Journal of Medical Sciences 2020, 1(2) 39-49 **Araştırma Makalesi** / Research Article
https://doi.org/10.46629/jms.2020.11

Hematoloji Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin İletişim ve Empati Becerilerinin Değerlendirilmesi

Evaluation of the Communication and Empathy Skills of Nurses Who Work in Hematology Clinics

Behice Belkıs ÇALIŞKAN[1] ID, **Birgül ÖZKAN**[2] ID

BBÇ: 0000-0001-7249-2954 **BÖ:** 0000-0002-1271-8007

[1] Beykent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu Hemşirelik Bölümü, İstanbul, Türkiye
[2] Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü, Ankara, Türkiye

Özet

Amaç: Bu araştırma tanımlayıcı tipte olup, hematoloji hemşirelerinin iletişim ve empati becerilerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma Ankara ilinde bulunan Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Gazi Üniversitesi Hastanesi, Hacettepe Üniversitesi Hastanesi, Ankara Üniversitesi Hastanesi'nin hematoloji kliniklerinde yürütülmüştür. Çalışmanın örneklemini toplam 76 hematoloji hemşiresi oluşturmaktadır. Verilerin toplanmasında; hemşireler için sosyo-demografik veri toplama formu, İletişim Becerileri Ölçeği (İBÖ) ve Empatik Beceri Ölçeği (EBÖ) kullanılmıştır.

Bulgular: Katılımcı hemşirelerin % 48.7'si 26-35 yaş gurubunda, %53.9 oranında bekâr olup, % 52.6'sı 1-4 yıl deneyim sahibi, %75 oranında servis hemşiresi oluşturmaktadır. Hematoloji hemşirelerine uygulanan İBÖ ve EBÖ arasında istatistiksel olarak pozitif yönlü, doğrusal bir ilişki olduğu saptanmamıştır.

Sonuç: Çalışma sonucuna göre, iletişim ve empati becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (p=0.828). İncelenen literatürlerde iletişim ve empati becerileri arasında bir ilişki olduğu desteklenir niteliktedir fakat bizim bulgularımız literatürü desteklememektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda hemşirelerin iletişim ve empati becerilerinin daha etkili olması için yoğun eğitim modüllerinin geliştirilmesi, uygulanması ve her hemşirenin programlara katılımlarının sağlanması, ayrıca hemşirelerin iletişim ve empati becerilerine yönelik eğitimlerin birçok alana özgü incelenmesi ve değerlendirilmesi önerilmektedir.

Anahtar sözcükler: Hemşire; empatik beceriler; hematolojik hastalıklar; iletişim becerileri

Abstract

Aim: This research is a descriptive type and it was conducted to evaluate the communication and empathy skills of hematology nurses.

Methods: The research was conducted in the hematology clinics of Atatürk Training and Research Hospital, Ankara Numune Training and Research Hospital, Gazi University Hospital, Hacettepe University Hospital and Ankara University Hospital in Ankara. The sample of the study consists of 76 hematology nurses. In the collection of data; For the nurses, socio-demographic data collection form, Communication Skills Scale (CSAS) and Empathic Skill Scale (ESAS) were used.

Results: 48.7% of the participating nurses were single in the 26-35 age group, 53.9% were single, 52.6% had 1-4 years of experience and 75% were service nurses. There was no statistically positive, linear relationship between CSAS and ESAS applied to hematology nurses.

Conclusion: According to the results of the study, no statistically significant relationship was found between communication and empathy skills (p = 0.828). The relationship between communication and empathy skills is supported in the literature reviewed, but our findings do not support the literature. In line with these results, it is recommended that intensive training modules should be developed, implemented and provided for each nurse to participate in the programs in order to make the communication and empathy skills of nurses more effective, and that the nurses' communication and empathy skills should be examined and evaluated in many areas.

Key words: Nurse; empathic skills; hematological diseases; communication skills

Bu makale, Sorumlu Yazarın yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Sorumlu Yazar / Corresponding Author: Behice Belkıs ÇALIŞKAN
E-posta: belkiscaliskan@beykent.edu.tr

GİRİŞ ve AMAÇ

İnsan sosyal bir varlıktır ve yaşamını sürdürebilmesi için çevresiyle sürekli iletişim kurma ihtiyacı içerisindedir. İnsanın biyolojik bir varlıktan sosyal bir varlığa dönüşmesini sağlayan en önemli unsurun iletişim olduğunu söylemek mümkündür. Etkili ve sağlıklı iletişim, iletişimde bulunan bireylerin birbirlerini doğru olarak anlayıp bunu birbirlerine iletmeleri, birbirlerine saygılı davranmaları, anladıklarını ve anlaşıldıklarını hissetmeleri ile olasıdır (1).

Etkin ve sağlıklı bir iletişim sürecinin kurulmasını engelleyen çok çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler fiziksel, teknik, psikolojik ya da sosyal ve örgütsel olarak sınıflandırılabilir. İletişim engellerini ortadan kaldırmanın en etkili yolu, öncelikle engelin ne olduğunu saptamak ve daha sonra bu engeli ortadan kaldırmak için yapıcı faaliyetlere başvurmaktır (2).

Empatinin ise pek çok tanımı yapılmıştır. Türk Dil Kurumu sözlüğünde empati; kendini duygu ve düşüncede bir başkasının yerine koyabilmek olarak tanımlanmaktadır. Dökmen empatiyi, bir insanın kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygularını, düşüncelerini doğru biçimde anlaması olarak tanımlamaktadır. Freud empatiyi, başkasının ruhsal yaşamını kavramak değil, başka birisinin deneyimleriyle düşünmek, araştırmak ve bulmak olarak tanımlarken, Adler empatiyi başka bir insan gibi görmek/duymak/hissetmek olarak tanımlamıştır. Goleman ise empatiyi, kendi duygularını tanımak ve yönetmek, aynı zamanda başkalarının duygu, istek ve ihtiyaçlarına karşı gösterilen duyarlılık olarak tanımlamaktadır (3).

Sağlık çalışanlarının hastalar ile iletişim kurarken empati becerilerini kullanması, iletişimin kalitesini ve verimliliğini artırmaktadır. Bunun sonucu olarak hem sağlık çalışanlarının iş doyumu ve mesleki tatminleri, hem de hasta memnuniyeti ve tedavi başarı oranları artmaktadır (4).

