

Türk Diyabet Eğitim Hemşirelerinin İletişim ve Dinleme Becerilerinin Değerlendirilmesi: Kesitsel Çalışma

Evaluation of Communication and Listening Skills of Turkish Diabetes Educational Nurses: Cross-Sectional Study

^{ORCID} Ezgi DİRGAR^a, ^{ORCID} Nermin OLGUN^a

^aHasan Kalyoncu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Gaziantep, Türkiye

ÖZET Amaç: Araştırmada, Türkiye'deki diyabet eğitim hemşirelerinin iletişim ve dinleme becerilerini değerlendirmek amaçlanmıştır. **Gereç ve Yöntemler:** Araştırma, tanımlayıcı-kesitsel türde planlanmış ve Diyabet Hemşireleri Derneği'ne kayıtlı 112 diyabet eğitim hemşiresi ile yürütülmüştür. Veriler; Aralık 2021-Şubat 2022 tarihleri arasında Hemşire Tanıtıcı Bilgi Formu, İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği ve Dinleme Becerisi Ölçeği ile çevrimiçi yollarla toplanmıştır; normalite analizlerinden sonra uygun olan tanımlayıcı ve ilişki arayıcı istatistikler kullanılarak değerlendirilmiştir. Tüm istatistiksel kararlar $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir. **Bulgular:** Hemşirelerin %69,6'sının lisans eğitimi mezunu olduğu, %75'inin dinleme ve iletişim becerilerine yönelik eğitim aldığı, %81,2'sinin diyabet eğitim hemşireliği sertifikası olduğu, %69,6'sının diyabet eğitim hemşireliği dışında hastane içi başka görevlendirmeleri olduğu saptanmıştır. Diyabet Eğitim Hemşirelerinin yaş ortalamaları $42,16 \pm 7,34$, çalışma yılları $9,38 \pm 7,12$ 'dir. Dinleme Becerisi Ölçeği'nden $62,44 \pm 6,20$ puan alırken, İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği toplam puan ortalamaları $80,20 \pm 7,38$ 'dir. Çalışmaya katılan hemşirelerin tanıtıcı ve mesleki özelliklerine göre ölçeklerden aldıkları puan ortalamalarının karşılaştırılmasına bakıldığında; eğitim durumları ve diyabet eğitimi dışında başka hastane içi görevlendirmeleri olması durumları ile arasında istatistiksel olarak bir anlamlı fark bulundu ($p=0.047$, $p=0.025$). **Sonuç:** Lisansüstü eğitim alan diyabet eğitim hemşirelerinin lisans öncesi ve lisans mezunu hemşirelere göre dinleme becerilerinin daha yüksek olduğu; hastane içinde diyabet eğitimi dışında görevlendirmeleri olmayan hemşirelerin ise hem iletişim hem de dinleme becerilerinin daha yüksek olduğu belirlendi. Hemşirelerin iletişim becerileri arttıkça dinleme becerileri de artmaktadır.

ABSTRACT Objective: The aim of the study was to evaluate the communication and listening skills of diabetes education nurses in Türkiye. **Material and Methods:** The study was planned as a descriptive-cross-sectional study and was conducted with 112 diabetes education nurses registered to the Diabetes Nurses Association. Data; It was collected online between December 2021 and February 2022 with Nurse Introductory Information Form, Communication Skills Evaluation Scale and Listening Skills Scale; After normality analyzes, appropriate descriptive and correlational statistics were used. In all statistical decisions, $p < 0.05$ was accepted. **Results:** It was determined that 69.6% of the nurses graduated from undergraduate education, 75% received training on listening and communication skills, 81.2% had diabetes education nursing certificate, 69.6% were in-hospital except diabetes education nursing. It was found that he had other assignments. The mean age of Diabetes Education Nurses was 42.16 ± 7.34 , and their working years were 9.38 ± 7.12 . While he got 62.44 ± 6.20 points from the Listening Skills Scale, the total mean scores of the Communication Skills Evaluation Scale were 80.20 ± 7.38 . Considering the comparison of the mean scores of the nurses participating in the study according to their introductory and professional characteristics; A statistically significant difference was found between their education status and their in-hospital assignments other than diabetes education ($p=0.047$, $p=0.025$). **Conclusion:** Diabetes education nurses with postgraduate education have higher listening skills than nurses with pre-graduate and undergraduate degrees; It was determined that nurses who did not have assignments other than diabetes education in the hospital had higher both communication and listening skills. As nurses' communication skills increase, their listening skills also increase.

