

Çanakkale İli Sağlık Ocakları ve Sağlık Evlerinde Çalışan Ebelerin Empatik İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi

EVALUATION OF EMPATHIC COMMUNICATION SKILLS OF MIDWIVES WORKING AT LOCAL HEALTH SERVICES IN ÇANAKKALE

Dr. Semra AKGÖZ^a, Dr. Melda KARAVUŞ^b

^aBiyostatistik AD, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi, BURSA

^bHalk Sağlığı AD, Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi, İSTANBUL

Özet

Amaç: Birinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan ebelerin empatik iletişim becerileri sağlık hizmetinin kalitesini geliştirmede önemli bir faktördür. Bu çalışmanın amacı Çanakkale’de ebelerin empatik iletişim becerilerini ölçmek ve sosyodemografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğini saptamaktır.

Gereç ve Yöntemler: Aralık 2001-Şubat 2002 tarihlerinde Çanakkale’de Sağlık Ocakları ve Sağlık Evlerinde çalışan ve gönüllü olarak anketi yanıtlayan 228 ebe çalışmaya dahil edildi. Anket formu, Dökmen’in empatik beceri ölçeği-B Formu ile “Şu anda geçmişe dönebilseyiz mesleğinizi gene tercih eder miydiniz?” ve “Mesleki bilgi ve becerilerinizi kullanabildiğinizi düşünüyor musunuz?” sorularını içeriyordu. Madde analizi ve Faktör analizi ile ebeleri değerlendirme de ölçeğin güvenilir ve geçerli olduğu saptandı. Empatik beceri ölçeğinden alınabilecek minimum ve maksimum puanlar 66-219 idi. Veriler SPSS ver.10.0 istatistik modülü kullanılarak analiz edildi.

Bulgular: Ebelerin empatik iletişim becerilerinin (ortalama 128.2) düşük olduğu görüldü. 30 yaş ve üzerinde empatik iletişim becerisi için belirleyici olanın, ebeinin mesleki bilgisini kullanıp kullanmaması değil, geçmişe dönebilme imkanı olsa mesleğini yeniden tercih etmesinin olduğu saptandı.

Sonuç: Bulgularımız Çanakkale’de çalışan ebelerin empatik iletişim becerilerinin geliştirilmeye ihtiyacı olduğunu gösterdi. Personel eğitimi empatik iletişim becerilerini geliştirme de yardımcı olabilir.

Anahtar Kelimeler: Ebeler, empatik iletişim becerisi, meslek tercihi, mesleki bilgi, Çanakkale ili

Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2005, 13:14-19

Abstract

Objective: The empathic communication skill of midwives working in primary health care is an important factor to improve the quality of health service. The aim of this study was to measure the empathy skills of the midwives working in Çanakkale and to investigate the correlation of these skills with the social-demographic features.

Material and Methods: Between December 2001 and February 2002, 228 midwives working at local health services in Çanakkale were voluntarily answered the questions of the Dökmen scale of empathy skill. Item analysis and Factor analysis were performed for the reliability and validity of the scale measurements on midwives. The maximum point, which one could get from the empathic skill was 219 and the minimum point was 66. The data were statistically evaluated by using SPSS ver.10.0 statistics module.

Results: The level of empathic skills of midwives was low (mean 128.2). A major determinant of empathy skills (for the midwives aged 30 or more) was not whether they use their professional knowledge but their preference to do their job if they could have turned back to the past.

Conclusion: Our results showed that the empathic communication skills of midwives working in the province of Çanakkale are not satisfying and need to be improved. Training the personal on empathic communication skills may be helpful.

