

ORJİNAL ARAŞTIRMA ORIGINAL RESEARCH

DOI: 10.5336/nurses.2025-111486

COVID-19 Sürecinde Çalışan Hemşirelerin Etkili İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi: Tanımlayıcı Araştırma

Evaluation of Effective Communication Skills of Nurses Working in COVID-19 Process: A Descriptive Research

^aMustafa ÇILGI^a, ^bÖzlem IŞIL^b

^aBitlis Eren Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Sağlık Bakım Hizmetleri Bölümü, Yaşlı Bakımı Programı, Bitlis, Türkiye

^bİstanbul Gedik Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği AD İstanbul, Türkiye

ÖZET Amaç: Bu araştırma, koronavirus hastalığı-2019 [coronavirus disease-2019 (COVID-19)] pandemisinde görev yapan hemşirelerin etkili iletişim becerilerini değerlendirmek ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. **Gereç ve Yöntemler:** Tanımlayıcı tipte olan bu araştırma, 26 Temmuz 2020-31 Ocak 2021 tarihleri arasında yürütülmüştür. Araştırmanın örneklemini bir ilçe şehir hastanesi ve bir ilçe devlet hastanesinde çalışan 398 hemşire oluşturmıştır. Araştırma verileri; Kişisel Bilgi Formu ve Etkili İletişim Becerileri Ölçeği (EİBÖ) kullanılarak toplanmıştır. EİBÖ toplam puan üzerinden değerlendirilmeyip alt boyutlardan alınan puanlara göre değerlendirilmektedir. Verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığı Kolmogorov-Smirnov değeri ile belirlenmiştir. Ölçek ortalamaları ile bazı verilerin karşılaştırılmasında non parametrik testlerden Mann-Whitney U testi, Kruskal-Wallis H testi, Bonferroni “post hoc” testi kullanılmıştır. **Bulgular:** Araştırmaya katılan hemşirelerin EİBÖ, “egoyu geliştirici dil” alt boyut puan ortalamaları 23,62±3,49 ve orta düzeyin üstündedir. “etkin dinleme” alt boyut puan ortalamaları 33,92±4,58 ve yüksek düzeydedir. “Kendini tanıma/kendini açma” alt boyut puan ortalamaları 18,55±3,56 ve orta düzeyin üstündedir. “Empati” alt boyut puan ortalamaları 31,23±4,62 ve yüksek düzeydedir. “Ben dili” kullanma alt boyut puan ortalamaları 22,12±4,38 ve orta düzeyin üstündedir. **Sonuç:** Hemşirelerin COVID-19 sürecinde etkili iletişim becerileri yüksek düzeyde bulunmuştur. Bu sonuca dayanılarak hemşirelerin etkili iletişim becerilerini güncel tutmak ve daha da geliştirmek amacıyla hizmet içi eğitim programlarında, üniversite ders müfredatında iletişim derslerine gerekli önemin verilmesi önerilmiştir.

ABSTRACT Objective: This study was conducted to evaluate the effective communication skills of nurses working in the coronavirus disease-2019 (COVID-19) pandemic and to determine the factors affecting them. **Material and Methods:** This descriptive study was conducted between June 26, 2020-January 31, 2021. The sample of the study consisted of 398 nurses working in a city hospital affiliated with a province and a district state hospital. Research data were collected using the Personal Information Form and the Effective Communication Skills Scale (ECLS). The ECLS is not evaluated on the total score, but is evaluated according to the scores obtained from the sub-dimensions. Kolmogorov-Smirnov value was used to evaluate whether the data were suitable for normal distribution. Mann-Whitney U test, Kruskal-Wallis H test, Bonferroni “post hoc” test were used to compare the scale averages and some data. **Results:** The mean score of the nurses participating in the study in the ECLS, “ego enhancing language” sub-dimension was 23.62±3.49 and above the medium level. The mean score of the “active listening” subscale was 33.92±4.58 and at a high level. The mean score of “self-knowledge/self-disclosure” sub-dimension is 18.55±3.56 and above the medium level. “Empathy” sub-dimension mean score is 31.23±4.62 and at high level. The mean score of the sub-dimension of using “i language” is 22.12±4.38 and above the medium level. **Conclusion:** Effective communication skills of nurses in the COVID-19 process were found to be at a high level. Based on this result, it was recommended that communication courses should be given the necessary importance in in-service training programs and university course curricula in order to keep nurses’ effective communication skills up to date and further improve them.

Anahtar Kelimeler: COVID-19; empati; hemşirelik; iletişim

Keywords: COVID-19; empathy; nursing; communication

Correspondence: Mustafa ÇILGI

Bitlis Eren Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Sağlık Bakım Hizmetleri Bölümü, Yaşlı Bakımı Programı, Bitlis, Türkiye
E-mail: mcilgi@beu.edu.tr



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

Received: 23 Apr 2025

Received in revised form: 12 Jun 2025

Accepted: 30 Jun 2025

Available online: 19 Aug 2025

2146-8893 / Copyright © 2025 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/>).

2019 yılının Aralık ayında Çin’de ortaya çıkan ve nedeni bilinmeyen bir pnömoni hastalığı olarak tanımlanan koronavirüs hastalığı-2019 [coronavirus disease-2019 (COVID-19)] kısa sürede tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Etkisi giderek büyüyen ve kontrol altına alınamayan COVID-19 11 Mart 2020’de Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından pandemi ilan edilmiştir.¹ Türkiye’de ise ilk vaka 10 Mart 2020’de bildirilmiş ve pandemiye bağlı ilk ölüm 17 Mart’ta gerçekleşmiştir.² 6 Ekim 2024 DSÖ durum raporunda 7.070.128’i ölümle sonuçlanmış 776.546.006 vaka bildirimi yapılmıştır.³ Ülkemizde sağlık bakanlığının paylaştığı en son verilere göre 12.174’ü ölümle sonuçlanan 17.232.066 vaka bildirimi yapılmıştır.⁴

