

Sağlık Alanında Öğrenim Gören Üniversite Öğrencilerinin Etkili İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Kocaeli Örneği

Evaluation of Effective Communication Skills of University Students in the Field of Health: Example of Kocaeli

Yüksel Can Öz¹

Rahime Aydın Er¹

İlknur Ovalı Uran²

¹Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Psikiyatri Hemşireliği Ana Bilim Dalı, Kocaeli, Türkiye

²Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Kadın Doğum Hemşireliği Ana Bilim Dalı, Kocaeli, Türkiye

ÖZ

GİRİŞ ve AMAÇ: Bu çalışmada, sağlık alanında öğrenim gören üniversite öğrencilerinin etkili iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amaçlandı.

YÖNTEM ve GEREÇLER: Tanımlayıcı tipteki bu çalışma, Mart ile Haziran 2018 tarihleri arasında Kocaeli'de bir üniversite bünyesindeki üç sağlık okulunda öğrenim gören 465 öğrenci ile yürütüldü. Araştırma verileri öğrenci bilgi formu ve Etkili İletişim Becerileri Ölçeği (EİBÖ) ile toplandı. Gruplar arası karşılaştırmalar Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testleri ile yapıldı. Değişkenler arasındaki ilişkiler için Spearman korelasyon analizi kullanıldı.

BULGULAR: Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş ortalaması 20,5±1,9 olup, %79,8'i kadındı. %29'u hemşirelik bölümünde öğrenim gören öğrencilerin, %30,5'i üçüncü sınıf öğrencisiydi. Öğrenciler en fazla öğretim elemanlarıyla, en az hasta veya hasta refakatçisi ile iletişim kurmada sorun yaşadıklarını ifade etti. Öğrencilerin EİBÖ alt boyutlarından ortalamanın üzerinde puan aldıkları, iletişim becerilerinin cinsiyet, kardeş sayısı, kaçınıcı çocuk olduğu, gelir düzeyi ve öğrenim gördükleri bölüme göre farklılık gösterdiği belirlendi ($p<0,05$). Öğrenim görülen sınıfa göre öğrencilerin EİBÖ puanları farklılık göstermedi ($p>0,05$).

TARTIŞMA ve SONUÇ: Araştırmada; öğrencilerin etkili iletişim becerilerinin iyi düzeyde olduğu, bu becerilerin öğrenimleri sırasında değişmediği sonucuna ulaşıldı. Mesleki eğitim müfredatının öğrencilerin etkili iletişim becerilerini geliştirememesinin nedenleri konusunda çalışmalar yapılmalıdır.

Anahtar Kelimeler: iletişim becerileri, etkili iletişim, sağlık profesyoneli eğitimi, öğrenci

ABSTRACT

INTRODUCTION: In this study, it is aimed to evaluate the effective communication skills of university students who receive education in the field of health.

METHODS: This descriptive study was conducted with 465 students who receive health education at three schools of Kocaeli between March and June 2018. The data were collected with the student information form and the Effective Communication Skills Scale (ECSS). Comparisons between groups were made with Mann-Whitney U and Kruskal Wallis tests. Spearman correlation analysis was used for the relationships between the variables.

RESULTS: The mean age of the students participating in the study was 20.5±1.9, and 79.8% of them were women. 29% of the students were in the nursing department, 30.5% were third class students. The students stated that they had problems in communicating with the lecturers mostly, while the patient or the patient's companion the least. It was determined that the students scored above the average in the ECSS sub-dimensions, and their communication skills differed according to gender, number of siblings, what number child, income level and the department of education ($p<0.05$). The ECSS scores of the students did not differ according to the class of education ($p>0.05$).

DISCUSSION AND CONCLUSION: In the research; it was concluded that the students had good-level effective communication skills and that these skills did not change during their education. Studies should be conducted on the reasons why the occupational education curriculum cannot develop students' effective communication skills.

Keywords: communication skills, effective communication, health professions education, student

Kabul Tarihi: 10.11.2021

Correspondence: Rahime Aydın Er, Kocaeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Psikiyatri Hemşireliği Ana Bilim Dalı, Kocaeli, Türkiye

E-mail: raay@kocaeli.edu.tr *Kocaeli Medical Journal published by Cetus Publishing.*



GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz yüzyılda meydana gelen sosyal ve politik değişiklikler, kaliteli bakım sağlayan ve bireylerin sağlık ve esenliklerine öncelik sağlayan sağlık sistemlerine duyulan ihtiyaca işaret etmektedir. Literatür, özellikle birey merkezli bakıma atıf yaparak bireyin ihtiyaçlarının, tercihlerinin, değerlerinin dikkate alınmasını ve sağlığıyla ilgili kararlara katılımını vurgulamaktadır (1). Birey merkezli tedavi ve bakımın temelini iletişim oluşturur (2). Etkili iletişimle aktarılan mesajların bireyleri iyileştirici etkileri vardır. Bu nedenle etkili iletişim başkasını anlama ve ona yardım etmede en güçlü araçlardan biri olma özelliğine sahiptir (3). Sağlık hizmetlerinin sunulduğu ortamlarda etkili iletişim becerilerine sahip bir profesyonel, güven oluşturur ve hastayı sağlık hedeflerine ulaşması için güçlendirir (4). Etkili iletişim daha yüksek hasta memnuniyeti, daha fazla tedaviye bağlılık ve kronik hastalıkların daha iyi yönetimi özetle daha iyi sağlık sonuçları anlamına gelmektedir (4-7). Çalışmalar, farklı yaş grubundaki hastaların en önemli beklentisinin sağlık profesyonellerinin kendileriyle ve yakınlarıyla iyi iletişim kurması olduğunu ortaya koymuştur (8-10). Bu nedenle, sağlık profesyonellerinin mesleki eğitimleri sırasında iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik stratejiler geliştirilmeye çalışılmaktadır (1).

Hastalar, aileleri ve diğer sağlık profesyonelleri ile etkili iletişim kurma, sağlıkla ilgili mesleklerin eğitiminde öğrencilere kazandırılması gereken yetkinliklerden biridir (4). Bu nedenle insan ilişkilerinin yoğun olduğu sağlık mesleklerinin eğitiminde, öğrencilere sağlıklı ya da hasta bireyle ilişki kurmalarını sağlayan ve destekleyen etkili iletişime ilişkin bilgiler ve beceriler öğretilmektedir (11). İletişim becerileri eğitimi; hasta, hasta yakını ve diğer sağlık profesyonelleriyle iletişime ilişkin konuların teorik anlatımının yanı sıra senaryolar, vaka çalışması ve klinik ortamdaki uygulama faaliyetlerini içerir. Öğrencilerden eğitim süreci boyunca özellikle uygulamalı derslerde hastayla

kurdukları iletişimin önemini farkına vararak etkili iletişim becerilerini geliştirmeleri beklenir. Eğitimin hedefi; öğrencinin etkin dinleme, soru sorma, doğru zamanda doğru kelimeleri söyleme ve hastaya nasıl yaklaşılacağını bilme becerileri kazanmasıdır (6,7).