Key Words: Midwives, empathic communication skill, job preference, professional knowledge, province of Çanakkale

Hasta memnuniyetini belirleyen önemli faktörlerden biri, hasta ve yakınları ile sağlık personeli arasında bilgi ve iletişimin en iyi şekilde sağlanmasıdır. Bir

hastaya onun endişelerinin anlaşıldığının ve onun beklentilerinin onaylandığının gösterilmesi hasta uyumunun ve memnuniyetinin yükselmesine yol açar.¹

Olumlu sağlık davranışının kazandırılmasında ve sürdürülmesinde kişiler arası iletişim, önemli ölçüde etkilidir ve empatik temellere dayandırılmalıdır.² Empati bir insanın kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak, olaylara onun gözüyle bakması, dolayısıyla da onun duygu ve düşüncesini doğru olarak algılaması ve bu durumu o insana iletmesidir.³

Geliş Tarihi/Received: 05.01.2005 **Kabul Tarihi/Accepted:** 07.03.2005

Uzmanlık Tezi, 2003 (Danışman: M. KARAVUŞ)

Yazışma Adresi/Correspondence: Dr. Semra AKGÖZ
Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi, Biyoistatistik AD, BURSA
sakgoz@uludag.edu.tr

Copyright © 2005 by Türkiye Klinikleri

Kaliteli sağlık hizmetlerinin önemli bir ögesi, iyi iletişim becerileriyle donanmış sağlık personelidir. İlk basamak sağlık hizmetlerinde çalışan tüm sağlık personeli halkla doğrudan yüz yüze ilişki kurmak durumunda olduğundan çok iyi iletişim becerileriyle donanmış olmalıdır.⁴ Bu bağlamda, Temel Sağlık Hizmetleri ekibinin önemli bir elemanı olan ebelerin empatik iletişim becerilerinin değerlendirilmesine ihtiyaç vardır.

Bu araştırmanın amacı, Çanakkale ili genelinde Sağlık Ocakları ve Sağlık Evleri'nde çalışan ebelerin empatik iletişim beceri düzeylerini belirlemek, çeşitli sosyodemografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğini saptamak ve hizmet kalitesini arttırmak için neler yapılabileceğine ilişkin önerilerde bulunmaktır.

Gereç ve Yöntemler

Araştırma evrenini, en az 6 aydır fiilen ebelik yapan ve araştırmanın yapıldığı 3 Aralık 2001-15 Şubat 2002 tarihleri arasında Çanakkale il sınırları içerisinde 58 Sağlık Ocağı ve faal durumdaki 77 Sağlık Evi'nde çalışan 285 ebe oluşturdu.

Çanakkale ili Sağlık Ocakları'nda ve Sağlık Evleri'nde çalışan ebelerin empatik iletişim beceri düzeylerinin ölçüldüğü bu kesitsel araştırma iki aşamada yapıldı. İlk olarak, araştırmanın yapıldığı tarihte İl Sağlık Müdürlüğü Sağlık Ocakları Şube Müdürü olarak çalışan araştırmacı tarafından hazırlanan, ebelerin sosyodemografik bilgilerinin sorgulandığı bir form, tüm ebelere resmi yazı ile gönderilerek doldurulması istendi. Ebelerin yaşı, medeni durumu, eşinin mesleği, çocuk sahibi olması, görev süresi (ay), görev yeri sayısı, çalıştığı yer (Sağlık Ocağı /Sağlık Evi), eğitimi (mezun olduğu okul ve son 5 yıl içerisinde aldığı hizmet içi eğitimler), daha önceki görev yerleri (çalışma hayatı boyunca çalıştığı sağlık kuruluşları ve coğrafik bölgeler) bu form ile sorgulanan bilgileriydi. Ayrıca, ebe başına düşen nüfus hakkındaki bilgiler her üç ayda bir yenilenen Sağlık Ocakları Şube Müdürlüğü'nün ilgili kayıtlarından derlendi.

Araştırmanın ikinci aşamasında empatik iletişim beceri ölçeğine ilaveten "Şu anda geçmişe dönebilmeniz mesleğinizi gene tercih eder miydiniz?" ve "Mesleki bilgi ve becerilerinizi kullanabildiğinizi düşünüyor musunuz?" sorularını da içeren anket formu, araştırmacı tarafından ilçeler dolaşarak ebelere uygulandı.

