçektir. Bu iki sistem birbiri ile hemcins ya da birbirinden ayrı cinslerde iki varlık olabilir. Aynı ya da farklı cinsten olsun bu iki sistem arasındaki her türlü alışverişe iletişim deriz. Alışveriş sözünden de anlaşılacağı üzere, iletişimden söz edebilmemiz için muhakkak iki yönlü bir bilgi akışının olması gerekmektedir. Aksi halde bu tek yönlü bilgi akışına bizler sibernetik ilminde verilen ismi ile "enformasyon" diyoruz ki yine sibernetikte bu bilgi akışının karşılıklı olması halinde "komünikasyon ya da iletişim" olarak adlandırabiliyoruz (Dökmen, 2001: 37-38). İnsanlar konuşurken vücutlarıyla çeşitli duruşlar sergilerler ki direkt göz teması, belki el hareketleri ile interaktif etkileşimli bir şekilde davranırlar (Jones ve Lebaron, 2002: 499).

Sibernetik biliminde tek taraflı olan bilgi aktarımını 'enformasyon'; iki taraflı olan bilgi aktarımını ise 'komünikasyon' olarak tanımlamışken, insanların

veya insan topluluklarının bulunduğu, kişisel bilgilerden başlamak üzere her alanda, her konuda resim, video, fotoğraf, animasyon, bilgi, her türlü güncel haber ve benzeri paylaşımlarda bulunduğu, internet âlemi ya da siber âlem ile ilgili birkaç tespitte bulunmak gerekir. Günümüzde en güncel ve moda yöntem olarak sınıflandırabileceğimiz, iletişimde dünya çapında internet üzerinden milyarları birbirine bağlayan paylaşım sitelerinin de, iletişime kazandırdığı yeni boyutlar bakımından, sosyo-ekonomik açı başta olmak üzere araştırılması gerekmektedir. Sosyal paylaşım sitelerinde de insanların bir haber, yorum veya herhangi bir türden paylaşımları ya enformasyon olarak kalmakta ya da kendi ağında olanların yorumları ve katılımları ile iletişim boyutuna geçmektedir.

Pek çok kavram ile olan ilişkisi düşünüldüğünde iletişim kavramının multidisipliner bir yaklaşım ile ele alınarak açıklanmasının zarureti açıktır. Zıllıoğlu'nun şu cümlesi de bize bu gerçeği anlatmaktadır; "İnsanlar, toplumlar ve kuşaklar arasında neden ve nasıl bir ilişki kurulduğu ve bunun sonuçları ile ilgili bir bilim alanı olan iletişim disiplinler arası bir yaklaşımı zorunlu kılmaktadır" (Zıllıoğlu, 1992'den akt. Yılmaz, 2003: 11-29).

İletişimin temel özellikleri

İletişimin model ve süreçlerinden bahsetmeden iletişime dair üç temel özelliği kısaca inceleyelim;

i. İletişim insan etkinliğinin bir neticesidir. İletişim ancak insanların birbirlerini anlamaya ihtiyaçları sayesinde kurulur. İnsanların birbirlerini öğrenmeleri, bilgi sahibi olmaları için iletişim gereklidir (MEB, 2007).

ii. İletişim dinamik bir olgudur. Kültürel yapıdaki değişim de iletişim sayesinde olur (MEB, 2007). Özellikle baş döndürücü bir hızla ilerleme kaydeden yazılım sistemleri yepyeni diller ortaya çıkarmıştır. Yine yazılım sektörüne bağlı internet üzerinden her türlü (yazı, ses, görüntü) bilgi paylaşımları, profesyonel ağlar ve sosyal ağlar, yeni kavramların gelişmesine yol açmıştır. Bahsettiğimiz bütün bu gelişmeler ışığında iletişimin dinamik bir olgu olma özelliği son yıllarda daha da belirgin bir hale gelmiştir.

iii. İletişim belirli kalıplara bağlıdır. İletişim kalıpları, kültürel yapıya bağlı olarak gruplarca oluşturulur. İnsanlar bu kalıpları benimserse iletişim süreklilik kazanır. İletişimde kullanılan sözlerin ve özel işaretlerin değişik anlamları vardır. İletişimde kullanılan sözler ve işaretler bir bölgenin belirgin bazı özelliklerini yansıtır. İletişimin kalıbı iyi düzenlenirse mesajın etkisi artar. İletişim kalıpları isteklere, olaylara göre düzenlenir (MEB, 2007).

İletişim ve Çatışma

Bu çalışma iletişimin sağlıklı ilişkili çatışmalı yanı üzerinde odaklandığı için burada öncelikle belli başlı iletişimsel çatışma durumlarını kısaca özetlemekte yarar var:

A. Kişi-içi iletişim ve çatışma; Her ne kadar iletişim üzerinde düşünenlerin bazıları iletişimin gerçekleşebilmesi için en az iki kişinin olması gerektiğini söyleseler de, kişinin dış çevreyle iletişiminden önce kendi kendisiyle iletişimi söz konusudur. Kendi kendine iletişim veya içsel iletişim olarak adlandırılan bu durum, kişinin dış çevreyle iletişime geçmeden önceki hazırlık aşaması olabildiği gibi, çoğu zaman da iç çatışma üzerine kurulur. Kişi kendi kendisiyle sürekli bir iç çatışma içerisinde olabilmektedir. Ancak bu çatışmalar normal koşullarda geçicidir. Kişinin sağlıklı bir ilişki ve iletişim ortamında yer alabilmesi için iç çatışmaları gidererek uyum sürecine girmesi gerekir. Daha açık bir ifade ile kişi, belirli bir anda birbirinden farklı güdülere ve ihtiyaçlara sahip olabilir ve bu paradoks bir iç çatışmaya yol açabilir. İkinci çatışma şekli ise bireyin bildikleri ile alakalıdır. Eğer bireyin bildikleri şeyler birbiri ile çatışır mahiyette ise ya da bildikleri ile çatışmalı yeni bir bilgiyle karşılaşır, bundan da bir çatışma doğar. Böyle durumlarda birey bu çatışmalı durumdan çıkmak için ya bu çatışmaya neden olan davranışı değiştirir, ya bilgi dağıncığını yeniden düzenleyerek çatışma yaratan bilgiyi dışarlar ya da çatışmalı durumu mantıksal bir sürece oturtarak kendi iç uyumunu yeniden sağlar ve hayatına devam eder (Dökmen, 2001: 39-41).