Son yıllarda sağlıkla ilgili mesleklerin eğitiminde daha etkileşimli ve öğrenci merkezli bir yaklaşım benimsenirken, teknolojik yeniliklerin gelişmesiyle e-öğrenme veya uzaktan eğitimin kullanımı da artmıştır (12). Eğitim yöntemlerindeki değişiklikler özellikle öğrencilerin etkili iletişim becerilerini kazanmasına yönelik hedeflere ne ölçüde ulaşıldığının değerlendirilmesi zorunluğunu ortaya çıkarmıştır. Sağlıkla ilgili alanlarda öğrenim gören öğrencilerin etkili iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesi, bu becerilerin geliştirilmesine yönelik yapılması gerekenlerin saptanması açısından önemli ve gereklidir (13). Bu belirleme öğrencilerin etkili iletişim becerileriyle ilgili varsa eksikliklerin tespit edilmesi ve eğitim programlarının iletişim becerilerini geliştirecek şekilde düzenlenmesi açısından yararlı olacaktır. Bu ihtiyacı karşılamak için planlanan bu çalışmada sağlık alanında farklı bölümlerde öğrenim gören üniversite öğrencilerin etkili iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

GEREÇ VE YÖNTEMLER

Araştırma evren ve örnekleme

Tanımlayıcı tipteki bu araştırmanın evrenini, 2017-2018 akademik yılında Kocaeli Üniversitesinde sağlıkla ilgili alanlarda eğitim veren üç okulun [Sağlık Bilimleri Fakültesi (977 öğrenci), Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu (1004 öğrenci) ve Tıp Fakültesi (1222 öğrenci)] her sınıf düzeyinde öğrenim gören 3203 öğrenci oluşturdu. %5 hata payıyla ve %95 güven aralığında 341 ulaşılması gereken minimum örneklem büyüklüğü olarak hesaplandı (14). Örneklem sayısının büyük olması çalışmamızın gücünü arttıracığı için hesaplanan örneklem sayısından daha fazlasına ulaşmayı hedefledik. Çalışma kapsamında evrenden veri toplanan katılımcı

sayısı 465 olarak gerçekleşti.

Veri toplama araçları

Araştırma verileri, öğrenci bilgi formu ve Etkili İletişim Becerileri Ölçeği (EİBÖ) kullanılarak toplandı. Öğrenci bilgi formunda, öğrencilerin sosyodemografik özelliklerine (10 soru), öğrenim gördükleri bölüme (4 soru) ve ilişki içerisinde oldukları bireylerle iletişim kurmada sorun yaşama durumuna (8 soru) ilişkin bilgilerin değerlendirildiği 22 soru yer aldı.

Etkili İletişim Becerileri Ölçeği (EİBÖ); Buluş, Atan ve Sarıkaya (2016) tarafından yetişkinlerde kişiler arası iletişim becerilerini ölçmeye yönelik geliştirilen ölçek, beş temel etkili iletişim becerisini ölçen 5 alt boyut ve 34 maddeden oluşmaktadır. Bu alt boyutlar; egoyu geliştirici dil (6 madde), etkin katılımlı dinleme (8 madde), kendini tanıma-kendini açma (5 madde), empati (8 madde) ve ben dilidir (7 madde). Ölçekte yer alan maddeler “hiç uygun değil”, “çok az uygun”, “kısmen uygun”, “çoğunlukla uygun” ve “tamamen uygun” şeklinde Likert tipi cevaplanmaktadır. Ölçekte 15., 16., 28., 32. ve 33. maddeler tersten puanlanmaktadır. Ölçekte yer alan her bir alt boyut farklı yapıları ölçtüğünden, puanlama toplam üzerinden değil alt boyutlar üzerinden yapılmaktadır. Her bir alt boyuttan alınan toplam puan yükseldikçe iletişim becerilerini kullanma düzeyi de yükselmektedir. Ölçek alt boyutlarının Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayıları 0,72 ile 0,85 arasında değişmektedir (15). Bu çalışmada ölçek alt boyutlarının Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayıları 0,74 ile 0,89 aralığında belirlendi. Bu belirleme EİBÖ’nin çalışmamız için yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir.

Verilerin toplanması

Öncelikle ölçeği geliştiren yazarlardan ve araştırma verilerinin toplanacağı okulların yöneticilerinden araştırmanın yürütülebilmesi için gerekli izinler alındı. Ardından bölüm öğrenci temsilcileriyle iletişime geçilerek, araştırmanın bölümdeki diğer öğrencilere duyurularak katılmalarının

sağlanması konusunda kendilerinden destek istendi. Ayrıca bölümlerin öğrenci panolarına araştırmanın duyuruları asılarak öğrenciler araştırmaya katılmak üzere davet edildi. Araştırma verileri Mart ile Haziran 2018 tarihleri arasında çevrim içi olarak Google form aracılığıyla toplandı. Tekrarlayan veri girişini önlemek amacıyla sistemde öğrencilerin birden fazla form göndermeleri engellendi.

Verilerin analizi

Araştırma verileri SPSS 20.0 programı kullanılarak analiz edildi. Faktör analizinin uygunluğu için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Barlett testi, iç tutarlılığının belirlenmesinde Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı kullanıldı. KMO indeksi değerinin en az 0,60 olması gerekmektedir (16). Çalışmamızda ölçeğin KMO testi ile hesaplanan örneklem yeterliliği 0,89, Barlett test sonucu 5675.741 olarak saptandı ($p<0,001$). Bu sonuçlar araştırmamızın yeterli örneklem büyüklüğüne sahip olduğunu göstermektedir. Sayısal değişkenler ortalama, \pm standart sapma, kategorik değişkenler frekans (yüzde) olarak verildi. Normal dağılıma uygunluğun belirlenmesi Kolmogorov-Smirnov testi ile incelendi. Gruplar arası karşılaştırmalar Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testleri ile yapıldı. Değişkenler arasındaki ilişkiler için Spearman korelasyon analizi kullanıldı. $p<0,05$ istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.