COVID-19 ateş, koku ve tat duyusunda azalma, mide bulantısı, öksürük ve nefes darlığı vb. yaygın semptomlar eşliğinde, daha ağır seyreden kişilerde böbrek yetmezliği, akciğerlerde pnömoni ve ölümle sonlanabilmektedir.⁵ COVID-19 sadece fiziksel sağlığı tehdit olarak algılanmakta ve buna göre tedavi yaklaşımları benimsenmektedir. Ama pandemi dünyanın her yerinde toplumun her kesimini fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan etkileyerek ulusal bir krize dönüşmüştür.⁶ COVID (+) ya da şüpheli olarak yatan hastalar, bilinmezlik içinde normalden daha fazla korkmuş ve izolasyondan dolayı yalnızlık yaşamışlardır. Uzun bir süre kapalı bir odada tek başına kalmak ve bu sürede çevredeki insanlardan ayrı kalmak, işte, ailede ve sosyal ortamlardaki görevlerini yerine getirememek, damgalanma duygusu, kesin bir tedavinin olmayışıyla birlikte yaşanan ölüm korkusu, diğer hastaların ölümüne şahit olmak, personelin koruyucu ekipmanlarla çalışmasından dolayı etkili bir iletişimin kurulamaması gibi sıkıntılar hastaların yoğun bir şekilde endişe, kaygı, korku ve üzüntü yaşamalarını tetiklemektedir.⁷⁻⁹

Sağlık çalışanları arasında özellikle hemşireler salgın süresince en önde çalışmanın getirdiği ağır yüke karşı savunmasız kalmışlardır.⁹ Hastalık hakkında bilinmezliklerin fazla olması, 24 saati bulan uzun çalışma saatleri ve dinlenmeden tekrar nöbete gelmek zorunda kalmak, çevre tarafından hastalık kaynağı olarak görülme ve damgalanma, yetersiz koruyucu ekipmanla çalışmak, iş-yaşam dengesinin bozulması, tecrübesiz personelin üçüncü basamak yoğun bakımlarda çalıştırılması, salgına karşı etkili tedavi ve aşının olmaması, bakım verilen hastalar ara-

sında çok fazla ölüm olması vb. nedenlerden dolayı hemşirelerde psikolojik yıpranma, merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik yaşanmaktadır.⁸⁻¹⁰ Hem hastalarda hem de hemşirelerde yaşanan bu duygulara karşı çözüm geliştirilmezse sonuç olarak; depresyon, panik bozukluk, anksiyete bozuklukları, uykusuzluğa bağlı hastalıklar, travma sonrası stres bozukluğu gibi ruhsal hastalıklar meydana gelebilir.¹⁰⁻¹²

COVID-19 tedavisi için hastanede yatan 300 hasta üzerinde yapılan bir araştırmada, hastaların %8,30’unda ağır derecede depresyon, %24’ünde hafif-orta düzeyde depresyon, %7,7’sinde ağır düzeyde anksiyete ve %16’sında hafif derecede anksiyete görülmüştür.¹³ Yoğun bakım ünitelerinde çalışan 102 sağlık personeli ile yapılan bir araştırmada, katılımcıların %58,8’inde depresyon, %67,6’sında anksiyete görüldüğü tespit edilmiştir.¹⁴ Yapılan çalışmalarda da COVID-19’un hem fiziksel hem de psikososyal açıdan ele alınması gerektiği görülmektedir.

Hemşirelik mesleği kişilerarası iletişimin yoğun ve kesintisiz olarak yaşandığı, insana 24 saat doğru- dan bakıma verebilen ve kesintisiz olarak gözlemleyebilen bir meslektir.¹⁵ Hildegard Peplau ve Joyce Travelbee gibi hemşirelik kuramcıları hemşireliği, “kişilerarası ilişkiye” temellendirmektedir.¹⁶ Hemşireler etkili iletişim becerilerini kullanarak, hastalardaki psikososyal sorunlara karşı farkındalık kazanabilir, karşısındaki insanın gereksinimlerini açık bir şekilde ifade edemediği durumlarda beden diliyle, jest ve mimikleriyle ifade etmek istediklerini anlayabilir ve bu sorunlara karşı çözüm üretmede yol gösterici olabilir.^{17,18} Aynı zamanda etkili iletişim becerilerini kullanmak, hemşirelerin meslektaş, hekim ve yöneticiyle de iyi ilişkiler kurulmasında ve sorunların açık bir şekilde ifade edilmesinde de öncü rol oynar.^{1,11,12} Bu sayede çalışanların kendilerini rahat bir şekilde ifade edebilecekleri bir ortam oluşması sağlanabilir. Etkili iletişim holistik hemşirelik bakımı için, hem hastalarla hem de çalışanlar arasında güvene dayalı bir ilişkinin temelini oluştururken; etkisiz bir iletişimin sağlanması, tıbbi hataların oluşmasına ve hastaların etkin bir bakım alamamasına neden olabilir.^{1,10,12}

Bilinmezliklerin fazla olduğu COVID-19 salgınıyla etkin ve hızlı bir şekilde mücadele edilebilmesi için, hemşirelerin ve tüm sağlık personellerinin doğru

zamanda net bilgi akışı sağlanmasına, uygulamalar-daki deneyim ve tecrübelerin rahat bir şekilde payla-şılmasına ve çalışan personelin duygu ve düşüncelerini rahat paylaşabilecekleri bir ortam ya-ratılmasına ve tüm bunların gerçekleştirilebilmesi için etkili iletişim becerilerinin bilinmesi ve aktif bir şekilde kullanılmasına gereksinim vardır.

Hemşirelerin etkin iletişim becerilerini kullan-ması, sağlık çalışanlarının ve hastaların yaşadıkları güçlüklerle baş etmeyi kolaylaştıracağından üzerinde önemle durulması ve araştırılması gereken bir konu-dur. Bu araştırmanın amacı, COVID-19 pandemisinde görev yapan hemşirelerin etkili iletişim becerilerinin farklı parametreler ışığında incelenmesidir.

GEREÇ VE YÖNTEMLER

ARAŞTIRMANIN TİPİ

Bu araştırma tanımlayıcı ve kesitsel türde bir araştır-madır.

ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Türkiye'nin büyükşehirlerinin birinde bulunan Sağlık Bakanlığına bağlı 2 ayrı has-tanede çalışan 600 hemşire oluşturmaktadır. Örnek-lem evreni temsil gücünü artırmak adına Büyüköztürk tarafından ifade edilen tahmini örnek-lem büyüklükleri tablosundan yararlanılmıştır.¹⁹ Buna göre 500 kişilik evrende. 05 sapma miktarıyla ulaşılması gereken minimum sayıda örneklem bü-yüklüğü 218'dir. Bu sayı evrenin 600 kişi olduğu du-rumda ise 235'tir. Bu kapsamda temsil gücüne katkı sunmak adına maksimum sayıda kişiye ulaşmaya gayret edilerek 398 hemşire sürece dâhil edilmiştir.

VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırma verileri, araştırmaya katılmayı kabul eden en az 6 aydır kurumda çalışan hemşirelere yönelik araştırmacı tarafından literatür gözden geçirilerek ha-zırlanan "Kişisel Bilgi Formu" ve "Etkili İletişim Be-cerileri Ölçeği (EİBÖ)" uygulanarak toplanmıştır.

Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan ve hemşirelerin de-mografik ve mesleki özelliklerini içeren 23 sorudan oluşmaktadır.²⁰⁻²²

Etkili İletişim Becerileri Ölçeği

Buluş ve ark. tarafından geliştirilen ve "hiç uygun değil" ile "tamamen uygun" arasında derecelendirilen 5'li Likert tipi bir ölçektir.²⁰ Ölçek, "ego geliştirici dil" (madde 1, 2, 3, 4, 5, 6), "aktif dinleme" (madde 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14), "kendini tanıma-açıklık" (madde 15, 16, 17, 18, 19), "empati" (madde 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27), "ben dilini kullanma" (madde 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34) olmak üzere toplam 34 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan her bir alt boyut farklı yapıları ölçtüğü için pu-anlama toplam kullanılarak değil, alt boyutlar kulla-nılarak yapılır. Ölçekteki 15, 16, 28, 32 ve 33 numaralı maddeler ters sırada puanlanır. Bu nedenle, her bir alt boyuttan genel puan ne kadar yüksekse, iletişim becerilerini kullanma düzeyi de o kadar yük-sek olur. EİBÖ'nün alt ölçeklerinden Cronbach alfa katsayıları incelendiğinde, "empati" alt boyutunun 0,85 ile en yüksek katsayı değerine sahip olduğu, "ego geliştirici dil" alt boyutunun ise 0,73 ile en düşük katsayı değerine sahip olduğu görülmektedir. Diğer alt boyutların da bu değerler arasında değişen bir katsayıya sahip olması, maddelerin ölçeğin bü-tünü ile tamamen tutarlı ve oldukça güvenilir oldu-ğunu göstermektedir.²⁰ Bu çalışmada, Cronbach alfa katsayıları; ego geliştirici dil için 0,81; aktif dinleme için 0,91; kendini tanıma-açıklık için 0,72; empati için 0,90; ben dili için 0,72 olarak bulunmuştur.

ARAŞTIRMANIN UYGULANMASI

Araştırma verileri 26 Temmuz 2020-31 Ocak 2021 arasında yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Anket formunu yanıtlamadan önce hemşirelere anket ile il-gili sözlü olarak açıklama yapıldıktan sonra araştır-maya katılmayı kabul eden hemşirelerden onay alınmıştır. Hemşirelere ölçek formları dağıtılmış; ya-nıtlama süresi ortalama 20-30 dk zaman almıştır. Araştırma sonuçları, araştırmaya katılan toplam 398 hemşire tarafından uygun şekilde yanıtlanarak ölçek formlarından elde edilen bilgilere göre değerlendiril-miştir.

VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ

Araştırmada elde edilen veriler SPSS Windows 24.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verile-rin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistik yön-

temleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediklerini belirlemek amacıyla sürekli değişkenlerin normal dağılım uyumluluk analizine göre yapılan Kolmogorov-Simirnov testi ve Shapiro Wilk test sonucu $p < 0,05$ olarak hesaplandığından verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiş ve nonparametrik testlere yönelinmiştir. Ölçek ortalamaları ile bazı verilerin karşılaştırılmasında nonparametrik testlerden Kruskal-Wallis testi, Mann-Whitney U testi ve “post hoc” analizler için Bonferroni düzeltmesi kullanılmıştır. Ölçek güvenirliği için Cronbach alfa testi kullanıldı. Veriler %95 güven aralığında 0,05 hata payı ile anlamlı kabul edilmiştir.

ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ

Araştırmanın yapılabilmesi için Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulundan onay alınmıştır (tarih: 29 Temmuz 2021; no: 2020/060). Etik kurul izninin akabinde sağlık bakanlığının bilimsel araştırmalar sayfasına başvuru yapıp e-posta yoluyla onay alındıktan sonra, araştırma yapılacak hastanelerden çalışma izni alınmıştır. Ölçeklerin araştırmada kullanımı izni iletişimden sorumlu yazardan elektronik posta yolu ile alınmıştır. Katılımcılara, araştırmanın amacı anlatılarak yazılı onamları alınmıştır. Araştırma süreci Helsinki Deklarasyonu kurallarına göre yürütülmüştür.

BULGULAR

Katılımcıların %75,4’ü kadın, %59’u bekârdır. Katılımcıların %57,8’inin çocuğunun olmadığı, %59,5’inin yataklı servislere çalıştığı, %54,5’inin meslekte 1-5 yıl arası deneyime sahip olduğu, %52’sinin haftada 40 saatin üzerinde ve %88,2’sinin klinisyen pozisyonunda çalıştığı, %73,6’sına 10’dan daha az hasta düştüğü, %63,8’inin çalıştıkları birimleri isteyerek seçtiği, %69,3’ünün nöbet şeklinde çalıştığı, %81,7’sinin COVID-19 (+) hasta baktığı, %75,4’ünün iletişime dair eğitim aldığı, %46’sının mesleğinden kısmen memnun olduğu, %47,7’sinin yöneticisinden kısmen memnun olduğu ve yaş ortalamalarının 30,51 (SS=7,41) olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Araştırmaya katılan hemşirelerin EİBÖ alt boyutlarından aldıkları puan ortalamaları; egoyu geliş-

TABLO 1: Katılımcılara ait kişisel bilgilere ilişkin betimsel istatistikler (n=398)

