

Hizmet İçi Eğitim Hemşirelerinin İletişim Beceri Düzeyleri

Levels of Communication Skills of Service Education Nurses

Hanife TİRYAKİ ŞEN,¹ Feride TAŞKIN YILMAZ,² Özlem PEKŞEN ÜNÜVAR³

ÖZET

Amaç: Araştırma, hizmet içi eğitim hemşirelerin iletişim beceri düzeylerini ve etkileyen kişisel ve mesleki özellikleri belirlemek amacı ile gerçekleştirilmiştir.

Gereç ve Yöntem: Araştırma, 01 Haziran-30 Kasım 2009 tarihleri arasında tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır. Çalışmaya İstanbul'da kamu hastaneleri ve birinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan 123 hizmet içi eğitim hemşiresi alınmıştır. Veriler, kişisel ve mesleki özellikleri içeren bilgi formu ile İletişim Beceri Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Verilerin istatistiksel değerlendirilmesinde yüzdelik, t-testi, tek yönlü varyans analizi ve Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

Bulgular: Hizmet içi eğitim hemşirelerinin yaş ortalaması 35.07±5.18 idi, %97.8'inin kadın, %83.5'inin evli, %72.5'inin çocuk sahibi, %41.8'inin önlisans mezunu olduğu, %35.2'sinin birinci basamak sağlık kuruluşunda çalıştığı ve %37.4'ünün 16-20 yıldır hemşirelik yaptığı belirlenmiştir. Katılımcıların %71.4'ünün 1-5 yıldır hizmet içi eğitim hemşiresi olarak çalıştığı ve %53.8'inin bunun dışında ek görevi olduğu saptanmıştır. Hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim beceri puanı 189.45±14.02 olarak bulunmuştur. Katılımcıların yaşının, medeni durumunun, çocuk sahibi olmasının, eğitim durumunun, mesleki deneyim süresinin, hizmet içi eğitim hemşireliği olarak görev yapma süresinin ve ek görev varlığının iletişim becerilerini etkilemediği belirlenmiştir (p>0.05).

Sonuç: Hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim becerilerinin genel olarak iyi düzeyde olduğu, kişisel ve mesleki özelliklerinin iletişim becerilerini etkilemediği saptanmıştır.

Anahtar sözcükler: Hemşire; hizmet içi eğitim; iletişim becerisi.

SUMMARY

Objectives: The research was carried out to determine the communication ability of in service education nurses as well as personal and professional characteristics which affect these skills.

Methods: The research was performed descriptively and cross-sectionally from June 12 through November 30, 2009. The study population included 123 in service education nurses working in public hospitals and primary health services in Istanbul. Data were collected by using an information form that contained personal and professional characteristics along with a communication skill scale. Percentage, t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation analysis were used in the statistical analysis.

Results: Average age of in service education nurses was established 35.07±5.18. Of the sample tested, 97.8% were female, 83.5% were married, 72.5% had a child, 41.8% graduated with an associate's degree, 35.2% worked in primary health services, and 37.4% had been working in the profession for 16-20 years. It was determined 71.4% of participants had been working as in service education nurses for 1-5 years and 53.8% of those had additional jobs. The average point of communication skills of in service education nurses was found to be 189.45±14.02. It was determined that age, marital status, having a child, education level, professional experience, in service education nursing period, and existence of additional jobs didn't affect the communication skills (p>0.05).

Conclusion: It was established in our study that communication skills of in service education nurses were generally not effected by personal and/or professional life choices.

Key words: Nurse; in service education; communication skills.

Giriş

İletişim, bir kurum içerisinde verimli, etkili bir şekilde gerçekleşmesi gereken, üst-ast ilişkilerini belirleyen, beraberce başarıyı, anlayışı, sağlıklı bir örgüt iklimini getiren bir süreçtir.^[1] Sosyal bir varlık olarak insan, fizyolojik, sosyal ve

duygusal gereksinimlerini karşılamak amacıyla başkaları ile sürekli iletişim halindedir.^[2] İletişim sayesinde fikirler açığa vurulur, paylaşılır ve değerlendirilir. İnsanlar tek başlarına ya da toplumla birlikte belirledikleri hedeflere sadece iletişimle ulaşabilir.^[1]

İletişim becerisi ise, kişinin duygu, düşünce, inanç ve tutumlarını anlaşılabilir ve amacına uygun bir şekilde aktarma becerisi olarak tanımlanmaktadır.^[1] İletişim becerileri, duyguların ifadesini, empati becerisini, kendini tanımayı, atılğanlığı, stresle başetme gibi birçok kavramı içine almaktadır olup^[3,4] etkili dinleme ve etkili tepki verme becerileri ile uygun soru sorma, özetleme yapma, başka sözcüklerle tekrarlama, anahtar sözcüklerle tepki verme, karşısındakinin davranışını, sözlerini ve duygularını tanımlama, uygun biçimde yansıtma, anlayıp anlamadığını sınıama ve etkili geribildirim verme gibi becerileri gerektirmektedir.^[5] İletişim becerileri-

¹İstanbul Sağlık Müdürlüğü Eğitim Şubesi, İstanbul

²Erzurum Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Erzurum

³Diyarbakır Sağlık Müdürlüğü İdari ve Mali İşler Şubesi, Diyarbakır

İletişim (Correspondence): Dr. Feride TAŞKIN YILMAZ.

e-posta (e-mail): feride_taskin@hotmail.com

Psikiyatri Hemşireliği Dergisi 2013;4(1):13-20
Journal of Psychiatric Nursing 2013;4(1):13-20