İl Sağlık Müdürlüğü Sağlık Ocakları Şube Müdürlüğü tarafından, 18 Ocak-15 Şubat 2002 tarihleri arasında düzenlenen, ebelere yönelik eğitim toplantılarının hemen öncesinde anketler eğitim toplantısına gelen ve araştırmaya katılmayı kabul eden ebelere gözlem altında araştırmacı tarafından uygulandı. Öncelikle, bu araştırmanın sağlık çalışanlarının günlük olaylara yaklaşımını değerlendirmek amacıyla düzenlendiği açıklanarak, doğru bir şekilde ce-

vaplandırabilmeleri için araştırma yönergesi okundu. Ebelerin soruları cevaplandırırken içten olmalarını sağlamak amacıyla, araştırmaya gönüllü katılmaları sağlandı ve kimliklerinin gizleneceği konusunda güvence verildi. Anket formunda hiçbir surette cevaplayıcının ismine yer verilmeyip, sadece araştırmacı tarafından kişiye atanan 5 rakamlı bir kod numarası yer aldı. Ebelere, anketleri doldururken herhangi bir soruları olduğunda araştırmacı tarafından hemen yanıtlanacağı söylendi ve isteyenlere araştırma sonucu hakkında araştırmanın bitmesinden sonra bilgi verilebileceği belirtildi.

Araştırmada 285 ebe'nin hepsine ulaşılması amaçlanmış olmasına rağmen izin kullanma, rapor alma, hava muhalefeti, kursa gitme, geçici görevlendirme nedeniyle eğitim toplantısına gelememe veya araştırmaya katılmak istememe gibi nedenlerle toplam 239 ebe'ye (%83.9) ulaşılabildi. Araştırmanın uygulanabildiği 239 ebeden 11'i ise, empatik beceri ölçeğinde ilgisiz tepki verdiği ya da kayıp verileri (yanıtız sorular) olduğu için araştırmadan çıkartıldı. Böylece son çalışma grubunu 228 ebe (%80.0) oluşturdu.

Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Güvenirliği-Geçerliliği

Araştırmada ebelerin empatik iletişim becerilerini değerlendirmek amacıyla Likert tipi bir ölçek olan Dökmen'in empatik beceri ölçeği-B Formu kullanıldı. Likert tipi ölçekler, bireyin kendisi hakkında bilgi vermesi esasına ve bireyin kendisini başkalarından daha çok tanıdığı ve anladığı varsayımına dayanır.⁵

Dökmen'in empatik beceri ölçeği-B Formu, her birisi için 12 empatik tepki yazılı, günlük yaşamda kişilerin sahip olabilecekleri türden altı probleme dayanmaktadır. Her bir problem için kişi 4 tepki seçer (tepkileri önem sırasına koyması gerekli değildir). Sonuçta bir kişi, seçtiği 24 adet tepkinin her birisi için bir puan alacak, bu puanların toplamı, o kişinin empatik beceri ölçeğinden aldığı puan olacaktır. Empatik beceri puanının yüksek olması, empatik iletişim becerisinin yüksek olduğu, düşük olması ise empatik iletişim becerisinin düşük olduğu anlamına gelmektedir. Empatik beceri ölçeği-B Formu'nda her sorunun altındaki 12 tepkiden bir tanesi anlamsızdır; eğer kişi bu anlamsız tepkilerden bir tanesini bile seçerse, "ölçeği yeterince okumadan cevap verdiği" gerekçesiyle soru formu iptal edilir. Empatik beceri ölçeği-B Formu'nda bir kişinin alabileceği maksimum puan 219 iken, minimum puan 66'dır.

