



# Hemşirelerin İletişim ve Empati Beceri Düzeylerinin Belirlenmesi

## Determination of Communication and Empathy Skill Levels of Nurses

Zümrüt AKGÜN ŞAHİN, Funda KARDAŞ ÖZDEMİR

Kafkas Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu

### ÖZET

**Amaç:** Bu çalışma, hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerini belirlemek için yapılmıştır.

**Yöntem:** Araştırma, tanımlayıcı nitelikte olup, Mart-Mayıs 2013 tarihleri Kars'ta bulunan bir devlet hastanesi ve bir üniversite hastanesinde yapılmıştır. Verilerin toplandığı tarihler arasında hastanede çalışan, izinli veya raporlu olmayan, araştırmaya katılmayı kabul eden 578 klinik hemşiresi ve sorumluları ile araştırma tamamlanmıştır. Verilerin toplanmasında; hemşireleri tanıtıcı bilgi formu, Empati Beceri Ölçeği ve İletişim Becerileri Envanteri kullanılmıştır.

**Bulgular:** Hemşirelerin yaşı, eğitim durumu ve haftalık çalışma sürelerinin iletişim ve empati becerilerini etkilediği belirlenmiştir. Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin iletişim ve empati beceri ölçek toplam puanlarının yüksek olduğu saptanmıştır.

**Sonuç:** Hemşirelerin iletişim becerileri ve alt boyutları ile empati becerileri arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Empati, iletişim, hemşire

### SUMMARY

**Objective:** This study was conducted in order to determine communication and empathy skill levels of nurses.

**Method:** This descriptive study was conducted between March and May 2013 in a public hospital and a university hospital located in the Kars Province. The study was completed with 578 service nurses and officers, who were working and were not on leave or on sick leave in the hospital who volunteered to participate in the study between the dates when the data were collected. Introductory information form for nurses, Empathic Skill Scale and Communication Skills Inventory were used to collect the data.

**Results:** It was determined that age, educational background and weekly working hours of the nurses affected their skills of communication and empathy. Higher total scores of communication and empathic skills scale were detected for nurses included in the study.

**Conclusion:** It was found that there is a positive and statistically significant correlation between communication skills and subscales and empathic skills of nurses.

**Key Words:** Empathy, communication, nurse

## GİRİŞ

Empati; bir kişinin kendini karşısındakinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısı ile bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir denilebilir. Yardım etmede temel amaç, karşılıklı güvene dayalı bir iletişim ve etkileşim içinde, bireyi bir bütün olarak tanımak, bakım gereksinimlerini

tanımlamak ve bireyin sorunları ile daha etkin baş edebilir, gereksinimlerini karşılayabilir hale gelmesini sağlamaktır (Ançel 2006; Barret 2009; Ergin ve ark. 2009).

Hemşirelik bir yardım mesleğidir. Empati ise hemşirelik bakımının dolayısıyla yardım edici ilişkinin temel bileşenidir (Kutlu, Çolakoğlu, Özgüvenç 2009). Hemşireler hastalara empatik bir tutumla yaklaştıkla-

Alındığı tarih: 27.05.2015

Kabul tarihi: 22.06.2015

Yazışma adresi: Yrd. Doç. Dr. Zümrüt Akgün Şahin, Kafkas Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu, 36100 Kars

e-posta: zumrut8136@hotmail.com

doi: 10.5222/jaren.2015.001



rında onların gereksinimlerini daha doğru saptayabilir ve olumlu sonuçlar elde edebilir (Hemmerdinger, Stoddart, Lilford 2007). Hemşire tarafından anlaşıldığını hissedenden birey önemsendiğini ve kendisine değer verildiğini düşünür (Akgöz ve Karavuş 2005; Cevahir ve ark. 2009). Bu nedenle hemşirelerin empatik duyarlılığa sahip olmaları ve hastaları daha iyi anlayabilmeleri için empatik iletişim becerilerini kazanmış olmaları gerekmektedir (Özcan 2012).

Yardım edebilmek için bakım verdiğimiz bireye ulaşmamız, bireye değer vermemiz, bireyi anlamaya çalışmamız, onunla ilgilenmemiz ve ona güvenmemiz önemlidir (Thomas ve ark. 2007). Hemşirenin bakım verdiği bireye ulaşmasını sağlayan araç iletişim bilgi ve becerisidir. İletişimin etkili olmasının ölçütü bireylerin kendilerini anlaşılmış hissetmeleridir (Tutuk ve Al 2002).