Kanser ise, günümüzde sık görülen bir sağlık sorunu olmanın yanı sıra topluma getirdiği sosyal ve ekonomik yüklerden dolayı bir toplum sorunu haline gelmektedir (5). Dünya'da kanser tanısı alan hasta sayısı ve kanserden kaynaklanan ölümler önceki tahminlere göre artış göstermektedir. *World Cancer Report 2014* verilerine göre Dünya'da toplam 14,1 milyon yeni kanser vakası gelişmiş ve 8,2 milyon kansere bağlı ölüm olmuştur. Sağlık Bakanlığı Türkiye Halk Sağlığı Kurumunca hazırlanan *Türkiye Kanser İstatistikleri*'ne göre ülkede kanser hızı erkeklerde yüz binde 269,7, kadınlarda ise yüz binde 173,3, kadın erkek ortalama kanser görülme sıklığı ise yüz binde 221,5. Bu veriler doğrultusunda hematolojik kanserler tüm kanserlerin yaklaşık olarak %10'unu oluşturmaktadır. Hematolojik kanser prevelansının Dünya ve Türkiye'de artması ile beraber, hastaların bakım gereksinimlerinin de artış gösterdiği üzerinde durulmaktadır. Bu durum hastaların bakım yükünü artırmakta ve sağlık profesyonellerine de büyük sorumluluklar yüklemektedir.

Hematolojik kanser tanısı ile izlenen hastaların bakım sürecinde hemşirelerin, hasta ve ailelerine yönelik verdikleri bakım yükünün ve süresinin uzun olması, sürekli iletişim kurmalarını gerektirmektedir ve bu durum hemşirelerin hasta bakımında oldukça önemli bir konuma sahip oldukları sonucunu doğurmaktadır (6,7).

Hasta ile iletişim hemşirelik bakımının önemli bir parçası haline gelerek, pozitif bir ilişkinin kurulmasına ve tedavi süreçlerinin kolaylaştırılmasına yardımcı olmaktadır. Empati ise genel iletişim becerisinin önemli bir parçası kabul edilerek, bir insanın kendisini karşısındaki kişinin yerine koyup onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi süreci olarak tanımlanmaktadır. Empati, hasta merkezli bakımın önemli bir parçasıdır. Hemşireler, empati becerilerini etkin kullanarak bakım sürecinde, hastaların sözlü ve sözsüz mesajlarının gerisinde yatan anlamı açığa çıkarıp hastalara destek olabilmektedirler. Hasta merkezli iletişim kanser bakımında hayati bir öneme sahiptir (8,9,10).

Pherson, Banerjee, Manna, Shen, Hammonds, Coyle ve arkadaşlarının (2016) onkoloji hemşirelerinin empati ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi konusunda yaptıkları bir çalışmada empatik iletişimin öneminden bahsederek empati ve iletişim becerileri arasındaki ilişki üzerinde durmuşlardır. Bakım sürecinde empatik iletişimin hastalar ve aileleri üzerindeki faydası ve hemşirelik bakımının temel taşlarından olduğu vurgulanmıştır. Bu durum empati ve iletişimin ayrılmaz bir bütün olduğunu göstermektedir. Empatik iletişimin odak noktası, hemşirelerin hastaların duygularını anlayarak bunu nasıl ifade ettikleri ve hastayı anladıklarını iletişim yoluyla nasıl gösterdikleri olarak belirlenmiştir. Silverman, Kurtz ve Draper empatiyi iki aşamada ele alarak, kişilerin hassas oldukları, kendilerini çıkmazda hissettikleri duyguları anlamak, iletişim ile kişiyi anladığını gösteren geri bildirimler vererek onu desteklemek olduğunu belirtmişlerdir. Platt ve Keller klinik süreçlerdeki empatiyi, duyguların anlaşıldığını gösteren ve öğrenilmesi gereken bir süreç olarak tanımlamıştır. Çalışmada, empati ve iletişimin iç içe kavramlar olduğu belirtilerek, kanser hastalarına bakım veren hemşireler için hazırlanan empatik iletişim eğitim modülünün, hemşire-

lerin becerilerini geliştirdiği sonucuna ulaşılmıştır (10).

Hematolojik kanser tanısı alan ve tedavi gören hastalarla etkileşim sağlayabilmek için hemşirelerin iletişim ve empati becerileri büyük bir öneme sahip olmasına karşın hemşirelerin bu konudaki becerilerinin düzeyi yeterince bilinmemektedir. Hematoloji hastaları ile çalışan hemşirelerin iletişim ve empati becerilerini ortaya koyan sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmış olup bu çalışma ile bu alanda var olan bilgi eksiklerinin azaltılmasına katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma, hematoloji hemşirelerinin iletişim ve empati becerileri arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır.

GEREÇ ve YÖNTEM

Araştırmanın Şekli; Araştırma, hematoloji hastalarına bakım veren hemşirelerin, iletişim ve empati becerilerinin incelenmesi amacıyla tanımlayıcı türde kesitsel bir çalışmadır.

Araştırmanın Yer ve Özellikleri; Bu araştırma, Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Gazi Üniversitesi Hastanesi, Hacettepe Üniversitesi Hastanesi, Ankara Üniversitesi Hastanesi ve Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin hematoloji kliniklerinde yapılmıştır. Hastane yetkilileri, çalışma sonuçları belirtilirken kurumlarının isimlerinin deşifre edilmemesini talep edilmişlerdir, çalışmanın ilerleyen bölümlerinde hastanelerin isimleri A, B, C, D, E hastaneleri olarak belirtilecektir.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi; Çalışmanın evrenini, çalışmanın yapılması planlanan hastanelerin hematoloji kliniklerinde çalışan 100 hematoloji hemşiresi oluşturmaktadır. Bu hastaneler hematoloji hastalarına ayrı bir klinikte hizmet verdikleri için seçilmiştir. Herhangi bir örnekleme yöntemi kullanılmadan evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Fakat hematoloji kliniklerinde çalışan hemşirelerden 24'ünün araştırmaya katılmayı kabul etmemesi, izinli ve raporlu olması nedeniyle toplam 76 hemşire (katılım oranı %76) araştırma kapsamına alınmıştır. Etik kurul onayı alınan beş hastanenin hematoloji kliniklerinde çalışan hemşirelere ölçekler uygulanmıştır.

Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Formları; Hemşire Bilgi Formu, İletişim Becerileri Ölçeği (İBÖ) ve Empatik Beceri Ölçeği (EBÖ) uygulanmıştır.