Araştırmanın etik yönü

Bu araştırma, Kocaeli Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu tarafından onaylandı (Tarih: 2 Şubat 2018; karar no: 82). Öğrenciler çevrim içi çalışmaya ulaştıklarında öncelikle araştırmanın amacı ve araştırmaya katılımın gönüllülük esası olduğu, çalışma formlarını eksiksiz doldurarak ileten öğrencilerin araştırmaya katılmaya izin verdikleri hakkında bilgilendirildi. Ayrıca araştırmada kimlik bilgilerinin istenmediği, araştırma sonuçlarının anonim olarak açıklanacağı, eğitim ve bilimsel amaçlı kullanılacağı da

açıklandı. Çalışma bilgi formunu ve EİBÖ'ni tamamlayarak elektronik ortamda gönderen öğrencilerin araştırmaya katılmaya onam verdikleri kabul edildi.

BULGULAR

Çalışmamıza katılan 465 öğrencinin yaşı 17 ila 30 arasında değişmekte olup, yaş ortalaması $20,5 \pm 1,9$ 'du. Öğrencilerin %79,8'i (n=371) kadın, tamamına yakını (%98,9 n=460) bekâr, yaklaşık yarısı ilçede doğmuş (%47,7 n=222) ve Anadolu lisesinden mezun olmuştu (%47,1 n=219). Öğrencilerin %75,1'i (n=349) çekirdek aileye ve %47,5'i (n=222) iki kardeşe sahip olup, %45,4'ü (n=211) ilk çocuğu. Öğrencilerin %79,6'sı (n=370) ekonomik gelirini orta düzey olarak belirtti, %51'i (n=237) ise yurttan kaldığını ifade etti.

Çalışma katılımcılarımız ağırlıklı olarak hemşirelik (%29,0, n=135), sağlık hizmetleri (%27,7, n=129), tıp (%21,1, n=98), ebellek (%19,6, n=91) bölümünde eğitim almaktaydı ve %30,5'i (n=142) üçüncü sınıf öğrencisiydi. Öğrencilerin %77,2'si (n=359) okuduğu bölümü isteyerek seçtiğini ve %61,1'i (n=284) etkili iletişim konusunda seminer/kurs veya ders almadığını belirtti. Öğrencilerin ilişki içerisinde oldukları bireylerle iletişim kurmada sorun yaşama durumu değerlendirildiğinde; öğrenciler en fazla öğretim elemanlarıyla (%13,1 n=61), en az hasta ya da hasta refakatçisi (%2,6 n=12) ile iletişim kurmada sorun yaşadıklarını ifade etti.

Çalışmamızda öğrencilerin EİBÖ alt boyutu puan ortalamaları; egoyu geliştirici dil alt boyutu için 23,20, etkin dinleme için 33,82, kendini tanıma-kendini açma alt boyutu için 17,46, empati alt boyutu için 31,13 ve beden dilini kullanma alt boyutu için 25,53 olarak belirlendi (Tablo 1).

Öğrencilerin sosyodemografik ve mesleki eğitime ilişkin özellikleri ile EİBÖ alt boyut puan ortalamaları karşılaştırıldığında; cinsiyet, kardeş sayısı, kaçınıcı çocuk olduğu, gelir düzeyi ve eğitim alınan bölüm ile EİBÖ alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık

saptandı. Kadın öğrencilerin egoyu geliştirici dil, etkin dinleme ve ben dilini kullanma puan ortalamaları erkek öğrencilere göre daha yüksekti (sırasıyla: $U=14725,50$, $p=0,000$; $U=13255,00$, $p=0,000$; $U=12331,00$, $p=0,000$). Kardeşi olmayan öğrencilerin etkin dinleme ($KW=11,959$, $p=0,018$) ve empati ($KW=15,672$, $p=0,003$) puan ortalamaları daha düşüktü; üç ve üzerinde kardeşe sahip, ortanca çocuk ve gelir düzeyi az olan öğrencilerin ise kendini tanıma puan ortalamaları daha düşüktü (sırasıyla: $KW=10,431$, $p=0,034$; $KW=9,190$, $p=0,010$; $KW=10,922$, $p=0,004$). Tıp fakültesi öğrencilerinin egoyu geliştirici dil ($KW=12,088$, $p=0,034$) ve empati ($KW=20,312$, $p=0,001$) alt boyut puan ortalamaları sağlık hizmetleri bölümünde okuyan öğrencilere göre daha düşüktü, etkin dinleme alt boyutu puan ortalamaları ise ebellek bölümü öğrencilerine göre daha düşüktü ($KW=18,457$, $p=0,002$) (Tablo 2). Öğrencilerin yaşı, doğum yeri, aile tipi, yaşadığı yer, sınıfı, bölümünü isteyerek tercih etme ve etkili iletişim konusunda seminer/kurs veya ders alma durumu ile EİBÖ puan ortalaması arasında ise istatistiksel açıdan anlamlı farklılık saptanmadı ($p>0,05$).

Öğrencilerin ilişki içerisinde oldukları bireylerle iletişim kurmada sorun yaşama durumları ile EİBÖ alt boyut puan ortalamalarının çoğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptandı. Annesi ile iletişim kurmakta sorun yaşadığını belirten öğrencilerin kendini tanıma ($KW=10,776$, $p=0,005$) ve empati ($KW=8,758$, $p=0,013$) puan ortalamaları; babasıyla sorun yaşayan öğrencilerin egoyu geliştirici dil ($KW=7,446$, $p=0,024$), kendini tanıma ($KW=16,374$, $p=0,000$), empati ($KW=9,390$, $p=0,009$) ve beden dilini kullanma ($KW=10,342$, $p=0,006$) puan ortalamaları daha düşüktü. Kardeşiyle ilişki kurmakta sorun yaşayan öğrencilerin ise egoyu geliştirici dil ve empati puan ortalamaları daha düşüktü (sırasıyla: $KW=7,491$, $p=0,024$; $KW=17,285$, $p=0,000$). Bununla birlikte eş/partneriyle ve arkadaşlarıyla iletişim kurmakta sorun

yaşayan öğrencilerin tüm ölçek alt boyut puan ortalamalarının daha düşük olduğu saptandı ($p<0,05$). Ayrıca öğretim elemanları ile ilişkide sorun yaşayan öğrencilerin etkin dinleme, kendini tanıma, empati ve beden dilini kullanma puan ortalamaları düşükken (sırasıyla: $KW=12,373$, $p=0,002$; $KW=34,851$, $p=0,000$; $KW=8,149$, $p=0,017$; $KW=7,252$, $p=0,027$); sağlık çalışanları ile sorun yaşayan öğrencilerin etkin dinleme,

kendini tanıma ve empati puan ortalamaları daha düşüktü (sırasıyla: $KW=15,009$, $p=0,001$; $KW=23,943$, $p=0,000$; $KW=14,637$, $p=0,001$). Hasta veya hasta refakatçisi ile iletişim kurmakta sorun yaşadığını belirten öğrencilerin ise etkin dinleme ($KW=10,510$, $p=0,005$) ve kendini tanıma ($KW=16,238$, $p=0,000$) puan ortalamalarının daha düşük olduğu belirlendi (Tablo 3).