İletişim ise, iki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirini anlamasını içeren çok kanallı bir süreçtir (Cam, Pektaş, Bilge 2007). Sağlık kurumları da bu gelişmelerin paralelinde hizmet kalitesini yükseltme yönünde uygulamalar yapmaktadırlar. İnsanlarla daha fazla bir arada olunması gereken meslek alanlarında çalışan bireylerin iletişim beceri düzeylerinin daha yüksek olması gerekmektedir (Korkut 2005). İletişim becerisi; kişilerarası düşünce ve duygu alışverişinde mesajların doğru olarak algılanması şeklinde belirtilmektedir (Cam, Pektaş, Bilge 2007; Korkut 2005).

Hasta bakımının kalitesini artırmak ve hasta memnuniyetini geliştirmek öncelikle hemşireler ve personel arasındaki iletişim becerilerini geliştirmek ile olası olmaktadır (Özçakır 2002). Hasta ile iş birliği yaparak tedavisine katılımını sağlamak için iletişim gereklidir. Bu duruma dikkat çekmek için hasta bakımında iletişimin önemini vurgulayan araştırmalar vardır (Cam, Pektaş, Bilge 2007; Korkut 2005; Tutuk ve Al 2002). Hemşirenin iletişim becerilerini değerlendirmek için yapılan araştırmada, hasta ile iş birliğine girerek etkili bakım verebilmek amacıyla hastaları yakından tanımanın önemli olduğu vurgulanmıştır (Thomas ve ark. 2007). Hastalık ve hastaneye yatma hasta birey ve yakınları için önemli yaşam deneyimlerindedir. Bu süreçte hastaya etkin bakım verebil-

mek, yakınlarına gerekli desteği sağlayabilmek etkin iletişim ve empati becerisi ile olası olacaktır (Thomas ve ark. 2007).

Bu çalışma, hemşirelerin iletişim ve empati becerileri ve etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.

## YÖNTEM

Araştırma, tanımlayıcı nitelikte olup, Mart-Mayıs 2013 tarihleri arasında Kars'ta bulunan bir devlet hastanesi ve bir üniversite hastanesinde yapılmıştır. Araştırmanın evrenini bu hastanelerde çalışan 620 hemşire oluşturmuştur. Çalışmada herhangi bir örneklem yöntemi kullanılmadan evrenin tamamı araştırma kapsamına alınmıştır. Verilerin toplandığı tarihler arasında hastanede çalışan, izinli veya raporlu olmayan, araştırmaya katılmayı kabul eden 578 klinik hemşiresi ve sorumluları ile araştırma tamamlanmıştır. Hemşirelerin yaklaşık 30-35 dakikalarını alan anket formları dağıtılarak, bir gün sonra anket formları araştırmacılar tarafından kliniklerden toplanmıştır.

**Veri Toplama Araçları:** Verilerin toplanmasında; hemşireleri tanıttıcı bilgi formu, Empati Beceri Ölçeği (EBÖ) ve İletişim Becerileri Envanteri (İBE) kullanılarak toplanmıştır.

**Anket Formu:** Araştırmacılar tarafından ilgili literatür ışığında hazırlanmıştır. Bu formda sosyodemografik özellikleri ve hemşirelerin meslekle ilgili deneyimleri ile ilgili sorular bulunmaktadır (Barret 2009; Ergin ve ark. 2009; Thomas ve ark. 2007).

**Empati Beceri Ölçeği (EBÖ):** Dökmen tarafından (1988) hazırlanmış ve ülkemiz için geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Günlük yaşamla ilgili farklı sorunların anlatıldığı 6 ayrı metin ve her bir sorun için sorunun sahibine söylenebilecek birer cümlelik 12 tepkiden oluşmaktadır. Bu altı sorunun her birisi için 12 tepki olmak üzere toplam 72 tepki katılımcılara yazılı olarak sunulmaktadır. Sorunlardan birincisi ev hanımıyla, ikincisi bir arkadaşla, üçüncüsü bir dostla, dördüncüsü bir gençle, beşincisi kız arkadaşla, altıncısı bir öğrenciyle ilgilidir.

