

## ÖĞRENCİ HEMŞİRE GÖZÜNDEN İLETİŞİM BECERİLERİ DERSİNİN DEĞİŞİME KATKISI

Candan TERZİOĞLU<sup>a</sup> | Fatma AYHAN<sup>b,\*</sup>

<sup>a</sup>Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Alanya, Türkiye.

<sup>b</sup>Batman Üniversitesi, Batman, Türkiye.

\*Sorumlu Yazar; Fatma AYHAN, E-Posta: f.kucuksumbul@gmail.com

### ÖZET

#### Anahtar Kelimeler

- Hemşirelik,
- İletişim,
- Kendini tanıma,
- Öğrenci.

#### Makale Hakkında

Araştırma Makalesi

#### Gönderim Tarihi

03.04.2023

#### Kabul Tarihi

12.06.2023

**Amaç:** Bu çalışmada, Kendini Tanıma ve İletişim Becerileri Dersi'nin hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerilerine katkısının incelenmesi amaçlanmıştır.

**Yöntem:** Araştırmada nicel ve nitel araştırma tasarımları bir arada kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini, 2019-2020 eğitim-öğretim yılının bahar yarıyılında bir devlet üniversitesinin sağlık bilimleri fakültesi hemşirelik bölümünde eğitim görmekte olup Kendini Tanıma ve İletişim Becerileri Dersi'ni alan 144 birinci sınıf öğrencisi oluşturmuştur. Araştırmanın nicel bölümü için örneklem seçimine gidilmemiş araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden öğrencilerin tamamı (n=144) örnekleme oluşturmuştur. Araştırmanın nitel bölümüne amaçlı örnekleme yöntemiyle belirlenen 30 öğrenci alınmıştır. Araştırmanın verileri sosyo-demografik bilgi formu ve yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak toplanmıştır. Nicel veriler bilgisayar ortamına aktarılarak sayı ve yüzdeler, nitel veriler ise betimleyici analiz yöntemiyle değerlendirilmiştir.

**Bulgular:** Kendini Tanıma ve İletişim Becerileri Dersi'nin, hemşirelik öğrencilerinin kendini tanıma, iletişim ve empati becerisi gibi bireysel kazanımlarına; farklı hasta grupları ile iletişim ve mesleki iletişimin önemini kavranması gibi mesleki kazanımlarına katkıda bulunduğu belirlenmiştir.

**Sonuç:** Kendini Tanıma ve İletişim Becerileri Dersi hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi, empati becerisi, kendini tanıma, farklı hasta grupları ile iletişim kurma ve mesleki iletişimin önemini fark etme konularında yarar sağlamaktadır.

## THE CONTRIBUTION OF COMMUNICATION SKILLS COURSE TO CHANGE FROM THE STUDENT NURSE'S PERSPECTIVE

Candan TERZİOĞLU<sup>a</sup> | Fatma AYHAN<sup>b,\*</sup>

<sup>a</sup>Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Alanya, Türkiye.

<sup>b</sup>Batman Üniversitesi, Batman, Türkiye.

\* Corresponding Author; Fatma AYHAN, E-Posta: f.kucuksumbul@gmail.com

### ABSTRACT

#### Keywords

- Nursing,
- Communication,
- Self-Knowledge,
- Student.

#### Article Info

Research article

#### Received

03.04.2023

#### Accepted

12.06.2023

**Aim:** In this study, it was aimed to examine the contribution of Self-Knowledge and Communication Skills Course to the communication skills of nursing students.

**Method:** Quantitative and qualitative research designs were used together in the study. The population of the study consisted of 144 first-year students studying in the nursing department of the faculty of health sciences of a state university in the spring semester of the 2019-2020 academic year and taking the Self-Knowledge and Communication Skills Course (n=144). 30 students determined by purposive sampling method were included in the qualitative part of the study. Research data were collected using a socio-demographic information form and a semi-structured interview form. Quantitative data were transferred to the computer environment and evaluated as numbers and percentages, and qualitative data were evaluated by descriptive analysis method.

**Results:** It was determined that the Self-recognition and Communication Skills Course contributed to nursing students' individual gains such as self-recognition, communication and empathy skills; professional gains such as communication with different patient groups and understanding the importance of professional communication.

**Conclusion:** Self-Knowledge and Communication Skills Course provides benefits in nursing students' communication skills, empathy skills, self-knowledge, communicating with different patient groups and realizing the importance of professional communication.

## GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinin sunulması sürecinde iletişimden kaynaklanan sorunların, ölüm, ciddi fiziksel veya psikolojik yaralanma gibi beklenmeyen olay ve tıbbi hatalara neden olduğu vurgulanmaktadır (1,2). Ciddi tıbbi hataların %80'inin yanlış iletişimden kaynaklandığı tahmin edilmektedir. Hemşireler ve diğer sağlık çalışanları arasındaki etkili iletişimin tıbbi hataları azaltılabileceği ve böylece olumlu hasta sonuçlarına katkı sunabileceği bildirilmiştir (3). Kanıt temelli bir araştırmanın sonuçları, iletişimi geliştirmek ve standartlaştırmak için dokuz farklı çocuk hastanesinde uygulanan bir iletişim eğitimi programının tıbbi hata oranlarını %23 oranında azalttığını göstermiştir (4).