İletişim Becerileri Ölçeği; İlk olarak Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılan ölçeğin ilk sürümünün madde sayısı 70'tir. Ölçek daha sonra 500 üniversite öğrencisinden oluşan bir örnekleme uygulanmış ve yapılan faktör analizi sonucu madde sayısı 45'e indirilmiştir. Faktör analizi sonucunda maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüştür ve bu boyutlar içerikleri dikkate alınarak; zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adını almıştır. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Boyutlara göre maddeler aşağıda verilmiştir:

1) Zihinsel Boyut: 1,3,6,12,15,17,18,20,24,28,30,33,37,43,45

2) Duygusal Boyut: 5,9,11,26,27,29,31,34,35,36,38,39,40,42,44

3) Davranışsal Boyut: 2,4,7,8,10,13,14,16,19,21,22,23,25,32,41

Boyutların kapsadığı beceriler incelendiğinde; zihinsel boyutta, empati yapabilme, bireylerin jest ve mimiklerini anlama; duygusal boyutta, duygularını ifade edebilme, davranışsal boyutta da etkin dinleme, etkili tepki verme ve öfke kontrolünü sağlama gibi özellikleri ifade ettiği görülmektedir. Boyutlarda ve toplam iletişim becerisinde yüksek puan, daha yüksek iletişim becerisine karşılık gelmektedir. Maddeler "her zaman (5)", "genellikle (4)", "bazen (3)", "nadiren (2)", "hiçbir zaman (1)" olarak yanıtlanmaktadır. Ölçeğin genelinden alınabilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45'tir. Ölçeğin her bir alt boyutundan alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15' tir. Hangi alt ölçekteki puan büyük ise bireyin iletişim becerisi açısından o alt boyutta daha iyi olduğu söylenebilir. Ölçeğin tamamında puanların yüksekliği, o bireyin iletişim beceri düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Balcı ve Ersanlı tarafından yapılan geçerlik ve güvenirlik çalışmalarında envanterin güvenirliğini ölçmek için yapı¬lan 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 α=0. 72'dir. Boyutlardan her biriyle toplam iletişim becerileri puanı arasındaki korelasyonlar sırası ile α=0.83, α=0.73 ve α=0.82'dir (94). Bu çalışmada ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek için yapılan Cronbach Alpha iç güvenirlik kat sayısı α=0.649 olarak bulunmuştur. İletişim Becerileri Ölçeği'nin alt başlıklarına ait güvenirlik katsayıları; zihinsel boyut α=0.441, duygusal boyut α=0.340, davranışsal boyut α=0.462 olarak hesaplanmıştır (12).

Empatik Beceri Ölçeği; Dökmen tarafından bireyin empati kurma becerisini ölçmek amacı ile Aşamalı Empati Sınıflaması'na dayandırılarak 1988 yılında geliştirilmiştir. Empatik Beceri Ölçeği A ve B formlarından oluşmaktadır. A formunda ölçeğin değerlendirmesinin nasıl yapılacağı açıklanmaktadır. B formunda ise günlük yaşam ile ilgili kısa paragraflarla ifade edilmiş altı ayrı psikolojik sorun ve bu sorunların her biri için birer cümlelik 12 farklı tepki bulunmaktadır. Tepkilerden bir tanesi anlatılan psikolojik sorunla ilgisizdir ve araştırma kapsamına alınan kişilerin dikkatini kontrol etmek için konulmuştur. Ölçeğin uygulandığı kişiler, psikolojik sorunla ilgisiz olan tepki cümlelerinden toplam 5 tanesini işaretlediğinde tepki cümlelerini yeterince dikkatli okumadıkları gerekçe-

siyle değerlendirme dışı bırakılmaktadırlar. Uygulayıcıdan, ölçekteki kısa paragraflarla ifade edilen 6 psikolojik sorunun her biri için dört empatik tepki cümlesini seçmesi istenerek toplam olarak 24 tepki cümlesi elde edilmektedir. Seçilen her bir empatik cümleye A formunda belirtilen standart puanlara bakılarak bir puan verilmektedir. Ölçekten, toplam olarak en yüksek 219, en düşük 41 puan alınabilir ve yüksek puan yüksek empati becerisini gösterirken, düşük puan düşük empati becerisini göstermektedir. Prof. Dr. Üstün Dökmen tarafından geliştirilen Empatik Beceri Ölçeğinin geçerlik ve güvenirlik çalışması yine Dökmen tarafından 1988 yılında yapılmış olup güvenilirlik katsayısı r = 91, geçerlilik kat sayısı ise p<0.01 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada da güvenilirlik katsayısı r = 91 bulunmuştur (13,14).

Araştırmanın Uygulanması; Araştırmanın veri toplama sürecine Aralık 2014 tarihinde başlanmış Haziran 2015 tarihinde verilerin toplanması sona ermiştir. Kliniklere hafta içi perşembe ve cuma günleri, hafta sonu ise pazar günleri gidilerek haftanın üç günü uygulama yapılmıştır. Her hastaneye toplam 5'er gün vakit ayrılmıştır. Hemşirelerin çalışma listeleri dikkate alınarak hafta içi ve hafta sonu çalışan hemşireler belirlenmiştir. Araştırmanın ön uygulaması toplam 8 hemşireye yapılmıştır ve örneklemden çıkarılmıştır. Ön uygulama sonrası anket formunda gerekli değişiklikler yapılmıştır. Ölçeklerin doldurulması 7-10 dakika sürmüştür.

Araştırmanın İzni; Araştırmanın uygulanabilmesi için Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Etik Kurul biriminden araştırmanın etik açıdan uygun bulunduğuna dair 24.12.2014 tarih ve 2014-12 araştırma sıra numarası ile Etik Kurul Onay'ı alınmıştır. Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü tarafından kurumlara gönderilen Etik Kurul Onay'ı ile kurumlardan izin talep edilmiştir. Kurumlardan çalışmanın kliniklerde yapılmasına uygun görüldüğüne dair izinler alınmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi; Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamında IBM SPSS Statistics 21.0 ve MS-Excel 2007 programları kullanılarak analiz edilmiştir. İstatistiksel anlamlılık düzeyi p<0.05 olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın Sınırlılıkları; Araştırma hematoloji hemşirelerini kapsamaktadır. Hemşirelerin iş yoğunluğunun fazla olması ve hemşirelere yönelik çalışmaların kliniklerde sık sık yapılıyor olması, çalışmaya vakit ayırmalarında engel teşkil etmesi nedeniyle hemşirelerin küçük bir kısmı çalışmaya katılmayı kabul etmemiştir. Bu çalışma sınırlı bir örneklemi kapsadığı için elde edilen sonuçları tüm hematoloji kliniklerinde çalışan hemşirelere genellenemez.

Tablo 1: Hematoloji hemşirelerinin tanıtıcı ve çalışma özelliklerine göre İBÖ genel ve alt ölçek puan ortancalarının karşılaştırılması (n=76)

