

# Tıp Fakültesi Üçüncü Sınıf Öğrencilerinin Aktif Dinleme Grup Çalışmasının Değerlendirilmesi

## Evaluation of Active Listening Group Work of Third Year Medical Students

### AUTHORS / YAZARLAR

#### Ümmü Zeynep Avşar

Tıp Eğitimi Anabilim  
Dalı, Atatürk  
Üniversitesi Tıp  
Fakültesi, Erzurum,  
Türkiye

#### Zeliha Cansever

Tıp Eğitimi Anabilim  
Dalı, Atatürk  
Üniversitesi Tıp  
Fakültesi, Erzurum,  
Türkiye

#### Hamit Acemoğlu

Tıp Eğitimi Anabilim  
Dalı, Atatürk  
Üniversitesi Tıp  
Fakültesi, Erzurum,  
Türkiye

#### Ümit Avşar

Aile Hekimliği Anabilim  
Dalı, Atatürk  
Üniversitesi Tıp  
Fakültesi, Erzurum,  
Türkiye

#### Yasemin Çayır

Aile Hekimliği Anabilim  
Dalı, Atatürk  
Üniversitesi Tıp  
Fakültesi, Erzurum,  
Türkiye

#### Kenan Taştan

Aile Hekimliği Anabilim  
Dalı, Atatürk  
Üniversitesi Tıp  
Fakültesi, Erzurum,  
Türkiye

### ÖZET

**Amaç:** Aktif dinleme grup çalışmasının öğrencilerin bu konudaki farkındalıklarına olan etkisini araştırmaktır.

**Yöntemler:** Aralık 2012’de yapılan prospektif girişimsel bir çalışmadır. Tıp Fakültesi 3. sınıf ders programında yer alan aktif dinleme grup çalışmasına katılan 10 gruba ayrılmış 15-20 öğrenciye çalışma öncesinde aktif dinleme ve hasta hekim görüşmeleri ile ilgili görüşlerinin sorulduğu bir anket uygulandı. Sonra beyin fırtınası yöntemiyle öğrencilerin sözlü, sözsüz iletişim, beden dili, hastayı karşılama konularında fikirleri alındı. Ardından kısa bir sunum yapıldı, öğrencilere aktif dinleme aşamalarının olduğu bir ders notu verildi ve sesli olarak okundu. Sonrasında bir hasta-hekim görüşmesi videosu izletildi. Video izlendikten sonra öğrencilerin görüşleri, küçük grupta tartışıldı. Bir hafta sonra anket tekrarlandı. Veriler SPSS 20.0 bilgisayar programına girilerek analiz edildi. Bağımlı gruplarda t testi yapıldı.

**Bulgular:** Başlangıçta bırakılırsa hastaların saatlerce konuşacağını düşünenlerin oranı %39,9 iken sonrasında bu oran %22,5’a düşmüştü. “Hastayı aktif dinlemek, hiç araya girmeden dinlemektir” görüşüne katılmayanların oranı başlangıçta %54,1 iken sonrasında %72,7 olmuştur. Derslerin laboratuvarında uygulamalı olarak yapılmasına katılanların oranı %72,1’den %74,9’a yükselmiştir.

**Sonuç:** Çalışmada öğrencilerin hastayla iletişim konusunda farkındalıklarının arttığı gözlenmiştir. Küçük grup çalışmaları yararlı bir eğitim aracıdır.

**Anahtar kelimeler:** aktif dinleme, grup çalışması, farkındalık, iletişim, tıp fakültesi

### ABSTRACT

**Aim:** To evaluate effect of active listening group work on third year medical student’s awareness.

**Methods:** This was a prospective interventional study conducted in December 2012. Medicine of 3rd year course of active listening composed of 10 groups, each having 15-20 students, were administered a questionnaire that asked their views about active listening and doctor-patient interview. Then, students’ opinions about verbal-non verbal communication, body language, meeting patient were obtained through brainstorming. Subsequently a short presentation was performed, given a lecture note about active listening and it was read aloud. Then a patient-doctor interview video was watched. Discussion were performed in small groups. After a week post-test was performed. SPSS 20.0 is used for analysing the data with t-test in dependent groups.

**Results:** Initially, proportion of students who think if left patients would talk for hours was 39.9% after this ratio had fallen to 22.5%. The statement of "Active listening is to listen without intervening" was initially disagreed by 54.1% of participants, later on this has increased to 72.7%. At the beginning 72.1% of participants were agreed on that communication lessons should be carried out in the laboratory, after the course this ratio increased to 89.1%.