İletişim becerisinin etkin bir şekilde kullanılması kişilerarası etkileşimi kolaylaştırmaktadır. Özellikle hekim, hemşire, psikiyatrist, psikolog, sosyal hizmet uzmanı, psikolojik danışman, öğretmen, avukat, bankacı gibi kişilerarası iletişimin sıkça kullanıldığı meslek gruplarında iletişim becerilerinin daha iyi düzeyde olması gerektiği vurgulanmaktadır (5). Hemşireler, hastane, okul, ev ve işyeri gibi birçok farklı alanda bireylerle iletişim içerisinde bulunurlar. Hemşirelerin iletişim becerisini etkili bir şekilde kullanmaları hem hastalar hem de sağlık profesyonelleri ile olumlu profesyonel ilişki geliştirilmelerini sağlar. Kanıt temelli çalışmalar hemşireler ve hastalar arasındaki etkili iletişimin, hastaların bakım sürecine daha aktif şekilde dahil edilmesini, bakım planına daha fazla bağlı kalınmasını, hastalarda daha olumlu sağlık sonuçlarını sağladığı ve tekrarlayan hastane yatışlarını azalttığını ortaya koymuştur (6).

Hemşireler hastalıkla mücadele süreçlerinde hastaların yanında olarak, ortaya çıkan problemlerini tanımlayarak, gereksinimlerini ve sağlık eğitimi ihtiyaçlarını karşılayarak farklı rol ve işlevlerinde etkili iletişim tekniklerini kullanmaktadırlar (7). Bazı çalışmalar, hasta bireylerin hastane ortamı (8), yaşlı bakım evleri (9) ve ayaktan hasta bölümleri (10) gibi çeşitli ortamlarda hemşirelerle etkisiz iletişim deneyimlediklerini göstermektedir. Ayrıca bakımın amaçlarının belirlenmesi (8), yaşam sonu bakım sürecinin sürdürülmesi (11), cinselliğin tartışılması (12), hastalığa özel danışmanlığın sağlanması (13) ve ortak karar verilmesi gereken bazı durumlarda (14) iletişimin hemşireler için zor olduğunu gösteren kanıtlar bulunmaktadır.

Hemşirelerin etkili bir şekilde iletişim kurabilmeleri için, eğitim süreçlerinin bir parçası olarak iletişim becerileri ve kişilerarası iletişim dinamiklerini incelemeleri gerekmektedir (15). Eğitim sürecinde hasta ve hemşire arasındaki iletişimin yanı sıra hemşire ve sağlık ekibinin diğer üyeleri arasındaki iletişimin vurgulanması da son derece önemlidir (3). İletişim becerileri dersi uygulamalarının değerlendirildiği bir sistematik derleme çalışmasında öğrenci merkezli ve aktif öğrenme yöntemlerinin kullanılmadığı uygulamaların sonuçlarının istenilen düzeyde olmadığı ortaya koyulmuştur (16). Buna karşın iletişim becerilerinin geliştirilmesi için rol canlandırma, video uygulamaları, etkileşim grubu, senaryo ve simülasyon gibi farklı tekniklerin kullanılması durumunda ise öğrencilerin iletişim becerilerinde anlamlı düzeyde artış olduğu belirtilmiştir (17).

Ulusal (18,19) ve uluslararası (17,20) literatürde hemşirelik öğrencilerine sınıf ortamında yüz yüze şekilde verilen iletişim dersinin etkinliğine ilişkin çeşitli araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Hemşirelik bölümü öğrencilerine çevrim içi ortamda verilen iletişim becerileri eğitiminin katkılarını öğrencilerin öz bildirimleri üzerinden inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmanın amacı, kendini tanıma ve iletişim becerileri dersinin (KTİBD) hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ile ilişkisini incelemektir.

## YÖNTEM VE GEREÇ

### *Araştırmanın Tipi*

Bu araştırmada nicel ve nitel araştırma tasarımlarının bir arada kullanıldığı karma yöntem deseni kullanılmıştır.

### *Araştırmanın Yeri ve Zamanı*

Araştırma çevrim içi ortamda, 2019-2020 eğitim-öğretim yılının bahar döneminde yapılmıştır.

### *Araştırmanın Örnekleme*

Araştırmanın evrenini, 2019-2020 eğitim-öğretim yılında bir devlet üniversitesinin sağlık bilimleri fakültesi hemşirelik bölümünde eğitim görmekte olup KTİBD alan 144 birinci sınıf öğrencisi oluşturmuştur. Araştırmanın birinci aşaması olan nicel bölüm için örneklem seçimine gidilmemiş araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden öğrencilerin tamamı nicel bölümün örneklemini oluşturmuştur. Araştırmanın ikinci aşaması olan ve amaçlı örnekleme yönteminin kullanıldığı nitel bölümün örneklem büyüklüğüne karar vermek için KTİBD'nin başarı listesi temel alınmıştır. Öğrencilerin ders başarı listesinden farklı seviyelerde öğrencinin dahil edildiği 30 kişilik bir örneklem grubu, başarı listesinin en üst, en alt ve ortasında yer alan 10'ar gönüllü öğrencinin dahil edilmesi ile oluşturulmuştur. Araştırmaya dahil edilme kriterleri KTİBD'yi almış olmak, Türkçe okuma ve anlamaya ilişkin herhangi bir problemi olmamak ve araştırmaya katılmayı kabul etmektir. Araştırmaya dahil olma kriterlerinin karşılanmaması dışlanma kriteri olarak belirlenmiştir.

### *KTİBD Uygulaması*

KTİBD dersi 2019-2020 eğitim-öğretim yılının bahar yarıyılında COVID-19 pandemisi nedeniyle çevrimiçi ortamda yürütülmüştür. Ders 14 hafta, haftada bir gün ve 2 saat teorik olarak yürütülmüştür. Dersler eğitmen ve öğrencinin aynı anda etkileşime girebilmelerini sağlayan senkron şekilde yürütülmüş, öğrenciler kamera ve mikrofon ile derse katılım konusunda cesaretlendirilmiştir. Derste aktif olabilmeleri için öğrencilere anlatılan konu ile ilişkili sorular sorulmuş ve deneyimlerini paylaşımları sağlanmıştır.

