

HEMŞİRELERDE VE HEMŞİRELİK ÖĞRENCİLERİNDE PROBLEM ÇÖZME VE İLETİŞİM BECERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ#

Gülistan BAŞAR¹, Semiha AKIN², Zehra DURNA³

ÖZET

Bu çalışmada hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin problem çözme ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amaçlandı. Tanımlayıcı tipte olan bu araştırma, İstanbul'da bir üniversite hastanesi ile iki özel hastanede çalışan 170 hemşire ve bir hemşirelik yüksekokulunda öğrenim gören 413 öğrenci üzerinde gerçekleştirildi. Veri toplama araçları olarak hemşire bilgi formu, öğrenci bilgi formu, Problem Çözme Envanteri (PÇE) ve Kişiler Arası İlişki Boyutları Ölçeği (KİBÖ) kullanıldı. Hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin problem çözme ve iletişim becerilerinin orta düzeyde olduğu bulundu. Öğrencilere kıyasla, hemşirelerin PÇE (PÇE öğrenci: 84.51±18.96, PÇE hemşire: 88.47±18.97) ve KİBÖ'nin Empati alt boyutu puan ortalamaları (KİBÖ öğrenci: 18.05±4.59, KİBÖ hemşire: 19.41±5.42) daha yüksek bulundu (p = 0.01). Hemşirelerin iletişim becerileri hemşirelik öğrencilerinden daha iyiyken, hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerileri hemşirelerden daha iyi bulundu. Bununla birlikte, her iki grubunda iletişim ve problem çözme becerileri orta düzeydedir. Bu kapsamda hemşirelik yüksekokulları öğrencilerin problem çözme ve iletişim becerilerini daha çok geliştirecek yönde ders içeriklerinin yeniden yapılandırılmalı, hemşirelerin problem çözme ve iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik sürekli hizmet içi eğitim programları düzenlenmelidir.

Anahtar Kelimeler: Hemşire, Hemşirelik Öğrencileri, Problem Çözme, İletişim

*Bu araştırma hemşirelik yüksek lisans programı yüksek lisans tez çalışmasıdır.

¹Bilim Uzmanı (MSc.). İstanbul Kanuni Sultan Süleyman Eğitim ve Araştırma Hastanesi

² Doç. Dr. Bahçeşehir Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beşiktaş / İstanbul

³ Prof. Dr. Bahçeşehir Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beşiktaş / İstanbul

İletişim Corresponding Author: Semiha AKIN

Geliş Tarihi / Received : 03.03.2014

Telefon: 0 212 381 54 07 **E-posta:** semihaakin@yahoo.com

Kabul Tarihi / Accepted : 09.01.2015

EVALUATION OF NURSES' AND NURSING STUDENTS' PROBLEM-SOLVING SKILLS AND COMMUNICATION SKILLS

ABSTRACT

The study aimed to assess the problem-solving and communication skills of nurses and nursing students. It adopted a descriptive design. The research was carried out in Istanbul, on 170 nurses working at one university and two private hospitals, and on 413 students studying at the school of nursing. Data were gathered using nurse information form, student information form, Problem-Solving Inventory (PSI) and Scale of Dimensions of Interpersonal Relationships (SDIR). Problem-solving skills and communication skills of the nurses and the nursing students were moderately good. Problem-Solving Inventory scores and SDIR Empathy subdimension scores of nurses were higher than those of students (PSI_{student}: 84.51±18.96, PSI_{nurse}: 88.47±18.97; SDIR_{student}: 18.05±4.59, SDIR_{nurse}: 19.41±5.42) (p = 0.01). The nurses' communication skills were better than nursing students' communication skills, while problem-solving skills of nursing students were higher than nurses' problem-solving skills. The scale scores indicated that both groups had moderately good communication and problem-solving skills. It is suggested to enrich the content of courses of nursing schools so as to improve problem-solving and communication skills of students, and to implement in-service training programs which aim to improve nurses' problem-solving and communication skills.

Key Words: Nurse, Nursing Students, Problem Solving, Communication

GİRİŞ

Problem çözme, tepkilerin oluşumunu ve olası tepkiler arasından en uygun olanın seçimini içeren, özellikli bir problemin çözümüne yönlendirilmiş düşünme şeklidir (1). Hemşireler bireysel problemlerle başa çıkmak ve her an stresli ve akut durumların yaşandığı, karmaşık ve hızlı değişim gerektiren hastanelerde başkalarının problemlerine çözüm aramak zorundadır (2,3). Farklı gereksinimleri olan hastalara bakım vermek, hastaların problemlerini belirlemek, öncelik sırasına koymak, uygun girişimlerde bulunmak, sonuçları değerlendirmek için kararlar almak durumundadır. Dolayısıyla hemşirelerin hasta bakım kalitesini arttırmak ve bireylere yardım etmek için problem çözme becerilerini kullanmaları gerekmektedir. Hemşirelerden ayrıca hasta bakımı, ekip çalışması ve yönetimle ilgili çeşitli ve karmaşık problem ya da durumları da çözmeleri beklenmektedir (4,5,6). Bu nedenle, hemşirelerin problem çözme sürecini tam ve doğru anlamaları; bakımın kalitesini arttırmakta ve profesyonel becerilerini geliştirmektedir. Benzer şekilde, hemşirelik öğrencilerinden sezgi gücünü kullanarak problemleri görebilme, problemin çözümüne yönelik yaratıcı düşünme, olaylar ve kavramlar arasında bağlantı kurma becerilerini kazanmaları beklenmektedir (7). Birçok çalışmada hemşirelerde (4,8,9,10) ve hemşirelik öğrencilerinde problem çözme becerilerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır (2,7,9,11,12). Problem çözme, bilişsel becerilerin yanı sıra duyuşsal ve davranışsal özellikleri de içinde barındıran karmaşık bir süreçtir ve bireyin psikolojik uyumunu, özgüvenini, özsaygısını, iletişim becerilerini ve karar verme biçimlerini etkilemektedir (13). Problem çözme sürecinde başarılı olmak için güven, zaman, enerji ve temel iletişim becerilerinin gerekli olduğuna dikkat çekilmektedir (14). İyi bir iletişim genel olarak problemlerin çözümünde en etkili yöntemdir ve iletişim problemleri çözülmeyen doyumsuz bir yaşam sürmek güçleşmektedir (15).