Ebelere uygulanan empatik beceri ölçeği için Cronbach'ın alfa katsayısı 0.60 idi ($p=0.0001$). " $0.60 \leq$ Alfa katsayısı ≤ 0.80 ise ölçek oldukça güvenilirdir" kriterine uygun olarak ölçek güvenilir kabul edildi.⁶

Dökmen'in empatik beceri ölçeği-B Formunun geçerliliğini araştırmak amacıyla 1 faktörlü çözüm beklenen

Faktör analizi uygulandığında, özdeğeri 2'nin üzerinde olan ve toplam değişkenliğin %34'ünü açıklayan 1 faktör elde edildi. Ölçeğin tüm maddeleri bu faktör yapısında yer aldığı ve faktör yükleri 0.30'dan büyük olduğu için (0.466'dan 0.646'ya değişiyordu) ölçek geçerli kabul edildi.⁷

İstatistiksel Analiz

Araştırmanın verileri kodlanarak bilgisayarda değerlendirildi ve istatistiksel analizleri SPSS for Windows Ver.10.0 Statistics modülünden elde edildi. Kategorik değişken verileri sıklık (n,%) ve sürekli değişken verileri ortalama \pm standart sapma veya standart hata, gerektiğinde ortanca değer olarak sunuldu. Dökmen'in empatik beceri ölçeği B-formunun güvenilirlik ve geçerlik değerlendirmesi için Madde Analizi ve Ana Bileşenler Yöntemi ile direkt (döndürmesiz) Faktör Analizi yapıldı. Empatik beceri puan ortalamalarının ebelerin sosyodemografik özelliklerine göre farklılaşması bağımsız gruplarda t-test uygulanarak araştırıldı. Sosyodemografik özelliklerin kendi aralarında karşılaştırılmasında ise Pearson ki-kare test uygulandı ve Odds oranı hesaplandı. Empatik beceri puanının ebelerin

yaş değerleriyle birlikte değişimleri Pearson korelasyon katsayısı ile incelendi. Empatik beceri üzerine ebelerin sosyodemografik özelliklerinin ortak etkisi olup olmadığı çok değişkenli varyans analizi ile araştırıldı. Tüm analizlerde iki yanlı hipotez testleri ve 0.05 anlamlılık düzeyi kullanıldı.

Bulgular

Araştırmaya katılan 228 ebe'nin yaş ortalaması 30.3 (± 5.3) yıl (min. 21-mak. 48 yıl) ve toplam çalışma süresi ile Çanakkale'deki toplam çalışma süresinin ortanca değerleri sırasıyla 123 ay (min.11-mak. 319 ay) ve 63 ay (min. 1-mak. 236 ay) idi (Tablo 1).

Çalışma hayatında mesleki bilgi ve becerisini kullanmadığını düşünen 108 ebe (%47.4), geçmişe dönembilme imkanı olsa yeniden mesleğini tercih etmeyeceğini bildiren ise 117 ebe (%51.3) vardı.

Çalışma hayatında mesleki bilgi ve becerisini kullanmadığını düşünen ebelerin yaş ortalaması (29.3 \pm 5.1 yıl), mesleki bilgi ve becerisini kullandığını düşünen ebelerin yaş ortalamasından (31.3 \pm 5.3 yıl) anlamlı olarak daha küçüktü (p= 0.04).

