

Hemşirelerin İletişim Becerileri ve Danışmanlık Becerilerinin Durumu

Status of Nurses' Communication Skills and Counseling Skills

Serpil Çelik DURMUŞ¹, Emel GÜLNAR², Hüsnâ ÖZVEREN³

ÖZ

Bu çalışma, hemşirelerin iletişim becerileri ile danışmanlık becerilerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma, tanımlayıcı-kesitsel ve ilişki arayıcı niteliktedir. Bu çalışmanın örneklemini 417 hemşire oluşturmuştur. Araştırmanın verileri; tanıtıcı özellikler formu, Sağlık Profesyonelleri için İletişim Becerileri Ölçeği ve Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri Ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzdelik hesaplaması, ortalama ölçüleri, Kruskal Wallis Testi, Mann Whitney U Testi ve Spearman's Korelasyon analizi kullanılmıştır. Hemşirelerin yaş ortalaması 30,54±7,50 olup %87,1'i kadın ve %76,7'si lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin %56,4'ü iletişim becerisini iyi olarak değerlendirdiği ve %84,7'sinin iletişim rolünü kullandığını belirtmiştir. Hemşirelerin %75,1'i danışmanlık rolünü yerine getirdiği, %51,1'i danışmanlık becerisini orta düzeyde olarak değerlendirdiğini ifade etmiştir. Hemşirelerde danışmanlık becerileri ölçeği toplam puanı 43,95±4,23 olarak bulunmuştur. Sağlık profesyonelleri için iletişim becerileri ölçeği alt boyutları; empati puan ortalaması 24,72±3,71, bilgilendirici iletişim puan ortalaması 29,56±4,14, saygı puan ortalaması 15,24±2,35 ve sosyal beceri alt puanı 16,64±2,80 olarak saptanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda hemşirelerin iletişim becerileri ölçeği tüm alt boyutlarından orta düzeyin üzerinde puan aldığı belirlenmiştir. Hemşirelerin danışmanlık becerileri puanı yüksek olarak belirlenmiştir. Hemşireliğin hem teorik ve hem klinik eğitiminde öğrencilerin iletişim ve danışmanlık becerilerini arttırmaya yönelik interaktif eğitimlerin kullanılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Danışmanlık, Hemşire Rolü, Hemşirelik

ABSTRACT

This study was conducted to determine the communication skills and counseling skills of nurses. The research is descriptive, cross-sectional and relationship-seeking. The sample of this study consisted of 417 nurses. The data of the research; The descriptive characteristics form was collected using the Communication Skills Scale for Health Professionals and the Counseling Skills Scale for Nurses. Number, percentage calculation, mean measures, Kruskal Wallis Test, Mann Whitney U Test and Spearman's Correlation analysis were used in the evaluation of the data. The mean age of the nurses was 30.54±7.50 years, 87.1% of them were female and 76.7% of them were under graduates. 56.4% of the nurses stated that they evaluated their communication skills as good and 84.7% of the nurses stated that they fulfilled the role of communication. 75.1% of the nurses stated that they fulfilled the role of counseling and 51.1% evaluated their counseling skills as moderate. The total score of the counseling skills scale for nurses was 43.95±4.23. Communication skills scale sub-dimensions for health professionals; The mean empathy score was 24.72±3.71, the mean informative communication score was 29.56±4.14, the mean score of respect was 15.24±2.35, and the social skills sub-score was 16.64±2.80. In line with these results, it was determined that nurses scored above the medium level in all sub-dimensions of the communication skills scale. Nurses' counseling skills score was determined to be high. It is recommended to use interactive trainings to increase students' communication and counseling skills in both theoretical and clinical education of nursing.

Keywords: Communication, Counseling, Role Nurse, Nursing

Bir Üniversitenin Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulundan onay alındı ((Karar no: 2021.03.15)

¹Doç. Dr., Serpil Çelik DURMUŞ, Hemşirelikte Yönetim, Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, serpilcelik2010@gmail.com, ORCID:0000-0002-0932-3346

²Doç. Dr., Emel GÜLNAR, Hemşirelik Esasları, Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, imel84@hotmail.com, ORCID:0000-0002-4766-8927

³Doç. Dr., Hüsnâ ÖZVEREN, Hemşirelik Esasları, Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Hemşirelik Esasları Anabilim Dalı, ozverenhusna@gmail.com, ORCID:0000-0002-2724-5580

İletişim / Corresponding Author: Serpil ÇELİK DURMUŞ
e-posta/e-mail: serpilcelik2010@gmail.com

Geliş Tarihi / Received: 02.01.2023
Kabul Tarihi / Accepted: 25.12.2023

GİRİŞ

Günümüzde hızla gelişen teknoloji ile birlikte hastaneler arası rekabetin ve işverenin hemşirelerden beklentisinin yükselmesi gibi sebeplerle hemşirelerin çağdaş rollerinde önemli gelişmeler olmuştur. Bakımı yönetme, karar verme, hasta savunuculuğu, iletişim, rehabilite edicilik, eğiticilik, araştırma yapma, konfor sağlama, kariyer geliştirme ve danışmanlık hemşirelerin bu yeni rolleri arasında sayılabilir.¹⁻³ İletişim ve danışmanlık rolü hemşirelerin en önemli çağdaş rolleri arasında yer almaktadır.

Tüm hemşirelik rollerinin merkezinde iletişim rolü vardır. Hastalarla en fazla vakit geçiren sağlık çalışanı hemşirelerdir. Bu sebeple hemşirelerin iletişim becerisini çok iyi kullanabiliyor olması büyük önem arz etmektedir.⁴ İletişim, sağlık bakım ilişkilerinde en temel araçlardan biri olarak insanların hayatta kalma ihtiyaçlarını karşılama, ilişki kurma, duyguları deneyimleme, bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir. İletişim dinamik ve karmaşık bir süreçtir. Bu süreçte hemşire iletişime geçtiği bireyle ilgili bilgi toplar, bilgilendirme yapar, eğitim verir, bakım verir ve rahatlığını sağlar.¹ Bu bağlamda hemşirenin iyi ve etkili bir iletişim becerisine sahip olması ve bunu hasta bakımına yansıtması istenilen hasta sonuçlarına ulaşılabilmesini sağlaması ve nitelikli bakım vermesi açısından önemlidir.⁵ Hemşirenin hasta ile kurduğu iletişimin kalitesi bakımın kalitesini de doğrudan etkilemektedir.¹ Literatürde hemşirelerin iyi iletişim becerisine sahip olmasının, hastanın tedaviye uyumunu, hasta memnuniyetini ve bakım kalitesini arttırdığı belirtilmektedir.^{6,7} Sağlık ekibi içinde yaşanan iletişim sorunlarının, ilaç hataları, yanlış tanı, tedavide gecikme gibi telafisi mümkün olmayan istenmeyen sonuçlara sebep olabileceği bildirilmektedir.⁸