Değişken	Kategori	n	%
Cinsiyet	Erkek	98	24,6
	Kadın	300	75,4
Medeni durum	Bekâr	163	59
	Evli	235	41
Çocuk sahibi olma durumu	Yok	230	57,8
	Var	168	42,2
Çalışılan birim	Özellikli birimler	161	40,5
	Yatan hasta klinikleri	237	59,5
Meslekte çalışma süresi	1-5 yıl	217	54,5
	6 yıl ve üzeri	181	45,5
Haftalık çalışma saati	≤40 saat	191	48
	>40 saat	207	52
Çalışılan pozisyon	Yönetici	47	11,8
	Klinisyen	237	88,2
Hemşire başına hasta sayısı	<10	293	73,6
	≥10	105	26,4
Çalışılan bölüm tercihi	İsteyerek	254	63,8
	İstemeyerek	144	36,2
Çalışma şekli	Nöbet	276	69,3
	Gündüz	122	30,7
COVID-19 (+) hasta bakma	Hayır	73	18,3
	Evet	325	81,7
İletişim eğitimi alma	Almayan	100	25,1
	Alan	298	74,9
Meslek memnuniyeti	Evet	115	28,9
	Hayır	100	25,1
	Kısmen	183	46
Yönetici memnuniyeti	Evet	76	19,1
	Kısmen	190	47,7
	Hayır	132	33,2
Yaş ($\bar{X} \pm SS$)	(30,51±7,41)		
	Toplam	398	100

COVID-19: Koronavirüs hastalığı-2019 (coronavirus disease-2019);
SS: Standart sapma

tirici dil alt boyutundan 23,62±3,49, etkin dinleme alt boyutundan 33,92±4,58, kendini tanıma/kendini açma alt boyutundan 18,55±3,56, empati alt boyutundan 31,23±4,62 ve ben dilini kullanma 22,12±4,38 olarak bulunmuştur (Tablo 2).

Araştırmada yer alan hemşirelerin ego geliştirici dil alt boyutundan aldıkları puanlar sosyodemografik verilere göre değerlendirildiğinde, evli olan hemşirelerin aldıkları puanların istatistiksel olarak daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ($p=0,003$). Çocuk sahibi olan hemşirelerin puanları istatistiksel olarak daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p=0,004$). Meslekte 6

TABLO 2: EİBÖ alt ölçeklerden alınan puanlara ilişkin bulgular

Alt boyutlar	$\bar{X} \pm SS$	Minimum-maksimum
Egoyu geliştirici dil	23,62 $\pm$ 3,49	12-30
Etkin dinleme	33,92 $\pm$ 4,58	16-40
Kendini tanıma/kendini açma	18,55 $\pm$ 3,56	7-25
Empati	31,23 $\pm$ 4,62	16-40
Ben dilini kullanma	22,12 $\pm$ 4,38	11-35

SS: Standart sapma

yıl ve üzeri çalışan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu belirlenmiştir ($p=0,010$). Haftalık çalışma süresi 40 saat olan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu tespit edilmiştir ($p=0,048$). Yönetici pozisyonunda çalışan hemşirelerin aldıkları puanlar anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p=0,017$). Çalıştıkları bölümü kendi tercihleriyle seçen hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu tespit edilmiştir ($p=0,015$). Mesleğinden memnun olan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p=0,002$). Yöneticisinden memnun olan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olarak tespit edilmiştir ($p=0,000$) (Tablo 3).

Araştırmada yer alan hemşirelerin etkin dinleme alt boyutundan aldıkları puanlar sosyodemografik verilere göre değerlendirildiğinde, haftalık çalışma süresi 40 saat olan hemşirelerin puanları istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu tespit edilmiştir ($p=0,039$). Yönetici pozisyonunda çalışan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p=0,000$). Sürekli gündüz çalışan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ($p=0,002$). Mesleğinden memnun olan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p=0,003$). Yöneticisinden memnun olan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olarak tespit edilmiştir ($p=0,000$) (Tablo 3).

Araştırmada yer alan hemşirelerin kendini tanıma/kendini açma alt boyutundan aldıkları puanlar sosyodemografik verilere göre değerlendirildiğinde, yönetici pozisyonunda çalışan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p=0,002$). Sürekli gündüz çalışan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ($p=0,002$). Mesleğinden memnun olan hemşirelerin

puanları anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p=0,003$). Yöneticisinden memnun olan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olarak tespit edilmiştir ($p=0,000$) (Tablo 3).

Araştırmada yer alan hemşirelerin empati alt boyutundan aldıkları puanlar sosyodemografik verilere göre değerlendirildiğinde, kadınların puanları erkeklerle göre anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ($p=0,020$). Çocuk sahibi olan hemşirelerin puanları istatistiksel olarak daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p=0,020$). Meslekte 6 yıl ve üzeri çalışan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu belirlenmiştir ($p=0,016$). Sürekli gündüz çalışan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ($p=0,000$). Yönetici pozisyonunda çalışan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p=0,003$). COVID-19 (+) hasta bakmayan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ($p=0,041$). Mesleğinden memnun olan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p=0,001$). Yöneticisinden memnun olan hemşirelerin puanları anlamlı derecede yüksek olarak tespit edilmiştir ($p=0,005$) (Tablo 3).

TARTIŞMA

Bu çalışma, COVID-19 sürecinde çalışan hemşirelerin etkili iletişim becerilerini incelemek ve bu becerileri etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçme aracı madelerin toplamından elde edilen skor üzerinden puanlanmayıp alt boyutlardan alınan skorlara göre etkili iletişim becerilerini değerlendirmektedir. Hemşireler ölçek alt boyutlarından orta düzey ve yüksek düzeylerde puanlar almışlardır. Genel olarak değerlendirildiğinde, COVID-19 sürecinde çalışan hemşirelerin etkili iletişim becerileri yüksek düzeyde bulunmuştur. Kıymaz ve Mıdık EİBÖ'yü kullanarak acil servis hemşireleri üzerinde yaptıkları çalışmada hemşirelerin alt boyutlardan benzer puanlar aldıkları görülmektedir.²¹ Çunkuş ve ark. aynı ölçeği kullanarak hemşirelik öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmada da ölçek alt boyut puanları orta düzeyin üzerinde bulunmuştur.²² Üniversitelerde iletişim derslerinin zorunlu hale gelmesi, hastanelerde iletişim becerilerine yönelik eğitimler düzenlenmesi ve hemşirelerin meslek hayatlarında karşılaştıkları zorluklardan dolayı