Tablo 1. Ebelerin sosyodemografik özelliklerine göre dağılımları.*

Yaş (yıl)	Ortalama \pm Standart Sapma	30.3 \pm 5.3	Toplam görev yeri sayısı	1	20 (%8.8)
	Ortanca	30.0		2	41(%18.0)
	Standart Hata	0.35		3	68 (%29.8)
	Min.-Mak.	21-48		4	40 (%17.5)
Toplam çalışma süresi (ay)	Ortalama \pm Standart Sapma	123.0 \pm 60.0	Çanakkale'de toplam görev yeri sayısı	5	36 (%15.8)
	Ortanca	123.0		6 ve üzeri	23 (%10.1)
	Standart Hata	3.98		1	109 (%47.8)
	Min.-Mak.	11-319		2	68 (%29.8)
Çanakkale'de toplam çalışma süresi (ay)	Ortalama \pm Standart Sapma	75.4 \pm 48.4	Mezun olduğu okul ^b	3	35 (%15.4)
	Ortanca	63.0		4	11 (%4.8)
	Standart Hata	3.21		5	5 (%2.2)
	Min.-Mak.	1-236		SML	122 (%53.5)
Çalıştığı kuruluş	Sağlık Ocağı	164 (%71.9)	Ebe başına düşen nüfus	AÖF	91 (%39.9)
	Sağlık Evi	64 (%28.1)		SHMYO	15 (%6.6)
Medeni durumu	Evli	196 (%86.0)	Çalıştığı sağlık kuruluşu	1000'den az	100 (%43.9)
	Evli değil	32 (%14.0)		1000 ve üzeri	128 (%56.1)
Çocuk sahibi olma durumu	Çocuğu var	165 (%72.4)	Çalıştığı bölge	Sadece SO	34 (%14.9)
	Çocuğu yok	63 (%27.6)		Sadece SE	31 (%13.6)
Eşinin mesleği (n = 196)	Sağlık personeli	21 (%10.8)	Diğer ^c	Diğer ^c	89 (%39.0)
	Asker-polis	42 (%21.4)		Sadece SO ve SE	74 (%32.5)
	Öğretmen	53 (%27.0)		%100 Marmara ^d	86 (%37.7)
	Devlet memuru ^a	27 (%13.8)		% 50'den fazla Marmara ^e	97 (%42.5)
Hizmetçi eğitim	Almış	94 (%41.2)	Diğer ^f	%50'den az Marmara ^f	45 (%19.7)
	Almamış	134 (%58.8)			

* %, sütun yüzdesi

^a Sağlık personeli, asker-polis ve öğretmen dışındaki devlet memurları

^b SML- Sağlık Meslek Lisesi, AÖF-Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi, SHMYO-Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu

^c Çalışma hayatı boyunca Sağlık Ocağı ve/veya Sağlık Evi yanında diğer sağlık kuruluşlarında da çalışmış

^d Çalışma hayatının tamamını Marmara Bölgesinde geçirmiş

^e Çalışma hayatının %50'den fazlasını Marmara Bölgesinde geçirmiş

^f Çalışma hayatının %50'den azını Marmara Bölgesinde geçirmiş

Tablo 2. Ebelerin çeşitli sosyodemografik özelliklerine göre empatik beceri ölçeği puan dağılımları.

Özellikler		n	Empatik Beceri Puanı (Ort. ± SS)	^a p-değeri
Çalıştığı Kuruluş	Sağlık Ocağı	164	128.0 ± 17.9	p > 0.05
	Sağlık Evi	64	128.8 ± 18.2	
Medeni Durumu	Evli	196	128.1 ± 18.3	p > 0.05
	Evli değil	32	129.0 ± 15.8	
Çocuk Durumu	Çocuğu var	165	128.0 ± 18.7	p > 0.05
	Çocuğu yok	63	128.8 ± 15.8	
Yaşı	30 yaşın altında	109	132 ± 18.2	p=0.002
	30 yaş ve üzeri	119	124.8 ± 17	
Mesleki Bilgisini Kullanma Durumu	Kullanamıyor	108	130.0 ± 17.2	p > 0.05
	Kullanıyor	120	126.7 ± 18.5	
Mesleğini Yeniden Tercih Etme Durumu	Tercih etmiyor	117	131,9 ± 18,5	p= 0.001
	Tercih ediyor	111	124,4 ± 16,5	

SS- Standart Sapma

^ap- Bağımsız gruplarda t test

Çalışma hayatında mesleki bilgi ve becerisini kullandığını düşünen 120 ebenin 69'u (%57.5) geçmişe dönebilse yeniden mesleğini tercih edeceğini bildirirken, mesleki bilgi ve becerisini kullanmadığını düşünen 108 ebenin 66'sı (%61.1) ise geçmişe dönebilse yeniden mesleğini tercih etmeyeceğini bildirdi (p= 0.005). Mesleki bilgi ve becerisini kullandığını düşünen ebelerin geçmişe dönebilse yeniden mesleğini tercih etme olasılığı, mesleki bilgi ve becerisini kullanmadığını düşünen ebelerle göre yaklaşık iki kat daha fazla idi (Odds oranı= 2.12 ve Odds oranının %95 güven aralığı 1.25-3.61).