Hemşirelerin etkin kullanması gereken rollerden biri de danışmanlık rolüdür. Hemşireler hastalara bakım ve hizmet verirken danışmanlık rolünü de sıklıkla

üstlenmektedirler.⁹ Danışmanlık rolü, hemşirelerin özerklik seviyesi yüksek rollerinden biridir.⁹ Danışman rolünde hemşire hasta/sağlıklı birey ve ailenin sağlığını koruma ve geliştirme, hastalıkla ilgili sorunları tanıması, bunlarla baş etmesi ve dışarıdan sağlanabilecek kaynaklara ulaşımı ile ilgili farkındalık sağlar.^{2,10} Danışmanlık becerisine sahip hemşirenin rolü, hastayı fiziksel, ruhsal ve psikolojik olarak rehabilite etmek ve eski kişisel ve sosyal rollerini en iyi şekilde geri kazanmasına yardımcı olmaktır. Hemşire danışmanlık rolünü kullanırken kendi duygularının da farkında olması gerekir.¹¹ Danışmanlık rolünü hemşire klinikte sadece palyatif bakım, stoma bakımı, jinekoloji gibi özel uzmanlık alanlarında kullanıldığı düşünülse bile aslında hemşire-hasta etkileşiminin olduğu her alanda danışmanlık becerileri kullanılmaktadır.¹²

Hemşirelerin iletişim becerilerini kullanarak hasta/sağlıklı bireylere ve yakınlarına danışmanlık vermeleri yani bilgilerini paylaşabilmeleri büyük önem arz etmektedir. Hemşirelerin danışmanlık ve iletişim rollerini etkin şekilde kullanmaları bakımın kalitesini artırmada, hemşirelik mesleğinin gelişmesinde, birey, aile ve toplumun sağlıkları ile ilgili farkındalığının ve mevcut sağlık sorunları ile baş etme gücünün artırılmasında oldukça önemli bir yere sahiptir.²

Literatürde hemşirelerin iletişim ve empati becerileri ile ilgili çeşitli çalışmalar¹³⁻¹⁴ olmasına rağmen hemşirelerin danışmanlık rolü ile ilgili hem ulusal hem de uluslararası literatürde sınırlı sayıda çalışmabulunmaktadır.^{11,15} Hemşirelerin iletişim ve danışmanlık becerilerinin birlikte incelendiği herhangi bir çalışmaya ise ulaşılammıştır. Bu çalışma hemşirelerin iletişim becerileri ile danışmanlık becerilerini belirlemek, bu becerileri etkileyen sosyodemografik ve mesleki değişkenlerle olan ilişkisini açıklamak amacıyla yapılmıştır.

MATERYAL VE METOT

Araştırmanın Amacı

Bu çalışma hemşirelerin iletişim becerileri ile danışmanlık becerilerini belirlemek, bu becerileri etkileyen sosyodemografik ve mesleki değişkenlerle olan ilişkisini açıklamak amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın Tasarımı

Araştırma, nicel, tanımlayıcı kesitsel ve ilişki arayıcı niteliktedir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma Türkiye genelinde Sağlık Bakanlığı'na bağlı devlet, üniversite ve şehir hastanelerinde sağlık hizmeti sunan hemşireler ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini 204 bin 969 hemşire oluşturmuştur. Araştırmanın örnekleme yöntemi ise kolayda örnekleme yöntemi ile evreni bilinen örneklem hesaplama formülü ile en az 382 hemşire olarak belirlenmiştir.¹⁶ Bu çalışmanın örneklemini araştırmaya katılmayı kabul eden 417 hemşire oluşturmuştur. Örneklem büyüklüğü artarsa standart hata azalacağı için güç artmaktadır.¹⁷

$$S = \frac{Nt^2p.q}{d^2(N-1)+t^2p.q}$$

$$\frac{204.969 \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times 204.968 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} = 293.81 = 382 \text{ hemşire}$$

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verileri; tanıtıcı özellikler formu, Sağlık Profesyonelleri için İletişim becerileri ölçeği ve Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri Ölçeği kullanılarak toplanmıştır.

Tanıtıcı özellikler formu, araştırmacılar tarafından literatürden yararlanılarak hazırlanmıştır (Yaş, cinsiyet, eğitim durumu vb.).^{8,18,19}

Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim Becerileri Ölçeği, Leal-Costave arkadaşları (2016)¹⁹ tarafından geliştirilmiş olup Mendi ve arkadaşları (2020)⁸ tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 18 maddeden ve 4 alt boyuttan (Empati, Bilgilendirici İletişim, Saygı ve Sosyal Beceri)

oluşmaktadır. Ölçek 6'lı likert tiptedir (1=Neredeyse hiçbir zaman, 6=Neredeyse her zaman). Ölçekten yüksek puan alınması iletişim becerisinin daha iyi olduğunu göstermektedir. Ölçeğin Cronbach alfa katsayıları Empati, Bilgilendirici İletişim, Saygı ve Sosyal Beceri boyutları için sırasıyla 0.79, 0.74, 0.73 ve 0.72 olarak bildirilmiştir.⁸ Bu çalışmada Chronbach alfa değeri Empati alt boyutu için 0.83, Bilgilendirici İletişim alt boyutu için 0.79, Saygı alt boyutu için 0.76 ve Sosyal Beceri alt boyutu için 0.68 olarak belirlenmiştir.

Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri Ölçeği, Avcı ve Kumcağız (2019)¹⁸ tarafından geliştirilmiştir. Ölçek tek faktörden ve 10 maddeden oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert (1=Hiçbir zaman, 5=Her zaman) tiptedir. Ölçekten alınan puan 10 ile 50 arasında değişmektedir. Alınan puan yükseldikçe hemşirelerin danışmanlık becerileri artmaktadır. Orijinal ölçeğin Cronbach alfa değeri 0.88 olarak belirlenmiştir.¹⁸ Bu çalışmada ise Cronbach alfa değeri 0.87 olarak bulunmuştur.

