

**T. C.
İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HEMŞİRELİK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**HEMŞİRELERİN ETKİN DİNLEME VE BEDEN DİLİNİ
DEĞERLENDİRME ÖZELLİKLERİNİN ARAŞTIRILMASI**

Hemşire Nurdan GÜRKAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ



İSTANBUL, 2011

**T. C.
İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HEMŞİRELİK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**HEMŞİRELERİN ETKİN DİNLEME VE BEDEN DİLİNİ
DEĞERLENDİRME ÖZELLİKLERİNİN ARAŞTIRILMASI**

Hemşire Nurdan GÜRKAN

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Çaylan PEKTEKİN**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İSTANBUL, 2011

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar tüm aşamalarda etik dışı hiçbir davranışımın olmadığını, tezindeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışması sonucu elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlar için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.


Nurdan GÜRKAN

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

1.	ÖZET.....	1
2.	SUMMARY	2
3.	GİRİŞ VE AMAÇ	3
3.1.	ARAŞTIRMANIN AMACI	5
4.	GENEL BİLGİLER	6
4.1.	HEMŞİRELİKTE İLETİŞİMİN YERİ VE ÖNEMİ	6
4.1.1.	Hemşirelik Tanımları	7
4.1.2.	Hemşirelik Felsefesi ve İletişimin Yeri	8
4.1.3.	Hemşirelik Mesleğinde Kuram ve Kuramcılar	9
4.1.3.1.	Hildegard Peplau	10
4.1.3.2.	Ida Jean Orlando	11
4.1.3.3.	Imogine King	12
4.1.3.4.	Joyce Travelbee	13
4.2.	İLETİŞİM KAVRAMI	14
4.2.1.	Genel Anlamı ile İletişim.....	14
4.2.2.	İletişim Süreci ve Öğeleri	15
4.2.3.	İletişim Modelleri	17
4.2.3.1.	Aristo Modeli.....	17
4.2.3.2.	Lasswell Modeli.....	18
4.2.3.3.	Shannon-Weaver Modeli	18
4.2.3.4.	Newcomb Modeli	19
4.2.3.5.	Schramm Modeli	20
4.2.3.6.	Berlo Modeli.....	20
4.2.3.7.	Jakobson Modeli.....	21
4.2.4.	İletişim Çeşitleri.....	21
4.2.4.1.	Kişilerarası İletişim.....	21
4.2.4.2.	Kurumsal İletişim	22
4.2.5.	İletişim Engelleri.....	25
4.2.5.1.	Kişisel Engeller.....	25
4.2.5.2.	Geri Beslemeden Kaynaklanan Engeller	26
4.2.6.	Hemşirelikte İletişimin Yöntemi ve Teknikleri	26
4.2.6.1.	Görme Kanalı, Gözlemek ve Bunun Önemi.....	26
4.2.6.2.	İşitme Kanalı, Dinlemek ve Bunun Önemi.....	27
4.2.6.3.	Hissetme Kanalı, Dokunma ve Bunun Önemi.....	27
4.2.7.	Etkin Dinleme	27
4.2.7.1.	Dinleme Çeşitleri	28
4.2.7.2.	Etkili Dinleyebilmek İçin Bazı Yöntemler	29
4.2.7.3.	Etkin Dinlemeyi Engelleyen Faktörler	31
4.2.8.	Beden Dili	32
4.2.8.1.	Beden Dilinin Tanımı ve Önemi.....	32
4.2.8.2.	İletişim ve Beden Dili	33
4.2.8.2.1.	Yüz İfadeleri	33

4.2.8.2.2.	Baş Hareketleri.....	34
4.2.8.2.3.	El-Kol Hareketleri	35
4.2.8.2.4.	Pozisyon ve Vücutun Duruşu	36
4.2.8.2.5.	Ayakta Durma ve Oturma	36
4.2.8.2.6.	Bacaklar ve Ayakların Kullanımı	36
4.2.8.2.7.	Mesafe ve Bedensel Temas	37
5.	MATERYAL VE YÖNTEM	38
5.1.	ARAŞTIRMANIN TARİHİ, TİPİ VE AMACI.....	38
5.2.	ARAŞTIRMANIN YERİ, EVREN VE ÖRNEKLEMİ	38
5.3.	VERİ TOPLAMA ARAÇLARI VE TEKNİĞİ.....	38
5.4.	VERİLERİN İSTATİKSEL ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ.....	40
6.	BULGULAR.....	41
6.1.	ARAŞTIRMAYA KATILAN HEMŞİRE SAYISI, HEMŞİRELERİN SOSYO- DEMOGRAFİK VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİNİN İNCELENMESİ	41
6.2.	HEMŞİRELERİN ETKİN DİNLEME VE BEDEN DİLİNİ DEĞERLENDİRME ÖZELLİKLERİNİN DAĞILIMI.....	44
6.3.	HEMŞİRELERİN ETKİN DİNLEME VE BEDEN DİLİNİ DEĞERLENDİRME ÖZELLİKLERİ İLE DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ BAĞLANTILAR.....	50
7.	TARTIŞMA	59
8.	SONUÇ	63
9.	TEŞEKKÜR.....	65
10.	KAYNAKLAR	66

EKLER

SİMGE VE KISALTMALAR

ICN: Uluslararası Hemşirelik Konseyi (international Council of Nurses)

THD: Türk Hemşireler Derneği

WHO: Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization)

Araştırma Proje No: HEM/0422009

TABLolar VE ŐEKİLLER DİZİNİ

Tablo 1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri(n=136)	42
Tablo 2. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri (n=136)	42
Tablo 3. Hemşirelerin Etkin Dinleme Özellikleri	45
Tablo 4. Hemşirelerin Etkin Dinleme Özelliklerinin Frekans Dağılımları	46
Tablo 5. Hemşirelerde Beden Dilini Değerlendirme Özellikleri.....	47
Tablo 6. Beden Dili Değerlendirme Özelliklerinin Frekans Dağılımları	49
Tablo 7. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Eğitim Düzeylerine GÖre Kıyaslanması.....	50
Tablo 8. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Mesleki Deneyim Sürelerine GÖre Kıyaslanması	51
Tablo 9. Hemşirelerin Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Kurumda Çalışma Sürelerine GÖre Kıyaslanması.....	52
Tablo 10. Hemşirelerin Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Çalışma Şekillerine GÖre Kıyaslanması.....	53
Tablo 11. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin İfade Ettikleri Stres Düzeylerine GÖre Kıyaslanması.....	54
Tablo 12. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin İş Yüklerine GÖre Kıyaslanması	55
Tablo 13. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Tanımlayıcı Özelliklerine GÖre Kıyaslanması (Etkilemeyen Özellikler)	56
Tablo 14. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Mesleki Özelliklerine GÖre Kıyaslanması (Etkilemeyen Özellikler).....	57
Şekil 1. Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Eğitim Düzeylerine GÖre Kıyaslanması	51
Şekil 2. Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Çalışma Şekillerine GÖre Kıyaslanması	53

1. ÖZET

Bu araştırmanın amacı; hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin araştırılmasıdır.

Amaç doğrultusunda demografik özellikleri içeren bir anket, etkin dinleme özelliklerini ve beden dilini değerlendirmeye yönelik iki ölçekten oluşan araştırma, Şubat 2010 - Mayıs 2011 tarihleri arasında İstanbul'da faaliyet gösteren 4 özel hastanede çalışan gönüllü 136 hemşireye uygulanarak yapılmıştır.

Elde edilen verilerin analizi, bilgisayar ortamında SPSS 17.0 programında analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin dağılımını değerlendirmek için Frekans dağılımı, Aritmetik ortalama (\bar{x}), Standart sapma ($\pm SD$) dağılımın yaygınlık ölçüsünden, farklı grup ortalamaları arasındaki anlamlılığı değerlendirmek için parametrik olmayan önemlilik testlerinden Mann Whitney U ve Kruskal Wallis Analizinden faydalanılmıştır.

Araştırma sonucunda; araştırmaya katılan hemşirelerin tamamına yakınının etkin dinleme özelliklerine sahip olmadıkları, sadece %0,7'sinin etkin dinleme özelliğine sahip olduğu, ayrıca; çoğunluğunun beden dilini değerlendirme özelliklerine de sahip olmadıkları saptanmıştır. Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin eğitim düzeyi, mesleki deneyim, kurumda çalışma süresi, çalışma şekli, iş stresi ve iş yüklerine göre istatistiksel olarak kıyaslandıklarında anlamlı farklılıklar saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, beden dili, etkin dinleme, hemşire

2. SUMMARY

The aim of this research is to study on effective listening and body language evaluation functions of nurses.

Toward this objective, a survey containing demographic attributes and two surveys aimed to evaluate body language were applied on 136 volunteer nurses, working in 4 private hospitals in İstanbul, between February 2010 and May 2011.

Statistical evaluation was made by computer, using SPSS 17.0 program. The prevalence scale of Frequency Distribution (%), Arithmetic Mean (\bar{x}), and Standard Deviation ($\pm SD$) are used in order to evaluate distribution of nurses participating in this research; also in order to evaluate relevance among different group means, non-parametric significance tests (Mann Whitney U and Kruskal Wallis analysis) are used.

In conclusion, it has been determined that huge majority (93%) of the volunteer nurses do not have effective listening qualities ; in addition, that a majority, also do not have the ability to evaluate body language. Relevant differences have been determined when nurses' effective listening and body language evaluation qualities were statistically compared with education level, professional experience, service time, working qualities, work stress and work load.

Keywords: Communication, body language, effective listening, nurse

3. GİRİŞ VE AMAÇ

Hemşirelik, insan sağlığını korumaya ve geliştirmeye yönelik, bilim ve sanat kavramlarından oluşan ve karşılık beklemeden bir başkasının mutluluğunu amaçlayan davranış şekli ile birleştiren bir meslek ve bir disiplindir. Hemşirelik mesleği, insana ve topluma hizmet etmesi açısından fiziksel, sosyal, kültürel ve psikolojik birçok faktörden etkilenen bir yapıya sahiptir. Hemşirelik mesleğinin oluşumunu sağlayan bu geniş yapıyı oluşturan faktörler, birbiri ile sürekli ilişki halindedir (1, 2).

İletişim bir düşüncenin bir mesaj içinde kodlanması, bir kanal yoluyla alıcıya gönderilmesi sürecidir. İnsanlar arasında iletişim algıdan, iletişim kanallarından, beden dilinden ve dinleme becerilerinden etkilenir (3).

İletişim kavramı, bir hemşirenin mesleğinin yapısını oluşturan bütün özellikleri yansıtabilmesini sağlayan temel kavramlardan biridir. Hemşire için, hem hasta ile hem de toplumla kurduğu iletişim, onun verdiği bakımı uygun şekilde yansıtmamasından, aldığı profesyonel eğitimi aktarabilmesine ve hedeflediği yardım etme ilkesine kadar, birçok alanda kilit bir rol teşkil etmektedir. İletişim, şüphesiz sadece hemşirenin hasta veya toplumla kuracağı ilişkiyi değil, birbirleri ile kurduğu ilişkiyi de ilgilendiren bir kavramdır. Hemşirenin sadece topluma ve hastaya karşı değil, kendine ve meslektaşlarına karşı da sorumlulukları vardır (4).

İletişim ve özellikle beden diliyle ilgili yapılan birçok araştırma ve yayın vardır. Bunların bazılarında aşağıda yer verilmiştir:

1872’de beden anlatımları ile ilgili ilk olarak Charles DARWIN’in “İnsan Ve Hayvanlarda Duyguların İfadesi” adlı kitabında yayınlamıştır (5).

18.yy.da Erzurumlu İbrahim Hakkı Bey “Marifetname” adlı eserinde genel olarak insan bedeninin oluşma biçimi, beden biçimleri, oranları ve beden davranışıyla ilişkileri konusu bulunmaktadır (5).

1945’te WOLFF beden hareketleri ile insanın iç dünyasının ilişkileri üzerine araştırmalar yapmış ve bu araştırmaların sonucu “Jestlerin Psikolojisi adlı eserinde yayınlamıştır (6).

Profesör BİRDWHISTELL antropolojik alan araştırmaları üzerinde çalışmış kültürler arasındaki beden dilinin de sözel dil gibi farklı olduğunu ortaya çıkarmıştır (6).

Paul EKMAN Amerika, Brezilya, Japonya, Yeni Gine ve Borneo da yaptığı yüzdeki duyguları değerlendirme tekniği ile değerlendirdiği verileri “İnsan Yüzündeki Duygu” adlı eserinde yayınlamıştır (6).

1938-1960 Mümtaz TURAN beden diline ilişkin araştırmalar yapmıştır (6).

1968’de Psikolog Doğan CÜCELOĞLU yüz ifadelerindeki duygusal anlatımları Türk toplumunun bir kesiminde araştırmalar yapmış ve bu araştırmaları “Üç Farklı Kültürde Yüz İfadeleri İle Bildirişim” adlı kitabında yayınlamıştır (5).

1970’lerde IZARD tarafından kas faaliyetlerini kâğıda kaydeden elektro miyografi cihazı kullanılarak herhangi özel bir durumun hayal edilmesi ile oluşturulan duygunun yüz kaslarına yansıyan elektrik aktivitesini ölçmüştür (5).

1980’li yıllarda Türkiye’de yaşamış olan Psikolog Ayhan LECOMPTE duygusal yüz ifadeleri ve klinik psikoloji konusunda bir çalışma yaparak yüz ifadeleri açısından klinik tanı üzerine çalışmıştır (5).

Yüz ifadesiyle ilgili olarak 19. yüzyılda Charles BELL’le, özellikle de ifadenin anatomi ve fizyolojisiyle ilgili olarak yayımladığı kitabıyla başladığı kabul edilir (6).

Son zamanlarda ön plana çıkan yenilikçi yaklaşımlarda, hemşirelerin hemşirelik bakım kuramlarını profesyonel yaklaşımlarında uygulamaya odaklanması dikkat çekmektedir. Hemşirelik uygulamalarında “insan”, “toplum”, “sağlık”, ”hemşirelik”, “kişilerarası iletişim” ve “bakım” gibi bazı kavramlarla karşılaşırız. Hemşirelik kuramcılarının insan ilişkilerine ve iletişime odaklanarak bakım modellerini oluşturduklarını görmekteyiz. Örneğin I.J. Orlando kuramında, hasta-hemşire etkileşimini süreç çerçevesinde ele alır. O’nun kuramı, “İletişim ve Kişilerarası İlişkiler Süreci” olarak adlandırılır. Bu sürecin ilk aşamasında hasta gereksinimlerini davranışlarına yansıtmaktadır. Hastanın davranışlarını gözleyen hemşire, düşünce duygu ve algıları ile kendi tepkilerini belirler. Orlando’yu diğer hemşire kuramcılardan ayıran en önemli etken, hemşirenin verdiği bakımın hastanın katılımı ile yürütülmesi ve bu süreç sonunda hastanın sözlü ve sözsüz iletişim teknikleri ile verdiği yanıtın değerlendirilmesidir. Bu değerlendirme sonucu hastaya, en etkin profesyonel yaklaşım planlanarak gerekli bakım verilir ve iyileşme süreci hızlandırılır. Hemşireler Orlando’nun kuramında olduğu gibi, birbirleri ile iletişim kurarken de sözlü ve sözsüz iletişim tekniklerini kullanırlar. Böylelikle bir hemşirenin davranışına diğer hemşirenin verdiği tepkiyle, etkileşim oluşur

ve bu sürecin sonunda yeni bir davranış geliştirilir. Gelişen davranış etkileşim biçimine göre iş yapma ve moral durumunu oldukça etkiler (7).

Diğer taraftan günümüzde özel hastanelerin sayısının hızla artmasıyla ortaya çıkan hizmet rekabetinde fark yaratmak, müşteri memnuniyeti ve dolayısıyla müşteri potansiyelini arttırmak için de iletişim ve insan ilişkileri son derece önemlidir.

Sonuç olarak; Etkin bir iletişimin hemşirelerin iş doyumunu sağladığı kadar, müşteri memnuniyetini arttırmada, kurumun kültürünü zenginleştirmede, hastaların psikolojik anlamda kendilerini iyi hissederek fizyolojik anlamda da iyileşme süreçlerini hızlandırmada, dolayısıyla hastanede yatış sürelerini azaltmada ve bunun sonucunda da sağlık ekonomisi yönünden de olumlu sonuçlar vermede önem taşıdığını söyleyebiliriz.

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin saptanmasıdır. Elde edilecek sonuçlar, hemşirelik hizmetlerinin daha etkin ve verimli olmasına yardımcı olurken, aynı zamanda hemşirelerdeki doğru iletişim sürecinin önemine ve gerekliliğine dikkat çekecektir. Bu da topluma beklenen ve verilmesi gereken hizmetin kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

4. GENEL BİLGİLER

4.1. HEMŞİRELİKTE İLETİŞİMİN YERİ VE ÖNEMİ

İnsanlar mesleklerinde hangi konumda olurlarsa olsunlar, çalıştıkları kuruluşlarda yukarıdan aşağıya, aşağıdan yukarıya ya da yatay şekilde, insanlarla iletişim içinde olmak zorundadırlar. Kişilerarası iletişim, insanların birbirleriyle karşılaştıklarında el sıkışmalarından ya da kartvizit alışverişi yapmalarından çok daha kapsamlı bir konudur. İnsanlar, toplumsal sermayelerini ancak kurdukları ve sürdürdükleri insan ilişkileri ile oluşturabilirler. İletişim pozitif sağlık sonuçlarına ulaşmak ve başkalarını etkilemek için kullanılan bir hemşirelik becerisidir. Etkili kişilerarası iletişim sağlık bakım hizmetlerinin odak noktasıdır (5). Üstün , dünyada ve ülkemizdeki hemşirelik eğitimi içinde iletişim öğretimini değerlendirirken, hemşirelik eğitimi içinde iletişim öğretimi olmasına rağmen uygulamada önemli değişiklikler olmadığına dikkat çekmiştir (8).

Hemşireliğin insan kavramı üzerine temellenen bir meslek olması onu çok önemli bir noktaya getirmektedir. “Hemşirelikte iletişimin önemi, insana hemşirelik hizmetlerini sunarken onlara yapacağı açıklamalarda, onlardan toplayacağı verilerde ve sağlık ekibinin üyeleri ile karşılıklı bilgi paylaşımında, iletişimin konumundan kaynaklanmaktadır (9,10). Hemşireler mesleksenin odak noktası olan sağlıklı veya hasta bireye sadece, kurduğu iletişim kanalı ile bilgi ve deneyimlerini aktarabilir. Bu bilgi ve deneyimlerle de davranış değişikliğine neden olabilir. Öyleyse, hemşirenin amaçlarına ulaşmada kullandığı en önemli anahtarın “iletişim” olduğunu söylemek yanlış olmaz. Hemşirenin temel işlevi, hasta veya sağlıklı bireyin kendi kendine karşılayamadığı gereksinimlerini tanımak ve karşılanmasına yardımcı olmaktır. Hemşirenin hastayla kurduğu ilişki, hasta bireyin kendini iyi hissetmesini sağlamayı hedefler. Hasta bireye bunları hissettirecek olan tek şey, hemşirenin iletişim bilgisi ve bu konudaki becerisidir. Bu nedenle bir hemşire mutlaka iletişim becerilerini geliştirmek zorundadır (5). Hemşire bireyle ilgili bilgilerini doğrudan kurduğu iletişimle ve ona sorduğu sorularla, dolaylı olarak ise, kendi meslektaşları, hekimler veya diğer sağlık disiplinleri ile kurduğu ilişkilerden edinir. Öyleyse, iletişim sadece hasta ile kurulan iletişimde değil, diğer sağlık disiplinleri ile kurulan iletişim boyutunda da önemli bir kavramdır (5).

Hemşire ayrıca kendi mesleksenin ve bireysel gelişimini sağlamak amacı ile de iletişim becerisini geliştirmek zorundadır. Hemşirelik hizmetleri yönetiminde iletişimin çok önemli

bir payı vardır. Hemşire gerek hemşirelik hizmetleri müdürü, gerekse hemşirelik örgütleri, sosyo-kültürel çevresi ve ailesi ile doğru iletişim teknikleri kullanarak hem mesleksel hem de kişisel gelişimini destekler (5, 9).

4.1.1. Hemşirelik Tanımları

Hemşirelik mesleğinin tanımlanması üzerine çeşitli çalışmalarda bulunulmuş ve hemşirelerin ne yaptığı sorusunun yanında, hemşirelerin bu mesleği nasıl ve neden yaptığı gibi sorulara da cevaplar aranmıştır. Hemşirelik mesleği ve hemşirenin var olma nedeni, kişilerin karşılaştıkları ya da karşılaşacakları sağlık sorunlarını çözmeye hemşirelerin yardımına ihtiyaçlarının olmasıdır (10). Ülkemiz hemşire liderlerinden biri olan Perihan Velioğlu'nun hemşirelik mesleğine ait aşağıda yer verilen tanımı, yapılmış en geniş ve doğru tanımlamalardan biridir. "Hemşirelik, insanı sağlık ve hastalık durumunda, doğumundan ölümüne kadar geçen sürede anlamaya temellenmiştir. Hemşirelik her ülkede toplumsal sistemin bir parçasıdır. Bugün hemşirelik bir bilim ve sanat olarak kabul edilmektedir. Mutlak bir bilim ya da mutlak bir sanat değil ama her ikisinin birleşmesinden oluşan bir uğraştır. Ancak hemşireliğin bir meslek olarak da bir boyutu vardır. Bu, onun altruistik değerler boyutudur. Bu bedensel, akılsal ve toplumsal açıdan yardım isteyen kişilere kendini adamadır. Hemşirelik bir sanat olarak, hemşirenin yeterli bakım verebilmesi için teknik açıdan beceri geliştirmesini içerir. Bilim olarak ise, hemşirelik bakım ilkelerinin dayandığı, üzerine temellendiği biyolojik ve sosyal bilimlere kavraması anlamına gelir (10). "Hemşirelik mesleğinin bilim ve sanattan oluştuğunu ifade eden bu tanımlamanın dışında, ulusal ve uluslararası hemşirelik tanımlarına da yer vermek yerinde olacaktır.

Uluslararası Hemşirelik Konseyi' nin (ICN) Hemşirelik Tanımı: ICN hemşireliği tanımlarken, "Bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını koruma ve geliştirmeye yardım eden, hastalık halinde iyileştirme ve rehabilite etmeye katılan bir meslek grubudur" şeklinde bir tanımlama yapmıştır. "Hemşire, sağlık ekibinin tedavi edici eğitsel planlarını geliştirmesine ve uygulamasına katılır" diyerek bütüncül bir yaklaşımda bulunmuştur (11).

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO), hemşireyi, "Temel bir hemşirelik eğitim programını tamamlamış olan ve ülkesinde toplumun da katkısını alarak hastalığın önlenmesi, hastanın bakımı ve sağlık düzeyinin yükseltilmesi için, hemşirelik alanında sorumluluk almaya yeterli ve yetkili kişi" olarak tanımlamıştır (12).

Hemşirelik Kanunu'nda Hemşireliğin tanımlanması, 2007 Nisan ayı Türk Hemşireleri için 15 yıl boyunca kesintisiz süren bir mücadelenin mutlu sonu olmuştur. 1954 yılında kabul edilen 6283 sayılı kanun hemşirelik mesleğini hiçbir şekilde temsil etmeyen ve hemşirelikle ilgili değişen kavramların karşılığını veremeyen bir içeriği taşımaktaydı. Yeni Hemşirelik Kanunu'nda hemşirelik şu şekilde tanımlanmıştır (13). “Hemşireler tabip tarafından acil haller dışında yazılı olarak verilen tedavileri uygulamak, her ortamda bireyin, ailenin ve toplumun hemşirelik girişimleri ile karşılanabilecek sağlıkla ilgili ihtiyaçlarını belirlemek ve hemşirelik tanılama süreci kapsamında belirlenen gereksinimler çerçevesinde hemşirelik bakımını planlamak, uygulamak, denetlemek ve değerlendirmekle görevli ve yetkili sağlık personelidir” (13). Hemşirelik mesleğine ait bu tanımlamalar insanı, toplumu, hemşirelik mesleğini tanımlaması ve hastalığı önleyip, sağlığı sürdürmeyi amaç edinmesi bakımından birbirine benzer yapıdadır. Özellikle, hemşirelik mesleğinin kendine özgü yapısı ve iletişim kavramının irdelenmesi yönünde hemşirelik felsefesi ve hemşirelik mesleğine öncü olan kuramlara ve kuramcılara bu noktada yer vermek, araştırma için uygun bir temel oluşturacaktır.

4.1.2. Hemşirelik Felsefesi ve İletişimin Yeri

Ortak alanları insan olan hemşirelik ve felsefe, insanlık durduğu sürece hep birlikte ve hep insanlık için var olacaklardır. Hemşirelikte profesyonelleşmenin başta gelen koşulu, bilim ve felsefeyi anlamak ve mesleğe yansıtmaktır. Hemşireliği diğer disiplinlerden ayıran ve hemşireliğin kendine özgü bir disiplin olmasını sağlayan üç önemli öge vardır. Bunlar; hemşireliğin kavramsal bir çatıya sahip olması, bilgi gelişimine olanak sağlayan kabul edilebilir metodolojik yaklaşımlarının bulunması ve tanımlanabilir bir felsefi düşüncesinin olmasıdır (14, 15, 16). Felsefi düşüncenin, dar görüşleri, dogmaları ve kısıtlamaları/engellemeleri aşma konusunda uyarıcı ve değiştirici bir işlevi de vardır.