228 ebenin empatik beceri puan ortalaması (± standart hata) 128.2 (± 1.2) ve dağılım aralığı min. 87-mak. 202 idi. Ebelerin yaşları ile empatik beceri puanları arasında zayıf, negatif ve anlamlı bir korelasyon vardı (Pearson korelasyon katsayısı r = -0.136 p=0.041).

İncelenen sosyodemografik özelliklerden yalnızca ebenin yaşı ve mesleğini yeniden tercih etme durumuna göre, empatik iletişim becerilerinin anlamlı farklılık gösterdiği saptandı. Tablo 2'de çeşitli sosyodemografik özelliklere göre ebelerin empatik beceri puanlarının dağılımları sunuldu.

Otuz yaş altı ile 30 yaş ve üzeri ebelerin empatik beceri puan ortalamaları sırasıyla 132 (±18.2) ve 124.8 (±17) idi. Empatik beceri puanının 30 yaşın altındaki ebelerde anlamlı olarak daha yüksek olduğu saptandı (p=0.002) (Tablo 2).

Geçmişe dönebilse mesleğini yeniden tercih etmeyecek olan ebelerin empatik beceri puan ortalamasının (131.9±18.5), mesleğini yeniden tercih edecek olan ebelerin ortalamasından (124.4±16.5) anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu gözlemlendi (p=0.001) (Tablo 2).

Çalışma hayatında mesleki bilgi ve becerisini kullanmadığını düşünen ebelerin empatik beceri puan ortalaması (130.0±17.2), mesleki bilgi ve becerisini kullandığını

düşünen ebelerin ortalamasından (126.7 ± 18.5) daha yüksek olmasına rağmen, istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmadı (p > 0.05).

Ebelerin empatik iletişim becerisi üzerine, sosyodemografik özelliklerinin ortak etkilerinin olup olmadığını araştırmak için çok değişkenli varyans analizi uygulandı. Mesleki bilgisini kullandığını düşünme, geçmişe dönebilse mesleğini yeniden tercih etme, 30 yaş altı ile 30 yaş ve üzeri şeklinde oluşturulan yaş grupları ile birlikte tüm iç etkileşimler anlamlı çok değişkenli varyans analizi modelini oluşturdu. Geçmişe dönebilme imkanı olsa mesleğini yeniden tercih etmenin ve çalışma hayatında mesleki bilgisini kullandığını düşünmenin, ebelerin empatik iletişim becerisi üzerine anlamlı bir ortak etkisi olduğu görüldü (p=0.023).

Tablo 3'de görüldüğü gibi, hem 30 yaş altında hem de 30 yaş ve üzeri olan ebelerde mesleğini yeniden tercih etmeyen ebelerin, mesleki bilgisini kullanabildiğini düşünenlerinin empatik beceri puan ortalamaları (sırasıyla 139.2 ± 22.4 ve 130.2 ± 16.0) mesleki bilgisini kullanmadığını düşünenlerin ortalamalarından (sırasıyla 130.8 ± 18.6 ve 129.8 ± 18.4) daha yüksek idi.

Her iki yaş grubunda geçmişe dönebilse mesleğini yeniden tercih eden ebelerde ise mesleki bilgisini kullanmadığını düşünenlerin empatik beceri puan ortalamaları (sırasıyla 133.0 ± 13.5 ve 124.7± 18.4), mesleki bilgisini kullanabildiğini düşünenlerin ortalamalarından (sırasıyla 127.1 ± 16.7 ve 117.8 ± 14.8) daha yüksekti (Tablo 3).

Her iki yaş grubunda mesleki bilgisini kullandığını düşünen ebelerin geçmişe dönebilse mesleğini yeniden tercih etmeyenlerinin empatik beceri puan ortalamaları, mesleğini yeniden tercih eden ebelerin ortalamalarından daha yüksek idi. Mesleki bilgisini kullanmadığını düşünen 30 yaş ve üzerindeki ebelerde ise, mesleğini yeniden tercih etmeyenlerin empatik beceri puan ortalaması daha yüksek

Tablo 3. Ebelerin yaş gruplarına, mesleki bilgisini kullanma ve geçmişe dönebilse mesleğini yeniden tercih etme durumuna göre empatik beceri puan dağılımları.