Doi: 10.5505/phd.2013.70188

Geliş tarihi (Submitted): 01.06.2013 **Kabul tarihi (Accepted):** 24.07.2013

nin günlük ilişkilerdeki kullanımı çoğunlukla “kolaylaştırıcı iletişim teknikleri” ya da “etkili iletişim teknikleri” şeklinde, mesleki/profesyonel ilişkideki kullanımı ise terapötik/tedavi edici/yardım edici iletişim teknikleri ya da “yardım becerileri” şeklinde görülmektedir.^[6,7]

Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir.^[8] İletişim becerileri etkin olarak kullanılmadığında ise, karşı tarafı etkili olarak dinleyememe, karşı tarafı onun değer yargıları veya dünya görüşüne göre algılayamama, sürekli ya da çok konuşma, sözsüz iletişimi doğru ve yerinde kullanamama gibi sorunlar yaşanabilmektedir. Bu becerilerin herhangi birinde ya da bazılarında sorun yaşanması, iletişimin başarılı ve sağlıklı olmasını engellemektedir.^[5]

Son yıllarda çalışma yaşamında iletişim becerilerinin çok önemli olduğuna ilişkin araştırmalara sık rastlanmaktadır. Çalışma yaşamıyla ilgili yapılan çalışmaların çoğunluğunu sağlık hizmetlerinde çalışanlara bireylere yöneliktir.^[9] Sağlık alanında iletişim becerisi birkaç yönden önem taşımaktadır. İletişim tekniğinin öğrenilerek iletişim becerisinin geliştirilmesi, sadece sağlık profesyonelleri ile sağlık hizmeti alanlar arasında ilişkinin gelişmesine değil, aynı zamanda sağlık profesyonellerinin birbiriyle kuracakları ilişkilerde de, amaçları yönünde sonuç almalarına imkan vermektedir.^[10] Ayrıca, sağlık hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesi amacıyla sağlık profesyonellerinden, hastaların beklentilerini karşılayacak iletişim kurma, kişilik haklarına saygılı davranma ve güvenilir olma gibi özellikler beklenmektedir.^[11] Sağlık bakım profesyonellerinin hasta bakımını etkili bir şekilde verilebilmesi amacıyla da iletişim alanında geliştirdiği iletişim becerileri önemlidir.^[4] İletişimdeki eksiklikler, hasta memnuniyetini, hastanın tedaviye uyumunu, sağlık harcamalarını ve sağlıklı ilgili sonuçları olumsuz etkilediğinden dolayı sağlık bakım hizmetlerinde iletişim becerilerinin etkinliği önemlidir.^[12]

Hemşirelik mesleği, insan ilişkileri üzerine temellenmiş bir meslek olup^[11] hemşirelerin her yaş ve sosyo-ekonomik düzeydeki birey ile,^[13] aynı zamanda meslektaşlarıyla iletişim kurması gerekmektedir.^[2] Etkili iletişim becerileri, hemşirelerin mesleki ve kişisel özellikleri açısından önemlidir. Özdemir’in (2011) belirttiğine göre, yapılan çalışmalarda, etkili iletişim becerilerine sahip olan bireylerin problemlerle daha etkin başa çıkabilen, daha özgüvenli ve problemler karşısında daha objektif davranabilen bireyler oldukları; etkili iletişim kuramayanların ise, problemlerle başetmede yetersiz, kendilerine daha az güvenen, yüksek derecede kaygı, stres yaşayan, problemleri kendi içinde aramaktan çok çevredeki olumsuzluklara odaklanan ve çevrelerine uyum sağlamada güçlük çeken bireyler oldukları belirtilmektedir.^[4] Riggio ve Taylor’ın (2000) çalışmasında sosyal iletişim becerisinin ve empatik ilgi ve merakın hemşire performansını olumlu yönde etkilediği bildirilmektedir.^[14]

Etkili ve doğru iletişim, hemşirenin hastası ile ilişkilerinde kabullenme ve güven duygusunun geliştirilmesi, hastanın psikososyal bütünlüğünün sağlanması^[15] ve kaliteli bir hemşirelik bakımının uygulanması amacıyla da gereklidir.^[16] Hemşirelerin etkili kişilerarası ilişkiler ve iletişim becerisi geliştirmesi, hastalar üzerinde hizmetten memnuniyetin artması, hastalık ve tedaviye uyum, iyileşmeye motivasyonun artması gibi olumlu etkiler sağlarken^[3,17] etkisiz iletişim becerisi belirsizlik, memnuniyetsizlik, endişe ve hayal kırıklığı gibi olumsuzluklara neden olmaktadır.^[18] Literatürde, bazı çalışmalarda hemşirelerin iyi iletişime sahip olmadığı belirtilmektedir.^[16,19]

Hemşirenin temel rollerinden biri, birey, aile ve toplumun sağlığını korumaya-geliştirmeye, hastalık halinde iyileştirmeye ve doğru sağlık davranışlarını kazandırmaya yönelik olarak planlı biçimde eğitim vermektir.^[20] Hemşireler, hastalara, hasta yakınlarına ve toplum geneline yönelik eğitimsel etkinliklerinin dışında meslektaş adaylarının, meslektaşlarının, diğer sağlık çalışanlarının ve destek hizmetlerini yürüten sağlık dışı personelin (sekreterlik, temizlik) eğitiminden de sorumludur.^[20,21]

Hemşirelik hizmetlerinin niteliğinin gelişmesinde en önemli ve öncelikli koşullardan birisi eğitimin niteliğinin yeterli olmasıdır. Nitelikli eğitim ise, etkili bir iletişim bilgi ve becerisini gerektirmektedir.^[22] Sağlık bakım hizmetlerinin yürütüldüğü alanlarda, eğitim görevini yerine getiren sağlık profesyonellerinden biri de hizmet içi eğitim hemşireleridir.