### *Veri Toplama Araçları*

Çalışmada veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından oluşturulmuş sosyo-demografik bilgi formu ve yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Araştırmanın nicel verilerini toplamak için kullanılan sosyo-demografik bilgi formunda yaş, cinsiyet ve daha önce iletişim becerileri ile ilgili ders alıp almadıklarına ilişkin sorulara yer verilmiştir.

Yarı yapılandırılmış görüşme formu ise öğrencilerin KTİBD'yi değerlendirdikleri ve konuya ilişkin görüşlerinin alındığı 3 sorudan oluşmuştur: (1) Ders iletişim becerilerinizde değişim sağladı mı? (2) Ders hasta bireylerle iletişiminizi nasıl etkiledi?, (3) Ders sağlık çalışanları ile iletişiminizi nasıl etkiledi?

### *Verilerin Toplanması*

Araştırmanın ilk bölümü olan nicel bölümünün verilerinin toplanması amacıyla kullanılan Sosyo-demografik bilgi formu çevrimiçi olarak hazırlanmıştır. Öğrencilerin iletişim becerileri dersinin bittiği hafta üniversitenin uzaktan eğitim platformuna yüklenmiştir.

Öğrencilerden gönüllü olur formu çevrim içi ortamda alınmıştır. Bunun için çevrimiçi formun en başında çalışmanın amacı, konusu ve verilerin bilimsel amaçlar dışında kullanılmayacağı şeklinde açıklamalara yer verilmiştir. Öğrenciler bu açıklamaları okuyup "Araştırmaya gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum." seçeneğini işaretledikten sonra araştırma sorularını yanıtlamışlardır.

### *KTİBD Hakkında Öğrenci Görüşlerinin Alınması*

Çalışmanın ikinci aşaması olan nitel verilerin toplanması için, KTİBD'nin final sınavının bitmesi

beklenmiş ve ders başarı notları listesinden seçilen ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan 30 öğrenciyle çevrimiçi bir platformda yüz yüze ve bireysel olarak görüşmeler yapılmıştır. Görüşmelere rehberlik etmesi için yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşmeler yaklaşık 10-15 dakika sürmüş ve yazılı kayıt altına alınmıştır. Araştırmada elde edilen veriler araştırmacılar tarafından bilgisayar ortamında saklanmış ve araştırmacılar dışında üçüncü şahıslarla paylaşılmamıştır.

#### *Verilerin Değerlendirilmesi*

Çalışmanın nicel verileri bilgisayar ortamına aktarılmış, excel programında sayı ve yüzdelikler kullanılarak değerlendirilmiştir. Çalışmanın nitel verilerinin değerlendirilmesi için betimleyici analiz yapılmış, bunun için ilk aşamada görüşmeler yazıya dökülmüştür. Yazıya dökülen metinler her iki yazar tarafından birbirinden bağımsız ve tekrarlı olarak okunmuş, veriler tanımlanmış, aralarındaki bağlantılar ortaya konmuş ve kodlanmıştır. Oluşturulan kodlardan alt temalar ve daha sonra da temalar oluşturulmuştur. Daha sonra her iki yazar temalar ve alt temaları tekrar incelemiş, benzerlik ve farklılıkları ortaya koymuş, temalar ve alt temalar konusunda fikir birliğine varmışlardır. Son olarak belirlenen temalar rapor olarak yazılmıştır. Bu çalışmada nitel çalışmaların raporlanması amacıyla önerilen COREQ (The consolidated criteria for reporting qualitative research) rehberi kullanılmıştır.

#### *Araştırmanın Etik Yönü*

Araştırmanın yapılabilmesi için Batman Üniversitesi Etik Kurulu'ndan (Sayı: 2021/03-09; Tarih: 10.11.2021) onayı ve araştırmanın yapıldığı kurumdan kurum izni (Sayı: E-27139605-100-62005; Tarih: 16.06.2021) alınmıştır. Araştırmanın bütün süreçlerinde Helsinki Deklerasyonu Prensipleri'ne uyulmuştur. Öğrencilere çalışmaya katılma kararlarının başarı değerlendirmesini etkilemeyeceği açıklanmıştır. Öğrenciler çevrimiçi ortamda araştırmaya gönüllü olarak katıldıklarını beyan eden seçeneği işaretleyerek araştırmaya dahil olmuşlardır.

## BULGULAR

Araştırma sonucunda elde edilen veriler nicel ve nitel bulgular olmak üzere iki bölüm halinde aşağıda sırasıyla sunulmuştur.

#### *Nicel Bulgular*

Öğrencilere uygulanan çevrimiçi ankete 144 öğrencinin tamamı katılmıştır. Öğrencilerin %77,7'si kadın ve %69,45'i 18 yaşındadır. Öğrencilerin tamamı daha önce iletişimle ilgili bir ders almadığını beyan etmiştir (Tablo 1).

**Tablo 1.** Öğrencilerin sosyo-demografik özellikleri (n=144)

Değişkenler	Sayı (n)	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	112	77,7
Erkek	32	22,3
<b>Yaş</b>		
18	100	69,45
19	44	30,55

## Nitel Bulgular

Çalışmanın nitel bulguları 30 öğrenci ile yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak elde edilmiştir. Görüşmeler sonucunda; (a) Bireysel kazanımlar, (b) Mesleki kazanımlar olmak üzere iki ana tema elde edilmiştir.

### Tema 1: Bireysel Kazanımlar

Görüşme yapılan öğrencilerin büyük çoğunluğu KTİBD'nin bireysel gelişimlerine katkı sağladığı yönünde ifadeler kullanmışlardır.