Tablo 1. Öğrencilerin Etkili İletişim Becerileri Ölçeği puan ortalamaları

Ölçek Alt Boyutu	Minimum-maksimum puanı	Ortalama (Ort)	Standart sapma (SS)
Egoyu geliştirici dil	6 - 30	23,20	3,25
Etkin dinleme	8 - 40	33,82	4,23
Kendini tanıma – kendini açma	5 - 25	17,46	3,67
Empati	8 - 40	31,13	4,26
Beden dilini kullanma	7 - 35	25,53	3,21

Tablo 2. Öğrencilerin sosyodemografik ve eğitim özellikleri ile Etkili İletişim Becerileri Ölçeği puan ortalamaları arasındaki ilişki

Özellik (n)		Ölçek Alt Boyutu				
		Egoyu geliştirici dil (Ort±SS)	Etkin dinleme (Ort±SS)	Kendini tanıma (Ort±SS)	Empati (Ort±SS)	Ben dilini kullanma (Ort±SS)
Cinsiyet	Kadın (371)	31,27±4,20	34,22±4,00	17,41±3,58	31,26±4,20	25,85±3,14
	Erkek (94)	22,38±3,47	32,22±4,73	17,64±4,00	30,57±4,45	24,23±3,17
Man Whitney-U (U)		14725,50	13255,00	17338,50	16013,50	12331,000
<i>p</i>		0,000	0,000	0,932	0,219	0,000
Kardeş sayısı	Tek çocuk (15)	21,80±2,75	31,73±3,49	17,46±3,90	27,20±4,91	25,66±2,19
	1 (221)	23,13±3,28	33,94±4,09	17,70±3,50	31,41±4,35	25,61±3,12
	2 (104)	23,29±3,22	34,21±4,39	17,97±3,62	30,93±4,21	25,63±2,93
	3 (66)	23,77±2,81	34,31±4,01	16,66±4,04	32,00±3,22	26,01±3,43
	4 ve üzeri (59)	22,96±3,68	32,64±4,62	16,55±3,70	30,44±4,34	24,47±3,79
Kruskal-Wallis (KW)		6,937	11,959	10,431	15,672	8,190
<i>p</i>		0,139	0,018	0,034	0,003	0,085
Kaçınıcı çocuk	İlk (211)	23,01±3,11	33,89±4,16	17,78±3,66	31,44±4,33	25,74±2,99
	Ortanca (123)	23,53±3,48	33,86±4,72	16,63±3,77	31,29±4,00	25,29±3,54
	Son (131)	23,16±3,25	33,66±3,88	17,72±3,48	30,46±4,33	25,40±3,22
KW		2,494	0,644	9,190	2,771	1,372
<i>p</i>		0,287	0,725	0,010	0,250	0,504
Gelir düzeyi	Düşük (76)	23,72±3,40	33,71±4,20	16,46±3,79	31,27±4,17	25,59±3,58
	Orta (370)	23,13±3,17	33,82±4,18	17,57±3,62	31,04±4,26	25,54±3,11
	Yüksek (19)	22,31±4,06	34,26±5,45	19,26±3,17	32,15±4,72	25,00±3,63
KW		4,015	0,794	10,922	0,927	0,111
<i>p</i>		0,134	0,672	0,004	0,629	0,946
Bölümü	Ebelik (91)	23,53±3,2	34,90±3,80	17,48±3,22	31,86±3,92	26,19±3,29
	Hemşirelik (135)	23,26±2,74	33,97±3,98	17,18±3,33	30,82±3,95	25,43±3,00
	Sağlık hizmetleri (129)	24,17±3,74	34,79±3,49	18,32±4,28	33,70±3,98	25,79±2,92
	Sosyal hizmet (12)	23,25±3,13	34,00±5,09	17,83±3,56	30,08±3,42	26,33±3,36
	Tip (98)	22,32±3,21	32,37±4,37	17,59±4,17	30,02±4,33	24,86±3,13
KW		12,088	18,457	3,690	20,312	9,056
<i>p</i>		0,034	0,002	0,595	0,001	0,107

Tablo 3. Öğrencilerin ilişki içerisinde oldukları bireylerle iletişim kurmada sorun yaşama durumları ile Etkili İletişim Becerileri Ölçeği puan ortalamaları arasındaki ilişki