Verilerin Toplanması

Veriler 01-29 Nisan 2021 tarihleri arasında Google Formlar aracılığıyla oluşturulan çevrim içi anketler yolu ile toplanmıştır. Hemşireler araştırmaya sosyal medya platformları (whatsapp, linkedin, e-posta vb.) üzerinden davet edilmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden hemşireler anket formunu doldurmuştur.

Veriler, tıp fakültesi hastanesi, devlet hastanesi ve şehir hastanelerinde toplanmıştır.

Tıp fakültesi hastanesi; Üniversiteler tarafından işletilen hastaneler veya sağlık tesislerini veyahut üniversitelerin birlikte kullanım protokolü imzaladığı hastane veya sağlık tesislerini ifade eder.

Devlet hastanesi; devlet tarafından finanse edilen ve işletilen bir hastanedir.

Şehir hastanesi: Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı'na bağlı olarak kurulan

şehir hastaneleri, Devlet Hastanesi ve Eğitim ve Araştırma Hastanesinden farklı olarak bölgesel büyük sağlık kompleksleri olarak yapılandırılmıştır.

İstatistiksel Analiz

Araştırmadan elde edilen veriler, IBM SPSS 22.0(Statistical Package for the Social Sciences) paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzdelik, ortalama, standart sapma, ortanca, minimum ve maksimum değerler kullanılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov ile değerlendirilmiştir. Normal dağılım göstermeyen değişkenlerin gruplar arası karşılaştırılmasında Kruskal Wallis Testi ve Mann Whitney U Test yapılmıştır. Değişkenler arası ilişkilerin belirlenmesinde Spearman's Korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Korelasyon katsayısı, 0.00-0.25 arasında ise çok zayıf, 0.26-0.49 arasında ise zayıf, 0.50-0.69 arasında ise orta, 0.70-0.89 arasında ise kuvvetli, 0.90-1.00 arasında ise çok kuvvetli olarak değerlendirilmiştir.²⁰ Araştırmada değişkenler

arasındaki ilişki bu tanıma dayalı olarak yorumlanmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın yapılabilmesi için Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (Karar no: 2021.03.15) yazılı izinler alınmıştır. Araştırma kapsamına alınan hemşirelere online anket başlangıcında araştırma konusunda bilgi verilerek onamları alınmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırma, verilerin toplandığı ölçekler ile sınırlıdır.
- Araştırma, araştırmaya katılan hemşirelerin verdiği cevaplar ile sınırlıdır.
- Araştırma verileri, verilerin toplandığı tıp fakültesi hastanesi, devlet hastanesi ve şehir hastanesi ile sınırlıdır.

Teşekkür

Araştırmaya katılmayı kabul eden meslektaşlarımıza teşekkür ederiz.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Hemşirelerin yaş ortalamasının 30.54±7.50 (min.19; max. 55) ve %87.1'inin kadın olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin %76.8'sinin lisans mezunu olduğu, %52.3'ünün tıp fakültesi hastanesinde, %34.1'inin yoğun bakımda çalıştığı ve %78.7'sinin servis hemşiresi olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin %63.1'inin hemşire olarak çalışmaktan memnun olduğu, %56.4'ünün iletişim becerisinin iyi olduğu, %74.3'ünün hastalarla iletişim kurmada zorlanmadığı, %67.1'inin iletişim becerisi eğitimi aldığı ve %84.7'sinin iletişim rolünü kullandığı belirlenmiştir. Hemşirelerin %75.1'inin danışmanlık rolünü yerine getirdiği görülmüştür. Katılımcıların %51.1'i kendi algılarına göre danışmanlık becerilerini "orta düzeyde" olarak bildirmişlerdir (Tablo 1).

Tablo 1. Hemşirelerin Tanıtıcı Özellikleri (n=417)

Tanıtıcı özellikler	n	%
Yaş	$\bar{X} \pm SS:$ 30.54±7.50	Min: 19 Max: 55
Cinsiyet		
Kadın	363	87.1
Erkek	54	12.9
Eğitim durumu		
Sağlık meslek lisesi	43	10.3
Lisans	320	76.8
Lisansüstü	54	12.9
Çalışılan kurum		
Tıp fakültesi hastanesi	218	52.3
Devlet hastanesi	114	27.3
Şehir hastanesi	85	20.4
Çalışılan birim		
Dahili birim	112	26.9
Cerrahi birim	77	18.5
Yoğun bakım	142	34.1
Ameliyathane	19	4.6
Acil	34	8.2
Poliklinik	33	7.7
Çalışılan pozisyon		
Servis hemşiresi	328	78.7
Sorumlu hemşire	37	8.8
Poliklinik hemşire	29	7.0
Eğitim hemşiresi	23	5.5

Tablo 1. (Devamı)

Tanıttıcı özellikler	N	%
Hemşire olarak çalışmaktan memnun olma durumu		
Evet	263	63.1
Hayır	154	36.9
Kendi algısına göre iletişim becerisi		
İyi	235	56.4
Orta	177	42.4
Kötü	5	1.2
Hastalarla iletişim kurmada zorlanma durumu		
Evet	107	25.7
Hayır	310	74.3
İletişim beceri eğitim alma durumu		
Evet	280	67.1
Hayır	137	32.9
Kendi algısına göre iletişim rolünü kullanabilmesi		
Evet	353	84.7
Hayır	64	15.3
Kendi algısına göre danışmanlık rolünü uygulayabilmesi		
Evet	313	75.1
Hayır	104	24.9
Danışmanlık beceri değerlendirme durumu		
İyi	199	47.7
Orta	213	51.1
Kötü	5	1.2

%; Yüzde, SS: Standart Sapma, \bar{X} : Ortalama

Hemşirelerde danışmanlık becerileri ölçeği toplam puanı 43.95 ± 4.23 'tür. Sağlık profesyonelleri için iletişim becerileri

ölçeği alt boyutları; empati puan ortalaması 24.72 ± 3.71 , bilgilendirici iletişim puan ortalaması 29.56 ± 4.14 , saygı puan ortalaması 15.24 ± 2.35 ve sosyal beceri puanı 16.64 ± 2.80 'dir (Tablo 2).