Bu nedenle felsefe bireye ve topluma/kültüre, özgürce düşünmenin/sorgulamanın, farklı düşüncelere saygılı/hoşgörülü davranmanın yolunu açar. İlerleme ve gelişmeyi sağlayan öge, insanlarla kurulan diyalog ve iletişimidir. Diyalogun ve iletişimin olmadığı/kurulmadığı yerde felsefeden de söz edilemez. Felsefeyle birlikte insan, dünyayı değilse de öncelikle kendini değiştirebilir. Kendini değiştiren insan ise dünyayı, içinde bulunduğu gerçekliği değiştirmek konusunda da önemli bir adım atmış olmaktadır. Hemşirelik için değişim ise, deneyimlere dayalı kararlardan, kanıta dayalı karar verme bilincini geliştirmektir (14, 15).

4.1.3. Hemşirelik Mesleğinde Kuram ve Kuramcılar

Bir uğraşmayı meslek olarak nitelendirmek için, varolan veya oluşturulan bilimsel içeriğin kuramlar ve çeşitli kavramlar üzerine temellendirilmesi gerekmektedir. Mesleğin yapısını oluşturan kuram ve kavramlar, o mesleği yürüten bireye, amaç belirleme ve geliştirme yeteneği kazandırır ve böylece analitik düşünme becerisi elde edilmiş olur. Bu bağlamda kuramlar, hemşirenin rollerini, işlevlerini ve uygulamalarını algılamasını sağlar ve ona rehber olur. Bir mesleğin bilimsel içeriği, ancak kavram ve kuramlarla ifade edilebilir. Hemşirelik mesleği profesyonel bir disiplindir ve mesleğin uygulamalarında kullanılabilecek bilimsel bilgi içeriğini oluşturmak, mesleğin temel amacıdır. Hemşirelik mesleğinin bilimsel nitelikli bir meslek olma olgusu, kuramsal çerçevenin oluşturulması ile mümkün olmuştur. Bu nedenle uzun yıllar boyu hemşirelikle ilgili kavram ve kuram geliştirme çabaları sürdürülmüş ve günümüzde de sürdürülmeye devam etmektedir (17). Hemşirelik mesleğinin kuram ve kavramlarla temellendirilmesi, mesleğin felsefesinin ve gelişiminin daha iyi anlaşılmasını sağlar. Kuramın temel ögesi ve içeriği kavramdır. Hemşirelik uygulamalarında “insan”, “toplum”, “sağlık”, ”hemşirelik” gibi çeşitli kavramlarla karşılaşırız (7, 10).

Hemşirelik mesleği, bireylerin, ailelerin, grupların ve toplumun potansiyel sağlığı ile ilgilenir. Amacı, her bireyin maksimum sağlık potansiyelini fark etme düzeyini arttırmaktır. Bilimsel gerçeklere dayalı kavramlardan oluşan hemşirelik mesleği, bilimsel bir disiplinle öğretilir ve sanatsal bir takım süreçlerden oluşur (18). Kuramlara genel itibarı ile bakıldığında, hepsinde hemşirelik mesleğinin, birey kendi sorumluluğunu alıncaya kadar süren bir yardım etme üzerine temellendiği görülür. Geliştirilen kuramlar incelendiğinde;

- İnsan
- Kişilerarası İletişim ve
- Bakım

kavramlarının ön plana çıktığını fark etmekteyiz (7). Hemşirelik mesleğinin yapısına açıklık getiren birçok kuramcı arasından, kişilerarası iletişimi temel alan ve hemşirelik mesleğinde iletişimi, kuramının temeli olarak açıklayan kuramcılara yer vermek araştırmanın amacına uygun bir temel oluşturacaktır.

4.1.3.1. Hildegard Peplau

Peplau'nun hemşirelik kuramı kişilerarası ilişkiye dayanır ve hemşireliği kişilerarası bir süreç olarak ele alır. Peplau'nun kuramında genel olarak “insan”, “sağlık”, “toplum” ve “hemşirelik” kavramları üzerinde durulmuştur. Peplau hemşireliği kişilerarası bir süreç olarak görür. Çünkü hemşirelik mesleği, ortak amaçlı iki ya da daha fazla birey arasında bir iletişimi gerektirir. Bir etkileşim sonucunda, hemşire ve hastada bir öğrenme ve gelişme meydana geldiğini ileri sürer. Bütün bu nedenlerle Peplau hemşireliği “olgunlaştırıcı bir güç” ve “eğitim aracı” olarak görür (19). Peplau insanı biyokimyasal, fiziksel ve en büyük oranla da psikolojik karakteristiklerle ilgili gereksinimlerini, kendiliğinden gösterdiği bir çaba ile karşılayan organizma olarak tanımlamıştır. Olgun bir insan, kendi gereksinimlerini karşılayabilme yeteneğine sahiptir ve bir denge içinde yaşar. Bireylerin davranışları kısmen geçmiş deneyimleri, bugünkü değişiklikler ve geleceğe dönük beklenti ve amaçları doğrultusunda belirlenir (9). Hemşireliği “Üretici Enerji Dönüşümü” adını verdiği hasta ile hemşire arasındaki kişilerarası ilişki sürecini amaç edinen uygulamalı bir disiplin olarak tanımlamıştır. Hemşire, bireylere yardım etmek için onların farklılıklarını ve yaşadıkları zorlukları hissedip, anlamak zorundadır (9). Hemşireliği tanımlarken ise, “anamlı tedavi edici kişiler arası süreç”, “bir iyileştirme sanatı”, “hasta ya da sağlık hizmetine gereksinimi olan bir birey ile bu gereksinimleri tanımak ve gidermek için özel olarak eğitilmiş hemşire arasındaki bir insan ilişkisi” ve “hasta ya da sağlık bakım gereksinimi olan bireylere yardım etme biçimindeki bir tedavi” gibi birçok farklı tanımlama yapmıştır (19). Peplau hemşire ile hastası arasındaki dinamik ilişkiye dayalı olarak geliştirdiği kuramında bu ilişkinin dört evresi olduğunu belirtmiştir (20).

- Oryantasyon Evresi
- Tanılama Evresi
- Yararlanma Evresi
- Kararlılık Evresi

Oryantasyon evresinde hemşire hasta ile birlikte problemi tanımlar ve hastayı aydınlatmaya çalışır. Hastanın enerjisini anksiyete duygusundan çekerek, asıl sorunu daha yapıcı bir şekilde ele almaya çalışır ve böylelikle danışmanlık rolünü gerçekleştirir. Tanılama evresinde hasta duygularını ifade etmeye başlar. Hemşire ile paylaşım içindedir. Yararlanma evresinde ise, hasta kendisine sunulan hizmetten yaralanabilecek duruma gelir. Kararlılık evresinde, kişiler arası süreç sona erer ve hastanın gereksinimleri hemşire ile

işbirliği içinde tamamlanmış olur (19, 20). Hildegard Peplau'un kuramı, hemşirelik mesleğinde iletişimin kullanımının iyi bir örneği olarak kabul edilmelidir. O'nun kuramı, birbirini etkileyen bireylerin arasındaki iletişimde olduğu gibi, hemşirenin de iletişim becerilerini, yukarıda bahsi geçen dinamik ilişki sürecini kullanarak geliştirmesi gerektiğini vurgular (7).

4.1.3.2. Ida Jean Orlando

I.J. Orlando kuramında, hasta-hemşire etkileşimini süreç çerçevesinde ele alır. O'nun kuramı, "Müzakere ve Kişilerarası ilişkiler Süreci" olarak adlandırılır. Bu sürecin ilk aşamasında hasta gereksinimlerini davranışlarına yansıtmaktadır. Hastanın davranışlarını gözleyen hemşire, düşünce duygu ve algıları ile kendi tepkilerini belirler. Orlando, hemşirenin bireysel farklılıklara ve gereksinimlere göre hastaya cevabının çok önemli olduğunu vurgulamıştır. Sağlığa ilişkin özel bir tanımlaması olmamasına karşın, zihinsel ve fiziksel rahatsızlıkların sağlığı olumsuz etkilediğine değinmiştir. Hastanın acısını ya da ağrısını çeşitli davranışlarla çevreye yansıttığı üzerinde durmuş ve hastanın sağlık davranışına karşı hemşirenin verdiği tepkinin hemşirelik sürecinin esasını oluşturduğunu söylemiştir (9). Orlando'nun hemşirelik tanımı, "Bireyin farkına vardığı, fakat kendi kendine karşılayamadığı gereksinimleri karşılayarak, onun fiziksel ve psikolojik olarak rahatlatılmasıdır" şeklindedir. I. J. Orlando için hemşirelik, belirli bir zaman ve yerde hasta ile hemşire arasındaki etkileşimden kaynaklanır. O hemşirelik sürecini üç aşamada ele almıştır (7, 19) ;

1. Hastanın davranışı; hemşirenin hasta ile karşılaştığı ilk anda gözlemlendiği davranışlardır. Hemşire bu davranışları değerlendirir ve hastanın yardıma gereksinimi olup olmadığına karar verir.
2. Hemşirenin tepkisi; hastanın davranışına karşılık hemşirenin neleri, nasıl algıladığı, neleri düşündüğü ve neler hissettiğini kapsar.
3. Hemşirenin etkinlikleri; hastanın gereksinimlerini karşılamayı amaçlayan etkinlikler olduğu gibi, hekim istemini yerine getirme ya da hasta bakımı verme gibi etkinlikler de bu süreç içerisinde sayılabilir (7, 19).

Orlando'yu diğer hemşire kuramcılardan ayıran en önemli etken, hemşirenin verdiği bakımın hastanın katılımı ile yürütülmesi ve bu süreç sonunda hastanın sözlü ve sözsüz iletişim teknikleri ile verdiği yanıtın müzakere edilmesidir. Bu değerlendirme sonucu hastaya doğru sağlık davranışı kazandırılmaktadır (9). Orlando, hemşirelikte iletişimi ve

kişilerarası ilişkileri temel alan en önemli kuramcılardan biridir. Daha öncede bahsedildiği gibi, kuramcılar genel olarak, iletişim kavramını ele alırken, hemşire ile hasta arasındaki etkileşimden söz ederler. Hemşirelerin birbirleri ile iletişimi ve ilişkisi ise, hemşirenin hasta ile iletişim kurarken kullandığı teknikler temel alınarak incelenebilir. Hemşireler Orlando'nun kuramında olduğu gibi, birbirleri ile iletişim kurarken sözlü ve sözsüz iletişim tekniklerini kullanırlar. Böylelikle bir hemşirenin davranışına diğer hemşirenin verdiği tepkiyle, etkileşim oluşur ve bu sürecin sonunda yeni bir davranış geliştirilir (7, 19).

4.1.3.3. Imogine King

Imogine King'e göre birey kişilerarası ilişkilerini kullanarak, yaşantısı sırasında algıladıklarıyla birlikte açık bir sistem içinde yer alır ve bu sistem onun sağlığını etkileyen bir işleve sahiptir. (9). King insanı; sağlığı etkileyen nesnelere, kişilerin algıları, yaşadığı olaylar, onun davranışları ve bütün bunlarla sosyal etkileşimini birlikte ele alan dinamik bir kavram olarak tanımlamıştır. İnsanlar dinamik bireylerdir ve onlar devamlı olarak kendi çevreleriyle birbirlerini etkilerler. King kuramsal çerçevesini oluştururken, açık sistemde üç tane birbirini etkileyen kavram olduğuna değinir (7, 21).

1. Kişisel Sistemler
2. Kişilerarası Sistemler
3. Sosyal Sistemler

Kişisel sistemde bireyin kendisi vardır. Onun “düşünceleri”, “algısı”, “vücut şekli”, “büyüme ve gelişmesi” ve “zaman” gibi faktörler ele alınır. King, algının davranışları etkilediğini söyler. Kişilerarası sistemde ise, birbirlerini etkileyen bireyleri karşılaştırır. Hemşire ile hasta arasındaki etkileşim ve iletişim, kişilerarası sistemin bir örneğini temsil eder. King, sözlü ve sözsüz etkileşimin iletişimdeki etkisine değinmiştir. Sosyal sistem, ortak amaçları paylaşan insanların ya da grupların oluşturduğu bir değerdir. Sosyal sistemler, sosyal etkileşim ve ilişkiler için bir yapı oluşturur ve davranış kurallarını belirler. (Aile okul vb. gibi.) Kişilerarası sistemin kavramsal yapısının bu kuramların gelişmesinde büyük etkisi vardır (7, 21). King, “Eğer hemşireler ve profesyoneller, hastalarla birbirlerini etkilerlerse ve kendileri olmaları için bireylere izin verilerse, insanlar – iyi bir hasta olma özelliğine birebir uymasa bile- kendinden haberdar olmada ve stressiz yaşam deneyimlerinde birbirlerine yardım edeceklerdir” demiş ve iletişimin en çok da acil durumlarda etkili olduğunu savunmuştur. İyi iletişim becerileri zorunludur. Hemşire ve hasta arasındaki iletişim eksikliği hedef ve amaçlara ulaşmayı engelleyen en önemli

unsurdur (7, 21). Imogine King, hemşirenin içinde bulunduğu toplumda sağlığın nasıl algılandığını iyi değerlendirmesi gerektiği üzerinde önemle durmuştur. Algının önemine ilişkin verdiği bir örnekte; kırsal kesimde yaşayan insanların sağlığı algılama durumlarının farklı olduğunu belirtir. Bu toplumlarda şehirde yaşayan toplumlardaki gibi özenli bir algı olmayabilir. Zaman kırsal kesim için değerlidir. İyi iletişim, hemşire ile birey arasında güven dolu bir ilişki ve olumlu bir etkileşim için gerekli bir öğedir. Hasta hemşireyi hemen kabul etmeyebilir. Hemşire amaçlarına onların günlük hayat tarzlarına karışmadan ulaşabilmelidir (7, 21).

4.1.3.4. Joyce Travelbee

Travelbee'nin kuramında her birey, birbirinden farklı bireysel özelliklere sahip benzersiz varlıklar olarak kabul edilir. O'na göre insan kendine özgü düşünceleri olan biyolojik ve sosyal bir organizma, bir başkasına benzemeyen, yeri doldurulamayan, içinde yaşadığı çevre ve kültürden etkilenen bireydir (9). Travelbee hemşirelik mesleğinin insan ve insan ilişkileri çerçevesinde başarıya ulaşabileceğine inanır. Hemşireliği iki insan arasındaki kişilerarası süreç olarak tanımlar. Bu nedenle hemşirelerin, hastaları ile mümkün olduğu kadar bir arada olmalarını önerir. Travelbee empatiyi, hastanın yaşam deneyimlerini paylaşabilme yeteneği olarak tanımlamış ve böylece hastanın davranışının tahmin edilebileceğini vurgulamıştır. Sempatiyi ise, hastanın acısını dindirme isteği ile ona yardım etme olarak tanımlar. Hemşirenin temel amacı empatiyi sempatiye dönüştürmek olmalıdır (19). Buraya kadar bahsi geçen kuramlar, hemşirelik mesleğinin tanımlanması ve iletişim kavramları ile ilişkisini açıklamaya yönelik temel bir yapı oluşturmuştur. "Tüm kuramcılar hemşireliğin konu alanının "insan", "kişi" olduğunda birleşmiş ve hemşirelik modellerini bunun etrafında temellendirmeye, onu tanımlamaya çalışmışlardır. İşte hemşireliği tıptan ayıran, ona kendine özgü özelliği veren de bu düşünce tarzı olmuştur. Hemşireler hastalığa değil hasta insana odaklanmaktadırlar" (10). Tüm mesleklerde olduğu gibi hemşirelik mesleğinde de kuram ve kavramlar mesleğin bilimsel içeriğini oluştururlar ve bilimselliğinin bir kanıtıdır (7). Hemşirelik mesleğinin tarihsel süreci boyunca elbette daha birçok kuram ve kuramcıdan söz edilebilir. Fakat burada daha çok hemşirelikte kişilerarası iletişim kavramına araştırma konusu ile ilişkisi düşünülerek yer verilmiştir.

4.2. İLETİŞİM KAVRAMI

Amacı ne olursa olsun bir sorunu çözmek için insanların düşünce alışverişinde bulunmaları ve iletişim kurmaları gerekir. Etkili konuşma ve tartışma becerisinin geliştirilmemiş olduğu toplumlarda, sorunu çözmek amacı ile başlatılan iletişim, kısa sürede sürtüşmeye ya da çatışmaya dönüşür. Oysa gruplar ya da insanlar arasında demokratik çözüm yolları bulmak için, karşılıklı etkili bir iletişimin sağlanması gereklidir (22).

İnsan, çevresi ile sürekli etkileşim içinde olan sosyal bir varlıktır. Bu etkileşimler sonucu ortak amaç ve hedefler doğrultusunda gruplar oluşur. Hiçbir grup iletişim ilişkisi olmadan, yani üyeleri arasında anlam aktarımı olmadan var olamaz. İnsanlar ancak iletişimle karşısındakine kendini anlatma olanağı bulurlar (23). Günlük yaşamımızda duygularımızı, bilgi ve düşüncelerimizi aktarmanın yegâne yolu olarak görebileceğimiz iletişim kavramının, iş yaşamında daha bilinçli ele alınması, iletişim tekniklerinin geliştirilmesi ve iletişim engellerinin ortadan kaldırılması için önem teşkil etmektedir (22).

4.2.1. Genel Anlamı ile İletişim

Yakın zamanlara kadar, dilimize Fransızca'dan ve Fransızca söylenişi ile geçen iletişim kavramı (communication) sözcüğü ile birlikte ve aynı anlamı karşılamak için haberleşme kavramı kullanılıyordu. Günümüzde kullanımı yaygınlaşan iletişim sözcüğü ise haberleşmeyi de içeren daha geniş kapsamlı bir iletişim alışverişi anlayışı yansıtmaktadır. Fransızca ve İngilizce'de yazılışı aynı, söylenişi ayrı communication kavramı Latince'deki communicatio sözcüğünün karşıtıdır. Sözcüğün 14. yüzyıl Fransızca'sında, ticaretin(merkantilizmin) geliştiği dönemde ticaret ve ilişkiler karşılığında kullanılması, belli bir dönemdeki etkinliklerin sözcüklere yükledikleri anlamlar açısından ilginç bir örnektir. Communication'un kökeninde ve Latince'deki communis kavramı bulunmaktadır. Birçok kişiye ya da nesneye ait olan ve ortaklaşa yapılan anlamlardaki bu kavramlardan hareketle iletişim sözcüğünün özünde, yalın bir iletişim alışverişinden çok toplumsal nitelikli bir etkileşimi, değiş tokuşu ve paylaşımı içerdiğini söyleyebiliriz. Düşünce ve görüşlerin sözlü olarak karşılıklı alışverişidir. Başka bir tanıma göre; Bizim başkalarını başkalarının da bizi anlaması süreci olarak tanımlanmaktadır. Doğan Cüceloğlu ise; "iletişim iki birim arasında birbiriyle ilişkili mesaj alışverişidir" şeklinde açıklamıştır (23, 24). Türk Dil Kurumu sözlüğünde ise iletişim:

- Duygu, düşünce ya da bilgilerin usa gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme,
- Telefon, telgraf, televizyon, radyo gibi aygıtlardan yararlanarak yürütülen bilgi alış veriş, bildirişim, haberleşme" olarak tanımlanmaktadır (25).

4.2.2. İletişim Süreci ve Öğeleri

İnsanlar sürekli olarak birbirleriyle etkileşim içindedir. Bu nedenle insan davranışları bir bakıma toplumsal davranış olarak görülebilir. İşte bu insanlar arasındaki etkileşimi sağlayan araç, iletişimdir. Diğer yönetsel işlevler gibi iletişim de bir süreçtir. Gerçek iletişimden söz edilmek isteniyorsa iletişim iki yönlü bir süreç olarak görülmelidir. İletişim daima iki ya da daha fazla kişi arasında olur. İşte bu iletişim sürecinin iki kişi arasında gerçekleşebilmesi için bazı öğelere gereksinim vardır. İletişim süreci gönderici, mesaj, kanal, gürültü, alıcı, algılama-değerleme ve geri beslemeden oluşur. Bu sürecin etkili bir şekilde işlemesi için mesajı ileten bir göndericinin olması, göndericinin göndereceği mesajı sembollere dönüştürüp yani mesajı kodlayıp uygun aracın seçilerek, seçilen kanal aracılığıyla gürültü gibi olumsuz dış faktörleri dikkate alarak alıcıya ulaştırması, alıcının mesajı çözüp algılayarak değerlendirmesi ve geri bildirimde bulunması gerekir. Ayrıca örgütsel iletişimin açık ve güvenilir olup, saygı çerçevesinde gerçekleşmesi gerekir. Çoğu kaynakta üç temel başlık altında toplanan iletişim öğeleri, iletişimi etkileyen faktörlerin çeşitliliği göz önüne alınırsa genişletilmiş olarak yedi ayrı öğeden oluşmaktadır. Bu öğeler (8, 24, 25, 26) :

1. Gönderici,
2. Mesaj,
3. Kanal,
4. Alıcı ve şifre çözme
5. Anlam bulma,
6. Geribildirim ve
7. Gürültü

Gönderici: Haberleşme sürecinin başarısı büyük ölçüde göndericinin bilgi yetenek ve özelliklerine bağlıdır. Gönderici kendisine ulanan bilgi, fikir ve duygulara göre mesaj olarak iletilecek düşünceleri zihninde geliştirir ve düşünceleri kelimelere, rakamlara, şekillere yani sembollere dönüştür. Gönderici mesajın iletilmesi sırasında bazı noktalara dikkat etmelidir. Bu noktalar (25, 26, 27):

- **Bilgi ve deneyim alanına giren sembollerin kullanılması;** Gönderici, Karşısındaki alıcının anlayabileceği nitelikte mesaj göndermelidir. Bu durum özellikle gönderici ve alıcının eğitim ve bilgi düzeyinin farklı olduğu zamanlarda ortaya çıkabilir. Kullanılan kelime, sembol ve işaretler mesajı alan tarafından tam bilinmiyor ya da yoruma maruz kalıyorsa anlam hataları artacak, bu da iletişimin etkinliğini ve işin verimini azaltacak, zaman kayıplarına neden olacaktır (27, 28).
- **Somut sembollerin kullanılması;** Gönderici soyut ifade ve sembollerini kullanmamaya, ifadelerin de alıcının zihinde çelişki yaratmayacak şekilde somut olmasına dikkat etmelidir (28).
- **Alıcının alıştığı sembollerin kullanılması;** Göndericinin alıcıya ulaştırmak istediği mesajlar, alıcının alıştığı sembollerin kullanılmasına dikkat edilmesi halinde yanlış anlaşılmalara yer bırakmayacak ve iletişimin hızını ve etkinliğini artıracaktır (27).
- **Kullanılan yabancı kelimelere dikkat edilmesi;** Deneyimi az olan alıcıların olduğu bir iletişim sürecinde, alıcının hiç karşılaşmadığı yada kullanmadığı kelimelerin yer alması durumunda bu kelimelerin açıklamasının mutlaka yapılması gerekmektedir (28).

Mesaj: Gönderici kavramları bir mesaj şeklinde kodlar. Mesaj, kaynak kodlayıcısının fiziksel ürünüdür. Sözlü veya yazılı olarak mesaj iletilebilir. Grafik veya resimler, konuşmalar, yazışmalar, beden dili veya yüzdeki mimikler alıcıya gönderilen mesajı oluşturur. Bu aşamada gönderici kullandığı sembollerle mesajı kodlamış olur. Mesaj hem kaynak, hem de alıcı tarafından aynı şekilde anlaşılabilir. Aynı şekilde algılanmayan mesajlarda iletişimin doğruluk düzeyi azalacak ve gürültü artacaktır (25, 28).

Kanal: Kanal alıcı ve kaynak arasındaki bağ olarak kabul edilebilecek bir ögedir. İletişimin bu ögesinde bireyler beş duyu organını kullanarak mesajı alır. Görme ve işitme organları diğerlerine göre daha etkili kanal organlarıdır. Ayrıca telefon ve ses dalgalarını ileten hava da gönderici ile alıcı arasında bir kanal olarak kabul edilmelidir (25).

Alıcı Şifre Çözme: Bu basamak alıcıya sembol olarak iletilen mesajların kodlarının çözülme aşamasıdır. Alıcının mesajın ilgili olduğu konuya ilişkin geçmiş deneyimleri ve bilgileri bu süreci etkiler. Algı kavramı aslında hem alıcıyı hem de göndericiyi ilgilendiren ve iletişimi etkileyen en önemli kavramlardan biridir. (26).