Yaş grupları	Mesleki bilgi ve becerisini	Mesleğini tercih etmiyor	Mesleğini tercih ediyor
30 yaşın altında	kullanmıyor (n=62)	130.8 ± 18.6 (n=38)	133.0 ± 13.5 (n=24)
	kullanıyor (n=47)	139.2 ± 22.4 (n=21)	127.1 ± 16.7 (n=26)
30 yaş ve üzeri	kullanmıyor (n=46)	129.8 ± 18.4 (n=28)	124.7 ± 18.4 (n=18)
	kullanıyor (n=73)	130.2 ± 16.0 (n=30)	117.8 ± 14.8 (n=43)
TOPLAM	kullanmıyor (n=108)	130.4 ± 18.0 (n=66)	129.5 ± 16.1 (n=42)
	kullanıyor (n=120)	133.8 ± 19.2 (n=51)	121.3 ± 16.1 (n=69)

*- Ortalama ± standart sapma

olmasına rağmen, mesleki bilgisini kullanmadığını düşünen 30 yaşın altındaki ebelerde mesleğini yeniden tercih eden ebelerin empatik beceri puan ortalaması daha yüksekti (Tablo 3).

Tartışma ve Sonuç

Bu araştırma, Çanakkale ili Sağlık Ocakları'nda ve Sağlık Evleri'nde çalışan ebelerin empatik iletişim beceri düzeylerini belirlemek ve çeşitli sosyodemografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğini saptamak amacıyla yapıldı.

Empatik beceri ölçeğinden alınabilecek minimum ve maksimum puanlar 66-219 iken, araştırmaya katılan ebeler için empatik beceri ortalaması 128.2 olarak bulundu. Dökmen'in empatik beceri ölçeği-B Formu kullanılarak yapılan çeşitli çalışmalarda saptanan empatik beceri ortalamaları ise şöyleydi: Akdeniz Üniversitesinde hemşirelik bölümü I. ve IV. Sınıf öğrencilerinin 162.7;⁸ İstanbul Üniversitesi İstanbul ve Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanelerinde çalışan hemşirelerin 124.2;⁹ Hemşirelik Yüksekokulu öğretim elemanlarının 169.3.¹⁰ Hemşirelik öğrencilerinin ve Hemşirelik Yüksekokulu öğretim elemanlarının empatik iletişim becerisi, ebelere göre daha yüksekti.

Yaş ile empatik beceri puanları arasında çok zayıf, negatif, fakat istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon vardı. Bu, ebeğin yaşı ilerledikçe empatik iletişim becerisinin azaldığına işaret ediyordu. Nitekim, empatik beceri puanı ortalaması 30 yaş altındaki ebelerde daha yüksek bulundu.

Literatürde hemşireler ile yapılan benzer çalışmalar, bu bulgu ile uyumlu olmayan sonuçlar bildirdi. Öz'ün

hemşirelerin empatik eğilim ve becerilerinde eğitimin etkinliğini ölçmek amacıyla yaptığı deneysel bir araştırmada yaş, medeni durum, çalışma yılı ile ilgili farkın istatistiksel olarak önemli olmadığı saptandı.¹¹ Ay'ın çalışmasında ise hemşirelerin meslekte çalışma süreleri, medeni durumları ve yaşları ile empatik becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı gözlemlendi.⁹ Çıtak'ın araştırmasında, Hemşirelik Yüksekokulu öğretim elemanlarının medeni durumu, çocuk sahibi olması ve yaşına göre empatik becerileri arasında anlamlı farklılık saptamadı.¹⁰

Araştırmada geçmişe dönebilme imkanı olsa mesleğini yeniden tercih etmeyeceğini bildiren ebelerin empatik iletişim becerisinin, mesleğini yeniden tercih eden ebelerden anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulundu.

