

## YOĞUN BAKIM HEMŞİRELERİNİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

### Evaluation of Communication Skills of Intensive Care Nurses

Selver GÜLER<sup>1</sup>  Ezgi DİRGAR<sup>2</sup>  Betül KAPLAN<sup>3</sup> 

Sezer AVCI<sup>4</sup>  Zerrin ÇİĞDEM<sup>5</sup> 

<sup>1,2,3,4,5</sup>Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Gaziantep

Geliş Tarihi / Received: 30.12.2020

Kabul Tarihi / Accepted: 08.09.2021

## ÖZ

Hemşirelerin bakım verdiği bireylere ulaşmasını sağlayan en temel araç iletişim bilgi ve becerisidir. Bu beceri, yoğun bakım ünitesi gibi kritik ortamlarda daha önemli olmaktadır. Bu araştırma yoğun bakım hemşirelerinin iletişim becerilerini değerlendirmek amacıyla tanımlayıcı tipte yapılmıştır. Çalışma, Güneydoğu Anadolu bölgesinde bulunan dört hastanenin yoğun bakım ünitelerinden görev yapan 260 hemşire ile Ocak-Mart 2018 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanmasında, Hemşire Tanıtıcı Bilgi Formu ve İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) kullanılmıştır. Katılımcıların %68.1'inin lisans ve üzeri eğitime sahip olduğu ve %56.2'sinin son bir yıl içinde iletişim becerilerine yönelik eğitim aldığı belirlenmiştir. Lisans ve üzeri düzeyde eğitime sahip hemşirelerin lise mezunu hemşirelere göre iletişim becerileri daha iyi bulunmuştur. Son bir yıl içerisinde iletişime yönelik eğitim alan hemşirelerin iletişim becerilerinin, almayanlara göre daha yüksek seviyede olduğu saptanmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda; hemşirelerin iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi ve sürekliliğinin sağlanması, iletişim becerilerinin belirli aralıklarla değerlendirilmesi, yoğun bakım ünitelerinde yaşanan iletişim güçlüklerinin belirlenmesi ve buna yönelik önlemlerin alınması önerilmektedir.

**Anahtar kelimeler:** Hemşirelik, İletişim, İletişim becerileri değerlendirilmesi, Yoğun bakım hemşireliği.

## ABSTRACT

The most basic tool enabling nurses to reach the individuals they care for is the skill and knowledge of communication. This skill becomes more important in critical settings such as intensive care units. The present study was conducted in a descriptive design to evaluate the communication skills of intensive care nurses. The study was conducted between January-March 2018 with 260 nurses who worked at the intensive care units of four hospitals in the Southeastern Anatolia Region. The Nurse Descriptive Characteristics Form and The Communication Skills Evaluation Scale were used to collect the study data. It was found that 68.1% of the participants had undergraduate or higher educational status, and 56.2% received training on communication skills in the last year. The communication skills of the nurses who had undergraduate and higher educational status were better than those with high school degrees. It was also found that the communication skills of the nurses who received communication training in the last year were higher than those who did not. In line with the results obtained in the present study, it is recommended to organize and sustain in-service training programs to improve communication skills of nurses, to evaluate communication skills at regular intervals, to identify communication difficulties in intensive care units, and to take measures regarding this aspect.

**Keywords:** Assessment of communication skills, Communication, Intensive care nursing, Nursing.

## GİRİŞ

İletişim, bilgi alışverişi bilgi üretme ve anlamlandırma süreci olarak tanımlanmaktadır. Alışveriş kelimesinden de anlaşıldığı üzere iletişimde bilgi akışının çift yönlü olması gerekmektedir (Cüceloğlu, 1998; Dökmen, 1998). Kişilerarası iletişim ise; rahatlama, problem çözme, stresi giderme, bilgi verme, ilişkileri sürdürme ve biçimlendirme, duyguları açıklama, karar verme, ikna etme gibi birden çok amaca hizmet etmektedir (Harlak, Gemalmaz, Gurel, Dereboy, ve Ertekin, 2008).

İletişim kişilerarası etkileşimin temel taşıdır ve her insan hayatında önemli bir yeri vardır. Çünkü insanlar iletişim yoluyla duygu ve düşüncelerini paylaşarak mutlu olur ve etrafındaki kişilerin mutluluklarına da katkı sağlama olanağı yakalarlar. Meslek sahiplerinin başarıları da onların iletişim becerileri ile yakından ilişkilidir. Özellikle hemşirelik mesleği gibi insan ilişkileri üzerine temellenmiş bir meslekte iletişim becerisi daha kıymetlidir (Arda, Ertem, Baran, ve Durgun, 2007).