Tanıtıcı Özellikler	76	Zihinsel Boyut X±SS Ortanca (ÇAG)
Yaş		
18-25	25	36.00 (6.50)
26-35	37	37.00 (8.50)
36 yaş ve üzeri	14	39.00 (5.75)
χ^2; p	-	χ^2=8.127; ***0.017***
Medeni Durum		
Evli	35	37.25 ± 5.18
Bekâr	41	36.73 ±4.82
Test Sonuç: z; t; p	-	t=0.458; 0.649
Çalışılan Kurum		
A Hastanesi	11	38.18 ± 4.11
B Hastanesi	8	37.31 ± 3.71
C Hastanesi	21	36.80 ± 5.53
D Hastanesi	19	35.75 ± 4.09
E Hastanesi	17	36.58 ±6.45
χ^2; F; p	-	F=0.326; 0.859
Hemşirelerin Toplam Çalışma Yılı		
1-4 yıl	40	35.00 (5.75)
5-9 yıl	15	38.00 (6.00)
10-14 yıl	11	38.00 (8.00)
15yıl ve üzeri	10	38.50 (5.50)
χ^2; p		χ^2=9.870;***0.020***
Hematoloji Kliniğinde Çalışma Süresi		
12-36 ay	54	37.00 (5.25)
48-72 ay	13	37.00 (9.50)
84-120 ay	4	39.00 (5.25)
132-168 ay	4	37.00 (7.50)
χ^2; p		χ^2= 1.966; 0.580
Çalışma Şekli		
Sürekli gündüz	25	37.00 (9.00)
Sürekli gece	4	37.50 (4.00)
Nöbet- Vardiya	47	37.00 (6.00)
χ^2; p		χ^2= 0.049; 0.976
Klinikteki Görevi		
Servis hemşiresi	57	37.00 (6.00)
Servis sorumlu hemşiresi	14	37.00 (5.50)
Kemoterapi hemşiresi	5	43.00 (11.50)
χ^2; p		χ^2= 3.458; 0.178
İş Hayatındaki Memnun Olma		
Memnunum	29	37.00 (6.00)
Kısmen memnunum	34	37.00 (4.50)
Memnun değilim	13	33.00 (9.50)
χ^2; p		χ^2= 2.204; 0.332

χ^2:Kruskal Wallis non-parametrik testi,
F: ANOVA
t: Bağımsız örneklem t testi

Duygusal Boyut X±SS Ortanca (ÇAG)	Davranışsal Boyut X±SS Ortanca (ÇAG)	İletişim Becerileri Genel X±SS Ortanca (ÇAG)
40.00 (6.50)	35.00 (6.00)	111.00 (11.50)
39.00 (5.00)	37.00 (6.50)	113.00 (14.00)
41.00 (7.50)	37.00 (8.50)	117.50 (15.25)
χ^2=1.018; 0.601	χ^2=2.809; 0.245	χ^2=4.141; 0.126
40.00 (6.00)	36.17 ± 5.38	114.42 ± 12.28
39.00 (5.00)	36.34 ± 4.24	112.87 ± 9.65
Z=0.821; 0.412	t=0.154; 0.878	t=0.616; 0.540
41.00 (4.00)	37.90 ± 3.11	117.27 ± 7.43
38.00 (5.00)	35.52 ± 5.70	112.52 ± 10.63
41.00 (8.00)	36.23 ±4.65	114.42 ± 11.07
39.50 (6.25)	35.62 ± 4.06	110.00 ± 6.69
40.00 (4.50)	36.35 ± 5.18	113.05 ±14.26
χ^2=3.320; 0.506	F=0.464; 0.762	F=0.605; 0.661
39.00 (5.00)	36.00 (6.00)	111.00 (10.75)
41.00 (5.00)	38.00 (6.00)	116.00 (13.00)
41.00 (11.00)	36.00 (8.00)	119.00 (20.00)
41.00 (5.50)	37.00 (10.00)	117.50 (16.00)
χ^2=5.476; 0.140	χ^2=1.732; 0.630	χ^2=6.902; 0.075
40.00 (6.00)	36.00 (6.25)	113.00 (13.50)
39.00 (4.50)	37.00 (6.50)	112.00 (15.50)
38.50 (11.00)	38.50 (12.75)	118.00 (27.00)
39.50 (6.00)	33.00 (10.50)	114.00 (21.50)
χ^2= 1.124; 0.771	χ^2= 1.117; 0.773	χ^2= 1.125; 0.771
41.00 (6.00)	35.00 (8.00)	112.00 (20.00)
39.50 (3.25)	39.00 (3.75)	114.50 (9.00)
39.00 (5.00)	37.00 (6.00)	112.00 (13.00)
χ^2=1.059; 0.589	χ^2= 3.412; 0.182	χ^2= 0.209; 0.901
39.00 (5.50)	36.00 (6.50)	112.00 (12.00)
42.50 (8.00)	37.00 (7.50)	121.00 (15.75)
39.00 (7.00)	38.00 (14.00)	119.00 (32.00)
χ^2=7.804; ***0.020***	χ^2= 1.644; 0.440	χ^2= 5.909; 0.052
41.00 (8.50)	36.00 (4.00)	113.00 (13.00)
39.50 (4.25)	38.00 (8.00)	112.00 (18.00)
38.00 (3.50)	38.00 (6.50)	112.00 (13.00)
χ^2=3.594; 0.166	χ^2= 1.902; 0.386	χ^2= 1.752; 0.416

BULGULAR

Hemşirelerin % 48.7'si 26-35 yaş gurubunda, %53.9'u evli ve %27.6'sı C Hastanesinde, %71.1'i hematoloji kliniğinde 12-36 ay boyunca, %61.8'i nöbet-vardiya sistemi ile ve %75'i servis hemşiresi olarak çalışmaktadır. Hemşirelerin, %44.7'si çalıştıkları işten kısmen memnun olduklarını, %52.6'sı mezuniyet sonrası iletişim ve empati becerilerine yönelik herhangi bir eğitim almadıklarını, %51.3'ü iletişim becerilerini etkili bir şekilde kullanmadıklarını, %60.5'i çalışma ekibi, %84.2'si yöneticiler ile etkili iletişim kuramadıklarını ama %55.3'ü günlük yaşamda etkili iletişim kurabildiklerini belirtilmişlerdir.

Tablo 1'de görüldüğü gibi hematoloji hemşirelerinin yaşları (p=0.017) ve toplam çalışma yılları (p=0.020) ile İBÖ alt ölçeği olan zihinsel boyut arasında, ayrıca hematoloji hemşirelerinin klinikteki görevleri ile İBÖ alt ölçeği olan duygusal boyut arasında (p=0.020) anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. 36 yaş ve üzeri gurubun (p=0.013) diğer yandan servis sorumlu hemşirelerinin (p= 0.016) iletişim becerilerini daha etkili kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Hemşirelerin medeni durumları (p=0.540) ve hematoloji kliniğinde çalışma süreleri (p=0.771) ile İBÖ puan arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Tablo 2'de görüldüğü gibi hematoloji hemşirelerinin çalıştıkları kurumlar ile EBÖ alt ölçeği olan kişi-dost (p=0.047), hematoloji hemşirelerinin iş hayatlarından memnun olma durumları ile EBÖ alt ölçeği olan kişi-kız arkadaş (p=0.022) ve kişi-dost (p=0.003) puan ortancaları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. İleri analiz testleri ile hangi gurubun fark yarattığına

Tablo 2: Hematoloji hemşirelerinin tanıtıcı ve çalışma özelliklerine göre EBÖ genel ve alt ölçek puan ortancalarının karşılaştırılması (n=76)

