



Communication Skills, Empathic Tendency and Affecting Factors of Assistant Doctors in Inonu University, Faculty of Medicine, Malatya

[İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Asistan Doktorların İletişim Becerileri, Empatik Eğilimleri ve Etkileyen Faktörler]

Cigdem Bozkir, Cigdem Tekin, Burak Mete, Erkay Nacar, Ali Ozer

Department of Public Health, Inonu University Faculty of Medicine, Malatya, Turkey

Abstract

This research is a descriptive research, done for determine communication skills, and empathic tendency levels of assistant doctors experting in İnönü University Faculty of Medicine, Malatya. This research was fulfilled on 261 assistant doctors experting in Malatya İnönü University Medicine Faculty. In research questionnaire used designed by researcher interrogate demographic features, and working pattern, and used communication skills scale designed by Balci (1996), and used empathic tendency levels scale designed by Dökmen. The data were analyzed with using SPSS package programme. After Kolmogorov-Smirnov test was used for statistical analyze, Student t and one way anova were used on normal distribution compatible data, Mann Whitney U and Kruskal Wallis were used on non-normal distribution compatible data. The level of $p < 0.05$ was accepted meaningful for all assessment. Assistant doctors who participating to research, composed of 41.8% women and 58.2% men. Meaningful differences weren't found on score of communication skills scale and under scale according to sociodemographic features of assistant doctors ($p > 0.05$). Average score of empathic tendency scale is 61.33 ± 5.50 who works in basic science, is 63.54 ± 7.38 who works in internal medicine, is 64.00 ± 5.76 who works in surgery, and differences weren't found meaningful between these scores. A meaningful correlation was found on scores of empathic tendency scale and communication skills scale of assistant doctors participated to the research ($r = 0.276$; $p < 0.01$). As the result of this acquiring data, middle level communication skills and empathic tendency levels was found on assistant doctors of Malatya Inonu University Medicine Faculty. The pleasure level of doctors, who works in basic science, was found higher than others.

Keywords: Communication, empathy, assistant

(Rec.Date: Jan 20, 2015

Accept Date: Feb 09, 2015)

Corresponding Author: Çigdem Tekin, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD, 44280, Malatya, Türkiye

E-mail: cigdemmoz@gmail.com



Inönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Asistan Doktorların İletişim Becerileri, Empatik Eğilimleri ve Etkileyen Faktörler

Cigdem Bozkir, Cigdem Tekin, Burak Mete, Erkey Nacar, Ali Ozer

Halk Sağlığı Anabilim Dalı, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi, Malatya, Türkiye

Özet

Bu araştırma, Malatya İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesinde ihtisas yapan asistan doktorların iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmış tanımlayıcı tipte bir araştırmadır. Araştırma, 2013 yılı Ekim-Aralık döneminde, Malatya İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesinde ihtisas yapan 261 asistan doktor üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada araştırmacı tarafından geliştirilen, demografik özellikler ile çalışma düzenlerini sorgulayan anket formu ve Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş olan iletişim becerileri ölçeği (İBÖ) ve Dökmen tarafından geliştirilen empatik eğilim ölçeği (EEÖ) kullanılmıştır. Veriler, SPSS paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. İstatistiksel analizlerde, yapılan Kolmogorov-Smirnov test (K-S) ile normal dağılıma uyan veriler için Student t ve One Way Anova testleri kullanılmış, normal dağılıma uymayan veriler için ise Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmış ve tüm değerlendirmelerde $p < 0.05$ düzeyi anlamlı kabul edilmiştir. Araştırmaya katılan asistanların %41.8'i kadın, %58.2'si erkektir. Araştırmaya katılan asistan doktorların sosyo demografik özelliklerine göre iletişim becerileri ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanlarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p > 0.05$). Empatik eğilim ölçeğinden alınan puan ortalamaları, temel bilimlerde çalışanlarda; 61.33 ± 5.50 , dâhili bilimlerde çalışanlarda; 63.54 ± 7.38 , cerrahi bilimlerde çalışanlarda ise 64.00 ± 5.76 olup aradaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$). Araştırmaya katılan asistan doktorların empatik eğilim ölçeği ve iletişim becerileri ölçeği puanları arasında anlamlı bir korelasyon bulunmuştur ($r = 0.276$; $p < 0.01$). Elde edilen bu değerler sonucunda İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi asistan hekimlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeylerinin “orta düzey” olduğu, temel bilimlerde çalışan hekimlerin çalışma ortam memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, empati, asistan.

(Rec.Date: Jan 20, 2015)

Accept Date: Feb 09, 2015)

Corresponding Author: Çiğdem Tekin, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD, 44280, Malatya, Türkiye.