B. Kişilerarası iletişim ve çatışma; İletişimin en bilindik tipidir. En az iki kişi arasındaki iletişimi ifade eder. Bazı çalışmalarda sosyal iletişim, sosyal etkileşim terimleri ile eş anlamlı kullanılan kişilerarası iletişimi insanlar arasındaki bütün iletişimler şeklinde tanımlayan görüşler de mevcuttur. Bu konuda çalışmalarını ile tanımış iki bilim adamı Tubbs ve Moss, kişilerarası iletişimin ölçütlerini şöyle belirlemişlerdir:

- i. Kişilerarası iletişime katılanlar, belli bir yakınlık içinde yüz yüze olmalıdır.
- ii. Katılımcılar arasında tek yönlü değil, karşılıklı mesaj alışverişi olmalıdır.

Söz konusu mesajlar sözlü (*verbal*) ve sözsüz (*nonverbal*) nitelikte olmalıdır; bu iki tür mesaj dışındaki mesajların kullanıldığı iletişimler, örneğin yazışmalar, kişilerarası iletişim sayılmaz. Kişilerarası iletişimin nasıl sınıflandırılacağına dair ortaya konulan görüşler arasında en çok kabul edilen görüşe göre kişilerarası iletişimi sözlü ve sözsüz olarak ikiye ayırmak mümkündür.

Kişilerarası çatışmaya sebep olan faktörler, “temel psikolojik ihtiyaçlar”, “sınırlı kaynaklar” ve “farklı değerler” olmak üzere üç kategoride ele alınır (Crawford ve Bodine, 1996). Bunlar:

i. Temel psikolojik ihtiyaçlar: Bütün bireyler ihtiyaçları tarafından güdülenir. Temelde psikolojik ihtiyaçlar Glasser (1984) tarafından dört türde tanımlanmıştır. Bunlar; ait olma, güç, özgürlük ve eğlenmek (akt. Crawford ve Bodine, 1996).

ii. Sınırlı kaynaklar: Kaynakların sınırlı olması çatışma ortaya çıkarabilir. Öğülmüş’e (2001) göre bu sınırlı kaynaklar; para, mal, zaman, pozisyon, sahip olunan bilgi miktarı vb. olabilir.

iii. Farklı değerler: Çatışmalar, çözülmesi çok daha zor olan farklı değerleri içerebilir. Bu değerler; inançlar, öncelikler ve ilkelerdir (Crawford ve Bodine, 1996). Farklı değerlere, inançlara, önceliklere ve ilkelere sahip olmak çatışma ortaya çıkartır (Arslan, 2005: 37-38).

C. Örgüt-içi iletişim ve çatışma; Yönetimsel açıdan bakıldığında örgüt, birtakım hedeflere ulaşılması bakımında kullanılan bir enstrümandır. İşletme açısından baktığımızda ise örgüt, merkezde gerçekleştirilmek istenen hedef olmak üzere bunun etrafında maddi ve hukuksal bağlar ile hiyerarşik bir düzen çerçevesinde konumlandırılmış insanlar bulunan canlı ve sosyal bir yapı olarak da nitelendirilebilir.

Örgüt içindeki kişilerin hiyerarşik düzenin neticesinde sahip oldukları rolleri yerine getirirken iletişimde bulunmalarını örgüt içi iletişim; sahip olunan rollerin çatışması ve alt-üst ilişkileri neticesinde doğan çatışmaları da örgüt içi çatışmalar olarak tanımlayabiliriz. Bir departman yöneticisinin bir başka biriminde çalışan bir kimseyi, o birimin yöneticisinin izni olmadan bir işte çalıştırması hem o işçi hem de o işçinin amiri pozisyonundaki kişi için hiçe sayılmak olarak algılanır ki bu da çatışmaya sebep olur. Yine çalışanların yetki ve sorumluluk alanlarının net olarak belli olmadığı şirketlerde yetki ve sorumluluk üzerinden pek çok çatışmanın doğduğu bilinmektedir. Örgüt çalışanlarının sahip oldukları rollerin kendilerine uygun olup olmadığına dair düşünce ve kanaatleri ile birtakım işleri kendi rolleri içinde algılayıp algılamaları da, örgüt içi çatışmalarda rol oynayan faktörler arasındadır.

D. Kitle iletişim ve çatışma; Mevcut haber ve bilgilerin insanların oluşturduğu topluluklara iletilmesi olgusuna kitle iletişimi denir. Böylesi bir iletişimde iletim aracı olacak şeyin kitlesel boyutta bilgi taşıma niteliğine sahip olması gerekir ki biz bunlara kitle iletişim araçları diyoruz. Günümüzde posta, telefon, telgraf, faks, internet, sosyal ağlar, gazeteler, radyo, televizyon, haberleşme uyduları hatta el ilanları, tiyatro ve dilden dile anlatılan hikâyeleri bile kitle iletişim araçlarından sayabiliriz. Kitle iletişim araçları kendi aralarında kimi zaman çatışırlar. Bu çatışmanın topluma ve kişilerarası iletişime yansıyan çeşitli yönleri bulunmaktadır. Bugün kitle iletişim araçları toplumsal birlik anlamında bir ortaklık yaratmak maksadıyla veya spekülatif birtakım niyetler uğruna ya da toplumsal infialin tetikleyicisi olma gibi pek çok birbiri ile zıt işlevleri icra eden bir özelliğe sahiptir. Özellikle günümüzde kitlesel boyuttaki iletişim araçlarıyla bireysel izleyicinin de etkin kullanımına olanak veren sosyal medyayla birlikte, kitle iletişim alanında yaşanan çatışmalı durumlar çok daha sıklıkla görülmeye başlanmıştır. Bireyin de etkin kullanımına açık sosyal medyadan iletilen bireysel mesajlarla, geleneksel nitelikteki kitle iletişim araçlarından iletilen toplumsal nitelikteki mesajların çoğu zaman çelişkili oldukları, zıtlastıkları ve çatışma ortamı yarattıkları gözlenmektedir. Kitle iletişim alanındaki bu çatışmalı durum çoğu zaman toplumsal düzlemde de yansımaları bulmaktadır.

Stres Kaynakları, Sonuçları ve Yönetimi

Çok genel bir tanımla, dış uyarıcılar tarafından bireyin doğrudan etkilenmesi ya da dış uyarıcıları bireyin algılaması sonucunda bu uyarıcılara karşı oluşan psikolojik tepkilere stres deriz. Stresin bireyin algısına bağlı olarak oluşan bir olgu olduğu, bütüncül bir yaklaşımı temsil etmese bile yine de doğru bir ifade olacaktır (Dökmen, 2008: 26).