Tanıtıcı Özellikler	N =76	Ev Hanımı X ± SS Ortanca (ÇAG)	Arkadaş X ± SS Ortanca (ÇAG)	Dost X ± SS Ortanca (ÇAG)	Genç X ± SS Ortanca (ÇAG)	Kız Arkadaş X ± SS Ortanca (ÇAG)	Öğrenci X ± SS Ortanca (ÇAG)	Empatik Becerileri Ölçeği X ± SS Ortanca (ÇAG)
Yaş								
18-25	25	24.50 (4.00)	27.00 (9.50)	21.00 (12.50)	21.50 (8.00)	23.50 (9.25)	23.00 (9.75)	135.50 (36.75)
26-35	37	26.00 (8.75)	28.50 (6.00)	20.50 (9.50)	21.50 (5.00)	27.00 (8.00)	26.00 (7.00)	157.00 (23.75)
36 yaş ve üzeri	14	24.00 (13.50)	27.00 (8.50)	21.00 (7.00)	22.00 (11.00)	28.00 (12.00)	23.00 (11.50)	151.00 (46.00)
χ^2/p		χ^2=0.138; 0.933	χ^2=0.933; 0.627	χ^2=0.273; 0.873	χ^2=0.705; 0.703	χ^2=4.808; 0.090	χ^2=3.478; 0.176	χ^2=3.725; 0.155
Medeni Durum								
Evli	35	25.00 (6.50)	28.61 ± 4.04	19.95 ± 6.35	21.47 ± 3.98	27.23 ± 5.47	26.61 ± 5.74	150.00 ± 19.69
Bekâr	41	26.00 (9.50)	28.40 ± 5.26	21.15 ± 6.87	20.45 ± 4.54	25.90 ± 7.09	23.15 ± 6.78	146.05 ± 26.18
Test Sonuç: Z; t; p		Z= 0.537; 0.592	t= 0.150; 0.882	t= 0.580; 0.565	t=0.770; 0.446	t= 0.678; 0.502	t= 1.771; 0.084	t= 0.548; 0.587
Çalışılan Kurum								
A Hastanesi	11	23.50 (5.00)	26.00 ± 3.40	19.00 (11.00)	19.50 ± 5.16	24.66 ± 6.74	24.16 ± 6.11	137.83 ± 17.15
B Hastanesi	19	27.00 (11.00)	28.66 ± 4.33	18.00 (12.00)	21.00 ± 3.53	28.33 ± 4.58	28.77 ± 5.47	152.22 ± 20.16
C Hastanesi	21	26.00 (5.00)	28.84 ± 4.63	18.00 (12.00)	20.46 ± 4.46	27.07 ± 8.09	22.84 ± 6.49	143.61 ± 25.92
D Hastanesi	8	30.50 (13.75)	26.75 ± 4.99	22.50 (7.50)	24.75 ± 3.20	25.50 ± 6.45	26.75 ± 3.94	156.00 ± 14.76
E Hastanesi	17	25.00 (11.00)	30.33 ± 5.38	24.00 (10.50)	21.00 ± 4.24	25.88 ± 5.06	23.77 ± 7.57	153.66 ± 27.21
χ^2/pF; p		χ^2= 2.148; 0.709	F= 0.953; 0.445	***χ^2= 9.645; 0.047***	F= 1.022; 0.409	F= 0.368; 0.830	F= 1.366; 0.265	F= 0.732; 0.576
Hemşirelerin Toplam Çalışma Yılı								
1-4 yıl	40	26.00 (8.00)	28.50 (8.25)	21.00 (11.50)	21.50 (6.25)	24.50 (10.75)	25.00 (9.50)	147.50 (38.25)
5-9 yıl	15	22.50 (6.75)	28.00 (6.50)	20.50 (10.50)	18.50 (5.25)	25.50 (7.50)	24.00 (7.25)	140.00 (19.75)
10-14 yıl	11	25.00 (10.00)	27.00 (6.00)	24.00 (13.00)	23.00 (4.00)	28.00 (6.00)	30.00 (13.00)	155.00 (33.00)
15 yıl ve üzeri	10	30.00 (13.75)	28.50 (12.75)	19.00 (9.25)	24.00 (10.50)	23.00 (16.25)	29.50 (14.75)	150.00 (75.75)
χ^2/p		χ^2= 5.208; 0.157	χ^2=0.269; 0.966	χ^2= 1.615; 0.656	χ^2=3.832; 0.280	χ^2=1.411; 0.703	χ^2=3.867; 0.276	χ^2=3.496; 0.321

Hematoloji Kliniğinde Çalışma Süresi								
12-36 ay	54	25.00 (6.50)	28.00 (8.00)	21.00 (11.00)	21.00 (6.00)	25.00 (9.50)	24.00 (9.009	140.00 (32.50)
48-72 ay	13	26.50 (7.50)	31.50 (8.75)	22.50 (11.00)	21.50 (6.25)	30.50 (6.25)	26.00 (7.50)	159.00 (29.50)
84-120 ay	4	30.50 (10.50)	26.50 (2.50)	18.50 (5.25)	22.50 (9.25)	24.00 (7.50)	25.00 (18.75)	150.00 (31.75)
132-168 ay	4	28.50 (-)	31.00 (-)	22.50 (-)	24.50 (-)	31.00 (-)	34.50 (-)	172.00 (-)
χ^2/p		χ^2=2.663; 0.447	χ^2= 2.683; 0.443	χ^2=1.048; 0.790	χ^2= 2.193; 0.533	χ^2=3.679; 0.298	χ^2=4.962; 0.175	χ^2=3.092; 0.378
Çalışma Şekli								
Sürekli gündüz	25	28.00 (15.00)	28.00 (8.00)	20.00 (10.00)	23.00 (7.00)	27.00 (8.00)	28.00 (14.00)	151.00 (49.00)
Sürekli gece	4	23.00 (-)	31.00 (-)	23.00 (-)	16.00 (-)	22.00 (-)	16.00 (-)	140.00 (-)
Nöbet- Vardiya	47	26.00 (6.00)	27.00 (8.00)	21.00 (10.00)	21.00 (6.00)	25.00 (10.00)	24.00 (6.00)	144.00 (34.00)
χ^2/p		χ^2=1.857; 0.395	χ^2= 0.718; 0.699	χ^2= 0.110; 0.946	χ^2= 4.759; 0.093	χ^2= 1.952; 0.377	χ^2= 2.682; 0.262	χ^2= 2.074; 0.355
Klinikteki Görevi								
Servis hemşiresi	57	25.00 (7.00)	28.00 (8.00)	21.00 (10.00)	22.00 (6.00)	25.00 (9.00)	24.00 (7.00)	141.00 (32.00)
Servis sorumlu hemşiresi	14	30.50 (11.00)	27.50 (7.25)	22.00 (14.00)	23.00 (9.50)	26.50 (7.00)	30.50 (13.00)	159.00 (45.50)
Kemoterapi hemşiresi	5	20.50 (-)	31.00 (-)	22.50 (-)	18.50 (-)	27.50 (-)	21.00 (-)	141.00 (-)
χ^2/p		χ^2=3.301; 0.192	χ^2= 0.613; 0.736	χ^2= 1.204; 0.548	χ^2= 1.049; 0.592	χ^2= 0.268; 0.875	χ^2= 4.240; 0.120	χ^2= 2.186; 0.335
İş Hayatındaki Memnun Olma								
Memnunum	29	25.00 (9.00)	31.00 (12.00)	24.00 (7.00)	23.00 (7.00)	30.00 (9.00)	24.00 (11.00)	158.00 (58.00)
Kısmen memnunum	34	26.00 (9.25)	27.00 (7.00)	16.50 (7.75)	17.50 (7.00)	24.00 (4.75)	24.50 (7.75)	140.00 (26.75)
Memnun değilim	13	25.00 (7.25)	27.00 (6.00)	21.00 (7.25)	23.00 (4.00)	31.00 (11.75)	25.50 (5.75)	157.50 (27.00)
χ^2/p		χ^2=0.510; 0.775	χ^2= 3.455; 0.178	χ^2=11.981; ***0.003***	χ^2= 5.169; 0.075	χ^2= 7.615; ***0.022***	χ^2= 0.009; 0.996	χ^2= 4.908; 0.086