**Conclusion:** In this study student’s awareness about communication skill is increased after the course. Small group work is a useful tool for communication skills.

**Keywords:** active listening, group work, awareness, communication, medical faculty

### Corresponding Author / İletişim için

Yrd. Doç. Dr. Ümmü Zeynep Avşar

Atatürk Üniversitesi Tıp Fakültesi Tıp Eğitimi Anabilim Dalı, Erzurum, Türkiye

E-mail: drzavsar@gmail.com

Date of submission: 06.03.2015 / Date of acceptance: 26.07.2015

## Giriş

İletişim becerileri günümüzde artan öneme sahiptir. Her alanda olduğu gibi özellikle de sağlık alanında doğru ve etkili iletişimin önemi göz ardı edilemez. Son 30 yılda yapılan çalışmalar kaliteli bir sağlık bakımı için iletişimin temel rol oynadığını göstermektedir. Etkili iletişimle hasta hekim memnuniyeti, verimlilik artacaktır (1). İletişim, öğrenilebilir bir beceridir. İletişim becerilerini öğretmede küçük grup çalışmaları, video kaydı incelemesi, gözlem yapma, oyunlaştırma, standart hasta görüşmesi etkili yöntemlerdendir (2). İletişim çağı olan günümüzde tıp fakültesi öğrencilerine sadece mesleki teknik bilgilerin öğretilmesi yeterli değildir. Bunların yanı sıra iletişim becerileri, sorumluluk, insani ve etik değerler toplumsal problemlerle başa çıkma gibi konuların öğretilmesi de gereklidir (3,4). Davranış bilimleri derslerinde iletişimle ilgili teorik dersler yapılmaktadır. Ancak çalışmamızda olduğu gibi küçük gruplarda çalışmak, beyin fırtınası yöntemiyle öğrencilere söz verebilmek, tartışma ile tutum değişikliğine katkıda bulunmak daha etkili yöntemlerdir.

Aktif dinleme, etkin dinleme veya empatik dinleme olarak da adlandırılır. Bazı basamakları vardır. İlk olarak karşıdaki kişiyi dikkat ve ilgiyle dinlemek gerekir. Onun farkında olarak ve söyledikleri kadar duygularına da önem vererek dinlemektir. İkincisi göz teması kurmaktır, baş hareketleriyle onaylamak, konuşanın yerine cümleleri tamamlamak önemlidir. Üçüncü önemli basamak iki yönlü iletişim kurmaktır. Anlaşılmayan yerleri açarak, böyle mi demek istediniz şeklinde sorarak anlamaya çalışarak iletişimi sürdürmektir. Dördüncü ve son basamak ise empatidir. Kişinin duygularını anlamaya çalışmak ve bunu yansıtmaktır.

Aktif dinleme hasta hekim iletişiminde kilit noktadır. Aktif dinleme bilinçli olarak ve sürekli geri iletim kullanarak dinlemektir. Dinleyen, konuşanın söylediklerini açarak geri verir, böylece konuşan dinleyenin ne anladığını öğrenir. Diyalog gelişir, derin ve doyurucu ilişkiler kurma olasılığı artar, kişinin kendisine ve başkalarına yararlı olma imkânı doğar (5).

Dünyada birçok tıp fakültesinde hasta hekim

görüşmeleri dersleri verilmektedir. Amerika’da Otago Üniversitesinde hasta hekim görüşmesi derslerinin prelinik ve klinik dönemlerde koordineli şekilde verilmesinin daha yararlı olacağı üzerinde durulmaktadır (6).

Bu çalışmanın amacı üçüncü sınıf tıp fakültesi öğrencilerinin aktif dinleme grup çalışmalarının bu konudaki farkındalıklarına olan etkisinin araştırılmasıdır.