Hemşirelik mesleğinde iletişim bilgi ve becerisi, bakım verilen bireye ulaşmayı sağlayan en temel araç olup; hasta bakımının etkinliği diğer bireylerle kurulan iletişimin etkinliği ile ilişkili bulunmaktadır (Avşar ve Kaşıkçı, 2010). Yapılan çalışmalar, hemşirelerin etkili bir iletişim kurarak verdiği bakımın, hastaların memnuniyet, iyileşme motivasyonu ve tedaviye uyumları üzerinde olumlu etkiler (hizmetten memnuniyetin artması, iyileşmeye motivasyonun artması, hastalık ve tedaviye uyum) sağladığını göstermiştir (Kumcağız, Yılmaz, Balcı Çelik, ve Avcı Aydın, 2011; Tutuk, Al, ve Doğan, 2002).

Ani gelişen, hayatı tehdit eden, hastalığı olan ya da böyle bir hastalık gelişmesi beklenen bireylere bakım verilen yoğun bakım üniteleri, disiplinlerarası ekip yaklaşımının zorunlu olduğu yerlerdir. Bu nedenle, bu ünitelerde iletişim diğer ünitelere kıyasla daha fazla önem kazanmaktadır (Essary ve Symington, 2005; Terzi ve Kaya, 2011). Sağlık ekibi üyeleri arasında etkili iletişim, yoğun bakım ortamında güvenli hasta bakımının ayırt edici özelliklerinden biridir (Wang Wan, Lin, Zhou, ve Shang, 2018). Yoğun bakım hemşirelerinin günün her saati kesintisiz sağlık bakım hizmeti vermesi ve hastaya diğer sağlık profesyonellerinden daha yakın konumda bulunması, hemşirelere fazladan sorumluluklar yüklemektedir. Hemşire hastanın ihtiyaçlarını saptamak, bütüncül bir değerlendirme yaparak tanıya yardımcı verileri toplamak, tanı ve tedavide gerekli olan hasta işbirliğini sağlayabilmek için öncelikle kendisini hastasına iyi anlatmak ve hastasını iyi anlamak zorundadır. Hemşirenin tüm bu sorumluluklarını yerine getirebilmesi için iletişim becerilerini devreye sokması gerekmektedir (Terakye, 1995; Uyer, 2000).

Çalışma yoğun bakım hemşirelerinin iletişim becerilerinin değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda sorularımız;

- Yoğun bakım hemşirelerinin iletişim becerileri hangi düzeydedir?
- Yoğun bakım hemşirelerinin sosyodemografik ve mesleki özellikleri iletişim becerileri üzerinde etkili midir?

## **GEREÇ VE YÖNTEM**

### **Araştırmanın Tipi**

Araştırma tanımlayıcı tipte planlandı.

### **Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman**

Bu araştırma Güneydoğu Anadolu Bölgesi' nde yer alan bir eğitim ve araştırma hastanesi ve üç devlet hastanesinin yoğun bakım ünitelerinde 20 Ocak–20 Mart 2018 tarihleri arasında yapıldı.

### **Araştırmanın Evren ve Örnekleme**

Araştırmanın evrenini belirtilen dört hastanenin yoğun bakım ünitelerinde görev yapan 423 hemşire; örneklemini ise çalışmanın yapıldığı tarihler arasında evrenin %61.46'sını temsil eden çalışmaya katılmaya gönüllü 260 hemşire oluşturdu. Bu çalışmada "G. Power-3.1.9.2" programı kullanılarak, %80 güç düzeyinde örneklem büyüklüğü veri toplama aşamasından önce Korkut F.(1996)' nin çalışması referans alınarak hesaplandı. Araştırmada İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği puan ortalamalarını etkileyen yaş, cinsiyet, çalışma pozisyonu gibi hemşirelerin tanıtıcı özelliklerinden oluşan faktörlerinin değerlendirilmesi ve istatistiksel analizlerde t test yapılması öngörüldü. Buna göre çalışmanın etki büyüklüğü 0.34; alfa değeri 0.05 ve teorik güç %80 alınarak araştırmanın örnekleme 282 hemşire olarak belirlendi ve 302 hemşireye ulaşıldı ancak anket formlarını eksiksiz olarak dolduran, 18 yaş ve üzeri, çalışmaya katılmayı kabul eden 260 hemşire çalışmaya dâhil edildi. Araştırma tamamlandıktan sonra yapılan post hoc güç analizinde, etki büyüklüğü 0.37; alfa değeri 0.05 olarak yapılan hesaplamada çalışmanın teorik gücü %87 olarak saptandı.