Katılımcılardan altı sorunun her birindeki 12 tepki seçeneğinden dörder tanesini işaretlemeleri istenmekte, tepki seçeneklerinin her biri için bir-on arasında değişen puanlar söz konusudur ve EBÖ puanı en düşük 62 en yüksek 219 olabilmektedir. Fazla puan yüksek empati becerisine karşılık gelmektedir. Değerlendirmede ölçekte verilen 12 tepkiden bir tanesi rastgele yanıtları belirlemek amacıyla konulmuş olan sorunla ilgisiz bir tepkidir ve sıfır puan sayılmakta ve ölçek geçersiz sayılmaktadır. Bu araştırmanın cronbach alfa değeri 0.90 olduğu bulunmuştur.

### **İletişim Becerileri Envanteri (İBE)**

Bireylerin iletişim becerileri düzeylerini değerlendirmek amacıyla Eranlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilmiş 5'li likert tipi bir envanterdir. Balcı ve Eranlı (1998) tarafından yapılan geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarında envanterin güvenilirliğini ölçmek için yapılan test yarılama analizinde  $r= 0.64$  ve test tekrar test sonucunda ise  $r= 0.68$  bulunmuştur. Envanterin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı 0.72'dir. Envanterin geçerlik çalışmasıyla ilgili olarak paralel form uygulaması yapılmıştır. Bu amaçla Korkut (1996) tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği" ile korelasyonuna bakılmış ve korelasyon katsayısı  $r= 0.70$  olarak elde edilmiştir. Ölçek toplam 45 anlatımdan oluşmakta olup, elde edilebilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45'tir. Ölçek bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç alt boyuttan oluşur. Her alt ölçek ayrı ayrı değerlendirileceği gibi ölçeğin toplamına bakarak bireyin genel iletişim beceri düzeyi belirlenebilir. Her bir alt ölçekten alınabilecek en yüksek puan 75 en düşük puan ise 15'tir. Hangi alt ölçekteki puanı yüksek ise iletişim becerisi açısından o alt boyutta daha iyi olduğu söylenebilir. Ölçeğin tamamı için ise, puanların yüksekliği o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Bu araştırmanın cronbach alfa değeri 0.92 olduğu bulunmuştur.

**Verilerin Toplanması:** Veri toplama aracı ve anket formu, araştırmanın yapılacağı hastanede çalışan hemşirelere zarf içinde hemşirelere araştırmacılar tarafından kliniklere gidilerek dağıtılıp, 1 gün sonra

zarf içinde geri alınmıştır.

**Araştırmanın Etik Yönü:** Araştırmanın yapılması için ilgili kurumdan gerekli izin alınmıştır. Araştırmaya katılacak hemşirelere araştırmanın amacı ve yapıları gerekenler anlatılmış ve bilgilendirilmiş onam koşulu bir etik ilke olarak yerine getirilmiştir. Yanıtların gönüllü olarak verilmesi gerekliliğinden araştırma kapsamına alınacak olan hemşirelerin istekli olmalarına dikkat edilerek çalışmaya katılıp katılmama konusunda özgür oldukları açıklanmıştır. Araştırma yapmak için etik kurul izni alınmıştır. Araştırmaya katılan hastalardan sözlü onam alınmıştır.

**Verilerin Değerlendirilmesi:** Verilerin değerlendirilmesi SPSS for Windows 11.5' istatistiksel programı kullanılarak yapılmıştır. Verilerin değerlendirmesinde merkezi dağılım ölçütleri (ortalama, sayı ve yüzde dağılımları, standart sapma) ve anlamlılık düzeyi  $p<0.05$  alınmıştır.

**Araştırmanın Sınırlılıkları:** Bu araştırma, Kars'ta bulunan bir devlet hastanesi ve bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler ile sınırlandırılmıştır. Sonuçlar yalnızca bu gruba genellenebilir.

### **BULGULAR**

Hemşirelerin demografik özellikleri ve mesleki deneyimlerine göre dağılımı incelendiğinde; %46.3'ünün 28-35 yaş arasında olduğu (yaş ortalaması  $31.08\pm 10.22$ ), %56.3'ünün lisans ve lisans üstü mezunu olduğu, %50.7'sinin cerrahi servislerde, %49.3'ünün dahili servislerde çalıştığı saptanmıştır. Hemşirelerin %43.2'sinin 11-15 yıldan beri çalıştığı, %67.4'ünün haftada 40-45 saat çalıştığı ( $42.11\pm 2.20$  saat) belirlenmiştir (Tablo 1).