İletişim, bireylerin amaçsız etkileşimleri olmaktan çok, bir etki oluşturmaya veya davranış nedeni olmaya yarayan bilgi, fikir ve duyguların aktarılması süreci olarak tanımlanabilmektedir (16). Bireyin içinde bulunduğu koşullara ya da duruma göre önemi daha fazla artan iletişim, özellikle bireyin her açıdan başkalarına bağımlı olduğu hastalık dönemlerinde çok önemlidir (17). Hemşireliğin günün 24 saatinde hizmet sunan bir meslek olması ve hemşirenin hastaya diğer sağlık ekibi üyelerinden daha yakın konumda bulunması hemşireye bazı ek sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumluluklarını başarılı bir şekilde yerine getirebilmeleri için hemşirelerden iletişim becerilerini etkin şekilde kullanmaları beklenmektedir (17). Bu nedenle, hemşirelik eğitimi ile bilgiyi üreten, gereksinim duyduğu

bilgiye ulaşabilen ve bu bilgiyi bakım verdiği bireylerin yararına kullanabilen, kişilerarası ilişkilerde başarılı, problem çözen ve kritik düşünebilen meslek üyelerinin yetiştirilmesi hedeflenmektedir (18). Bu kapsamda hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin problem çözme ve iletişim becerilerinin gelişmiş olması beklenmektedir (7,11,17,19,20). Geleceğin profesyonel hemşirelerini yetiştirmeyi hedefleyen hemşirelik eğitim programları, hemşirelik adaylarının bağımsız bir kişilik kazanmasını ve kendi kendini yönetmesini desteklemelidir. Profesyonellik yolunda ivme kazanmanın en temel yolu eleştirel düşünme ve bilimsel problem çözme becerilerini kullanarak mesleki becerilerin daha da geliştirilmesidir (21). Bu çalışma hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin problem çözme ve iletişim becerilerini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirildi.

GEREÇ ve YÖNTEM

I.Araştırmanın Tipi ve Araştırmanın Yeri

Bu çalışma tanımlayıcı olarak planlanmış bir araştırmadır. Araştırma İstanbul'da bir üniversite hastanesi ile iki özel hastanede ve Şubat-Mart 2011 tarihleri arasında bir hemşirelik yüksekokulunda gerçekleştirildi.

Araştırma soruları

1. Hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri hangi düzeydedir?
2. Hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerileri hangi düzeydedir?
3. Hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerilerini ve problem çözme becerilerini hangi faktörler etkilemektedir?
4. Hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasında bir farklılık var mıdır?

II.Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evrenini İstanbul'daki bir üniversite hastanesi ve iki özel hastanede çalışan hemşireler ve bir hemşirelik yüksekokulunda öğrenimlerini sürdürmekte olan hemşirelik yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Hemşire evreni 270 hemşireden oluşmaktadır. Hemşirelerin 220'si özel hastanede (birinci özel hastanede 120 hemşire, ikinci özel hastanede 100 hemşire), 50'si ise bir üniversite hastanesinde çalışmaktadır. Hemşire örnekleme dahil edilme kriterleri; (1) Araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve (2) başhemşire ve gözetmen pozisyonunda çalışmayan hemşireler olarak belirlendi. Örnekleme dâhil edilme kriterlerini

karşılaman tüm hemşirelere ulaşılmaya çalışıldı. Araştırmaya katılmaya davet edilen 270 hemşireden 62'si çalışmaya katılmak istemediği, 15'i senelik izine ve 5'i doğum iznine ayrıldığı, 3'ü sağlık nedeniyle izinli olduğu için toplam 185 hemşireye ulaşıldı. Ulaşılan 185 hemşireden 15'i veri toplama formlarını eksik doldurduğu için değerlendirmeye alınmadı ve çalışma 170 hemşire ile tamamlandı.

Öğrenci evreni; 142'si 1.sınıfta, 113'ü 2. sınıfta, 112'si 3.sınıfta ve 87'si 4.sınıfta öğrenimlerine devam eden 454 hemşirelik yüksekokulu öğrencisinden oluşmaktadır. Araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve 2010-2011 öğretim yılında öğrenimlerine devam etmekte olan hemşirelik öğrencileri araştırma kapsamına alındı. Veri toplama sürecinde 41 öğrenci okulda bulunmadığı için araştırma 413 öğrenci ile tamamlandı.