Anahtar Kelimeler: Diyabet eğitim hemşiresi; iletişim becerisi; dinleme becerisi

Keywords: Diabetes education nurse; communication skill; listening skill

Nitelikli sağlık bakım hizmeti vermeyi amaçlayan kamu ya da özel tüm sağlık kuruluşlarında, iletişim önemli bir yere sahiptir.¹ Sağlık çalışanlarından, hizmet sunarken yalnızca psikomotor ve bilişsel becerilerini kullanması değil, bunlarla beraber bakım verilen toplumu/bireyi yargılamadan kabullenmesi, düşünce ve görüşlerini önemseyerek çift yönlü iletişim sağlaması, etkili iletişim ve dinleme gibi temel becerilere sahip olması beklenmektedir.²

Etkin iletişim, sunulan sağlık bakım hizmetinin tüm çıktılarını bilişsel (bilgi, anlama ve hatırlama), duygusal (güven, memnuniyet, endişe) ve davranışsal (tedaviye uyum/öz yönetim) açıdan etkilemektedir.³

Hemşirelik bakımında etkili iletişim esastır ve bireyselleştirilmiş-hasta odaklı yaklaşımlarda ön plana çıkmaktadır. Literatüre bakıldığında, hemşire-hasta arasındaki iletişim sadece hemşirelik bakımının önemli bir parçası olarak değil, aynı zamanda

Correspondence: Ezgi DİRGAR
Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Gaziantep, Türkiye
E-mail: ezgi.dirgar@hku.edu.tr



Peer review under responsibility of Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences.

Received: 17 Mar 2022

Received in revised form: 08 May 2022

Accepted: 10 May 2022

Available online: 26 May 2022

2146-8893 / Copyright © 2022 by Türkiye Klinikleri. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

kendi başına bir tedavi yöntemi olarak da ifade edildiği görülmektedir.⁴ Hastayla etkin iletişim kurmak, etkin dinlemeyle başlar. Etkili iletişimin en önemli anahtarı; “önce dinle ve anla, daha sonra anlaşılmayı bekle” şeklinde ifade edilmiştir.⁵ Günün her saatinde sağlık bakım hizmeti sunan hemşireler, hastalarla en çok zaman geçiren gruptur. Bu sebeple hastalar kolaylıkla ulaşılabildikleri hemşirelere, hekimlere sormaya çekindikleri her soruyu sorabilmektedir.⁶ Hemşire, hastayı dinleyerek onun dünyasına girebilir, ona ulaşabilir, huzur verebilir, hastalığın ilerlemesi sürecinde duygusal evrelerden geçen hastaların temel problemlerine inmelerini kolaylaştırır, hastaların kötü tanıyla mücadele etmelerinde onlara yardımda bulunabilir.^{7,8} Özellikle diyabet gibi kronik hastalıkların yönetiminde hastaların kendileri hakkında söyledikleri çok önemlidir. Hemşire, hastaların gönderdiği mesajları alıp bunları çözmek için aktif dinlemeye daha fazla yoğunlaşmalıdır.^{9,10}

Bu bilgiler doğrultusunda araştırmada, Türkiye’deki diyabet eğitim hemşirelerinin iletişim ve dinleme becerilerini değerlendirmek amaçlandı ve bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap arandı:

- Diyabet eğitim hemşirelerinin iletişim becerileri hangi düzeydedir?
- Diyabet eğitim hemşirelerinin dinleme becerileri hangi düzeydedir?
- Araştırma grubundaki hemşirelerin sahip olduğu bazı özellikler dinleme-iletişim becerileri üzerinde etkili midir?

GEREÇ VE YÖNTEMLER

ARAŞTIRMANIN TİPİ

Araştırma tanımlayıcı, kesitsel bir çalışma olarak planlandı.

ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evreni, Diyabet Hemşireleri Derneğine üye olan tüm hemşireler iken örnekleme, çalışmanın yapıldığı tarih aralığında evrenin %96,2’sini betimleyen 112 hemşiredir. Çalışma, Aralık 2021-Şubat 2022 tarihleri arasında yürütüldü. Araştırmanın örnekleme, veriler toplanmadan önce Güler ve ark.nın çalışması kaynak alınarak ve “G. Power-3.1.9.2 (Franz Faul, Universitat Kiel, Germany)” programı

kullanılarak, %80 güç seviyesinde hesaplandı.¹¹ Buna göre örneklem; etki büyüklüğü 0,37; alfa değeri 0,05 ve teorik güç %80 alınarak araştırmanın örnekleme 102 hemşire olarak saptandı; fakat olası kayıplar göz önünde bulundurularak 117 hemşireden veri toplandı ve bunlardan veri toplama formlarını tam olarak dolduran 112 hemşire ile araştırma yürütüldü. Araştırmanın bitiminde yapılan “post hoc” güç analizinde ise çalışmanın teorik gücü %87 olarak tespit edildi.

VERİLERİN TOPLANMASI

Veri toplamaya başlamadan önce derneğe kayıtlı olan ve araştırmaya katılmaya gönüllü hemşirelere araştırmayla ilgili açıklama yapılarak yazılı ve sözlü onamları alındı. Veri toplama formları araştırmacılar tarafından Google Form aracılığıyla çevrim içi olarak hazırlandı ve anket linki tüm hemşirelere iletildi.

VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Veri toplama formu, aşağıda detaylandırılan 3 bölümden oluşturuldu.

Hemşire Tanıtıcı Özellikler Bilgi Formu

Literatür taraması sonucu geliştirilen, diyabet eğitim hemşirelerinin mesleki ve tanıtıcı özelliklerinin yer aldığı 11 soruluk formdur.^{6,10-12}

İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği

Kişilerin iletişim becerilerinin hangi düzeyde olduğunu anlamak amacıyla 1996 yılında Korkut tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ), 5’li Likert tipinde 25 sorudan oluşmakta olup ters madde barındırmamaktadır (Her zaman=4, Hiçbir zaman=0).¹³ İBDÖ’den alınabilecek en düşük puan 0; en yüksek puan 100’dür. Ölçek puanının yüksek olması kişilerin iletişim becerilerini pozitif yönde değerlendirdiklerini anlamına gelmektedir. İBDÖ’nün güvenilirlik çalışması sonucunda ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,76 belirlenirken; bu araştırma için ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,86 olarak belirlendi.

Dinleme Becerileri Ölçeği

Kuzgun ve Cihangir tarafından ilk kez 2000 yılında geliştirilen ölçek, daha sonra yeniden incelenerek Cihangir Çankaya tarafından revize edilmiş ve bu kapsamda geçerlik güvenilirlik analizleri yapılmıştır.¹⁴ Ölçekte 8 olumlu (2, 5, 8, 9, 11, 13, 14, 15. madde-

ler) ve 7 olumsuz (1, 3, 4, 6, 7, 10, 12. maddeler) maddeden oluşmak üzere toplam 15 madde bulunmaktadır. Ölçekteki puanlama "1-Hiçbir zaman, 2-Ara sıra, 3-Bazen, 4-Sık sık, 5-Her zaman" şeklinde ilerlemekte ve olumsuz maddeler ters puanlanmaktadır. Dinleme Becerileri Ölçeği'nden (DBÖ) elde edilebilecek en düşük puan 15 iken en yüksek puan ise 75'tir. DBÖ puan ortalaması artması dinleme becerisi düzeyinin arttığını göstermektedir. Ölçeğin geneli için Cronbach alfa katsayısı 0,84 olarak bulunurken; bu çalışmada 0,85 olarak bulundu.

ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ

Veriler toplanmadan önce Hasan Kalyoncu Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulundan (tarih: 6 Aralık 2021, no: 2021/040) izin alındı. Ayrıca katılımcılara araştırmanın amacı açıklandı ve istedikleri zaman çalışmadan ayrılacakları bilgisi verildi. Araştırmanın tüm aşamalarında Helsinki Deklarasyonu Prensipleri'ne sadık kalındı.

VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmada kullanılan tüm veriler IBM SPSS 22 (Armonk, NY, ABD: IBM Corp, Version 22.0) istatistik programı ile analiz edildi. Tanımlayıcı verilerimiz; ortalama, standart sapma, sayı (n), yüzde (%) ile sunulurken; sürekli değişkenlerimizin tanımlayıcı istatistiklerinin tablosunda ortalama±standart sapma, ortanca (%95 güven aralığında çeyrekler arası açıklık) ile sunuldu. Tüm verilerin normal dağılıma uygunluğuna "Kolmogorov Smirnov testi" ile karar verildi. Kullanılan ölçeklerin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla Cronbach alfa güvenilirlik analizi tercih edildi. Karşılaştırma analizlerinde; 2 grubun karşılaştırılmasında bağımsız gruplarda t-testi, 3 ve üzeri sayıdaki grubun karşılaştırılmasında varyans analizi (ANOVA) testi (F) testleri kullanıldı, farkın kaynağını belirlemek için "post hoc" "Bonferroni" düzeltmesi uygulandı ve tüm analizlerde p<0,05 anlamlı görüldü.

BULGULAR

Araştırmaya katılan diyabet eğitim hemşirelerinin yaş ortalamasının 42,16±7,34 olduğu; tamamının kadın, %84,8'inin evli, %85,7'sinin çocuk sahibi olduğu, %69,6'sının lisans eğitimi mezunu olduğu ve

%68,8'inin kamu hastanelerinde görev yaptığı tespit edildi. Ayrıca hemşirelerin %75'inin dinleme ve iletişim becerilerine yönelik eğitim aldığı, %81,2'sinin diyabet eğitim hemşireliği sertifikası olduğu, %69,6'sının diyabet eğitim hemşireliği dışında hastane içi başka görevlendirmeleri olduğu bulunurken, diyabet eğitim hemşirelerinin tamamının diyabet ve diyabet eğitimiyle ilgili güncel literatürü takip ettiği belirlendi (Tablo 1).

Diyabet eğitim hemşirelerinin DBÖ'den aldıkları toplam puan 62,44±6,20 iken İBDÖ'den aldıkları toplam puan 80,20±7,38'dir (Tablo 2).

TABLO 1: Diyabet eğitim hemşirelerinin tanımlayıcı ve mesleki özellikleri (n=112).

Tanımlayıcı özellik	$\bar{X} \pm SS$	Sayı (n)	Yüzde (%)
Yaş	42,16±7,34 (Maksimum: 60, Minimum: 24)		
Çalışma yılı	9,38±7,12 (Maksimum: 36, Minimum: 1)		
Cinsiyet			
Kadın	112		100,0
Medeni durum			
Evli	95		84,8
Bekâr	17		15,2
Eğitim durumu			
Lisans öncesi	4		3,6
Lisans	78		69,6
Lisansüstü	34		30,4
Çalıştığı kurum			
Özel hastane	6		5,4
Kamu hastanesi	77		68,8
Üniversite hastanesi	29		25,9
Çocuk sahibi olma			
Evet	96		85,7
Hayır	16		14,3
Dinleme ve İletişim becerisine yönelik eğitim alma			
Evet	84		75,0
Hayır	28		25,0
Diyabet eğitim hemşireliği sertifikası olma			
Evet	91		81,2
Hayır	21		18,8
Diyabet eğitimiyle ilgili güncel literatürü takip etme			
Evet	112		100,0
Diyabet eğitim hemşireliği dışında görevi olma			
Evet	78		69,6
Hayır	34		30,4

SS: Standart sapma.

TABLO 2: İBDÖ ve DBÖ puan dağılımları.

	Madde sayısı	Minimum-Maksimum	$\bar{X} \pm SS$
DBÖ	15	46-75	62,44±6,20
İBDÖ	25	49-97	80,20±7,38

İBDÖ: İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği; DBÖ: Dinleme Becerisi Ölçeği; SS: Standart sapma.

Çalışmaya katılan hemşirelerin tanıtıcı ve mesleki özelliklerine göre ölçeklerden aldıkları puan ortalamalarının karşılaştırılmasına bakıldığında; eğitim durumları ve diyabet eğitimi dışında başka hastane

içi görevlendirmeleri olması durumları ile arasında istatistiksel olarak bir anlamlı fark bulundu ($p < 0,005$). Farkın nedenini saptamak için çoklu karşılaştırma analizlerinden “post hoc” “Bonferroni” düzeltmesi uygulandı. Buna göre lisansüstü eğitim alan diyabet eğitim hemşirelerinin lisans öncesi ve lisans mezunu hemşirelere göre DBÖ puanlarının daha yüksek olduğu saptandı. Hastane içinde diyabet eğitimi dışında görevlendirmeleri olmayan hemşirelerin ise hem İBDÖ hem de DBÖ toplam puanlarının daha yüksek olduğu belirlendi (Tablo 3).