E-mail: cigdemmoz@gmail.com

Giriş

Son yıllarda tıp alanında iletişim becerilerinin öğrenilmesi ve öğretilmesine yönelik ilgi artmıştır. Sağlık personelinin hastalarla olan iletişim biçimleri, hastaların aldıkları tedaviyi ve dolayısıyla bu tedavinin sonuçlarını etkilemektedir [1-3]. Etkili doktor-hasta iletişimi hem hastaya doğru tanı konularak hastanın tedaviye uyum sağlaması, hem de hasta ve hekim açısından memnuniyetin artması gibi yararları bulunmaktadır [4,5]. Bireylerin tedaviye uyumunu ve sağlığa kavuşabilme durumlarını olumsuz olarak etkileyen en önemli faktörlerden biri de iletişimdeki eksiklikler ve hasta memnuniyetidir [6]. Ayrıca kötü iletişim tekniklerinin hasta şikâyetlerinin artmasına ve hekim hatalarına neden olduğu bilinmektedir [7,8]. Bundan dolayı tıp eğitiminde iletişim becerilerinin diğer temel beceriler gibi aynı önemi taşıyarak öğretilmesi gerektiği düşüncesi yaygınlaşmaktadır [9].

Empatik beceri ise genel iletişim becerisinin önemli bir parçası olarak kabul edilmektedir [10-13]. Empati, bir insanın kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi süreci olarak tanımlanmaktadır [12].

İnsanlar kendileriyle empati kurulduğunda, anlaşıldıklarını ve kendilerine önem verildiğini hissederler. Diğer insanlar tarafından anlaşılmak ve değer görmek ise bireyi rahatlatmakta ve kendisini iyi hissetmesine neden olmaktadır. Bu da kişiler arasında iyi bir iletişim sürecinin başlamasını, sağlayabilmektedir [14]. Empatinin etkin kullanımı hasta memnuniyetini ve genel sağlık durumunu da olumlu yönde etkiler [15]. Ayrıca günümüzde yaygın olarak ölçümü yapılan hizmet kalitesinin yükselmesini de sağlar [16-18]. Empati yeteneğinin yerinde ve zamanında kullanılması, hastaya bakım sağlamada, hastanın sağlık sorunlarının tanımlanması, çözümlenmesi ve değerlendirilmesinde kolaylaştırıcı ve hızlandırıcı bir etkidir [19,20]. Etkin empati yeteneğinin hem hasta hem de sağlık çalışanı açısından olumlu getirileri vardır [21]. Hasta memnuniyeti, güveni, tedaviye uyumu ve hekim hasta ilişkisini geliştirir. Uzmanlığın ve uygun şartların oluşturulması ile toplam tedavi edici gücü olumlu bir şekilde arttırmaktadır [21]. Bu nedenlerden dolayı sağlık çalışanlarının empatik beceri düzeylerini geliştirmesi önemlidir. Sağlık hizmetlerin kalitesinin ve başarısının artırılması için bu hizmetin verildiği kurumlarda çalışan personelin, yükümlü oldukları görevlerin önemli bir

bölümünü, hastalar ile beklentileri doğrultusunda iletişim kurmak, kişilik haklarına saygılı davranmak ve güvenilir olmak oluşturmaktadır [22].

Bu araştırmanın amacı Malatya İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesinde ihtisas yapan asistan doktorların iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeylerinin belirlenmesidir.

Gereç ve Yöntem

Araştırma tanımlayıcı tipte bir çalışma olup, çalışmanın evrenini 2013 Ekim-Aralık döneminde Malatya İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesinde ihtisas yapan 261 asistan doktor oluşturmaktadır. Anket formları, uygulama yapıldığı anda izne ayrılmamış olan ve anketi cevaplamayı kabul eden doktorlar tarafından doldurulmuştur. Örneklem yapılmamış evrenin tamamına ulaşılması planlanmış ancak izinde olanlar ve çalışmaya katılmayı reddedenler olduğundan evrenin %50'sine ulaşılmıştır. Çalışmanın yapılabilmesi için İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Etik Kurulundan yazılı izin alınmıştır (Araştırma protokol no: 2013\176).

Araştırmanın bağımsız değişkenleri; sosyo-demografik özellikler, çalışma sistem ve saatleri ve sosyal aktivite düzeyleri; bağımlı değişkenler ise iletişim becerileri, empatik eğilim düzeyleridir.