III. Verilerin Toplanması

Veriler, aşağıda sıralanan veri toplama araçları kullanılarak hemşireler ve hemşirelik öğrencilerinden yüz yüze görüşme tekniğiyle elde edildi. Hemşire ve hemşirelik öğrencilerinin kişisel özellikleri hemşire bilgi formu ve öğrenci bilgi formu, Problem Çözme Envanteri ve Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği kullanılarak değerlendirildi.

Hemşire bilgi formu: Bu form hemşirelerin kişisel özelliklerini (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir düzeyi algısı), çalışma yaşamını (çalışma süresi, çalışma pozisyonu ve birimi), bilgisayar kullanma durumuna, problem çözme, iletişim veya stresle başa çıkma konularında eğitim alma durumuna ilişkin sorular içermektedir.

Öğrenci bilgi formu: Bu form öğrencilerin kişisel özelliklerini (yaş, cinsiyet, gelir düzeyi algısı), okul yaşamlarını [sınıf, akademik başarı algısı, akademik genel not ortalaması (AGNO)], bilgisayar kullanımı, problem çözme, iletişim veya stresle başa çıkma konularında eğitim alma durumunu sorgulayan sorular içermektedir.

Problem Çözme Envanteri (Problem Solving Inventory): Heppner ve Peterson tarafından 1982 yılında geliştirilen bu envanter; problem çözme süreci aşamalarını belirleyen, bireylerin kendi problem çözme davranışları ve yaklaşımları hakkında ne düşündüklerini değerlendiren 35 maddeden oluşan 6'lı Likert tipi bir ölçektir. Ölçekten 32-192 arasında puan alınabilmektedir (22). Heppner ve Petersen tarafından 1982'de geliştirilen Problem Çözme Envanteri'nin Türkçeye uyarlanması Nail Şahin, Nesrin Hisli Şahin ve Paul Heppner tarafından 1993 yılında yapılmıştır (23,24). Ölçekten alınan toplam puanların yüksekliği,

bireyin problem çözme becerileri konusunda kendini yetersiz olarak algıladığını göstermektedir (24).

Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği (KİBÖ): Bu ölçek İmamoğlu ve Aydın tarafından 2008 yılında geliştirildi. Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği Türkiye koşullarına uygun, kişilerarası ilişkileri inceleyen ve ilişki boyutlarını saptayan, 53 maddeden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Ölçek; Onay Bağımlılığı, Empati, Başkalarına Güven ve Duygu Farkındalığı olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır. Onay Bağımlılık ve Empati alt boyut puanlarının artışı onay bağımlılık düzeyinin ve empati becerisinin arttığı şeklinde yorumlanır. Başkalarına Güven ve Duygu Farkındalığı alt boyut puanlarının artışı, başka bireylere güven ve duygu farkındalık düzeyinin azaldığına işaret etmektedir (25).

IV. Verilerin Değerlendirilmesi

Veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) sürüm 16.0 programı ile değerlendirildi. Verilerin dağılımında, aritmetik ortalama, standart sapma, minimum, maksimum ve yüzde parametreleri kullanıldı. Kişisel özellikler ile ölçek puanlarının karşılaştırılmasında, Spearman korelasyon analizi, Pearson korelasyon analizi, t - testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testleri kullanıldı.

V. Araştırmanın Etik Yönü

Çalışmanın gerçekleştirilmesi için hemşirelik yüksekokulu yönetimi ve bir üniversite hastanesi ile iki özel hastane yönetiminden izin alındı. Veri toplama araçlarının araştırmada kullanılabilmesi için gerekli izinler alındı. Elde edilen verilerin gizli kalacağı ve kimse ile paylaşılmayacağı açıklanarak hemşirelerden ve hemşirelik öğrencilerinden bilgilendirilmiş sözel onam alındı.

Araştırmanın sınırlılıkları: Araştırma 170 hemşire ve 413 hemşirelik öğrencisi ile iletişim becerisi ile ilgili veriler Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği, problem çözme becerisi ile ilgili veriler Problem Çözme Envanteri kullanılarak yapılan değerlendirmeler ile sınırlıdır.

BULGULAR

I.Hemşirelerin Kişisel Özellikleri

Yaş ortalaması 27.03 ± 6.36 olan hemşire örnekleminin %85.3'ü kadındır. Hemşirelerin %45.3'ü sağlık meslek lisesi, %25.9'u hemşirelik yüksekokulu mezunudur (Tablo 1). Hemşirelerin %89.4'ü servis hemşiresi olarak görev yapmaktadır ve %34.1'i problem çözme, %61.2'si iletişim ile ilgili eğitim almıştır.

II.Hemşirelerin Problem Çözme Becerileri

Hemşirelerin problem çözme becerilerinin değerlendirildiği bu çalışmada, hemşirelerin problem çözme becerilerinin orta düzeyde olduğu belirlendi (Tablo 2).

Bu çalışmada hemşirelerin cinsiyet, medeni durum, bilgisayar kullanma, eğitim düzeyi, çalışılan birim, çalışılma pozisyonu, problem çözme, stres yönetimi ve iletişim ile ilgili eğitim alma durumuna göre PÇE toplam puan ortalamaları karşılaştırıldığında, PÇE toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ($p > 0.05$).