Sağlık meslek lisesi mezunu ve eğitim hemşiresi olarak çalışan hemşirelerin hemşirelerde danışmanlık becerileri ölçeği toplam puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu belirlenmiştir ($p < 0.05$). İletişim becerisini iyi olarak değerlendiren iletişim becerisini kullandığını belirten, hastalarla iletişim kurmada zorluk yaşamayan hemşirelerin, danışmanlık becerisini iyi olarak değerlendiren hemşirelerin, danışmanlık rolünü yerine getirdiğini ifade eden hemşirelerin danışmanlık becerileri ölçeği ve iletişim becerileri alt ölçeği toplam puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu belirlenmiştir ($p < 0.05$) (Tablo 3).

Tablo 2. Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri ve Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim Becerileri Ölçeği Toplam Puan Ortalamaları Dağılımı (n=417)

Ölçekler	$\bar{X} \pm SS$	Median	Min	Max	%95 Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri Ölçeği	43.95 ± 4.23	44.00	21.00	50.00	43.5488	44.3649
Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim Becerileri Ölçeği Alt Boyutları	Empati	25.00	13.00	30.00	24.3695	25.0838
	Bilgilendirici İletişim	30.00	15.00	36.00	29.1666	29.9653
	Saygı	16.00	7.00	18.00	15.0151	15.4694
	Sosyal Beceri	17.00	8.00	24.00	16.3702	16.9104

Tablo 3. Hemşirelerin Tanıttıcı Özellikleri ile Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri ve Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim Becerileri Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n=417)

	Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim Becerileri Ölçeği Alt Boyutları				
	Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri Ölçeği	Empati	Bilgilendirici İletişim	Saygı	Sosyal Beceri
	Ort \pm SS / Ortanca (min.-max)	Ort \pm SS / Ortanca (min.-max)	Ort \pm SS / Ortanca (min.-max)	Ort \pm SS / Ortanca (min.-max)	Ort \pm SS / Ortanca (min.-max)
Eğitim durumu					
Sağlık meslek lisesi	$45.04 \pm 4.40 / 45.00 (35-50)$	$25.25 \pm 3.92 / 26.00 (14-30)$	$30.27 \pm 4.26 / 31.00 (23-36)$	$15.34 \pm 2.60 / 16.00 (9-18)$	$16.20 \pm 2.19 / 16.00 (11-20)$
Lisans	$43.66 \pm 4.27 / 44.00 (21-50)$	$24.60 \pm 3.64 / 25.00 (13-30)$	$29.36 \pm 4.01 / 30.00 (15-36)$	$15.23 \pm 2.29 / 16.00 (7-18)$	$16.65 \pm 2.83 / 16.50 (8-24)$

Tablo 3. (Devamı)