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde toplumsal değişimler, yoğun iş ortamı gibi nice faktörler strese sebep olabilmektedir. Stresin bireyde meydana getirdiği değişimlerin başlıcaları; duygusal, ruhsal, fiziksel, zihinsel, sosyal değişimlerdir ve bu sebeplerle kişiler iletişim halinde oldukları diğer insanlarla, hatta en yakın oldukları kişilerle bile kırılmalar yaşayabilirler (Taşdemir, 2006: 30). Her ne kadar stres için olumsuz şeyler söylene de, aslında yerinde ve dozunda olan stresin olumlu bir faktör olduğunu söyleyebiliriz. Bir sporunun ya da aktörün performansı düşünüldüğünde bu psikolojik tepkinin gerektiği miktarda olması, kişiye başarıya giden yolda önemli bir atılım yapmasının yolunu açabilir. Bu bakış açısı ile stresi, 'teşvik edici stres kaynakları' ve 'engelleyici stres kaynakları' olmak üzere ikiye ayırarak inceleyebiliriz. Araştırmalar teşvik edici stresin performans üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu; engelleyici stresin ise olumsuz etkisi olduğunu göstermiştir. Ayrıca teşvik edici stres altında iken, örgütsel bağlılığı yüksek olanların daha yüksek role dayalı performans sergileyebildikleri; örgütsel bağlılığı zayıf olanların ise, böyle bir performans sergileyemedikleri görülmüştür (Robbins ve Judge, 2012: 607-608).

Stresin kaynakları ise kısaca şunlardır:

i. Çevresel faktörler: Kısaca insanların yüksek tempo ile sürdürdükleri hayat mücadelesinin yanı sıra ekonomik ve sosyal konjonktürdeki dalgalanmaların yol açtığı belirsizliklerin sonucu oluşan stres yükünü ifade eder.

ii. Örgütsel faktörler: Örgütlerde strese kaynak teşkil eden pek çok sebep vardır. Anlaşılmaz yönetici, aşırı iş yükü, uyumsuz çalışma arkadaşları, erken bitirilmesi istenen işlerdir.

iii. Kişisel faktörler: Kişiler stresle sadece mesleki faktörler sebebi ile yüz yüze gelmezler. İş yaşantısının yanı sıra bireyler sosyal yaşantılarında da stresle muhatap olmaktadır ki bunların en bilindikleri mali ve ailevi sorunlardır. Ayrıca bazı insanların hayatın olumsuz yönlerini daha çok göz önünde bulundurarak yaşadıkları görüşü ışığında bu tür stres şiddetinin kişiden kişiye değişeceğini söyleyebiliriz (Robbins ve Judge, 2012: 609-611).

Sonuçları açısından stresi üçe ayırabiliriz;

a. Fizyolojik belirtiler: Belirtilerinin karmaşık ve ilişkisinin çok açık olması sebebi ile doğru olarak ölçülmesi zordur. Tansiyon, kalp çarpıntısı, nabızda yükseliş, baş ağrısı gibi sonuçlarının olduğu görülmüştür. Bunların stres kaynaklı olduğuna dair çalışmalar halen devam etmektedir.

b. Psikolojik belirtiler: Gerginlik, endişe, asabiyet, mesleki tatminsizlik ve

iş tatminsizliği gibi belirtileri vardır. Yetki ve sorumluluk belirsizliği, böylesi bir strese neden olan bir diğer etkidir.

c. Davranışsal belirtiler: Stresin davranış boyutundaki dışavurumu, sigara-alkol tüketimi, uykusuzluk, huzursuzluk, iş değiştirme ve işe devamsızlık şeklinde görülmektedir. Davranışsal belirtiler ve stres yoğunluğu ile ilgili çalışmalarda orta derecedeki bir stresin kişinin iş motivasyonuna ve hızına olumlu etki ettiği görülmüş, ancak orta derece de olsa bile uzun dönemli stresin performans ve enerji üzerinde olumsuz etkisi vardır. Buna en iyi örnek olarak, sürekli orta düzeyde stres ile hastanelerin acil servislerinde çalışan doktor ve sağlık görevlilerini verebiliriz. Bu meslek mensuplarının pek çoğunda mesleki tükenmişlik, kariyer tükenmişliği sendromu riski vardır ve bu konuda ülkemizde de pek çok akademik çalışma yapılmıştır. Ortalamanın üzerindeki stres yükünün aşırı iş yükleri ile performansa olumsuz olarak etki ettiği tespit edilmiştir (Robbins ve Judge, 2012: 612-614).

Stres yönetimi için kullanılan yöntemlere dair iki tip yaklaşım mevcuttur. Bunlar, "bireysel yaklaşımlar" ve "örgütsel yaklaşımlardır". Bireysel olarak stres faktörünü olması gereken düzeyde kontrol edebilmemiz için yapabileceğimiz birtakım uygulamalar bulunmaktadır. Bunlar; düzenli egzersiz, sosyal çevre desteği ve zamanı doğru kullanmak gibi tekniklerdir. Pek çoğumuz zamanı doğru kullanamayız, normal şartlar altında zamanı doğru kullananların diğerlerine göre daha başarılı olduğu bilinmektedir. Düzenli yapılan sporun da hormonal denge, vücut sağlığı ve günlük streslerimizden bizi uzaklaştıran işlevleri ile gerginliklerimizi azaltma yönünde çok faydası vardır. Bireysel stres yönetimi anlamında yapılacak şeylerden üçüncüsü ise yakın çevre, iş arkadaşları ve ailemiz ile zaman geçirmektir. Zira sorunlarımızı paylaşabilmenin bizi rahatlatacağı gibi, başka kişilerin sorunlarımız hakkında bizlere fikir vermesi de bizleri daha objektif bir bakış açısına kavuşturur (Robbins ve Judge, 2012: 614).

Stres yönetimi hakkında ikinci yaklaşım ise örgütsel yaklaşımdır. Strese neden olan faktörleri kontrol altında tutup gerektiğinde ve dozunda müdahaleler ile bunların izalesini sağlamak hususunda örgütlere aktif görevler düşer. Örgüt bu görevini yerine getirirken fayda sağlayacak çeşitli stratejiler vardır. Bunlar; eğitim faaliyetleri, sosyal aktiviteler, ücret, yıllık izin ve diğer sosyal haklar konularında iyileştirmeler yapmak, çalışma ortamının iyileştirilmesi, iş yapış şekillerinin yeniden kurgulanması, işe alım ve mülakat süreçlerinin yeni bir bakış ile ele alınması gibi konulardır. Hedefsiz çalışanların zamanla stres ağına düşmeleri kaçınılmazdır. Bu sebeple çalışanlara belirli hedefler konulması ve bu hedeflerle ilgili düzenli geri dönüşler sağlanması, çalışanlardaki rol belirsizliği ve iş performansına ilişkin belirsizlikleri ortadan kaldıracacağı gibi bunun motivasyon ve stres faktörlerini azaltma hususunda çok etkili bir enstrüman olduğu bilinmektedir (Robbins ve Judge, 2012: 614-615).