Hemşirelikte iletişim becerilerinin öğrenilmesi öncelikle eğitim süreci içinde gerçekleşir.^[23] Oysa, hemşirelere verilen iletişim becerileri eğitimi yıllardır eleştirilmektedir.^[24] Arifoğlu ve Razi’nin (2011) belirttiğine göre, yurtdışında yapılan çalışmalarda hemşirelik eğitiminde iletişim becerileri eğitiminin yetersiz olduğu ifade edilmektedir.^[18] Birçok hemşire, hemşirelik eğitimi esnasında pratik eğitimde, iletişim becerileri konusunda yeterli eğitiminin olmadığını kabul etmektedir.^[25] Bu bağlamda, mezuniyet sonrası iletişim becerilerinin kazandırılmasında ve uygulanmasında hizmet içi eğitim hemşirelerinin rolü büyüktür. Yapılan çalışmalarda da, iletişim becerileri eğitimi sonrasında, eğitimin verimli olduğu belirtilmektedir.^[2,23,26-29] Bu nedenle hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim becerilerinin yüksek düzeyde olması gerekmektedir.

Literatür incelendiğinde, ülkemizde hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim beceri düzeylerini ve etkileyen kişisel ve mesleki faktörleri inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır. Bu eksiklikten yola çıkarak, bu araştırmanın hemşirelerin ve diğer sağlık çalışanların mezuniyet sonrası mesleki ya da kişisel bilgi ve becerilerini artırmak amacıyla işe uyum programlarının, hizmet içi eğitimlerin ve diğer eğitsel programların yerine getirilmesinden sorumlu olan hizmet içi eğitim hem-

şirelerinin iletişim beceri düzeylerini ve etkileyen faktörleri yansıtılabileceği öngörülmektedir.

Gereç ve Yöntem

Araştırma, hizmet içi eğitim hemşirelerin iletişim beceri düzeylerini ve etkileyen kişisel ve mesleki faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaç çerçevesinde aşağıda belirtilen problemlere cevap aranmıştır:

- Hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim becerileri hangi düzeydedir?
- Hizmet içi eğitim hemşirelerinin yaşına göre iletişim becerileri arasında fark var mıdır?
- Hizmet içi eğitim hemşirelerinin medeni durumuna göre iletişim becerileri arasında fark var mıdır?
- Hizmet içi eğitim hemşirelerinin çocuk sahibi olma durumuna göre iletişim becerileri arasında fark var mıdır?
- Hizmet içi eğitim hemşirelerinin eğitim durumuna göre iletişim becerileri arasında fark var mıdır?
- Hizmet içi eğitim hemşirelerinin mesleki deneyim süresine göre iletişim becerileri arasında fark var mıdır?
- Hizmet içi eğitim hemşirelerinin hizmet içi eğitim hemşiresi olarak çalışma süresine göre iletişim becerileri arasında fark var mıdır?
- Hizmet içi eğitim hemşirelerinin ek göreve sahip olma durumuna göre iletişim becerileri arasında fark var mıdır?

Araştırma, 01 Haziran-30 Kasım 2009 tarihleri arasında, tanımlayıcı ve kesitsel olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini İstanbul ili kamu hastanelerinde ve birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan 123 hizmet içi eğitim hemşiresi oluşturmuştur. Çalışmada herhangi bir örnekleme yöntemine başvurulmamış ve evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Ancak, yıllık izin, rapor vb. nedenlerle araştırmanın yapıldığı tarihler arasında kurumda bulunmama, araştırmaya katılmayı kabul etmeme ya da veri toplama formlarının hatalı doldurulması gibi nedenlerden dolayı çalışmaya 91 hizmet içi eğitim hemşiresi dahil edilmiş olup, araştırmaya katılım oranı %73.9 olarak belirlenmiştir.

Veriler yüz yüze görüşme yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Verilerin toplanması amacıyla kullanılan form iki bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde yer alan kişisel bilgi formu; araştırmacılar tarafından literatür doğrultusunda hazırlanmış olup, kişisel (yaş, cinsiyeti, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma) ve mesleki özellikleri (görev yaptığı kurumun türü, mesleki deneyim süresi, kurumda çalışma süresi, hizmet içi eğitim hemşiresi olarak çalışma süresi, ek göreve sahip olma) ile ilgili soruları içeren toplam 10 sorudan oluşmaktadır.

İkinci bölümde ise, ilk olarak Balcı (1996) tarafından geliştirilen ve kullanılan, daha sonra Ersanlı ve Balcı (1998)

tarafından uygulanan ve yediden düzenlenen İletişim Becerileri Ölçeği (İBÖ) kullanılmıştır. Ölçek beşli Likert tipinde olup maddeler, "her zaman(5)", "genellikle(4)", "bazen(3)", "nadiren(2)" ve "hiçbir zaman(1)" olarak yanıtlanmaktadır. Ölçek, zihinsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Her bir boyutu ölçen 15 madde yer almakta olup bu maddeler aşağıda belirtilmektedir.

- Zihinsel iletişim becerisi: 1, 3, 6, 12, 15, 17, 18, 20, 24, 28, 30, 33, 37, 43, 45
- Duygusal iletişim becerisi: 5, 9, 11, 26, 27, 29, 31, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 44
- Davranışsal iletişim becerisi: 2, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 32, 41

Ölçekten elde edilebilecek puanlar 45-225 arasında değişmektedir. Ölçek puanının yüksekliği iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Her bir alt boyuttan alınabilecek en yüksek puan 75 ve en düşük puan 15'tir. Alt boyut puanlarının yüksekliği ise iletişim becerisi açısından o alt boyutun daha iyi olduğunu belirtmektedir. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı 0.72 olarak belirlenmiştir.^[4,8,30] Çalışmamızda ise ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0.92 olarak bulunmuştur.

Araştırmaya başlamadan önce İstanbul Sağlık Müdürlüğü'nden yazılı izin, katılımcılardan ise araştırmanın amacı ve önemi hakkında bilgi verildikten sonra sözlü izin alınmıştır.