Z; Mann Whitney U testi
χ^2: Kruskal Wallis non parametrik testi
F: Anova testi uygulanmıştır

bakıldığında işinden kısmen memnun olanlar (p=0.002) ile memnun olmayanların (p=0.038) empati becerilerini daha etkili kullandıkları sonucuna ulaşılmaktadır.

Fakat hemşirelerin yaş ortancaları (p=0.155), medeni durumları (p=0.587) ve hemşire olarak çalışma yılları (p=0.321) ile EBÖ puan ortancaları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

İBÖ ve EBÖ'nin alt boyut ölçeklerinin korelasyon analizlerine göre ise; duygusal alt boyutu ile kişi-kız arkadaş alt boyutu arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunarak (p=0.049), zayıf pozitif yönlü olduğu saptanmıştır (spearman ilişki katsayı = 0.309).

EBÖ'nin alt ölçeği olan kişi- ev hanımı ile İBÖ (p<0.001) ve EBÖ'nin alt ölçeği olan kişi-arkadaş ile İBÖ (p<0.001) puan ortancaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. EBÖ'nin alt ölçeği olan kişi- ev hanımı ile İBÖ arasındaki ilişkinin orta-güçlü ve pozitif yönlü (spearman ilişki katsayı = 0.683), EBÖ'nin alt ölçeği olan kişi-arkadaş ile İBÖ arasındaki ilişkinin güçlü, doğrusal, pozitif yönlü (spearman ilişki katsayı = 0.730) olduğu saptanmıştır.

İBÖ ve EBÖ puan arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (p=0.828).

Çalışmada kullanılan ve hemşirelere uygulanan İBÖ ortalaması 112.75 ± 9.85, EBÖ ortalaması 148.07 ± 22.88'dir. EBÖ'ne ait alt boyutlar ortalaması da 20.97 ±4.24 ile 28.51± 4.62 arasında değişmektedir. İBÖ'ne ait alt boyutlardan olan Zihinsel Boyut ortalaması 36.97 ± 4.96, Duygusal Boyut ortalaması 40.35 ± 4.83 ve Davranışsal Boyut ortalaması 36.26 ± 4.77'dir (Tablo 3).

Tablo 3: Hemşirelere uygulanan İBÖ ve EBÖ ölçeklerine ait tanımlayıcı istatistikler (n=76)

Ölçekler	n	X±SS	Ortanca (ÇAG)	Min.-Max	Ölçek Min.-Max
İletişim Becerileri Ölçeği	76	112.75 ± 9.85	113.00 (12.50)	90.00; 147.00	
Zihinsel Boyut	76	36.97 ± 4.96	37.00 (6.50)	25.00; 50.00	-
Duygusal Boyut	76	40.35 ± 4.83	40.00 (5.00)	33.00; 54.00	-
Davranışsal Boyut	76	36.26 ± 4.77	36.00 (7.00)	26.00; 49.00	-
Empatik Beceri Ölçeği	76	148.07 ± 22.88	144.00 (31.00)	109.00; 200.00	-
Kişi – Ev hanımı	76	26.53 ± 5.57	25.00 (8.00)	15.00; 37.00	-
Kişi- Arkadaş	76	28.51± 4.62	28.00 (7.50)	20.00; 37.00	-
Kişi- Dost	76	20.53 ± 6.55	21.00 (9.50)	9.00; 35.00	-
Kişi- Genç	76	20.97 ±4.24	22.00 (6.00)	13.00; 29.00	-
Kişi- Kız Arkadaş	76	26.58 ± 8.50	25.00 (8.50)	12.00; 38.00	-
Kişi- Öğrenci	76	24.92 ± 6.43	25.00 (9.00)	10.00; 37.00	-

**Ölçekler ve alt boyutlarına ait tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.*

Son olarak; İBÖ puanı ile EBÖ puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır (p=0.828)

Tablo 4: İBÖ ve EBÖ puan ve alt boyut puan ortalamaları arasındaki korelasyon analizi (n=76)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1) Zihinsel Boyut	R	1.000	0.266	0.564	-0.090	-0.003	0.018	-0.049	0.002	-0.132	-0.018
	P	-	***0.020***	***<0.001***	0.575	0.985	0.911	0.761	0.989	0.412	0.909
2)Duygusal Boyut	R	0.266	1.000	0.154	0.007	-0.006	-0.091	0.036	0.309	0.231	0.093
	P	***0.020***	-	0.183	0.965	0.969	0.572	0.822	***0.049***	0.146	0.562
3) Davranışsal Boyut	R	0.564	0.154	1.000	0.151	0.014	0.007	0.281	-0.004	-0.107	-0.004
	P	***<0.001***	0.183	-	0.346	0.933	0.967	0.075	0.979	0.507	0.980
4) Kişi – Ev hanımı (EBO 1)	R	-0.090	0.007	0.151	1.000	0.561	0.312	0.287	0.240	0.361	0.683
	P	0.575	0.965	0.346	-	***<0.001***	***0.047***	0.069	0.131	***0.021***	***<0.001***
5) Kişi-Arkadaş (EBO 2)	R	-0.003	-0.006	0.014	0.561	1.000	0.367	0.361	0.431	0.354	0.730
	P	0.985	0.969	0.933	***<0.001***	-	***0.018***	***0.020***	***0.005***	***0.023***	***<0.001***
6) Kişi-Dost (EBO 3)	r	0.018	-0.091	0.007	0.312	0.367	1.000	0.357	0.214	0.107	0.587
	p	0.911	0.572	0.967	***0.047***	***0.018***	-	***0.022***	0.180	0.506	***<0.001***
7)Kişi-Genç (EBO 4)	R	-0.049	0.036	-0.281	0.287	0.361	0.357	1.000	0.282	0.444	0.638
	P	0.761	0.822	0.075	0.069	***0.020***	***0.022***	-	0.074	***0.004***	***<0.001***