Anlam verme: Başarılı bir iletişim alıcı tarafından mesajın alınarak kodun çözüldüğü ve ona bir anlam verdiği zaman sağlanmış olur. Alıcının mesaja anlam verip vermemesi birçok faktöre bağlıdır. Etkili bir iletişim hem göndericinin hem de alıcının kullanılan kodlama sisteminin sembolleri bilmelerini gerektirir. Göndericinin ve alıcının özellikleri, örneğin iletişimdeki ustalıkları, iletişimle ilgili tutumları ve arzuları, daha önce Yaşadıkları deneyimler ile sosyo-kültürel nitelikleri, iletişimin başarısına önemli ölçüde etki eder (25).

Geri Besleme: Alıcı tarafından mesaja cevap, aslında göndericiye karşı verilmiş bir tepkidir. Gönderici, bu basamakta alıcıya iletmek istediği mesajın doğru ve tam iletilip iletilmediğini anlar ve gereken düzeltme ve eklemeleri yapar. Alıcı mesajın kodlarını çözdükten ve ona anlam verdikten sonra, gönderici konumuna geçer. Alıcı verilen mesajı cevaplandırmak üzere, gönderici olarak bir mesaj hazırlayıp bunu bir kanal vasıtasıyla eski göndericiye iletir. Bu duruma iletişim sürecinde “geri besleme” ya da “geri bildirim” adı verilir. Geri besleme gönderilen mesajın alınıp alınmadığını ve doğru şekilde yorumlanıp yorumlanmadığının anlaşılmasını sağlar. Geri besleme aynı zamanda alıcının tepkisine göre, göndericinin ileteceği yeni mesajın içeriğinde değişiklik yapmasına olanak verir (27).

Gürültü: Gürültü iletişimin etkinliğini ve güvenilirliğini azaltan bir unsurdur. Gönderici, bir mesajı kodlamak ya da açıklamaktan yoksunsa, kodlama sürecinde gürültü meydana gelmiş olur. İletişimi engelleyen, mesajlarda değişiklik ya da sapmalar yaratan faktörler, gürültü olarak adlandırılabilir. Gürültü kalabalık nedeniyle meydana gelen mekanik bir gürültü olabileceği gibi, alıcının dikkatini başka yönlere vermesi nedeni ile oluşan psikolojik etkiler de gürültü olarak kabul edilmelidir (26).

4.2.3. İletişim Modelleri

Tarihsel süreç içerisinde incelendiğinde iletişimin çeşitli tanımlarının yapıldığı ve bu tanımlar doğrultusunda bilim adamlarınca çeşitli iletişim modellerinin önerildiği gözlemlenmiştir. Çalışmamızın devamında tarihsel bir bakışla iletişim tanımları ve modelleri tanıtılacaktır.

4.2.3.1. Aristo Modeli

Bu modelde iletişim, inandırıcı olma sanatı anlamını taşımaktadır. Konuşmacının iletilerini alıcılarda istediği tepkileri yaratmak üzere düzenleme becerisi söz konusudur. İ.Ö. 4. yüzyıla dek uzanan bu modele Aristo ilk defa ‘Rhetorik’ adlı yapıtında yer vermiştir (27, 28). Kaynak bu modelde etkin bir rol oynamaktadır ve iletilerinin hedef kitleye

ulaşması ve onları etkilemesi için yardımcı öğeleri devreye sokmaktadır. Kaynağın alıcıda yaratmak istediği etkiye göre seçtiği öğeler, iletinin içeriği ile bir bütünlük içerisinde alıcıya aktarılır. Bu yardımcı öğeler arasında ses tonu, beden hareketleri kısaca mimikler ve jestler sıralanabilir. Kaynaktan alıcıya ulaşan ileti, beraberine kullanılan destekleyici öğelerle alıcıda daha büyük bir etki yaratmaktadır. Diğer taraftan mimik ve jestler ses tonu ile birlikte daha etkin hale gelerek alıcının kaynağın etkisinde kalması sağlanmaktadır. Alıcı ses tonuna yoğunlaşır ve bu sırada mimik ve jestler ile söylenen desteklendiğinden alıcı üzerindeki etki artar. Bu modele göre iletişim tek yönlü sözel bir etkinlik olarak ele alınmaktadır. Kaynak aktif konumdadır ve iletinin alıcıda yaratacağı etkiyi önceden belirleyebilmektedir. Hedeflenen etkinin oluşması için ise gereken tüm yollar kaynak tarafından devreye sokulmaktadır (29, 30).

4.2.3.2. Lasswell Modeli

Lasswell Modelinde Aristo Modelinde olduğu gibi iletişimde sözel iletiler üzerinde durmuştur. Ancak etkide sonuçların farklı olabileceğini vurgulamıştır. Bu modele göre kaynağın içerisine bulunduğu durum iletişimde önemli rol oynar. Buna bağlı olarak da alıcı kaynaktan etkileneceğinden iletilen mesaj da aynı etkiyle alıcıya ulaşır. Fakat önemli bir nokta şudur: Alıcı kendi deneyimlerinden ve önbilgilerinden yola çıkarak kaynaktan ulaşan mesajı algıladığı için her alıcıda ortaya çıkacak etki farklıdır. Çünkü her alıcının bir yaşam deneyimi söz konusudur ve bu deneyimler alıcının algılamasında oldukça belirleyici bir rol oynamaktadır. Lasswell modelinde kimin, neyi, kime, hangi kanalla iletildiği ve bu ileti sonucunda oluşturduğu etki önem taşımaktadır. Lasswell modeli, kitle iletişiminin yarattığı sonuçları abartma eğilimine katkıda bulunmuştur (28, 30, 31).

Fiske ise Lasswell modelini değerlendirirken “Bu, Shannon ve Weaver’ın özgün modelinin sözsel bir versiyonu olup iletişimi iletilerin aktarımı olarak görür; anlam yerine etki sorununu gündeme getirir” demektedir (27). Fiske’nin söylediklerini biraz açacak olursak, kaynak pozisyonundaki kişinin amacı alıcıyı etkilemektir ve Lasswell’e göre iletişim iknaya yönelik bir süreçtir (32).

4.2.3.3. Shannon-Weaver Modeli

Shannon ve Weaver’ın temel modeli iletişimi basit bir doğrusal süreç olarak ele alır . McQuial; Windahl ise bu modeli açıklarken “iletişim burada tek yönlü düz çizgisel bir süreç olarak tanımlanır” der (31). Bu modelde iletişim altı öğeyle tanımlanmıştır. Bilgi kaynağı (beyin) bir dizi olası iletiler arasından istenen iletiyi seçer. Gönderici (ses

sistemi) iletiyi sinyale dönüştürür. İletişim kanalı iletiyi iletir. İletişimin biçimine göre kanal da değişiklik gösterebilir. “Bir telefonla iletişimi düşündüğümüzde kanal telefon telleridir” (30,31). Karşılıklı yani yüz yüze olan iletişimde ise sinyal kaynağın sesi, kanal ise sesin iletildiği hava olarak ele alınabilir. Bu modelde alıcı ise (kulak) sinyali iletiye dönüştürür. İleti sinyale dönüştürülürken de yine beyin ile beraber çalışır. Bu aşama da önemli olan artık beynin bu sinyali iletiye dönüştürürken izlediği yoldur. Bu arada başka önemli öge olan ‘aksatıcı öge ‘ye dikkat çekmek gerekir. Bu öge ‘gürültü kaynağı’ olarak adlandırılır ve sinyallerin iletilmesi sürecini zorlaştırır (28, 32).

Dolayısıyla bu modelde en temiz sinyal taşıyan iletişim kanalları üzerinde durulmaktadır ve Shannon – Weaver modelinin çıkış noktasını, Bell Telefon Şirketi’nin mühendislerince elektrik uyarıların bir noktadan (vericiden) bir noktaya (alıcıya) en iyi şekilde iletilmesine yardımcı olması için geliştirilmiş olması oluşturur. Bu model her ne kadar mekanik bir iletişim için ortaya atılmışsa da, kişilerarası iletişim süreçlerine de uygulanabilmiştir. Bireyin yaşamsal deneyimleri ve bu öğeleri bir arada olmadığı sürece iletişim de mümkün değildir fikri savunulmaktadır. İletiler uygun ortam ve koşullar altında ancak sağlıklı bir şekilde alıcıya ulaştırılabilmektedir (30, 33).

4.2.3.4. Newcomb Modeli

Bu iletişim modelinin temelinde iletişim kuran kişiler ve iletişimin yer aldığı toplumsal bağlam ya da durum yer alır. İletişim süreci ise dengeyi sağlayan etkidir. Kişiler arası bu iletişimde kişilerin birbirlerine ve dış çevrelerindeki nesnelere uyumları söz konusu edilmektedir. Kişilerin dış çevresi deyince akla yaşadıkları toplum ve o toplumun özellikleri de gelmektedir. Bir bakıma ön hayat bilgileri, elde edilmiş olan olumlu veya olumsuz yaşam deneyimleri önemlidir. Newcomb iletişim üçgeninde söz edilen kişiler A ve B olarak, bu kişilerin sosyal çevrelerindeki bir nesne X olarak gösterilmektedir (28, 31). “ İletişim kişiler arasında (A – B) kuvvetli çekicilik olduğuna ve obje X’in her iki taraf için ortak bir uygunluğunun olduğu durumlarda gerçekleşir” (31, 34). Başka bir deyişle iletişimin gerçekleşebilmesi için kişiler arasında bir bağın bulunması, bu kişilerin birbirlerine yönelmiş olmaları ve aynı zamanda sosyal çevreleri içerisindeki bir nesnenin de önemli olması gerekir. Newcomb bu kuramı değerlendirirken birer yabancı olarak başlayıp aynı öğrenci birimlerinde birlikte zaman geçiren öğrenciler arasındaki anlaşmanın gelişme göstermesini temel almıştır (28, 34). Açıkça belirtilmese de bu model insanların enformasyona olan ilgilerinden bunun bir gereksinim olduğunu kabul

eder. Demokraside enformasyon genellikle hak olarak düşünülür, ancak enformasyonun yalnızca bir hak değil aynı zamanda bir gereksinim olduğu gözden kaçır (31).

4.2.3.5. Schramm Modeli

Bu modele göre iletişim süreci belirli işaretlerle ortak yönelim çevresinde örgütlenen bilgi-işlemeyi içerir. İletişim kaynak ile hedef alıcı arasında ortaklık kurmak üzere anlamlı bir çaba olarak ele alınır. Bu iletişim modelinde “ iletişim sürecinde gönderen ve alıcı üzerinde durulur” (31). Bu anlamlı çaba süreci içerisinde kaynak ve hedefin de aynı koşullar içerisinde olması iletişimi kolaylaştırmaktadır. Kaynak iletiyi kodlayarak gönderir çünkü beyin içerisindeki resimler yani iletiler kodlanmadıkça hedefe iletilemez. Kodlanan iletinin de yine o kodları bilen bir hedef tarafından algılanması iletişimin kalitesini yükseltir. Anlaşıldığı üzere kaynak ve alıcının aktif bir rol üstlenmeleri gerekmektedir. Kurulmak istenen ortaklık aynı koşullar içerisinde daha kolay ve daha etkili olarak gerçekleşir. Çünkü kaynak ve hedefin başka bir deyişle verici ile alıcının birbirini iyi anlaması gerekmektedir. Kaynağın gönderdiği kodlar alıcı tarafından yorumlanarak başka bir deyişle çözümlenerek alınır ve bu da ancak iki birimin de aynı sosyal topluma ait olmaları ile daha sağlıklı bir şekilde gerçekleşir. (28, 34).

4.2.3.6. Berlo Modeli

Bu modele göre başarılı bir iletişimde kaynak ile alıcının becerileri, tavırları, bilgileri, içinde buldukları toplumsal düzen ve kültürleri birbirinden ayrı olmamalı, birbirine uymalıdır. Berlo’da tıpkı Schramm gibi alıcı için geçerli olan etkenlerin kaynak için de geçerliliğini savunmaktadır. Hatta kaynak ve alıcının aynı kültürden olmaları gerektiğinin altını bir kez daha çizmektedir. Ancak bu şekilde iletişim, kopukluklara meydan bırakmadan amaca uygun olarak gerçekleşir. Kaynak içerisinde doğup büyüdüğü kültürün etkisiyle mesajlarını alıcıya gönderir. Alıcı ise bu mesajları kaynak ile aynı kültürden olmasının verdiği avantaj ile burada ortak ön bilgi ve kültürel etkilenme söz konusudur, çözümler ve kaynak bu şekilde alıcı üzerinde amaçladığı etkiyi oluşturmuş olur. Tüm bunların yanı sıra Berlo, ayrıca anlamın sözcüklerde değil, kişilerde aranması gerektiğinin altını çizerek iletişimin gerçekleşmesi için iletinin kültürel açıdan da çözümlenmesinin gereğini de vurgulamaktadır (33). Bu doğrultuda Usluata, “bilginin çözümlenmesini bilginin sadece aktarılmasından çok yorumlanmasına” bağlar (29).

4.2.3.7. Jakobson Modeli

Bu modeli geliştiren Jakobson bir dilbilimcidir ve iletinin yapısı gibi konularla ilgilenir. Jakobson için iletinin içeriği de önemlidir. Aynı zamanda Jakobson insanlar açısından dilin işlevlerine de önem vermiştir (31). Bu modele göre kaynak alıcıya iletisini yollar ve bu iletinin kendisinden başka bir şeyi nitelemesi gerekmektedir. Bu modelde çok önemli olan altı etmen vardır. Bunlardan birincisi gönderen, ikincisi, alan, sonra sırasıyla bağlam, ileti, temas ve kod'dur. Bu modelde bağlamdan söz edilirken Telman; Ünsal bağlam için şu açıklamayı yapmaktadırlar: “Vericiden alıcıya gönderilen mesaj aynı zamanda mesajın kendisinden başka şeyleri de niteler. Bu bağlam olarak adlandırılır” (29). Bu modelde önemli olan bir diğer nokta, iletişimin sağlanabilmesi için gönderen kişinin ve alan kişinin ortak bir kod kullanıyor olmasıdır. Başka bir deyişle bu kişilerin aynı dili konuşmaları veya en azından anlamaları gerekmektedir (31). Jakobson bu modelin öğelerinden olan ‘temas’ ile verici ile alıcı arasındaki fiziksel kanalı kasteder. İletişim esnasındaki beden teması, omuza küçük bir dokunuş veya elin tutulması bu anlamda değerlendirilebilir. Bir diğer temas ise psikolojik bağlantılardır. Verici ile alıcının konuları bu model için belirleyici durumdadır (34).

4.2.4. İletişim Çeşitleri

- Bireysel iletişim
- Kişilerarası iletişim
- Kurumsal iletişim
- Kitlesele iletişim

Araştırma konumuzun temelini oluşturması bakımından bu sınıflandırmalar içinde “kişilerarası iletişim” ve “kurumsal iletişim” kavramı ele alınacaktır.

4.2.4.1. Kişilerarası İletişim

Üstün ” kişiler arası iletişimin genel tanımıyla kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğunu” ifade etmiştir (35). İletişim, kişiler arası düzeyde bilgi, düşünce, duygu ve fikirlerin insanlar arasındaki şeklidir. Problem çözmek, bilgiyi aktarmak, tavsiyeler vermek veya yardım etmek amacı ile bireyler iletişim kurmaya gereksinim duyarlar. Fakat etkili bir iletişim için bazı becerilere gereksinim vardır ve biz bunlara “kişilerarası iletişim becerisi” adını verebiliriz. Kişilerarası iletişim, şu şekilde sınıflandırılmıştır (26);

- Sözlü iletişim (Verbal)
- Sözsüz iletişim (Non-verbal)

- Yazılı iletişim

Sözlü İletişim: Konuşma ve Dinleme; Bilgi gönderici tarafından alıcıya aktarılmak istendiğinde sözcük haline getirilir ve alıcıya konuşma şeklinde aktarılır. Mesajı bir kanal vasıtası ile alan alıcı, dinleyici pozisyonundadır ve aldığı mesaja tepki gösterir. Dinleyici yanıt vermeye karar verdiği zaman ise, alıcı konuşan, gönderici de dinleyen rolünü alır ve bu iletişim süreci bu şekilde devam eder (36, 37).

- Konuşma iletişimde en etkili yoldur.
- Doğrudan ve aniden gelişir.
- Kullanılan sözcüklere her zaman birşeyler eklenebilir, çıkarılabilir ya da düzeltilir. Böylece geribildirim daima açıktır.
- Eğer dinleyici konuşanın konuşma biçimine ve konuşmanın ritmine kendini yakın hissederse, söylenenler doğru şekilde algılanabilir.
- Kolay unutulması ya da yanlış anlaşılma gibi negatif yönleri de vardır (37).

Sözsüz iletişim: İyi bir dinleyici, iletişim kurduğu kişinin yalnız söylediklerini değil, yüzü, eli, kolu ve bedeniyle yaptıklarını da “duyar” ; çünkü yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedenin duruş tarzı, sesin tonu gibi sözsüz mesajlar kullanarak daha etkili bir iletişim kurulur (32, 36). Sözcükler ve sözcüklerle ifade edilenler dışında kalanlar sözsüz iletişimi oluşturur. Bu nedenle insanların vücutlarını, yüzlerini kullanarak birbirlerine mesaj iletmeleri sözsüz iletişim olarak kabul edilir. Bu iletişim şeklinde insanların ne söyledikleri değil, ne yaptıkları ön plana çıkar. Sözsüz iletişimin en önemli unsurları beden dili ve sestir. Sözsüz iletişim insanların kendi iç iletişiminin ipuçlarını taşımaktadır. Konuşan kişi yüzünü ve bedenini kullanarak sözlü anlatımını destekler. Dinleyen ise sergilediği yüz ve beden ifadeleri ile konuşana geri bildirim verir. Sözsüz iletişim kimi zaman kelimeleri tamamlayıcı olabilir ve kelimelerin yerini tutabilir (8 , 32).

Yazılı iletişim: İnsanın zaman ve mekândaki ilişki sınırlılıklarını genişletmede en etkin iletişim biçimidir. Uzaktan haberleşme, bilgi ve deneyimleri zaman içinde biriktirme de sözlü iletişime göre daha güvenilir bir yoldur. Ekonomik gereklerle ortaya çıkan bu iletişim türü bazı toplumsal, kültürel ilişki ve kurumlar üzerinde etkili olmuştur (26, 37).

4.2.4.2. Kurumsal İletişim

Kurum ve birey üzerinde önemli etkileri olan iletişim yöneticilerin başarısı ve kurumun etkinliğinde de büyük rol oynayan bir süreçtir (34, 35). Yapılan bir araştırmaya göre toplantılar, raporlar, mektuplar, telefon görüşmeleri, faksler gibi iletişim etkinliklerini

kullanarak islerini yürüten yöneticilerin zamanlarının %80'ini iletişim faaliyetlerine ayırdıklarını ortaya koymuştur (38).

Kurumsal iletişimi tanımlamak içinse önce kurumu tanımlamak gerekir. “kurum, iş ve işlev bölümü yaparak bir otorite hiyerarşisi içinde, ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların faaliyetlerinin koordinasyonudur.” Kurum içi iletişim ise kişilerin belirlenen amaçlar doğrultusunda kendi rollerini gerçekleştirmeleri sırasında çalışanların birbirleriyle kurdukları iletişim olarak tanımlanmıştır (37). İletişim kurumu bir arada tutan ve kurum için hayati öneme sahip bir unsurdur. Kurumsal iletişimin önemi ve sağlıklı işlediğinde sağladığı faydalar şu şekilde sıralanabilir (22, 39);

- Yönetime karar almada gereksinim duyulan bilgiyi elde etme olanağı sunar.
- Yöneticilerin aldığı kararların çalışanlar tarafından algılanması ve uygulamaya dönüştürülmesini sağlar (41).
- Çalışanların kuruma bağlılığını arttırarak, müşteri hizmetlerinin iyileşmesini sağlar.
- İş doyumu, motivasyon, kurumsal bağlılık gibi çalışanların davranışları üzerinde olumlu etkiler yaratarak örgütsel performansı arttırır (40).
- Çalışanların paylaşım duygusunu arttırır.
- İş ortamındaki sürtüşme ve baskıları azaltır.
- Kurumsal faaliyetlerin istikrar ve işbirliği içinde gerçekleşmesine katkıda bulunur.
- Kurumsal değişime karşı güven oluşturur ve değişim sürecini hızlandırır.
- Daha az hata yapılmasına ve sonuçta giderlerin azalmasına olanak sağlar.
- Karlılığı ve etkinliği arttırır (41, 42).

Kısaca denilebilir ki, iletişim kurumsal faaliyetin temelini oluşturmaktadır. Bu haliyle kurum içinde de iletişimden bahsedebilmemiz için kişiler arasında karşılıklı olarak fikir, bilgi ve duygu alışverişini zorunlu kılan bir ilişkinin kurulmasını gerektirmektedir. Bu ilişki bir üst organ tarafından önceden belirlenmiş ve zorunlu kılınmış ise buna biçimsel iletişim deriz. Eğer bu ilişki herhangi bir zorunluluk olmadan mesajı ileten ile alıcı arasında herhangi bir gereksinimden dolayı (iş, arkadaşlık vs.) ortaya çıkan bir ilişki ise buna biçimsel olmayan iletişim veya doğal iletişim adı verilir (24, 25, 26). Kurumlarda biçimsel iletişim dört yönde gerçekleşir (43) ;

1. Yukarıdan aşağıya iletişim
2. Aşağıdan yukarıya iletişim
3. Yatay iletişim

4. Çapraz iletişim

Yukarıdan aşağıya iletişim: Bu iletişim şekli ile kurumun yapısını oluşturan politikalar, usuller, kurallar ve iş çizelgelerini içeren emirlerle, bilgi istekleri mesaj olarak ulaştırılır. Ayrıca gruplar arasında birliği sağlayacak bilgiler de bu hiyerarşi içinde aktarılır (44). Astın yaptığı işin gerekçesini bilmesi ve kendi başarısını üstlerinin nasıl değerlendirdiğini öğrenmesi, kurumsal iletişim için yararlı bir yöntemdir. Çünkü başarılı olduğunu öğrenen bir ast işine dört elle sarılır ve eğer başarılı değilse, yetersiz yönlerini öğrenerek kusurlarını düzeltme yoluna gider. Bu açıdan düşünüldüğünde personelin başarısını değerlendirirken uygulanan kapalı sicil sistemlerinin kurum içerisinde değişimi azalttığını ve iletişimi bu yönde olumsuz etkilediğini söyleyebiliriz. Yukarıdan aşağıya iletişimin yazılı olması ve yalnızca gerekli bilgileri içermesi çok önemlidir (24, 35).

Aşağıdan Yukarıya iletişim; Astların gerekli bilgileri üstlere verme aracı olarak bu iletişim türü kullanılır. Astlar bu iletişim yolu ile rapor verirler ya da tepkilerde bulunurlar. Bazı kuruluşlarda görülen şikâyet ve öneri kutuları, grup toplantıları, yöneticinin kapısının astlara daima açık tutulması gibi yöntemler bu tür iletişimi geliştirme amacına yöneliktir. Aşağıdan yukarıya iletişimin kurulmasında kurum içinde bazı engelleyici faktörler vardır (35, 45);

- **Fiziksel uzaklık:** Kurumlar büyüdükçe, alt kademelerde çalışan personelin üst yöneticiye ulaşması güçleşir. Bunun nedeni kurumsal kademelerin sayısının artması ve hiyerarşiyi izleme zorunluluğu bu iletişim zincirinde hiçbir basamağın atlanılmamasını gerektirir (35, 42).
- **Bilgilerin değişikliğe uğraması:** Mesajlar ya da bilgiler üst kademeye iletilirken, değişikliğe uğrar ya da bir bölümü iletilemez. Dolayısıyla göndericiden alıcıya iletilen mesajın doğruluğunu etkiler (35, 41).
- **Üstün davranışı:** Bazı kurumlarda astın gözünde üstü, kendi gelişme ve ilerlemesine zarar verebilecek bir kişi olarak görülebilir. Bu nedenle ast üstüne hoşlanmayacağı bazı mesajları iletmekten vazgeçebilir. Üst, bu engelleyici faktörü önlemek için astlarını zaman zaman rahatlatmalı ve kendilerini özgürce ifade etmelerini sağlamalıdır (35, 40).
- **Astın statüsü:** Ast istediği zaman amiri ile iletişim kuramayabilir. Ayrıca üstün yardımcıları da bunu engelleyici davranışlarda bulunabilirler (35).

- **Gelenekler:** Yukarıdan aşağıya emir verme sık karşılaşılan bir kurumsal yapı örneğidir. Fakat kurumlarda aşağıdan yukarıya iletişim o kadar hoş karşılanmayabilir. Bunu önlemek için üst bir standart belirlemeli ve astlarını dinlemeye vakit ayırmalıdır (35, 41).

Yatay İletişim: Kurumsal yapıda alt düzeydeki kişi ve birimler arasında yürütülen iletişim türüdür. Bu tür iletişim şekli ile kurumlar arasındaki faaliyetlerin eşgüdümlemesi sağlanmış olur. Özellikle uzmanlaşmanın sık olduğu kurumlarda eşgüdümün önemi büyüktür (46).