..... iletişim kurmada sorun yaşıyorum		Ölçek Alt Boyutu				
		Egoyu geliştirici dil (Ort±SS)	Etkin dinleme (Ort±SS)	Kendini tanıma (Ort±SS)	Empati (Ort±SS)	Ben dilini kullanma (Ort±SS)
Annemle	Evet (20)	22,15±4,02	32,75±4,92	15,70±3,43	30,20±5,44	24,85±3,67
	Hayır (315)	23,26±3,23	33,73±4,21	17,84±3,64	31,53±4,18	25,59±3,27
	Bazen (130)	23,18±3,16	34,19±4,15	16,80±3,61	30,30±4,14	25,49±2,99
KW		2,156	2,156	10,776	8,758	1,309
p		0,340	0,340	0,005	0,013	0,520
Babamla	Evet (39)	22,56±3,31	32,41±4,22	16,02±4,13	29,51±4,84	24,38±3,28
	Hayır (273)	23,52±3,31	34,09±4,28	18,04±3,76	31,59±4,10	25,90±3,20
	Bazen (153)	22,77±3,07	33,69±4,09	16,79±3,15	30,70±4,26	25,15±3,10
KW		7,446	5,559	16,374	9,390	10,342
p		0,024	0,062	0,000	0,009	0,006
Kardeşimle	Evet (15)	22,86±3,46	33,46±5,22	15,33±3,71	29,86±5,92	24,53±3,06
	Hayır (315)	23,42±3,38	33,93± 4,33	17,79±3,72	31,64±4,36	25,73±3,20
	Bazen (135)	22,68±2,86	33,60±3,88	16,92±3,40	30,06±3,54	25,17±3,21
KW		7,491	1,095	5,929	17,285	5,929
p		0,024	0,578	0,052	0,000	0,052
Eş / partnerimle	Evet (46)	22,76±3,00	32,56±4,81	15,39±3,46	29,15±3,88	24,08±2,94
	Hayır (271)	23,47±3,40	34,27±4,16	18,21±3,60	31,95±4,38	25,92±3,26
	Bazen (148)	22,81±3,01	33,38±4,08	16,72±3,47	30,22±3,76	25,25±3,05
KW		6,027	7,493	31,245	29,501	17,081
p		0,049	0,024	0,000	0,000	0,000
Arkadaşlarıyla	Evet (14)	22,92±3,33	32,64±4,30	14,57±2,59	29,64±4,87	23,78±2,48
	Hayır (285)	23,57±3,28	34,15±4,43	18,25±3,60	31,75±4,26	25,96±3,17
	Bazen (166)	22,56±3,11	33,34±3,81	16,35±3,45	30,17±4,01	24,93±3,19
KW		12,505	8,594	35,992	17,773	17,780
p		0,002	0,014	0,000	0,000	0,000
Öğretim elemanlarıyla	Evet (61)	22,81±3,05	32,47±4,11	14,98±3,92	30,16±4,75	24,70±3,09
	Hayır (252)	23,25±3,32	34,28±4,14	18,17±3,53	31,52±4,25	25,82±3,15
	Bazen (152)	23,25±3,21	33,58±4,31	17,28±3,34	30,85±4,01	25,36±3,30
KW		1,160	12,373	34,851	8,149	7,252
p		0,560	0,002	0,000	0,017	0,027
Sağlık çalışanlarıyla	Evet (35)	22,65±3,46	31,40±5,31	15,40±4,23	30,25±5,10	24,94±3,19
	Hayır (262)	23,24±3,37	34,35±4,22	18,17±3,46	31,70±4,41	25,74±3,18
	Bazen (168)	23,23±3,02	33,48±3,79	16,77±3,58	30,40±3,68	25,32±3,25
KW		1,085	15,009	23,943	14,637	2,237
p		0,581	0,001	0,000	0,001	0,327
Hasta / refakatçilerle	Evet (12)	21,58±3,60	30,41±4,39	15,50±2,74	30,66±4,29	24,83±3,56
	Hayır (303)	23,29±3,27	34,08±4,40	17,97±3,67	31,45±4,45	25,71±3,21
	Bazen (150)	23,13±3,17	33,55±3,72	16,58±3,52	30,51±3,80	25,22±3,16
KW		1,784	10,510	16,238	5,927	3,077
p		0,410	0,005	0,000	0,052	0,215

TARTIŞMA

İletişim becerileri tek başına deneyimle gelişemediğinden, birçok mesleki eğitim programında zorunlu olarak yer almakta ve bu becerilerin eğitime önemli ölçüde çaba ve zaman ayrılmaktadır (17). İletişim becerilerinin öğrenilebilir, geliştirilebilir ve şekillendirilebilir nitelikler olduğu öncülüne dayanarak, eğitimciler iletişim becerilerinin

öğretimine yönelik yöntemleri sürekli geliştirmektedir. Özellikle rol oynamaya, simüle/standardize edilmiş hastalara dayanan etkileşimli yaklaşımlar daha fazla tercih edilmektedir (3,18). Sağlık mesleklerinde iletişim becerilerinin öğretimi kadar bu becerilerin öğrencilere ne ölçüde kazandırıldığına değerlendirilmesi ve ölçülmesi gerekli ancak zordur (15,19). Değerlendirmeyi zorlaştıran nedenler; sağlık

alanında eğitim gören öğrenci sayısının artması, bu alanda eğitim veren kurumların eğitim çalışmalarının yanı sıra araştırma ve sağlık hizmeti sunma gibi sorumluluklarının bulunması, bu becerileri en iyi değerlendiren aracın ne olduğu konusunda net bir görüş birliğinin olmamasıdır (20). Bununla birlikte iletişim becerilerini ölçen araçların geliştirilmesine yönelik çalışmalar sürmektedir (21). Bu araçlardan birini kullanarak sağlık okullarında öğrenim gören üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirildiği bu çalışmada, öğrencilerin EİBÖ alt boyutlarının tümünden ortalamanın üzerinde puan aldıkları belirlenmiştir. Bu bulguya dayanarak çalışmamıza katılan öğrencilerin iletişim becerilerinin iyi düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç ebelik (22-4), hemşirelik (11,21-30) ve tıp (31) öğrencilerinin iletişim becerilerinin yüksek olarak değerlendirildiği çalışma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Bu konuda yapılan diğer çalışmalarda ise çalışma sonucumuzdan farklı olarak ebelik (32), hemşirelik (33,34), sağlık hizmetleri yüksekokulu (35) ve tıp (36) öğrencilerinin iletişim becerilerinin orta düzeyde veya düşük olduğu belirlenmiştir (37,38). Sağlık alanında öğrenim gören öğrencilerin iletişim becerilerinin farklılıklar göstermesi, ölçüm aracından ve bu konuya ilişkin eğitim farklılıklarından kaynaklanıyor olabilir. Katılımcılarımızın yarıdan fazlasının iletişim becerilerine yönelik kurs/seminer veya ders almamasına rağmen, iletişim becerilerinin iyi düzeyde olması mesleki uygulamalarında hastanın sağlık ihtiyaçlarının karşılanması, dolayısıyla sunulan bakım ve tedavi kalitesinin artması açısından olumludur.