8) Kişi- Kız Arkadaş (EBO 5)	R	0.002	0.309	-0.004	0.240	0.431	0.214	0.282	1.000	0.481	0.673
	P	0.989	***0.049***	0.979	0.131	***0.005***	0.180	0.074	-	***0.001***	***<0.001***
9) Kişi-Öğrenci (EBO 6)	R	-0.132	0.231	-0.107	0.361	0.354	0.107	0.444	0.481	1.000	0.645
	P	0.412	0.146	0.507	***0.021***	***0.023***	0.506	***0.004***	***0.001***	-	***<0.001***
10.İletişim Beceri Ölçeği	R	0.797	0.616	0.769	0.067	0.017	0.025	-0.130	0.086	-0.025	1.000
	P	***<0.001***	***<0.001***	***<0.001***	0.676	0.918	0.879	0.419	0.595	0.879	-

1=Zihinsel Boyut, 2=Duygusal Boyut, 3= Davranışsal Boyut, 4= Kişi-Ev Hanımı, 5=Kişi-Arkadaş, 6=Kişi-Dost, 7=Kişi-Genç, 8=Kişi-Kız Arkadaş, 9=Kişi-Öğrenci,10=İBÖ

**Korelasyon analizi yapılmıştır.*

TARTIŞMA

Empati, bir kişinin kendisini başka bir kişinin yerine koyarak onu anlamaya çalışması, iletişim ise insanların birbirleri ile etkileşerek ilişki kurması, sözlü ve sözsüz mesajların iletilmesi olarak tanımlanmaktadır. Empati ve iletişim becerileri, hemşire-hasta ilişkisinin ayrılmaz bir parçasıdır ve hemşirelik bakım stratejisinde belirlenen temel değerlerden biridir (15,16).

Çalışmada hemşirelerin İBÖ puan ortalamasının 112.75±9.85, EBÖ puan ortalaması ise 148.07±22.8 olduğu saptanmıştır. Literatür incelendiğinde Özlü, Eskici, Gümüş, Yayla, Aksoy ve arkadaşlarının (2016) çalışmasında İBÖ ortalaması 77.25±10.21, Kaya'nın (2011) hemşireler ile yaptığı çalışmada da 74.73±6.4 olduğu belirlenmiş; bizim çalışmamızda İBÖ ortalamasının daha yüksek olduğu görülmüştür. Şahin ve Özdemir'in (2015) çalışmasında EBÖ ortalaması 188.53±5.96, Alan, Aslan ve Altınışık'ın (2018) çalışmasında 140.21±22.64 bulunmuştur; bizim çalışmamızla hemen hemen paralel olduğu görülmektedir. Genel olarak hematoloji hemşirelerinin iletişim becerilerinin daha iyi olduğu, empati becerilerinin ise aynı oranda olduğu söylenebilir (17,18,19,20).

Çalışmada hemşirelerin yaş ve zihinsel boyut (p=0.017) arasında, toplam çalışma yılları ve zihinsel boyut (p=0.020) arasında, klinikteki görev ve duygusal boyut (p=0.020) arasında ve son olarak memnuniyet ile dost (0.003) ve kız arkadaş (p=0.022) alt boyutlar arasında anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Özcan (2012), çalışmasında hemşirelerin çalışma yılları ve memnuniyet durumları ve empatik becerileri arasında anlamlı fark bulmamıştır (21). Bizim çalışmamız literatür ile paralellik göstermemektedir.

Hematoloji kliniklerinde çalışan hemşirelerin, hasta bakımını daha etkili yapabilmeleri için güçlü bir empati ve iletişim becerilerine sahip olmaları gerekmektedir. Empati ve iletişim becerileri, hastaların duygularını paylaşmak, onlara sosyal ve moral destek sağlamak ve olumlu sağlık davranışları kazandırmak amacıyla kullanılan, bir birleri ile iç içe olan etkili davranışlardır. Etkili iletişim, empati ile ayrılmaz bir bütündür, iyi danışmanlık hastalar ile iyi iletişim ve empati yeteneğine dayanmaktadır (22).

Çalışmamızda iletişim ve empati becerileri istatistiksel olarak anlamlı olmadıkları halde alt ölçekleri arasında anlamlı sonuçlar çıkmıştır. Şahin ve Özdemir (2015) bir çalışmalarında iletişim ve empati becerileri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir (19). Büyük ve arkadaşlarının (2015) yaptıkları bir çalışmada iletişim kurmakta zorlanan hemşirelerin empati becerileri oranının, iletişim kurmakta zorluk yaşamayan hemşirelerin oranından daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (16). Hemşirelerin empati kurabilme becerileri arttıkça iletişim becerileri de artmaktadır.

Banerjee, Manna, Coyle, Shen, Pehrson, Zaider ve arkadaşlarının (2016) onkoloji hemşirelerinin empati ve iletişim becerilerini inceledikleri bir çalışmada, hemşirelerin, hastalar ve ailelerle empatik iletişim kurmakta zorlandıkları altı neden üzerinde durmuştur. Bunlar; kanser hastalarına bakım verirken onların duygularını belirlemek ve kabul etmek, hasta ve ailesinin iletişim ihtiyaçlarını öğrenmek ve değerlendirmek, iletişim ve empati kurarken hangi cümlelerin kullanılması gerektiğini bilmek, zor hastalar ile iletişim kurmanın pratik yollarını bilmek ve öfkeli, sinirli, agresif hasta ve yakınları ile empatik iletişim kurmak olarak belirtilmiştir. (11).

Maskor, Krauss, Muhammed ve Mahmood (2012) onkoloji hemşirelerinin iletişim becerilerini incelemek amacıyla yaptıkları bir çalışmada etkili iletişim becerilerinin hemşirelerin birbirleri, hasta ve bakım veren hemşireler arasında güven yarattığı sunucuna ulaşılmıştır. Etkili iletişimin kanser hastalarının tedavi sürecinde de önemli bir rol oynadığı, hasta ve ailelerine moral destek sağladığı, hemşirelerin hastalar ile göz temasında bulunması ve gülümsemeleri ile hastaların kendilerini mutlu hissettikleri vurgulanmıştır (22).

Santo, Gaiva, Espinosa, Barbosa ve Belasco'nun (2014) hemşirelerin empatik yaklaşımları üzerinde yaptıkları çalışmalarında, empati becerilerinin hemşirelik mesleği için temel bir beceri olduğu belirtilmiştir. Hemşireler, hastalara yönelik empatik bir yaklaşım sergiledikleri zaman hastaların duygularını hissettiklerinde, hemşirelerin verdiği bakımın kalitesinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır (23).