TABLO 3: EİBÖ alt boyut puanlarının sosyodemografik verilerle karşılaştırılması

Özellikler	Egoyu geliştirici dil Sıra ortalaması	Etkin dinleme Sıra ortalaması	EİBÖ Alt Boyutlar Kendini tanıma Sıra ortalaması	Empati Sıra ortalaması	Ben dili Sıra ortalaması
Cinsiyet					
Kadın	202,78	205,71	202,41	207,12	196,22
Erkek	189,46	180,48	190,58	176,18	209,55
p değeri	0,317	0,058	0,375	0,020*	0,318
Medeni durum					
Evlü	213,79	204,94	208,41	203,48	200,30
Bekâr	178,90	191,65	186,65	193,77	198,35
p değeri	0,003*	0,254	0,062	0,405	0,867
Çocuk sahibi olma durumu					
Yok	185,45	191,18	190,67	188,06	194,66
Var	218,74	210,89	211,59	215,16	206,13
p değeri	0,004*	0,090	0,072	0,020	0,325
Çalışılan birim					
Özellikli birimler	205,70	191,66	190,25	192,68	215,86
Yatan hasta klinikleri	195,29	204,82	205,78	204,14	188,39
p değeri	0,373	0,260	0,185	0,327	0,019*
Meslekte çalışma süresi					
1-5 Yıl	186,06	190,51	192,56	186,90	197,68
≥6 Yıl	215,62	210,27	207,82	214,60	201,69
p değeri	0,010*	0,086	0,186	0,016*	0,728
Haftalık çalışma süresi					
40 Saat	211,32	211,85	203,04	204,97	188,91
>40 Saat	188,59	188,11	196,23	194,45	209,28
p değeri	0,048*	0,039*	0,553	0,360	0,077
Çalışılan pozisyon					
Yönetici	237,01	255,46	248,22	246,24	221,49
Klinisyen	194,48	192,01	192,98	193,24	196,56
p değeri	0,017*	0,000*	0,002*	0,003*	0,162
Hemşire başına düşen hasta sayısı					
<10 Hasta	199,70	204,21	200,65	201,06	198,26
≥10 Hasta	198,95	186,35	196,29	195,13	202,97
p değeri	0,954	0,170	0,738	0,649	0,718
Çalışılan bölüm tercihi					
İsteyerek	210,00	203,58	204,24	207,14	196,72
İstemeyerek	180,99	192,31	191,14	186,03	204,41
p değeri	0,015*	0,345	0,273	0,077	0,520
Çalışma şekli					
Nöbet	193,58	187,64	189,00	182,83	195,90
Gündüz	212,89	226,33	223,25	237,22	207,65
p değeri	0,121	0,002*	0,006*	0,000*	0,346
COVID-19 (+) hasta bakma					
Hayır	220,21	205,22	201,70	224,23	204,43
Evet	194,85	198,22	199,01	193,94	198,39
p değeri	0,087	0,636	0,856	0,041*	0,684
İletişim eğitimi alma					
Almayan	193,96	185,13	191,16	181,78	184,72
Alan	201,36	204,32	202,30	205,45	204,46
p	0,576	0,147	0,400	0,073	0,136
Meslek memnuniyeti					
Evet (1)	230,96	230,96	229,63	228,76	212,40
Hayır (2)	183,22	183,22	198,67	202,61	211,99
Kısmen (3)	188,63	188,63	181,02	179,42	184,57
p değeri	0,002**	0,003**	0,002**	0,001**	0,057
Yönetici memnuniyeti					
Evet (1)	241,92	228,24	239,36	232,06	200,56
Kısmen (2)	201,41	198,32	196,02	201,30	199,03
Hayır (3)	172,33	184,65	181,55	178,16	199,57
p değeri	0,000**	0,003**	0,002**	0,005**	0,995
	1>3 ^a	1>3 ^a	1>3 ^a	1>3 ^a	

*Mann-Whitney U testi; **H.Kruskall Wallis Testi; a"post hoc" analizler için Bonferroni düzeltilmesi yapılmıştır. p<0.05. EİBÖ: Etkili İletişim Becerileri Ölçeği;
COVID-19: Koronavirüs hastalığı-2019 (coronavirus disease-2019)

problemleri çözmeye becerilerinin artması iletişim becerilerini geliştirmiş olabilir.

Araştırmaya katılan kadın hemşirelerin empati becerileri erkeklere göre daha yüksek düzeyde bulunmuştur. Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde bu çalışma sonuçlarıyla benzer olarak kadın hemşirelerin empati becerileri yüksek bulunmuştur.^{23,24} Kadınların mizaç yapısı gereği erkeklere göre daha duygusal olmaları, fikirlerini, düşüncelerini ve duygularını erkeklere göre daha net bir biçimde aktarabilmeleri etkili iletişim becerilerini artırdığı düşünülebilir.

Araştırmada, evli olan hemşirelerin egoyu geliştirici dil becerileri anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Literatüre bakıldığında farklı sonuçlar karşımıza çıkmaktadır. Alkan ve Sansur Çetiner'in yaptıkları araştırmalarda hemşirelerin medeni durumlarının iletişim becerilerini etkilemediği görülmüştür.^{25,26} Ceylan tarafından yürütülen araştırmada evli olan sağlık personelinin iletişim becerileri yüksek olduğu bulunmuştur.²⁴ Evli insanların daha düzenli bir hayata sahip olmaları, psikolojik açıdan yaşam doyumunu ve mutluluğunu artıran faaliyetlerde bulunmaları, COVID-19 sürecindeki zorluklara karşı daha dayanıklı olabilmeleri ve bu sayede etkili bir iletişim kurabilecekleri düşünülebilir.

Araştırmada çocuk sahibi olan hemşirelerin egoyu geliştirici dil ve empati becerileri anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Literatür incelendiğinde yapılan araştırmalarda da benzer sonuçlar bulunmaktadır.²⁷⁻²⁹ Çocuk sahibi olan ebeveynlerin çocuklarına karşı daha anlayışlı ve sabırlı olmaları, ebeveyn rolü olan hemşirelerin COVID-19 hastalarına sabırlı ve anlayışlı davranarak daha iyi iletişim kurabilecekleri öngörülebilir.