Çapraz İletişim: Bazı kurumlarda iletilen bilginin niteliğine göre çapraz iletişim türü oluşabilir. Uzmanlaşmış astın bilgisinden yararlanmak isteyen üst, bilgiyi doğrudan almak için hiyerarşiyi atlar ve iletişime geçer (46).

Doğal iletişim: Biçimsel yapının, çalışanların gereksinimlerini karşılamada eksik kalması, kurum içinde bu gereksinimleri karşılamak için doğal grupların oluşmasına neden olur. Bu grupların bir lideri ve kendilerine özgü normları, ödüllendirme ve cezalandırma sistemi ile iletişim ağları bulunmaktadır. Doğal iletişim genel olarak resmi iletişimin tamamlayıcısı olarak düşünülmelidir. Resmi iletişim olmadan doğal iletişim tek yönlü iletişimin etkinliğini sağlamada yetersiz kalır (34, 46).

4.2.5. İletişim Engelleri

Sağlıklı iletişimi engelleyen birçok neden bulunmaktadır. ”Bunların bir kısmı fiziksel ortamdan kaynaklanan engeller ve kullanılan teknolojik araçlar, bir kısmı ise sosyo-psikolojik özelliklerdir”(41). Fiziksel ve teknolojik engeller, mesajın mekanik olarak iletilmesini kısmen veya tamamen engellemektedir. “Bunların tamiri ve düzeltilmesi nispeten kolaydır. Önemli olan sosyo-psikolojik faktörlerdir. (38,45).

4.2.5.1. Kişisel Engeller

İletişimin gönderici ve alıcı olmak üzere iki ana faktörü bulunmaktadır. İki birey farklı kişilikte olmaları durumunda iletişimin etkisini azaltmaktadır. Diğer bir deyimle, alıcının, göndericinin iletmek istediği her şeyi algılayamadığı, her hususa aynı ölçüde önem ve değeri veremediğini söylemek yanlış olmayacaktır (40, 46).

Dil Güçlükleri: İletişimde temel faktörlerin başında dil gelmektedir. “Ancak bir dilin içerdiği kelimelerin bazen birden çok anlam taşıdıklarını ve bu anlamların birbirleriyle hiç ilgisi olmayan hususlar olduğunu ifade edebiliriz”(40).

Dinleme Yetersizlikleri: Birçoğu, karşıdakini dinlemek yerine ne cevap vereceğini düşünerek, karşıdakinin söylediklerini dinlememekte ve buna bağlı olarak söylenenleri tam olarak anlayamamaktadır. Bu engeli aşmak için karşılıklı iyi bir dinleyici olmak gerekmektedir (40, 45).

İfade Açıklığının Bulunmaması: Şahıslar iletişim sırasında karşıdakini kendi bildiği çoğu şeyi bildiğini düşünerek mesajı eksik iletirler. Diğer taraftan çok kısa şekilde iletilebilecek mesaj, konu dağıtılarak ana fikir kaybolabilmektedir. İki durumda iletişim engeline sebep olmaktadır. Bu engelle karşılaşmamak için öncelikle kendimizi karşıdakinin yerine koyarak konuyu dağıtmadan aktarmalıyız (40, 46).

4.2.5.2. Geri Beslemeden Kaynaklanan Engeller

Geri besleme adeta bir geriye yansıtmadır. Bu nedenle, bir değerlendirme işlemi değildir. Aksine alınan mesajı tanımlama işlemidir. Geri besleme mesaj alındıktan sonra ilk fırsatta yapılmalıdır. İletişimin bozulmaması için değerlemeden kaçınılmalıdır (41).

4.2.6. Hemşirelikte İletişimin Yöntemi ve Teknikleri

İletişimin anlamlı olabilmesi için hemşirenin iyi bir gözlemci, iyi bir dinleyici olabilmesi ve dokunma olayından yararlanması gerekmektedir. Bu nedenle bu bölümde iletişim düzeylerinden, görme, işitme, hissetme (dokunma) kanallarından söz edeceğiz (3).

İletişim üç düzeyde gerçekleşir. Birinci düzeyde hemşirenin gördüğü, işittiği, dokunduğu; ikinci düzeyde ne gözlediği, ne işittiği, ne hissettiği; üçüncü düzeyde de ne algıladığı yer alır (42).

4.2.6.1. Görme Kanalı, Gözlemek ve Bunun Önemi

Gözler en iyi mesaj alan ve en iyi mesaj ileten kanallardır. Hemşirelikte görmenin, gözlem yapmanın başka bir yeri vardır. Bakımın amacına ulaşabilmesi için gözlem şarttır. Gözlem dikkat gerektirmekte de olup her olay ya da durumu tam, kusursuz gözlemek zordur. İletişimde ne gördüğümüzden çok ne gözlemlediğimiz önemlidir. Birçok iletişim araştırmacısı hastaların ne söylediğinden çok ne yaptığı yani sözelden çok sözel olmayan davranışları üzerinde dururlar. Çünkü genelde objektif belirti ve işe yarar ipuçlarının bu yollarla iletildiğine inanmaktadırlar. Vücut hareketlerini gözlemek önemlidir. Birçok durumda hastalar, hemşirelerle vücut hareketleri yolu ile iletişim kurarlar, vücut hareketleri bireyden bireye değişir ve bunda ailenin, kültürün etkileri vardır (3, 42).

4.2.6.2. İşitme Kanalı, Dinlemek ve Bunun Önemi

İşitmede, ses volümü, tonu, ritmi, sürati, değişimi önemlidir. Dinlemek önemli olup sözel ve ses tonu, sürati gibi yönlere özel dikkat gerektirmektedir. Jack Woodford'a göre "iltifat anlamına gelen, dikkatli dinlenilmekten hoşlanmayan çok az insan vardır". İyi bir konuşmacı olmak istiyorsak önce iyi bir dinleyici olmalıyız (3, 42).

Hasta-hemşire ilişkileri bir iletişim zinciri içinde geliştiğine göre iletişimde dinlemenin rolü de önemlidir. Dinleme bireyden bireye değişir (3, 42). Dinleme ve önemini çalışmamızın sonraki aşamasında ayrıntılarıyla ele alacağız.

4.2.6.3. Hissetme Kanalı, Dokunma ve Bunun Önemi

Dokunmanın iletişimde önemli bir yeri vardır. Hemşireler hastalarına bakım verirken, işlevlerini yerine getirirken, üç çeşit dokunmadan yararlanırlar. Bunlar:

- İşlemsel dokunma
- Psikolojik dokunma
- Terapötik dokunma

İşlemsel dokunma en genel ve ilkel dokunma biçimidir. Hasta ile fiziksel teması gerektirmektedir ve sağlık sistemi içerisinde oldukça yer alır. İşlemsel dokunma olmadan hemşirelik gerçekleşemez. İşlemsel olmayan dokunma ise daha çok psikolojik yaklaşımı, desteği ve empatiyi gerektirir. "Psikolojik dokunma" hastaya "ilgi" "empati" "sempati" "gerilim" "kızgınlık" gibi olumlu ya da olumsuz mesajları iletir. Terapötik dokunma, hemşireliğe 1960 yıllarında NewYork Üniversitesi hemşirelik profesörlerinden Delores Krieger tarafından bir kavram olarak girmiştir. Terapötik dokunma tüm canlıların elle ovularak dengede tutulabilecek bir enerji alanı ile çevrildikleri tahminine dayanır. Ciltten 3-5 cm yüksekte bulunan bu enerji alanını dengeleme ve yumuşatma çabasına terapötik dokunma adı verilir. Özel bir eğitimi gerektirmekte olup kendine özgü teknikleri vardır (3, 42).

4.2.7. Etkin Dinleme

Dinleme bir beceridir ve bu beceri birtakım ilke ve yöntemlerle çok daha etkili bir şekilde kullanılabilir. İnsan iletişiminin yaklaşık %90 ı sözel olarak yapılmaktadır ve birçoğumuz bize söyleneni tam dinlemeyiz. Bir çalışmaya göre, çoğumuz bize söylenenin ancak % 45'ini duyarız ve bununda ancak % 50'sini anımsarız. Bu demektir ki; söylenenin ancak % 25'ini anımsarız. Bu oranı yükselttiğimiz ölçüde iletişimi arttırıyoruz demektir

yani etkili dinleme sadece söylenenleri duymak değil, aynı zamanda bu söylenenleri önemli bulmak, kavramak ve değerlendirmektir (47, 48).

4.2.7.1. Dinleme Çeşitleri

Görünüşte dinleme: Bazen karşınızdaki kişi dış görünüşüyle dinliyormuş gibidir, fakat iç dünyası bambaşka yerlerde. Ya da kafasında sizin söylediklerinizden daha önemli bir konu vardır (3, 49).

Seçerek dinleme: Anlatılan kısımlar da kendi ilgi alanına giren kısımları dinler.(50)

Saplanmış dinleme: Duygusal yönden saplanmış dinlemedir. Sürekli bir duygusal tonu taşımak isterler; ne söylerseniz söyleyin ondan bir espri, gülünecek bir şey çıkarmak isteyenler olabileceği gibi, her söylenenden hüznü bir şeyler çıkarmaya çalışanlarda vardır. Böyle belirli bir duyguya saplanmış dinleyiciler kendi ilgilendikleri duyguların dışında işittiklerini, hemen o anda unuturlar (44, 50).

Savunucu dinleme: Ne duyarsa duysun her söyleneni kendine yönelmiş bir saldırı sayar ve hemen karşı savunmaya geçer (51).

Tuzak kurucu dinleme: Bu tür dinleyiciler hiç seslerini çıkarmadan dinlerler, çünkü bunlar dinledikleri bilgiden yararlanarak karşıdakini zor duruma bırakacak fırsatlar yakalamaya çalışırlar. Hatalarını bulmak, açık aramak, eksikliklerini ortaya çıkarmak için dinlerler (3, 51).

Yüzeysel dinleme: Konuşanın kullandığı kelimelerin yüzeyinde kalır ve asıl altta yatan anlama ulaşamazlar. Kelimelerin manasını o zannederler. Mecazi manayı ciddiye alırlar. Üniversiteyi kazanıp gelen öğrencinin o şehirdeki akrabalarına gittiğinde ona “sık-sık gel bekleriz” demelerini ciddiye alıp sık-sık gitmesi ve evdekilerin de bundan rahatsız olması durumu örnek verilebilir (3, 45).

Aktif dinleme: Bir kimseyle konuşurken, onun demek istediğiyle bizim anladığımızın aynı olup olmadığını anlamayı içeren dinlemeye “geri-iletim” adı verilir. Askerde emir tekrarı gibi bir örnek verilebilir (52).

Geri iletim kullanarak dinlemenin, anlamaya o denli büyük katkısı vardır ki, bu tür davranışa iletişim uzmanları bir terim bulmuşlardır “Aktif Dinleme”. Aktif dinlemenin en belirgin özelliği, bilinçli bir şekilde ve sürekli olarak geri iletim kullanılmasıdır. Aktif dinlemede dinleyen konuşanın dinlediklerini açarak geri verir ve böylece konuşan dinleyen ne anladığını öğrenir. Ve bireylerin iç dünyalarına kapanıp kendi anlamları içine gömülmeleri önlenmiş olur (44, 51).

4.2.7.2. Etkili Dinleyebilmek İçin Bazı Yöntemler

• **Konsantre olma gücü geliştirilmelidir:** İyi bir dinleyici çevredeki, dinlemeyi bozucu etkenleri dikkate almayabilen ve kendisini dinlemeye istekli tutabilen kişidir. Konsantrasyonu bozucu gürültü ve sesleri kontrol altına almanız gerekmektedir.. Gürültü gelen kapıyı kapatıp, telefonun çalmasını önleyip, zihninizi temizlemek gerekmektedir. Dinlerken konsantre olmaya çalıştıkça konsantre olma gücünüz artar ve dinlemeniz iyileşmektedir (47, 53) .

• **İlgi alanlarınız geliştirilmedir:** Sizi ilgilendiren konulara dinlemeye karşı daha istekli olduğunuzu hiç fark ettiniz mi? Her hangi bir iletide de sizi ilgilendiren yönler bulabilirsiniz. İlgi duymadığınız bir konuyu sıkıcı diye niteleyip kapamak yerine, araştırmacı bir bilinç taşımanız gerekir ki her konuyu ilgiyle dinleye bilesiniz (49, 54).

• **Konuşmakta olan kişiye doğru bakılmalıdır:** Dinlemeye değer her insan bakılmaya da değerlidir. Bakmak aynı zamanda dediğine konsantre olmanızı sağlar. Birisiyle karşılıklı konuşurken, televizyon izlemeyip, başka bir şeyle ilgilenmemeniz gerekmektedir (50).

• **O andaki gereksinim saptanmalıdır:** Karşınızdaki insanın o andaki ihtiyacını anlamak, etkili bir dinleyici olmanın bir parçasıdır. İnsanlar o kadar çok çeşitli nedenlerle konuşurlar ki; rahatlamak için, öfkesini çıkarmak için, ikna etmek için, haberdar etmek için, anlaşılmaq ve sınırlarını gevşetmek için. Üstelik insanlar, sizin beklentilerinizin dışındaki nedenlerle konuşmaktadırlar Konuştuğunuz insanın gereksinimini saptayabildiğinizde, söylediklerini uygun bir temele oturabilir ve daha iyi anlayabilirsiniz (51, 55).

• **Söylediği şeye büyük ilgi duyuyormuş gibi görünmeniz gerekmektedir:** Karşınızdaki kişiye her şeyinizle odaklanmanız gerekmektedir. Aynı fikirdeyseniz başınızı sallayıp, bir öykü anlatırsa gülümseyip karşılıksız bırakmamalısınız. Onunla birlikte güç sarf etmeye özen gösterilmelidir.O sırada zamanınız yoksa konuşmayı başka bir zamana ertelemeniz uygun olacaktır (52) .

• **Konuşmakta olan kişiye yaklaşılmalıdır:** İlgi çekici bir konuşmaya doğru eğilme, sıkıcı olanından uzak durma eğiliminde olduğunuzu hiç fark etmiş miydiniz?(56)

• **Açıklayıcı Sorular sorulmalıdır:** Bu konuşmakta olan kişiyi hala dinlemekte olduğunuzu belirtir. Size daha çok şey anlatmasını sağlar (46, 53).

• **Sözünü kesmeyip daha fazlasını anlatması istenmelidir.:** Çoğu insan sözünün kesilmesine sert tepki gösterir ve bunu saygısızlık olarak yorumlar. Eğer arada sözünü kesmeyecek olursanız, bu pek çok kişi için büyük bir iltifattır. Onları yeniden konusuna çekerseniz daha büyük iltifat almış olacaklardır. Şunu diyebilirsiniz: “Bu son noktaya biraz daha girebilir misiniz?” veya “şu..ve...şu hususta söylediğiniz şeyler hakkında biraz daha bilgi edinmek isterdim ” (45, 54).

• **Belli aralıklarla özetlenmelidir:** Etkin dinlemenin tekniklerinden birisi, belli aralıklarla diğer insanın söylediklerini özetlemektir. Konuşmacı bir konuyu bitirdiğinde, diğer konuya geçmeden önce onun fikirlerini ve belli başlı noktaları başka sözlerle açıklayarak, doğru mesajı alıp almadığınızı yoklayın. Bu şekilde ayrıca, karşınızdakinin size anlattıklarına odaklanmaya devam eder ve ona güven verirsiniz (46, 53).

• **Konuşmacının bahsettiği konunun dışına çıkılmamalıdır:** Yeni bir konuya geçmek için ne kadar sabırsızlansanız da konuşan söyleyeceklerini tamamlamadan siz konuyu değiştirmemelisiniz (46).

• **Kendi söylemek istediğinizi ifade ederken konuşmacının sözcükleri kullanılmalıdır:** Karşınızdaki sözünü tamamladığında, onun söylediği bazı şeyleri tekrar edin. Bu sizin dinlemekte olduğunuzu kanıtlamakla kalmaz, aynı zamanda kendi fikirlerinizi direnmeyle karşılaşmadan ortaya koymanız için de iyi bir fırsattır. Kendinize ait bazı düşünceleri söylemeden önce, “sizin de belirttiğiniz gibi” veya “Tam ifade ettiğiniz gibi” demeniz uygun olacaktır (54).

• **Duygular gözden geçirilmelidir:** İnsanların çoğu belli insanlara ve durumlara tepki göstermelerine neden olan duygusal yükler taşırlar. Başka birini dinlerken hassaslaşıyorsanız duygularınızı gözden geçirip; özellikle tepkiniz durumun gerektirdiğinden daha güçlüyse öfkenizi masum bir insandan çıkarmaya kalkışmanız hoş olmayacaktır (53, 46).

• **Yargınızı askıya almanız gerekmektedir:** Başkalarıyla konuşurken bir karara varmadan önce hikâyeyi sonuna kadar dinleyip,eğer bu sabrı gösteremezseniz, konuşmaların asıl amacını gözden kaçırmamız söz konusu olacaktır (55).

• **Konuşmacının tavırlarına takılıp kalınmamalıdır:** Size iletilen iletinin içeriği üzerinde yoğunlaşırsanız, bu iletinin nasıl iletildiği ikinci planda kalır. Bir görüşü iletinin görünüşüne, tavırlarına takılarak değerlendirmeyin. Dikkat çekici tavırları olmayan bir

konuşmacı da önemli bilgiler verebilir. Bilginin kendisi onun paketlenme biçiminden daha önemlidir (27, 52).

- **Beden diline dikkat edilmelidir:** Görsel ipuçları bir konuşmanın anlamını daha iyi kavramaya yardımcı olur. Yüz yüze iletişimde bulunduğumuzda karşınızdakinin yüzüne, jest ve mimiklerine dikkat edilmelidir (56).

4.2.7.3. Etkin Dinlemeyi Engelleyen Faktörler

- **Gürültü:** Gürültü işitmeyi engeller. Dikkati dağıtan dış etkileri göz ardı etmeyip, bunlara göz yummanız gerekmektedir (27).

- **Fiziksel yapımız:** Sinir sisteminizin konuşma hızından dört kat daha fazlasını dinleyebilme kapasitesine sahip olduğunuzu biliyor muydunuz? İnsanın sinir sistemi dakikada 600 kelimelik bir konuşma hızını anlama kapasitesine sahip olmasına rağmen, normal bir konuşmanın hızı dakikada 100-150 kelime arasındadır. Bu da insan sinir sisteminin sahip olduğu kapasitenin ancak dörtte biri veya altıda birini kullanması anlamına gelir. Böylece insanın dinlemede olduğu her dakika içinde kafası 450-500 kelimelik bir süre boş kalır ve bu süre dikkatin dağılmasını son derece kolaylaştırarak adeta teşvik eder (27, 54).

- **Konuşmaya aşırı değer vermek:** Birçok insan dinlemeyi küçümser. Örneğin insanlara iletişim becerilerini nasıl geliştireceklerini sorsanız çoğunun vereceği yanıt, daha ikna edici olmak ya da toplum içinde konuşma becerisini arttırmak şeklinde olacaktır. Çok az insan, iletişim kurmanın temelini iyi dinleme olduğunu kavramaktadır. Çoğu insan, konuşmaya daha fazla, dinlemeye daha az önem verir. İyi ilişki kuran insanlar, konuşma-dinleme oranını yakından takip eder (27, 55).

- **Etkili dinleme insanı yorar:** Sürekli bir insanı dinlemeye konsantre olmak oldukça zordur. Kendinizi her yönüyle karşınızdaki kişiyi anlamaya verirsiniz bu tarz bir dinlemenin ne kadar yorucu olduğunu fark edersiniz. Beyninizin yorulduğunu, yıprandığınızı hissedersiniz (56).

- **Kendimizle meşgul olmamız:** Dinlemenin önündeki herhalde en aşılmaz engel, insanın kendisiyle meşgul olmasıdır. Hem TV izleyip, hem de konuşmaya çalışmak ya da gazete okurken bir şeyler söylemeye çalışmak gibi durum örnek olarak verilebilir (43, 50).

- **Önyargı:** Söyleyene ya da söylenene önyargılı yaklaşmak dinlemeyi ve anlamayı engeller (53).

4.2.8. Beden Dili

İnsanın iletişimi tek başına sözcüklerle sınırlandırılmaz. İnsanların tüm iletişim kanalları Açık olmasına karşın, sadece sözcüklerin oluşturduğu kanal, bunlar arasında belki de anlamları taşıma kapasitesi en az olan kanaldır. Oysa insanlar tüm bedenleri ile iletişim kurarlar (57).

Bu bölümde beden dilinin öneminden, iletişimde kullanılan beden dili hareketlerinin içerdikleri anlamların neler olduğundan bahsedilmiştir.

4.2.8.1. Beden Dilinin Tanımı ve Önemi

İnsanlar konuşarak anlaşmayı geliştirmeden önce beden diliyle anlaşılırdı. Beden dili insanların ilk anlaşma aracı ve ilk dili olmuştur. Bedenlerinin dili aracılığıyla insanlar duygularını, düşüncelerini, isteklerini, gereksinimlerini ve ruhsal zenginliklerini başka insanlarla paylaşmışlardır. Sosyologlar, eğitimciler ve dil uzmanları günlük iletişimde kullanılan sözcük sayısının bini geçmediğini belirlemişlerdir. Ama insanlar, sözcüklerin dışında elleriyle, kollarıyla, bedensel duruşları ve hareketleriyle de iletişimlerini gerçekleştirmektedirler. İletişimin bu tür veya grubuna kısaca beden dili denmektedir (58).

Kimi zaman insanların duygularını anlamak gerçekten zordur. Kendilerine soramazsınız, çünkü ne hissettiklerini çoğunlukla söylemezler; söyleseler bile çoğu kez duygularını kendileri de tarif edemezler. Bu kişilerin kafalarının içine girip ne hissettiklerini öğrenemeyeceğimize göre, o anda nasıl bir duygu içinde olduklarını yüz ifadelerine ve beden dillerine bakarak anlamaya çalışırız (59). Esas itibari ile insan, birincil olarak beden dili ile iletişime geçer. Daha sonra da bu dili sözel dilini desteklemek amacıyla kullanır. Bu dil onun ifadelerini vurgulamada, somutlaştırmada yardımcıdır. Sözel davranışlara göre sözsüz davranışlar daha güvenilir ve inanılır olarak değerlendirilir (60). Cooper, yedi yıl süreyle sürdürdüğü araştırmalar sonunda beden, ses ve sözcüklerin “tavırsal iletişime” katkılarını yüzdelerle belirlemiştir. Beden dili %60, ses %30 ve sözcükler %10 etkilidir (49). Bu sonuç, günlük iletişimde sözcüklerin etkisinin zannedildiği gibi yüksek olmadığını; buna karşılık beden dilinin iletişimde mesajın iletilmesinde en etkili öge olduğunu ortaya koymaktadır. Kişiler arası iletişimde insan bedeni çok önemli bir ileti aktarma aracıdır. Gündelik yaşamda çok sayıda uyarıcı etkisinde olan insan, bilinçli ya da bilinçsiz olarak beden diline sık sık başvurur (61). İnsan bedenini, kelimeleri kontrol ettiği gibi kontrol edemez. Bedenimiz olaylara veya durumlara karşı çok daha fazla “kendiliğinden” tepkiler verir. Bu tepkiler isteminin dışında

kolaylıkla ortaya çıkabilmektedir (62). İnsanlar günlük yaşantılarında sözel iletişimin yanında davranışlarıyla da bir takım işaretler verirler. Gizli bir şekilde gülümsemek kötü niyeti ele veriyorsa eğer, bundan şu sonuca ulaşabiliriz; demek ki vücut hareketleri asla yalan söylemiyor (63). Gözümüzle, yüzümüzle, bedenimizle ve tutumlarımızla iletişimde bulunuruz. İnsanlar buldukları ortamda birbirlerinin bedenlerini etkilerler. Bazen belli belirsiz, bazen de fark edilir şekilde birbirimizin soluk alış verişini, kalp atış hızını, beden hareketlerini etkileriz (64). Beden dili doğru kullanıldığında iletişime çok ciddi bir değer katar. Yanlış kullanıldığında ise, iletişime çok büyük zarar verir ve bazen bizi içinden çıkılması çok güç komik durumda bırakabilir (49).

Beden dili, her kültüre göre değişiklik arz edebilir, beden dili, kadın ve erkekler arasında farklılık gösterir, beden dili, insan dışındaki canlılarda da (yani hayvanlar arasında da) gözlemlenebilir, beden dili kişiden kişiye de farklılık gösterebilir (65).

4.2.8.2. İletişim ve Beden Dili

İletişim sadece sözlü olarak gerçekleşmemektedir. İnsanlar birbirlerini fark ettikleri anda iletişim başlar. Bu andan itibaren her türlü olumlu olumsuz davranış, fiziksel temas, göz teması, sözlü sözsüz diyalog iletişimi sağlamaktadır. İnsanların birbirini görmezden gelmesi bile bir iletişim olduğunu göstermektedir (66).