Anket formunda, araştırmacı tarafından literatür bilgisi doğrultusunda geliştirilen, demografik özellikler ile çalışma düzenlerini [haftalık çalışma saatleri, memnuniyet, mesleki doyum] sorgulayan 16 soru ve insan ilişkileriyle ilgili tutum ve davranışlarını ölçmek amacıyla, İlk olarak Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş olan iletişim becerileri ölçeği (İBÖ) ve Dökmen tarafından geliştirilen empatik eğilim ölçeği (EEÖ) kullanılmıştır. Madde sayısı 70 olan İBÖ'nin geçerlik ve güvenirlik çalışmaları sonucu madde sayısı 45'e indirilmiştir [23]. Faktör analizi sonucunda maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüştür ve bu boyutlar içerikleri dikkate alınarak; zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adını almıştır. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Maddeler “her zaman (5)”, “genellikle (4)”, “bazen (3)”, “nadiren (2)”, “hiçbir zaman (1)” olarak yanıtlanmaktadır. Ölçeğin genelinden alınabilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45'tir. Ölçeğin her bir alt boyutundan alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15'tir. Hangi alt ölçekteki puan büyük ise, bireyin iletişim becerisi açısından o alt boyutta daha iyi olduğu söylenebilir. Ölçeğin tamamında puanların yüksekliği, o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu gösterir

[23]. EEÖ bireyin günlük yaşamdaki empati kurma potansiyelini ölçmek amacıyla, 1988 yılında Dökmen tarafından geliştirilmiştir. Ölçek toplam 20 maddeden oluşmaktadır ve 5'li likert tipte (1=tamamen aykırı, 2=oldukça aykırı, 3=kararsızım, 4=oldukça uygun, 5=tamamen uygun) hazırlanmış bir ölçektir. Ölçekten elde edilebilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 20'dir. Toplam puan bireylerin empatik eğilim puanlarını ifade eder, puanın yüksek olması empatik eğilimin yüksek olduğunu; düşük olması empatik eğilimin düşük olduğunu gösterir [24].

Araştırmayla ilgili veri toplama araçları anket olarak uygulandıktan sonra, her bir veri seti araştırmacı tarafından kontrol edilerek, bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Elde edilen veriler, SPSS (versiyon 16.0) paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. İstatistiksel analizlerde, yapılan Kolmogorov-Smirnov test (K-S) ile normal dağılıma uyan veriler için Student t ve One Way Anova testleri kullanılmış, normal dağılıma uymayan veriler için ise Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmış ve tüm değerlendirmelerde $p < 0.05$ düzeyi anlamlı kabul edilmiştir.

Bulgular

Araştırmaya katılan asistanların %41.8'i kadın, %58.2'si erkektir. Katılımcıların yaş ortalamaları 29.4 ± 3.1 olup bireylerin %55.2'si evlidir.

Araştırmaya katılanların %70.1'i dâhili tıp bilimlerinde, %25.4'ü cerrahi tıp bilimlerinde. %4.5'i ise temel tıp bilimlerinde görev yapmaktadırlar. Katılımcıların %94'ü mesleklerini kendi isteğiyle seçtiklerini, %51.5'i mesleğini kişilik yapısına uygun bulduğunu ifade etmişlerdir. Asistan doktorların %40.3'ü çalışma ortamından kısmen memnun olduklarını, %32.1'i memnun olmadıklarını, %27.6'sı ise memnun olduklarını belirtmişlerdir (Tablo 1).

Araştırmaya katılan kadın asistan doktorların %76.8'i, erkek asistan doktorların ise %65.4'ü yüksek oranda dâhili bilimlerde görev yapmaktadır ($p < 0.05$). Katılımcıların haftalık çalışma sürelerine bakıldığında 40 saat ve altında çalışanların %73.1'i, 41-60 saat arasında çalışanların %72.4'ü, 61-80 saat arasında çalışanların %63.2'si, 81-100 saat arasında çalışanların %77.4'ü, 101 saat ve üzerinde çalışanların ise %50'si dâhili tıp bilimlerinde çalışmaktadır ($p < 0.05$). Çalışma ortamı memnuniyet düzeylerine bakıldığında temel tıp bilimlerinde çalışanların %66.7'si memnun iken, dâhili tıp bilimlerinde çalışanların %36.2'si memnun olmadıklarını,

cerrahi bilimlerde çalışanların ise %58.8'i kısmen memnun olduklarını bildirmişlerdir (p<0.05) (Tablo 2).