Özellikli birimlerde çalışan hemşirelerin ben dilini kullanma becerileri anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Literatür incelendiğinde farklı sonuçlar görülmektedir. Bu kapsamda yürütülen araştırmalarda hemşirelerin çalıştıkları birimlerin, iletişim becerilerini etkilemediği görülmüştür.^{25,30} Özellikle birimlerde hemşire başına düşen hasta sayısının daha az olması ve özellikle de COVID-19 hastalarının stres düzeylerinin yüksek olması hemşirelerin daha etkili bir iletişim biçimi benimsemelerine sebep olmuş olabilir.

Meslekte 6 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin egoyu geliştirici dil ve empati becerileri anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Literatür incelendiğinde bu çalışma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.^{24,25} Hemşirelerde mesleki deneyimin artması, pandemi sürecinde yaşanabilecek olası riskleri daha iyi görebilme ve önlem alabilme, etkili bir şekilde çözüm üretme ve çevreyle iyi bir iletişim kurabilmesine zemin hazırladığı çıkarımında bulunulabilir.

Haftalık 40 saat çalışma süresine sahip olan hemşirelerin egoyu geliştirici dil ve etkin dinleme becerileri anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Literatür incelendiğinde farklı sonuçlarla karşılaşılmaktadır. Alkan ile Kaya tarafından yürütülen araştırmalarda haftalık çalışma süresinin iletişim becerilerine etki etmediği görülmüştür.^{24,25} Akgün Şahin'in araştırmasında haftalık çalışma süresi arttıkça hemşirelerin iletişim ve empati becerileri azaldığı görülmüştür.³⁰ Pandemi sürecinde, hemşirelerin mesai saatlerinin artması tükenmişliğin artmasına ve iş yaşam dengelerinin bozularak dış yaşamdan soyutlanmalarına neden olabilmektedir. Bu itibarla empati ve iletişim becerisinde azalmalara rastlanabilir.

Yönetici pozisyonunda çalışan hemşirelerin egoyu geliştirici dil becerileri, etkin dinleme becerileri, kendini tanıma ve empati becerileri anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Literatürde hemşireler üzerinde yapılan diğer çalışmalara da bakıldığında yönetici pozisyonunda çalışan hemşirelerin iletişim kurma becerileri yüksek olduğu görülmektedir.^{31,32} Yönetici hemşirelerin idareyi sağlayabilmeleri için etkin bir dil kullanmaları, mesleki deneyimlerinin ve eğitim seviyelerinin yüksek olması iletişim becerilerini yükselten faktörler olarak düşünülebilir.

Çalıştıkları birimleri kendi tercihleriyle seçerek çalışan hemşirelerin egoyu geliştirici dil becerileri anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Literatüre bakıldığında Albayrak araştırmasında hemşirelerin çalışılan bölüm tercihlerinin iletişim becerilerini etkilemediği bulunmuştur.³³ Hemşirelerin çalıştıkları birimleri isteyerek seçebilmeleri, o birime özel spesifik risklere karşı farkındalıklarının artması ve baş edebilme stratejileri geliştirebilecekleri, bu durumda iletişim becerilerini olumlu yönde etkileyeceği öngörülebilir.

Sadece gündüz saatlerinde çalışan hemşirelerin etkin dinleme, kendini tanıma ve empati becerileri nöbet şeklinde çalışan hemşirelere göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Yapılan diğer araştırmalara bakıldığında benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Kıymaz ve Mıdık'ın EİBÖ kullanarak yaptığı çalışmada gündüz mesaisi olarak çalışan hemşirelerde empati becerileri yüksek bulunmuştur.²¹ Gece nöbetinde çalışan hemşirelerin uykusuzluk, yorgunluk yaşıyorlar, daha fazla risk ve sorumluluk almaları iletişim kurabilme becerilerini olumsuz yönde etkilemiş olabilir.

COVID-19 (+) hastalara bakan hemşirelerin empati becerileri anlamlı olarak düşük bulunmuştur. COVID-19 hastalığının getirmiş olduğu belirsizlik düzeyi hemşirelerde kaygı, korku ve yoğun bir anksiyete yaşamalarına sebep olabileceğinden etkili iletişim tekniklerine dikkat edememiş olabilirler.

Mesleğinden ve yöneticisinden memnun olan hemşirelerin egoyu geliştirici dil, etkin dinleme, kendini tanıma ve empati becerileri anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Literatürde yapılan araştırmalara bakıldığında araştırmamızla paralellik göstermektedir.^{34,35} Yöneticiyle kurulan iyi ilişkiler ve mesleğe karşı pozitif bir tutum geliştirmek hemşirelerin güvene dayalı bir ilişki kurabilmelerini, karşılıklı duyguların ve güncel bilgilerin paylaşılabildiği bir ortam oluşturmaları etkili iletişim kurulabilmesini de pozitif yönde destekleyeceği düşünülebilir.

SONUÇ

Çalışma sonucunda hemşirelerin, EİBÖ'nün "egoyu geliştirici dil", "etkin dinleme", "kendini tanıma/kendini açma", "empati" ve "ben dili" alt boyutlarından ortalamanın üzerinde ve yüksek puan aldıkları belir-

lenmiştir. Buna göre, COVID-19 sürecinde çalışan hemşirelerin etkili iletişim becerilerinin yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin etkili iletişim becerilerini; cinsiyet, çocuk sayısı, çalışılan birim, mesleki deneyim süresi, haftalık çalışma süresi, çalışılan pozisyon, çalışılan birim tercihi, çalışma şekli, COVID pozitif hasta bakma, meslek ve yönetici memnuniyeti gibi değişkenlerin etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır.

Bu sonuçlar doğrultusunda hemşirelerin; belirli periyotlarda iletişim eğitimleri almaları, yöneticiler tarafından kendilerini daha iyi ifade edebileceği çalışma ortamları oluşturulması, çalışma ortamında etkili iletişim ön plana çıkarılabilmesi açısından önerilebilir.