Lisansüstü	44.79±3.65/ 45.50 (37-50)	25.01±3.91/ 26.00 (18-30)	30.16±4.76/ 31.00 (18-36)	15.22±2.54/ 16.00 (10-18)	16.92±3.07/ 17.00 (11-24)
İstatistiksel değerlendirme	KW=6.954 p=0.031	KW=1.958 p=0.376	KW=3.281 p=0.194	KW=4.05 p=0.817	KW=1.287 p=0.526
Çalışılan birim					
Dahili birim	43.82±3.75/ 43.50 (34-50)	24.22±3.45/ 24.00 (15-30)	29.49±3.95/ 29.50 (18-36)	15.19±2.19/ 15.00 (9-18)	16.48±2.74/ 16.00 (12-24)
Cerrahi birim	44.00±4.55/ 45.00 (34-50)	24.31±4.12/ 24.00 (16-30)	29.61±4.85/ 29.00 (18-36)	15.19±2.52/ 16.00 (10-18)	16.27±2.72/ 16.00 (11-24)
Yoğun bakım	43.95±4.34/ 44.00 (21-50)	25.58±3.58/ 26.00 (13-30)	29.73±3.89/30. 0 (15-36)	15.35±2.46/ 16.00 (7-18)	17.20±2.81/ 17.00 (11-24)
Ameliyathane	44.68±4.46/ 45.00 (37-50)	24.63±3.33/ 25.00 (20-30)	29.15±3.86/ 29.00 (21-36)	15.26±2.10/ 16.00 (11-18)	15.57±2.83/ 15.00 (10-23)
Acil	43.23±4.91/ 42.50 (31-50)	23.14±3.41/ 23.00 (17-29)	28.26±4.35/ 28.50 (20-36)	14.79±2.28/ 15.00 (10-18)	16.32±2.72/ 17 (8-20)
Poliklinik	44.63±3.84/ 44.00 (38-50)	25.39±3.84/ 26.00 (18-30)	30.54±3.95/ 29.00 (23-36)	15.48±2.37/ 16.00 (11-18)	16.54±3.00/ 17.00 (12-24)
İstatistiksel değerlendirme	KW=2.144 p=0.829	KW=19.742 p=0.001	KW=5.218 p=0.390	KW=2.978 p=0.703	KW=12.670 p=0.027
Post-hoc		3>1, 5			3>1, 5
Çalışma Durumu					
Sorumlu hemşire	43.72±3.67/43. 00 (37-50)	24.29±3.62/ 25.00 (18-30)	29.48±4.10/29. 00 (23-36)	14.83±2.32/15.0 0 (11-18)	16.81±2.40/18. 00 (11-20)
Poliklinik hemşire	44.62±3.91/44. 00 (38-50)	24.89±3.76/25. 00 (18-30)	30.65±3.98/ 30.00 (23-36)	15.82±2.03/16.0 0 (11-18)	15.86±2.60/ 17.00 (10-20)
Eğitim hemşiresi	47.08±3.41/ 48.00 (40-50)	26.21±3.50/ 27.00 (20-30)	30.82±4.81/ 31.00 (18-36)	15.52±2.50/ 16.00 (10-18)	17.39±3.38/ 17.00 (12-24)
İstatistiksel değerlendirme	KW=15.817 p=0.001	KW=4.527 p=0.210	KW=4.587 p=0.205	KW=3.502 p=0.321	KW=2.936 p=0.402
Post-hoc	4>1,2				
Hemşire olarak çalışmaktan memnun olma durumu					
Evet	44.58±4.00/45. 00 (30-50)	24.96±3.58/ 25.00 (14-30)	29.86±4.12/ 30.00 (18-36)	15.44±2.21/ 16.00 (9-18)	16.80±2.72/ 17.00 (10-24)
Hayır	42.88±4.43 43.00 (21-50)	24.31±3.88/ 25.00 (13-30)	29.05±4.14/ 30.00 (15-36)	14.88±2.56/ 15.00 (7-18)	16.36±2.93/ 16.00 (8-24)
İstatistiksel değerlendirme	U =-3.769 p=0.000	U =-1.686 p=0.092	U =-1.792 p=0.073	U =-1.987 p=0.047	U =-1.374 p=0.170
Kendi algısına göre iletişim becerisi					
İyi	45.10±3.61/45. 00 (34-50)	25.55±3.47/ 26.00 (16-30)	30.51±4.01/ 31.00 (18-36)	15.60±2.22/ 16.00 (8-18)	17.09±2.81/17. 00 (11-24)
Orta	42.55±4.45/42. 00 (21-50)	23.70±3.76/ 24.00 (13-30)	28.37±4.00/ 28.00 (15-36)	14.76±2.47/ 15.00 (7-18)	16.14±2.62/ 16.00 (10-24)
Kötü	39.60±6.46/41. 00 (31-46)	22.00±2.73/ 22.00 (19-26)	26.80±3.83/ 28.00 (21-30)	15.00±1.22/15.0 0 (13-16)	13.00±3.39/13. 00 (8-17)
İstatistiksel değerlendirme	KW=38.317 p=0.000	KW=26.948 p=0.000	KW=29.909 p=0.000	KW=12.441 p=0.002	KW=17.069 p=0.000
Post-hoc	1>2,3	1>2	1>2	1>2	1>2,3
Kendi algısına göre iletişim rolünü kullanabilmesi					
Evet	44.31±4.09/44. 00 (21-50)	25.01±3.63/25. 00 (13-30)	29.81±4.03/30. 00 (15-36)	15.34±2.37/16.0 0 (7-18)	16.86±2.78/17. 00 (10-24)
Hayır	41.96±4.52/41. 00 (31-50)	23.10±3.73/ 23.00 (14-30)	28.18±4.49/ 28.00 (20-36)	14.65±2.17/15.0 0 (9-18)	15.42±2.59/15. 00 (8-22)
İstatistiksel değerlendirme	U =-3.947 p=0.000	U =-3.695 p=0.000	U =-2.898 p=0.004	U =-2.530 p=0.011	U =-3.982 p=0.000
Hastalarla iletişim kurmada zorlanma durumu					
Evet	42.06±4.78/41. 00 (21-50)	23.53±3.78/23. 00 (13-30)	27.93±4.20/ 28.00 (15-36)	14.53±2.44/15.0 0 (7-18)	15.94±2.78/ 16.00 (8-24)
Hayır	44.60±3.82/45. 00 (21-50)	25.13±3.59/25. 00 (14-30)	30.12±3.98/30. 00 (21-36)	15.48±2.28/ 16.00 (8-18)	16.88±2.77/17. 00 (10-24)
İstatistiksel değerlendirme	U =-4.955 p=0.000	U =-3.785 p=0.000	U =-4.443 p=0.000	U =-3.578 p=0.000	U =-3.012 p=0.003
Danışmanlık beceri değerlendirme durumu					
İyi	45.45±3.75/46. 00 (30-20)	25.88±3.61/26. 00 (15-30)	30.88±4.12/31. 00 (18-36)	15.81±2.27/16.0 0 (8-18)	17.31±2.91/17. 00 (11-24)
Orta	42.61±4.13/ 42.00 (21-50)	23.65±3.47/ 24.00 (13-30)	28.37±3.79/ 28.00 (15-36)	14.69±2.33/ 15.00 (7-18)	16.03±2.49/ 16.00 (10-23)
Kötü	41.80±7.25/ 41.00 (31-49)	24.20±4.08/ 25.00 (19-30)	27.80±4.65/ 28.00 (21-34)	15.40±1.81/ 15.00 (13-18)	15.60±5.02/ 16.00 (8-22)
İstatistiksel değerlendirme	U =-7.173 p=0.000	U =-6.242 p=0.000	U =-6.475 p=0.000	U =-5.178 p=0.000	U =-4.620 p=0.000
Post-hoc	1>2	1>2	1>2	1>2	1>2
Kendi algısına göre danışmanlık rolünü uygulayabilmesi					
Evet	44.51±3.90/ 45.00 (30-50)	25.12±3.64/25. 00 (15-30)	30.01±3.99/ 30.00 (18-36)	15.35±2.34/ 16.00 (8-18)	16.96±2.76/ 17.00 (11-24)

Tablo 3. (Devamı)

Hayır	42.28±4.747/4 1.50 (21-50)	23.51±3.67/23. 00 (13-30)	28.22±4.34/28. 00 (15-36)	14.89±2.393/15. 00 (7-18)	15.66±2.71/ 16.00 (8-22)
İstatistiksel değerlendirme	U =-4.339 p=0.000	U =-3.755 p=0.000	U =-3.669 p=0.000	U =-1.812 p=0.070	U =-3.996 p=0.000

Hemşirelerin danışmanlık becerileri ölçeği ile empati ($r=0.668$, $p=0.000$), bilgilendirici iletişim ($r=0.610$, $p=0.000$) ve saygı ($r=0.601$, $p=0.016$) arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu

belirlenmiştir. Hemşirelerin danışmanlık becerileri ölçeği ile sosyal beceri arasında istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönde zayıf düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($r=0.364$, $p=0.000$) (Tablo 4).

Tablo 4. Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri ve Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim Becerileri Ölçeği Toplam Puan Ortalamalarının Korelasyonu

	Sağlık Profesyonelleri İçin İletişim Becerileri Ölçeği Alt Boyutları			
	Empati	Bilgilendirici İletişim	Saygı	Sosyal Beceri
Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri Ölçeği	$r=0.668$ $p=0.000$	$r=0.610$ $p=0.000$	$r=0.601$ $p=0.016$	$r=0.364$ $p=0.000$

Hemşirelerin iyi iletişim becerilerine sahip olması hasta, aile ve meslektaşları ile etkileşimlerinde ve danışmanlık rolünü yerine getirmede önemlidir. Hemşirelerin etkili iletişim ve danışmanlık becerisine sahip olması hemşirelik bakımının kalitesinin artmasını sağlayacaktır.⁶Bu çalışma hemşirelerin iletişim becerileri ile danışmanlık becerilerini belirlemek, bu becerileri etkileyen sosyodemografik ve mesleki değişkenlerle olan ilişkisini açıklamak amacıyla yapılmıştır.