### **Verilerin toplanması**

Veriler toplanmadan önce çalışmaya dâhil edilme kriterlerine uyan ve çalışmaya katılmayı kabul eden hemşirelere araştırma hakkında açıklama yapılarak sözlü ve yazılı onamları alındı. Belirtilen tarihler arasında haftada üç gün çalışma yapılan hastanelere katılımcıların birbirinden etkilememeleri için vardiya değişim saatleri dışında gece/gündüz

gidildi. Araştırma formları belirtilen hastanelerde çalışan hemşirelere gerekli bilgi verilerek katılımları istendikten sonra dağıtıldı ve tamamlanan formlar tekrar araştırmacılar tarafından aynı gün içerisinde toplandı.

### **Veri Toplama Araçları**

Veri toplama aracı olarak yoğun bakım hemşirelerinin sosyodemografik ve mesleki özelliklerin yer aldığı Hemşire Tanıtıcı Bilgi Formu ve İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) kullanıldı.

#### *Hemşire Tanıtıcı Bilgi Formu*

Araştırmacılar tarafından literatür taraması (Akgün Çıtak, Avcı, Basmacı, ve Durukan, 2011; Ersanlı ve Balcı, 1998; Korkut, 1996) sonucu geliştirilen, yoğun bakım hemşirelerinin sosyodemografik ve mesleki özelliklerinin sorgulandığı 13 soruluk bir formdur.

#### *İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)*

Kişilerin iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini anlamak amacıyla Korkut F. (1996) tarafından geliştirilmiş ölçek, 25 sorudan oluşmakta olup, 5'li likert tipindedir (Her zaman=4, Hiçbir zaman=0). Ölçekte ters madde bulunmamaktadır. Ölçekten elde edilebilecek en yüksek puan 100 iken en düşük puan 0'dır. Alınan puanın yüksek olması bireylerin iletişim becerilerini olumlu yönde değerlendirdiklerini göstermektedir. Test-retest yöntemi kullanılarak yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0.76, alfa iç tutarlılık katsayısı 0.80 olarak bulunmuştur. İBDÖ'nin bu araştırma için cronbach alfa değeri 0.82 olarak hesaplandı ve güvenilir bulundu.

### **Verilerin değerlendirilmesi**

Verilerin değerlendirilmesinde IBM SPSS 22 (International Business Machines (IBM) Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Statistics for Windows, Version 22.0, Armonk, NY: IBM Corp.) istatistik paket programı kullanıldı. Tanımlayıcı veriler, sayı, yüzde, ortalama, standart sapma (SS), minimum ve maksimum değerler ile sunuldu. Araştırma kapsamında elde edilen ölçüm değerlerinin normal dağılıma uygunluğu "Shapiro-Wilk Testi" ile incelendi. Sürekli sayısal değişkenlerin tanımlayıcı istatistiklerinin gösteriminde ortalama±standart sapma, ortanca (%95 güven aralığında çeyrekler arası açıklık (IQR)), kategorik değişkenlerin gösteriminde ise sayı (n) ve yüzde (%) kullanıldı. İBDÖ'nün toplam puanları hesaplandı ve ortalaması alındı. İstatistiksel karşılaştırmalar için iki grubun karşılaştırılmasında bağımsız gruplarda t testi, üç ve üzeri sayıdaki grubun karşılaştırılmasında

Varyans Analizi (ANOVA) testi kullanıldı. Farkın hangi gruptan kaynaklandığını Bonferroni düzeltmesi ile tespit edildi. Tüm analizlerde önemlilik düzeyi  $p < 0.05$  olarak kabul edildi.

### **Araştırmanın Etik Yönü**

Araştırmanın etik kurul izni Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulundan (Etik Kurul Karar No:2017/13 ), Gaziantep İl Sağlık Müdürlüğünden çalışma izin (Çalışma İzni Sayı:65587614-774.99) ve katılımcılardan yazılı onamları alındı. Araştırmanın tüm aşamalarında Helsinki Bildirgesi'nin maddelerine uygun hareket edildi.

### **Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu araştırma, Gaziantep' de bulunan üç devlet hastanesi ve bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler ile sınırlandırılmıştır. Sonuçlar, yalnızca bu gruba genellenebilir.

## **BULGULAR**

Bu çalışma araştırmaya katılma kriterlerini sağlayan ve araştırmaya katılmaya gönüllü 260 yoğun bakım hemşiresi ile tamamlandı. Katılımcıların %59.2'sinin 21-30 yaş grubunda, %64.2'sinin kadın, %65.8'inin evli ve yaklaşık yarısının 1 ya da 2 çocuk sahibi olduğu görüldü (Tablo 1).