## Yöntemler

Tıp fakültesi ders programında 2. Sınıfta iletişimle ilgili olarak sözlü iletişim, sözsüz iletişim, iletişim problemleri, hastaya tedavi seçeneklerini sunabilme gibi teorik dersler yer almaktadır. Tıp Fakültesi 3. sınıf ders programında ise küçük grup çalışması şeklinde “aktif dinleme, vücut dili ve hastayı karşılama” dersi bulunmaktadır. Öncelikle her tıp eğitimi beceri dersinde olduğu gibi sınıf 10 küçük gruba ayrıldı. Her grupta uygulama aynı şekilde, aynı öğretim üyesi tarafından tekrarlandı. Her gruptaki 15-20 öğrenciye çalışma öncesinde 14 sorudan oluşan bir anket uygulandı. Ankette öğrencilere aktif dinleme ve hasta hekim görüşmeleri ile ilgili görüşleri soruldu. Daha sonra beyin fırtınası yöntemiyle öğrencilerin sözlü, sözsüz iletişim, beden dili, hastayı karşılama konularında fikirleri alındı. Sonra konu ile ilgili bir sunum yapıldı. Öğrencilere aktif dinleme aşamalarının olduğu bir ders notu verildi ve sesli olarak okundu. Sonrasında bir hasta-hekim görüşmesi videosu izletildi. Bu videoyu izlemeden önce öğrenciler sonrasında bir değerlendirme yapacak şekilde dinlemek üzere bilgilendirildi ve herkes izlerken notlar aldı. Video izlendikten sonra öğrencilerin görüşleri, değerlendirmeleri küçük grupta tartışıldı. Bir hafta sonra aynı öğrencilere aynı anket uygulandı. Cevaplar 5’li Likert skalasına göre alındı ve değerlendirildi. Veriler SPSS 20.0 bilgisayar programına girilerek analiz edildi. Ön ve son anket ortalamaları arasındaki farkı karşılaştırmak için bağımlı gruplarda t testi yapıldı. İstatistiksel önemlilik düzeyi  $p < 0,05$  alındı.

## Bulgular

Aktif dinleme grup çalışması dersine katılan 183 öğrencinin eğitim öncesi ve sonrasında toplanan

verileri analiz edildi. Katılımcıların % 53'ü erkek, %47'si kadındı. Katılımcıların %20,8' inin ailesinde doktor vardı. %45,6'sının babası üniversite mezunu, %39,7'sinin annesi ilköğretim mezunuydu.

İstatistiksel olarak anlamlı derecede fark oluşturan ön ve son anket sorularından bazıları şöyleydi: Katılımcılara dersin başında uygulanan ankette %41'i sessiz iletişimin daha etkili olduğunu düşünüyorken bu oran ders sonu ankette %76,5'e yükselmmişti. Başlangıçta bırakılırsa hastaların saatlerce konuşacağını düşünenlerin oranı %39,9 iken sonrasında bu oran %22,5'a düşmüştü. "Hastayı aktif dinlemek, hiç araya girmeden dinlemektir" görüşüne katılmayanlar başlangıçta %54,1 iken sonrasında bu oran %72,7'ye çıkmıştı. "İletişim becerileri için derse gerek yoktur, zamanla tecrübeyle öğrenilebilir" şeklinde düşünenler başlangıçta %23,5 iken sonrasında oran %16,9'a düşmüştü. İletişim derslerinin meslek hayatı için gerekli olduğunu başlangıçta %86,8 kişi düşünüyorken, sonrasında %88 kişi böyle düşünüyordu. İletişim derslerinin laboratuvarında uygulamalı olarak yapılmasına katılanların oranı %72,1'den %74,9'a yükselmmişti (Tablo 1).

## Tartışma

Aktif dinleme grup çalışması, tıp fakültesi 3. sınıf öğrencilerinde etkili bir iletişimde konuşmadan çok aktif olarak dinleme ve sessiz iletişimin daha etkili olduğu konusunda farkındalık oluşturmuştur. İyi bir hekimin özelliklerinden olan etkili iletişim günümüzde herkes için gerekli görülmektedir. Aktif dinleme de iyi iletişimde oldukça önemlidir. Amerika'da yapılan iletişim, sosyoloji ve tıp fakültelerinin ortak çalışmasında hasta merkezli bir iletişim için doktorlara uygulanan bir anketle ne gereksinim duydukları tespit edilmiş, sonra bunların ışığında AGENDA model denilen bir hasta hekim görüşme modeli oluşturulmuş. Hasta eğitiminde kullanılan bu modelin bir parçasını da son A harfinin temsil ettiği aktif dinleme oluşturmaktadır (7). Buna benzer bir çalışma da Brezilya'da yapılmıştır. Farklı sınıflardaki gönüllü tıp fakültesi öğrencileri bir araya gelerek bir eğitici eşliğinde aralarından bir lider seçilerek belirlenmiş bir konuda takım çalışması yapmışlardır. Müfredat dışında yapılan bu çalışma ile

de öğrencilerin iletişim, liderlik, işbirliği gibi konulardaki becerileri gerçek bir ortamda iyileşme fırsatı bulmuştur (8).