Araştırma, sınırlı zamanda İstanbul ili kamu hastanelerinde ve birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan hizmet içi eğitim hemşireleri ile yapıldığından dolayı örneklem ve zaman sınırlılığı içermiştir.

Verilerin istatistiksel değerlendirmesinde, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 15.0 programı kullanılmıştır. Katılımcıların, kişisel ve mesleki özelliklerinin sayı ve yüzde dağılımları yapılmış olup iletişim beceri düzeylerinin bağımsız değişkenler ile karşılaştırılmasında student t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. İstatistiksel anlamlılık $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Bulgular

Araştırmaya katılan hizmet içi eğitim hemşirelerinin yaş ortalaması 35.07 ± 5.18 olarak bulunmuş olup %97.8'inin kadın, %83.5'inin evli, %72.5'inin çocuk sahibi, %41.8'inin önlisans mezunu olduğu, %35.2'sinin birinci basamak sağlık kuruluşunda çalıştığı ve %37.4'ünün 16-20 yıldır hemşirelik yaptığı belirlenmiştir. Katılımcıların %71.4'ünün bir-beş yıldır hizmet içi eğitim hemşiresi olarak çalıştığı ve %58.2'sinin hizmet içi eğitim hemşireliği dışında ek görevi olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Hizmet içi eğitim hemşirelerinin kişisel ve mesleki özelliklerinin dağılımı (n=91)

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	89	97.8
Erkek	2	2.2
Medeni durum		
Bekar	15	16.5
Evli	76	83.5
Çocuk sahibi olma		
Evet	66	72.5
Hayır	25	22.5
Eğitim durumu		
Sağlık meslek lisesi	8	8.8
Önlisans	38	41.8
Lisans	28	30.8
Lisans üstü	17	18.7
Görev yaptığı kurumun türü		
Birinci basamak	32	35.2
İkinci basamak	31	34.1
Üçüncü basamak	28	30.8
Mesleki deneyim süresi (yıl)		
1-5	9	9.9
6-10	16	17.6
11-15	15	16.5
16-20	34	37.4
≥21	17	18.7
Kurumda çalışma süresi (yıl)		
1-5	39	42.9
6-10	23	25.3
11-15	16	17.6
≥16	13	14.3
Hizmet içi eğitim hemşiresi olarak çalışma süresi (yıl)		
1-5	65	71.4
6-10	18	19.8
11-15	6	6.6
≥16	2	2.2
Ek göreve sahip olma		
Evet	53	58.2
Hayır	38	41.8

Araştırmada katılımcıların İBÖ puanı 189.45 ± 14.02 (min=147, max=221) olarak bulunmuştur. İBÖ alt boyutlarından, zihinsel iletişim beceri puanının 62.91 ± 4.94 , duygusal iletişim beceri puanının 62.41 ± 4.90 ve davranışsal iletişim becerileri puanının 64.12 ± 5.20 olduğu saptanmıştır (Tablo 2).

Araştırmada İBÖ alt boyutları arasındaki korelasyona baktığında, zihinsel iletişim becerileri puanı ile duygusal ve davranışsal iletişim becerileri puanları arasında ve duygusal iletişim becerileri puanı ile davranışsal iletişim becerileri puanı arasında pozitif yönde kuvvetli bir ilişki olduğu bulunmuştur ($p < 0.01$) (Tablo 3). Buna göre hizmet içi eğitim hemşirelerinin zihinsel iletişim beceri düzeyleri arttıkça duygusal ve davranışsal iletişim becerileri de artmaktadır. Benzer şekilde, hizmet içi eğitim hemşirelerinin duygusal iletişim becerileri arttıkça davranışsal iletişim becerileri de artmaktadır.

Hizmet içi eğitim hemşirelerinin yaşı, medeni durumu, çocuk sahibi olmaları ve eğitim durumu ile İBÖ ve alt bo-

yutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p > 0.05$).

Araştırmada katılımcıların mesleki deneyim süresi, hizmet içi eğitim hemşiresi olarak çalışma süresi ve ek göreve sahip olma ile İBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p > 0.05$) (Tablo 4).

Tartışma

İletişim insan davranışlarını değiştirmek, kişiler ve gruplar arası ilişkileri geliştirmek, görevleri gerçekleştirmek, örgütte bir haberleşme ağı kurmak ve etkili bir eşgüdümü sağlamak amacıyla kullanılır. İletişim sürecindeki iki temel öğe; bilgi veren ve alandır. Ancak iletişime yön veren ve kurulacak iletişimin niteliğini belirleyen en önemli kişi bilgiyi aktarandır.^[1] Hemşirelik mesleğinde mezuniyet sonrası eğitimlerin sürdürülmesinde iletişim sürecini başlatan ve yöneten hizmet içi eğitim hemşireleridir.

Araştırmaya katılan hizmet içi eğitim hemşirelerinin yaş ortalaması 35.07 ± 5.18 olup, %37.4'ünün 16-20 yıldır hemşirelik yaptığı ve %71.4'ünün bir-beş yıldır hizmet içi eğitim hemşiresi olarak çalıştığı bulunmuştur. Hizmet içi eğitim hemşireliği, özellik arz eden hemşirelik branşı olmasından dolayı mesleki tecrübeyi gerektirmektedir. Hizmet içi eğitim hemşirelerinin orta yaş grubunda yer alması ve meslek süresinin fazla olması bu duruma bağlı olabilir.