Araştırmaya katılan hemşirelerin demografik ve mesleki deneyimlerine göre iletişim ve empati beceri düzeyleri incelendiğinde yaş, eğitim durumu ve haftalık çalışma süresinin iletişim ve empati becerilerini etkilediği saptanmıştır. Hemşirelerin yaş ve eğitim durumları arttıkça iletişim ve empati becerilerinin arttığı haftalık çalışma süresi uzadıkça iletişim ve empati becerilerinin azaldığı ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur ( $p<0.05$ ) (Tablo 1).



**Tablo 1. Hemşirelerinin Demografik ve Mesleki Deneyimlerine Göre İletişim ve Empati Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması (n= 578).**

Değişkenler	Sayı	%	İletişim Becerileri Envanteri			
			Bilişsel X±SS	Duyusal X±SS	Davranışsal X±SS	Empati X±SS
<b>Yaş</b>						
20-27 yaş arası	110	19.2	51.25±4.63	45.74±3.74	50.27±5.20	71.30±5.66
28-35 yaş arası	268	46.3	52.23±4.20	46.20±3.09	55.41±5.07	72.25±5.08
36-43 yaş arası	126	21.7	53.54±4.00	48.58±3.87	56.18±5.36	75.52±5.22
44 yaş ve üzeri	74	12.8	50.11±4.05	44.20±3.54	52.30±5.14	74.85±5.74
Test ve p			F: 1.289 p<0.05	F: 1.398 p<0.05	F: 1.354 p<0.05	F: 1.231 p<0.05
<b>Eğitim durumu</b>						
Lise	253	43.7	51.63±4.42	52.35±5.25	50.63±5.57	76.20±6.24
Lisans ve üstü	325	56.3	55.20±4.00	56.20±5.74	54.23±4.89	80.25±6.47
Test ve p			t: 1.354 p<0.05	t: 1.289 p<0.05	t: 1.296 p<0.05	t: 1.377 p<0.05
<b>Haftalık çalışma süresi</b>						
40-45 saat	389	67.4	60.52±5.20	61.02±4.52	56.23±4.20	88.20±82
45-50 saat	112	9.3	54.20±5.36	55.58±4.58	54.74±4.05	75.52±6.20
51-55 saat	77	13.3	50.33±5.00	51.25±4.44	51.74±4.58	72.22±6.41
Test ve p			F: 1.203 p<0.05	F: 1.365 p<0.05	F: 1.642 p<0.05	F: 1.205 p<0.05
<b>Çalışma yılı</b>						
1-5 yıl	85	14.7	52.21±5.12	53.14±4.23	50.15±4.30	67.11±6.36
6-10 yıl	98	16.9	52.39±5.66	53.22±4.00	50.20±4.66	67.36±6.88
11-15 yıl	250	43.2	51.78±5.47	52.30±4.52	50.36±4.41	66.58±6.30
16 yıl ve üstü	145	25.2	51.54±5.11	52.61±4.88	50.45±4.26	66.17±6.02
Test ve p			F: 0.630 p>0.05	F: 0.201 p>0.05	F: 0.352 p>0.05	F: 0.652 p>0.05
<b>Çalışılan birim</b>						
Dahili	285	49.3	51.45±4.66	50.00±5.63	50.56±5.63	69.41±5.11
Cerrahi	293	50.7	51.23±4.42	50.18±5.18	50.17±5.33	69.20±5.22
Test ve p			t: 0.420 p>0.05	t: 0.456 p>0.05	t: 0.358 p>0.05	t: 0.623 p>0.05

Hemşirelerin iletişim becerileri ile empati beceri ölçek puan ortalamalarının dağılımı incelendiğinde; iletişim ve empati beceri ölçek toplam puanlarının yüksek olduğu dolayısıyla hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin de yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 2).

**Tablo 2. İletişim Becerileri Envanteri ile Empati Beceri Ölçek Puan Ortalamalarının Dağılımı.**

İletişim Becerileri Envanteri	X±SS	Min	Max
Bilişsel	60.20±5.14	15	75
Duyusal	65.54±5.25	25	75
Davranışsal	64.20±5.85	15	75
Toplam	192.69±5.88	35	208
Empati Beceri Ölçeği	188.52±5.96	63	120

Hemşirelerin iletişim ile empati beceri ölçek puan ortalamaları karşılaştırıldığında, iletişim becerileri ve alt boyutları ile empati becerileri arasında pozitif

yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Tablo 3).