Öğrencilerin cinsiyetleri ile iletişim becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Kadın öğrencilerin egoyu geliştirici dil, etkin dinleme ve beden dilini kullanma puanları erkek öğrencilere göre daha yüksektir. Bu bulgu, kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha iyi iletişim becerisine sahip olduğunu destekleyen araştırma sonuçlarıyla tutarlıdır (29,31,33,36,39,40). Farklı olarak erkeklerin

daha yüksek iletişim becerisine sahip olduğunu (30) ya da cinsiyet ile iletişim becerisi arasında anlamlı fark bulunmadığını gösteren az sayıda çalışmaya ulaşılmıştır (22,41). Karabulut (2020) cinsiyete özgü iletişim becerilerindeki farklılığı Gilligan'ın ahlaki gelişim teorisine temellendirerek, kadınların kişilerarası ilişkilerin sürdürülmesini ve başkalarının bakım sorumluluğunu ahlaki yükümlülük olarak üstlenmeleriyle açıklamaktadır. Bakım sorumluluğunun üstlenilmesi merhamet, empati ve özgecilik kişilik özellikleriyle ilişkilidir (31). Yürütülen çalışmalarda kadın hekimlerin erkek meslektaşlarıyla karşılaştırıldığında daha fazla gülümsedikleri, kendileri hakkında bilgi verdikleri ve hastalarını konuşmaya teşvik ettikleri belirlenmiştir. Yine kadın hekimlerin tanıya özgü bilgileri iletirken empati göstererek, daha olumlu ifadeler kullanarak ve daha duygusal davranışlar sergileyerek iletişime geçtikleri belirlenmiştir (18,42). Çalışmaya katılan öğrencilerin etkili iletişim becerilerinin yüksek düzeyde olması, katılımcılarımızın büyük çoğunluğunun (%79,8) kadın olması ile ilişkili olabilir. Cinsiyet gözetmeksizin tüm sağlık çalışanlarının etkili iletişim becerileri gelişmiş olmalıdır. Bu nedenle erkek öğrencilerin iletişim becerilerinin iyileştirilmesine yönelik girişimler planlanmalı ve etkinliği değerlendirilmelidir.

Çalışmamızda öğrencilerin EİBÖ puanları gelir düzeyine, kardeş sayısına ve kaçınıcı çocuk olduklarına göre farklılık göstermiştir. Gelir düzeyinin az olduğunu belirten, üç ve üzerinde kardeşe sahip ve ortanca çocuk olan öğrencilerin kendini tanıma becerilerinin daha düşük olduğu saptanmıştır. Kendini tanıma becerisi bireyin kendi duygularının farkında olmasına, dolayısıyla iletişimini daha sağlıklı bir şekilde yönlendirmesine katkı sağlamaktadır (15). Ekonomik zorluklarla uğraşmak ve kardeşlerle ilgili sorumlulukların üstlenilmesi, bireyin duyguları üzerinde düşünmesini engelleyici bir unsur olabilir. Kardeşi olmayan öğrencilerin ise etkin dinleme ve empati becerilerinin daha düşük olduğu

belirlenmiştir. Çalışma sonucumuza benzer olarak Çunkuş ve arkadaşları (2021) kardeşi olmayan hemşirelik öğrencilerinin empati becerilerinin daha düşük olduğunu belirlemiştir (28). Karabulut ve arkadaşlarının (2020) tıp fakültesi öğrencileri ile yürüttükleri çalışmada da dört ve üzerinde kardeşe sahip öğrencilerin davranışsal iletişim becerileri daha yüksek saptanmıştır (31). Bu sonuçlar, kardeşe sahip olmanın aile içi etkileşim sürecinde iletişim becerilerini geliştirici etkiye neden olacağı varsayımına dayanarak beklendiği olarak yorumlanabilir. Bingöl ve Demir (2011) tarafından yürütülen çalışmada ise sağlık yüksekokulu öğrencilerinin kardeş sayısı ile iletişim becerileri arasında anlamlı fark saptanmamıştır (22).

Öğrencilerin EİBÖ puanları arasında anlamlı farklılık yaratan değişkenlerden bir diğeri öğrenim görülen bölümdür. Tıp fakültesi öğrencilerinin egoyu geliştirici dil, empati ve etkin dinleme puanları sağlık hizmetleri ve ebelik bölümünde öğrenim gören öğrencilere göre daha düşük saptanmıştır. Alanyazı değerlendirildiğinde çalışma sonucumuza benzer (22,39) ve farklı (11,37) sonuçlara ulaşan araştırmalara ulaşılmıştır. Bu sonuç, sağlık alanında eğitim veren bölümlerin iletişim becerilerine ilişkin dersleri farklı müfredatlar ve sürelerde vermesi ile öğrenme ortamındaki farklılıklardan kaynaklanabilir. Öğrencilerin öğrenim düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin gelişme göstermesi beklenirken, öğrenim görülen sınıf ile EİBÖ puanlarının benzer düzeyde kalması ve üst sınıflarda artış göstermemesi dikkat çekicidir. Yapılan çalışmalar ebelik (22,24), hemşirelik (23,25,29) ve tıp (31) öğrencilerinin öğrenim gördükleri sınıf ile iletişim becerileri arasında fark olmadığını göstermektedir. Ebelik öğrencilerinin iletişim becerilerinin dört yıllık izleme değerlendirildiği bir çalışmada, öğrencilerin son sınıfta birinci sınıfa göre iletişim becerilerini olumsuz değerlendirdikleri belirlenmiştir (43). Başka bir çalışmada da tıp öğrencilerinin eğitimleri sırasında örtülü müfredat, rol model eksikliği ve aşırı bilgi yüklemesinin etkisiyle empati

becerilerinde azalma olduğu ortaya konmuştur (42). Hemşirelik öğrencilerinin çoğunun iletişim konusunda eğitim ve rehberliğe ihtiyaç duyduğu (37), çoğu hekimin iletişim becerileri konusunda çok az formal eğitime sahip olduğu ve bu eğitimlerin birçok tıp fakültesinin müfredatına veya sürekli eğitimlerine entegre edilmediği bildirilmektedir (44). Bu sonuçlar sağlık alanında öğrenciye kazandırılması gereken temel yeterliklerden biri olan iletişim becerisine ilişkin eğitimin yeterliği ve etkinliği konusunda düşündürücüdür. Belirli bir dönemle sınırlı, ders olarak verilen eğitimin aksine geleneksel ve dijital öğrenme metotlarıyla harmanlanarak yıllara yayılan düzenli, yapılandırılmış bir eğitim programının, öğrencilerin iletişim becerilerinin gelişmesine katkı sağlayacağı belirtilmekle birlikte (45,46,47), eğitim programının içeriği konusunda fikir birliği bulunmamaktadır (47). Eğitim sırasında öğrencilerin deneyimlerini yazmalarının, uygulamaları sırasında neyin doğru gittiğini görmelerine, kendilerini tanımlarına ve etkili iletişim kurmalarını geliştirmelerine olanak sağladığı bildirilmektedir (28). Sağlık hizmetlerinin sunumun bir ekip işi olduğu göz önünde bulundurulduğunda ekip üyelerinin karşılıklı iletişim becerilerini değerlendirdikleri araştırmalar, bu konudaki becerilerin geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