Çalışmamızda hastaların bırakılırsa saatlerce konuşacakları düşüncesinde azalma olduğu görülmüştür. Düşünülenin aksine hastaya ilgi göstermek, etkin bir şekilde dinlemek, empatik davranabilmek zaman kaybı değil, daha iyi anlaşılmaya yol açacağından pek çok açıdan kazanım olacaktır. Amerika'da yapılan bir çalışmada hemşirelere empatik ve merhamet bazlı iletişim becerilerinin öğretilmesi ile ilgili bir çalışma yapılmış ve aktif dinleme de 4 basamaklı bir beceri olarak öğretilmesi gereken konular arasında yerini almıştır (9). Grup çalışmamızda aktif dinlemenin basamaklarını ve detaylarını konuşup tartıştıktan sonra aktif dinlemenin "hiç araya girmeden dinlemek" olmadığı anlaşılmıştır. Kanada'da yapılan bir çalışmada da tıp fakültesi 1. sınıf öğrencilerine aktif dinlemeyi öğreten bir çalışma yapılmıştır. Role play yöntemiyle öğrencilerin hasta ve doktor rolleri yaparak etkili iletişim kurmayı öğrenmeleri, dikkatli birer dinleyici olmaları hedeflenmiştir (10).

Çalışmamızda iletişim derslerinin gerekli olduğuna ve laboratuvarında uygulamalı olarak yapılması gerektiğine katılanların oranı artmıştı. Acil servis asistanları için düzenlenen bir iletişim becerileri kursunda da önce teorik dersler anlatılmış, ardından küçük grupta tartışma, role play şeklinde interaktif uygulamalar yapılmış sonuçta iletişim becerilerinde ve hasta memnuniyetinde artış olduğu gözlenmiştir (11). Benzer bir çalışma da hemşirelerin iletişim becerilerini geliştirmek için yapılmış ve aktif dinleme de role-play yöntemiyle uygulamalı olarak öğretilmiştir. Teorik derslerin yanısıra pratik uygulamalarla da desteklenen bir eğitimin sonucunda iletişim becerileri, empati becerisi ve hasta memnuniyetinde artışlar izlenmiştir (12).

## Sonuç

Aktif dinleme grup çalışmasında öğrencilerin hastayla iletişim konusunda farkındalıklarının arttığı gözlenmiştir. İletişim becerileri tıp fakültesi müfredatında teorik ders olarak bulunmaktadır. Bu derslerin uygulamalı olarak küçük grup çalışmalarıyla da desteklenmesi kalıcılık açısından önemlidir.