**Tablo 3. İletişim Becerileri Envanteri ile Empati Beceri Ölçek Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması.**

İletişim Becerileri Envanteri	Empati Beceri Ölçeği	
	r	p
Bilişsel	0.596	p<0.05
Duyusal	0.632	p<0.05
Davranışsal	0.620	p<0.05

## TARTIŞMA

Empati kişilerarası ilişkilerde önemli rol oynar ve iletişimde kolaylaştırıcı bir yetenek sağlar (Thomas ve ark. 2007). Hemşirelik bir yardım mesleğidir. Bu nedenle empati genel olarak sağlık alanında arzu edilen bir yöntem olarak kabul edilir (Özcan 1996;

Özcan ve ark. 2010). Hemşireler empati ve doğru iletişim yolu ile hastaların memnuniyetini ve genel sağlık durumunu olumlu yönde etkilemektedir (Dökmen 1994).

İletişim, hemşirelik mesleğinde sistemde bozulan dengeyi sağlamak amacıyla kullanılan tüm süreçlerin temelidir. Hemşireler sorunları tanımlamada, stresle baş etmede, sorun çözmede ve sağlık eğitiminde iletişim tekniklerini kullanır. Bu bağlamda iletişim becerileri profesyonellik için önemli bir unsurdur (Terakye 1994).

Yılmaz'ın (2009) hemşirelerle yaptığı çalışmasında, katılımcıların %44.4'ünün kendisini atılgan olarak tanımladığı ve büyük çoğunluğunun iletişimde sorun yaşamadıklarını belirttiği saptanmıştır. Kaya'nın (2011) hemşireler ile yaptığı çalışmada hemşirelerin iletişim beceri puanının yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Şen ve ark. (2013) yaptıkları çalışmada hemşirelerin iletişim beceri düzeylerini yüksek bulmuştur.

Bu çalışmada hemşirelerin yaş, eğitim durumu ve haftalık çalışma süresinin iletişim ve empati becerilerini etkilediği saptanmıştır. Çalışmamızda 36-43 yaş arasında olan hemşirelerin iletişim ve empati beceri puan ortalamalarının yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir (Tablo 1). Araştırmalarda empatik eğilimin kişilik özelliklerinden etkilendiği belirtilmekte, yaşın ilerlemesi ile kişilik gelişiminin olgunluğa ulaşacağı belirtilmektedir (Çınar ve Cevahir 2007). Akçalı (1991) ve Öz'ün (1998) çalışmalarında, yaş arttıkça empati düzeyinde de artma olduğu belirtilmiştir. Yaş ilerledikçe kazanılan deneyim ile insan ilişkilerinde daha etkili iletişim ve empati yapabilme yeteneğinin de gelişebileceği düşünülebilir.

Çalışmamızda hemşirelerin eğitim düzeylerine göre empati beceri puan ortalamasına bakıldığında, eğitim düzeyi arttıkça empati beceri puan ortalamasının yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır (Tablo 1). Çalışmamıza paralel olarak Kumcağız ve ark.'nın (2011) çalışmasında da hemşirelerin eğitim düzeyinin iletişim becerilerini etkilediği, lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip diğer eğitim

düzeyindekilere göre daha yüksek olduğu ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu belirtmiştir. Öz (1998), Pek ve ark. (2001) yaptıkları çalışmalarda, eğitim düzeyi ile empati becerisi arasında anlamlı farklılık olduğunu bulmuşlardır. Üniversite mezunu hemşirelerin iletişim ve empati beceri puan ortalamalarının yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır (Tablo 1). Hemşirelerin eğitim düzeyi arttıkça iletişim ve empati beceri puanlarının yüksek bulunmasının nedeni olarak, hemşirelerin çoğunluğunun üniversite mezunu olması ve üniversitelerde verilen eğitim sürecinde empati ve iletişim becerisine ait derslere önem verilmesinden kaynaklanan bir hassasiyet olduğu düşünülebilir.

Araştırmamızda hemşirelerin haftalık çalışma süreleri arttıkça iletişim ve empati beceri puan ortalamalarının azaldığı bulunmuştur (Tablo 1). Çalışmamıza paralel olarak Çınar ve Cevahir (2007) ve Kumcağız ve ark. (2011) yaptıkları çalışmada, hemşirelerin haftalık çalışma süresi arttıkça iletişim becerilerinin azaldığını saptamışlardır. Öz'ün (1998) çalışmasına bakıldığında, çalışma saatlerinin artmasıyla hemşirelerin empati ve iletişim beceri puanlarının azaldığı görülmüştür.