İletişim, hemşirelik mesleğinde sistemde bozulan dengeyi sağlamak amacıyla kullanılan tüm süreçlerin temelidir. Hemşireler problemleri tanımlamada, stresle baş etmede, problem çözmede ve sağlık eğitiminde iletişim tekniklerini kullanır.^[15,31] Bu bağlamda iletişim becerileri profesyonellik için önemli bir unsurdur.^[29]

İletişim ve iletişim becerilerinin, hemşirelik eğitiminde ve uygulamasında yaşamsal rol oynadığı ve sağlık bakımının nitelik ve niceliğini engelleyici faktörlerin başında etkisiz iletişimin geldiği kabul edilmektedir.^[3] Özellikle öğrenme-öğretme sürecinde öğrencinin (eğitim alan bireyin) bir konuyu etkili bir şekilde öğrenebilmesi amacıyla eğitimci ile öğrencinin sağlıklı iletişim kurması gerekmektedir. Eğer etkili iletişim gerçekleşmezse yeni öğrenmeler, yeni bilgi ve beceriler edinme gerçekleştirilememektedir.^[22] Bu nedenle, hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim becerilerin yüksek düzeyde olması gerekmektedir. Çalışmamızda hizmet içi eğitim hemşirelerinin İBÖ puanı 189.45 ± 14.02 olarak belirlenmiş olup iletişim becerilerinin iyi düzeyde olduğu söylenebilir. Çalışmamızda ayrıca katılımcıların davranışsal iletişim boyutunun zihinsel ve duygusal iletişim boyutundan yüksek olduğu saptanmıştır. Eğitim hemşiresinin de yer aldığı başka bir çalışmada hemşirelerin iletişim becerilerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.^[13] Yılmaz'ın (2009) klinik eğitim hemşirelerinin de yer aldığı hemşirelerle yaptığı çalışmasında, katılım-

Tablo 2. Hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim beceri ölçeği ve alt boyut puan ortalamaları

	Minimum	Maksimum	Ort.±SS
Zihinsel iletişim becerileri puanı	49.00	72.00	62.91±4.94
Duygusal iletişim becerileri puanı	47.00	74.00	62.41±4.90
Davranışsal iletişim becerileri puanı	51.00	75.00	64.12±5.20
Toplam ölçek puanı	147.00	221.00	189.45±14.02

Tablo 3. Hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim beceri ölçeği alt boyut puanlarının korelasyonu (n=91)

	Zihinsel iletişim becerileri	Duygusal iletişim becerileri	Davranışsal iletişim becerileri
Zihinsel iletişim becerileri			
r	1	0.786	0.826
p, Anlamlılık		0.000, *p<0.01	0.000, *p<0.01
Duygusal iletişim becerileri			
r	0.786	1	0.801
p, Anlamlılık	0.000, *p<0.01		0.000, *p<0.01
Davranışsal iletişim becerileri			
r	0.826	0.801	1
p, Anlamlılık	0.000, *p<0.01	0.000, *p<0.01	

r: Pearson korelasyon analizi; *p<0.01 ileri düzeyde anlamlı.

cıların %44.4'ünün kendisini atılgan olarak tanımladığı ve büyük çoğunluğunun iletişimde sıkıntı çekmediklerini ifade ettiği saptanmıştır.^[21] Kaya'nın (2011) hemşireler ile yaptığı çalışmada da, hemşirelerin iletişim beceri puanı 100 puan üzerinden 74.73±6.4 olarak bulunmuş ve iletişim becerileri hemşirelerin yaklaşık üçte birinde düşük, üçte birinde orta ve üçte birinde yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Aynı çalışmada katılımcıların %40.5'i ekip ile, %36.5'i yöneticileri ile ve %34.1'i arkadaşları ile iletişim becerilerinin iyi olduklarını ifade ettikleri belirtilmiştir.^[7] Arifoğlu ve Razi'nin (2011) birinci sınıf hemşirelik öğrencileri ile yaptığı çalışmada, katılımcıların iletişim beceri puanı 100 üzerinden 81.10±7.63 olarak bulunmuş ve öğrencilerin mesleki eğitime başlarken iletişim becerileri yönünden kısmen gelişmiş oldukları saptanmıştır.^[18] Kuzu'nun (2008) hemşirelik ve hemşirelik dışı (orman fakültesi ve teknik eğitim fakültesi) öğrenim gören öğrenciler ile yaptığı çalışmada, öğrenci hemşirelerin iletişim beceri puanlarının hemşire olmayan diğer öğrencilere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.^[3] Öğrencilerin, öğretim görevlilerinin iletişim becerilerini değerlendirdiği bir çalışmada da, öğrenci görüşlerine göre hemşirelik bölümü öğretim elemanlarının iletişim beceri puanı, tıbbi ve sosyal bölümlerdeki öğretim elemanlarının iletişim beceri puanlarından daha yüksek olduğu saptanmıştır.^[22] Balıkçı'nın çalışmasında ise, hemşirelerin sadece %19.3'ü tarafından ekip çalışanları ile sorun yaşadıkları belirlenmiştir.^[32] Bizim ça-

lışmamızda hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim beceri düzeylerinin yüksek olması, önceden iletişim ile ilgili eğitim almış olmaları ve sağlık kurumlarında değerlendirilen hizmet kalite standartları gereği sağlık çalışanlarına vermiş oldukları iletişim eğitimi sayesinde, sürekli iletişim becerilerini kullanmak eğilimde olmaları ile açıklanabilir. Ayrıca, hizmet içi eğitim hemşirelerinin davranışsal iletişim becerilerinin zihinsel ve duygusal iletişim becerilerinden yüksek olmasının nedeni de, sürekli yapılan iletişim eğitimlerinin davranışa dönüştürülmesi şeklinde yorumlanabilir.