İletişim ve empati becerileri kişisel bir yetenek olmayıp bireylerin eğitimle öğrendikleri ve geliştirdikleri becerilerdir. Hemşireler eğitim ve öğretim süreçlerinde iletişim ve empati becerilerine yönelik eğitim almaktadırlar ve klinik çalışmalarında da bu becerilere ihtiyaç duymaktadırlar.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın sonucunda elde edilen bulgulara göre;

- Hemşirelerin yaşlarının, çalışma yıllarının klinikteki görevlerinin iletişim becerilerini etkilediği

- Çalışma hayatından memnuniyet düzeylerinin empati kurma becerilerini etkilediği

- İletişim ve empati becerileri arasında doğrudan bir ilişki olmasa da alt ölçekleri arasında pozitif yönde doğrusal bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Bu sonuçlar doğrultusunda hemşirelerin iletişim ve empati becerilerinin daha etkili olması için yoğun eğitim modüllerinin geliştirilmesi, yoğun eğitim programlarının uygulanması ve her hemşirenin bu programlara katılımlarının sağlanması ayrıca çalışmanın hematoloji alanına özgü yürütülmesi sınırlılık teşkil ettiğinden, hemşirelerin iletişim ve empati becerilerinin birçok alana özgü incelenmesi ve değerlendirilmesi önerilebilir.

Received Date/Geliş Tarihi: 16.12.2019
Accepted Date/Kabul Tarihi: 26.12.2019

REFERANSLAR

1. Owen Korkut F., Bugay A. İletişim becerileri ölçeğinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenirlik çalışması. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. Cilt 10, Sayı 2, Ağustos 2014, ss. 51- 64
2. Elgünler ÇT., Fener ÇT. İletişimin kalitesini etkileyen engeller ve bu engellerin giderilmesi. The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication – TOJDAC. July 2011 Volume 1 Issue 1.
3. Arslan Y. Kim daha iyi empati kuruyor – empati üzerine mikro bir sosyolojik araştırma. Yaşam Bilimleri Dergisi. Cilt 6 Sayı 2/1 (2016)
4. Güneri E, Üney R, Demirci OO. Kişiler arası etkili iletişim. (Ed. Armağan AŞ) İstanbul Gelişim Üniversitesi Yayınları. 2018; 1-38.
5. Santo E., Gaiva M, Espinosa M, Barbosa D, Belasco A. Taking care of children with cancer: evaluation of the caregivers' burden and quality of life. Latino-Am. Enfermagem 2011; 19(3): 515-22. doi: 78060-900.
6. McGuire S. World Cancer Report 2014. Geneva, switzerland: world health organization, ınternational agency for research on cancer. WHO Press, 2015. American Society for Nutrition. AdvNutr 2016;7:418–9; doi:10.3945/an.116.012211.
7. Şencan İ, Keskinkılıç B. T.C. sağlık bakanlığı türkiye halk sağlığı kurumu türkiye kanser istatistikleri. 2017, Ankara.
8. Zamanzadeh V, Rassouli M, Abbaszadeh A. Factors ınfluencing communication between the patients with cancer and their nurses in oncology wards. Indian Journal of Palliative Care. 2014;Vol-20 / Issue-1. doi 10.4103/0973-1075.125549.
9. Bozkır Ç, Tekin Ç, Mete B, Erkay N, Özer A. İnönü üniversitesi tıp fakültesi asistan doktorların iletişim becerileri, empatik eğilimleri ve etkileyen faktörler. Medicine Science. 2015; 4(3):2473-87. doi: 10.5455/medscience.2015.04.8269.
10. Pherson C, Banerjee CS, Manna R, Shen JM, Hammonds S, Coyle N, et al. Responding empathically to patients: development, implementation, and evaluation of a communication skills training module for oncology nurses. Patient Educ Couns. 2016; 99(4): 610–616. doi:10.1016/j.pec.2015.11.021.
11. Banerjee CS, Manna R, Coyle N, Shen JM, Pehrson C, Zaider T, et al. Oncology nurses' communication challenges with patients and families: a qualitative study. Nurse Educ Pract. 2016 January; 16(1): 193–201. doi:10.1016/j.nepr.2015.07.007.
12. Ersanlı K, Balcı S. İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: geçerlik ve güvenirlik çalışması. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi. 1996, Cilt 2, Sayı 10.
13. Dökmen Ü. Empatinin yeni bir modele dayanılarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi

1988, 21: 155-190.

14. Dökmen Ü. Yeni bir empati modeli ve empatik becerinin iki farklı yaklaşımla ölçülmesi. Psikoloji Dergisi. 1990, 7(24): 42-50.

15. Bramhall E. Effective communication skills in nursing practice. Nursing Standard. 2014; Vol. 29 Issue 14, p53. doi: 10.7748/ns.29.14.53.e9355.

16. Buyuk TE, Rızalar S, Gudek E, Guney Z. Evaluation of empathetic skills of nurses working in oncology units in samsun, turkey. International Journal of Caring Sciences. January 2015, Volume 8 Issue 1 Page 13.

17. Özlü KZ, Eskici V, Gümüş K, Yayla A, Özlü İ, Aksoy D, ve ark. Acil birimlerde çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ve empati düzeylerinin değerlendirilmesi. Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi. Eylül / Ekim / Kasım / Aralık Yaz Sonbahar Sayı: 8 Yıl: 2016. doi: 10.17371/UHD.2016823278.

18. Kaya F. Hemşirelerin iletişim ve empatik beceri düzeyleri ile hastaların hemşirelik bakımını algılayışlarının karşılaştırılması. Peak Journal of Public Health and Management. 2013, 1(1), 1-8.

19. Şahin AZ, Özdemir KF. hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi. G.O.P. Taksim E.A.H JAREN. 2015, 1(1):1-7

20. Alan H, Arslan E, Altınışık BH. Hemodiyaliz hemşirelerinin tükenmişlik düzeyi ile empati becerileri arasındaki ilişki. Türk Nefroloji, Diyaliz ve Transplantasyon Hemşireleri Derneği Nefroloji Hemşireliği Dergisi. 2018:2 (13).

21. Özcan H. Hemşirelerin empatik eğilim ve empatik becerileri: gümüşhane örneği. Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi / Gümüşhane University Journal of Health Sciences. 2012, 1(2).

22. Maskor AN, Krauss ES, Muhammed M, Mahmood NHN. Communication competencies of oncology nurses in malaysia. Asian Pacific J Cancer Prev. 2012;14 (1), 153-158. doı:http://dx.doi.org/10.7314/APJCP.2013.14.1.153

23. Santo DL, Pohl S, Saiani L, Battistelli. Empathy in the emotional interactions with patients. ıs it positive for nurses too?, Journal of Nursing Education and Practice. 2014, Vol. 4, No. 2, doi: 10.5430/jnep.v4n2p74.