*“Derste öğrendiklerim benim iletişim şeklim de farklılıklar yarattı ve günlük hayatımda daha özenli konuşmaya başladım. Örneğin evde yaşadığım kişiler ile iletişim de daha samimi, tanımadığım insanlara karşı açıklayıcı ve biraz mesafeli bir iletişim kuruyorum. İnsanlarla iletişim kurarken empati yapıyorum, göz teması kuruyorum ve bana güvenmelerini sağlamaya çalışıyorum. Sorunlara daha fazla çözüm odaklı yaklaşıyorum örneğin kardeşimle olan olaylarda onu anlamaya çalışıyorum.”*

*“Sosyal hayatta arkadaşlarımla, akrabalarımla ve çevredeki insanlarla iletişimimi güçlendirdi. Kendimi daha rahat ifade eder oldum. Sorunlar karşısında dik durabiliyorum ve kendi sorunlarımı kendim çözmeye çalışıyorum. Örnek verecek olursam yaşlı olan anneannem bu sıralar kalp ameliyatı oldu. Ruhsal olarak yıprandı ve huyları değişti. Konuşurken bizi tersleyerek ve sinirli bir şekilde konuşuyordu. Çözüm olarak ise iletişim dersinde öğrendiğim gibi bizimle bu tavırda konuşmasından hoşlanmadığımızı, ağır bir ameliyat geçirdiğini fakat bizim daima onun yanında olacağımızı söyledim. Bu sayede sınırları azaldı ve ruhsal olarak düzelmeye görüldü.”*

*“Beni bana öğretti yani tanıttı. Oturmamış olan kişiliğimi kendi benliğimi bulmama yardımcı oldu.”*

*“Kendimde farkında olmadığım özellikleri fark etmemi sağladı. Yer değiştirme adlı savunma mekanizmasına sahip olduğumu ve genelde anne ya da babama sinirlendiğimde sınırlarımı kardeşimden çıkardığımı fark ettim. Dersi işlediğimiz günden beri böyle davranmamaya dikkat ediyorum.”*

*“Normal hayatta genelde iletişim şekline dikkat ederdim ama bazen söylediğimiz sözün karşı tarafa neden geçmediğini düşünürdüm. Önemli olanın sözün söylenme biçimi olduğunu öğrendim. Çoğu zaman mimik ve beden dili kullanırız ama bu davranışların iletişimin çok büyük bir kısmını oluşturduğunu bilmiyordum. İnsanlarla kurduğum iletişimde mimik ve beden dili kullanımına daha çok dikkat etmeye başladım.”*

Öğrencilerin büyük bir kısmı özellikle empati yapma becerilerinde artış olduğunu ifade etmişlerdir.

*“Çok fazla empati yapmıyordum kendi dediğim olsun istiyordum ama derste empati yapmanın ve başkalarını anlamının iletişimde daha doğru olduğunu anladım. Bir olay olmuştu ve karşımdaki kişiyi dinleyerek empati yaparak sorununu daha iyi anladım ve çözüme ulaşmam daha kolay oldu. Hem karşımdaki kişi hem de ben ortak bir çözümde buluşabildik ve sorunu çok büyümeden birbirimizi kırmadan tatlıya bağlamış olduk.”*

*“Empati kurmayı öğrendim. Eskiden insanların ne hissettiğini pek önemsemez ve düşünmezdim. Bildiğimi okurdum. Kardeşimle sürekli kavga ederdik. Ama artık öyle değiliz. Bu derste öğrendiklerimi kardeşime ve evdeki diğer aile bireyelerine de anlattım. Artık eskisi gibi çok tartışıp kavga etmiyoruz. En önemlisi de birbirimizi anlayabiliyoruz.”*

*“İletişim dersi almaya başladığımdan beri ve hocamızın konuşmalarını dinledikten sonra her şey değişti empati kurmaya başladım, insanlara karşı daha duyarlı olmaya başladım, kardeşimi sevmeye onunla ilgilenmeye başladım. Artık arkadaşlarımı seçebiliyorum, kendimi anlatabiliyorum ve en önemlisi de hayır denmesi gereken yerde hayır diyebiliyorum ve çok mutluyum kendimi sevmeye başladım anlamaya başladım. Sinirlerime yavaş yavaş hâkim olmaya başladım.”*

Görüşme yapılan öğrencilerin bir kısmı aldıkları dersin kendilerini tanımalarına yardımcı olduğunu bildirmiştir.

*“Derste öğrendiğim ve işlediğimiz konulardan sonra kendimi tanıyıp tanımadığımı sorgulamaya başladım. Ben kimim? ve kim olduğumu biliyor muyum? Kendimi ne kadar dışarıya yansıtıyorum? Kendime böyle sorular sorarak cevaplarını aradım. Johari Penceresi yardımıyla kendimi tanıma ve dışarıya yansıtma derecemi ölçmüş oldum. Aynı zamanda belirli bir zaman geçtikten sonra kendimi tanıdığımı ama hala tanıma sürecimin devam ettiğini fark ettim. Böyle bir dersi aldığım için kendimi şanslı hissediyorum. Bana kişisel hayatımda çok güzel getirileri oldu.”*

*“Kendimi tanıyarak hedeflerimi daha iyi belirliyorum. Güçlü ve zayıf yönlerimi bulmaya çalışıyorum. Hayatımda sözlü ve sözsüz iletişim tekniklerini kullanmaya dikkat ediyorum. Örneğin dersi almadan önce sinirlendiğimde ses tonum yüksekti şu an ses tonumun yüksek çıkmamasına dikkat ediyorum. Olaylar karşısında kullandığım savunma mekanizmalarımın olumlu ve olumsuz yönlerini değerlendiriyorum.”*

Görüşme yapılan öğrencilerin bir kısmı aldıkları dersin öfkelerini tanımalarına yardımcı olduğunu ifade etmiştir.