Bu çalışmada hemşirelerin %84.7'si iletişim rolünü kullandığını, %56.4'ü iletişim becerilerini iyi olarak değerlendirdiğini ve hastalarla iletişim kurmada %74.3'ü zorluk yaşamadığını ifade etmesi de iletişim becerilerinin iyi olduğunu destekler niteliktedir (Tablo 1). Leal Costa ve arkadaşlarının(2020)⁶242 hemşire yaptığı çalışmada hemşirelerin iletişim becerileri alt boyutlarından yüksek puan aldıklarını belirlemiştir.⁶Lozano ve arkadaşları(2020)hemşire ve hekim ve yardımcı hemşire ile yapmış oldukları çalışmada iletişim becerileri alt boyutlarında orta-yüksek puan aldıklarını hekim ve hemşirelerin en yüksek puanı aldığını

belirlemiştir.²¹ İletişim, hemşirelik mesleğinin doğasında vardır.

İletişim başarılı bir hemşirelik bakımı için önemli bir araçtır. Hasta ve ailesi ile 24 saat iletişim içinde olan hemşireler iletişimi hastanın gereksinimlerini belirlemek amacıyla kullanmaktadır.^{2,10} Etkili iletişim hemşirelik mesleğinin önemli bir bileşenini oluşturur. Hemşirelerin sunduğu bakım hizmetinin odağında insan yer aldığı için, hemşirelik mesleğinde iletişim becerileri önemli bir yer almaktadır.⁵

Bu çalışmada hemşirelerin iletişim becerileri empati alt boyutunda yüksek puan ortalamalarına sahip olduğu saptanmıştır. Bu bulgu bize hemşirelerin iletişimde empatiyi kullandıklarını göstermesi açısından önemlidir. Empati, hastaların duygularını anlama, aktif dinleme empatik tutumu kapsar. Sağlık çalışanları ve hastalar arasında iletişim becerilerinin en temel bileşeni empati yapma becerisidir.¹⁹ Empati, hasta hemşire ilişkisinin en önemli parçalarındandır ve sağlıklı iletişimin ön şartı olarak kabul edilmektedir. İletişimde empati becerisinin kullanılması hastaların kendilerini daha iyi ifade etmelerini, doğru anlaşılmasını sağlayarak etkili bir bakım almalarına ve

duygusal olarak kendilerini daha iyi hissetmelerine olanak vermektedir.²²

Şahin ve Ödemir (2015)¹⁴ ile Banerjee ve arkadaşlarının (2017)²³ yaptıkları çalışmalarda hemşirelerin empati ve iletişim becerileri arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu belirlemişlerdir.^{14,23} Aktif dinleme, hastaların bakımına gerçek ilgi gösterme, saygı ve sıcaklık gibi empatik iletişim uygulamaları hemşirelik bakımının önemli bir parçası haline gelir.²⁴

Çalışmada hemşirelerin iletişim becerileri ölçeği bilgilendirici iletişim alt boyutu puan ortalamaların da oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç bize hemşirelerin hasta ile olan iletişimlerinde bilgi verdiklerini göstermektedir. Bu sonuç olumlu bir bulgu olup hemşirelerin hasta hakları kapsamında da yer alan bilgi alma haklarını koruduklarını göstermektedir. Bilgilendirici iletişim, klinikte hasta ile kurulan iletişimde bilgi edinme ve bilgi verme şeklini yansıtır. Hastalara bilgi vermek; stres ve anksiyetelerini gidermede, hastalıklarını ve tedavi sürecini kabullenmede, kendi bakımına katılmalarını sağlamada ve sorumluluk almada ve iletişimi sürdürmede oldukça önemlidir.¹⁹ Blackburn ve arkadaşlarının (2019)²⁵ acil serviste yapmış olduğu çalışmada, hemşirelerin hastalarla bekleme süresi ile ilgili bilgilendirici iletişim kurmaları sonucu hastaların olumlu deneyim ile hastaneden ayrıldıklarını belirtmiştir.²⁵

Bu çalışmada hemşirelerin iletişim becerileri saygı alt boyutundan yüksek puan aldığı belirlenmiştir. Madulave arkadaşlarının (2018)²⁶ Malawi'de hamileler ile yaptığı bir çalışmada, hemşirelerin hastalarla iyi iletişim kurduklarında ve onlara sıcaklık, empati ve saygıyla davrandıklarında mutlu olduklarını bulmuştur.²⁶ Bu bulgu bize hemşirelerin hastalara saygı duyduğunu göstermesi açısından önemli bir bulgudur. Saygı, klinikte hasta ile kurulan ilişkide gösterilen saygıyı ifade eder.¹⁹

Bu çalışmada hemşirelerin iletişim becerileri ölçeğinin sosyal beceri alt boyutundan yüksek puan aldığı belirlenmiştir. Sosyal beceri, klinikte hasta

ile kurulan ilişkide olumlu ve sosyal davranışı içerir.¹⁹

Bu sonuçlar doğrultusunda çalışmamızda hemşirelerin iletişim becerileri ölçeği tüm alt boyutlarından orta düzeyin üzerinde puan aldığı ve iyi iletişim becerisine sahip olduğu belirlenmiştir. Bu da bize hemşirelerin kliniklerde çalışırken hastalar ile iletişim kurmada sorun yaşamadıklarını göstermektedir.