Ancak bu çalışmada sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin Problem Çözme Envanteri puan ortalaması daha yüksek bulunmakla birlikte, eğitim düzeyine göre hemşirelerin PÇE toplam puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ($p > 0.05$).

Yine bu çalışmada çalışma pozisyonuna göre hemşirelerin Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmadı ($p > 0.05$).

III.Hemşirelerin İletişim Becerileri

Bu çalışmada hemşirelerin ilişkilerinde başkalarına olan bağımlılık düzeyi orta, empati becerileri düşük, duyu farkındalığı ve başkalarına güven durumu orta düzeyde iyi bulundu (Tablo 2).

Servis hemşireleri ile ünite sorumlusu hemşirelerin iletişim beceri düzeyleri karşılaştırıldığında ise sorumlu hemşirelerin KİBÖ Empati alt boyutunda puan ortalamalarının daha yüksek olduğu bulundu (Empati_{servis hemşiresi}: 19.22 ± 5.40 , Empati_{sorumlu hemşire}: 22.42 ± 4.85 ; $Z_{mwu} = - 2.252$ $p= 0.02$) (Tablo 2).

Tablo 1. Hemşirelerin Kişisel Özellikleri (S = 170)

	s	%
Yaş		
17 - 21 yaş	24	14.1
22 - 26 yaş	67	39.4
27 - 31 yaş	44	25.9
32 - 36 yaş	24	14.2
37 - 41 yaş	6	3.6
42 - 46 yaş	2	1.2
47 - 51 yaş	0	0
52 - 56 yaş	3	1.8
Cinsiyet		
Kadın	145	85.3
Erkek	25	14.7
Medeni durum		
Evli	68	40.0
Bekâr	102	60.0
Eğitim düzeyi		
Sağlık meslek lisesi	77	45.3
Önlisans	22	12.9
Hemşirelik/Sağlık yüksekokulu	63	37.1
Yüksek lisans	8	4.7
Çalışma pozisyonu		
Servis hemşiresi	152	89.4
Sorumlu hemşire	12	7.1
Poliklinik hemşiresi	5	2.9
Eğitim hemşiresi	1	0.6
Çalıştığı birim		
Yoğun bakım servisi	33	19.4
Cerrahi servisi	33	19.5
Ameliyathane	24	14.1
Acil servis	23	13.5
Karma servis (iç hastalıkları ve cerrahi)	22	12.9
İç hastalıkları servisi	13	7.7
Kadın-doğum servisi	10	5.9
Onkoloji servisi	5	2.9
Diğer (örn: çocuk servisi, hemodiyaliz ünitesi, poliklinik)	7	4.1
Bilgisayar kullanma alışkanlığı		
Bilgisayar kullanıyor	164	96.5
Bilgisayar kullanmıyor	6	3.5
Bilgisayar kullanma süresi (ay)	82.51 ± 38.78 (dağılım: 1 - 240)	
Günlük bilgisayar kullanma süresi (dak)	124.45 ± 95.90 (dağılım: 15 - 750)	

Tablo 2. Hemşirelerin ve Öğrenci Hemşirelerin Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği ve Problem Çözme Envanteri Puan Ortalamaları (S = 170)

	Hemşireler				Hemşire Öğrenciler				Z_{mwu}^*	p
	\bar{x}	$\pm ss$	Min.	Maks.	\bar{x}	$\pm ss$	Min.	Maks.		
Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği										
Onay Bağımlılık	48.5	8.00	27	68	47.7	8.31	21	70	-	0.42
	1				9				0.813	
Empati	19.4	5.42	9	37	18.0	4.59	9	36	-2.906	
	1				5					0.01**
Başkalarına Güven	39.2	8.07	19	56	38.4	8.19	16	67	-1.332	0.18
	3				5					
Duygu Farkındalığı	33.4	8.32	14	58	33.0	8.10	14	61	-	0.48
	4				6				0.707	
Problem Çözme Envanteri	88.4	18.97	42	133	84.5	18.96	45	142	-2.551	
	7				1					0.01**

* Mann Whitney U testi

** p < 0.05

Hemşirelerin medeni durumuna göre KİBÖ alt boyut puan ortalamaları karşılaştırıldığında, KİBÖ Empati alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptandı ($p < 0.05$). Hemşirelerin medeni durumuna göre; bekar hemşirelere kıyasla, evli hemşirelerin KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları daha düşük bulundu ($Z_{mwu} = -2.026$, $p = 0.04$). Demografik özellikler ile KİBÖ alt boyut puanları karşılaştırıldığında, hemşirelerin yaşı ve çalışma süresi ile KİBÖ Duygu Farkındalığı alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı, negatif yönde çok zayıf ilişki saptandı ($r_s = -0.19$, $p = 0.01$; $r_s = -0.18$, $p = 0.02$). Hemşirelerin yaşının ve çalışma süresinin iletişim becerilerinden olan duygu farkındalığı üstünde çok önemli bir etkisi olmamasına rağmen, bekar hemşirelerin daha empatik olduğu saptandı.

Hemşirelerin eğitim düzeyine ve çalıştığı birime göre KİBÖ alt boyutlarının puan ortalamaları karşılaştırıldığında, alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmadı ($p > 0.05$).