Hemşirelerin iletişim beceri düzeylerinin iyi olduğunu gösteren çalışmaların aksine, iç hastalıkları yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşireler ile yapılan bir çalışmada, hemşirelerin %47'sinin sözel iletişimde güçlük yaşadıkları ve kendilerinden kaynaklı nedenlerle iletişim güçlüğü yaşadıklarını belirtenlerin oranı %84.8 olarak bulunmuştur. Aynı çalışmada iletişim güçlüğünün nedeni olarak hemşirelerin %84.2'si nöbet-uykusuzluk nedeniyle motivasyonlarının etkilenmesini, %73.4'ü eleman yetersizliği nedeniyle iş merkezli çalışmak zorunda oldukları ifade ettiği belirlenmiştir.^[15] Hekim ve hemşire meslek grupları ile yapılan bir çalışmada da, grubun yaklaşık %70 ve üstünün terapötik iletişim tekniklerini bilmediği saptanmıştır.^[11] Onay ve ark.'nın (2011) çalışmasında, hemşirelerin daha çok pasif iletişim tarzlarını (daha çok karşı taraf odaklı ve mesaj alıcı) kullandıkları ve sözsüz iletişim kullanma düzeylerinin orta düzeylerde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4. Hizmet içi eğitim hemşirelerinin kişisel ve mesleki özelliklerinin İBÖ ve alt boyut puanları ile karşılaştırılması

Kişisel ve mesleki özellikler	İBÖ Ort.±SS	İBÖ alt boyutları		
		Zihinsel İB Ort.±SS	Duygusal İB Ort.±SS	Davranışsal İB Ort.±SS
Yaş				
21-30 yaş	190.43±13.10	63.90±4.17	62.28 ± 4.68	64.23 ± 5.34
31-40 yaş	189.66±14.06	62.68±5.08	62.67 ± 4.87	64.29 ± 5.14
≥41 yaş	186.75±16.21	62.25±5.62	61.41 ± 5.66	63.08 ± 5.53
F**	0.275	0.585	0.331	0.272
p, Anlamlılık	0.760, p>0.05	0.559, p>0.05	0.719, p>0.05	0.763, p>0.05
Medeni durum				
Bekar	193.27±11.46	63.33±4.22	64.00±4.14	65.93±4.74
Evli	188.70±14.42	62.82±5.09	62.10±5.00	63.76±5.24
t*	1.155	0.360	1.375	1.487
p, Anlamlılık	0.251, p>0.05	0.720, p>0.05	0.173, p>0.05	0.141, p>0.05
Çocuk sahibi olma				
Evet	189.37±14.03	63.04±5.09	62.23±4.82	64.09±5.11
Hayır	190.00±14.30	62.65±4.63	63.08±4.88	64.26±5.73
t*	-0.184	0.326	-0.729	-0.132
p, Anlamlılık	0.854, p>0.05	0.745, p>0.05	0.468, p>0.05	0.896, p>0.05
Eğitim durumu				
Sağlık meslek lisesi	185.12±14.97	61.87±6.12	60.87±5.27	62.37±4.77
Önlisans	189.71±14.64	62.63±5.32	62.65±5.26	64.42±5.08
Lisans	188.86±13.08	63.14±4.29	61.89±4.61	63.82±5.12
Lisans üstü	191.88±14.40	63.64±4.78	63.47±4.47	64.76±5.97
F**	0.437	0.297	0.655	0.452
p, Anlamlılık	0.727, p>0.05	0.828, p>0.05	0.582, p>0.05	0.716, p>0.05
Mesleki deneyim süresi (yıl)				
1-5	188.00±14.71	62.77±4.96	61.22±5.26	64.00±5.93
6-10	188.38±15.13	63.06±4.95	62.18±5.45	63.12±5.70
11-15	193.67±15.35	64.13±5.78	63.93±4.77	65.60±5.61
16-20	188.91±12.28	62.50±4.54	62.17±4.46	64.23±4.50
≥21	188.59±15.67	62.58±5.30	62.41±5.40	63.58±5.57
F**	0.404	0.302	0.510	0.489
p, Anlamlılık	0.805, p>0.05	0.876, p>0.05	0.728, p>0.05	0.744, p>0.05
Hizmet içi eğitim hemşiresi olarak çalışma süresi (yıl)				
1-5	188.52±13.81	62.69±4.99	62.10±5.03	63.72±4.93
6-10	190.17±15.41	62.88±5.34	62.83±4.82	64.44±5.89
11-15	190.50±9.41	63.66±3.01	62.33±2.42	64.50±4.63
≥16	210.00±9.89	68.00±2.82	69.00±4.24	73.00±2.82
F**	1.582	0.791	1.348	2.188
p, Anlamlılık	0.199, p>0.05	0.502, p>0.05	0.264, p>0.05	0.095, p>0.05
Ek göreve sahip olma				
Evet	187.66±14.52	62.41±5.38	61.86±5.03	63.37±5.26
Hayır	191.95±13.07	63.60±4.21	63.18±4.66	65.15±4.98
t*	-1.446	-1.135	-1.268	-1.625
p, Anlamlılık	0.152, p>0.05	0.259, p>0.05	0.208, p>0.05	0.108, p>0.05

*Bağımsız grup t testi; **Tek yönlü varyans analizi; İBÖ: İletişim Becerileri Ölçeği; Ort.: Ortalama; SS: Standart sapma.