*“Eskiden daha agresiftim. Artık öfkemi de kontrol edebiliyorum. Anneme ev işlerinde yardım ediyorum. Anneme bağırdığım zaman kendimi annemin yerine koyuyorum. Ve artık daha dikkatli davranıyorum.”*

*“Annemle kavga ettiğimde kendimi onun yerine koyup ne kadar üzüleceğini tahmin ederek sözlerimi daha çok seçip kullanıyorum. İnsanları kırmadan davranıyorum ve öfkemi tanıyabiliyorum.”*

## Tema 2: Mesleki Kazanımlar

Görüşme yapılan öğrencilerin büyük çoğunluğu KTİBD'nin mesleki becerilerinin gelişimlerine katkı sağladığı yönünde ifade etmişlerdir.

*“İletişim dersi mesleki alanımızdaki düşüncelerimizde ve insanlarla iletişimimizde nasıl profesyonel bir şekilde yaklaşacağımızı öğretti.”*

*“Hastaların durumlarını kendimde düşünüp ona göre hareket etmeyi öğrendim. Yani hastalara karşı empati yapma yeteneği kazandım. Beden dilini gözlemlemeyi öğrenip nasıl bir durum ve tavırla karşılaşırsam karşılaşıyım ne gibi öneriler sunacağımı öğrendim.”*

*“Dedem kanser hastası ve o bizde kalıyor. Dedem sebepsiz yere ağlayabiliyordu. Ben ısrarla neden ağladığını soruyordum. Bunun sebebini anlayamıyordum. Fakat burada öğrendiğim bilgiler ile dedeme ağlamanın doğal bir şey olduğunu ve eğer bu onu rahatlatıyorsa ağlaması gerektiğini söyledim ve neden ağladığı konusunda ısrar etmedim. Kendisi isterse anlatmasını söyledim. Bu daha iyi iletişim kurmanı sağladı.”*

“Sadece şu anki yaşantım ve iletişimim değil gelecekte mesleğimde kullanmam gereken iletişim hakkında bilgi verdi. Hastalara yaklaşımımın ve meslektaşlarımla konuşmalarımın nasıl olması gerektiğini kısaca iletişim dersi hem şimdiki hem de gelecekteki iletişimimi aynı zamanda da geçmişteki hatalarımı öğretti.”

“Örneğin hastaya bir açıklama yapmamız gerektiğinde nasıl bir yol izleyeceğiz nasıl bir üslupla anlatacağız gibi konularda bize yarar sağlayan bir ders.”

“Örneğin iletişimde karşı tarafa söylenilen şeyler karşı taraf için anlaşılır olursa iletişim sağlamış oluruz. Hastalara nasıl yaklaşmam gerektiğini öğrendim. İyi niyetli, şefkatli, sevecenlik yerine planlı, programlı, amaçlı yaklaşımda bulunmamız gerekmektedir.”

“Daha önceden arkadaşım ağlayınca konuyu başka yerlere çekmeye çalışırdım ya da onu susturmaya çalışırdım en kısa yoldan. Fakat artık bunun yanlış olduğunun farkındayım onun ağlamasına izin veriyorum ve yanında olduğumu omzuna bi dokunuş yaparak belirtiyorum. O konuşmayı isteyene kadar ağlamasına izin veriyorum.”

“Hastalara nasıl davranmak gerektiği konusunda endişeliydim ama mesleki iletişim konusuyla birlikte ne yapmam gerektiğini daha iyi anladım. Her insan o kadar farklı ki hangi duruma nasıl tepki vereceğini hiç kestiremiyorum. Deneyimlerle daha çok insan tanıyarak birazda olsa insanları çözüp hastalara en iyi bakımı vereceğim. Düşüncelerime farklı bir boyut kattı bu ders örneğin bir resme bakarken hem olumlu hem olumsuz şeyler düşünebileceğimizi hayatın her anında farklı olduğu gibi. Kısacası bu derste mantıklı ve olumlu yaklaşımı, insanlara önyargılı davranmamayı öğrendim. Susan, sinirli, cinsel içerikli konuşan hastaların neden öyle davrandığını, hepsi hastalığından uzaklaşmak için ya da birçok nedenden kaynaklanmış olabileceğini öğrendim.”

“Ben bir hemşire adayı olarak karşımdaki hastaya nasıl davranmam gerektiğini öğrendim. Örneğin ağlayan bir hastaya, sürekli bir şey isteyen bir hastaya, çocuk hastaya, sürekli susan ve hiç konuşmayan bir hastaya nasıl davranmam gerektiğini öğrendim.”

“Yakın zamanda geçirmiş olduğumuz COVID-19 hastalığı süresince hastaneye yatan babaannem iletişim konusunda benim için canlı bir örnek olmuştur. Babaannemde özellikle ağlayan ve tedaviyi reddeden hasta durumlarını gözlemledik. Onunla iletişime geçerken özellikle etkili ve etkisiz iletişim tekniklerini bilmem ve bu doğrultuda konuşurken hoşgörülü etkili ve ilgili dinleme ve empati yapabilmemin babaannemle iletişimim sırasında çok yarar sağlamıştır. Yine babaannemin gerek kendini çaresiz hissetmesi ve ölüm korkusu gibi nedenlerle onu yaklaşımda ağlayan hasta iletişim tekniklerini uygulamam sayesinde iletişim kurarken kolaylık yaşadım ve onu düzgün bir üslupla ikna ettim, güvenli bir ilişki geliştirerek ihtiyaçları doğrultusunda etkili iletişim kurdum ve tedavisini kabul etmesine destek oldum.”