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: Mustafa Çılgı, Özlem Işıl; **Tasarım:** Mustafa Çılgı; **Denetleme/Danışmanlık:** Özlem Işıl; **Veri Toplama ve/veya İşleme:** Mustafa Çılgı; **Analiz ve/veya Yorum:** Mustafa Çılgı, Özlem Işıl; **Kaynak Taraması:** Mustafa Çılgı, Özlem Işıl; **Makalenin Yazımı:** Mustafa Çılgı, Özlem Işıl; **Eleştirel İnceleme:** Özlem Işıl.

KAYNAKLAR

- Geniş Ç, Gürhan N. 2020 Hemşirelik yılında COVID-19 pandemisi. Coşar B, ed-
itör. Psikiyatri ve COVID-19. 1. Baskı. Ankara: Türkiye Klinikleri; 2020. p.80-6.
- Demirağ H, Hindistan S. COVID-19 'un klinik yönetimi ve hemşirelik [Clinical man-
agement and nursing of COVID-19]. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilim Dergisi.
2020;9(2):222-31. doi: <https://doi.org/10.37989/gumussagbil.727393>
- WHO [Internet]. COVID-19 Cases, World. ©2024 WHO [Cited: October 6, 2024].
Available from: <https://covid19.who.int>
- T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Bilgilendirme Platformu [Internet]. 14 Nisan Türkiye
COVID-19 hasta tablosu 2021. © 2025 T.C. Sağlık Bakanlığı [Erişim tarihi: 6 Ekim
2024]. Erişim linki: <https://covid19.saglik.gov.tr/>
- Baltacı NN, Coşar B. COVID-19 pandemisi ve ruh beden ilişkisi. Coşar B, editör.
Psikiyatri ve COVID-19. 1. Baskı. Ankara: Türkiye Klinikleri; 2020. p.1-6.
- Şişman FN, Bıdık G. COVID-19 pandemisinin toplum ruh sağlığına etkisi ve halk
sağlığı hemşirelerinin rolü. Aksayan S, editör. COVID19 Pandemisi ve Halk Sağlığı
Hemşireliği. 1. Baskı. Ankara: Türkiye Klinikleri; 2020. p.90-8.
- Nebioglu Yıldız M, Türküli S. COVID-19 pandemisinin etik, psikolojik ve sosyolojik
yönleri. Ekinci O, editör. Anesteziyoloji ve COVID-19. 1. Baskı. Ankara: Türkiye
Klinikleri; 2020. p.107-10.
- Koç M, Arslan Y. Pandeminin (COVID-19) hemşirelerin ruh sağlığı üzerinde etkileri
ve risk iletişimi [Risk communication in the COVID-19 pandemic]. Gazi Sağlık Bil-
imleri Dergisi. 2020;Özel Sayı:1-8. [https://dergipark.org.tr/tr/download/article-](https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1273369)
file/1273369
- Güleç G, Erdoğan Taycan S, Başar K. COVID-19 salgınında sağlık çalışanlarının
tükenmişlikten korunma rehberi. Ankara: Türkiye Psikiyatri Derneği Ruhsal Travma
ve Afet Çalışma Birimi. 2020. [https://psikiyatri.org.tr/uploadFiles/14202016552-](https://psikiyatri.org.tr/uploadFiles/14202016552-TukenmislikCOVID.pdf)
TukenmislikCOVID.pdf
- Tüzün H, Demirköse H, Özkan S, Uğraş Dikmen A, İlhan M.N. COVID19 pandemisi
ve risk iletişimi [Risk communication in the COVID-19 pandemic]. Gazi Sağlık Bil-
imleri Dergisi. 2020;Özel Sayı:1-8. [https://dergipark.org.tr/tr/download/article-](https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1273369)
file/1273369
- Hiçdurmaz D, Üzar Özçetin YS. COVID-19 pandemisinde ön safta çalışan
hemşirelerin ruhsal sağlığının korunması ve ruhsal travmanın önlenmesi [Protec-
tion of COVID-19 frontline nurses' mental health and prevention of psychological
trauma]. Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi. 2020;7(Özel Sayı):1-
7. doi: <https://doi.org/10.31125/hunhemsire.775531>
- Ekmekci Ertek İ. COVID-19 pandemisi ve toplum ruh sağlığı. Coşar B, editör.
Psikiyatri ve COVID-19. 1. Baskı. Ankara: Türkiye Klinikleri; 2020. p.12-7.
- Argüder E, Kılıç H, Cıvık M, Kacar D, Kaya G, Yılmaz A, et al. Anxiety and de-
pression levels in hospitalized patients due to COVID-19 Infection. Ankara Medical
Journal. 2020;20(4):978-81. doi: 10.5505/amj.2020.80775
- Sarı A, Sertçelik S, Efendioğlu M, Kaymakçı A, Ekinci O. Evaluation of anxiety, de-
pression and stress levels on intensive care medical personnel for COVID-19 pa-
tients. Journal Cardio-Vascular-Thoracic Anaesthesia and Intensive Care Society.
2020;26(4):236-43. doi: 10.5222/GKDAD.2020.69345
- Aydın A, Hiçdurmaz D. Interpersonal Sensitivity and Nursing. Journal Psychiatric
Nursing. 2016;7(1):45-9. doi: 10.5505/phd.2016.96158
- Velioğlu P, Pektekin Ç. Hemşireliğin düşünsel temelleri. Geylan R, editör.
Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları:
1991. p.1-18.
- Çiçekoğlu P, Gürdeles Beşer N. COVID-19: Hasta ve yakınlarının psikososyal
süreçleri ve bakım yönetimi. Şenuzun Aykar F, editör. İç Hastalıkları Hemşireliği ve
COVID-19. 1. Baskı. Ankara: Türkiye Klinikleri; 2020. p.73-7.
- Ulutan F. Hekim-hasta ilişkisinde etkili iletişim [Effective communication in physi-
cian-patient relationship]. Türkiye Klinikleri Medical Ethics, Law and History- Spe-
cial Topics. 2015;1(3):1-5.
[https://www.turkiyeklinikleri.com/article/en-hekim-hasta-iliskisinde-etkili-iletisim-](https://www.turkiyeklinikleri.com/article/en-hekim-hasta-iliskisinde-etkili-iletisim-74437.html)
74437.html
- Büyükoztürk K, Kılıç Çakmak E, Akgün Ö. E, Karadeniz S, Demirel F. Bilimsel
Araştırma Yöntemleri. 25. Baskı. Ankara: Pegem Akademi: 2018.
- Buluş M, Atan A, Sarıkaya HE. Effective communication skills: a new conceptual
framework and scale development study. International Online Journal Educatiaon