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-demografik Özellikleri

Sosyo-demografik Özellikler	Sayı (n)	%
Cinsiyet		
Kadın	56	41.8
Erkek	78	58.2
Yaş		
27 ve altı	36	26.9
28-30	60	44.8
31 ve üzeri	38	28.4
Medeni Durum		
Evli	74	55.2
Bekâr	56	41.8
Diğer	4	3.0
Çocuk Sayısı		
Yok	93	69.4
Bir	30	22.4
İki	9	6.7
Üç ve üstü	2	1.5
Görev Yapılan Bilim Dalı		
Temel Bilimler	6	4.5
Dâhili Bilimler	94	70.1
Cerrahi Bilimler	34	25.4
Mesleği Kendi İsteğiyle Seçme Durumu		
Evet	126	94.0
Hayır	8	6.0
Mesleği Kişilik Yapısına Uygun Bulma Durumu		
Evet	69	51.5
Kısmen	52	38.8
Hayır	13	9.7
Haftalık Çalışma Saati		
40 ve altı	26	19.7
41-60	29	22.0
61-80	38	28.8
81-100	31	23.5
101 ve üzeri	8	6.1
Çalışma Ortamından Memnuniyet Düzeyi		
Evet	37	27.6
Kısmen	54	40.3
Hayır	43	32.1

Tablo 2. Görev Yapılan Tıp Bilim Dallarının Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

	Temel Bilimler	Dâhili Bilimler	Cerrahi Bilimler
	n (%)	n (%)	n (%)
Cinsiyet			
Kadın	5 (8.9)	43 (76.8)*	8 (14.3)
Erkek	1 (1.3)	51 (65.4)*	26 (33.3)
Haftalık Çalışma Saati**			
40	6 (23.1)	19 (73.1)*	1 (3.8)
41-60	0 (0)	21 (72.4)*	8 (27.6)
61-80	0 (0)	24 (63.2)*	14 (36.8)
81-100	0 (0)	24 (77.4)*	7 (22.6)
101 ve üzeri	0 (0)	4 (50)	4 (50)
Çalışma Ortamından Memnuniyet Düzeyi			
Evet	4 (66.7)*	27 (28.7)	6 (17.6)
Kısmen	1 (16.7)	33 (35.1)	20 (58.8)*
Hayır	1 (16.7)	34 (36.2)*	8 (23.5)
Düzenli Okuma Alışkanlığı			
Evet	3 (10.0)	25 (83.3)*	2 (6.7)
Bazen	2 (3.0)	47 (71.2)*	17 (25.8)
Hayır	6 (4.5)	94 (70.1)*	34 (25.4)
Düzenli sinema\tiyatro Alışkanlığı			
Evet	0 (0.0)	16 (72.7)*	6 (27.3)
Bazen	4 (7.7)	35 (67.3)*	13 (25.0)
Hayır	2 (3.3)	43 (71.7)*	15 (25.0)
Düzenli Spor Yapma Alışkanlığı			
Evet	0 (0.0)	13 (81.2)	3 (18.8)
Bazen	4 (8.5)	32 (68.1)	11 (23.4)
Hayır	2 (2.8)	49 (69.0)	20 (28.2)

* $p < 0.05$

**Sütun yüzdesi

Araştırmaya katılan asistan doktorların sosyo demografik özelliklerine göre iletişim becerileri ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanlarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p > 0.05$) (Tablo 3).

Katılımcılardan üç ve daha fazla çocuğu olanların empatik eğilim ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları 72.50 ± 10.60 olup, daha az sayıda çocuk sahibi olanlardan anlamlı olarak yüksek bulunmuştur ($p < 0.05$). Empatik eğilim ölçeğinden alınan puan ortalamaları, temel bilimlerde çalışanlarda; 61.33 ± 5.50 , dâhili bilimlerde çalışanlarda; 63.54 ± 7.38 , cerrahi bilimlerde çalışanlarda ise 64.00 ± 5.76 olup aradaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$). Mesleğini kendi istediği ile seçtiğini ifade edenlerin empatik eğilim ölçeği puan

ortalamları (63.68 ± 6.79) ile mesleği kendi isteği ile seçmediğini ifade edenlerin puan ortalamları (61.75 ± 8.84) arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Tablo 4).

Tablo 3. Katılımcıların Sosyo-demografik Özelliklerine Göre İletişim Becerileri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

	Duygusal İletişim Becerileri Puanı				Davranışsal İletişim Becerileri Puanı				Zihinsel İletişim Becerileri Puanı			
	Min	Ort	Max	p	Min	Ort	Max	p	Min	Ort	Max	p
Cinsiyet												
Kadın	41	51	93	0.193	35	47	60	0.153	41	52	62	0.725
Erkek	40	51	66		36	48	59		41	51	64	
Yaş												
27 ve↓	46	50	93	0.726	40	47	60	0.724	45	52	62	0.550
28-30	40	52	61		35	47	56		41	51	57	
31 ve↑	40	51	66		36	48	59		43	51	64	
Medeni Durum												
Evli	40	52	66	0.254	35	48	59	0.852	41	51	64	0.919
Bekâr	40	51	93		39	47	60		41	51	58	
Diğer	49	50	52		44	46	51		47	51	55	
Çocuk Sayısı												
Yok	40	51	93	0.518	35	47	60	0.278	41	51	58	0.982
Bir	40	51	66		40	48	59		45	51	64	
İki	45	51	61		35	48	53		42	52	55	
Üç ve↑	47	51	55		45	46	46		51	52	53	
Görev Yapılan Bilim Dalı												
Temel	40	51	58	0.587	35	46	49	0.305	42	52	55	0.916
Dâhili	40	51	93		35	48	60		41	51	62	
Cerrahi	47	51	66		39	47	59		45	51	64	
Mesleği Kendi İsteğiyle Seçme Durumu												
Evet	40	51	93	0.905	35	47	60	0.664	41	51	64	0.488
Hayır	42	52	65		35	49	53		41	51	55	