Beden dili hareketlerini yedi grup altında toplayabiliriz. Bunlar (37):

1. Yüz ifadeleri (gözler, dudaklar, jest ve mimikler),
2. Baş hareketleri,
3. El-kol hareketleri,
4. Pozisyon ve vücudun duruşu,
5. Ayakta durma ve oturma,
6. Bacaklar ve ayakların kullanımı,
7. Mesafe ve bedensel temas (37).

4.2.8.2.1. Yüz İfadeleri

Yüz ifadelerini anlamak hiç de kolay değildir. Çünkü yüz oldukça karmaşık bir iletişim sistemine sahiptir (67). Birçok yüz ifadesi resmedilirken de yüzün aldığı şekle göre duygular belirlenir. Üzgün bir an yansıtılmak istenirse kaşlar aşağı çizilir, sevinçli bir an yansıtılırken resimde ağız gülerek çizilir (68). Çeşitli kültürlerde yapılan çok sayıdaki araştırmanın sonuçlarına göre; altı temel duygu ifadesini aktaran yüz anlatımları olduğunu görmekteyiz. Bunlar; mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü ve tiksintidir (69).

Gözler: İnsan vücudunun en dikkat çeken yeri yüzü, yüzde en çok dikkat çeken yer ise, gözlerdir. Kaş çatma, gülme, hüzün, umut, beklenti, şaşkınlık, sinirlenmek vb. ifadelerin insan yüzünde verdiği ifadelerdir (57).

İnsanın edindiği bilgilerin % 90'dan fazlasının görme duyusuyla elde ettiği doğruysa, gözler ile bu gözlerin yarattığı bakışlar bir kat daha önem kazanmaktadır (65). Bir kimse gözünüze bakıyorsa size ilgi duyuyor demektir. Konuşurken karşınızdaki kişiye bakmanız, hem kendinize güvendiğinizi, hem de o kişiye önem verdiğinizi gösterir (64). Göz temasının zayıf olması, güçsüzlüğü veya amaçsızlığı gösterir. Gözünüze bakmayan insanlarla konuştuğunuz zaman ya aldatılmışlık duygusu içine girmişsinizdir ya da onlara karşı bir saygı duymamışsınızdır (66). Karşısındaki insan ya da nesneye ilgi duyan insanın göz bebekleri açılır. Öte yandan bir kimse gözünü gözünüzden kaçırıyor ise sizden bir şey sakladığı düşünülebilir (58). Göz teması otoriteyi sergiler. Güçlü insanlar kendisine daha az güvenen insanlara göre daha çok göz teması kurar. Küçük bakış ve sabit bakış arasında bir yerde doğru göz teması bulunur ve ilişkilerimizdeki yakınlığın derecesine göre değişkenlik gösterir (61).

İç dünyamızın çehremize dışavurumu olan yüz ifadesi için insan doğal hali dışında fazlada bir şey yapamaz aslında. İyi bir şey söylemek istediğimiz zaman hepimiz güleriz ya da birini uyarmak istediğimizde ciddi bir ifade takınırız (64). Göz temasınız dinleyiciyle iletişiminizde önemlidir; ama onlara bakarken kaşlarınızı çatıyor veya sıkıntılı görünüyorsanız, konuşmaktan zevk aldığınıza inanmayacaklardır (65).

Dudaklar: Büyüklemler dudaklarını kıvrırarak somurtur, dudaklarını bükerek üstünlük sağlar. Dudaklarımız, sinirlenince ısırılır, endişeyle yalanır, ağlayacağımız zaman titrer. Herhalde en çok gülümsemeye yararlar. Gülümseme sıklığı ise kültürden kültüre değişir. Yüzünde hafif bir tebessüm ifadesi bulunanlar ile nötr yüzlü doğal olanların daha sempatik ve iletişime açık oldukları söylenebilir (57).

4.2.8.2.2. Baş Hareketleri

Vücut hareketleri kişinin hisleri hakkında belirgin mesajlar verdiğine göre, baş hareketleri de bu mesajları çok daha belirginleştirebilir (61). Başın duruşunun ve hareketlerinin beden dilinde ne kadar büyük rol oynadığı çok şaşırtıcıdır. Bu konuda ancak son zamanlarda enteresan ayrıntılar elde edilmiştir. Başın sıradan, küçücük bir hareketi dahi, kişiler arasındaki ilişkiyi büyük ölçüde etkilemektedir (57). Baş yukarı doğru döndürülmüş ise üstünlük gösterir. Eğer başımız aynı eksen üzerinde öne eğiliyorsa,

tavrınız uysallık ya da boyun eğmedir. Başınız başkaları çizgisi ekseninde dönükse, anlaşma duygusunu yansıtır. Başınız iletişim kurma durumunda olduğunuz kişiden başka yana döndürdüğünüzde bu bir anlaşmazlık işaretidir (64).

4.2.8.2.3. El-Kol Hareketleri

Eller ve kollarla gönderilen mesajlar, insanların çoğu tarafından önemli bir anlatım aracı olarak kullanılmaktadır. Kollar ve eller ifade yansıtmada yüzden sonra gelir ve bunlar bir sağıra bile hikaye anlatacak kadar anlam taşır (69).

Eller: Eller insanın kendini ifadesinde en duyarlı ve etkili organlarıdır. İnsanın el becerisinin gelişmesi, beynin biyolojik gelişimine paraleldir. İnsan beyninin düşünüp hayal ettiğini, eller gerçekleştirir. Elin önemi sadece son derece duyarlı hareket ve hissetme becerisine sahip olmasından değil, aynı zamanda el ve beyin arasındaki karşılıklı bağlantıların zenginliğinden kaynaklanmaktadır (60). Ayrı bir varlığı yoktur; onlar kollarımızın bir parçasıdır ve genellikle bir jest yapmak isterseniz hareket ederler (65).

- **Kafayı kaşımak:** Düşünme, zor durumda olma, tereddüt, karar verememe.
- **Eller kenetlenmiş:** Olumsuzluk ve iletişime kapalılık.
- **Ellerin önde birleşik tutulması:** Suçluluk, mahcup olma, güvensizlik.
- **Gözün elle ovuşturulması:** Yalan.
- **Parmakların ağzın içinde olması:** Heyecan, panik, korku, çaresizlik (64).

Kol Hareketleri: Unutmayın ki kolunuz omzunuzla başlar, her zaman kolunuzun tamamını kullanın. Dirseklerinizi belinize yapıştırmayın veya kısa gönülsüz, anlamsız jestler yapmayın (68). Bazı konuşmacıların sanki bileklerine veya dirseklerine kadar felç olmuş gibi ufak jestler yaptıklarını göreceksiniz. Bu biraz da dinleyiciler önünde olmanın kişisel bilincinin bir parçasıdır. Her nasılsa eğer ufak jestler yaparlarsa izleyenlerin bunları pek görmeyeceklerini sanırlar. Bazı kol hareketleri üstünlük belirtir. Örneğin, sıkılmış yumruğuyla işaret parmağını kâğıt üzerine uzatarak, yapılan bir hatayı sekreterine işaret eden yönetici, hiçbir mazereti kabul edemeyeceğini belirtmektedir. Sosyal açıdan kadrosu yüksek olan kişi, alçak kadroda olan bir kişinin omzuna elini koyarsa, bu hareket statü farkını vurguladığı gibi aynı zamanda himayesi altında aldığını da gösterir (57). Kolların göğüs üzerinde kenetlenmesi, kişinin başka bir görüşe kapalı; iki yana açık durmaları ise, karşı görüşe açık olduğunu ifade eder (62).

4.2.8.2.4. Pozisyon ve Vücutun Duruşu

Değişik ortam ve koşullarda bedenimizin aldığı tavır ve duruş şekilleri farklılık gösterir. Bedenimizin duruşu, gövdemizin merkezi ile yakından ilgilidir. Göğsümüzün odak noktası, bedensel ifade merkezi olarak kabul edilmiştir. Merkezimiz açık, kapalı, saldırgan veya uysal olabilir. Ayakta durarak ve yüzümüzü dönerek iletişimde bulunduğumuz kişiye karşı açık bir merkez oluştururuz. Ceketimizi veya yeleğimizi düğmeleyerek, kollarımızı kavuşturarak iskemleye tersinden oturarak veya karşımızdaki kişiyle yüz yüze değil de omzumuzun üstünden konuşarak merkezimizi kapatırız. Göğsümüz dışarıda, omuzlarımız geride ve çenemiz dışarıdayken merkezimiz saldırgandır. Omuzlar kısıp aşağı düşünce ise merkezimiz uysaldır (65). Kişinin bedensel duruşu, içinde bulunduğu durumu açıklayabilir. Örneğin; kırgınlık, ilgisizlik, utanmak, kararsızlık vb. (68). Bedenimizin yönlendiriliş biçimi, grup içindeki insanların birbirleriyle olan ilişkilerini etkiler (69).

4.2.8.2.5. Ayakta Durma ve Oturma

Oturma, ayakta durma, uzanma biçimlerimiz sınırlı ancak ilginç anlamlar aktarabilir. Bunlar çoğunlukla kişiler arası tutumlarla ilgilidirler. Duruş aynı zamanda duygusal durumu, özellikle gerilimin ya da rahatlamanın yoğunluğunu da gösterebilir (57). Dik bir oturuş, canlılık ve hayat enerji ifadesidir. Buna karşın çökük bir oturuş çekingenliği ve kişinin azalmış enerjisini gösterir. Bazı insanlar arkalarına yaslanırlar, oturdukları alanın bütününe kaplarlar ve durumdan memnun oldukları, uzun süre o yerden kalkmayacakları izlenimini verirler. Buna karşılık bazı kimseler ise buldukları sandalye veya koltuğun ucuna ilişirler, bütün ağırlıklarını bacaklarına verirler ve adeta diken üstünde otururlar ve böylece çekingenliğini dile getirirler. İnsanlar iletişim kurarken farklı oturma düzenleri oluştururlar. Yan yana, karşı karşıya, çapraz ya da yuvarlak masa oturma düzenleri iletişim sürecini etkiler. Karşı karşıya oturmak genellikle rekabeti ifade eder. Arkadaşça ve dostça ilişki kurmaya imkân veren oturma düzeni yan yana oturmaktır. İnsanlar ilgi duymadıkları ve ilişki kurmak istemedikleri kişilerle çapraz ve mümkün olduğu kadar uzak oturmayı tercih ederler (69).

4.2.8.2.6. Bacaklar ve Ayakların Kullanımı

Bütün beden dili sinyallerinde tek bir harekete bağlı olarak kesin yargıya varmak güçtür (63). Otururken ayak bileklerini üst üste koymak, hazır oluşun ve öz kontrolün bir ifadesidir. Öte yandan bacak bacak üstüne atmak hazır bulunmayı ve mutabık olmayışın

işaretidir. Bacak bacak üstüne atma davranışı keşfedilmiş (sonradan kazanılmış) bir davranış biçimidir. Bacak bacak üstüne atmak olumsuz ve savunucu bir tutumun ve artmış bir iç gerginliğin işareti olabileceği gibi, karşılıklı ilişkide incelik ve zarafeti de yansıtabilir (62). Bacakları açarak oturmak erkeksi mesajdır. Ayağını sandalyenin kenarına takarak oturması, o kişinin gergin olduğunu gösterir. Ayakların sandalyeden uzatılması ise memnuniyetin ifadesidir (64) . Bacak duruşlarının özellik taşıyan bir şekli de yürüyüştür. Duvar tarafından yürümeyi tercih ediyorsanız çekingen ve ürkek bir izlenim yaratıyorsunuz demektir. Çünkü başkalarının geçmelerini kolaylaştıracak şekilde davranmaktasınız. Saldırgan ve baskın insanlar, kaldırımın veya koridorun tam ortasından yürüyerek başkalarının kendilerine yol vermesini beklerler (49).

4.2.8.2.7. Mesafe ve Bedensel Temas

Mesafe insanlar arası ilişkilerde kişilerin birbirlerine verdikleri değeri, önemi gösteren ve ilişki içinde kendilerini koydukları yer konusunda bize bilgi veren en temel belirleyicidir (69).

Mesafe: Sözsüz iletişimin en önemli bölümünü, iletişimde bulunan insanların doğal, fiziksel ortamdaki yakınlığı ve yönelmesi oluşturur (68).

Yakınlık, fiziksel çevrede iki insan arasındaki mesafedir; iletişimde bulunan insanlardan biri ya da her ikisi tarafından sözsüz iletişim işareti olarak değerlendirilir. Saygınlık ve üstünlüğün simgesi olarak yükseklik, çoğunlukla bütün toplumlarda durumun (status) ve saygınlığın simgesi olarak kullanılır (58). Kişilerin ilişkilerde mesafe ve mekân olarak algıladıkları ve yararlandıkları yerler, oturma şekilleri ve karşılıklı konuşma mesafesi kişilerin sosyal alanlarını oluşturur (65) .

Bedensel Temas: Sıcakkanlı ve memeli bütün canlılarda bedensel temas (dokunma) rahatlık verir. İnsanlar birçok durumda, neler hissettiklerini kendilerine veya başkalarına dokunarak belli ederler (68). İnsanın kendi bedenine teması, gerginliğin yaşandığı durumlarda kişiye rahatlık verir. İnsan bir başka kişiye temas ettiği zaman bunun farkındadır. Ancak insan kendine temas ederken büyük çoğunlukla davranışından haberdar değildir (69).

5. MATERYAL VE YÖNTEM

5.1. ARAŞTIRMANIN TARİHİ, TİPİ VE AMACI

Şubat 2010 - Mayıs 2011 tarihleri arasında gerçekleştirilen; “tanımlayıcı” ve “analitik” nitelikteki bu araştırma, hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin araştırılması amacıyla planlanmıştır.

5.2. ARAŞTIRMANIN YERİ, EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın Evrenini 4 özel hastanede çalışan hemşireler oluşturmaktadır (N=600) Örneklem bu hastanelerde çalışan yönetici hemşireler, servis hemşirelerinden rastgele olarak seçilmiştir (n=136) Araştırma yapılan kurumlardan yazılı izinler alınmıştır (Ek 4, 5, 6, 7)

Araştırmanın Sınırlı Yönü: Bu çalışmada stres ölçeği kullanılmayıp sadece hemşirelerin ifadeleri doğrultusunda hareket etmek sınırlılıktır.

5.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI VE TEKNİĞİ

Araştırmada araştırmacı tarafından hazırlanan demografik özellikleri içeren bir anket, etkin dinleme özelliklerini ve beden dilini değerlendirmeye yönelik iki ölçek kullanılmıştır. Hazırlanan anket ve ölçek ile ilgili önce bir pilot çalışma yapılmış, gerekli değişiklikler yapıldıktan sonra uygulamaya geçilmiştir. Etkin dinleme ölçeği “Ethel C.Gleen and Elliot A.Pood, “ Listening Self-Inventory”. Reprinted by permission of the Publisher from Supervisory Management (january 1989), 12-15, 1989. American Management Association, NewYork. All rights reserved “ kaynağından yararlanılarak üç uzman kontrolünde türkçeye çevrilerek hazırlanmıştır (70).

Anket Formu; hemşirelerin sosyo-demografik, mesleki, kurumsal, eğitimsel özelliklerini değerlendirmek; hemşirelerinin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme ölçekleri ise hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerini belirlemek için kullanılmıştır (Ek 1, 2, 3).

Etkin dinleme ölçeği evet ve hayır seçenekleri ile birlikte 15 maddeden oluşmaktadır. Beden dilini değerlendirme ölçeği beden dili ifadelerini sergileyen 31 adet resimden oluşmaktadır. Resimlerdeki beden dili ifadelerinin ne anlama geldiği aşağıdaki gibidir.

- B1- normal yüz şekli
- B2- mutlu yüz şekli
- B3- yorgun yüz
- B4-rahatça düşünen ifade

- B5-sohbet ifadesi
- B6-hazırlanma ifadesi
- B7-çekici- alımlı ifade
- B8-harekete hazır
- B9-her an gidebilir
- B10-kendine güveni olmayan
- B11-tartışma ifadesi
- B12-merkezi görüşlü
- B13-sosyal görüşlü
- B14-içedönük ifade
- B15-içe kapanık
- B16-kendine güvenli
- B17-rahat ifade
- B18-kendinden emin
- B19-dikkatlice düşünüyor
- B20-agresif
- B21-sana tamamen dürüstüm
- B22-ne diyeceğini bilemeyen
- B23-savunma işareti
- B24-konuya kapalı
- B25-şaşırmış
- B26-sıkıntılı
- B27-korku içinde
- B28-kızgın-normal-üzgün
- B29-tedirgin
- B30-umutsuz, içe kapanık
- B31-düşünceli

Beden dili değerlendirme ölçeğinde, doğru değerlendirmelere 1 puan verilerek toplam değerlendirme puanı elde edilmiştir. Sonuçlar puanın yüksekliğine göre değerlendirilmiştir.

Etkin dinleme ölçeğinin değerlendirilmesinde; hayır yanıtının doğru kabul edildiği sorular, 1,2,3,5,6,7,8,9,10,11 ve 14 , evet yanıtının doğru kabul edildiği sorular ise 4, 12,13 ve 15 ‘ tir. Bu değerlendirmenin sonucu ise aşağıdaki gibidir.

- Eğer 1-2 soruya hemşireler doğru yanıt vermemişse “kendi dinleme alışkanlıklarına sahiptirler” demektir. Ayrıca yönetici olmaya iyi bir adaydırlar.
- Eğer 3-4 soruya doğru yanıt verememişse “dinlemesinin etkin olmadığından şüphesi var” demektir. Bilgiye, eğitime gereksiniminiz var demektir.
- Eğer 5 ya da daha fazla soruya doğru yanıt verilmemişse “iyi bir dinleyici(etkin dinleyici) değildir” anlamına gelmektedir (70).

5.4. VERİLERİN İSTATİKSEL ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Verilerin istatistiksel analizi SPSS (Statistical Package of Social Science) programı kullanılarak yapılmıştır. Normal dağılıma uygun olan verilerde parametrik, normal dağılıma uygun olmayan verilerde ise non-parametrik testler kullanılmıştır. Verilerin istatistiksel analizinde; çalışma grubunda elde edilen verilerin dağılımını değerlendirmek için Frekans Dağılımı (%), Aritmetik ortalama (\bar{x}), Standart sapma($\pm SD$) ve farklı grup ortalamaları arasındaki anlamlılığı değerlendirmek için parametrik olmayan önemlilik testleri Mann Whitney U testi, Kruskal Wallis Analizi kullanılmıştır.

Değerlendirmede yer alan parametreler; Sosyo-demografik özellikler (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim düzeyi, mesleki hizmet süresi, çalışmakta olduğu hastanedeki hizmet süresi, çalışmakta olduğu birim, çalışma şekli, maddi durum, stres durumu, iş yükü) bağımsız değişken, Beden dili değerlendirme özelliği, etkin dinleme ise bağımlı değişken olarak ele alınmıştır.

Araştırmada Yanıtları Aranılan Sorular

1. Etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özellikleri, yönetici hemşirelerde daha yüksek midir?
2. Etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özellikleri, iş yükü fazla olan hemşirelerde daha düşük müdür?
3. Lisans ve lisans üstü eğitim almış hemşirelerin, etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özellikleri daha yüksek midir?
4. Meslekte daha az süre görev yapmış hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özellikleri düşük müdür?
5. Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme ile ilgili daha ileri bilgi gereksinimi var mıdır?

6. BULGULAR

Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin saptanması amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada bulgular 3 bölümde incelenmiştir.

1. Araştırmaya katılan hemşire sayısı, hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerinin incelenmesi.
2. Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin incelenmesi.
3. Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özellikleri ile değişkenler arasındaki bağlantının incelenmesi.

6.1. ARAŞTIRMAYA KATILAN HEMŞİRE SAYISI, HEMŞİRELERİN SOSYO-DEMOGRAFİK VE MESLEKİ ÖZELLİKLERİNİN İNCELENMESİ

Hemşirelerin yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde; %71,3 'ünün 40 yaş altı grubunda, %28,7 'sinin 40 yaş ve üstü grupta yer aldığı saptanmıştır. Hemşirelerin medeni duruma göre dağılımı incelendiğinde; %37,5' inin evli ve % 62,5'inin bekar olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin çocuk sahibi olup olmadıklarına göre dağılımı incelendiğinde; % 21,3 ' ünün çocuk sahibi olduğu, %78,7 ' sinin çocuk sahibi olmadığı saptanmıştır. Hemşirelerin eğitim durumuna göre dağılımı incelendiğinde; %64'ünün sağlık meslek lisesi, %5,9'unun ön lisans,% 27,9 'unun lisans ve % 2,2 'sinin yüksek lisans mezunu olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin kronik sağlık sorunu durumuna göre dağılımları incelendiğinde; % 2,2 ' sinin kronik sağlık sorunu olduğu ve % 97, 8' inin kronik sağlık sorunu olmadığı saptanmıştır. Hemşirelerin ekonomik durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; % 49,3 ' ünün ekonomik olarak yeterli durumda olduğu ve % 50,7 ' sinin ekonomik olarak yeterli durumda olmadığı saptanmıştır. Hemşirelerin ifade ettikleri sosyal stres durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; % 20,6 ' sının stresli , % 11, 8 ' inin stressiz ve % 67, 6 ' sının başaçaıkılabilir düzeyde kabul ettikleri sosyal strese sahip olduğu saptanmıştır.

Tablo 1. Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özellikleri(n=136)

Sosyo-Demografik Özellikler	n	%
Yaş		
<40	97	71,3
>40	39	28,7
Medeni Durum		
Evli	51	37,5
Bekar	85	62,5
Çocuk		
Var	29	21,3
Yok	107	78,7
Eğitim Durumu		
Sağlık meslek lisesi	87	64
Ön lisans	8	5,9
Lisans	38	27,9
Yüksek lisans	3	2,2
Kronik Sağlık Sorunu		
Var	3	2,2
Yok	133	97,8
Ekonomik Durum		
Yeterli	67	49,3
Yetersiz	69	50,7
Sosyal Stres		
Stresli	28	20,6
Stressiz	16	11,8
Başaçıklabilir	92	67,6

Hemşirelerin mesleki deneyimlerine göre dağılımları incelendiğinde; %27,2 'sinin 1-5 yıl, % 48,5 'inin 6-10 yıl ve %24,3'nünde 11 yıl ve üzeri deneyime sahip olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin kurumda çalışma sürelerine göre dağılımları incelendiğinde; % 41,2 ' sinin 1-5 yıl, %50,7 ' sinin 6-10 yıl ve % 8,1'inin 11 yıl ve üzeri kurumlarında çalıştıkları saptanmıştır. Hemşirelerin çalışma şekillerine göre dağılımları incelendiğinde; %11'inin gündüz , % 7,4' ünün gece ve % 81,6'sının vardiyalı bir şekilde çalıştığı saptanmıştır. Hemşirelerin iş yükü durumuna göre dağılımları incelendiğinde; % 19,9 ' unun normal iş yükü, % 80,1 ' inin çok fazla iş yükü olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin ifade ettikleri iş stresi durumuna göre dağılımları incelendiğinde; % 44,9 ' unun stresli ve % 55, 1 ' inin de başaçıklabilir düzeyde kabul ettikleri iş stresine sahip olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin alandaki pozisyonlarına göre görev dağılımları incelendiğinde; % 94, 9 ' unun servis hemşiresi, %5,1 ' inin yönetici hemşire olduğu saptanmıştır.

Tablo 2. Hemşirelerin Mesleki Özellikleri (n=136)

Hemşirelerin Mesleki Özellikleri	n	%
Mesleki Deneyim		
1-5 yıl	37	27,2
6-10 yıl	66	48,5
11 yıl ve üzeri	33	24,3
Kurumda Çalışma Süresi		
1-5 yıl	56	41,2
6-10 yıl	69	50,7
11 yıl ve üzeri	11	8,1
Çalışma Şekli		
Gündüz	15	11
Gece	10	7,4
Vardiyalı	111	81,6
İş Yükü		
Normal	27	19,9
Çok fazla	109	80,1
İş Stresi		
Stresli	61	44,9
Başta çıkılabilir	75	55,1
Görev		
Servis hemşiresi	129	94,9
Yönetici hemşire	7	5,1
Çalıştığı Birim		
Acil servis	16	11,8
Yogun bakım	21	15,4
Dahiliye	47	34,5
Cerrahi	45	33,2
Çocuk	4	2,9
Kadın doğum	3	2,2
Meslek Hakkında Düşünce		
Mesleği severek yapıyorum.	86	63,2
Mecburiyetten yapıyorum.	5	3,7
İstedğim hastanede çalışıyorum.	35	25,7
İstedğim birimde çalışıyorum.	10	7,4
İletişim Eğitimi		
Hizmetiçi eğitim aldım.	83	61
Seminere katıldım.	16	11,8
Eğitim almadım.	37	27,2

Hemşirelerin alandaki pozisyonlarına göre görev dağılımları incelendiğinde; % 94,9 ‘unun servis hemşiresi, %5,1 ‘inin yönetici hemşire olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin çalıştıkları birimlere göre dağılımları incelendiğinde; % 11,8 ‘inin acil serviste, % 15,4 ‘ünün yoğun bakımda, % 34,5 ‘inin dahiliye servisinde, % 2,9 ‘unun çocuk servisinde, % 2,2 ‘sinin kadın doğum servisinde, % 33,2 ‘sinin genel cerrahi servisinde çalıştığı saptanmıştır. Hemşirelerin meslekleri hakkındaki düşüncelerine göre dağılımları incelendiğinde ; % 63,2 ‘sinin mesleğini severek yaptığı, % 3,7 ‘sinin mesleğini mecburiyetten yaptığı, % 25,7 ‘sinin istediği hastanede çalıştığı ve % 7,4 ‘ünün istediği birimde çalıştığı saptanmıştır. Hemşirelerin iletişim eğitimi durumuna göre dağılımları incelendiğinde; % 61 ‘inin hizmet içi eğitim aldığı, % 11,8 ‘inin iletişimle ilgili seminere katıldığı ve % 27,2 ‘sinin de iletişimle ilgili herhangi bir eğitim almadığı saptanmıştır.