Çalışmamızda anne, baba, kardeş, eş/partner, arkadaş, öğretim elemanı, sağlık çalışanı, hasta ve refakatçisi ile iletişimde sorun yaşayan öğrencilerin iletişim becerilerinin, sorun yaşamayan öğrencilerin iletişim becerilerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Çalışma sonucumuza benzer şekilde araştırmalarda kişilerarası ilişkilerinde, arkadaşlarıyla ve hastayla ilişkide güçlük yaşayan öğrencilerin etkili iletişim becerilerini kullanamadıkları saptanmıştır (28,33). Öğrencilerin etkili iletişim becerilerini kullanamamaları aile içi ve sosyal ilişkide sorun yaşamalarının yanı sıra mesleki eğitimde öğretim elemanı, sağlık ekibi üyeleri ve hasta ile ilişkilerinde iletişim güçlükleri yaşamalarını kaçınılmaz kılabilir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışmanın sonuçları bazı sınırlılıklar göz önünde bulundurularak yorumlanmalıdır. İlk olarak çalışma sadece bir üniversitede yürütüldüğünden sonuçlar Türkiye’de sağlıkla ilgili alanlarda öğrenim gören tüm üniversite öğrencilerine genelleştirilemez. Bir diğer çalışma sınırlılığı, verilerin öğrencilerin kendi bildirimlerine dayanmasıdır.

SONUÇ

Sağlık alanında öğrenim gören üniversite öğrencilerinin etkili iletişim becerilerinin değerlendirildiği bu çalışmada, öğrencilerin iletişim becerilerinin yüksek düzeyde olduğu belirlendi. Kadın öğrencilerin etkili iletişim becerileri daha yüksekken; kardeşi olmayan, üç ve üzerinde kardeşe sahip, ortanca çocuk ve gelir düzeyi az olan öğrencilerin iletişim becerileri daha düşüktü. Etkili iletişim becerileri öğrencilerin öğrenim gördükleri bölüme göre farklılık gösterirken, eğitim sırasında değişmediği saptandı. Sağlıkla ilgili mesleklerin eğitim hedeflerinden biri öğrencilerin etkili iletişim becerilerini öğrenmeleri ve bu becerileri geliştirmeleridir. Bu nedenle öğrencilerin iletişim becerisi üzerinde olumlu etkisinin olduğu ortaya konan rol oynama ve simüle/standardize hasta uygulamalarıyla yapılandırılmış iletişim becerileri eğitiminin sürekliliği sağlanmalıdır. Eğitim sürecinde öğrenciye yapıcı geribildirimler vermenin yanı sıra eğitimcilerin uygun rol modeller olması, öğrencilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilir. Mevcut mesleki eğitim programlarının öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirememesinin nedenleri araştırılmalıdır.

Teşekkür: Çalışmamıza katılan öğrencilere ve araştırma verilerinin istatistiksel analizindeki katkılarından dolayı Dr. Öğr. Üyesi Sibel Balcı’ya teşekkür ederiz.

Etik Kurul Onayı: Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi KÜ GOKAEK 2018/82

Hasta onamı: Çalışma retrospektif olarak yapılmıştır.

Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Finansal Destek: Çalışma için finansal destek

kullanılmamıştır.

Araştırmacıların Katkısı: Tüm yazarlar makalenin tüm aşamalarına katkıda bulunmuş, son halini okumuş ve onaylamıştır.

KAYNAKLAR

1. Mata ÁNS, Azevedo KPM, Braga LP, et al. Training programs in communication skills to improve self-efficacy for health personnel: Protocol for a systematic review and meta-analysis. *Medicine*. 2019;98(33):e16697.
2. Mitsi A, Kourakos M, Poulimenakou G, Latsou D, Sarris M. Therapeutic relationship and quality of life in chronic diseases. *Am J Nurs Sci*. 2018;7(3-1):103-108.
3. Mercan N, Tangül Özcan C, Aydın MS. Psikiyatride ve iletişim eğitiminde simüle hasta uygulamaları. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*. 2018;10(3):302-311.
4. McKivett A, Paul D, Hudson N. Healing conversations: developing a practical framework for clinical communication between aboriginal communities and healthcare practitioners. *J Immigr Minor Health*. 2019;21(3):596-605.
5. Al-Zahrani BS, Al-Misfer MF, Al-Hazmi AM. Knowledge, attitude, practice and barriers of effective communication skills during medical consultation among general practitioners national guard primary health care center, Riyadh, Saudi Arabia. *Middle East J Fam Med*. 2015;7(10):4-17.
6. Kahyaoğlu Süt H, Demir NG, Özer B. Klinik uygulamaya çıkan öğrenci hemşirelerin iletişim becerileri ve etkileyen faktörler. *HSP*. 2015;2(2):167-177.
7. Ferreira M, Silva D, Pires A, Sousa M, Nascimento M, Calheiros N. Clinical skills and communication in nursing students. In: 2 nd International Conference on Health and Health Psychology. 2016;51-60.
8. Kornaś A, Bętkowska-Korpała B. Cancer patients expectations of their doctors. *Przegląd Lekarski*. 2016;73(11):841-844.
9. El-Haddad C, Hegazi I, Hu W. Understanding patient expectations of health care: a qualitative study. *JPX*. 2020;7(6):1724-1731.
10. Aşikli E, Aydın Er R. Paediatric oncology patients' definitions of a good physician and good nurse. *Nurs Ethics*. 2021;28(5):656-669.
11. Çiftçi H, Kaya F, Bostancı N. Sağlık alanındaki üniversite öğrencilerinde iletişim becerileri ve mesleki benlik saygısı arasındaki

ilişki. *Caucasian J Sci.* 2020;7(1):42-55.

12. Cappi V, Artioli G, Ninfa E, et al. The use of blended learning to improve health professionals' communication skills: a literature review. *Acta Biomed.* 2019;90(4-S):17-24.

13. Korkut Owen F, Bugay A. İletişim Becerileri Ölçeği'nin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üni Eğitim Fak Derg.* 2014;10(2):51-64.

14. Cohen L, Manion L, Morrison K. *Research Methods in Education.* 6th edition. London: Routledge/Taylor & Francis Group; 2007. p 101-105.

15. Buluş M, Atan A, Erten Sarıkaya H. Etkili iletişim becerileri: bir kavramsal çerçeve önerisi ve ölçek geliştirme çalışması. *Int Online J Educ Sci.* 2017;9(2):575-590.