Mesleki bilgisini kullandığını düşünme, geçmişe dönebilse mesleğini yeniden tercih etme, 30 yaş altı ile 30 yaş ve üzeri şeklinde oluşturulan yaş gruplarının tüm iç etkileşimlerle birlikte modeli oluşturduğu çok değişkenli varyans analizinde, ebeğin empatik iletişim becerisi üzerinde mesleğini yeniden tercih etme ile mesleki bilgisini kullandığını düşünmenin ortak bir etkisi olduğu saptandı. Otuz yaşın altında mesleki bilgisini kullandığını düşünen ama mesleğini yeniden tercih etmeyen ebelerin, empatik iletişim becerileri daha yüksekti. Otuz yaşın altında mesleki bilgisini kullanmadığını düşünen ama mesleğini yeniden tercih eden ebelerin ise, empatik iletişim becerileri daha yüksekti. Oysa, 30 yaş ve üzerinde mesleki bilgisini ister kullandığını düşünsün ister düşünmesin mesleğini yeniden tercih etmeyen ebelerin empatik iletişim becerileri daha yüksekti. Bu bulgu, ebelerin 30 yaş sonrasında empatik iletişim becerilerinin farklılaştığı bir döneme girdiğini düşündürdü.

Bu sonuçlar doğrultusunda sağlık hizmetlerinin kalitesini arttırmak için öneriler şunlardır:

1. Otuz yaş ve üstünde empatik iletişim becerisi için belirleyici olanın geçmişe dönebilme imkanı olsa mesleğini yeniden tercih etme olduğu için, mesleğini tercih etme ve etmemenin ayrı bir çalışma konusu olarak incelenmesi;
2. İletişim, öğrenilen bir yetenek olduğu ve empatik beceri eğitimle geliştirilebildiği için, sürekli ve yeterli hizmet içi eğitim programları ile sağlık personelinin empatik iletişim becerisinin geliştirilmesi;
3. Sağlık personeli yetiştiren tüm eğitim kurumlarında psikodrama, rol alma ve rol modeli tekniklerinin kullanıldığı empatik iletişim becerisini geliştirme dersinin eğitim programına dahil edilmesi;
4. Empatik iletişim çift yönlü işleyen, hareketli bir süreç olduğu ve hastaların-hizmet alan bireylerin özellikleri de iletişimin başarısında doğrudan etkili olduğu için, sağlık personelinin empatik iletişim becerilerini değerlendirme de hedef kitlesi olan hastalara, hatta topluma yönelik araştırmaların teşvik edilmesi,

5. Empatik beceri ile bireyin kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin derinlemesine araştırılarak olayın çok boyutlu değerlendirilmesi önemlidir.

Unutulmaması gereken, sağlık alanında yaşanan sorunların ortaya konması, daha derinlemesine anlaşılmasını ve soruna yönelik çözümlerin geliştirilmesini sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

- Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? Soc Sci Med 1994;38(4):509-16.
- Kartoğlu Ü. Temel Sağlık Hizmetlerinde Toplum Tanıma ve İletişim. Ankara: Türk Tabipleri Birliği Yayınları Sürekli Tıp Eğitimi Dizisi 1, 1992;41-8.
- Tabak R.S. Sağlık İletişimi. İstanbul: Literatür Yayıncılık, 1999;1-89.
- Öztek Z, Eren N. Sağlık Ocağı Yönetimi. Ankara: Palme Yayınları, 1996;146-7.
- Tezbaşaran AA. Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu. 2. baskı, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 1997;5-8.
- Özdamar K. Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi- I. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No:1001, 1997;491-503.
- Carmines EG, Zeller RA. Reliability and Validity Assessment. London: Sage Publications, 5th edition, 1982;59-69.
- Karakaya D. Akdeniz Üniversitesi'ndeki Hemşirelik Öğrencilerinin Empati Becerileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, 2001.
- Ay F. Hemşirelerin Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi, 1999.
- Çıtak G. Hemşirelik Yüksekokulu Öğretim Elemanlarının Empatik Beceri Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, 1998.
- Öz F. Hemşirelerin Empatik İletişim Becerisi ve Eğilimine Eğitimin Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, 1992.