**Tablo 1.** Öğrencilere uygulanan ön ve son test sonuçları

	ÖNCE			SONRA			p
	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	
Kişilerarası iletişimde sessiz iletişim sesli iletişimden daha etkilidir.	n = 73 (%39,9)	n = 35 (%19,1)	n = 75 (%41)	n = 29 (%15,9)	n = 14 (%7,7)	n = 140 (%76,5)	0,00
Ne söylediğimizden çok nasıl söylediğimiz önemlidir.	n = 18 (%9,8)	n = 10 (%5,5)	n = 155 (%84,7)	n = 9 (%4,9)	n = 3 (%1,6)	n = 171 (%93,5)	0,00
Türkiye’de aile hekimine düşen günlük hasta sayısı 100-150 kadardır.	n = 48 (%26,2)	n = 73 (%39,9)	n = 62 (%33,9)	n = 148 (%80,8)	n = 12 (%6,6)	n = 23 (%12,6)	0,00
Hekimin vücut dili hasta ile görüşmesinde etkilidir.	n = 8 (%3,9)	n = 6 (%3,3)	n = 169 (%92,4)	n = 6 (%3,3)	n = 1 (%0,5)	n = 176 (%96,2)	0,004
Muayene sırasında hastaların sözleri doktorlar tarafından ilk dakikalarda kesilmektedir	n = 50 (%27,3)	n = 38 (%20,8)	n = 95 (%51,9)	n = 34 (%18,6)	n = 14 (%7,7)	n = 135 (%70,5)	0,00
Hastalar bırakılırsa saatlerce konuşurlar.	n = 60 (%32,8)	n = 50 (%27,3)	n = 73 (%39,9)	n = 139 (%65,1)	n = 23 (%12,6)	n = 41 (%22,4)	0,00
Hiçbir şey dememek konuşmamakla aynıdır.	n = 98 (%53,5)	n = 27 (%14,8)	n = 58 (%31,7)	n = 140 (%106,5)	n = 8 (%4,4)	n = 35 (%19,1)	0,00
Hastaya ilgi göstermek tedaviye olan uyumunu olumlu etkiler.	n = 16 (%8,7)	n = 1 (%0,5)	n = 166 (%90,7)	n = 9 (%4,9)	n = 1 (%0,5)	n = 173 (%94,5)	
Hastayı aktif dinlemek sözünü hiç kesmeden dinlemektir.	n = 99 (% 54,1)	n = 30 (%16,4)	n = 54 (%29,5)	n = 133 (%72,7)	n = 17 (%9,3)	n = 33 (%18,1)	0,00
İletişimle ilgili derslerin meslek hayatım için gerekli olduğunu düşünüyorum.	n = 11 (%6)	n = 13 (%7,1)	n = 159 (%86,8)	n = 10 (%5,5)	n = 10 (%5,5)	n = 163 (%89,1)	0,18
İletişim dersleri laboratuvarlarda uygulamalı olarak yapılmalıdır.	n = 24 (%13,1)	n = 27 (%14,8)	n = 132 (%72,1)	n = 28 (%15,1)	n = 18 (%9,8)	n = 137 (%74,9)	0,6
Hastayla iletişim için derse gerek yoktur, yaşarken öğrenebiliriz.	n = 118 (%64,5)	n = 22 (%12)	n = 43 (%23,5)	n = 130 (%71)	n = 22 (%12)	n = 31 (%16,9)	0,04
Hastanın vücut dilinden bazı ipuçları elde edebiliriz.	n = 14 (%7,7)	n = 2 (%1,1)	n = 167 (%91,2)	n = 8 (%4,4)	n = 3 (%1,6)	n = 172 (%94)	
Hastayla doğru ve yeterli iletişim zaman yetersizliğinden dolayı mümkün değildir.	n = 48 (%26,2)	n = 36 (%19,7)	n = 99 (%54,1)	n = 70 (%38,3)	n = 27 (%14,8)	n = 86 (%47)	0,0

## Kaynaklar

1. Holmes-Rovner M. Skills for communicating with patients. *Health Expect* 2005;8(3):277-8.
2. Silverman J. Teaching clinical communication: a mainstream activity or just a minority sport?. *Patient Educ Couns* 2009;76(3):361-7.
3. Epstein RM, Hundert EM. Defining and assessing professional competence. *JAMA* 2002;287(2):226-35.
4. Mueller PS. Incorporating professionalism into medical education: the Mayo Clinic experience. *Keio J Med* 2009;58(3):133-43.
5. Gürel E, Tat M. Bir iletişim edimi olarak dinleme ve Türkçe'de bulunan dinleme temalı atasözleri ile deyimler üzerine bir içerik analizi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 2012;5(23):276-97.
6. Egnew TR, Wilson HJ. Faculty and medical students' perceptions of teaching and learning about the doctor-patient relationship. *Patient Educ Couns* 2010;79(2):199-206.
7. Arnold CL, Coran JJ, Hagen MG. Revisiting patient communication training: an updated needs assessment and the AGENDA model. *Patient Educ Couns* 2012;88(3):399-405.
8. Jorge ML, Coelho IC, Paraizo MM, Paciornik EF. Leadership, management and teamwork learning through an extra-curricular project for medical students: descriptive study. *Sao Paulo Med J* 2014;132(5):303-6.
9. Kelley KJ, Kelley MF. Teaching empathy and other compassion-based communication skills. *J Nurses Prof Dev* 2013;29(6):321-4.
10. Boudreau JD, Cassell E, Fuks A. Preparing medical students to become attentive listeners. *Med Teach* 2009;31(1):22-9.
11. Cinar O, Ak M, Sutçigil L, Congologlu ED, Canbaz H, Kilic E, et al. Communication skills training for emergency medicine residents. *Eur J Emerg Med* 2012;19(1):9-13.
12. Ak M, Cinar O, Sutçigil L, Congologlu ED, Haciomeroglu B, Canbaz H, et al. Communication skills training for emergency nurses. *Int J Med Sci* 2011;8(5):397-401.