[33] McCabe'nin (2004) çalışmasında ise, hasta ile iletişimde hemşirelerin iyi düzeyde olmadığı belirtilmiştir.^[16] Babadağlı ve ark.nın (2006) çalışmasında, son iki yılda hastalarla iletişim sorunu yaşayan hemşire oranı %73.3 olarak bulunmuştur.^[11] Başka bir çalışmada, hemşirelik öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptanmış ve hemşirelik eğitiminde iletişim derslerinin önemini vurgulanmıştır.^[17] Hemşirelik ve ebelik öğrencileri ile benzer ölçeğin kullanılarak yapıldığı bir çalışmada ise, katılımcıların İBÖ puanının 165.27±15.39 ve orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.^[4]

Araştırmamızda hizmet içi eğitim hemşirelerinin yaşı ile İBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır. Kaya'nın (2011) çalışmasında, iletişim becerisi puan ortalaması 41-45 yaş arasındaki hemşirelerde en yüksek görünmesine karşın yaş ile iletişim beceri puanı arasında ilişki bulunmamıştır.^[7] Benzer bulgu, Samsun ilinde görev yapan hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirildiği çalışmada da elde edilmiştir.^[8] Hemşirelik öğrencileri ile yapılan çalışmada da, öğrencilerin yaşı ile iletişim beceri puanı arasında ilişki saptanmamıştır.^[18] Bizim çalışma bulgu-

larımızın aksine, Başar'ın (2011) çalışmasında hemşirelerin yaşı ile iletişim becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı negatif yönde çok zayıf ilişki belirlenmiştir.^[13]

Araştırmada hizmet içi eğitim hemşirelerinin medeni durumu ile İBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır. Kumcağız ve ark.nın (2011) çalışmasında hemşirelerin medeni durumu ile iletişim beceri düzeyleri arasında ilişki bulunmamıştır.^[8] Kaya'nın (2011) çalışmasında da evli hemşirelerin iletişim puan ortalamasının bekâr hemşirelere göre daha yüksek olmasına karşın anlamlılık tespit edilmemiştir.^[7] Bu bulguların aksine, Başar'ın (2011) çalışmasında, bekar hemşirelere kıyasla, evli hemşirelerin iletişim becerilerinden empati alt boyutu puan ortalamaları daha düşük bulunmuş ve istatistiksel anlamlılık saptanmıştır.^[13]

İletişim becerisi bir kişilik özelliği değil, öğrenilen beceriler dizgesidir.^[34] Eğitim düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin de gelişmesi beklenir.^[13] Araştırmamızda hizmet içi eğitim hemşirelerinin eğitim durumu ile İBÖ ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır. Kaya'nın (2011) çalışmasında hemşirelerin iletişim becerilerinin, hemşirelerin eğitim düzeyi yönünden anlamlı bir fark göstermediği saptanmıştır.^[7] Başka bir çalışmada da, hemşirelerin eğitim düzeyleri ile kişilerarası ilişki boyutları (onay bağımlılık, empati, başkalarına güven ve duygu farkındalığı) arasında fark bulunmamıştır.^[13] Aynı ölçeğin kullanıldığı Kumcağız ve ark.nın (2011) çalışmasında ise bizim bulgularımızın aksine, hemşirelerin eğitim düzeyinin iletişim becerilerinin davranışsal alt boyutunu etkilediği, lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip hemşirelerin iletişim becerilerinin davranışsal alt boyutunun diğer eğitim düzeyindekilere göre daha yüksek olduğu ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır.^[8] Hizmet içi eğitim hemşirelerin gerek okul döneminde müfredat içeriğinde kişilerarası ilişkiler konusunun yer alması, gerekse mezuniyet sonrası mesleki eğitimlerde kişilerarası iletişime yönelik eğitim alan ve eğitimi veren kişi olmaları, iletişim konusuna daha duyarlı yaklaşımlarını sağlayabilir.

Hemşireler, gereksinimlerinin karşılanmaması, ilerleyen yıllarda mesleki doyumsuzluk yaşamaları, aşırı hasta yoğunluğu ve yoğun çalışma şartları nedeniyle iletişim becerilerini göz ardı edebilmektedirler.^[11] Çalışmamızda hizmet içi eğitim hemşirelerinin mesleki deneyim süresi ve hizmet içi eğitim hemşireliği olarak görev yapma süresi ile iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Kaya'nın (2011) çalışmasında hemşirelerin çalışma süresi arttıkça iletişim becerilerinde artış görünmekle birlikte aralarındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.^[7] Başar'ın (2011) çalışmasında ise, hemşirelerin çalışma süresi ile iletişim becerilerinin değerlendirildiği ölçeğin duygu farkındalığı alt boyutunda anlamlı ilişki belirlenmiştir.^[13] Kumcağız ve ark.

nın çalışmasında da, 20 yıl ve üzeri hizmeti olan hemşirelerin iletişim beceri düzeylerinin 20 yıldan az hizmeti olan hemşirelere göre daha yüksek bulunduğu ve bu ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir.^[8] İletişim becerilerinin öğrenilen bir beceri olmasına rağmen, çalışmamızda mesleki deneyim süresi ile iletişim becerileri arasında farkın anlamlı olmaması, hizmet içi eğitim hemşirelerinin her yaşta ve her zaman iletişim becerilerini kullanması ile açıklanabilir.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmamızda hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim becerilerinin genel olarak iyi düzeyde olduğu; yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma, eğitim durumu gibi kişisel özelliklerinin ve mesleki deneyim süresi, hizmet içi eğitim hemşiresi olarak çalışma süresi ve ek görev varlığı gibi mesleki özelliklerinin iletişim becerilerini etkilemediği belirlenmiştir.

Sağlık hizmetlerinde hemşirelerin mesleki bilgi ve becerilerini artırmada önemli rolü olan hizmet içi eğitim hemşirelerinin yüksek iletişim becerilerine sahip olması ve etkin iletişim becerilerini uygulayabilmesi, performanslarını olumlu yönde etkilemesi, sorunları daha yapıcı biçimde çözmesi, çalışanlar arasında yaşanan çatışmaların, gerginliklerin ve olumsuzlukların çözümlenmesi ve sunulan hizmetin kalitesini artırması açısından önemlidir. Bu nedenle, özellikle hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim konusunda iyi bir eğitime sahip olmaları gerekmektedir. Bu doğrultuda hizmet içi eğitim hemşirelerine düzenli aralıklarla iletişim becerileri eğitiminin verilmesi ve yaygınlaştırılması, kongre, sempozyum gibi bilimsel toplantılara, sosyal ve kültürel etkinliklere katılımının desteklenmesi önerilebilir. Ayrıca iletişim becerilerinin başka değişkenlerle ilişkilerinin ele alındığı daha kapsamlı çalışmalar yapılabilir.