Bu çalışmada hemşirelerin danışmanlık becerilerinin yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin %51.1'i danışmanlık becerilerini orta düzeyde olarak değerlendirmiştir (Tablo 1). Bu sonuç hemşirelerin yarısının danışmanlık becerisini orta düzeyde belirtmesine rağmen danışmanlık becerisi ölçeğinden yüksek puan almaları hemşirelerin sadece uzmanlık alanlarında (palyatif bakım, stoma bakım gibi) kullanıldığını düşüncelerinden kaynaklı olabilir. Oysaki hasta-hemşire etkileşiminin olduğu her alanda danışmanlık becerileri kullanılmaktadır.¹² Hemşire danışmanlık becerisini kullanarak hastanın yaşadığı sorunları inceleme, bu konularda farkındalık sağlaması açısından önemlidir. Hemşirelik bakımı sadece hastanın bakım ve tedavisini içermez, aynı zamanda hastayı dinleme, anlama ve uygun tepki vermeyi içeren de bir süreçtir.^{12,18} Danışmanlık rolü hemşirelik rolleri içinde özerklik seviyesi en yüksek rollerden biridir.⁹ Bununla birlikte tüm dünyayı derinden etkileyen Covid 19 pandemi sürecinin en ön saflarında yer alan hemşireler, hastaların doğru ve düzenli beslenmesi, ilaç kullanımı, izolasyon ve aileyle iletişim hijyen gibi konularda danışmanlık rolü üstlenmişlerdir. Covid 19 sürecindeki hemşirelerin danışmanlık rolü hasta bakımının ötesine geçmiştir. Hemşireler danışmanlık rolünü ve etkili iletişim becerilerini kullanarak Covid 19 pandemi riskinin azaltılmasında kilit rol oynamaktadır.²⁷ Hemşire hastasına danışmanlık verirken iletişim becerilerini aktif bir şekilde kullanması gerekir. Bu çalışmada iletişim becerisini iyi olarak değerlendiren, iletişim becerisini kullandığını belirten hastalarla iletişim kurmada zorluk

yaşamayan hemşirelerin, danışmanlık becerisini iyi olarak değerlendiren, danışmanlık rolünü yerine getirdiğini ifade eden hemşirelerin danışmanlık becerileri ölçeği ve iletişim becerileri alt ölçeği toplam puan ortalamasının istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 3). Hemşireler klinikte hasta, ailesi ve ekip üyeleri ile iletişim kurarken zorluk yaşayabilirler.²⁸ Leal-Costa ve arkadaşlarının (2020)⁶ yaptığı çalışmada hemşirelerin iyi iletişim becerilerine sahip olması durumunda kendilerine daha güvenli ve yetkin hissedebileceklerini belirtmiştir. Bu sonuçlar danışmanlık becerileri ile iletişim becerisini bütünlük olarak ele alınmasını göstermesi açısından önemlidir.⁶

Bu çalışmada mesleğini yapmaktan memnun olan hemşirelerin danışmanlık becerileri ölçeği ve saygı alt ölçeğinden istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 3). Bu sonuç mesleğini yapmaktan memnun olan hemşirelerin danışmanlık becerilerine daha fazla önem verdiğini göstermesi açısından önemlidir.

Bu çalışmada eğitim hemşiresi olarak görev yapan hemşirelerin danışmanlık becerilerinin anlamlı şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 3). Eğitim hemşiresi danışmanlık becerisinin yüksek çıkması beklenen bir bulgudur. Hemşireler eğitici rolünü kullanırken hem iletişim hem danışmanlık rollerini bir arada kullanmaktadırlar.

Bu çalışmada sağlık meslek lisesi mezunlarının danışmanlık becerilerinin anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 3). Sağlık meslek lisesi mezunlarının puanlarının yüksek çıkmasında daha erken klinik staja başlamış olmaları nedeniyle hastayla daha erken iletişim sürecine başlamalarının etkili olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada yoğun bakımda çalışan hemşirelerin empati ve sosyal beceri alt boyutu diğer birimlerde çalışan hemşirelerden anlamlı şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 3). Bu bulgu bize yoğun bakım ünitesindeki hemşirelerin bakım verirken empati ve sosyal beceriyi kullandıklarını göstermesi açısından olumlu bir bulgudur. Çünkü yoğun bakım ünitelerinde ekip çalışması ve etkili iletişim diğer birimlere kıyasla daha fazla önem taşımaktadır.²⁹ Yoğun bakım hemşirelerinin 24 saat kesintisiz sağlık bakım hizmeti verdiği ve hasta bireye diğer sağlık çalışanlarından daha yakın olduğu düşünüldüğünde; bakım verirken elzem olan hasta işbirliğini sağlayabilmek için karşılıklı olarak birbirlerini iyi anlamaları önem arz etmektedir.³⁰ Lozanove arkadaşlarının (2020)²¹ yaptığı çalışmada, yoğun bakımda çalışan sağlık profesyonellerinin acil serviste çalışan hemşirelere göre iletişim becerilerinin anlamlı şekilde daha yüksek olduğu belirlenmiştir.²¹

Bu çalışmada hemşirelerin danışmanlık becerileri ile iletişim becerileri alt boyutu empati, bilgilendirici iletişim ve saygı arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu, sosyal beceri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Tablo 4). Danışmanlık becerilerinde önemli bir unsur hemşirelerin iletişim becerilerini etkin kullanmasını da kapsamaktadır. Hemşirenin danışmanlık becerileri rolü kapsamında; empati, etkin dinleme, savunmacı olmama, kabul ve saygı, kendini açma, tutarlılık, duygu tepkileri, içtenlik, somutluk, dürüstlük, özetleme ve yüzleştirme vardır. Bu bağlamda danışmanlık becerilerinin iletişim becerilerinde önemli olduğu ve birbirini etkilediği görülmektedir.³¹

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada hemşirelerin danışmanlık becerilerinin yüksek, iletişim becerilerinin ise iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmada hemşirelerin danışmanlık

becerileri ile iletişim becerileri alt boyutu empati bilgilendirici iletişim ve saygı arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu sosyal beceri arasında pozitif yönde

zayıf bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin lisans eğitimleri boyunca ve çalışma hayatında iletişim becerileri ve

danışmanlık becerilerini geliştirmeye katkı sağlayacak eğitim alması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