6.2. HEMŞİRELERİN ETKİN DİNLEME VE BEDEN DİLİNİ DEĞERLENDİRME ÖZELLİKLERİNİN DAĞILIMI

Hemşirelerin etkin dinleme özellikleri incelendiğinde, “ Çoğunlukla aynı anda birden fazla konuşmayı dinlemeye çalışırım.” İfadesine hemşirelerin % 37,5 ‘i (n: 51) evet, % 62,5 ‘i (n:85) hayır yanıtını vermiştir.

“Çoğunlukla, insanlardan sadece gerçekleri alıp kendi yorumumu yapmayı tercih ederim.” İfadesine hemşirelerin %63,2 ‘si (n:86) evet, % 36,8 ‘i (n:50) hayır yanıtını vermiştir.

“Bazen insanları sanki onları dinlermiş gibi yaparım” ifadesine hemşirelerin % 52,2 ‘si (n: 71) evet, % 47,8 ‘i (n: 65) hayır yanıtını vermiştir.

“Beden dilini değerlendirmede çok iyi olduğumu düşünüyorum.” İfadesine hemşirelerin % 32,4 ‘ü (n: 44) evet, % 67,6 ‘sı (n:92) hayır yanıtını vermiştir.

“Genellikle biri bir şey söylemeden önce, onun ne söyleyeceğini tahmin ederim.” ifadesine hemşirelerin % 44,9’u (n: 61) evet, % 55,1 ‘i (n: 75) hayır yanıtını vermiştir.

“Konuşma ilgimi çekmiyorsa, genellikle dikkatimi konuşmacıdan ayırarak sohbete son veririm.” ifadesine hemşirelerin % 62,5 ‘i (n: 85) evet, % 37,5’i (n:51) hayır yanıtını vermiştir.

Tablo 3. Hemşirelerin Etkin Dinleme Özellikleri(n:136)

	EVET		HAYIR	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
E1- Çoğunlukla aynı anda birden fazla konuşmayı dinlemeye çalışırım.	51	37,5	85	62,5
E2- Çoğunlukla, insanlardan sadece gerçekleri alıp kendi yorumumu yapmayı tercih ederim.	86	63,2	50	36,8
E3- Bazen insanları sanki onları dinlermiş gibi yaparım	71	52,2	65	47,8
E4- Beden dilini değerlendirmede çok iyi olduğumu düşünüyorum.	44	32,4	92	67,6
E5- Genellikle biri bir şey söylemeden önce, onun ne söyleyeceğini tahmin ederim.	61	44,9	75	55,1
E6- Konuşma ilgimi çekmiyorsa, genellikle dikkatimi konuşmacıdan ayırarak sohbete son veririm.	85	62,5	51	37,5
E7- Sıklıkla baş sallar, kaşlarımı kaldırır ve ya çatar ya da konuşmacının söyledikleri hakkında ne hissettiğimi bilmesi için herhangi bir şey yaparım.	75	55,1	61	44,9
E8- Biri konuşmasını bitirir bitirmez hemen cevap veririm	44	32,4	92	67,6
E9- Bana bir şey söylenirken,ne söylenmek istediğini hemen değerlendiririm.	55	40,4	81	59,6
E10- Genellikle biri bir şey anlatmaya devam ederken kafamda bir cevap hazırlarım.	56	41,2	80	58,8
E11- Konuşanın anlatma şekli beni içeriği dinlemekten alıkoyar	111	81,6	25	18,4
E12- Genellikle insanların ne söylediğini anlamaya çalışmak yerine, söyledikleri şeyi netleştirmelerini isterim.	39	28,7	97	71,3
E13- Diğer insanların bakış açısını anlamak için ciddi efor sarfederim	64	47,1	72	52,9
E14- Çoğunlukla söyleneni değil ne duymak istiyorsam onu duyarım	18	13,2	118	86,8
E15- Çoğu insan anlaşmazlığa düştüğümüzde de onları anladığımı hissederim.	34	25	102	75

“Sıklıkla baş sallar, kaşlarımı kaldırır ve ya çatar ya da konuşmacının söyledikleri hakkında ne hissettiğimi bilmesi için herhangi bir şey yaparım.”ifadesine hemşirelerin % 55,1 ‘i (n: 75) evet , % 44,9 ‘u ;(n:61) hayır yanıtını vermiştir.

“Biri konuşmasını bitirir bitirmez hemen cevap veririm” ifadesine hemşirelerin % 32,4 ‘ ü (n:44) evet, % 67,6’sı (n: 92) hayır yanıtını vermiştir.

“Bana bir şey söylenirken, ne söylenmek istediğini hemen değerlendiririm.” İfadesine hemşirelerin % 40,4 ‘ü (n: 55) evet, % 59,6 ‘sı (n: 81) hayır yanıtını vermiştir.

“Genellikle biri bir şey anlatmaya devam ederken kafamda bir cevap hazırlarım.”ifadesine hemşirelerin % 41,2 ‘si (n: 56) evet, % 58,8 ‘ si (n: 80) hayır yanıtını vermiştir.

“Konuşanın anlatma şekli beni içeriği dinlemekten alıkoyar.” İfadesine hemşirelerin % 81,6 ‘sı (n: 111) evet, % 18,4 ‘ü (n: 25) hayır yanıtını vermiştir.

“Genellikle insanların ne söylediğini anlamaya çalışmak yerine, söyledikleri şeyi netleştirmelerini isterim.” İfadesine hemşirelerin % 28,7 ‘si (n:39) evet, % 71,3 ‘ü (n: 97) hayır yanıtını vermiştir.

“Diğer insanların bakış açısını anlamak için ciddi efor sarfederim” ifadesine hemşirelerin % 47,1 ‘i (n: 64) evet, % 52,9 ‘ u (n: 72) hayır yanıtını vermiştir.

“Çoğunlukla söyleneni değil ne duymak istiyorsam onu duyarım” ifadesine hemşirelerin % 13,2 ‘ si (n: 18) evet, % 86,8 ‘ i (n: 118) hayır yanıtını vermiştir.

“Çoğu insan anlaşmazlığa düştüğümüzde de onları anladığımı hisseder.” İfadesine hemşirelerin % 25 ‘i (n: 34) evet, % 75 ‘i (n: 102) hayır yanıtını vermiştir.

Tablo 4. Hemşirelerin Etkin Dinleme Özelliklerinin Frekans Dağılımı(n:136)

Yanlış cevap sayısı	n	%
1-2 soru	2	1,5
3-4 soru	7	5,1
5 ve daha fazlası	127	93,4
Toplam	136	100

Araştırmaya katılan hemşirelerin etkin dinleme ve kendini değerlendirme anketine verdiği yanlış cevap sayısına göre dağılımı Tablo 5 'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan hemşirelerin % 1,5 (n: 2) ‘ u 1-2 soruya, % 5,1 (n: 7) ‘i 3-4 soruya ve % 93,4 (n: 127) ‘ü 5 ya da daha fazla soruya doğru yanıt verememiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda araştırmaya katılan hemşirelerin sadece % 1,5 ‘u (n:2) kendi dinleme alışkanlıklarına sahipken, % 5,1 ‘inin (n: 7) dinlemesinin etkin olmadığından şüphesi olup, eğitim gereksinimi varken, büyük bir çoğunluğunun % 93,4 (n: 127) ise etkin bir dinleyici olmadığı saptanmıştır.

Tablo 5. Hemşirelerde Beden Dilini Değerlendirme Özellikleri(n:136)

	DOĞRU DEĞERLENDİRME		YANLIŞ DEĞERLENDİRME	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
B1- Normal yüz şekli	12	8,8	124	91,2
B2- Mutlu yüz şekli	15	11	121	89
B3- yorgun yüz	28	20,6	108	79,4
B4-rahatça Düşünen ifade	3	2,2	133	97,8
B5-sohbet ifadesi	3	2,2	133	97,8
B6-hazırlanma ifadesi	25	18,4	111	81,6
B7-çekici- alımlı ifade	53	39	83	61
B8-harekete hazır	82	60,3	54	39,7
B9-her an gidebilir	87	64	49	36
B10-kendine güveni olmayan	32	23,5	104	76,5
B11-tartışma ifadesi	91	66,9	45	33,1
B12-merkezi görüşlü	9	6,6	127	93,4
B13-sosyal görüşlü	16	11,8	120	88,2
B14-içedönük ifade	34	25	102	75
B15-içe kapanık	9	6,6	127	93,4
B16-kendine güvenli	82	60,3	54	39,7
B17-rahat ifade	110	80,9	26	19,1
B18-kendinden emin	19	14	117	86
B19-dikkatlice düşünüyor	57	41,9	79	58,1
B20-agresif	125	91,9	11	8,1
B21-sana tamamen dürüstüm	70	51,5	66	48,5
B22-ne diyeceğini bilemeyen	80	58,8	56	41,2
B23-savunma işareti	58	42,6	78	57,4
B24-konuya kapalı	80	58,8	56	41,2
B25-şaşırmış	19	14	117	86
B26-sıkıntılı	104	76,5	32	23,5
B27-korku içinde	121	89	15	11
B28-kızgın-normal-üzgün	132	97,1	4	2,9
B29-tedirgin	94	69,1	42	30,9
B30-umutsuz, içe kapanık	68	50	68	50
B31-düşünceli	71	52,2	65	47,8

Hemşirelerin beden dilini değerlendirme özellikleri incelendiğinde; “normal yüz” ifadesine % 91,2’ si (n: 124) yanlış yanıt vermiştir. “ mutlu yüz “ ifadesine % 89 ‘ u (n: 121) yanlış yanıt vermiştir. “yorgun yüz” ifadesine % 79,4 ‘ü (n: 108) yanlış yanıt vermiştir. “rahatça düşünen “ ifadeye hemşirelerin , % 97,8 ‘ i (n: 133) yanlış yanıt vermiştir. “ sohbet etme “ ifadesine, % 97,8 ‘ i (n: 133) yanlış yanıt vermiştir. “ hazırlanma “ ifadesine % 81,6’ sı (n: 111) yanlış yanıt vermiştir. “ çekici – alımlı “ ifadeye hemşirelerin % 61 ‘ i (n:83) yanlış yanıt vermiştir. “ harekete hazır “ ifadesine hem % 60,3 ‘ ü (n: 82) doğru yanıt vermiştir. “ her an gidebilir “ ifadesine hemşirelerin % 64 ‘ ü n: 87) doğru yanıt vermiştir. “ kendine güveni olmayan “ ifadesine , % 76,5 ‘ i (n: 104) yanlış yanıt vermiştir. “ tartışma ortamı ‘ ifadesine % 66,9 ‘ u (n: 91) doğru yanıt vermiştir. “ merkezi görüşlü “ ifadesine hemşirelerin % 93,4 ‘ ü (n: 127) yanlış yanıt vermiştir. “ sosyal görüşlü “ ifadesine % 88,2 ‘ si (n: 120) yanlış yanıt vermiştir. “ içe dönük” ifadesine % 75 ‘ i (n: 102) yanlış yanıt vermiştir. “kendine güvenli” ifadesine hemşirelerin % 60,3 ‘ ü (n: 82) doğru yanıt vermiştir. “ rahat duruş “ifadesine % 80,9 ‘ u (n: 110) doğru, yanıt vermiştir. “ kendinden emin” ifadesine % 86 ‘ sı (n: 117) yanlış yanıt vermiştir. “ dikkatlice düşünen” ifadesine hemşirelerin % 41,9 ‘ u (n: 57) doğru, % 58,1’ i (n: 79) yanlış yanıt vermiştir. “ agresif” ifadesine % 91,9 ‘ u (n: 125) doğru yanıt vermiştir.”sana tamamen dürüstüm” ifadesine hemşirelerin % 57,4 ‘ ü (n: 78) yanlış yanıt vermiştir. “konuya açık değil, konu değiştirme” ifadesine % 58,8 ‘ i (n: 80) doğru yanıt vermiştir. “şaşırmış” ifadesine % 86’sı (n:117) yanlış yanıt vermiştir.”sıkıntılı” ifadesine % 76,5 ‘ u (n:104) doğru yanıt vermiştir.” korku içinde” ifadesine % 89’u (n: 121) doğru yanıt vermiştir. “kızgın-normal-üzgün” ifadelerine % 97,1 ‘ i (n:132) doğru yanıt vermiştir. “tedirgin “ ifadesine hemşirelerin % 69,1 ‘ i (n: 94) doğru yanıt vermiştir.

Tablo 6. Beden Dili Değerlendirme Özelliklerinin Frekans Dağılımı(n:136)

Doğru cevap sayısı	n	%
2,00	1	0,7
4,00	1	0,7
5,00	5	3,7
6,00	4	2,9
7,00	3	2,2
8,00	8	5,9
9,00	7	5,1
10,00	7	5,1
11,00	9	6,6
12,00	16	11,8
13,00	10	7,4
14,00	11	8,1
15,00	15	11,0
16,00	14	10,3
17,00	7	5,1
18,00	4	2,9
19,00	4	2,9
20,00	4	2,9
21,00	3	2,2
24,00	1	0,7
28,00	1	0,7
30,00	1	0,7
Toplam	136	100,0

Araştırmaya katılan hemşirelerin beden dilini değerlendirme özelliklerini değerlendiren anket sonuçlarına bakıldığında ; hemşirelerin sadece % 0,7 ‘si (n:1) 30 soruya doğru yanıt verirken ortalamada en fazla 12 soruya doğru yanıt verilmiş olup, oran % 11,8 (n: 16)’ dir ve en az 2 soruya doğru yanıt verilmiş olup bu oran hemşirelerin % 0,7 ‘ si (n: 1) dir.

6.3. HEMŞİRELERİN ETKİN DİNLEME VE BEDEN DİLİNİ DEĞERLENDİRME ÖZELLİKLERİ İLE DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ BAĞLANTILAR

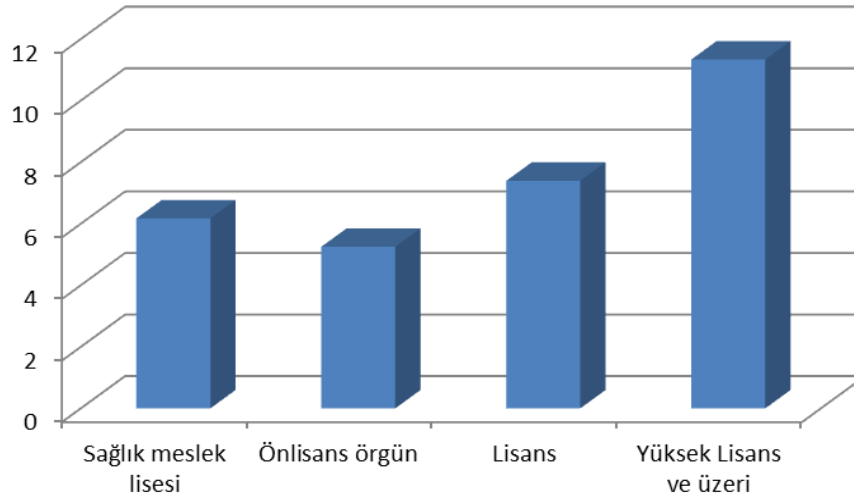
Araştırmaya katılan hemşirelerin beden dilini değerlendirme puanı ortalamalarının eğitim düzeyi açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=7,741; p=0,052).

Tablo 7. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Eğitim Düzeylerine Göre Kıyaslanması(n:136)

	Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	KW	P
Beden dilini değerlendirme	Sağlık meslek lisesi	87	13,356	4,685	7,741	0,052
	Önlisans örgün	8	15,625	2,066		
	Lisans	38	12,500	4,572		
	Lisansüstü	3	9,000	2,646		
Etkin dinleme özelliğinin değerlendirilmesi	Sağlık meslek lisesi	87	6,172	2,047	15,853	0,001
	Önlisans örgün	8	5,250	1,282		
	Lisans	38	7,395	2,605		
	Lisansüstü	3	11,333	1,528		

Araştırmaya katılan hemşirelerin etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanı ortalamalarının eğitim düzeyi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-testi sonuçlarına göre; Grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=15,853; p=0,001<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim düzeyi lisans olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanı, eğitim düzeyi sağlık meslek lisesi olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanından yüksektir (Mann Whitney U=1187,000; p=0,012<0,05). Eğitim düzeyi lisansüstü olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanı, eğitim düzeyi sağlık meslek lisesi olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanından yüksektir (Mann Whitney U=7,000; p=0,005<0,05). Eğitim düzeyi lisans olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanı, eğitim düzeyi önlisans örgün olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanından yüksektir (Mann Whitney U=76,000;

$p=0,026<0,05$). Eğitim düzeyi lisansüstü olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanı, eğitim düzeyi önlisans örgün eğitim olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanından yüksektir (Mann Whitney $U=0,000$; $p=0,013<0,05$). Eğitim düzeyi lisansüstü olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanı, eğitim düzeyi lisans olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanından yüksektir (Mann Whitney $U=10,000$; $p=0,018<0,05$). Eğitim düzeyi sağlık meslek lisesi olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanı, eğitim düzeyi önlisans örgün eğitim olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanından yüksektir (Mann Whitney $U=15,853$; $p=0,000<0,05$).



Şekil 1. Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Eğitim Düzeylerine Göre Kıyaslanması

Tablo 8. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Mesleki Deneyim Sürelerine Göre Kıyaslanması(n:136)

	Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	KW	P
Beden dilini değerlendirme	1-5 yıl	37	10,703	4,545	15,633	0,0001
	6-10 yıl	66	14,485	4,301		
	11 yıl ve üzeri	33	13,242	4,108		
Etkin dinleme özelliğinin değerlendirilmesi	1-5 yıl	37	7,973	2,911	13,598	0,001
	6-10 yıl	66	5,970	1,780		
	11 yıl ve üzeri	33	6,212	2,073		

Araştırmaya katılan Hemşirelerin beden dilini değerlendirme puanı ortalamalarının mesleki deneyim açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=15,633; p=0,0001<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; mesleki deneyimi 6-10 yıl olanların beden dilini değerlendirme puanı, mesleki deneyimi 1-5 yıl olanların puanından yüksektir (Mann Whitney U=660,000; p=0,0001<0,05). Mesleki deneyimi 11 yıl ve üzeri olanların beden dilini değerlendirme puanı, mesleki deneyimi 1-5 yıl olanların beden dilini değerlendirme puanından yüksektir (Mann Whitney U=417,000; p=0,022<0,05).

Araştırmaya katılan Hemşirelerin etkin dinleme özelliğini değerlendirme puan ortalamalarının mesleki deneyim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=13,598; p=0,001<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; mesleki deneyimi 1-5 yıl olanların etkin dinleme özelliğini değerlendirme puanı, mesleki deneyimi 6-10 yıl olanların etkin dinleme özelliğini değerlendirme puanından yüksektir (Mann Whitney U=705,500; p=0,0001<0,05). Mesleki deneyimi 1-5 yıl olanların etkin dinleme özelliğini değerlendirme puanı, mesleki deneyimi 11 yıl ve üzeri olanların etkin dinleme özelliğini değerlendirme puanından yüksektir (Mann Whitney U=381,000; p=0,007<0,05).

Tablo 9. Hemşirelerin Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Kurumda Çalışma Sürelerine Göre Kıyaslanması(n:136)

	Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	KW	P
Beden dilini değerlendirme	1-5 yıl	56	11,339	4,821	20,798	0,0001
	6-10 yıl	69	14,667	3,665		
	11 yıl ve üzeri	11	12,909	5,394		
Etkin dinleme özelliğinin değerlendirilmesi	1-5 yıl	56	7,054	2,895	6,033	0,049
	6-10 yıl	69	6,043	1,684		
	11 yıl ve üzeri	11	7,455	2,339		

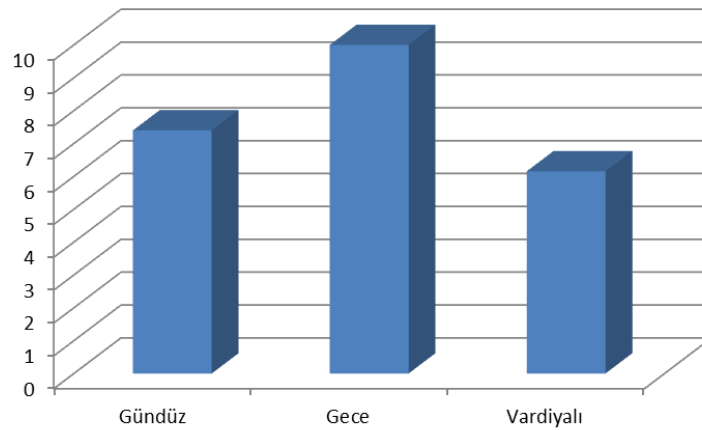
Araştırmaya katılan hemşirelerin beden dilini değerlendirme puan ortalamalarının, kurumda çalışma süreleri açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek

amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=20,798; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların beden dilini değerlendirme puanı, kurumda çalışma süresi 1-5 yıl olanların beden dilini değerlendirme puanından yüksektir (Mann Whitney U=1010,000; $p=0,000<0,05$).

Araştırmaya katılan hemşirelerin etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=6,033; $p=0,049<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; kurumda çalışma süresi 11 yıl ve üzeri olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanı, kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olanların etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puanından yüksektir (Mann Whitney U=220,500; $p=0,024<0,05$).

Tablo 10. Hemşirelerin Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Çalışma Şekillerine Göre Kıyaslanması(n:136)

	Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	KW	P
Beden dilini değerlendirme	Gündüz	15	11,800	3,877	4,860	0,088
	Gece	10	10,300	6,816		
	Vardiyalı	111	13,595	4,335		
Etkin dinleme özelliğinin değerlendirilmesi	Gündüz	15	7,400	2,720	21,213	0,0001
	Gece	10	10,000	1,700		
	Vardiyalı	111	6,153	2,072		



Şekil 2. Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Çalışma Şekillerine Göre Kıyaslanması

Araştırmaya katılan hemşirelerin beden dilini değerlendirme puan ortalamalarının çalışma şekli açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=4,860; p=0,088>0,05).

Araştırmaya katılan hemşirelerin etkin dinleme özelliğinin değerlendirilme puan ortalamalarının çalışma şekli açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=21,213; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; çalışma şekli “Gece” olanların etkin dinleme özelliğini değerlendirme puanı, çalışma şekli “Gündüz” olanların etkin dinleme özelliğini değerlendirme puanından yüksektir (Mann Whitney U=31,500; p=0,015<0,05) ve çalışma şekli “Vardiyalı” olanların etkin dinleme özelliğini değerlendirme puanından anlamlı derecede daha yüksektir (Mann Whitney U=92,500; p=0,0001<0,05).

Tablo 11. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin İfade Ettikleri Stres Düzeylerine Göre Kıyaslanması(n:136)

	Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	mü	p
Beden dilini değerlendirme	Stresli olduklarını ifade edenler	61	11,902	4,798	1543,500	0,001
	Stresleriyle başa çıkabildiklerini söyleyenler	75	14,173	4,144		
Etkin dinleme özelliğinin değerlendirilmesi	Stresli olduklarını ifade edenler	61	6,803	2,542	2055,500	0,305
	Stresleriyle başa çıkabildiklerini söyleyenler	75	6,387	2,193		

Araştırmaya katılan hemşirelerin beden dilini değerlendirme puan ortalamalarının, ifade ettikleri stres durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=1543,50; p=0,001<0,05). Stresleriyle başa çıkabildiklerini söyleyenlerin beden dilini değerlendirme puanları, Stresli olduklarını ifade edenlerin beden dilini değerlendirme puanlarından yüksektir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin etkin dinleme özelliğinin değerlendirme puan ortalamalarının, ifade edilen stres durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=2055,500; p=0,305>0,05).