TABLO 3: Hemşirelerinin tanıtıcı ve mesleki özelliklerine göre iletişim ve dinleme becerileri puan ortalamalarının karşılaştırılması.

	İBDÖ	DBÖ
Medeni durum		
Evli	80,31±2,18	62,60±6,38
Bekâr	79,56±5,53	61,52±5,17
Test ve p değeri	T: 0,353, p: 0,119	T: 0,656, p: 0,180
Eğitim durumu		
Lisans öncesi ^a	82,25±4,78	61,25±9,50
Lisans ^b	79,51±8,42	61,61±6,32
Lisansüstü ^c	81,50±6,60	64,35±5,26
Test ve p değeri	F: 0,851, p: 0,430	F: 2,388, p: 0,047* (c-a, b)**
Çalıştığı kurum		
Özel hastane	82,00±9,50	64,16±4,87
Kamu hastanesi	81,01±6,96	62,58±6,22
Üniversite hastanesi	77,42±9,42	61,67±6,49
Test ve p değeri	F: 2,251, p: 0,110	F: 0,459, p: 0,633
Çocuk sahibi olma		
Evet	80,66±8,07	62,84±6,18
Hayır	77,56±5,85	60,06±6,02
Test ve p değeri	T: 1,486, p: 0,196	T: 1,670, p: 0,691
Dinleme ve iletişim becerisine yönelik eğitim alma		
Evet	80,31±7,61	62,66±6,22
Hayır	79,89±8,59	61,78±6,23
Test ve p değeri	T: 0,243, p: 0,324	T: 0,644, p: 0,604
Diyabet eğitim hemşireliği sertifikası olma		
Evet	79,64±7,88	62,32±6,00
Hayır	82,52±7,347	62,95±7,15
Test ve p değeri	T: 1,521, p: 0,896	T: 0,417, p: 0,155
Diyabet eğitim hemşireliği dışında görevi olma		
Evet	80,00±6,98	62,03±5,83
Hayır	84,66±9,60	64,35±6,98
Test ve p değeri	T: 0,406, p: 0,033*	T: 0,905, p: 0,025*

* $p < 0,05$ istatistiksel anlamlılık; **Bonferroni düzeltmesi; İstatistiksel olarak anlamlı farklılıklar üst simgeler kullanılarak belirtildi *a, b, c*; İBDÖ: İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği; DBÖ: Dinleme Becerisi Ölçeği; F: Tek yönlü ANOVA test; T: Student t-test; SS: Standart sapma.

TABLO 4: İBDÖ ve DBÖ arasındaki ilişki (n=112).

	$\bar{X}\pm SS$	İBDÖ	DBÖ
İBDÖ	80,20±7,38	1	0,635**
DBÖ	62,44±6,20	0,635**	1

**p<0,01; İBDÖ: İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği; DBÖ: Dinleme Becerisi Ölçeği; SS: Standart sapma.

Tablo 4’te yer aldığı üzere, İBDÖ ve DBÖ’nün ilişkisinin belirlemek amacıyla yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda İBDÖ ve DBÖ arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu bulundu (r: 0,635, p: 0,000).

TARTIŞMA

Hemşirelik disiplinde, bozulan dengeyi yeniden sağlamak niyetiyle kullanılan tüm uygulamaların temelinde iletişim yer almaktadır. Hemşireler problem tanımlama, baş etme, sorun çözme, sağlık eğitimi gibi süreçlerin tümünde iletişim tekniklerini kullanırlar. Bu yönüyle, iletişim becerileri profesyonellik adına önemli bir unsurdur.¹⁵ İletişim; 4 temel beceri olan dinleme, konuşma, yazma ve okumadan oluşmaktadır. Sözlü iletişim süreci içerisinde etkili anlama ve yanıt verme becerisi olarak tanımlanan dinleme, genellikle kişilerin doğuştan sahip olduğu bir yetenek olarak kabul edildiğinden, diğer temel becerilere daha fazla önem verilmekte ve dinlemenin genellikle duymak olarak algılandığı bilinmektedir.^{16,17}