1. Berman, A, Snyder, S.J. and Frandsen, G. (2016). "Kozier & Erb's Fundamentals of Nursing Concepts, Process, and Practice". 10th ed. Harlow, Essex Pearson Education Limited.
2. Gedük, E.A. (2018). "Hemşirelik Mesleğinin Gelişen Rollerini". Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi, 5(2), 253-258.
3. Koçak, C, Albayrak, S.A. ve Büyükkayacı Duman, N. (2014). "Hemşirelerin Bakım Verici Rollerine İlişkin Tutum Ölçeği Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması". Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi, 11(3), 16-21
4. Pehrson, C, Banerjee, S.C, Manna, R, Shen, M.J, Hammonds, S, Coyle, N., et al. (2016). "Responding Empathically to Patients: Development, Implementation, and Evaluation of a Communication Skills Training Module for Oncology Nurses". Patient Educ. Counsel. 99, 610-616. doi: 10.1016/j.pec.2015.11.021
5. Cerit, B. ve Öz, F. (2019). "Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki". Kastamonu Sağlık Akademisi Dergisi, 4 (1), 1-21.
6. Leal-Costa, C, TiradoGonzález, S, Ramos-Morcillo, A.J, Ruzafa-Martínez, M, DíazAgea, J.L. and van-der HofstadtRomán, C.J. (2020). "Communication Skills and Professional Practice: Does It Increase Self-Efficacy in Nurses?". Frontiers in Psychology, 11, 1169.
7. Suryadana, L. (2017). "Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia". International Review of Management and Marketing, 7(2), 187-192.
8. Mendi, O, Yıldırım, N. and Mendi, B. (2020). "Cross-cultural Adaptation, Reliability, and Validity of the Turkish Version of the Health Professionals Communication Skills Scale". Asian Nursing Research, 14(5), 312-319.
9. Taylan, S, Sultan, A. ve Kadioğlu, S. (2012). "Hemşirelik Rollerini ve Özerklik". Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 14(3), 66-74.
10. Duruk, N. (2021). "Hemşirelik İşlevleri ve rolleri". İçinde: Temel Hemşirelik, Esaslar, kavramlar, ilkeler, uygulamalar. Editör: Kara Kaşıkçı, M., Akın, E. İstanbul Tıp Kitabevleri, İstanbul.
11. Kotrotsiou, S, Lavdaniti, M, Psychogiou, M, Paralikas, T.H, Papatheanasiou, I. and Lahana, E. (2014). "Community Nurses' Role as Counsellors in Primary Health Care". International Journal of Caring Sciences, 1(2), 92-98.
12. Freshwater, D. (2003). "Counseling Skills for Nurses", Midwives and Health Visitors. Philadelphia: Open University Press.
13. Şen, H.T, Yılmaz, F.T. ve Ünüvar, Ö.P. (2013). "Hizmet İçi Eğitim Hemşirelerinin İletişim Beceri Düzeyleri". Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 4(1), 13-20.
14. Şahin, Z.A. ve Özdemir, F.K. (2015). "Hemşirelerin İletişim ve Empati Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi". Jaren, 1(1), 1-7.
15. Akcan, F, Özsoy, S.A. ve Ergül, Ş. (2006). "Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin Danışmanlık Becerilerinin İncelenmesi". Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 9(4), 10-21.
16. Kılıç, S. (2012). "Örnek Büyüklüğü, Güç Kavramları ve Örnek Büyüklüğü Hesaplaması". Journal of Mood Disorders, 2(3), 140-2.
17. Keskin, B. (2020). "İstatistiksel Güç Bir Araştırmanın Sonuçlarına Etki Eder Mi? Örneklem Büyüklüğüne Nasıl Karar Verilmeli?". Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18 (Armağan Sayısı), 157-174.
18. Avcı, İ.A. ve Kumcağız, H. (2019). "Hemşirelerde Danışmanlık Becerileri Ölçeği'ni (HDBÖ) Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması". Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 20, 873-884.
19. Leal-Costa, C, Tirado-González, S, Rodríguez-Marin, J. and vander-Hofstadt-Román, C.J. (2016). "Psychometric Properties of The Health Professionals Communication Skills Scale (HPCSS)". Int J Clin Heal Psychol. 16(1),76-86.
20. Erdoğan, S, Nahcivan, N, Esin, M.N. (2015). "Hemşirelikte Araştırma Süreci, Uygulama ve Kritik." Nobel Kitabevi. 2 Baskı. Ankara.
21. Lozano, J.L, Llor, A.M.S, Agea, J.L.D, Gutiérrez, L.L. and Costa, C.L. (2020). "Burnout, Communication Skills and Self-Efficacy in Emergency and Critical Care Health Professionals". Enfermería Global, 19(3), 81-92.
22. Shao, Y..N, Sun,H.M, Huang, J.W, Li, M.L, Huang, R.R. and Li, N. (2018). "Simulation-Based Empathy Training Improves The Communication Skills of Neonatal Nurses". Clinical Simulation in Nursing, 22, 32-42.
23. Banerjee, S.C, Manna, R, Coyle, N, Penn, S, Gallegos, T.E, Zaider, T. and Parker, P.A. (2017). "The Implementation and Evaluation of a Communication Skills Training Program for Oncology Nurses". Translational Behavioral Medicine, 7 (3), 615-623.
24. Kwame, A. and Petruca, P.M. (2021). "A Literature-Based Study of Patient-Centered Care and Communication in Nurse-Patient Interactions: Barriers, Facilitators, and The Way Forward". BMC Nursing, 20(1), 1-10.
25. Blackburn, J, Ousey, K. and Goodwin, E. (2019). "Information and Communication in The Emergency Department". International Emergency Nursing, 42, 30-35.
26. Madula, P, Kalembo, W.F, Yu, H. and Kaminga, C.A. (2018). "Healthcare provider-patient communication: a qualitative study of women's perceptions during childbirth". Reprod Sağlık, 15(135), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12978-018-0580-x>
27. WHO. (2020). "Clinical management of severe acute respiratory infection when COVID-19 is suspected, World Health Organisation, Interim guidance". 13 March 2020. <https://www.who.int/news-room/feature-stories/detail/attacks-on-health-care-in-the-context-of-covid-19>, Erişim tarihi: 8/2/2022.
28. Arranz, P, Ulla, S.M, Ramos, J.L, Del Rincón, C. and López-Fando, T. (2005). "Evaluation of a Counseling Training Program for Nursing Staff". Patient Educ. Counsel, 56, 233-239. doi: 10.1016/j.pec.2004.02.017
29. Wang, Y.Y, Wan, Q.Q, Lin, F, Zhou, W.J. and 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.
30. Güler, S, Dirgar, E, Kaplan, B, Sezer, A. ve Çiğdem, Z. (2021). "Yoğun Bakım Hemşirelerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi". İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi, 9(3), 1014-1026.
31. Charters, S, Knight, S, Currie, J, Davies-Gray, M, Ainsworth-Smith, M, Smith, S. and Crouch, R. (2005). "Learning From The Past to Inform The Future—A Survey of Consultant Nurses in Emergency Care". Accident and Emergency Nursing, 13(3), 186-193.