Araştırmaya katılan asistan doktorların empatik eğilim ölçeği ve iletişim becerileri ölçeği puanları arasında anlamlı bir korelasyon bulunmuştur ($r=0.276$; $p<0.01$) (Tablo 5).

Tablo 4. Katılımcıların Sosyo-demografik Özelliklerine Göre Empatik Eğilim Ölçeğinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Özellikler	Empatik Eğilim Ölçeği X±SS	p
Cinsiyet		
Kadın	63.82±6.62	0.715*
Erkek	63.37±7.14	
Yaş		
27 ve altı	62.37±4.70	0.472**
28-30	64.16±6.58	
31 ve üzeri	63.71±8.88	
Medeni Durum		
Evli	63.94±7.58	0.738**
Bekâr	63.16±6.02	
Diğer	62.00±6.27	
Çocuk Sayısı		
Yok	63.09±6.64	0.044**
Bir	65.40±7.02	
İki	60.22±6.64	
Üç ve üstü	72.50±10.60	
Görev Yapılan Bilim Dalı		
Temel Bilimler	61.33±5.50	0.687**
Dâhili Bilimler	63.54±7.38	
Cerrahi Bilimler	64.00±5.76	
Mesleği Kendi İsteğiyle Seçme Durumu		
Evet	63.68±6.79	0.446*
Hayır	61.75±8.84	
Mesleği Kişilik Yapısına Uygun Bulma Durumu		
Evet	63.57±6.56	0.919**
Kısmen	63.73±7.58	
Hayır	62.84±6.30	
Çalışma Ortamından Memnuniyet Düzeyi		
Evet	63.51±5.89	0.478**
Kısmen	64.35±6.71	
Hayır	62.62±7.92	

* Bağımsız örnekler için unpaired t testi

** Tek yönlü Varyans analizi-One Way Anova

Tablo 5. Katılımcıların Empatik Eğilim Ölçeği ile İletişim Becerileri Ölçeği Puanları Arasındaki Korelasyon Analizi

	Empatik Eğilimi		İletişim Becerileri
Empatik Eğilimi	R	1	0.276
	p		0.001
	N	133	130
İletişim Becerileri	R	0.276	1
	p	0.001	
	N	130	130

Tartışma

Araştırmaya katılan hekimlerin %94'ü mesleklerini kendi isteğiyle seçtiklerini, %51.5'i mesleğini kişilik yapısına uygun bulduğunu ifade etmişlerdir. Akgöz ve arkadaşlarının çalışmasında hekimlerin %73.7'sinin mesleğini isteyerek seçtiği saptanmıştır [25]. Taşdemir Ege Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan hemşirelerde yaptığı çalışmasında hemşirelerin %56.5'inin mesleğini isteyerek seçtiğini, %74.1'inin mesleğini kendisi için uygun/ çok uygun bulduğunu saptamıştır [26].

İletişim becerileri ölçeğinden (İBÖ) alınabilecek minimum ve maksimum puanlar 45-225 iken, araştırmaya katılan asistan doktorların en düşük puanı 118, en yüksek puanı ise 204 bulunmuştur. Çalışmamızda ölçek puan ortalamasının 150.11 ± 1.01 olduğu belirlenmiştir. Çetinkaya ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada İBÖ puan ortalaması 177.94 ile Özdemir'in yaptığı çalışmada ise ölçek puan ortalaması 165.27 ± 15.39 ile orta düzey olduğu belirtilmiştir [27,28]. Çalışmamızdan elde edilen İBÖ puan ortalaması literatürde yapılan çalışmalarla benzer sonuçlar göstermiştir.