“Geçtiğimiz dönemlerde Migren hastalığı olan anneme akupunktur tedavisi olması konusunda sürekli baskı yapıp her başı ağrıdığında bununla ilgili konuşup sürekli ona tedavi olması gerektiğini söylerdim. Şimdi düşünüyorum ki başı çok ağrıyan bir insana hastalığı sırasında zaten kötü bir durumdayken bir de benim böyle baskı yapmam onu düşündüğümü göstermekten ziyade onu daha da rahatsız ediyordu. İlk aşamada böyle yaklaşmak yerine onu anlamaya çalıştım. Anneme daha uygun zamanda bunu neden istemediğini sordum ve anlatmasını istedim. O anlatırken onu tüm dikkatimle dinleyip, yargılamadan, neden istemediğinin sebeplerini dinledim. Annemin iğneden korktuğunu ve bundan dolayı birçok seans birden fazla iğnenin kendine batırılması fikrinden hoşlanmadığını öğrendim. Onu daha önce anlamadan sadece bu tedavi insanları iyileştiriyor diye ona bunu önermemim yanlış olduğunu anlamış oldum.”



## TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu araştırmada, hemşirelik öğrencilerinin KTİBD'ye ilişkin görüşleri değerlendirilmiştir. Öğrencilerin KTİBD'ye yönelik geri bildirimleri bireysel ve mesleki kazanımlar olmak üzere iki tema altında toplanmıştır. İletişim becerileri, kendilerini tanımaları, empati becerileri bireysel kazanımlar teması altında; farklı hasta grupları ile nasıl iletişim kuracaklarını öğrenmeleri ve mesleki iletişimin önemini fark etmeleri ise mesleki kazanımlar teması altında değerlendirilmiştir. Bireysel ve mesleki kazanımlara ilişkin temalar, ilgili literatür ışığında sırasıyla aşağıda tartışılmıştır.

### Tema 1: Bireysel Kazanımlar

Hemşire hasta ilişkisi hemşireler için kritik bir öneme sahiptir. Hemşireler, hastalarla en fazla zaman geçiren meslek üyesi olup bu durum onların hastalarla yakın ilişkiler geliştirmelerini gerektirmektedir (21). Kişilerarası ilişkilerde anahtar bir rolü olan iletişim, hemşirelik mesleğinde önemli bir beceri ve hasta hemşire ilişkisinin ayrılmaz bir parçası olarak karşımıza çıkmaktadır (22). Araştırmamızda öğrenciler KTİBD'nin iletişim becerilerini artırdığını ifade etmişlerdir. Benzer şekilde hemşirelik öğrencilerine (17,18) ve hemşirelere (20) verilen iletişim becerileri eğitimlerinin bireylerin iletişim becerisini artırdığı ortaya konulmuştur. İletişim becerileri dersi uygulamalarını değerlendiren bir sistematik derleme çalışması öğrenci merkezli ve aktif öğrenme yöntemlerinin kullanılmadığı çalışmalarda sonuçların istenilen düzeyde olmadığını ortaya koymuştur (16). Rol canlandırma, video uygulamaları, etkileşim grubu, senaryo ve simülasyon gibi tekniklerin kullanıldığı çalışmada ise öğrencilerin iletişim becerilerinde anlamlı düzeyde artış olduğu rapor edilmiştir (17). Bu çalışmada KTİBD'nin çevirim içi platformda yürütülmüş olmasına rağmen, öğrencilerin kamera ve mikrofon ile derse katılımlarının sağlanması, eğitimde soru cevap tekniğinin kullanılması ve öğrencilerin deneyimlerini paylaşımlarının sağlanmasının dersin etkinliğini artırdığı düşünülmektedir.

Öğrenciler KTİBD'nin kendilerini daha iyi tanımalarını sağladığını belirtmişlerdir. Kendini tanıma bireyin kendi duygularının, düşüncelerinin, değerlerinin, inançlarının ve diğer bireylerin verdiği geri bildirimlerin bilişsel olarak keşfedilmesi sürecidir (23). Hemşirelik eğitiminde simülasyon, sanat, gösteri, rol oynama, deneyimlerin paylaşılması, yapıcı geri bildirimler ve film izleme gibi farklı eğitim öğretim tekniklerinin kullanılmasının öğrencilerin kendilerini tanımalarında olumlu katkıları olduğu gösterilmiştir (19, 24). Bu çalışmada derslerin çevirim içi ortamda yürütülmesine karşın dersin öğrencilerinin derste aktif olmalarını teşvik eden tekniklerle zenginleştirilmesinin öğrencilerin kendilerini daha iyi tanımaları yönündeki kazanımlarını desteklediği düşünülmektedir.