Tablo 12. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin İş Yüklerine Göre Kıyaslanması(n:136)

	Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	mμ	p
Beden dilini değerlendirme	Fazla	109	13,807	4,228	913,000	0,002
	Normal	27	10,519	5,041		
Etkin dinleme özelliğinin değerlendirilmesi	Fazla	109	6,202	2,168	785,500	0,0001
	Normal	27	8,074	2,526		

Araştırmaya katılan hemşirelerin beden dilini değerlendirme puan ortalamalarının, iş yüküne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=913,00; p=0,002<0,05). İş yükü “Fazla” olan hemşirelerin beden dilini değerlendirme puanları,” Normal” iş yükü olan hemşirelerin beden dilini değerlendirme puanlarından yüksektir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin etkin dinleme özelliğinin değerlendirme puan ortalamalarının, iş yüküne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=785,50; p=0,0001<0,05). Normal iş yükü olan hemşirelerin etkin dinleme özelliğini değerlendirme puanları, Fazla iş yükü olan hemşirelerin etkin dinleme özelliğini değerlendirme puanlarından yüksektir.

Tablo 13. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Kıyaslanması (Etkilemeyen Özellikler)(n:136)

		Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	mμ	p
Yaş	Beden dilini değerlendirme	1	97	13,11 3	4,726	1879,0 00	0,952
		2	39	13,25 6	4,235		
	Etkin dinleme Değerlendirmesi	1	97	6,598	2,452	1878,5 00	0,950
		2	39	6,513	2,126		
Medeni durum		Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	mμ	p
	Beden dilini değerlendirme	1	51	13,47 1	4,851	2084,5	0,708
		2	85	12,96 5	4,42		
	Etkin dinleme değerlendirme	1	51	6,647	2,152	2055	0,609
2		85	6,529	2,481			
Çocuk		Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	mμ	p
	Beden dilini değerlendirme	1	29	13,79 3	4,212	1378,5	0,357
		2	10 7	12,98 1	4,672		
	Etkin dinleme değerlendirme	1	29	6,345	2,143	1440	0,55
2		10 7	6,636	2,416			
Kronik sağlık sorunu		Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	mμ	p
	Beden dilini değerlendirme	1	3	8,667	3,055	75,5	0,065
		2	13 3	13,25 6	4,56		
	Etkin dinleme değerlendirme	1	3	8	2	116,5	0,214
2		13 3	6,541	2,36			
Ekonomik durum		Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	mμ	p
	Beden dilini değerlendirme	1	67	13,55 2	4,208	2069	0,29
		2	69	12,76 8	4,905		
	Etkin dinleme değerlendirme	1	67	6,388	2,132	2124,5	0,411
2		69	6,754	2,558			

Tablo 14. Beden Dilini Değerlendirme ve Etkin Dinleme Özelliklerinin Hemşirelerin Mesleki Özelliklerine Göre Kıyaslanması (Etkilemeyen Özellikler)(n:136)

Görev		Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	$m\mu$	p
		Beden dilini değerlendirme	5	7	13	3,266	445,5
	6	12	13,163	4,645			
Etkin dinleme değerlendirmesi	5	7	7,429	3,259	385	0,508	
	6	12	6,527	2,305			
Sosyal stres		Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	KW	p
		Beden dilini değerlendirme	1	28	12,25		
	2	16	13,75	7,01			
	3	92	13,326	4,423			
Etkin dinleme değerlendirmesi	1	28	6,536	2,701	0,188	0,91	
	2	16	6,25	1,571			
	3	92	6,641	2,375			
Meslek hakkında düşünce		Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	KW	p
		Beden dilini değerlendirme	1	86	12,663		
	2	5	14,4	5,814			
	3	35	14,657	4,869			
	4	10	11,5	3,274			
Etkin dinleme değerlendirmesi	1	86	6,895	2,511	5,608	0,132	
	2	5	7,8	3,421			
	3	35	5,829	1,636			
	4	10	5,8	1,932			
İletişim eğitimi		Grup	n	\bar{x}	$\pm SD$	KW	p
		Beden dilini değerlendirme	1	83	13,602		
	2	16	12,25	5,471			
	4	37	12,541	5,014			
Etkin dinleme değerlendirmesi	1	83	6,506	2,155	0,638	0,727	
	2	16	7,063	2,645			
	4	37	6,514	2,684			

Hemşirenin ifade ettiği sosyal stres durumunun hemşirelerin beden dilini değerlendirme ve etkin dinleme özelliklerine olan etkisini incelediğimizde; sosyal stresin önemli bir değişken olmadığı belirlenmiştir. ($p>0,05$) Hemşirenin meslek hakkında düşüncesinin hemşirelerin beden dilini değerlendirme ve etkin dinleme özelliklerine olan etkisini incelediğimizde; meslek hakkında düşüncenin önemli bir değişken olmadığı belirlenmiştir. ($p>0,05$) Hemşirenin iletişim eğitimi durumunun hemşirelerin beden dilini değerlendirme ve etkin dinleme özelliklerine olan etkisini incelediğimizde; iletişim eğitiminin önemli bir değişken olmadığı belirlenmiştir. ($p>0,05$)

Hemşirelerin yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma ve ekonomik durumları ne olursa olsun beden dilini değerlendirme ve etkin dinleme sonuçları ile kıyaslandıklarında istatistiksel olarak anlamlı sonuçları elde edilmemiştir. ($p> 0,05$)

7. TARTIŞMA

Sağlıklı ve hasta bireylerle doğrudan iletişim içinde olan hemşirelik mesleği etkili ve sağlıklı bir iletişimi gerektirmektedir. Hemşireler, bir halkla ilişkiler kaynağı ve mesaj taşıyıcısıdır. Bir hemşire ancak etkili iletişim tekniklerini iyi bilerek hasta yararına yardım edici iletişimi, yani istendik iletişimi kurabilir. Ayrıca sağlık ekibi ile hemşire iletişimi, ekip-hemşire-hasta iletişiminin de temelidir (71). Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini anlama özelliklerine sahip olması etkili iletişim kurabilmelerin temelini oluşturmaktadır.

Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin araştırıldığı bu çalışmadan elde edilen sonuçlar aşağıda tartışılarak sunulmuştur:

Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Demografik Ve Mesleki Özellikleri

Araştırmaya 4 ayrı özel hastaneden toplam 136 hemşire katılmıştır. Katılım gönüllülük esasına dayandığı için hastanelerden katılan hemşirelerin sayısı 17 ile 52 arasında değişiklik göstermiştir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri çoğunluğun verdiği yanıtlara göre değerlendirildiğinde; hemşirelerin %71,3'ü 40 yaş altında, %62,5'i bekar, %78,7'sinin çocuğunun bulunmadığı, %64'ü sağlık meslek lisesi mezunu, %97,8'inin kronik sağlık sorununun olmadığı, %50,7'sinin ekonomik durumunu yeterli olarak gördüğü ve %67,5'inin yaşadıkları stresle başa çıkabildikleri sonucuna varılmıştır.

Hemşirelerin mesleki özellikleri incelendiğinde ise; %48,5'inin 6-10 yıl mesleki deneyime sahip olduğu, %50,7'sinin 6-10 yıl aynı kurumda çalıştığı, %81,6'sının vardiyalı olarak çalıştığı, %80,1'inin yükünün çok fazla olduğu ve %55,1'inin iş stresiyle başa çıkabildiği sonucuna ulaşılmıştır. Hemşirelerin demografik ve mesleki özelliklerindeki farklılaşmanın nedeni; araştırmanın farklı kurumlardan ve gönüllü olarak katılan hemşireler üzerinde gerçekleşmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Etkin Dinleme Ve Beden Dilini Değerlendirme Özellikleri

Hemşirelerin etkin dinleme özelliklerine bakıldığında “ çoğunlukla söyleneni değil ne duymak istiyorsam onu duyarım “ (%86,8) ; “biri konuşmasını bitirir bitirmez hemen cevap veririm “ (% 67,6) ; “ çoğunlukla birden fazla konuşmayı dinlemeye çalışırım “ (% 62,5) ; “ diğer insanların bakış açısını anlamak için ciddi efor sarfederim” (% 47,1); ve “

çoğu insan anlaşmazlığa düştüğümüzde onları anladığımı hisseder “ (% 25) yanıtlarını vermesi ; ayrıca iki hemşirenin 1-2 , yedi hemşirenin 3-4 ve 127 hemşirenin (% 93,4) 5 ve daha fazla soruya doğru yanıt vermemiş olması dikkat çekici olup, bu sonuç hemşirelerin neredeyse tamamının etkin dinleme özelliğine sahip olmadığı görüşüne bizi götürmektedir.

Hemşirelik hizmetlerinde iletişim becerilerinin önemi büyüktür. Hemşireler hasta ve sağlıklı bireylere hizmet sunarken öncelikle anlamayı daha sonra anlaşılmayı beklemelidirler. Hemşire kendini tanımaya çalışmalı, güçlü ve zayıf yanlarının farkına varabilmeli ki kendisini olumlu yönde geliştirebilsin. Ancak bu şekilde bakım verdiği bireylerle doyumlu ilişkiler kurabilir. Sağlıklı iletişim kurabilme becerisi hemşirenin kişilerarası ilişkilerini geliştirmesine ve devamında da hizmet verdiği personelin memnuniyetinin artmasına neden olacaktır (72).

Hemşirelerin beden dilini değerlendirme özelliklerine bakıldığında “ kızgın-normal ve üzgün “ yüz ifadelerini (%97,1) , “agresif” ifadeyi (%91,9), “rahat” ifadeyi (% 80,3), “sıkıntılı” ifadeyi (% 76,5) çoğunlukla doğru olarak değerlendirirken “rahatça düşünen” ifadeyi (% 97,8),”içe kapanık” ve “merkezi görüşlü” ifadeyi (% 93,4) , “şaşırmış” ifadeyi (% 86) “hazırlama” ifadesini (%81,6), “kendine güveni olmayan”ifadeyi (%76,5) yanlış değerlendirdikleri sonucuna varılmıştır.

Özellikle yanlış değerlendirilebilen ifadelerin varlığı hemşire- hasta arasındaki iletişim ve ilişkileri olumsuz yönde etkileyebileceği ve bunun da hemşirelik bakımına yansıtılabileceği düşünülmektedir.

Konuyla ilgili Coşar’ın hastalar üzerinde gerçekleştirdiği araştırma sonuçları bu araştırmanın sonucu ile örtüşmektedir. Sözkonusu araştırmada sağlık personelinin iletişim becerilerini hastaların görüşlerine göre değerlendirilmiş, sağlık personelinin hastaların beklentilerini karşılayacak iletişim düzeyinde olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. (73).

Diğer taraftan Kuzu, Hemşirelik bölümü öğrencilerinin iletişim becerilerini incelediği araştırmasında; hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerilerinin eşdeğer öğrenim gören diğer mesleklerdeki öğrencilerden istatistiksel olarak daha yüksek olduğunu saptamıştır. Bu olumlu sonuç, bizim araştırma sonucumuzla örtüşmemesine rağmen bu sonuca ulaşmasının alınan eğitime bağlı olduğunu düşündürmektedir (74).

Baker , “hemşire bir birey olarak hastaların özelliklerinin farkında olmalıdır. Hasta tedaviye nasıl yanıt vereceğini, hastanın günlük gereksinimlerinin ve alışkanlıklarının, baş etme becerilerinin, fiziksel kapasitesini ve dayanıklılığını, beden dilini ve özelliklerini

tanınması önemlidir” derken hemşirelik hizmetinde etkileşime verilen önemi ortaya koymuştur.(75) Aynı şekilde Terakye, Hasta Hemşire İlişkileri kitabında “Beden sinyallerinin farkedilmesi, değerlendirilmesi ve kontrol edilmesini öğrenmek, karşılaşılan, iletişim kurulan kişilerin kullandıkları eşyaları, oturdukları konumu, takılarını vb. kapsayan görüşlerine ve çevrelerine dikkat etmek onlar hakkında bir fikir edinmeyi sağlayarak bilinçli ve amaçlı iletişimin başarısını artırmaktadır” demektedir (76).

Özcan Hemşire- Hasta ilişkisi ve İletişim kitabında “Hemşire sözlü ve sözsüz iletişim unsurlarına dikkat etmelidir. İletişimde bedenin %60, sesin %30, sözcüklerin ise %10 oranında etkili olduğu belirtilmiştir. Sözel iletişimde; kullanılan sözcükler ve anlaşılabilirliği, konuşma hızı, ses tonu, açık ve kısa ifadelerin kullanımı, zamanlama gibi faktörler önemlidir. Sözsüz iletişimde ise; kişisel görünüm, beden duruşu, yüz ifadesi, göz teması, jestler ve mimikler, el ve kol hareketleri, kişisel alan ve mesafe gibi faktörler önemlidir. Hemşire hasta bireyler ile iletişimde bu unsurlara dikkat ederken hasta bireyin de sözlü ve sözsüz ifadelerini gözlemlemelidir” (5) diye belirtmiştir. Tüm bu görüşler , düşünceler , şimdiye kadar çok sınırlı araştırmaların var olduğu bu konuyu ele alışımızın önemini ortaya koymaktadır.

Hemşirelerin Etkin Dinleme ve Beden Dilini Değerlendirme Özellikleri İle Değişkenler Arasındaki Bağlantılar

Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özellikleri ile değişkenler arasındaki bağlantılar kıyaslandığında ; eğitim düzeyi, meslek deneyimi, kurumda çalışma süreleri, yaşadıkları stres ve başa çıkma durumları, iş yükleri arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır. (tablo 7,8,9,10,11,12 ve şekil 1 ve 2) Buna göre; Beden dilini değerlendirmede eğitim düzeyine göre çok büyük farklılıklar yoksa da (p: 0,052) ön lisans eğitimi alanların daha iyi beden dili değerlendirmesi yapabildiği (\bar{x} :15,625) ; etkin dinlemede ise daha ileri derecede anlamlı bir fark olduğu (p: 0,001) ve lisansüstü eğitim alanların daha yüksek (\bar{x} : 11,333) etkin dinleme puanına sahip olduğu saptanmıştır.

Meslekte 6-10 yıl çalışanların, beden dilini diğerlerine göre daha iyi değerlendirirken(p: 0,0001) meslekte 1-5 yıllık olanların etkin dinleme düzeyinde daha başarılı olduğu (p: 0,001) ; çalışma şekli ile beden dilini değerlendirme özelliği arasında anlamlı bir fark yokken (p> 0,05) , çalışma şekli ile etkin dinleme özelliği arasında ileri derecede anlamlı bir fark saptanmıştır. Buna göre gece çalışanların hastalarını diğerlerine göre daha etkin dinledikleri (\bar{x} : 10,000) görülmektedir.

Hemşirelerin ifade ettikleri stres ve başa çıkma durumları ile beden dilini değerlendirme özellikleri kıyaslandığında anlamlı bir fark (p: 0,001) bulunurken, etkin dinleme özellikleri ile bu değişken arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (p> 0,05). Stresi ile başa çıkabilenlerin beden dilini daha iyi değerlendirebildiği görülmektedir.

Beden dilini değerlendirme ve etkin dinleme ile iş yükü kıyaslandığında ; iş yükü fazla olanların beden dilini (p: 0,002) daha iyi değerlendirebildiğini , normal olanların ise daha etkin dinleme özelliği gösterdiğini (p: 0,0001) görmekteyiz.

Erdem ve Akdoğan'ın, hemşirelerin duygusal yüz ifadelerini anlayabilme becerilerini araştırdıkları çalışmalarında hemşirelerin eğitim seviyesi yükseldikçe duygusal yüz ifadelerini anlama yeteneğinin anlamlı derecede arttığını saptanması (2);

Can, Akgün, vd. 'nin "Eğitim farklılığı ortak dil kullanımı, ortak tecrübe alanı gibi iletişim değişkenlerini etkiler" diye belirtmesi (40);

Erdem ve Akdoğan'ın hemşirelerle yaptığı çalışmada, meslekte çalışma yılının yüz ifadelerini anlamaya herhangi bir etkisinin olmadığını saptaması; (2) bizim bulgularımızı destekler niteliktedir.

Kumcağız ve diğerleri; Hemşirelerin çalışma yılının genel iletişim beceri düzeylerini etkilediği, 20 yıl ve üzeri çalışan hemşirelerin iletişim beceri düzeyleri diğerlerine göre daha yüksek olduğunu saptaması bulgularımızla paralellik göstermektedir (72).

Aslında beklenen sonuç; gündüz çalışan hemşirelerin daha olumlu beden dili ve etkin dinleme özelliklerinden sahip olması yönündeydi. Çünkü gece çalışan ve vardiyalı çalışan hemşirelerin çalışma şekillerinden dolayı uyku bioritmlerinin bozulacağı ve bunun da iletişimlerine olumsuz yansıtacağı öngörülmekteydi. Ancak sonuç beklenen gibi olmadı, bunu da bilinçli, rahat ve zamanı biraz fazla olan hemşirelerin göreceli de olsa etkin dinlemeye daha fazla zaman ve çaba harcamalarına bağlayabiliriz.

Sonuç olarak araştırmamızın başlangıcında saptadığımız tüm sorular açıklık kazanmıştır.

8. SONUÇ

Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin araştırıldığı bu çalışmadan elde edilen sonuçlar aşağıda sunulmuştur:

- Araştırmaya 4 ayrı özel hastaneden sayıları 17 ile 52 arasında değişen, farklı demografik ve mesleki özelliklerdeki gönüllü 136 hemşire katılmıştır.
- Araştırmaya katılan hemşirelerin tamamına yakınının (%93,4) etkin dinleme özelliklerine sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.
- Araştırmaya katılan hemşirelerin bazı beden dili ifadelerini çoğunlukla doğru olarak değerlendirirken (örneğin; kızgın-üzgün-normal, agresif, rahat, sıkıntılı), bazılarını da yine çoğunlukla yanlış olarak değerlendirdiği görülmüştür. (örneğin şaşırma, rahat düşünme, içe kapanma gibi)

Hemşirelerin Etkin Dinleme ve Beden Dilini Değerlendirme Özellikleri İle Değişkenler Arasındaki Bağlantılar

- Beden dilini değerlendirme özelliklerine bakıldığında; eğitim düzeyleri farklı olan hemşireler arasında anlamlı büyük bir farklılık olmadığı saptanmıştır. ($p > 0,05$)
- Lisansüstü eğitime sahip hemşireler, diğer eğitim düzeyindeki hemşirelerden daha fazla etkin dinleme özelliklerine sahiptir .
- Mesleki deneyimi 6-10 yıl olan hemşirelerin beden dilini değerlendirme özellikleri, mesleki deneyimi 1-5 yıl olan hemşirelerin de etkin dinleme özellikleri diğer mesleki deneyim sürelerine sahip olan hemşirelerden daha yüksektir ($p < 0,05$).
- Kurumda çalışma süresi 6-10 yıl olan hemşirelerin beden dilini değerlendirme özellikleri, kurumda çalışma süresi 11 yıl olan hemşirelerin de etkin dinleme özellikleri diğer mesleki deneyim sürelerine sahip olan hemşirelerden daha yüksektir ($p < 0,05$).
- Gece çalışan hemşireler, gündüz ve vardiyalı çalışan hemşirelerden daha fazla etkin dinleme özelliğine sahiptir ($p: 0,0001$).
- Stresleriyle başa çıkabildiğini söyleyen hemşirelerin beden dilini değerlendirme özellikleri, stresli olduklarını ifade eden hemşirelerden daha yüksektir.
- İş yükü fazla olan hemşirelerin beden dilini değerlendirme özellikleri normal iş yüküne sahip olan hemşirelerden daha yüksektir ($p: 0,002$) , Normal iş yüküne sahip

hemşirelerin etkin dinleme özellikleri, iş yükü fazla olan hemşirelerden daha yüksektir (p:0,0001).

- Çalışmada ayrıca hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinde ifade ettikleri sosyal stres düzeyleri ile hemşirelik mesleği hakkındaki düşünceleri, iletişim eğitimi alma durumları, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma ve ekonomik durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Diğer bir ifade ile bu özellikler hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerini istatistiksel açıdan etkilememektedir, diyebiliriz.

ÖNERİLER

- Hemşirelerin beklenen düzeyde iletişim becerilerine sahip olmadığı sonucundan yola çıkarak, hemşirelerin bu konuda eğitime gereksinimleri olduğunu söyleyebiliriz. Hemşirelik eğitimi derslerinde verilen ders amaç ve içeriklerinin yeniden gözden geçirilmesi , gerekirse teori ve uygulama saatlerinin arttırılması ,
- Sağlık kuruluşlarının hemşirelerin etkili iletişim becerilerine sahip olabilmeleri için hizmetiçi eğitim programlarını yeniden gözden geçirerek, iş başında ve iş dışında iletişimle ilgili eğitimin arttırılması,
- Bu araştırmaya benzer araştırmaların deney ve kontrol kümeleri ile kanıta dayalı olarak daha ileri boyutta yapılması,
- Bu araştırmada stres ölçekleri kullanılmadığından kısmen de olsa çalışmaya bir sınırlılık getirmiştir. Bu nedenle daha ileri çalışmalarda iş stresini ölçen ölçeklerden yararlanılarak araştırmalar yapılması,
- Hemşirelik hizmetlerinin etkinlik ve verimliliğini arttırmak için tüm sağlık kuruluşlarınca , bu konuya gereken önemin verilmesi,
- Ayrıca klinik ortamlarda çalışan hemşirelere benzer araştırmaların yapılması,ülkemizde konu ile ilgili araştırmaların yok denecek kadar az olması nedeniyle ilgili literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

9. TEŞEKKÜR

Çalışmam süresince yaptığım araştırmalarda beni bilimsel anlamda aydınlatarak yol gösteren, çalışmamın sıkıntılı noktalarında bana çıkış yolu bulabilmemde yardımlarını esirgemeyen, umutsuzluğa kapıldığımda sözleriyle ve varlığıyla beni motive edip destekleyen, derin bilgi ve deneyimleriyle çalışmamın her alanına farklı bakış açılarıyla yaklaşabilmemi sağlayan, bu çalışmayı başarı ile sonuçlandırmamdaki en büyük desteğim, çalışmalarını ve bakış açısıyla her zaman örnek alacağım değerli hocam ve tez danışmanım Prof. Dr. Çaylan PEKTEKİN'e içtenlikle teşekkür ederim.

Ayrıca Yüksek Lisans eğitimin boyunca yoğun ilgi ve desteklerini yürekten gösteren, engin bilgi, birikim ve deneyimlerini benden esirgmeden paylaşan değerli hocalarım Sayın Prof. Dr. Zehra DURNA ve Sayın Yard. Doç. Dr. Semiha AKIN'a, tezimin araştırma bulgularını değerlendirme aşamasında istatistiksel değerlendirmelerde destek olan Doç. Dr. Gülbeyaz CAN'a; kurumlarında araştırma uygulamasının yapılmasına izin veren Grup FN. Hastanelerinin ve Memorial Hastanesinin yöneticilerine ve araştırmaya gönüllü katılımlarıyla destek veren tüm meslektaşlarıma içtenlikle teşekkür ederim.

Son olarak, tüm yaşamım boyunca eğitimimde bana destek olan annem ve kardeşlerime, çalışmam boyunca maddi ve manevi desteğini üzerimden eksik etmeyen sevgili eşime, canım kızım Ada □ ya ve burada adını sayamadığım, motivasyonumu sağlayan, beni anlayışla karşılayıp yanımda olduğunu bildiğim herkese teşekkürü bir borç bilirim.