Tablo 2'de hemşirelerin iletişim ve empati becerileri toplam ölçek puan ortalamalarının dağılımı verilmiştir. İletişim ve empati beceri toplam ölçek puan ortalamalarının yüksek olduğu yani hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Hemşirelerin iletişim becerileri envanteri ile empati beceri ölçek puan ortalamalarının karşılaştırıldığında, iletişim ve empati becerileri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Tablo 3). Hemşirelerin empati yapabilme becerileri arttıkça iletişim becerileri de artmaktadır.

Özdemir'in (2011) çalışmasında etkili iletişim becerilerine sahip olan bireylerin sorunlarla daha etkin başa çıkabilen, empati kurabilen ve sorunlar karşısında daha objektif davranabilen bireyler oldukları; etkili iletişim kuramayanların ise, sorunlarla baş etmede yetersiz, empati yapabilme yeteneği olmayan, kendilerine daha az güvenen, yüksek derecede



kaygı, stres yaşayan, problemleri kendi içinde ara-  
maktan çok çevredeki olumsuzluklara odaklanan ve  
çevrelerine uyum sağlamada güçlük çeken bireyler  
oldukları belirtilmektedir.

Riggio ve Taylor'ın (2000) çalışmasında, sosyal ileti-  
şim becerisinin ve empatik ilgi ve merakın hemşire  
performansını olumlu yönde etkilediği bildirilmekte-  
dir. Doğru iletişim ve empati yapabilmeye hastanın  
kabullenme ve güven duygusunun geliştirilmesi, psi-  
kososyal bütünlüğünün sağlanması ve kaliteli bir  
hemşirelik bakımının uygulanması amacıyla da  
gereklidir (Arifoğlu ve Razi 2011).

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırma sonunda elde edilen bulgulara göre,

- Hemşirelerin yaşı, eğitim durumu ve haftalık  
çalışma sürelerinin iletişim ve empati beceri-  
lerini etkilediği,
- Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin ile-  
tişim ve empati beceri ölçek toplam puanları-  
nın yüksek olduğu,
- Hemşirelerin iletişim becerileri ve alt boyutla-  
rı ile empati becerileri arasında pozitif yönde  
ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu  
saptanmıştır.

Bu sonuçlar doğrultusunda, hemşirelerinin iletişim  
ve empati düzeylerinin yüksek olması için hizmet içi  
eğitimsel kongre, sempozyum gibi bilimsel toplantı-  
lara, sosyal ve kültürel etkinliklere katılımının des-  
teklenecek kendilerini bilimsel olarak ta geliştirmele-  
ri için fırsat verilmesi önerilebilir.

## KAYNAKLAR

**Akçalı, Ö.F. (1991).** Kaygı seviyesinin empatik beceriye  
etkisi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,  
Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

**Akgöz, S. ve Karavuş, M. (2005).** Çanakkale ili sağlık  
ocakları ve sağlık evlerinde çalışan ebelerin empatik ileti-  
şim becerilerinin değerlendirilmesi. *Türkiye Klinikleri*, 13:  
14-9.

**Ançel, G. (2006).** Developing empathy in nurses: an inser-  
vice training program. *Archives of Psychiatric Nursing*, 20  
(6): 249-257.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.apnu.2006.05.002>

**Arifoğlu, B. ve Razi, G.S. (2011).** Birinci sınıf hemşirelik  
öğrencilerinin empati ve iletişim becerileriyle iletişim  
yönetimi dersi akademik başarı puanı arasındaki ilişki.  
*Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu  
Elektronik Dergisi*, 4: 7-11.

**Baltaş, Z. (1999).** Sağlık Psikolojisi. 3. Basım, İstanbul:  
Remzi Kitabevi, 10-23.

**Barret, E.C. (2003).** The Study Of Learning: A Thought  
Paper. *Principles of Instruction and Learning*, 6-33.

**Cam, O., Pektaş, İ. ve Bilge, A. (2007).** Ebe/hemşirelere  
verilen ruh sağlığı ve hastalıkları eğitiminin ruhsal hasta-  
lıklara yaklaşımlarına, iletişim becerilerine ve iş doyumla-  
rına etkilerinin araştırılması. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik  
Yüksekokulu Dergisi*, 10: 7-15.