Araştırmaya katılan asistan doktorların cinsiyetlerine göre iletişim becerileri ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanlar değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Dilekmen ve ark. ile Yılmaz ve Çimen'in yaptığı çalışmalar da bizim bulgumuzu destekler niteliktedir [29,30]. Özdemir'in yaptığı çalışmada ise kadınlar İBÖ'den anlamlı olarak yüksek puan almışlardır [28]. Yine Çetinkaya'nın ve Kılıçgil ve ark.'nın araştırmalarında, cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık bularak kız öğrencilerin puanlarının erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir [27,31]. Çalışmamızda cinsiyete göre iletişim becerileri puan ortalamaları arasındaki farkın anlamsız olması sadece cinsiyetin iletişim

becerilerinde etkili olmadığını başka değişkenlerin de etkili olabileceğini bizlere düşündürmektedir.

Çalışmamızda asistan doktorların yaşları ile İBÖ'den alınan puanlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Özdemir'in yaptığı çalışma bulgumuzu destekler nitelikte olup bu durum çalışmamıza katılan asistan doktorların iletişimlerinin yaş değişkeni açısından farklılık yaratmadığı şeklinde yorumlanabilir [28].

Çalışmamızda asistan hekimlerin empatik eğilim ölçeği puan ortalaması 63.5 ± 6.9 olarak bulunmuştur. Akgöz ve arkadaşlarının çalışmasında hekimlerin empatik eğilim ölçeği puan ortalaması 69.26 ± 9.19 ; Taşdemir'in hemşirelerde yaptığı bir çalışmada empatik eğilim ölçeği puan ortalamasını 69.93 ± 8.4 ; Pişmişoğlu ise yaptığı araştırmada 70.07 ± 8.39 ; olarak bulmuştur [25,26,32]. Çalışmamızdan elde edilen EEÖ puan ortalaması literatürde yapılan çalışmalarla yakın sonuçlar göstermiştir.

Çalışmamızda asistan doktorların cinsiyet, yaş ve medeni durumlarına göre EEÖ puanları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. Tekmen'in çalışmasında kadınların empatik eğilim puan ortalamasının erkeklerin puan ortalamasından daha yüksek olduğu belirtilse de istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır [33]. Yılmaz ve Akyel'in beden eğitimi öğretmen adaylarıyla yaptığı çalışmada elde edilen bulgular, Köksal'in ergenlerle yaptığı çalışmadan elde ettiği bulgularla ve Pala'nın elde ettiği bulgular bizim çalışmamızla benzerlik göstermektedir [34, 35, 36]. Taşdemir ve Karaaslan, Sayar ve ark., Ay, Dizer ve İyigün'ün yaptığı çalışmalarda empati ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığını saptamışlardır [26,37-39]. Bu sonuçlar bizim bulgularımızla uyumludur.

Empatik eğilim ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Manav 'ın çalışmasında da hemşirelerin medeni durumlarının empatik eğilim düzeylerini etkilemediği görülmüştür [40]. Literatür incelendiğinde medeni durum ile empatik eğilim arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığını gösteren, çalışmamızın bulguları ile uyumlu çalışmalar bulunmaktadır [25,26,37,38].

Katılımcılardan üç ve daha fazla çocuğu olanların empatik eğilim ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları 72.50 ± 10.60 olup, daha az sayıda çocuk sahibi olanlardan anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Manav'ın çalışmasında çocuk sahibi olan ve olmayan hemşirelerin empatik

eğilim puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır [40]. Pişmişoğlu'nun çalışmasında çocuk sahibi olma ve çocuk sayısı ile empatik eğilim puanları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır [32]. Çalışmamızda çocuk sayısının artmasıyla artan empatik eğilim, üç ve daha fazla çocuk sahibi olmanın; asistan hekimlerin karşısındakini anlayabilme ve bunu hissettirebilme yetilerini geliştirdiğini düşündürmektedir.

Asistanların görev yaptıkları ana bilim dalları ile empatik eğilim düzeyi arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. Manav'ın çalışmasında da görev yapılan bölüme göre empatik eğilim puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır [40]. Pişmişoğlu'nun bulguları da çalışmamızı destekler nitelikte olup, çalışılan bölümün empatik eğilim düzeyini etkilemediği yönündedir [32].

Asistan doktorların %40.3'ü çalışma ortamından kısmen memnun olduklarını, %32.1'i memnun olmadıklarını, %27.6'sı ise memnun olduklarını belirtmişlerdir. Çalışma ortamlarından memnun olduklarını ifade edenlerin empatik eğilim puanları yüksek bulursa da aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Manav'ın çalışmasında da hemşirelerin çalışma ortamı memnuniyet düzeylerinin empatik eğilim puanlarını etkilemediği belirtilmiştir [40]. Uygun'un çalışmasında da hemşirelerin çalıştıkları servisten memnun olma durumu ile empatik beceri puan ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır [16]. Dizer ve İyigün'ün çalışmalarında, çalışma ortamından memnun olanların empatik eğilim puanları yüksek bulunmuş fakat aralarında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır [39]. Taşdemir ve Karaaslan'ın hemşirelerle yaptığı çalışmada çalışma ortamından memnun olma durumu ile empatik eğilim arasında anlamlı ilişki bulunmamıştır [26].