Örgütsel yaklaşımla ilgili vereceğimiz son örnek, çalışan katılımını artırıcı nitelikli faaliyetlerin ve enstrümanların kullanılmasıdır. Çalışan katılımı sağlanarak onların talep, tehdit ve fırsat algılarının öğrenilmesi, çalışanların kariyer,

performans, yöneticilerinin tutum ve davranışları hakkındaki fikirleri ve diğer hususlarla ilgili beklentilerinden haberdar olunması ve bunların takip edilebilmesi şarttır (Robbins ve Judge, 2012: 615-617).

Araştırmanın Konusu ve Amacı

Sağlık sektöründe özellikle doktor ve hemşire meslek gruplarının çalışanları üzerine bugüne kadar mesleki tatmin, tükenmişlik gibi farklı konularda pek çok akademik çalışma yapılmıştır. Teknolojideki gelişmeler yeni meslekleri ve tanımları ortaya çıkarmakta, bununla birlikte mevcut iş tanımları ve iş süreçlerini de etkileyerek farklılaştırmaktadır. Bu değişim ve dönüşümlerden birisi de son yıllarda hizmet sektörünün tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de ön plana çıkmasıdır. Gerçekten de hizmet sektörü gün geçtikçe, gerek kamu gerekse özel sektörde payını artırmakta. Bu gelişmeye bağlı olarak hizmet sektöründe istihdam oranları, dolayısıyla çalışan sayısı da artmaktadır. Sağlık sektörü de bu şekilde çok sayıda çalışanın istihdam edildiği sektörlerdendir.

Sağlık sektörünün ana konusunu insan yaşamı, sağlığı ve buna bağlı uygulama ve politikalar gibi çok özel ve önemli bir alanın oluşturuyor olması yalnızca bu sektöre değil, aynı zamanda bu sektörde çalışan aktif işgücünün niteliği, çalışma koşulları ve buna bağlı oluşan olaylara da ayrı bir önem kazandırmaktadır. Kendine özel birtakım dinamikleri olan bu sektörde doktor ve hemşireler ile beraber farklı görev ve tanımlarla çalışan, dış kaynak kullanımı yoluyla istihdam edilenlerin çok yüksek oranlardaki sayılarına rağmen çalışma koşulları ve buna bağlı gelişen faktörler hususunda pek az çalışmanın yapılmış olduğunu biliyoruz. Sağlık sektöründe geçtiğimiz yıllarda kimi uygulamalarla gündeme gelmiş olan performans çalışmaları sadece örgütsel şemanın altında bulunan doktorlara münhasır kılınmamış, kamu sağlık sektörünün hizmet birimlerinden sayabileceğimiz hastanelerinde yönetsel açıdan da daha etkin ve nitelikli insan gücü ile donatılması da hedeflenmiştir.

Personel istihdamının yüksek olduğu sağlık sektöründe de istihdam edilen insan gücünün yönetimine ait bazı uygulamaların da daha profesyonel ve ölçülebilir nitelikte olmasının gerekliliği bizce çok açıktır. Bu gerekliliğin yerine getirilmesi için de, mevcut çalışanların çalışma koşulları ve bu koşulları etkileyen faktörlerin bilimsel yöntemlerle düzenli şekilde ölçüldüğü nitelikli bilgi birikimi ve bilinç öncelikli bir ihtiyaçtır.

Yukarıda paylaşılan bilgiler ışığında bu araştırmanın konusu ve amacı; iletişim becerileri, bunları etkileyen faktörler, özelde bu faktörlerden olup günümüzde toplumda yaygın halde görülen ve pek çok rahatsızlığın temelinde bulunan depresyon, anksiyete ve stres faktörlerinin bu beceriler üzerindeki etkisini ölçmektir. Ölçüm sonrası ortaya çıkan değerleri geçerliliği doğrulanmış istatistiksel bilgiler ışığında değerlendirmek, bu açıdan aralarında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymak ve mevcut bilgiye katkıda bulunmaktır.

Diğer bir amaç ise; hastanelerde teşhis, tanı ve tedavi gibi birinci derece-

den sağlık uygulamalarında görev almamakla birlikte hastanelerin diğer hizmetler alanlarında etkin olarak görev yapan elemanların çalışma koşulları ve etkileyen faktörlere ilişkin veri toplanmasıdır. Bugüne kadar bu kesimin çalışma koşullarını etkileyen faktörler konusunda çok az sayıda çalışma yapılmıştır. Bu bağlamda sağlık sektörü çalışanları arasından örneklem seçilip, çalışma koşulları hakkında bilimsel bir sonuca ulaşarak sağlık kurumlarının ihtiyaç duyduğu nitelikli bilgi açığının giderilmesi hususunda fayda sağlamak ve insan kaynakları planlaması ve uygulamaları için nitelikli bilgi ihtiyacının karşılanmasına katkıda bulunmak da bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Örneklemde Seçilen Deneklere Nasıl Ulaşıldığı

Araştırmanın evreni için, Bursa'da sağlık alanında faaliyet gösteren Bursa Devlet Hastanesi'nin firmadan tedarik yolu ile istihdam ettiği "Veri Hazırlama ve Karşılama Yönlendirme" çalışanlarından 216 personel örneklem olarak seçilmiştir. Araştırmanın evreni olarak seçilen çalışanların Mayıs 2011 tarihinde katılmış buldukları 'Yıllık Eğitim Faaliyetleri' esnasında, mazereti sebebiyle eğitime katılamayanların haricinde, hazırda bulunan 216 personelin örneklem olarak katıldığı anket çalışması uygulanmıştır. Her ne kadar ankete tam katılım sağlanmış olsa da birtakim katılımcıların cinsiyet gibi bazı maddeleri işaretlemekten çekinmiş olması tablolardaki rakamların, örneğin kadın ve erkek sayılarının toplamının, ankete katılan sayısından düşük olmasına sebebiyet vermiştir.

Anketlerin Tanıtılması, Uygulanış Biçimi ve İstatistiksel Olarak Değerlendirilmesi

Bu çalışmada Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilen 'iletişim envanteri' ile Lovibond tarafından geliştirilen 'DAS Depresyon Anksiyete Stres Ölçeği' karşılaştırmalı bir analize tabi tutularak sonuçlar değerlendirilmiştir. 'İletişim Becerileri Envanteri' ilk olarak Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Gerekli geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan envanterin bu sürümünün madde sayısı 70'tir. Envanter daha sonra tekrar 500 üniversite öğrencisinden oluşan bir örnekleme uygulanmış, yapılan faktör analizi sonucunda madde sayısı 45'e indirilmiştir (Ersanlı ve Balcı, 1998). Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından son hali verilen envanter, 'likert tipi' 45 sorudan oluşmaktadır. Envanter zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Her boyuta giren maddeler aşağıda görülmektedir:

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

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

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

Maddeler; “her zaman”, “genellikle”, “bazen”, “nadiren”, “hiçbir zaman” olarak yanıtlanmaktadır. Boyutlardave genel (toplam) iletişim becerisinde yüksek puan, daha yüksek iletişim becerisine karşılık gelmektedir.