**Tablo 1.** Hemşirelerin Tanıtıcı Özellikleri (N=260)

Tanıtıcı Özellikler	n	%
<b>Yaş grubu</b>		
21 - 30	154	59.2
31 - 40	86	33.1
41 ve üzeri	20	7.7
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	167	64.2
Erkek	93	35.8
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	171	65.8
Bekar	89	34.2
<b>Çocuk Sayısı</b>		
Çocuğu yok	97	37.3
1-2 çocuk	127	48.8
3 ve üzeri	36	13.8

Araştırmaya dâhil olan yoğun bakım hemşirelerinin mesleki özellikleri incelendiğinde; hemşirelerin %33.9'unun 10 yıl ve üzeri çalıştıkları, %47.7' sinin 1-4 yıldır yoğun bakım ünitesinde çalıştığı, çoğunluğunun haftalık çalışma süresinin 40 ila 48 saat arasında olduğu %80'ninin vardiya şeklinde çalıştığı, %66.5'inin lisans mezunu olduğu, çoğunluğunun mesleği isteyerek seçtiği ve mesleği severek yürüttüğü, yarısından fazlasının çalıştığı üniteyi kendi

seçtiği ve %56.2'sinin son bir yıl içerisinde iletişim becerileri ile ilgili eğitim aldığı görüldü (Tablo 2).

**Tablo 2.** Hemşirelerin Meslek ile İlgili Özellikleri (N= 260)

Mesleki Özellikleri	n	%
<b>Eğitim Durumu</b>		
Sağlık meslek lisesi	34	13.1
Önlisans	49	18.8
Lisans ve Lisansüstü	177	68.1
<b>Meslekte Çalışma Süresi</b>		
4 yıl ve altı	101	38.8
5-9 yıl	71	27.3
10 yıl ve üzeri	88	33.9
<b>Yoğun Bakım Ünitesinde Çalışma Süresi</b>		
1 yıldan az	45	17.3
1 – 4 yıl	124	47.7
5 yıl ve üzeri	91	35.0
<b>Haftalık Çalışma Süresi</b>		
40-48 saat	180	69.3
49 ve üzeri	80	30.7
<b>Çalışma Şekli</b>		
Sürekli gündüz	19	7.3
Sürekli gece	33	12.7
Vardiya	208	80.0
<b>Mesleği İsteyerek Seçme</b>		
Evet	175	67.3
Hayır	85	32.7
<b>Mesleği Severek Yapma</b>		
Evet	178	68.5
Hayır	81	31.5
<b>Çalıştığı Üniteyi Kendi Seçme</b>		
Evet	135	51.9
Hayır	125	48.1
<b>Son Bir Yıl İçerisinde İletişim Becerileri İle İlgili Eğitim Alma</b>		
Evet	146	56.2
Hayır	114	43.8

Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin İBDÖ puan ortalaması 78.00±13.07 (min:36, maks:100) olarak hesaplandı. Hemşirelerin tanıttıcı özellikleri ile İBDÖ puan ortalamaları karşılaştırması Tablo 3'de verilmiştir. Hemşirelerin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu ve çocuk sayısı ile İBDÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmazken (sırasıyla p=0.97, p=0.14, p=0.76, p=0.11); eğitim durumları ile İBDÖ puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edildi (p=0.02). Yapılan Bonferroni düzeltilmeli ikili karşılaştırmalar sonucunda, ile farkın lisans ve üzeri eğitim düzeyindeki hemşirelerden kaynaklandığı, eğitim düzeyi lisans ve üzeri olan hemşirelerin İBDÖ puan ortalamalarının diğer gruplardan daha yüksek olduğu saptandı (Tablo 3).

**Tablo 3.** Hemşirelerin Tanıtıcı Özellikleri ile İBDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (N=260)

Tanıtıcı Özellikler	n	İletişim Becerileri ort±ss	t/F	p
<b>Yaş yıl</b>				
21 - 30	154	76.09± 13.40	F=0.02	0.97
31 - 40	86	75.77± 12.30		
41 yıl ve üzeri	20	75.55± 14.35		
<b>Cinsiyet</b>				
Kadın	167	76.82± 12.09	t=1.44	0.14
Erkek	93	74.37± 14.61		
<b>Medeni Durum</b>				
Evli	171	76.12± 13.75	t=0.30	0.76
Bekar	89	75.60± 11.73		
<b>Çocuk Sayısı</b>				
Çocuğu yok	97	76.68± 12.26	F=2.20	0.11
1-2 çocuk	127	76.58± 13.00		
3 ve üzeri	36	71.72± 14.92		
<b>Eğitim Durumu</b>				
Sağlık meslek lisesi	34	74.47±15.23	F=3.96	0.02
Önlisans	49	71.71±14.24		
Lisans ve lisansüstü	177	77.40±12.05		

Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerin mesleki özellikleri ile İBDÖ puan ortalamaları karşılaştırması Tablo 4'de verildi. Hemşirelerin çalışma yılı, yoğun bakım ünitesinde çalışma süresi, haftalık çalışma süresi, çalışma şekli, çalıştığı üniteyi kendisi seçme, mesleği isteyerek seçme ve severek yapma durumları ile İBDÖ puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamadı ( $p>0.05$ ). Bununla birlikte, son bir yıl içerisinde iletişim becerileri ile ilgili eğitim alan yoğun bakım hemşirelerinin, almanlara göre İBDÖ puan ortalamalarının daha yüksek olduğu ve gruplar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görüldü (Tablo 4).

**Tablo 4:** Hemşirelerin Mesleki Özellikleri ile İBDÖ Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (N=260)

Mesleki Özellikler	n	İletişim Becerileri ort±ss	t/F	p
<b>Meslekte Çalışma Yılı</b>				
4 ve altı	101	77.55±12.16	F=1.54*	0,21
5-9 yıl	71	74.04±14.25		
10 yıl ve üzeri	88	75.63±13.02		
<b>Yoğun Bakım Ünitesinde Çalışma Süresi</b>				
1 yıldan az	45	74.31±16.55	F=0,79*	0,45
1 – 4 yıl	124	76.94±12.75		
5 yıl ve üzeri	91	75.39±11.52		
<b>Haftalık Çalışma Süresi</b>				
40-48 saat	180	75.59±13.06	t=0.65**	0,51
49 ve üzeri	80	76.73±13.15		
<b>Çalışma Şekli</b>				
Sürekli gündüz	19	79.10±9.20	F=0.94*	0,39
Sürekli gece	33	77.45±12.74		
Vardiya	208	75.41±13.41		

<b>Mesleği İsteyerek Seçme</b>				
Evet	175	76.49±13.30	$t=0.97^{**}$	0,33
Hayır	85	74.81±12.59		
<b>Mesleği Severek Yapma</b>				
Evet	178	77.01±12.91	$t=1.95^{**}$	0,05
Hayır	81	73.62±13.20		
<b>Çalıştığı Üniteyi Kendi Seçme</b>				
Evet	135	76.78±13.10	$t=1.07^{**}$	0,283
Hayır	125	75.04±13.03		
<b>Son Bir Yıl İçerisinde İletişim İle İlgili Eğitim</b>				
Alma	146	77.47±12.66	$t=2.15^{**}$	<b>0,03</b>
Evet	114	73.98±13.38		
Hayır				

\*ANOVA, \*\*Bağımsız gruplarda t testi

## TARTIŞMA

Bireylerin içinde buldukları duruma göre önemi daha da artan iletişim, özellikle bireyin her açıdan bir başkasının bakımına muhtaç olduğu hastalık dönemlerinde çok daha kıymetli olmaktadır. İnsan ilişkileri üzerine dayandırılmış bir meslek olarak hemşirelikte bakımının etkinliği etkili iletişim kurma becerisine bağlıdır. Bu çalışma yoğun bakım hemşirelerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmış ve elde edilen sonuçlar ilgili literatürle tartışılmıştır.

Araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin İBDÖ puan ortalamalarının  $78.00 \pm 13.07$  olduğu belirlenmiştir. Ölçeği geliştiren ve geçerlik ve güvenirlik çalışmasını yapan Korkut (1996), ölçekten alınan puanın arttıkça kişilerin kendi iletişim becerilerini olumlu yönde değerlendirdikleri anlamına geldiğini vurgulamıştır (Korkut, 2005). İBDÖ toplam puan ranjı 0-100 olarak değerlendirildiğinde; çalışmada elde edilen İBDÖ toplam puan ortalaması orta düzeyde bulunmuştur. Ülkemizde iletişim becerileri üzerine yapılan çalışmalar mevcut olup; Öztürk (2015) acil hemşirelerinde iletişim becerileri değerlendirmek için yaptığı çalışmada iletişim becerileri puan ortalamasını  $83.21 \pm 11.1$  ve Arifoğlu ve Sala Razı (2011) çalışmasında iletişim becerileri puan ortalamasını  $81.10 \pm 7.63$  olarak bulmuşlardır. Yapılan diğer çalışmalara göre değerlendirildiğinde iletişim becerileri puan ortalamasının düşük çıkması hemşirelerin eğitim düzeyi, mesleki deneyim gibi değişkenlerden kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