Mesleğini kendi istediği ile seçtiğini ifade edenlerin empatik eğilim ölçeği puan ortalamaları (63.68 ± 6.79) ile mesleği kendi isteği ile seçmediğini ifade edenlerin puan ortalamaları (61.75 ± 8.84) arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Taşdemir, mesleğini isteyerek seçen ve mesleğinin kendisine uygun olduğunu düşünen hemşirelerin empatik eğilim puan ortalamalarının daha yüksek olduğunu ancak istatistiksel olarak bu farkın anlamlı olmadığını saptamıştır [26]. Pişmişoğlu'nun çalışmasında ise mesleğini isteyerek seçen hemşirelerin empatik eğilimlerinin anlamlı olarak daha yüksek olduğunu saptamıştır [32]. Literatürde mesleğini kendi isteği ile seçme durumunun empatik eğilimi etkilemediğini gösteren, çalışmamızın bulgularıyla uyumlu pek çok araştırma bulunmaktadır [25,26,38,39].

Araştırmaya katılan asistan doktorların empatik eğilim ölçeği ve iletişim becerileri ölçeği puanları arasında pozitif ve anlamlı bir korelasyon bulunmuştur (0.276) ($p<0.01$). Bu ilişkinin düşük düzeyde olduğu, empatik eğilim düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin de arttığı söylenebilir. Ancak asistan hekimlerin iletişim becerilerinin %7'si ($r^2=0.07$) empatik eğilimlerindeki değişimle açıklanabilmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmamızda İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi asistan hekimlerinin iletişim becerileri ve empatik eğilim düzeylerinin “orta düzey” olduğu, temel bilimlerde çalışan hekimlerin çalışma ortam memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Asistan hekimlerin yaşları, cinsiyetleri ve medeni durumları empatik eğilimlerini ve iletişim becerilerini etkilemediği ancak sahip olunan çocuk sayısının artmasının empatik eğilimi anlamlı olarak arttırdığı görülmüştür. Hekimlerde empatik beceriyi ve iletişim becerilerini arttırmak için, tıp eğitiminde psikodrama, rol alma ve rol modeli tekniklerinin kullanıldığı empatik beceriyi geliştirme derslerinin eğitim programına dahil edilmesi ve sürekli ve yeterli hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi önerilebilir.

Kaynaklar

1. Lefevre FV, Waters TM, Budetti PP. A survey of physician training programs in risk management and communication skills for malpractice prevention. J Law Med Ethics. 2000;28(3):258-66.
2. Shapiro RS, Simpson DE, Lawrence SL, Talsky AM, Sobocinski KA, Schiedermayer DL. A survey of sued and nonsued physicians and suing patients. Arch Intern Med. 1989;149(10):2190-6.
3. Ruiz-Moral R, Pérez Rodríguez E, Pérula de Torres LA, de la Torre J. Physician-patient communication: a study on the observed behaviors of specialty physicians and the ways their patients perceive them. Patient Educ Couns. 2006;64(1-3):242-8.
4. Ward MM, Sundaramurthy S, Lotstein D, Bush TM, Neuwelt CM, Street RL JR. Participatory patient-physician communication and morbidity in patients with systemic lupus erythematosus. Arthritis Rheum. 2003;49(6):810-8.
5. Windish DM, Price EG, Clever SL, Magaziner JL, Thomas PA. Teaching medical students the important connection between communication and clinical reasoning. J Gen Intern Med. 2005;20(12):1108-13.
6. Özçakır A. Tıp eğitiminde iletişim ve klinik beceriler dersi verilmeli mi? intörn öğrenci görüşleri. Türkiye Klinikleri J Med Sci. 2002;22(2):185-9.