Ersanlı ve Balcı (1998), 500 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları uygulamanın ardından güvenilirliği test etmek üzere bir ay sonra 170 kişilik bir gruba tekrar uygulama yapmışlardır. İki yarım test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında, iki yarı güvenilirlik katsayısı $r=.64$ ve test tekrar test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında $r=.68$ bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla hesaplanan *Cronbach Alpha* katsayısı ise, $.72$ olarak bulunmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüş ve bu boyutlar, içerikleri dikkate alınarak; zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adlarını almıştır. Boyutlardan her biriyle toplam iletişim becerileri puanı arasındaki korelasyonlar sırası ile; $.83$, $.73$ ve $.82$ 'dir. Korkut (1996) tarafından geliştirilen “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği” ile yapılan geçerlik çalışmasında da ölçeğin geçerlik katsayısı $.70$ bulunmuştur (Ersanlı ve Balcı, 1998).

Lovibond ve Lovibond (1995) tarafından geliştirilen ve Uncu, Bayram, Bilgel (2006) tarafından dilimize uyarlanarak güvenilirliği saptanmış olan DAS (Depresyon-Anksiyete-Stres) ölçeği kullanılmıştır. 42 duygu durum cümlesinden oluşan ölçek (son hafta içerisinde) depresyon, anksiyete ve stres semptomlarını ölçmektedir. Ölçekte yer alan semptomların her biri on dört madde ile ölçülmektedir (Bilgel vd. 2007: 24-25).

Araştırma, Bursa Devlet Hastanesi'nin, firmadan tedarik yolu ile istihdam ettiği, “Veri Hazırlama ve Karşılama Yönlendirme” çalışanlarının yıllık eğitimleri esnasında eğitime katılmış kişilere, öncelikle “anketin konusu”, “ne tür bir araştırmada kullanılacağı” ve “anketin nasıl doldurulması gerektiği” konularında bizzat bilgilendirildikten sonra uygulanmıştır. Eğitim programına katılım sebebi ile hazırda bulunan 216 kişinin tamamına anket uygulanmış, yine 216 geri dönüşüm sağlanmıştır. Anketlerden toplanan verilerin girişi ve istatistiksel analizlerin yapılması SPSS 13.0 paket programı ile gerçekleştirilmiştir. Analizlerde; betimsel istatistikler, ortalamalar, *Cronbach Alpha* Değerleri, Cinsiyete göre *t*-testi sonuçları, Eğitim düzeyine göre *t*-testi sonuçları, DAS ve İletişim Becerileri Arasındaki Korelasyonlar ($N=208$), DAS Ölçeğinin Boyutları İçin Regresyon Analizi kullanılmıştır.

Araştırmanın Bulguları

Betimsel istatistikler

Çalışmaya katılan 208 kişinin 163'ü kadın, 29'u ise erkektir. Geriye kalan 16 kişi ise cinsiyet bilgisini belirtmemiştir. Çalışmaya katılanların yaklaşık %36,5'i hiç evlenmemiş; %53'ü ise evlidir. Çalışmaya katılanların 134'ü lise ve dengi okul mezunu iken; 69'u üniversite ve yüksekokul mezunudur. Ankete katılanların “hangi departmanlarda çalıştıkları” sorusuna verdikleri cevap-

tan anlaşıldığı üzere, grup birbirlerinden farklı 13 ayrı departmanda görev almaktadır.

Tablo 1: Betimsel İstatistikler

Değişkenler	N	%
Cinsiyet		
Kadın	163	78,4
Erkek	29	13,9
Cevapsız	16	7,7
Toplam	208	100,0

Medeni Durum	N	%
Hiç Evlenmedi	76	36,5
Evli	110	52,9
Boşandı	10	4,8
Eşi Öldü	3	1,4
Cevapsız	9	4,3
Toplam	208	100,0

Eğitim Düzeyi	N	%
Lise ve Dengi	134	66,0
Üniversite ve Yükseköğretim	69	34,0
Toplam	203	100,0

Değişkenler	N	%
Çalıştığı Birim		
Döner Sermaye	9	4,5
Muhasebe	2	1,0
Laboratuvar	1	0,5
Kan alma	3	1,4
Karşılama ve Yönlendirme	28	14,1
Poliklinikler	44	22,0
Hasta Kayıt	44	22,0
Bilgi İşlem	1	0,5
Santral	4	2
Kat Sekreterliği	41	20,7
Eczane	4	2,0
Sağlık Kurulu	9	4,5
Ultrason Röntgen	8	4,0
Toplam	198	100,0

Ortalamalar

Çalışmaya katılanların yaş ortalaması 29,9; toplam aylık gelir ortalaması yaklaşık 1485 lira ve ortalama çalışma yılı ise yaklaşık 5'tir.

Tablo 2: Ortalamalar

	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma
Yaş	20.00	44.00	29.9198	5.62931
Çalışma Yılı	1	22	5.43	4.105
Toplam Aylık Gelir	600	6000	1485.02	701.818

Cronbach Alpha değerleri

DAS ölçeğinin boyutlarında *C. Alpha* değerleri 0,88 ile 0,91 arasında değişirken; iletişim becerileri ölçeğine ait *C. Alpha* değeri de 0,63-070 arasında değişmiştir. İletişim becerileri ölçeğinin duygusal iletişim becerisi boyutu dışında tüm katsayılar kabul edilebilir sınırlarda bulunmuştur.