Diyabet gibi kronik hastalığı olan bireylere bakım veren diyabet eğitim hemşirelerinin iletişim ve dinleme becerisi düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada; hemşirelerin iletişim ve dinleme beceri düzeylerinin ortalamasının üstünde olduğu söylenebilir (Tablo 2). Çalışmamızda hemşirelerin eğitim düzeyinin, ölçeklerden aldıkları toplam puanları etkilediği, lisansüstü eğitim mezunu hemşirelerin diğerlerine kıyasla daha fazla puan aldıkları saptandı. Literatürdeki bazı araştırmalar da sonuçlarımızla paralellik göstermektedir.¹⁸⁻²⁰ Bu durumun, çalışmaya katılan hemşirelerin çoğunluğunun lisans ve lisansüstü eğitim mezunu olmaları, hem lisans hem de hizmet içi eğitimlerinde iletişim ve dinlemeye yönelik eğitim aldıklarını belirtmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmamızda, iletişim ve dinleme becerilerine yönelik eğitimi alan hemşirelerin ölçek toplam puanlarının, eğitim almayanlara kıyasla daha yüksek olduğu ancak aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 3). Benzer şekilde 2016 yılında Özlü ve ark.nın çalışmasında, mezuniyet sonrası iletişime yönelik eğitim alan hemşirelerin iletişim beceri düzeyleri, eğitim almayanlara göre daha yüksek olmasına rağmen istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır.²¹ Eğitim, hayatımızın her döneminde yer almalıdır. Özellikle iletişim ve dinleme becerilerine yönelik eğitim bunların başında gelmelidir. Hastaların en kolay ulaşılabildiği sağlık profesyoneli olan hemşirelerin; iş hayatının kolaylaşması, günlük yaşamın stresinin azalması, gerekli çalışma motivasyonunu sağlayabilmesi ve en önemlisi nitelikli hemşirelik bakımı verebilmesi için iletişim ve dinleme becerilerini etkin kullanması son derece elzemdir. Amacına ulaşmış bir iletişim ve dinleme eğitimi, hemşirelerin bu becerilerini etkin kullanmasına ve bu konuda kayda değer sonuçlar alınmasına olanak sağlayacaktır.

Sağlık sisteminde yapılan yenilikler ve teknolojik ilerlemeler sonucunda, hemşirelik için ilk uzmanlaşma hamleleri 2011 yılında 27910 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “Hemşirelik Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” ile gündeme gelmiştir. Hemşireler bu yönetmelik sayesinde çalıştıkları birime yönelik unvan almaya başlamıştır. Diyabet eğitim hemşireliği unvanı da sertifikasyon programı sonrası hemşirelerin almaya hak kazandığı özel dal unvanlarından biridir.²² Hastane yönetimi hemşirelerin görev alacağı birimleri belirlerken; deneyim, performans, yönetmelikler, iş gücü dağılımına yönelik planlama yaparsa, hastanenin hem verimi hem de hizmet kalitesini artacaktır. Yapılan çalışmalar; meslek hayatında doyum yaşayan hemşirelerin, hastalarına daha etkin bakım verdikleri ve bu iş doyumunun bakımın kalitesini belirleyici ölçütlerin başında geldiği vurgulanmaktadır.^{23,24} Çalışmamızda, diyabet eğitim hemşireliği dışında hastane içinde başka görevlendirmeleri olmayan hemşirelerin, başka görevleri olan hemşirelere göre iletişim ve dinleme becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Hemşirelerin mezuniyet sonrası eğitim/sertifika aldıkları birimlerde çalışmalarının

ve bu alan dışında başka görevlerinin olmaması durumu iş doyumunu ve verdikleri bakımın kalitesi üzerinde etkili olduğu düşünülebilir. Ayrıca başka alanda görevlendirilmemeleri diyabet hastalarıyla iletişim kurmaları için daha fazla zaman ayırmalarına katkıda bulunmaktadır.