İletişim becerisi bir kişilik özelliği değil, öğrenilen beceriler dizgesidir. Eğitim düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin de gelişmesi beklenir (Akyurt, 2009; Başar, Semiha, ve Durna, 2015). Çalışmamızda hemşirelerin eğitim düzeyleri yükseldikçe İBDÖ puan ortalamalarının arttığı saptanmıştır. Konu ile ilgili çalışmalarda da benzer şekilde hemşirelerin eğitim düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin geliştiği ortaya konulmuştur (Başar vd., 2015; Kumcağız vd.,

2011), Şahin ve Özdemir (2015) ve Sarı ve Özkan'ın (2019). Yoğun bakım hemşireleri ile yapılan diğer bir çalışmada, yoğun bakımda görev yapan lisans ve üzeri eğitime sahip hemşirelerin, iletişimin tedavi ve bakım süreçlerinde daha etkili olduğunu ifade ettikleri belirtilmiştir (Kahraman ve Bostanoğlu, 2012). Yoğun bakım hemşirelerinin en az lisans düzeyinde eğitime sahip olmalarının iletişim becerilerine katkısı olduğu söylenebilir. Bunun yanı sıra lisans ve üzeri düzey eğitime sahip olan hemşirelerin lise mezunu hemşirelerden daha yüksek İBDÖ puanı almaları; lise seviyesinde hemşirelik eğitiminin ergenlik dönemine denk gelmesi, bu yoğun çalkantılı dönemde(kimlik kazanma, bağımsız olma vs.) iletişim ile ilgili dersleri yeterince hayata geçiremediklerinden kaynaklı olabilir.

Bu çalışmada yoğun bakım hemşirelerinin haftalık çalışma süresi, yoğun bakımda çalışma süresi, yoğun bakımı isteyerek seçme durumları ile İBDÖ puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bununla birlikte, yoğun bakımda çalışmayı isteyerek seçen, 20 yıl üzeri süre yoğun bakımda çalışan hemşirelerin iletişim becerilerinin daha gelişmiş olduğuna yönelik araştırma sonuçları mevcuttur (Kahraman ve Bostanoğlu, 2012; Kara ve Sarıtaş, 2014; Kumcağız vd., 2011; Sarı ve Özkan 2019). Şahin ve Özdemir'in (2015) çalışmasında, hemşirelerin haftalık çalışma süresi arttıkça iletişim becerileri puan ortalamalarının azaldığı saptanmıştır. Yoğun bakım hemşirelerinin iletişim becerilerini etkileyen bazı mesleki özellikler bakımından diğer çalışmaların sonuçları ile farklılıklar görülmektedir.

Çalışmamızda yoğun bakım hemşirelerinin yaş grupları ve cinsiyetleri ile İBDÖ puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Konu ile ilgili diğer çalışmalarda da bu sonuca benzer şekilde hemşirelerin yaşlarının iletişim becerilerini etkileyen bir faktör olmadığı bulunmuştur (Çoraklı, 2019; Erci, Çokbekler, ve Işık, 2017; Ökten, 2019). Diğer yandan Şahin ve arkadaşlarının (2015) çalışmasında ise hemşirelerin yaşları arttıkça iletişim becerisi puanlarının arttığı gösterilmiştir. Hemşirelerin cinsiyetinin iletişim becerilerini etkileyen bir faktör olmadığını ortaya koyan çalışma sonuçları mevcuttur (Albayrak, 2019; Duran, 2019; Erözkan, 2013; Kaya, 2018). Bununla birlikte, Aşçı ve arkadaşlarının çalışmasında erkeklerin iletişim becerilerinin kadınlardan daha yüksek (Aşçı, Hazar, ve Yılmaz, 2015) Akçam ve arkadaşlarının (2019) çalışmasında ise kadınların erkeklerden daha yüksek iletişim becerisine sahip olduğu tespit edilmiştir (Akçam, Kanbay, ve Işık, 2019). Yoğun bakım hemşirelerinin yaş ve cinsiyetleri ile iletişim becerileri arasında fark olmamasına yönelik sonucumuz literatüre kısmen paralellik göstermekte, bunun da örneklem gruplarındaki farklılıklardan kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