Bu araştırmadaki öğrenciler KTİBD'nin empati becerilerini artırdığını ifade etmişlerdir. Bu bulgular hemşirelik öğrencilerinin empati düzeylerinin eğitimle yükselbileceği bilgisiyle tutarlıdır (7). Bu bulgulardan farklı olarak Levett-Jones ve arkadaşları eğitimin hemşirelik öğrencilerinin empati düzeyine etkisini inceledikleri sistematik incelemede araştırmaların sonuçlarını değerlendirmiş ve eğitimin empati düzeyine etkisinin düşük düzeyde olduğunu saptamışlardır (25). Empati, etkili iletişimin temel unsurlarından biri olup sağlıklı iletişimin ön şartı olarak kabul edilmektedir (26). Nitekim hasta bireylerle empati kurulması ve iletişimde terapötik iletişim tekniklerinin kullanılması hasta memnuniyetini artırmaktadır (26). Orta ve yüksek düzeyde iletişim ve empati becerisine sahip olan hemşireler hastalarla terapötik değeri daha fazla olan bir iletişim kurmakta ve hastaların gereksinimlerini daha iyi düzeyde karşılamaktadırlar (27). Yukarıda özetlenen araştırma bulgularında vurgulandığı üzere empati becerisi iletişimi kolaylaştırmakta dolayısıyla hemşirelerin bu beceriyi edinmeleri gerekmektedir. Buna karşın empati eğitiminin daha uzun dönemde ve uygulamalı yapılması gerekmektedir. Öğrenilenlerin bilişsel düzeyde kalmayıp uygulamaya geçirilmesi çok sayıda uygulama yapılması ile mümkün olabilir. Bu çalışmada öğrenciler empati düzeyinde artma olduğunu belirtmiş ancak bunun davranışa dönüşüp dönüşmediği gözlenmemiştir.

## Tema 2: Mesleki Kazanımlar

Araştırmaya katılan öğrenciler derste farklı hasta grupları ile nasıl iletişim kuracaklarını öğrendiklerini belirtmişlerdir. Bu bulguyu destekler bazı çalışmalarda, hemşirelerin başkalarının bakış açısını anlamalarına drama, psikodrama ve tiyatral tekniklerle verilen iletişim becerileri eğitiminin etkili olduğu vurgulanmıştır (19,24). Literatürde çeşitli kliniklerde görev yapan hemşirelere verilen iletişim eğitimleriyle ilgili olumlu sonuçlar rapor edilmiştir. Acil servis hemşirelerine verilen iletişim becerileri eğitiminin hemşirelerin iletişim becerilerini ve acil servisteki hastaların memnuniyetini artırdığı (28), psikiyatri hemşirelerine verilen psikodramaya temellendirilmiş eğitim çalışmasının ise psikiyatri hemşirelerinin iletişim becerilerini artırdığı bazı örnek çalışmalardır (29). Hemşirenin bakım verdiği bireyi anlamasını sağlayan temel araç iletişim bilgi ve becerisidir. İletişimin etkili olmasının ölçütü ise bireylerin kendilerini anlaşılmış hissetmeleridir (30). Hastalıkların oluşturduğu farklı etkilere karşılık bireylerin verdikleri tepkiler de farklılaşabilmektedir. Bu nedenle farklı hasta gruplarıyla çalışan hemşireler hasta bireylerin verdiği farklı tepkileri anlayabilmeleri onlarla etkili iletişim kurabilmeleri açısından son derece önemlidir.

Araştırmamıza katılan öğrenciler KTİBD'nin mesleki iletişimin önemini farketmelerini sağladığını belirtmişlerdir. İnsan insana ilişkiye temellenen hemşirelik mesleği bütünüyle iletişim becerisine bağlıdır. Hemşireler hastalık sürecinde hastaların yanında olarak, ortaya çıkan problemlerini tanımlayarak, hastaların gereksinimlerini ve sağlık eğitimi ihtiyaçlarını karşılayarak farklı rol ve işlevlerinde etkili iletişim tekniklerini kullanmaktadırlar (7,22). İletişim sorunlarının bir sağlık hizmeti ortamında ölüm, ciddi fiziksel veya psikolojik yaralanma ile sonuçlanan beklenmeyen olayların önde gelen üç nedeninden biri oluşu da mesleki iletişimin önemini ortaya koymaktadır (1,2). Hasta bireye yardım edebilmek için öncelikle bakım verilen bireye ulaşılması, değer verilmesi, bireyi anlamaya çalışılması, onunla ilgilenilmesi ve onun farkına varılması ve güvenilmesi son derece önemlidir (30). Bu nedenle öğrenci hemşirelerin mesleki iletişim becerilerinin önemini kavramış olmaları hasta bireye daha etkili bir şekilde yardım edebilmeleri bağlamında araştırmamızın önemli bir bulgusudur.

Araştırmada KTİBD'nin hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi, empati becerisi, kendini tanıma, farklı hasta grupları ile iletişim kurma ve mesleki iletişimin önemini fark etme konularında yarar sağladığı sonucuna varılmıştır. İletişim becerisi dersinin çevrimiçi ortamlarda verilmesi durumunda öğrencilerin, pasif dinleyici durumda kalmak yerine derse aktif katılmalarının sağlanmasının dersin etkinliğini artıracığı düşünülmektedir. Konuyla ilgili yapılacak araştırmalarda hemşirelik öğrencilerinin bu tür çevrimiçi eğitim sonrası klinik ortamlarda da gözlemlenmesi ve hasta bireylerle ilişkilerinin bu bağlamda değerlendirilmesi iletişim dersinin kliniğe yansımalarının ve pratik yaşantıya dönüşüp dönüşmediğinin değerlendirilmesi açısından yararlı olacaktır.

## KAYNAKLAR

1. Neese B. Effective communication in nursing: Theory and best practices. 2015. Accessed from <http://online.seu.edu/effective-communication-in-nursing/> #sthash.PeMQXqJU.dpuf. Accessed Date 15.09.2022.
2. Jointcommission.org Joint commission center for transforming healthcare releases targeted solutions tool for hand-off communications. 2012. [http://www.jointcommission.org/assets/1/6/TST\\_HOC\\_Persp\\_08\\_12.pdf](http://www.jointcommission.org/assets/1/6/TST_HOC_Persp_08_12.pdf). Accessed Date 10.08.2022.
3. Blake T, Blake T. Improving therapeutic communication in nursing through simulation exercise. Teaching and Learning in Nursing. 2019; 14(4): 260-264.
4. Starmer A, Spector N, Srivastava R, West DC., Rosenbluth G, Allen AD, et al. Changes in medical errors after implementation of a handoff program. New England Journal of Medicine. 2014; 371: 1803e1812. 1405556.