Tablo 3: Cronbach Alpha Değerleri

	Değişkenler	Madde	Ort ±	C.Alpha
DAS	Depresyon	14	7,62±6,53	0,91
	Anksiyete	14	7,44±5,90	0,88
	Stres	14	11,90±6,76	0,90
İletişim Becerileri	Zihinsel	15	51,76±6,68	0,70
	Duygusal	15	55,12±6,37	0,63
	Davranışsal	15	51,43±6,48	0,68

t – Testi sonuçları

Tablo 4'te yer alan *t*-testi sonucunda, DAS ölçeğinin tüm boyutlarında cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bununla birlikte, iletişim becerileri ölçeğinin zihinsel iletişim becerisi boyutunda cinsiyete göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde, anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre kadınların zihinsel iletişim becerilerinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 4: Cinsiyete Göre t-Testi Sonuçları

Değişkenler	Kadın (N=163)	Erkek (N=29)	t	p
Depresyon	7,83±6,66	6,75±4,83	-0,83	0,40
Anksiyete	7,85±6,0	5,89±5,17	-1,64	0,10
Stres	12,40±6,70	9,86±6,46	-1,88	0,06
Zihinsel	52,30±5,95	49,62±9,46	-2,02	0,04
Duygusal	57,17±7,38	56,89±6,07	-0,194	0,84
Davranışsal	51,79±5,82	49,37±9,31	-1,85	0,06

Çalışmaya katılanların eğitim durumlarına göre DAS ve iletişim becerileri puanları açısından farklılık olup olmadığını araştırmak amacıyla *t*-testi yapılmıştır. *Tablo 5*'te yer alan analiz sonuçlarına göre, sadece iletişim becerileri ölçeğinin duygusal ve davranışsal boyutlarında eğitim düzeyi açısından %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu sonuca göre üniversite ve yüksek okul mezunlarının duygusal ve davranışsal iletişim becerilerinin, lise ve dengi okul mezunlarına göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 5: Eğitim Düzeyine Göre t-Testi Sonuçları

Değişkenler	Lise ve Dengi (N=134)	Üniversite ve Yüksekokul (N=69)	t	p
Depresyon	7,65±6,80	7,11±5,90	0,56	0,57
Anksiyete	7,50±6,43	7,02±4,80	0,54	0,58
Stres	12,02±6,99	11,33±6,36	0,69	0,48
Zihinsel	51,29±7,04	52,57±5,90	-1,29	0,19
Duygusal	56,43±7,43	58,62±6,73	-2,05	0,04
Davranışsal	50,73±6,91	52,63±5,32	-2,003	0,04

DAS ve iletişim becerileri arasındaki korelasyon ve regresyon analizleri

Son olarak iletişim becerilerinin alt boyutları ile DAS ölçeğinin alt boyutları arasında bir ilişki olup olmadığı regresyon ve korelasyon analizleri ile incelenmiştir. Analiz sonuçları Tablo 6 ve Tablo 7'de yer almaktadır. Tablo 6'nın sonuçlarına göre, iletişim becerileri ölçeğinin duygusal boyutu ile DAS ölçeğinin her üç boyutu arasında negatif yönlü ve %1 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu söylenilebilir. Bu durum; kişinin depresyon, anksiyete ve stres düzeyleri arttıkça duygusal iletişim becerisi azalmaktadır, şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 6: DAS ve İletişim Becerileri Arasındaki Korelasyonlar (N=205)

Değişkenler	Zihinsel	Duygusal	Davranışsal
Depresyon	-0,077	-0,322	-0,041
Anksiyete	-0,032	-0,346	-0,035
Stres	-0,061	-0,326	-0,005

Tablo 7: DAS Ölçeğinin Boyutları İçin Regresyon Analizi

Değişkenler	Depresyon	Anksiyete	Stres
Cinsiyet	1,256	2,061	2,63
Duygusal I.B.	-0,31**	-0,30**	-0,33**
Davranışsal I.B.	-0,007	-0,047	0,095
Zihinsel I.B.	-0,041	-0,35	-0,084
F	7,10**	8,27**	8,22**
R ²	0,13	0,15	0,15

Son olarak DAS ölçeğinin depresyon, anksiyete ve stres boyutlarının tek tek bağımlı değişken olduğu, iletişim becerileri ölçeğinin alt boyutlarının ve cinsiyet değişkeninin de bağımsız değişken olduğu, regresyon analizi sonuçlarına göre de korelasyon analizi ile benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır. Analiz bulgularına göre depresyon bağımlı değişkenini açıklamada cinsiyet değişkeni

ile iletişim becerileri ölçeğinin, davranışsal ve zihinsel boyutları anlamlı bir etkiye sahip değilken; duygusal iletişim becerileri anlamlı bir etkiye sahiptir. Aynı durumlar anksiyete ve stres bağımlı değişkenleri için de söz konusudur.

Tartışma

1. Cinsiyete göre yapılan *t*-testi sonuçlarında kadınların zihinsel iletişim becerilerinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür.
2. Eğitime göre yapılan *t*-testi sonuçlarına göre üniversite ve yükseköğretim mezunlarının duygusal ve davranışsal iletişim becerilerinin lise ve dengi okul mezunlarına göre daha yüksek olduğu söylenilebilir.
3. DAS ile iletişim becerileri arasındaki korelasyon analizinde çalışanların depresyon, anksiyete, stres düzeyleri arttıkça zihinsel, duygusal ve davranışsal becerilerinden oluşan iletişim becerilerinden, duygusal iletişim becerisinin etkilendiği ve de azaldığı görülmüştür.
4. Regresyon analiz sonuçlarına göre, depresyon, anksiyete ve stres boyutlarının tek tek bağımlı değişken olduğu, iletişim becerileri ölçeğinin alt boyutlarının ve cinsiyet değişkeninin de bağımsız değişken olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra korelasyon analizine benzer sonuçlar çıkmış, depresyon bağımlı değişkeninin duygusal iletişim becerileri üzerinde etkisi varken; cinsiyet değişkeni ile iletişim becerileri ölçeğinin, davranışsal ve zihinsel boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür.

Bundan önce stres ve çalışma hayatı ile ilgili yapılan çalışmalarda genelde; “kişisel veya örgütsel stres yönetimi”, sağlık alanında olmak üzere “yatan hastalar ya da bakım sürecinde stres faktörü”, “yöneticilerde stres faktörü ve kişilik özellikleri”, “lise ya da üniversite öğrencilerinde sunum becerileri ve stres faktörü”, “iletişim becerileri ile empati ilişkisi”, “iletişim tarzının iş performansına etkisinin” yanı sıra; “tükenmişlik sendromu bağlamında stres ve iletişim becerilerine” yer verilmiştir.

Stresin çalışma hayatı ve çalışanlar üzerindeki etkileri konularında bugüne kadar çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalardan biri de, Serpil Aytaç’ın sağlık çalışanlarının işlerine ait duyguları ile birlikte stres belirtilerini de ölçtüğü “Çalışanların İşlerine İlişkin Duygularının Stres Tepkileri Üzerindeki Etkisi”dir. Bu çalışmada da belirttiği üzere, yüksek stres semptomlarının düşük memnuniyet ve düşük uyarılmışlık ile uyumlu ve doğru orantılı olduğu anlaşılmıştır (2006: 833).

Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü Öğretim Üyesi Nezahat Güçlü’nün “Stres Yönetimi” isimli çalışmasında, İlhan Erdoğan’ın “İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış” kitabını kaynak göstererek verdiği

bilgide, stresle başa çıkmada bireysel stratejilerden biri olarak iletişim kurmak önerilmektedir (2001: 102).

Psik. Ayşegül Durak Batıgün, Psik. Nesrin Hisli Şahin ve Psik. Esra Karslı Demirel tarafından yapılan Ankara Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimince desteklenen ve bir bölümü 2009 yılında Oslo’da düzenlenen XI. Avrupa Psikoloji Kongresi’nde sunulan “Bedensel Hastalıkları Olan Bireylerde Stres, Kendilik Algısı, Kişilerarası Tarz ve Öfke İlişkisi” isimli çalışmalarının sonuç bölümünde; “Bedensel hastalıklar aynı zamanda “stres hastalıkları” olarak da düşünüldüğü için tedavi protokollerine iletişim becerileri, stres ve öfke yönetimi, kendilik algısını güçlendirmeye yönelik psikososyal müdahalelerin de eklenmesinin yararlı olabileceği düşünülmektedir” cümlesine yer verilmiştir. Bu cümlede hastalık olarak nitelediği stresin tedavi protokollerine iletişim becerilerinin eklenmesi önerilmiş, bu iki kavram arasında doğrudan bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Yine aynı çalışmada “Bulgular” bölümünün “Değişkenlerarası İlişkiler” alt başlığında, “stres belirtileri arttıkça, iletişim tarzlarının da olumsuzlaştığı” bulgusuna yer verilerek bu iki kavram arasındaki güçlü bağa vurgu yapılmıştır. Son olarak yine aynı çalışmanın “Tartışma” bölümünde; “kişilerarası iletişim tarzının, yaşanan stresle ilişkisi de daha önce gösterilenlerle paraleldir (30)” cümlesi ile gerek bu çalışmanın sonuçlarının gerekse daha önce Martin ve diğerleri tarafından yapılan çalışmaların sonuçlarının paralellik gösterdiği ve yine bu iki kavram arasında doğrudan bir ilişkinin bulunduğu gösterilmiştir (1999: 1196-1207).

Bu çalışmamızda ise meselenin daha spesifik bir yönü araştırılmış, depresyon, anksiyete ve stresin; zihinsel, duygusal ve davranışsal olarak 3’e ayırabileceğimiz iletişim becerilerimizden hangisine ne oranda etkileri olduğuna dair elde edilen bulgular paylaşılmıştır.

Karşılaştırmalı analizde duygusal, zihinsel ve davranışsal olarak tanımlayabileceğimiz iletişim becerilerinin; depresyon, anksiyete ve stres faktörlerinden, hangisinin ne oranda etkilendiği tespit edilmeye çalışılmıştır. Anketlerden toplanan verilerin girişi ve istatistiksel analizlerin yapılması SPSS 13.0 paket programı ile gerçekleştirilmiştir. Sonuç olarak iletişim becerileri ölçeğinin duygusal ve davranışsal boyutlarında eğitim seviyesi açısından %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık gözlemlenmiş, bu da eğitim durumuna göre üniversite ve yüksekokul mezunlarının duygusal ve davranışsal iletişim becerilerinin lise ve dengi okul mezunlarına göre daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. İletişim becerileri ölçeğinin zihinsel iletişim becerisi boyutunda cinsiyete göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık gözlemlenmiş; buna göre kadınların zihinsel iletişim becerilerinin erkeklere oranla daha yüksek olduğu saptanmıştır. İletişim becerileri ölçeğinin duygusal boyutu ile DAS ölçeğinin her üç boyutu arasında negatif yönlü ve %1 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu söylenilebilir. Bu durum kişinin depresyon, anksiyete ve stres düzeyleri arttıkça duygusal iletişim becerisi azalacaktır şeklinde yorumlanabilir.

Sonuç ve Öneriler

Sonuçlardan da anlaşıldığı üzere; depresyon anksiyete ve stres faktörleri en çok duygusal iletişim becerilerimize zarar vermektedir. Başkalarının yüz ifadelerinden, ses tonundan ve diğer sözel olmayan işaretlerinden duygularının nasıl okunacağı ve empati kurarak bu kez kendi duygularımızı başkalarına nasıl aktaracağımız olarak tanımlayabileceğimiz duygusal iletişim becerilerimizin azalması, karşı tarafı doğru anlayamamak ve duygularımızı doğru yansıtmamak gibi sonuçlar doğuracaktır.

Diğer taraftan bulgular göstermiştir ki eğitim seviyesine bağlı olarak, duygusal ve davranışsal iletişim becerilerinde artış olmuştur. Yani eğitim vasıtası ile duygusal iletişim becerilerimize stresin yaptığı olumsuz etki belirli ölçüde izale edilebilir.

Yalnız söz söyleme sanatı olmayan iletişim, sadece mesleki açıdan ele alınabilecek bir kavram da değildir. Bundan daha fazla olarak bireyin bütün hayatını kuşatan bir olgudur. Hangi sektörde hangi pozisyonda çalışırsanız çalışın, yapılan işi daha verimli; daha etkin gerçekleştirebilmemiz için en önemli gerekliliklerinden biri, çevremizle kurabileceğiniz doğru iletişimden geçer.

Bir önceki sayfada yer alan sonuçlar da göstermektedir ki; iletişim becerileri üzerinde “depresyon, anksiyete ve stres” faktörlerinin yanı sıra, “eğitim” faktörünün de etkisi bulunmaktadır. O halde DAS ve eğitim faktörlerinin sahip olduğumuz iletişim becerileri üzerindeki etkisini, “stres yönetimi”, “zaman yönetimi”, “iletişim becerileri”, “müşteri ilişkileri yönetimi” gibi eğitim faaliyetleri ile en aza indirmek gerekmektedir.

Çalışanların ürettikleri mal veya hizmetin veya bunların üretim süreçlerine olumlu katkılarının, nitelik ve nicelik açısından yükseltilmesi gerekliliği ayrı bir konu olarak ele alınmalıdır ve bu planlanan eğitim faaliyetlerinin temel hedefi olmalıdır. Çünkü çalışma ihtiyacını motive eden, bireyleri çalışmaya güdüleyen faktörler çeşitlidir. Bunlar; statü, geçinme, yaşam standardını yükseltme, bakmakla yükümlü olduğu kişilerin ihtiyaçları gibi pek çok farklı etmeden oluşur. Bireylerin ortaya koydukları emeğin ihtiyaçlarını karşılama amacının yanı sıra, çalıştıkları kurumdaki iş akışlarını ve süreçlerini şirket lehine geliştirecek “olumlu katılıma” dönüştürme işi aslında eğitim faaliyetlerinin “bel kemiğini” oluşturmalı ve buna göre dizayn edilmelidir. Bunun yanı sıra, piyasa ve o işkolundaki değişim ve gelişimlerden de çalışanların haberdar edilmesi de yine aynı oranda önemlidir.