7. Levinsn W. Physician- patient communication. A key to malpractice prevention. JAMA. 1994;272(20):1619-20.
8. Levinsn W, Roter DL, Mullly JP, Dull VT, Frankel RM. Physician- patient communication. The relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons. JAMA. 1997;277(7):553-9.
9. Scherpbier AJJA, Van der Vleuten CPM. Teaching and assessing communication skills in Maastricht: the first twenty years. Med Teach. 2001;23(3):245-51.
10. Barnett M.A. Empathy and related responses in children In: N. Eisenberg & J. Strayer, eds, Empathy and its development. Cambridge University Pres, Cambridge, 1990;146-63.
11. Cüceloğlu D. Yeniden İnsan İnsana. 8. baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1994.
12. Dökmen Ü. İletişim Çatışmaları ve Empati. 2. baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1995.
13. Voltan- Acar N. Terapötik İletişim: Kişilerarası ilişkiler. Şafak Matbaası, Ankara, 1994.
14. Kalliopuska M. Holistic empathy education among preschool and school children. Paper Present at the International Scientific Conference Comenius Heritage and Education of Man. 23-27 March 1992. Prague, Hungary, 1-20.
15. Yılmaz E, Özkan S. Hemşirelik öğrencilerinin empatik beceri ve iletişim beceri düzeyleri ile bireysel özellikleri arasındaki ilişki. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi. 2009;25(1):37-50.
16. Uygun E. Psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerin empati beceri düzeylerinin belirlenmesi. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2006.
17. Özdağ Ş. Psikodrama gruplarının hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinin benlik saygısı atılğan davranış empatik eğilim ve empatik beceri düzeylerine etkisi. [Yayınlanmamış doktora tezi] Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 1999.
18. Sütçü N. Bir klinikte çalışan hemşirelerin empati becerileri ve etkileyen faktörler. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2009.
19. Özyazıcıoğlu N, Aydınoglu N, Aytekin G. Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinin empatik ve problem çözme becerilerinin incelenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2009;12(3):46-53.
20. Yurttaş A. Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinin empatik becerileri ile problem çözme becerilerinin karşılaştırılması. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, 2001.
21. Hemmerdinger JM, Stoddart S, Lilford R. A systematic review of tests of empathy in medicine. BMC Medical Education. 2007;7:24.
22. Eren N, Kalaça S. Tıp ahlakı. In: Bertan M, Güler Ç, eds, Halk Sağlığı Temel Bilgiler. Ankara: Hacettepe Halk Sağlığı Vakfı. 1995;436.
23. Ersanlı K, Balcı S. İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi. 1998;28(10):7.
24. Dökmen Ü. Empatinin yeni bir modele dayanılarak ölçülmesi ve psikodrama ile gerçekleştirilmesi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi. 1988;2(1-2):155-90.

25. Akgöz S. Özçakır A. Atıcı E. Altınsoy Y. Tombul K. Kan İ. Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde çalışan hekimlerin empatik eğilimleri. Türkiye Klinikleri J Med Ethics. 2005;13(2):97-104.
26. Taşdemir G. Kararaslan A. Hemşirelerin Empatik Eğilim ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. 9. Anadolu Psikiyatri Günleri, 2000. Edirne, 709-16.
27. Çetinkaya Ö. Alparslan AM. Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2011;(16)1:363-77.
28. Özdemir N. Ebelik ve Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve Yaşam Yönelimlerinin Stresle Başetme Tutumları Üzerine Etkisi. Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2011.
29. Dilekmen M. Başçı Z. Bektaş F. Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2008;12(2):223-31.
30. Yılmaz İ, Çimen Z. Beden eğitimi öğretmen adaylarının iletişim beceri düzeyleri. Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi. 2008;10(3):3-14.
31. Kılıçgil E. Bilir P. Özdiñ Ö. Eroğlu K. Eroğlu B. İki farklı üniversitenin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi. 2009;7(1):19-28.
32. Pişmişoğlu EK. Bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin empati düzeylerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 1997.
33. Tekmen Y. Hekim ve hemşirelerin empatik eğilim düzeyleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek lisans tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010.
34. Yılmaz İ. Akyel Y. Beden eğitimi öğretmen adaylarının empatik eğilim düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi. 2008;9(3):27-33.
35. Köksal A. Müzik eğitimi alma, cinsiyet ve sınıf düzeyi değişkenlerine göre ergenlerin empatik becerilerinin ve uyum düzeylerinin incelenmesi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 2000;18:99-107.
36. Pala A. Öğretmen adaylarının empati kurma düzeyleri üzerine bir araştırma. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 2008;1(23):13-23.
37. Sayar K. Atıç Sayar N. Aksoyek A. Aşık G. Ekenel M. Kanber Y. Sağlık çalışanlarında empati becerisinin değerlendirilmesi. Yeni Symposium. 1998;36(1-2):19-28.
38. Ay F. Lisans eğitiminin hemşirelik öğrencilerinin empati beceri düzeyine etkisinin belirlenmesi. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi. 2006;22(1):95-105.
39. Dizer B. İyigün E. Yoğun bakım hemşirelerinde empatik eğilim düzeyleri ve etkileyen faktörler. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2009;12(1):9-19.
40. Manav İnel A. Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Becerilerinin Değerlendirilmesi. Yüksek lisans tezi, Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin, 2008.