5. Korkut F. Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 2005; 28: 143-14.
6. Stimpfel AW, Sloane DM, McHugh MD, Aiken L.H. Hospitals known for nursing excellence associated with better hospital experience for patients. Health Services Research. 2016; 51(3): 1120e1134. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12357>
7. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi. 2002; 6(2): 36-41.
8. Feder SL, Britton MC, Chaudhry SI. "They need to have an understanding of why they're coming here and what the outcomes might be." Clinician perspectives on goals of care for patients discharged from hospitals to skilled nursing facilities. J. Pain Symptom Manag. 2018; 55(3): 930-937.
9. Colón-Emeric CS, Ammarell N, Bailey D, Corazzini K, Lekan-Rutledge D, Piven ML, et al. Patterns of medical and nursing staff communication in nursing homes: implications and insights from complexity science. Qual. Health Res. 2006; 16(2): 173-188.
10. De Leeuw J, Prins JB, Uitterhoeve R, Merckx MA, Marres HA, van Achterberg T. Nurse-patient communication in follow-up consultations after head and neck cancer treatment. Cancer Nurs. 2014; 37(2): E1-E9.
11. Huang SH, Tang FI, Liu CY, Chen MB, Liang TH, Sheu SJ. Truth-telling to patients' terminal illness: what makes oncology nurses act individually? European Journal Of Oncology Nursing: The Official Journal Of European Oncology Nursing Society. 2014; 18(5): 492-498.
12. Moore A, Higgins A, Sharek D. Barriers and facilitators for oncology nurses discussing sexual issues with men diagnosed with testicular cancer. Eur. J. Oncol. Nurs. 2013; 17(4): 416-422.
13. Karhila P, Kettunen T, Poskiparta M, Liimatainen L. Negotiation in type 2 diabetes counseling: from problem recognition to mutual acceptance during lifestyle counseling. Qual. Health Res. 2003; 13(9): 1205-1224.
14. Oliver DP, Washington K, Demiris G, Wallace A, Propst MR, Uraizee AM. et al. Shared decision making in home hospice nursing visits: a qualitative study. J. Pain Symptom Manag. 2018; 55(3): 922-929.
15. Kourkouta L, Papathanasiou I. Communication in nursing practice. Materia sociomedica. Journal of Academy of Medical Sciences of Bosnia and Herzegovina. 2014; 26(1): 65e67.
16. Grant MS, Jenkins LS. Communication education for pre-licensure nursing students: Literature review 2002-2013. Nurse Educ Today. 2014; 34: 1375-1381.
17. Lau Y, Wang W. Development and evaluation of a learner-centered training course on communication skills for baccalaureate nursing students. Nurse Educ Today. 2013; 33(12): 1617-1623.
18. Temel M, Şisman FN. İletişim becerileri eğitiminin hemşirelik öğrencilerinin sanal ve kişilerarası ilişkilerine etkisi. Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi. 2017; 4(3): 171-179.
19. Oflaz F, Meriç M, Yuksel Ç, Yuksel C, Ozcan CT. Psychodrama: an innovative way of improving self-awareness of nurses. J Psychiatr Ment Health Nurs. 2011; 18: 569-75.
20. Raeissi P, Zandian H, Mirzarahimy T, Delavari S, Moghadam TZ, Rahimi G. Relationship between communication skills and emotional intelligence among nurses. Nursing Management. 2019; 29(4). doi: 10.7748/nm.2019.e1820
21. Yalçın N, Aşti T. Hemşire-hasta etkileşimi. İ.Ü.F.N. Hem. Dergisi. 2011; 19(1): 54-59.
22. Akgün Çıtak E, Avcı S, Basmacı Ö, Durukan İ. Bir üniversite hastanesinde hemşirelerin "zor hasta" olarak tanımladıkları hastalarla iletişim davranışlarının incelenmesi. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi. 2011; 1: 35-44.
23. Eckroth-Bucher M. Self-awareness: A review and analysis of a basic nursing concept. ANS Adv Nurs Sci. 2010; 33: 297-309.
24. Taylor SS, Taylor RA. Making power visible: Doing theatre-based status work with nursing students. Nurse Educ Pract 2017; 26: 1-5.

25. Levett-Jones T, Cant R, Lapkin S. A systematic review of the effectiveness of empathy education for undergraduate nursing students, *Nurse Education Today*. 2019; 75: 80–94. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.01.006>
26. Bilge Y, Bilge Y. Empati eğitim programının empatik eğilim düzeyi üzerindeki etkisinin incelenmesi: sağlık meslek lisesi örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 2017; 10(52): 607-614.
27. Kaya F, Özcan A, Yılmaz M. Comparing communication and empathic ability levels of nurses with patients' perception of nursing care, *Peak Journal of Public Health and Management*. 2013; 1(1): 1-8.
28. Ak M, Cinar O, Sutçigil L, Congologlu ED, Hacıomeroglu B, Canbaz H, et al. Communication skills training for emergency nurses. *International journal of medical sciences*. 2011; 8(5): 397.
29. Albal E, Sahin-Bayindir G, Alanlı O, Buzlu S. The effects of psychodrama on the emotional awareness and communication skills of psychiatric nurses: A randomized controlled trial. *The Arts in Psychotherapy*. 2021; 75: 101826.
30. Üstün B. Çünkü İletişim Çokşeyi Değiştirir!. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2005; 8(2): 88-9