Araştırmamız sonucunda son bir yıl içinde iletişim eğitimi alan hemşirelerin almayanlara göre daha yüksek İBDÖ puan ortalamasına sahip olduğu görülmektedir (Tablo 4). Litaretürde

bulunan birçok araştırmada, verilen iletişim eğitimlerinin, iletişim becerilerini arttırdığı görülmektedir (Ak vd., 2011; Avcı, Altay, Hacer, Yılmaz, ve Güzel, 2012; Curtis vd., 2013; Elkin, Karadağlı, ve Barut, 2016; Moore, Rivera, Bravo, Olivares, ve Lawrie, 2018). Hemşirelerin bakım ve eğitim verdiği bireylerin özellikleri birbirinden farklıdır. Bu farklı bireylerle hemşirelerin kuracağı iletişim de farklılıklar gösterecektir. Bu nedenle iletişimle ilgili eğitim alma durumu hemşirelerin farklı iletişim yollarını bilmelerine ve buna göre iletişim yeteneklerini kullanmalarını sağlayabilir. Kişilerarası ilişkilerinin ve iletişim becerisinin son derece önemli olduğu hemşirelik mesleğini seçen öğrencilere eğitimleri sırasında, ve mezuniyet sonrasında düzenlenecek eğitim programlarıyla iletişim becerilerini geliştirecek şekilde düzenlenmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Böylece duygularını tanıyan, yöneten, kendini motive edebilen, ilişkilerini kontrol edebilen dolayısı ile sorunlarıyla etkin baş edebilen, çevresi ile anlamlı ilişkiler kurabilen, kendisini gerçekleştirebilen hemşirelerin hem kendi ruh sağlıklarını koruyabilecekleri hem de hastalara bakım verirken bu becerileri kullanarak ve öğreterek toplumun ruh sağlığını korumaya katkıda bulunabilecekleri düşünülmektedir (Karakas ve Küçüköğlü 2011).

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada; araştırmaya katılan yoğun bakım hemşirelerinin iletişim becerilerinin iyi düzeyde olduğu, lisans ve üzeri eğitim düzeyi ile iletişim becerilerine yönelik eğitim almanın hemşirelerin iletişim becerilerini arttıran faktörler olduğu bulundu.

Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Hemşirelerin iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi ve bu eğitimlerin sürekliliğin sağlanması,
- Yapılacak eğitimlerde hemşirelerin kendi farkındalıklarını kazandırmaya ve diğer ekip üyelerinden beklentilerine yönelik etkinliklere yer verilmelidir.
- Hemşirelerin iletişim becerilerinin belirli aralıklarla değerlendirilmesi,
- Hemşirelerin iletişim becerilerini geliştirmek amacıyla iletişimde yaşadıkları güçlükler belirlenerek konsültasyon-liyezon psikiyatri ile işbirliği sağlanması önerilmektedir.

**Not:** Bu çalışma daha önce 05-07 Nisan 2018' de 3.Ulusal Dahili ve Cerrahi Yoğun Bakım Hemşireliği Kongresi' nde sözel bildiri olarak sunuldu.

## KAYNAKLAR

- Ak, M., Çınar, O., Sütçügil, L., Congoloğlu, E., Hacıömeroğlu, B., Canbaz, H., Özmenler, K. N. (2011). *Communication skills training for emergency nurses. International Journal of Medical Sciences, 8(5), 397.*
- Akçam, A., Kanbay, Y., Işık, E. (2019). *Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi, AÇÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 5(2), 74-92.*
- Akgün Çıtak, E., Avcı, S., Basmacı, Ö., Durukan, İ. (2011). *Bir üniversite hastanesinde hemşirelerin "zor hasta" olarak tanımladıkları hastalarla iletişim davranışlarının incelenmesi. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 1(13), 35-44.*
- Albayrak, F. (2019). *Sivas Numune Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin iletişim becerilerinin motivasyon ve tükenmişlik düzeyine etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.*
- Arda, H., Ertem, M., Baran, G., Durgun, Y. (2007). *Dicle Üniversitesi araştırma hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin hasta iletişimi konusundaki görüşleri. İstanbul Üniversitesi Hemşirelik Dergisi, 15(59), 68-74.*
- Arifoğlu, B., Sala Razı, G. (2011). *Birinci sınıf hemşirelik öğrencilerinin empati ve iletişim becerileriyle iletişim yönetimi dersi akademik başarı puanı arasındaki ilişki. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 4(1), 7-11.*
- Akyurt, N. (2009). *Sağlıkta iletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu öğrencilerinin iletişim becerileri. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 4, 15-33.*
- Aşçı, Ö., Hazar, G., Yılmaz, M. (2015). *Communication skills of students at a health high school and related variables. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 8(3), 160-165.*
- Avcı, İ. A., Altay, B., Hacer, G. Ö. K., Yılmaz, A., Güzel, N. (2012). *Temel sağlık hizmetlerinde çalışan ebelerin iletişim becerileri. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 15(3), 161-166.*
- Avşar, G., Kaşıkçı, M. (2010). *Hemşirelik Yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zeka düzeyi. Anadolu Hemşirelik Sağlık Bilim Dergisi, 13, 1-6.*
- Başar, G., Semiha, A., Durna, Z. (2015). *Hemşirelerde ve hemşirelik öğrencilerinde problem çözme ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 4(1), 125-147.*
- Curtis, J. R., Back, A. L., Ford, D. W., Downey, L., Shannon, S. E., Doorenbos, A. Z., ... Engelbergh, R. (2013). *Effect of communication skills training for residents and nurse practitioners on quality of communication with patients with serious illness: A Randomized Trial. Jama, 370(21), 2271-2281.*
- Cüceloğlu, D., (1998), *Yeniden İnsan İnsana, İstanbul: Remzi Kitabevi.*
- Çoraklı, Y. (2019). *Hemşirelerin iletişim becerilerinin incelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Dökmen, Ü. (1988). *Empatinin yeni bir modele dayanılarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 21(1-2), 55-90.*
- Duran, S. (2019). *Sağlık Çalışanlarının iletişim becerilerinin ve göçmenlerle yaşadıkları iletişim zorluklarının belirlenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yozgat Bozok Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yozgat.*
- Elkin, N., Karadağlı, F., Barut, Y. (2016). *Sağlık Bilimleri Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri düzeyleri ve ilişkili değişkenlerin belirlenmesi. Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 9(2), 70-80.*
- Erci, B., Çokbekler, N., Işık, K. (2017). *Aile sağlığı merkezinde çalışmakta olan ebe ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. Bozok Tıp Dergisi, 7(1), 49-53.*