Bu çalışmada çalışma pozisyonuna göre KİBÖ alt boyutlarının puan ortalamaları karşılaştırıldığında, KİBÖ alt boyutlarının puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptandı ($p < 0.05$). Servis hemşiresi olarak görev yapan hemşirelere kıyasla, servis sorumlusu olarak görev yapan hemşirelerin KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu ($Z_{mwu} = -2.252$, $p = 0.02$).

İletişim ve stres ile ilgili eğitim alma ve bilgisayar kullanma durumuna göre hemşirelerin KİBÖ Empati alt boyut puan ortalamaları karşılaştırıldığında, puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptandı ($p < 0.05$). İletişim ve stres ile ilgili eğitim aldığını ve bilgisayar kullanmadığını bildiren hemşirelere kıyasla, iletişim ve stres yönetimi konusunda eğitim almadığını ve bilgisayar kullandığını bildiren hemşirelerin KİBÖ Empati alt boyut puan ortalamaları daha düşük bulundu ($Z_{mwu} = -2.327$, $p = 0.02$; $Z_{mwu} = -2.074$, $p = 0.04$; $Z_{mwu} = -2.893$, $p = 0.01$).

IV. Öğrencilerin Kişisel Özellikleri

Öğrencilerin yaş ortalaması 20.61 ± 2.03 ve %92.5'si kızlardan oluşmaktadır. Grubun %27.8'i 1.sınıf, %27.1'i 2.sınıf, %25.7'si 3.sınıf, %19.4'ü 4.sınıf öğrencisidir (Tablo 3). Öğrencilerin %97.3'ü bilgisayar kullandığını, %21.1'i problem çözme, %54.7'si iletişim ve %23.2'si stresle başa çıkma konusunda eğitim aldığını bildirdi.

V. Öğrencilerin Problem Çözme Becerileri

Hemşirelik öğrencilerinin değerlendirmelerine göre Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalama değeri 84.51 ± 18.96 bulundu (Tablo 2). Bu sonuç hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerilerinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

Hemşirelik öğrencilerin demografik özellikleri ve sınıf değişkeni ile problem çözme becerileri karşılaştırıldığında; öğrencilerin cinsiyetine ve eğitim gördükleri sınıflara göre PÇE puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı ($p > 0.05$). Bu araştırmada, öğrencilerin problem çözme becerileri ile akademik başarıları arasında anlamlı ilişki belirlenmedi ($p > 0.05$).

Bu çalışmada, öğrencilerin Problem Çözme Envanteri toplam puanları ile yaş, kardeş sayısı, AGNO ve bilgisayar kullanma süresi değişkenleri karşılaştırıldığında, Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmadı ($p > 0.05$). Problem çözme, iletişim ve stresle başa çıkma konularında eğitim alma durumuna göre

öğrencilerin Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmedi ($p > 0.05$).

Tablo 3. Öğrencilerin Kişisel Özellikleri (S = 413)

	s	%
Yaş		
17 - 21 yaş	312	75.6
22 - 26 yaş	96	23.2
27 - 31 yaş	4	0.9
32 - 36 yaş	1	0.2
Cinsiyet		
Kız	382	92.5
Erkek	31	7.5
Gelir düzeyi algısı		
Düşük	23	5.6
Orta	315	76.3
İyi	75	18.2
Sınıf		
1. sınıf	115	27.8
2. sınıf	112	27.1
3. sınıf	106	25.7
4. sınıf	80	19.4
Lise eğitimi		
Düz lise	260	63.0
Yabancı dil ağırlıklı lise	85	20.6
Anadolu lisesi	44	10.7
Sağlık meslek lisesi	24	5.8
Akademik başarı algısı		
İyi	200	48.4
Orta	181	43.8
Kötü	20	4.8
Çok iyi	12	2.9
Bilgisayar kullanma süresi (ay)	82.32 ± 36.95 (dağılım: 12 - 240)	
Günlük bilgisayar kullanma süresi (dak)	117.87 ± 88.17 (dağılım: 10 - 660)	

VI. Öğrencilerin İletişim Becerileri

Bu çalışmada öğrencilerin ilişkilerinde başkalarına olan bağımlılık düzeyleri orta düzeyde, empati becerileri ortanın altında, duygu farkındalık ve başkalarına güven düzeyleri iyi bulundu (Tablo 2).

Öğrencilerin demografik özellikleri ile iletişim beceri düzeyleri karşılaştırıldığında, cinsiyet değişkenine göre öğrencilerin KİBÖ alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptandı ($p < 0.05$). Kız öğrencilere kıyasla, erkek öğrencilerin KİBÖ Duygu Farkındalığı alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu ($Z_{mwu}=-2.569, p= 0.01$).

Bu çalışmada KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları arasında sınıfa göre istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, 4.sınıf öğrencilerinin KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları 1.sınıf öğrencilerinden daha yüksek bulundu.

Akademik başarısını çok iyi olarak bildiren öğrencilere kıyasla, akademik başarısını iyi olarak bildiren öğrencilerin KİBÖ Duygu Farkındalığı alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu ($\chi^2_{kw}= 9.642, p= 0.02$).