Sciences. 2017;9(2):1-16. [https://scispace.com/pdf/effective-communication-skills-](https://scispace.com/pdf/effective-communication-skills-a-new-conceptual-framework-4925ab2mdd.pdf)
a-new-conceptual-framework-4925ab2mdd.pdf
- Kıymaz D, Mıdık Ö. Acil servis'te çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile
agresyon algıları ve şiddete maruz kalma durumları arasındaki ilişkinin belirlen-
mesi. Journal Academic Social Science. 2020;8(101):419-37. doi:
<http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.39597>
- Çunkuş N, Yiğitoğlu GT, Solak S. The relationship between worry and comfort lev-
els and communication skills of nursing students during pediatric clinic applica-
tions: a descriptive study. Nurse Educ Today. 2021;97:104684. PMID: 33310697.
- Hendekçi A. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve ilişkili bazı değişkenler
[Communication skills of nursing students and some related variables]. Samsun
Sağlık Bilimleri Dergisi. 2020;5(1):36-41. [https://dergipark.org.tr/tr/download/arti-](https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1170444)
cle-file/1170444
- Ceylan Ş. Sağlık Çalışanlarında Etkili İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi [Yük-
sek lisans tezi]. İstanbul: Sağlık Bilimleri Üniversitesi; 2019.
[https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=as2oTjW5fr9lKSvmCd-](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=as2oTjW5fr9lKSvmCd-JYjztv5xv5QXSRnmMQ3RUzgYYJX8_aKsDOPDnZSulWCbp)
JYjztv5xv5QXSRnmMQ3RUzgYYJX8_aKsDOPDnZSulWCbp
- Alkan D. Hemşirelerin İletişim Becerileri ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi [Yük-
sek lisans tezi]. İstanbul: Üsküdar Üniversitesi; 2019.
[https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=4J_FzTwlrMCH4qBR0pX-](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=4J_FzTwlrMCH4qBR0pX-PHHzmlZLALbncqQ5_YVmbS4rlHaBtvlzjcStcwadZybsC6)
PHHzmlZLALbncqQ5_YVmbS4rlHaBtvlzjcStcwadZybsC6
- Sansur Çetiner M. Servis Sorumlu Hemşirelerinin İletişim Beceri Düzeylerinin
Değerlendirilmesi [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul: İstanbul Medipol Üniversitesi;
2020. [https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=inYvhvm8F0zR5DHntzb0b-](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=inYvhvm8F0zR5DHntzb0bg&no=FLXCwH8G8DQdgz5ji7xtg)
g&no=FLXCwH8G8DQdgz5ji7xtg
- Kumcağız H, Yılmaz M, Balcı Çelik S, Aydın Avcı İ. Hemşirelerin iletişim becerileri:
Samsun ili örneği. Dicle Tıp Dergisi. 2011;38(1):49-56. [https://doi.org/10.5798/dicle-](https://doi.org/10.5798/diclemedj.0921.2012.04.0184)
medj.0921.2012.04.0184
- Atasay M. Birinci basamakta çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile mesleki
doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi]. Erzurum: Atatürk
Üniversitesi; 2017.
[https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=g1AMimPLCAD8KL-](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=g1AMimPLCAD8KL-4aQn0qw&no=Yz0WWXQC-EPFOZovkNmXg)
4aQn0qw&no=Yz0WWXQC-EPFOZovkNmXg
- Tiryaki Şen H, Taşkın Yılmaz F, Peksen Ünüvar O. Levels of communication skills
of service education nurses. Journal of Psychiatric Nursing. 2013;4(1):13-20. doi:
10.5505/phd.2013.70188
- Akgün Şahin Z, Kardaş Özdemir F. Communication and empathi skill levels of
nurses. Journal Academic Research Nursing. 2015;1(1):1-7. doi:
10.5222/jaren.2015.001
- Çalışkan B.B., Özkan B. Hematoloji kliniğinde çalışan hemşirelerin iletişim ve em-
pati becerilerinin değerlendirilmesi [Evaluation of the communication and empathy
skills of nurses who work in hematology clinics]. Journal of Medical Sciences.
2020;1(2):39-49. doi: <https://doi.org/10.46629/jms.2020.11>
- Çoraklı Y. Hemşirelerin iletişim becerilerinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi]. İs-
tanbul: Marmara Üniversitesi; 2019. [https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/Tez-](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/Tez-Goster?key=Mir2IXQK1dkmQ9lge3PZsvrMqlX3q0BJD2XOCuih9BPzZnA9MONT-E5zxRKAvaTf)
Goster?key=Mir2IXQK1dkmQ9lge3PZsvrMqlX3q0BJD2XOCuih9BPzZnA9MONT-
E5zxRKAvaTf
- Albayrak F. Sivas numune hastanesinde çalışan hemşirelerin iletişim becerilerinin
motivasyon ve tükenmişlik düzeyine etkisi [Yüksek lisans tezi]. Sivas: Sivas
Cumhuriyet Üniversitesi; 2019. [https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/Tez-](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/Tez-Goster?key=Mir2IXQK1dkmQ9lge3PZsvrMqlX3q0BJD2XOCuih9BPzZnA9MONT-E5zxRKAvaTf)
Goster?key=Mir2IXQK1dkmQ9lge3PZsvrMqlX3q0BJD2XOCuih9BPzZnA9MONT-
E5zxRKAvaTf
- 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. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuiibf/issue/28308/300823>
- Öztürk EA. Acil Hemşirelerinin İletişim ve Empatik Beceri Düzeylerini Etkileyen
Faktörler [Yüksek lisans tezi]. Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi; 2015.
[https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=cbOXH84ZayrLjc0tl-](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=cbOXH84ZayrLjc0tl-QXKmq42P9YQQIP663pld4dvrZsPLTsPXG-OYS-HOBDk6S7)
QXKmq42P9YQQIP663pld4dvrZsPLTsPXG-OYS-HOBDk6S7