Nurdan GÜRKAN

10. KAYNAKLAR

1. Özcan A. Hemşirelikte iletişim ve değer sorunlar. Türk Hemşireler Dergisi. 1992.
2. Erdem Y, Akdoğan E. Hemşirelerin duygusal yüz ifadelerini anlayabilme becerileri. Yeni Tıp Dergisi.1998.
3. Velioğlu P, Pektekin Ç, Şanlı T. Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler. Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1991.
4. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2002.
5. Özcan A. Hemşire- Hasta İlişkisi ve İletişim. 2. Baskı. Ankara, Sistem Ofset, 2006.
6. Yalçın N, Aştı T. Hemşire- hasta etkileşimi. İÜFN Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 2011.
7. Velioğlu P, Hemşirelikte Kavram ve Kuramlar, İstanbul, Alaş Ofset,1999.
8. Uyer G, Abaan S. Sağlıklı ve Hasta insanın Hizmetinde Hemşirelik. Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi El Kitabı. Ed: Uyer G. İstanbul, Vehbi Koç Vakfı Yayınları. Birlik Ofset, 1996.
9. www.hsc.dlsu.edu.ph/cnm/BSN3/lectures/nsgtheories.doc, Nursing Theories. (Erişim Tarihi:05.08.2010).
10. Velioğlu P. Hemşireliğin Düşünsel Temelleri. İstanbul, Alaş Ofset, 1994
11. <http://www.icn.ch/definition.htm>. ICN Definition of Nursing (Erişim Tarihi 05.05.2010)
12. [http://www.euro.who.int/observatory/Glossary/TopPagephrase=N,The WHO definition of Health](http://www.euro.who.int/observatory/Glossary/TopPagephrase=N,The%20WHO%20definition%20of%20Health)(Erişim Tarihi 09.10.2010)
13. <http://www.turkhemsirelerderneği.org.tr/page.php?ID=8> , Hemşirelik Kanunu (Erişim Tarihi 15.11.2010)
14. Atalay M, Tel H. Gelecek yüzyılda hemşirelikte lisans eğitiminin vizyonu. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 1999.
15. Demirdöven H.İ. Kimin için felsefe. Felsefe Ekibi Dergisi. 2007.
16. Erdemir F. Hemşirenin rol ve işlevi ve hemşirelik felsefesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 1998.
17. Birol L. Hemşirelik Süreci. Beşinci Baskı. İzmir, Etki Matbaacılık, 2002

18. <http://nurses.nsw.uca.org.au/art2science.htm>, Nursing Matters. (Erişim Tarihi: 05.08.2010)
19. Birol L. Hemşirelik Süreci. İzmir, Etki Matbaacılık, 2002.
20. <http://www.enursescribe.com,sick>. (Erişim Tarihi 09.11.2010)
21. <http://abone.turk.net/elibal/yazim/iletisim.htm>(Erişim Tarihi 05.06.2010)
22. Kayaalp İ, İletişimde İnsan Dili, İstanbul, Bilge Kültür Sanat,2002.
23. Cüceloğlu D, İletişim ve Algılama , Yeniden İnsan İnsana,34.Basım,İstanbul,Remzi Kitabevi,2005.
24. Bilen M, İletişim Sağlıklı İnsan İlişkileri,5.Baskı,Ankara,2004.
25. Doğanay Ü,Keskin F,İletişim çalışmalarında kişilerarası iletişimin yeri; Türkiye'deki kişilerarası iletişim eğitimi üzerine bir değerlendirme,Kültür ve İletişim,2008.
26. Zılhoğlu M.İletişim nedir?, İstanbul, Cem yayınevi,1993.
27. Fiske j, İletişim çalışmalarına giriş, Ankara bilim ve sanat yayınları,2003.
28. Telman N,Ünsal P,İnsan İlişkilerinde İletişim, Epsilon yayıncılık, İstanbul,2005
29. Usluata A. İletişim. İstanbul, İletişim Yayınları, 1995.
30. Tossi L.H, Rizzo R.J,Managing Organization Behaviour Newyork,Harper – Rowpublshers,1990.
31. Mcquail D, Windahl S. İletişim Modelleri. (Çev. M. Küçükkurt). Ankara, İmaj Yayınları,1993.
32. Paksoy M, Acar A. C. İletişim ve İletişim Modelleri, Kurumsal İletişim. Ed: İnan Özalp. Eskişehir, Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 2001
33. Pelz H. (1984): Linguistik für Anfänger, Hoffmann und Campe Verlag, 6.Auflage, Hamburg, 1984
34. Bradley J.C, Edinbery M.A. Communication In the Nursing Context. Appleton-Country Crofts, 2. Ed. U.S. A. 1986.
35. Üstün B, Akgün E, Partlak N. Hemşirelikte İletişim Becerileri Öğretimi. İzmir, 2005
36. Dökmen Ü. İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1997.
37. Sillars,S.İletişim.2. Baskı. (Çev.Nüzhet Akın) İstanbul,Milli Eğitim Basımevi, 1997.
38. Tutar H, Yılmaz M, Erdönmez C, Genel ve Teknik İletişim , Ankara, Nobel Kitabevi,2005.

39. Bakan İ, Büyükbeşe T. Kurumsal iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: akademik örgütler için bir alan araştırması. Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 2004,
40. Can H, Akgün A, Kavuncubaşı S. Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara, Pano Ofset. 2001.
41. Eren E, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul, Beta Yayınevi, 2001.
42. Harris, T. E. Applied Organizational Communication: Principals and Pragmatics for Future Practice, 2nd Edition, Lawrence Erlbaum, USA, 2002.
43. Ertürk, M. İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon. İstanbul, Beta Basımevi, 2000.
44. Gökçe O. İletişim Bilimi. Ankara, Siyasal Kitabevi, 2007.
45. Akıncı Z, Kurum Kültürü ve Örgütsel İletişim ,İstanbul, iletişim yayınları,1998.
46. Cüceloğlu D, İnsan ve davranışı, İstanbul, Remzi Kitabevi,2002.
47. Bıçakçı İ,İletişim ve Halkla İlişkiler , Ankara,Media Cat,1998.
48. Zielke W,Sözsüz Konuşma,İstanbul, Say Yayıncılık,1993.
49. Cooper K, Sözsüz İletişim (çev. Tunç Yalkı) , İstanbul, İlgı Yayıncılık, 1987.
50. Stuart C, Etkili Konuşma, İstanbul,İletişim Yayınları, 1995.
51. Anderson A, Lynch T. Listening. Oxford, Oxford University Pres, 1988.
52. Çetin Y. Effects of Pre-Listening Activities on Listening Comprehension by Lycee 1 Students. Yüksek Lisans Tezi, 2001.
53. Cihangir Z.Kişiler Arası İletişimde Dinleme Becerisi. Ankara, Nobel Yayınları, 2004.
54. Robertson A. K. Etkili Dinleme. (Çev. Sabri Yarmalı). İstanbul, Hayat Yayınları, 2004.
55. Köknel Ö. İnsanı Anlamak. İstanbul, Altın Kitaplar Yayınevi, 1986.
56. Temur T. Dinleme Becerisi-Konu Alanı Ders Kitabı inceleme Kılavuzu Türkçe 1-8. Ankara, Nobel Yayınları, 2001.
57. Schober O, Beden Dili (Davranış Anahtarı). (Çev. Süeda Özbent). İstanbul, Arıon Yayınevi, 2003.
58. Köknel Ö. İnsanlar Arası İlişkiler. Altın Kitaplar Yayınevi, 1997
59. Mısırlı İ. Genel İletişim. Ankara, Detay Yayıncılık, 2003.
60. Altıntaş, E, Çamur D., Beden Dili, Sözsüz İletişim, İstanbul, Aktüel Basım Yayın, 2004.
61. Pease A., Body Language (bedenin dili) Çev. Özben Yeşim, İstanbul, Rota Yayınları, 1993.

62. Özen K, İletişimsizlik Becerisi, Ankara, Sistem Yayıncılık, 2000.
63. Açıl M, Öğretmenin Beden Dili, İstanbul, Armoni Yayıncılık, 2005.
64. Ailes R, Mesaj Sizsiniz, (Çev. Esat Mermi), İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1996.
65. Molcho S, Beden Dili Sessiz Diliniz, İstanbul, Gün Yayıncılık, 2000.
66. Kaşıkçı E, Doğrucu Beden Dili, İstanbul, Hayat Yayıncılık, 2002.
67. Hekimoğlu E, Alptekin M, İmaj ve İletişim Kanalları, İstanbul, 1999.
68. İzgören A.Ş, Dikkat vücudumuz konuşuyor, İstanbul, Academplus Yayınevi, 2000.
69. Baltaş Z, Baltaş A, Bedenin Dili, İstanbul, Remzi Kitabevi, 2003.
70. "Ethel C. Gleen and Elliot A. Pood, "Listening Self-Inventory". Reprinted by permission of the Publisher from Supervisory Management (January 1989), 12-15, 1989. American Management Association, New York. All rights reserved.
71. Gül N, İmamoğlu B, Uçallı M, Sayın S, Atlı A, Süser M, Yıldız H, Karakaş C, Ya iletişim "siz"siniz, ya iletişimsiniz, IV. Ulusal Hemşirelik Öğrencileri Kongresi 5-6 Mayıs 2005, 19 Mayıs Üniversitesi Ordu Sağlık Yüksekokulu, Ankara, Kök Yayıncılık, 2005.
72. Kumcağız H, Yılmaz M, Çelik S, Avcı İ, Hemşirelerin İletişim Becerileri Samsun İl örneği, Dicle Tıp dergisi, 2011.
73. Coşar U.Ö. Kayseri Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Personellerin İletişim Kurma Becerilerinin Değerlendirilmesi Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2010.
74. Kuzu A. Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Zeka ve İletişim Becerilerinin Eşdeğer Öğrenim Gören Öğrencilerle Karşılaştırmalı Olarak Değerlendirilmesi, Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2008.
75. Baker J. Nurses' Perceptions Of Clinical Decision Making In Relation To Patients In Pain. Doctor of Philosophy Department of Family and Community Nursing Faculty of Nursing The University of Sydney, 2001.
76. Terakye G. Hasta –Hemşire İlişkileri. 5. Basım. Ankara, Zirve Ofset, 1996.

EK-1:

ANKET FORMU – AÇIKLAMA

Değerli Meslektaşım,

İstanbul Bilim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nde yapmakta olduğum, "Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini değerlendirme özelliklerinin araştırılması" isimli tez çalışması için hazırlanmış olan bu anket soruları, günümüzde gittikçe önem kazanan iletişim sürecinin bir parçası olan etkin dinleme ve beden dili özelliklerinin değerlendirilmesinin saptanmasına yönelik görüşlerinizi belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Bu ankette belirteceğiniz görüşler bilimsel bir araştırmada veri olarak kullanılacaktır, kesinlikle başka hiçbir amaç için kullanılmayacaktır. Ankete isim, soyadı gibi bilgiler yazılmayacaktır. Anket sorularını cevaplarken sizin için doğru olan cevabı işaretleyiniz. Değerli zamanınızı ayırıp anketi cevapladığınız için teşekkür ederim. Saygılarımla...

DANIŞMAN

Prof. Dr. Çaylan PEKTEKİN

İstanbul Bilim Üniversitesi

FN. Hastanesi Hemşirelik
Yüksekokulu Öğretim Üyesi

Nurdan GÜRKAN

İstanbul Bilim Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Hemşirelik Yüksek Lisans
Programı Öğrencisi

EK-2:

DEMOGRAFİK BİLGİLER ANKETİ

Aşağıdaki sorulardan size uygun olan yanıtı (x) işaretleyiniz

1. Çalışmakta olduğunuz birim: (Lütfen boşluğa yazınız)

.....

2. Göreviniz:

- Hemşirelik Hizmetleri Müdürü
- Başhemşire
- Başhemşire Yardımcısı
- Supervisör
- Klinik Sorumlu Hemşiresi
- Servis Hemşiresi

3. Yaşınız?

- 1 () 18-28
- 2 () 29-39
- 3 () 40-50
- 4 () 51-61
- 5 () 62 ve üstü

4) Medeni durumunuz?

- Evli
- Bekâr

5. Çocuğunuz var mı?

- Evet
- Hayır

6. Eğitim Durumunuz:

- Sağlık Meslek Lisesi
- Önlisans (örgün)
- Önlisans (açıköğretim)
- Lisans
- Yüksek Lisans ve üzeri

7. Kaç yıldır hemşire olarak çalışıyorsunuz?

- 1-5 yıl
- 6-10 yıl
- 11-15 yıl
- 16-20 yıl
- 21 yıl ve üzeri

8. Şu andaki kurumda çalışma süreniz:

- 1-5 yıl

6-10 yıl

11 yıl ve üzeri

9. Çalışma şekliniz:

Gündüz

Gece

Vardiyalı

Nöbet

Diğer (Belirtiniz)

10. Çalıştığınız kurumdaki iş yükünüzü değerlendiriniz

Normal

Çok fazla

Çok az

11. Kronik bir sağlık sorunuz var mı?

var

yok

12. Maddi durumunuz yeterli mi?

yeterli

yeterli değil

13. Sosyal yaşantınızın stres durumunu değerlendiriniz.

stresli

stressiz

başa çıkılabilir

14. İş yaşantınızın stres durumunu değerlendiriniz?

stresli stressiz başa çıkılabilir

15. Mesleğiniz hakkındaki düşüncelerinizi belirtiniz. (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

Mesleğimi severek yapıyorum.

Mesleğimi mecburiyetten yapıyorum

İstedğim hastanede çalışıyorum.

İstedğim birimde çalışıyorum.

Diğer..... Belirtiniz.

16. İletişim konusunda özel bir eğitim aldınız mı? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

Çalıştığım kurumda hizmetiçi eğitim aldım.

İletişimle ilgili seminere katıldım.

sertifika programına katıldım.

İletişimle ilgili eğitim almadım.

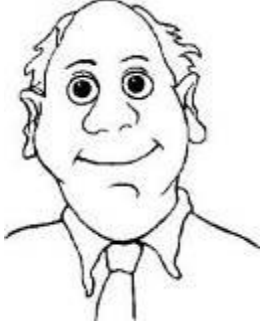
Diğer.....belirtiniz

EK-3:

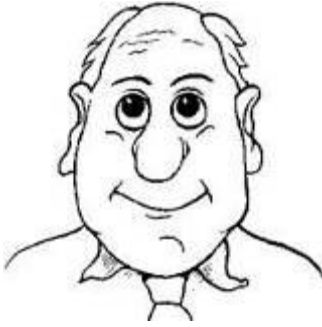
BEDEN DİLİNİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Aşağıdaki resimlerin beden dili özelliklerinin sizin için ne ifade ettiğini, yanlarındaki boşluğa kısaca yazınız.

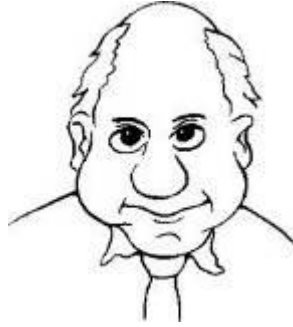
1)



2)



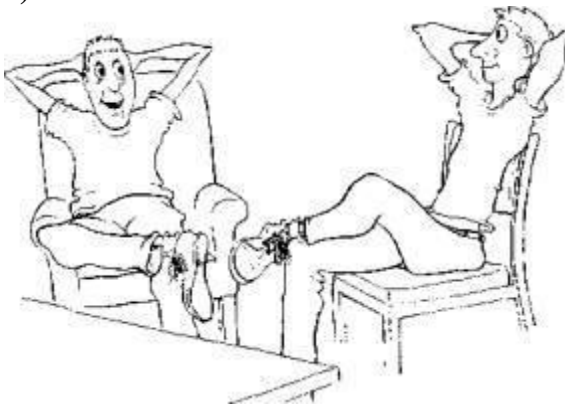
3)



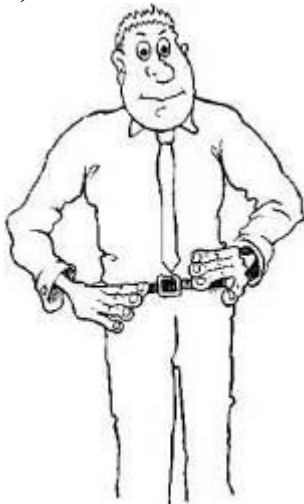
4)



5)



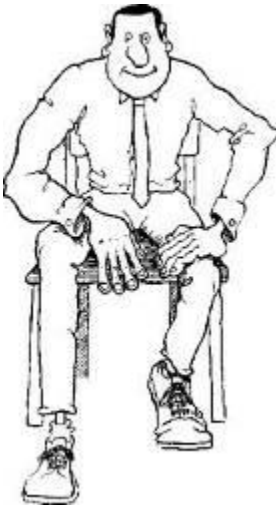
6)



7)



8)



9)



10)



11)



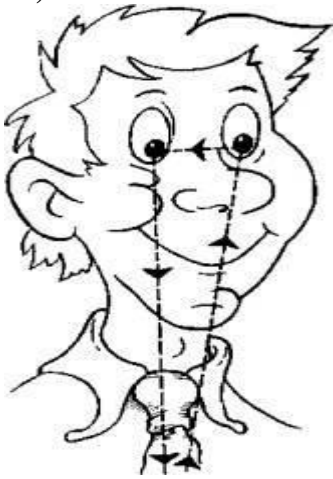
12)



13)



14)



15)



16)



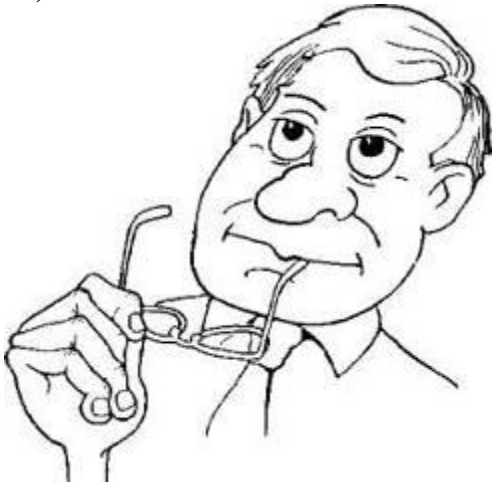
17)



18)



19)



20)



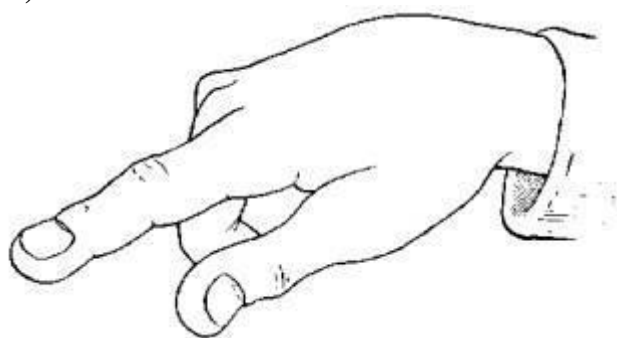
21)



22)



23)



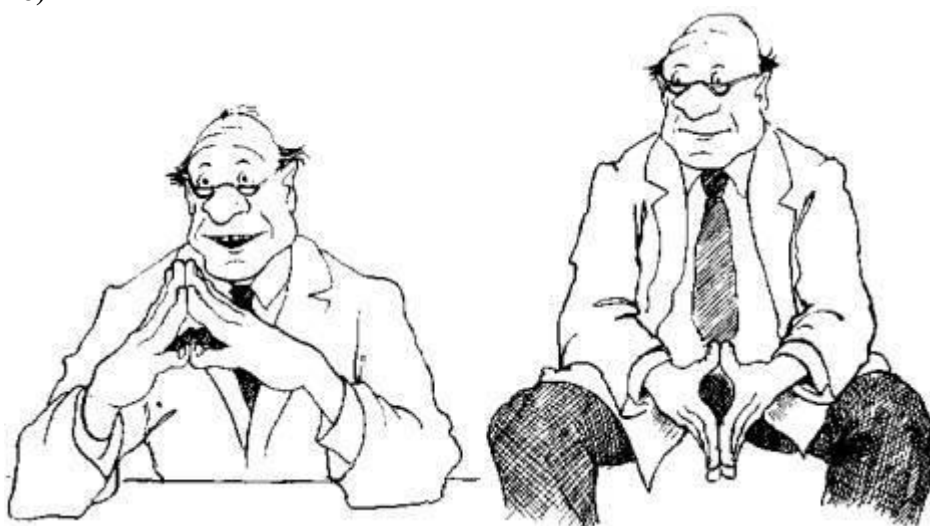
24)



25)



26)



27)



28)



29)



30)



31)



EK-4:

ETKİN DİNLEME-KENDİNİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Aşağıdaki soruları, son zamanlarda katıldığınız toplantı ve buluşmalarda sizin kendi davranışlarınız ışığında sırayla cevaplayınız.

1	Çoğunlukla aynı anda birden fazla konuşmayı dinlemeye çalışırım.	Evet	Hayır
I	Çoğunlukla, insanlardan sadece gerçekleri alıp kendi yorumumu Yapmayı tercih ederim.	Evet	Hayır
3	Bazen insanları sanki onları dinlermiş gibi yaparım.	Evet	Hayır
4	Beden dilini değerlendirmede çok iyi olduğumu düşünüyorum.	Evet	Hayır
5	Genellikle biri bir şey söylemeden önce, onun ne söyleyeceğini tahmin ederim.	Evet	Hayır
6	Konuşma ilgimi çekmiyorsa, genellikle dikkatimi konuşmacıdan ayırarak sohbete son veririm.	Evet	Hayır
7	Sıklıkla baş sallar, kaşlarımı kaldırır ve ya çatar ya da konuşmacının söyledikleri hakkında ne hissettiğimi bilmesi için herhangi bir şey yaparım.	Evet	Hayır
8	Biri konuşmasını bitirir bitirmez hemen cevap veririm	Evet	Hayır
9	Bana bir şey söylenirken, ne söylenmek istediğini hemen değerlendiririm.	Evet	Hayır
10	Genellikle biri bir şey anlatmaya devam ederken kafamda bir cevap hazırlarım.	Evet	Hayır
11	Konuşanın anlatma şekli beni içeriği dinlemekten alıkoyar.	Evet	Hayır
12	Genellikle insanların ne söylediğini anlamaya çalışmak yerine, söyledikleri şeyi netleştirmelerini isterim.	Evet	Hayır
13	Diğer insanların bakış açısını anlamak için ciddi efor sarfederim.	Evet	Hayır
14	Çoğunlukla söyleneni değil ne duymak istiyorsam onu duyarım.	Evet	Hayır
15	Çoğu insan anlaşmazlığa düştüğümüzde de onları anladığımı hisseder.	Evet	Hayır

EK-5:



T. C.
İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

SAYI : B.30.2.İBÜ.042.00.00/70
KONU: Anket hk.


TARİH :17/03/2010

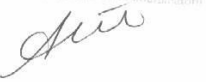
T.C. İSTANBUL MEMORİAL HASTANESİ BAŞHEKİMLİĞİ'NE,

İstanbul Bilim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Yüksek Lisans Programı öğrencisi Nurdan GÜRKAN'ın, Prof. Dr. Çaylan PEKTEKİN'in tez danışmanlığını yürüttüğü "Hemşirelerin Etkin Dinleme ve Beden Dilini Değerlendirme Özelliklerinin Araştırılması" başlıklı tez çalışmasını ilâşikte belirtilen anket formunu uygulayarak gerçekleştirebilmesi için müsaadelerinizi saygılarımla rica ederim.

MEMORİAL HASTANESİ / 12340211
Uzm. Dr. SEMA AKGÜN
Dok. No: 38363
MEDİKAL DİREKTÖR
MERUL MÜDÜR / BAŞHEKİM

Ek : 1) Anket Formu.


Doç. Dr. Çaylan ÇİFTÇİ
Müdür

Uygun dur.
Azime USLU
Hemşirelik / 170-0100 Khasatçıoğlu


EK-6:



T.C. İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ
AVRUPA FLORENCE NIGHTINGALE HASTANESİ
ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
MÜDÜRLÜĞÜ



Sayı: B.30.2.FBU.0.1E.00.00/222
Konu: Anket hk.

Tarih: 17.03.2010

T.C. İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ' ne

İstanbul Bilim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Yüksek Lisans Programı öğrenciniz Nurdan GÖRKAN' ın, Prof. Dr. Çaylan PEKTEKİN' in tez danışmanlığını yürüttüğü "Hemşirelerin Etkin Dinleme ve Beden Dilini Değerlendirme Özelliklerinin Araştırılması:" başlıklı tez çalışmasını Hastanemizde yapabilmesi; sonuçlarının tarafınıza bildirilmesi ricasıyla, Hastanemizce uygundur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederiz.

Doç. Dr. Çaylan ÇİFTÇİ
Merkez Müdürü (Başhökem)

T.C. İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ AVRUPA FLORENCE NIGHTINGALE HASTANESİ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ
Fahiye Mah. Hüseyin Cahit Yalçın Sk. No:1 Mecidiyeköy 34394 İstanbul Tel: (0212) 212 86 11 / 10 Hız Faks: (0212) 212 77 22

Tarih: 17.03.2010

İTİB: 0212212101

FROM: 28-HEP-2011 11:16

S.1/1

Kim: 02163491818

28-NIS-2011 12:13 Kind:

EK-7:



Sayı: 2010 / 2299

13.05.2010

T.C.
İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

İlgi 17.03.2010 tarih ve B.30.2.İBÜ.042.00.00/67 sayılı yazınız.

Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Nurdan GÜRKAN'ın " Hemşirelerin etkin dinleme ve beden dilini Değerlendirme Özelliklerinin Araştırılması " başlıklı tez çalışmasını kurumumuzda yapması uygun görülmüştür.

Bilgilerinize sunar, iyi çalışmalar dilerim.

T.C. İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ GELEN EVRAK	
Tarih: 17.05.10	
Sayı: 425	



EK-8



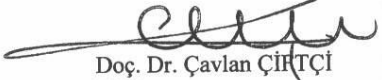
**T. C.
İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ**

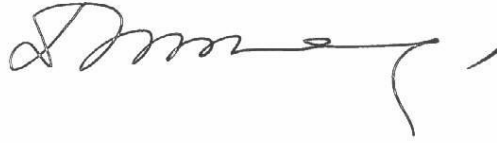
**SAYI : B.30.2.İBÜ.042.00.00/68
KONU: Anket hk.**

TARİH :17/03/2010

ŞİŞLİ FLORENCE NIGHTINGALE HASTANESİ BAŞHEKİMLİĞİ'NE,

İstanbul Bilim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Yüksek Lisans Programı öğrencisi Nurdan GÜRKAN'ın, Prof. Dr. Çaylan PEKTEKİN'in tez danışmanlığını yürüttüğü "Hemşirelerin Etkin Dinleme ve Beden Dilini Değerlendirme Özelliklerinin Araştırılması" başlıklı tez çalışmasını ilâşikte belirtilen anket formunu uygulayarak gerçekleştirebilmesi için müsaadelerinizi saygılarımla rica ederim.


Doç. Dr. Çaylan ÇİFTÇİ
Müdür



Ek : 1) Anket Formu.