Yukarıdaki paragrafta kısaca değindiğimiz “kurumlarda eğitim gerekliliği” konularını;

- a. Üretilen işin nicelik ve nitelik bakımından yükseltilmesi,
- b. Emeğe, ihtiyaçları karşılama amacının yanı sıra iş akış ve süreçlerinin şirket lehine geliştirilmesi fonksiyonunun kazandırılması,

c. O iş kolundaki değişim ve gelişimlerden haberdar etme, şeklinde sıralayabiliriz.

Özellikle yukarıdaki “b” şıkkının hedef gösterdiği “(...) olumlu katkı sağlayacak niteliğe doğru geliştirilmesi” tanımındaki altı çizili cümleden de anlaşılacağı üzere; eğitim çok kısa dönemlerde planlanacak bir yapı değil, bilakis zaman içerisinde akıllıca ve sabırla kurgulanması gereken bir süreçtir. Zira özellikle iş dünyasında eğitim zihinsel ve davranışsal olarak; “Davranış değişikliği yaratacak bilginin, kişiye, kişilik özellikleri ile uyumlu süreç ve yöntemlerle aktarılmasıdır.” Alışlagelmiş eğitim süreçlerinde yapıldığı gibi, daha ilk toplantıdan “Ders 1, Konu 1” diyerek eğitime başlamak, hedef kitle tanınmadan ve ihtiyaçları tespit edilmeksizin eğitimci tarafından öngörülen programa göre gidilmesi ile en başta “davranış değişikliği oluşturmasını beklediğimiz bilginin niceliği ve dozunun doğru tespit edilememesi” neticesinde beklenen pozitif gelişimlerin elde edilememesi anlamına gelecektir. Eğitim verilecek grubun sosyo-ekonomik, sosyo-kültürel durumları, eğitim yeterlilikleri ve ailevi durumları gibi hedef kitlenin özeline dair birtakım verilere ulaşılmaması zorunludur.

Ancak ne kadar iyi planlanırsa planlansın, beklediğimiz pozitif çıktıların sadece eğitimle sağlanamayacağı da unutulmamalıdır. Çünkü her türlü gerekliliğin öncesinde ve eğitim kurumunun başlangıcında, öğreten ve öğrenenin karşılıklı rızası olmalıdır. Ancak piyasa şartları ve işverenin beklentileri, teoride gerekli görülen bu karşılıklı rızanın yani “katılım kararının” bireylerin seçimine ve keyfine bırakılmaması gibi bir tenakuz oluşturmaktadır. Bu sebeple “bireyleri bu değişimi tercih etmeye sevk edecek” birtakım sistemlerin, ki bunlar performans sistemi ve denetimi, ödül sistemi gibi ek unsurlar ile çalışanların kendi istekleri ile bu davranış değişikliğine yönlendirilmesini sağlamak gerekmektedir. Verilen eğitimin kontrollü bir biçimde iş hayatına aktarılması gerekecektir.

Bilginin davranış haline gelmesi için çeşitli aşamalarda kontrol sistemleri kurgulanmalıdır ki bu konudaki güncel uygulamalardan olan “performans sistemi ve denetimi”, “ödül sistemi”, “ücretlendirme ve kariyer yönetimi” kurgulanırken bu amaca ulaşmada yardımcı olması ana fikri gözden kaçırılmamalıdır.

Elbette kurumların insan kaynağı yapılandırılırken işe alım aşamasında en çok dikkat edilecek şeylerden biri de, “eğitime ve gelişime açık” bireylerin doğru pozisyona yerleştirilmesidir. İşe alım sürecinin doğru yürütülmemesi ile kurumsal kimlik kazandırılmaya ve gelişime uygun olmayan kişilerin istihdamı, kurum bünyesinde gerçekleştirilen eğitim faaliyetlerinden istenen çıktıların alınmaması neticesini doğurur.

Kaynakça

Arslan, C. (2005). *Kişilerarası Çatışma Çözme ve Problem Çözme Yaklaşımlarının Yüklenme Karmaşıklığı Açısından İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Aytaç, S. (2006). "Çalışanların İşlerine İlişkin Duygularının Stres Üzerindeki Etkisi". *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*. 5. 833.
- Bıçakçı, İ. (2002). *İletişim ve Halkla İlişkiler: Eleştirel Bir Yaklaşım*. İstanbul: Media Cat Kitapları.
- Bilgel, N., Bayram, N., Uncu, Y. (2007). "Uludağ Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Öğrencilerinin Duygudurum Araştırması". *Türkiye Ekonometri ve İstatistik Kongresi*. Malatya: İnönü Üniversitesi.
- Cüceloğlu, D. (2001). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Dökmen, Ü. (2001). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- _____ (2008). *Yaşama Yerleşmek*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Durak Batıgün, A., Hisli Şahin, N., Karılı Demirel, E. (2011). "Bedensel Hastalıkları Olan Bireylerde Stres, Kendilik Algısı, Kişilerarası Tarz ve Öfke İlişkisi". *Türk Psikiyatri Dergisi*. 22. 1.
- Güçlü, N. (2001). "Stres Yönetimi". *G.Ü. Gazi Üniversitesi Dergisi*. 21. 102.
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*. İstanbul: Der Yayınları.
- Jones, S. E. ve Lebaron, C. (2002). "Research on the Relationship Between Verbal and Nonverbal Communication Emerging Integrations". *Journal of Communication*. 499.
- Martin, R., Wan, C. K., David, J. P., Wegner, E. L., Olson, B. D., Watson, D. (1999). "Style of Anger Expression: Relation to Expressivity, Personality, and Health". *Personality and Social Psychology Bulletin*. 25. 1196-1207.
- Robbins, S. P. ve Judge T. A. (2012). *Örgütsel Davranış Organizational Behavior*. (İ. Erdem, çev. ed.). İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Taşdemir, E. (2006). *Kamu Çalışanları-Vatandaş İlişisini Etkileyen Faktörler: Kişilerarası İletişim Unsurlarını Kullanım Biçimlerinin İlişki Üzerindeki Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tengilimoğlu, D. ve Öztürk, Y. (2004). *İşletmelerde Halkla İlişkiler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- MEB. (2007). *İletişim Türleri ve Süreci*. Ankara.
- Yılmaz, B. (2003). "Toplumsal İletişimde Kütüphane". *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*. 20(2). 11-29.
- Zillioğlu, M. (1993). *İletişim Nedir?*. İstanbul: İletişim Yayınları.