Bu çalışmada iletişim ile ilgili eğitim alma durumuna göre KİBÖ alt boyut puan ortalamaları karşılaştırıldığında, öğrencilerin KİBÖ alt boyut puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptandı ($p < 0.05$). İletişim ile ilgili eğitim aldığını bildiren öğrencilere kıyasla, iletişim ile ilgili eğitim almadığını bildiren öğrencilerin KİBÖ Onay Bağımlılık alt boyutu puan ortalamaları daha düşük, Başkalarına Güven alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu ($Z_{mwu}= -2.701, p= 0.01$; $Z_{mwu}= -2.962, p= 0.01$).

Öğrenci örnekleminde PÇE puanları ile KİBÖ Empati alt boyutu, Başkalarına Güven alt boyutu ve Duygu Farkındalığı alt boyutu puanları arasında pozitif yönde ilişki saptandı ($r_s= 0.39, p= 0.001$; $r_s= 0.36, p= 0.001$; $r_s= 0.51, p= 0.001$) (Tablo 4).

Öğrencilerin KİBÖ alt boyut puanları ile yaş, kardeş sayısı ve akademik genel not ortalaması karşılaştırıldığında, KİBÖ alt boyut puanları ile değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmadı ($p > 0.05$).

VII. Hemşire ve Hemşire Öğrencilerin Problem Çözme ve İletişim Becerilerinin Karşılaştırılması

Hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin KİBÖ ve PÇE puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptandı ($p > 0.05$). Hemşirelik öğrencilerine kıyasla, hemşirelerin KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu (Empati öğrenci:

18.05 ± 4.59, Empati hemşire: 19.41 ± 5.42) ($Z_{mwu} = -2.906$, $p = 0.01$). Bu durumun hemşirelerin hastayla daha uzun zaman geçirmeleri ve etkileşim içinde olmaları ile ilgili olabileceği düşünülmektedir. Çalışmada hemşirelik öğrencilerine kıyasla, hemşirelerin Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalaması daha yüksek bulundu (PÇE öğrenci: 84.51±18.96, PÇE hemşire: 88.47±18.97) ($Z_{mwu} = -2.551$, $p = 0.01$).

Hemşirelerin Problem Çözme Envanteri puanları ile Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği Empati alt boyutu, Başkalarına Güven alt boyutu ve Duygu Farkındalığı alt boyutu puanları arasında pozitif yönde zayıf ilişki saptandı ($r_s = 0.30$, $p = 0.001$; $r_s = 0.41$, $p = 0.001$; $r_s = 0.41$, $p = 0.001$). Hemşire örnekleminde Problem Çözme Envanteri puanları ile KİBÖ Onay Bağımlılık alt boyutu puanları arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptandı ($r_s = -0.31$, $p = 0.001$) (Tablo 4).

Bu çalışmada hemşirelik öğrencilerine kıyasla, hemşirelerin Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalamaları daha yüksek bulundu (PÇE öğrenci: 84.51±18.96, PÇE hemşire: 88.47±18.97). Bu bulgular problem çözme becerilerinin hemşirelik öğrencilerinde daha iyi olduğunu göstermektedir.

Tablo 4. Hemşirelerde ve Hemşire Öğrencilerde Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği ile Problem Çözme Envanteri Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

	Problem Çözme Envanteri			
	Hemşireler (S = 170)		Hemşire Öğrenciler (S = 413)	
Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği	r_s^*	p	r_s^*	p
Onay Bağımlılık	- 0.31	0.001*	- 0.38	0.001*
Empati	0.30	0.001*	0.39	0.001*
Başkalarına Güven	0.41	0.001*	0.36	0.001*
Duygu Farkındalığı	0.41	0.001*	0.51	0.001*

*Spearman Korelasyon Analizi ** $p < 0.01$

TARTIŞMA

I.Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Tartışılması

Problem çözme hemşirelik uygulamalarının odağıdır ve hemşirelerin problem çözme becerilerini geliştirmeleri hasta bakım kalitesinin yükseltilmesi açısından büyük önem taşımaktadır (4,6,26). Problem çözme, bireyin bir bilgiyi almasını, bu bilgiyi süreçten geçirmesini ve kullanmasını gerektirmektedir. Bu çalışmada, hemşirelerin problem çözme becerilerinin orta düzeyde olduğu belirlendi. Bazı çalışma sonuçları da bu çalışmanın bulguları ile benzer niteliktedir (4,8,10).

Problem çözme öğrenilebilen ve deneyimlerle geliştirilebilen bir beceridir. Bu nedenle eğitim düzeyi yükseldikçe problem çözme becerisinin de anlamlı düzeyde yükselmesi beklenmektedir (26,27). Ancak bu çalışmada sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin Problem Çözme Envanteri puan ortalaması daha yüksek bulunmakla birlikte, eğitim düzeyine göre hemşirelerin PÇE toplam puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark belirlenmedi. Kelleci ve Gölbaşı'nın (2004) çalışmasında benzer sonuçların elde edilmesi bu çalışma sonucunu desteklemektedir (4).

Servis sorumlu hemşirelerinin üstlendikleri görevlerin çeşitliliği ve yönetici rollerini kullanmaları nedeniyle problem çözme becerilerinin daha fazla gelişmiş olması beklenirken, bu çalışmada hemşirelerin çalışma pozisyonlarına göre böyle bir farkın bulunmaması dikkat çekicidir. Bir başka çalışmada (28) benzer sonuçların elde edilmesi bu çalışma sonucu desteklemektedir. Kelleci ve Gölbaşı'nın (2004) çalışma sonucu ise bu çalışma sonucunu desteklememekte olup, servis sorumlu hemşirelerinde Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir (4). Yönetici pozisyonunda olan bireylerin problem çözmeye daha yetişmiş, deneyimli ve yeterli olmaları beklenir. Aksi halde bu kişiler problem çözmenin temel alındığı değişim yaratma, kaliteyi geliştirme ve sürdürme, verimlilik, hedefleri gerçekleştirme gibi bir dizi yönetim aktivitesini gerçekleştirmede güçlük yaşayabilirler (28).