Kaynaklar

1. Çelik Ç. İlköğretim okulu müdürlerini iletişim becerileri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki (Gaziantep İli Merkez İlçeleri Örneği). [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2007.
2. Çam O, Pektaş İ, Bilge A. Ebe/hemşirelere verilen ruh sağlığı ve hastalıkları eğitiminin ruhsal hastalıklara yaklaşımlarına, iletişim becerilerine ve iş doyumlarına etkilerinin araştırılması. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2007;10:7-15.
3. Kuzu A. Hemşirelik öğrencilerinin duygusal zeka ve iletişim becerilerinin eşdeğer öğrenim gören öğrencilerle karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesi. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2008.
4. Özdemir G. Ebelik ve hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve yaşam yönelimlerinin stresle baş etme tutumları üzerine etkisi. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2011.
5. Fişne M. Fiziksel aktivitelere katılım düzeyinin, üniversite öğrencilerinin akademik başarıları, iletişim becerileri, yaşam tatminleri üzerine etkilerinin incelenmesi. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2009.
6. Demir Ünal S. Onkoloji hastaları ile çalışan hemşirelerin iletişim becerilerine yardım becerileri eğitiminin etkisi. [Doktora tezi] Ankara: Hacettepe

- Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2005.
7. Kaya F. Hemşirelerin iletişim ve empatik beceri düzeyleri ile hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarının karşılaştırılması. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] Mersin: Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2011.
 8. Kumcağız H, Yılmaz M, Çelik Balcı S, Avcı Aydın İ. Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi* 2011;38:49-56.
 9. Korkut F. Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Dergisi* 2005;28:143-9.
 10. Baltaş Z. Sağlık Psikolojisi. 3. Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi; 1999.
 11. Babadağlı B, Ekiz Erim S, Erdoğan S. Hekim ve hemşirelerin hastayla iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2006;1:52-69.
 12. Özçakır A. Tıp eğitiminde iletişim ve klinik beceriler dersi verilmeli mi? İntörn öğrenci görüşleri. *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi* 2002;22:185-9.
 13. Başar G. Hemşirelerde ve hemşirelik öğrencilerinde problem çözme ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] İstanbul: İstanbul Bilim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2011.
 14. Riggio ER, Taylor JS. Personality and communication skills as predictors of hospice nurse performance. *Journal of Business and Psychology* 2000;15:351-9.
 15. Bayrak B. İç hastalıkları yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin hasta iletişiminde yaşadıkları güçlüklerin saptanması. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] Ankara: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2010.
 16. McCabe C. Nurse-patient communication: an exploration of patients' experiences. *J Clin Nurs* 2004;13:41-9.
 17. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi* 2002;6:36-41.
 18. Arifoğlu B, Razi GS. Birinci sınıf hemşirelik öğrencilerinin empati ve iletişim becerileriyle iletişim yönetimi dersi akademik başarı puanı arasındaki ilişki. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi* 2011;4:7-11.
 19. Chant S, Jenkinson T, Randle J, Russell G. Communication skills: some problems in nursing education and practice. *J Clin Nurs* 2002;11:12-21.
 20. Taylan S. Özerklik ilkesi çerçevesinde hemşirenin bağımsız rolleri. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] Adana: Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2009.
 21. Yılmaz S. Hemşirelerin öfke ifade etme ve iletişim biçimleri. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] İstanbul: Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2009.
 22. Keçeci A. Bir sağlık yüksekokulu hemşirelik bölümü öğretim elemanlarının iletişim becerilerinin öğretim elemanı ve öğrenciler tarafından değerlendirilmesi. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2002.
 23. Suikkala A, Leino-Kilpi H. Nursing student-patient relationship: a review of the literature from 1984 to 1998. *J Adv Nurs* 2001;33:42-50.
 24. Bowles N, Mackintosh C, Torn A. Nurses' communication skills: an evaluation of the impact of solution-focused communication training. *J Adv Nurs* 2001;36:347-54.
 25. Fallowfield L, Saul J, Gilligan B. Teaching senior nurses how to teach communication skills in oncology. *Cancer Nurs* 2001;24:185-91.
 26. Ünal S, Öz F. Communication skills training programme to improve oncology nurses' relationships with patients: an observational study. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi* 2008;52-67.
 27. Muranaka Y, Takahashi M, Suzuki K. Development of a communication skills training support system for the nurse. *Stud Health Technol Inform* 2006;122:257-60.
 28. Wilkinson S, Linsell L, Blanchard K. Communication skills training for nurses working with patients with heart disease. *British Journal of Cardiac Nursing* 2008;3:475-81.
 29. Ustün B. Communication skills training as part of a problem-based learning curriculum. *J Nurs Educ* 2006;45:421-4.
 30. Ersanlı K, Balcı S. İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi* 1998;10:7-12.
 31. Terakye G. Hemşirelikte iletişim ve Hasta-Hemşire ilişkileri. 2. Baskı. Ankara: Aydoğdu Ofset; 1994.
 32. Balıkcı NE. Hemşire hasta ilişkilerinde iletişim problemleri ve nedenleri hakkında hemşire görüşleri. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi] Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2001.
 33. Onay M, Süslü ZH, Kılıç S. İletişim tarzının ve sözsüz iletişimin çalışanların iş performansına etkisi: Posta dağıtıcıları ve hemşireler üzerine bir araştırma. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 2011;15:139-75.
 34. Akyurt N. Sağlıkta iletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Öğrencileri'nin iletişim becerileri. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi* 2009;4:15-33.