16. Karagöz Y, Kösterelioğlu İ. İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin faktör analizi metodu ile geliştirilmesi. *Dumlupınar Ü Sosyal Bil Derg.* 2008;21:81-97.

17. Moore PM, Rivera S, Bravo-Soto GA, Olivares C, Lawrie TA. Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer. *Cochrane Database Syst Rev.* 2018;24;7(7):CD003751.

18. Bagacean C, Cousin I, Ubertini AH, et al. Simulated patient and role play methodologies for communication skills and empathy training of undergraduate medical students. *BMC Med Educ.* 2020;20(1):491.

19. Cömert M, Zill JM, Christalle E, Dirmaier J, Härter M, Scholl I. Assessing communication skills of medical students in objective structured clinical examinations (osce)--a systematic review of rating scales. *PLoS One.* 2016 Mar 31;11(3):e0152717.

20. Qureshi AA, Zehra T. Simulated patient's feedback to improve communication skills of clerkship students. *BMC Med Educ.* 2020;20(1):15.

21. Escribano S, Juliá-Sanchis R, García-Sanjuán S, Congost-Maestre N, Cabañero-Martínez MJ. Psychometric properties of the Attitudes towards Medical Communication Scale in nursing students. *PeerJ.* 2021;9:e11034.

22. Bingöl G, Demir A. Amasya sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Göztepe Tıp Derg* 2011;26(4):152-159.

23. Cesur B, Pınar ŞE, Yurtsal ZB, Aksoy ÖD, Uçar T, Erkek ZY. The relationship between

emotional literacy levels and communication skills of midwifery students. *Sakarya Med J.* 2018;8(1):108-116.

24. Özcan B, Gültepe R, Gezgin A. Ebelik öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Derg.* 2020;13(71):696-702.

25. Aşçı Ö, Hazar G, Yılmaz M. Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri ve ilişkili değişkenler. *Acıbadem Ü Sağ Bil Derg.* 2015;6:160-65.

26. Mendi B, Oğuz G. Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin sosyal medyayı kullanım özellikleri bağlamında incelenmesi: Bir vakıf üniversitesindeki sağlık bilimleri öğrencileri üzerinde değerlendirme. *Gümüşhane Ü İletişim Fak Elektronik Derg.* 2018;6(1):666-690.

27. Cerit B, Çıtak Bilgin N, Ak B. Relationship between smartphone addiction of nursing department students and their communication skills, *Contemp Nurs.* 2018;54(4-5):532-542.

28. Çunkuş N, Yiğitoğlu GT, Solak S. The relationship between worry and comfort levels and communication skills of nursing students during pediatric clinic applications: A descriptive study. *Nurse Educ Today.* 2021;97:104684.

29. Akçam A, Kanbay Y, Işık E. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Artvin Çoruh Ü Uluslararası Sosyal Bil Derg.* 2019;5(2):74-92.

30. Gutiérrez-Puertas L, Márquez-Hernández VV, Gutiérrez-Puertas V, Granados-Gómez G, Aguilera-Manrique G. Interpersonal communication, empathy, and stress perceived by nursing students who use social networks. *J Adv Nurs.* 2020;76(10):2610-2617.

31. Karabulut S, Yıldırım R, Zengin H, Çelik Z. Tıp fakültesi dönem 1-2-3 öğrencilerinin iletişim ve empati becerilerinin analizi. *Tıp Eğitimi Dünyası.* 2020;19(58):42-53.

32. Türken H, Es B, Çalım Sİ. Öğrenci ebelerin duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki. *CBU-SBED.* 2016;3(4):447-452.

33. Söğüt S, Cangöl E, Dinç A. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesi. *Researcher: Soc Sci Stud.* 2018;6(2):272-280.

34. Kazu E, Düşükcan M. Hemşirelik öğrencilerinin sosyal zekâ düzeylerinin iletişim becerilerine etkisi. *Fırat Üni Sosyal Bil Derg.*

2021;31(1):215-230.

35. Elkin N, Karadağlı F, Barut AY. Sağlık bilimleri öğrencilerinin iletişim becerileri düzeyleri ve ilişkili değişkenlerin belirlenmesi. *Mersin Ü Sağ Bil Derg.* 2016;9(2):70-80.

36. Gamsızkan Z. ve Cangür Ş. Tıp fakültesi 3. sınıf öğrencilerinin empatik eğilim ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *J Turk Fam Phy.* 2019;10(2):89-97.

37. Acar G, Buldukoglu K. Difficulties of students' in communication with patients and their perception of difficult patient. *J Psyc Nurs.* 2016;7(1):7-12.

38. MacLean S, Kelly M, Geddes F, Della P. Use of simulated patients to develop communication skills in nursing education: An integrative review. *Nurse Educ Today* 2017;48:90-98.

39. Akgün R, Çetin H. üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin ve empati düzeylerinin belirlenmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Derg.* 2018;7(3):103-117.

40. Aşçı Ö, Hazar G, Yılmaz M. Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve İlişkili Değişkenler. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Derg.* 2015; 6:160-65.

41. Karnieli-Miller O, Michael K, Gothelf AB, Palombo M, Meitar D. The associations between reflective ability and communication skills among medical students. *Patient Educ Couns.* 2021;104(1):92-98.

42. Vogel D, Meyer M, Harendza S. Verbal and non-verbal communication skills including empathy during history taking of undergraduate medical students. *BMC Med Educ.* 2018;18(1):157.

43. Ertekin Pınar Ş, Duran Aksoy Ö, Cesur B, Dağlar G. Ebelik öğrencilerinin eleştirel düşünme eğilimleri ve iletişim becerileri: yıllara göre izlem çalışması. *J Human Sci.* 2017;14(2):1117-1128.

44. Shiraly R, Mahdaviazad H, Pakdin A. Doctor-patient communication skills: a survey on knowledge and practice of Iranian family physicians. *BMC Fam Pract.* 2021;22(1):130.

45. Shafakhah M, Zarshenas L, Sharif F, Sabet Sarvestani R. Evaluation of nursing students' communication abilities in clinical courses in hospitals. *Glob J Health Sci.* 2015;7(4):323-328.

46. Kyaw BM, Posadzki P, Paddock S, Car J, Campbell J, Tudor Car L. Effectiveness of digital education on communication skills among

medical students: systematic review and meta-analysis by the digital health education collaboration. *J Med Internet Res.* 2019;21(8):e12967.

47. Son D, Shimizu I, Ishikawa H, Aomatsu M, Leppink J. Communication skills training and the conceptual structure of empathy among medical students. *Perspect Med Educ.* 2018;7(4):264-271.