**Cevahir, R., Çınar, N., Sözeri, C., Şahin, S. ve Kuşoğlu,  
S. (2008).** Ebelik öğrencilerinin devam ettikleri sınıflara  
göre empatik becerilerinin değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık  
Hizmetleri Dergisi*, 3: 3-14.

**Çınar, N. ve Cevahir, R. (2007).** Evaluation of the empat-  
hic skills of nursing students with respect to the classes  
they are attending. *Revista Electronica de Enfermagem* 9:  
588-595.

**Dökmen, Ü. (1988).** Empatinin yeni bir modele dayanıla-  
rak ölçülmesi ve psikodrama ile ölçülmesi. *Ankara  
Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 21(1-2): 155-190.

**Dökmen, Ü. (1994).** İletişim Çatışmaları ve Empati.  
İstanbul: Sistem Yayıncılık, 119-150.

**Ergin, D. ve ark. (2009).** Dahili kliniklerde görev yapan  
hemşirelerin tükenme ve empatik beceri düzeyleri ve bun-  
ları etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Fırat Sağlık  
Hizmetleri Dergisi*, 4: 49-64.

**Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998).** İletişim becerileri envante-  
rinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk  
Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 10: 7-12.

**Hemmerdinger, J.M., Stoddart, S. ve Lilford, R. (2007).**  
A systematic review of tests of empathy in medicine. *BMC  
Medical Education*, 7: 14-20.  
<http://dx.doi.org/10.1186/1472-6920-7-24>

**Kaya, F. (2011).** Hemşirelerin İletişim Ve Empatik Beceri  
Düzeyleri ile Hastaların Hemşirelik Bakımını  
Algılayışlarının Karşılaştırılması, Mersin Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

**Korkut, F. (2005).** Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri  
eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Dergisi*, 28: 143-149.

**Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik B.S. ve Avcı, A.İ.  
(2011).** Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği.  
*Dicle Tıp Dergisi*, 38: 49-56.

**Kutlu, M., Çolakoğlu, N. ve Özgüvenç, Z.P. (2010).**  
Hasta hekim ilişkisinde empatinin önemi hakkında bir araş-  
tırma. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 1: 127-43.

**Özcan, A. (1996).** Hemşire-Hasta İlişkisi ve İletişim. Saray Yayıncılık, İzmir, 20-31.

**Özcan, C.T., Oflaz, F. ve Sütçü, Ç.H. (2010).** Empathy: the effects of undergraduate nursing education in Turkey. *International Nursing Review*, 57: 493-499.  
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1466-7657.2010.00832.x>

**Özcan, H. (2012).** Hemşirelerin empatik eğilim ve empatik becerileri: Gümüşhane Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1: 60-68.

**Özçakır, A. (2002).** Tıp eğitiminde iletişim ve klinik beceriler dersi verilmeli mi? İntörn öğrenci görüşleri. *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi*, 22: 185-9.

**Öz, F. (1998).** Son sınıf hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilimleri, empatik becerileri ve akademik başarıları arasındaki ilişki. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2(2): 10-16.

**Pek, H., Kuşuluoğlu, S., Yıldırım, Z. ve Çınar, N. (2001).** Çocuklara bakım veren hemşirelerin empati becerileri. *Hemşirelik Forumu Dergisi*, 4(4-5) :37-41.

**Riggio, E.R. ve Taylor, J.S. (2000).** Personality and communication skills as predictors of hospice nurse performance. *Journal of Business and Psychology*, 15: 351-359.  
<http://dx.doi.org/10.1023/A:1007832320795>

**Şen, H.T., Yılmaz, T.F. ve Ünüvar, P.Ö. (2013).** Hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim beceri düzeyleri. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi* 4(1): 13-20.

**Terakye, G. (1994).** Hemşirelikte iletişim ve Hasta-Hemşire ilişkileri. 2. Baskı. Ankara: Aydoğdu Ofset.

**Thomas, M., Dyrbye, L., Huntington, J. ve Shanafelt, T. (2007).** How do distress and well-being relate to medical student empathy?. *Journal of General Internal Medicine*, 22(2): 177-183.  
<http://dx.doi.org/10.1007/s11606-006-0039-6>

**Tutuk, A. ve Al, D. (2002).** Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 6(2): 14-22.

**Yılmaz, S. (2009).** Hemşirelerin Öfke İfade Etme Ve İletişim Biçimleri. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.