- Erözkan, A. (2013). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerini etkileyen faktörler. *Eğitim Bilimleri Dergisi*, 26(26), 59-72.
- Ersanlı, K., Balcı, S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7-12.
- Essary, A. C., Symington, L. (2005). How to make the 'difficult' patient encounter less difficult. *Jaapa*, 18(5), 49-54.
- Harlak, H., Gemalmaz, A., Gurel, F. S., Dereboy, C., Ertekin, K. (2008). Communication skills training: Effects on attitudes toward communication skills and empathic tendency. *Educ Health*, 21(2), 62.
- Kahraman, B.B., Bostanoğlu, H. (2012). İç hastalıkları yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin hasta iletişiminde yaşadıkları güçlüklerin saptanması. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 15(4), 236-243.
- Kara, B., Sarıtaş, S. (2014). Yoğun bakım hemşirelerinin bilinci kapalı hastayla iletişim-etkileşim konusundaki yaklaşımı. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Bitirme Projesi). TC İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, Malatya.
- Karakaş, S. A., Küçükkoğlu, S. (2011). Bir eğitim hastanesinde çalışan hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14(3), 8-13.
- Kaya, T. (2018). Acil ve yoğun bakım hemşirelerinde iletişim becerileri ve mesleki tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Korkut, F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: Güvenirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(28), 143-149.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Balcı Çelik, S., Avcı Aydın, İ. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 38(1), 49-56.
- Moore, P. M., Rivera, S., Bravo, G. A., Olivares, C., Lawrie, T. A. (2018). Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (3).
- Ökten, M. (2019). Hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Öztürk, E. A. (2015). Acil hemşirelerinin iletişim ve empatik beceri düzeylerini etkileyen faktörler. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Sarı, T., Özkan, B. (2019). Yoğun bakımda çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile hasta bakımı konusunda zorluk yaşadıkları durumlara ilişkin yaklaşımların belirlenmesi. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 23(2), 64-72.
- Şahin, Z. A., Özdemir, F. K. (2015). Hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi. *Jaren*, 1(1), 1-7.
- Terakye G. (1995). Başarılı iletişim ve hasta yararına iletişimi geliştirenler. *Hemşirelikte iletişim ve hasta-hemşire ilişkileri*. 2. Baskı. Ankara: Aydoğdu Ofset.
- Terzi, B., Kaya, N. (2011). Yoğun bakım hastasında hemşirelik bakımı. *Dahili ve Cerrahi Bilimler Yoğun Bakım Dergisi*, 2(1), 21-25.

- 
- Tutuk, A., Al, D., Doğan, S. (2002). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. CÜ Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 6(2), 36-41.*
- Uşyer, G. (2000). Hemşire-hasta iletişimi ve iletişimin hasta yönünden önemi. Türkiye Klinikleri Journal Medical Ethics, 8(2), 90-4.*
- Wang, Y. Y., Wan, Q. Q., Lin, F., Zhou, W. J., Shang, S. M. (2018). Interventions to improve communication between nurses and physicians in the intensive care unit: An integrative literature review. International journal of nursing sciences, 5(1), 81-88.*