II.Hemşirelerin İletişim Becerilerinin Tartışılması

Bireyin içinde bulunduğu koşullara ya da duruma göre önemi daha da artan iletişim, özellikle bireyin her açıdan başkalarına bağımlı olduğu hastalık dönemlerinde çok daha önemli boyutlar kazanmaktadır (17). Etkili bir iletişim ile bakımın kalitesi ve hasta memnuniyeti artmaktadır (29-33). Hemşireliğin günün 24 saatinde hizmet sunan bir meslek olması ve hemşirenin hastaya diğer sağlık ekibi üyelerinden daha yakın konumda bulunması

hemşireye bazı ek sorumluluklar yüklemektedir. Hemşire hastanın bütüncül bir değerlendirmesini yapmak, gereksinimlerini saptamak, hastanın tanısında hekime yardımcı olabilecek bilgileri toplamak, tanı ve tedavide gerekli olan hasta işbirliğini sağlamak için öncelikle hastasını iyi anlamak ve kendisini hastasına iyi anlatmak zorundadır. Bu sorumluluklarını yerine getirmesi gereken hemşireden iletişim becerilerini devreye sokması beklenmektedir (17). Bu çalışmada hemşirelerin ilişkilerinde başkalarına olan bağımlılık düzeyi orta düzeyde, empati becerileri düşük, duygu farkındalığı ve başkalarına güven düzeyi orta düzeyde iyi bulundu. Bu bulgular hemşirelerin empati becerileri ve duygu farkındalığına ilişkin becerilerinin daha fazla geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Sorumlu hemşirelerin, servis hemşirelerine kıyasla KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu. Bu bulgular sorumlu hemşirelerin yüklendiği ek sorumluluklar ve yönetici rollerinin bulunması nedeniyle kurdukları ilişkilerde işbirliğini sağlamak, çatışmaları azaltmak amacıyla empati becerilerini daha fazla kullandıklarını düşündürmektedir.

Bir bireyin diğer birey ile kurduğu iletişimde derinlik boyutu iletişimin kalitesi açısından önem taşımaktadır. İletişimde ilişkilere derinlik veren ise empati kurma becerisidir. Toplumsal yaşam içerisinde insanların birbirlerine karşı geliştirecekleri empati, kurulan iletişimin kalitesini arttırarak, çatışmaları azaltacak, bireyler arasındaki dayanışmayı yükseltecektir (35). Bu çalışmada servis hemşiresi olarak görev yapan hemşirelere kıyasla, servis sorumlusu olarak görev yapan hemşirelerin KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu. Elde edilen bu araştırma sonucu sorumlu hemşire pozisyonu ile ilişkili değişen rol ve sorumlulukların etkisiyle hemşirelerde empati becerilerinin geliştiğini göstermektedir.

Bu çalışmada. iletişim ve stres ile ilgili eğitim aldığını ve bilgisayar kullanmadığını bildiren hemşirelere kıyasla, iletişim ve stres yönetimi konusunda eğitim almadığını ve bilgisayar kullandığını bildiren hemşirelerin KİBÖ Empati alt boyut puan ortalamaları daha düşük bulundu. Bu bulgu iletişim ve stres yönetimi konusunda verilen eğitimlerin hemşirelerin empati becerilerini olumlu yönde etkileyebileceğini düşündürmektedir.

III. Öğrencilerin Problem Çözme Becerilerinin Tartışılması

Öğrenciler açısından bireysel başarı, günlük hayatta karşılaşılan problemlerin esiri olmaksızın, problemin akılcı bir yaklaşımla analiz edilmesi ve problemi yaratan nedenlerin gerçekçi olarak belirlenip çözülmesi ile doğru orantılıdır (14). Hemşirelik öğrencilerinden

sezgi gücünü kullanarak problemleri görebilme, problemin çözümüne yönelik yaratıcı düşünme, olaylar ve kavramlar arasında bağlantı kurma becerilerini kazanmaları beklenmektedir (7). Bu çalışmada hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerilerinin orta düzeyde olduğunu gösterdi. Bazı araştırma sonuçlarında da hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerilerinin orta düzeyde bildirilmesi bu araştırma sonucunu desteklemektedir (2,7,9,12).

Etkili problem çözme yollarının günlük yaşantı içinde öğrenilmesi her zaman mümkün olmamaktadır. Bu durumda profesyonellerin bu becerileri sistemli olarak öğretmeleri gerekmektedir (13). Problem çözme ve karar vermeyi etkileyen faktörlerden biri de deneyim düzeyidir (26). Problemin kişinin yaşına uygunluğu, çözüm için ön bilgi ve eğitime sahip olma derecesi, yeteneği, tutumu, çözümün kişiye getireceği fayda, kişilik özellikleri gibi faktörler problem çözmeye etkili olmaktadır (36). Bu çalışmada cinsiyet değişkenine göre öğrencilerin Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmedi. Bazı araştırma sonuçlarında da benzer sonuçların elde edilmesi bu sonucu desteklemektedir (2,11,37).