İletişim ve dinleme birbirinin tamamlayıcısı olarak kabul görmektedir.²⁴ Hemşirelerin iletişim ve dinleme becerisi ölçek puan ortalamaları arasındaki ilişki incelendiğinde, bu iki beceri arasında pozitif yönde ilerleyen anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Tablo 4). Hemşirelerin iletişim becerileri arttıkça dinleme becerileri de artmaktadır.

ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Tanımlayıcı türdeki araştırma, yalnızca Türk Dişabet Eğitim Hemşireleri'nin bildirimleri ile sınırlı olup, sonuçlar sadece bu gruba genellenebilir.

SONUÇ

Sonuç olarak çalışmamıza katılan hemşirelerin eğitim düzeylerinin iletişim ve dinleme becerileri üzerinde etkili olduğu bulunmuştur. Hemşirelere lisans eğitiminde ve mezuniyet sonrası hizmet içi eğitimlerde iletişim ve dinlemeye yönelik beceriler sıklıkla hatırlatılmalıdır. Ülkemizde diyabet eğitim hemşireleri çalıştıkları kurumlarda, daha farklı deneyim ve bilgi birikimi gerektiren birimlerde görev alabil-

mektedirler. Bu hâl, hemşirelerin mesleki tecrübelerinden yararlanmalarını sınırlamakta ve görev aldıkları her yeni birimde işleyişe alışma noktasında stres yaşamalarına sebep olmaktadır. Sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesi, bakımın kalitesi ve hizmet memnuniyetinin artması çalışanların iş doyumunu ile ilişkilidir. Bu sebeple yöneticilerin liyakata ve hemşirelerin uzmanlık alanına göre görevlendirme yapmaları önerilir.

Finansal Kaynak

Bu çalışma sırasında, yapılan araştırma konusu ile ilgili doğrudan bağlantısı bulunan herhangi bir ilaç firmasından, tıbbi alet, gereç ve malzeme sağlayan ve/veya üreten bir firma veya herhangi bir ticari firmadan, çalışmanın değerlendirme sürecinde, çalışma ile ilgili verilecek kararı olumsuz etkileyebilecek maddi ve/veya manevi herhangi bir destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması

Bu çalışma ile ilgili olarak yazarların ve/veya aile bireylerinin çıkar çatışması potansiyeli olabilecek bilimsel ve tıbbi komite üyeliği veya üyeleri ile ilişkisi, danışmanlık, bilirkişilik, herhangi bir firmada çalışma durumu, hissedarlık ve benzer durumları yoktur.

Yazar Katkıları

Fikir/Kavram: Nermin Olgun; **Tasarım:** Nermin Olgun, Ezgi Dirgar; **Denetleme/Danışmanlık:** Nermin Olgun; **Veri Toplama ve/veya İşleme:** Ezgi Dirgar; **Analiz ve/veya Yorum:** Ezgi Dirgar; **Kaynak Taraması:** Nermin Olgun, Ezgi Dirgar; **Makalenin Yazımı:** Nermin Olgun, Ezgi Dirgar; **Eleştirel İnceleme:** Nermin Olgun, Ezgi Dirgar.

KAYNAKLAR

- Vatan F, İletişim yönetimi. Baykal Ü, Türkmen E, editörler. Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi. 1. baskı. İstanbul: Akademi Basın; 2014. p.217-56.
- Aşçı Ö, Hazar G, Yılmaz M. Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri ve ilişkili değişkenler [Communication skills of students at a health high school and related variables]. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 2015;6(3):160-5. [Link]
- Karadağ M, Işık O, Cankul İH, Abuhanoğlu H. Hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi [Evaluation of communication skills of physicians and nurses]. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2015;17(1):160-79. [Link]
- Anoosheh M, Zarkhah S, Faghizadeh S, Vaismoradi M. Nurse-patient communication barriers in Iranian nursing. Int Nurs Rev. 2009;56(2):243-9. [Crossref] [PubMed]
- Varol R. Sözdən Öze, Özden Söze İletişim Becerileri. 6. Baskı. Ankara: Nüve Yayıncılık; 2011.
- Ülker N. Hemşirelerde iletişim becerileri ve iş doyumunu (Merkezefendi Devlet Hastanesi Hemşireleri örneği) [Yüksek lisans tezi]. İstanbul: Beykent Üniversitesi; 2014. Erişim tarihi: 06.01.2022. [Link]
- Özkan Z. Sağlıkta İletişimin Gücü: Doktor-Hemşire-Hasta Yakını ve Hasta İşbirliği. 1. Baskı. İstanbul: Optimist Yayınları; 2011.
- Özcan A. Hemşire-Hasta ilişkisi ve iletişim. 2. Baskı. Ankara: Sistem Ofset; 2006.
- Sherman KM. Are you listening? Improving our image by sharpening our communication skills. Imprint. 2009;56(2):43-5. [PubMed]
- Ofşın O. Hemşirelerin dinleme ve problem çözme becerileri [Yüksek lisans tezi]. İstanbul: Marmara Üniversitesi; 2019. Erişim tarihi: 12.11.2021. [Link]
- Güler S, Dirgar E, Kaplan B, Avcı S, Çiğdem Z. Yoğun bakım hemşirelerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi [Evaluation of communication skills of intensive care nurses]. İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi. 2021;9(3):1014-26. [Crossref]

12. Akgün Çıtak E, Avcı S, Basmacı Ö, Durukan İ. Bir üniversite hastanesinde hemşirelerin "zor hasta" olarak tanımladıkları hastalarla iletişim davranışlarının incelenmesi [Investigating the communication behaviours of nurses towards patients defined as difficult by nurses in a university hospital]. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*. 2011;1(13):35-44. [\[Link\]](#)
13. Korkut F. İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları [Development of the communication skills assessment scale: reliability and validity studies]. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*. 1996;2(7):18-23. [\[Link\]](#)
14. Cihangir Çankaya Z. Dinleme Becerisi Ölçeği'nin yeniden incelenmesi: psikolojik danışma ve rehberlik öğrencilerinin dinleme becerilerinin çeşitli değişkenlere göre karşılaştırılması [Reconsideration of the listening skill scale: comparison of the listening skills of the students of psychological counseling and guidance in accordance with various variables]. *Eğitim Danışmanlığı ve Araştırmaları İletişim Hizmetleri. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*. 2012;12(4):2359-76. [\[Link\]](#)
15. Terakye G. *Hemşirelikte İletişim ve Hasta Hemşire İlişkileri*. 2. Baskı. Ankara: Aydoğdu Ofset; 1994.
16. Gürüz D, Eğinli A. *İletişim Becerileri Anlamak-Anlatmak-Anlaşmak*. 4. Baskı. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık; 2014.
17. Doğan Y. *Dinleme Eğitimi*. 4. Baskı. Ankara: Pegem Akademi; 2016.
18. Şahin ZA, Özdemir FK. *Hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi* [Determination of communication and empathy skill levels of nurses]. *JAREN*. 2015;1(1):1-7. [\[Link\]](#)
19. Kumcağız H, Yılmaz M, Çelik BS, Avcı Al. *Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği* [Communication skills of nurses: Samsun sample]. *Dicle Tıp Dergisi*. 2011;38:49-56. [\[Link\]](#)
20. Aydoğan A, Özkan B. *Hemşirelerin iletişim becerileri ve öfke yönetimlerinin belirlenmesi* [Determination of anger management and communication skills of nurses]. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2020;(3):458-63. [\[Crossref\]](#)
21. Özlü ZK, Eskici V, Gümüş K, Yayla A, Özlü İ, Aksoy D, et al. *Acil birimlerde çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ve empati düzeylerinin değerlendirilmesi* [Assessment of communication skills and empathy levels of nurses working at emergency departments]. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*. 2016;8:52-71. [\[Link\]](#)
22. Yeşiltaş A, Gül İ. *Hemşirelerin çalışmak için tercih ettikleri birimler ve tercih nedenleri* [Nurses's working units and why they prefer to work of that units]. *Mehmet Akif Ersoy University Journal of Health Sciences Institute*. 2016;4(2):74-87. [\[Link\]](#)
23. Çetinkaya A, Özbaşaran F. *Üniversite hastanesinde görev yapan hemşirelerin iş doyumları düzeyleri ve etkileyen faktörler* [Job satisfaction levels and effecting factors of nurses working to university hospital]. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*. 2004;20(1):57-76. [\[Link\]](#)
24. Ergin A, Birol C. *Eğitimde İletişim*. 1. Baskı. Ankara: Anı Yayıncılık; 2000.