Bu çalışmada hemşirelik öğrencilerinin cinsiyetine göre PÇE puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmadı. Bazı araştırma sonuçlarında da benzer sonuçların elde edilmesi bu sonucu desteklemektedir (2,11,37). Bu sonuçlar cinsiyetin öğrencilerin problem çözme becerileri üzerinde etkisi olmadığını gösterdi.

Profesyonel hemşireyi bağımlı hemşireden, deneyimsiz hemşireyi uzman hemşireden farklı kılan problem çözme becerileridir (28). Hemşirenin karar verme becerilerini eğitimi, deneyimi, risk alma durumu, liderlik rolü, yaratıcılığı, bilim ve teknolojideki gelişmeler gibi faktörler etkilemektedir (38). Etkili problem çözme yollarının günlük yaşantı içinde öğrenilmesi her zaman mümkün olmamaktadır. Bu durumda profesyonellerin bu becerileri sistemli olarak öğretmeleri gerekmektedir (13). Problem çözmeyi kendi rolü olarak algılaması hemşirenin verdiği bakımın kalitesinin yüksek olması adına önemlidir. Bu nedenle hemşirelerin mesleki eğitimleri süresince problem çözme becerilerinin değerlendirilerek geliştirilmesi gerekmektedir (12). Bu çalışmada öğrencilerin eğitim gördükleri sınıflara göre problem çözme beceri puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmadı. Bazı araştırmalarda benzer sonuçların elde edilmesi bu çalışma sonucunu desteklemektedir (2,12). Yılmaz ve arkadaşlarının (2009) çalışma sonucu ise bu çalışma sonucunu desteklememektedir (10).

Problem çözme becerisi yüksek olan bireylerin diğer bireylere göre akademik yaşantılarında daha başarılı oldukları bildirilmektedir (39). Bu çalışmada, öğrencilerin problem çözme becerileri ile akademik başarıları arasında anlamlı ilişki belirlenmedi. Olgun ve arkadaşlarının (2010) çalışmasında da benzer sonucun elde edilmesi bu çalışma sonucunu desteklemektedir (11). Bu çalışma sonuçlarından farklı olarak bir başka çalışmada sağlık yüksekokulu öğrencilerinde akademik başarı yükseldikçe problem çözme becerisinin de yükseldiği bulunmuştur (9).

IV. Öğrencilerin İletişim Becerilerinin Tartışılması

Bu çalışmada öğrencilerin ilişkilerinde başkalarına olan bağımlılık düzeyleri orta, empati becerileri ortanın altında, duygu farkındalık ve başkalarına güven düzeyleri iyi bulundu. Yine bu çalışmada, erkek öğrencilerin kız öğrencilere kıyasla, KİBÖ Duygu Farkındalığı alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu. İki araştırma sonucu bu çalışma bulgularını desteklemektedir (40,41). Aydınoglu ve Özyazıcıoğlu'nun (2008) çalışmasında hemşirelik öğrencilerinin cinsiyetleri ile empati beceri puanları arasında anlamlı fark bulunmamıştır (40). İmamoğlu'nun (2008) çalışmasında cinsiyetin duygu farkındalığı açısından fark oluşturmadığı bildirilmektedir (41). Cinsiyet yönünden kişiler arası iletişim becerileri arasındaki ilişkinin anlaşılmasına yönelik daha fazla çalışma yapılmasına gereksinim duyulmaktadır.

Profesyonel hemşirelikte büyük önemi olan iletişim becerilerinin geliştirilmesi öncelikle okul eğitimi sırasında sağlanabilmektedir (32). Bu çalışmada KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları arasında sınıfa göre istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, 4.sınıf öğrencilerinin KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları 1.sınıf öğrencilere göre daha yüksek bulundu. Özyazıcıoğlu ve arkadaşları (2009) çalışmalarında istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, 1.sınıf öğrencilerinin empati beceri puanı 4. sınıf öğrencilerinden daha düşük bulunması bu çalışma bulgusunu desteklemektedir (9). Benzer şekilde, Tutuk ve arkadaşlarının (2002) hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada sınıf büyüdükçe iletişim becerilerinin de geliştiğini bildirmektedir (32). Bu sonuçlar hemşirelik eğitiminde empati becerilerinin geliştirilmesine önem verildiğini ve her bir sınıfta öğrencilerin aldığı eğitimin empati becerilerini daha da geliştirdiğini düşündürmektedir.

Onay Bağımlılık alt boyutu, bireyin kişilerarası ilişkilerinde bağımsız davranabilme, karar verme ve kendi kendine değer biçmeye yönelik ifadelerden oluşmaktadır. Bu alt

boyuttaki ifadeler kişilerarası bağımlılıktan ziyade bireylerin ilişkilerinde, diğer bireylere ne ölçüde önem verdiklerini ve bağlı olduklarını ölçmektedir. Onay Bağımlılık alt boyutu, ben ve diğerleri ayrımında, kendisini yok farz edecek derecede diğerlerine odaklanmış, bireyselliğin ve ben değerinin göz ardı edildiği bir boyuttur. Dolayısıyla onay bağımlılık, ilişki tarzı itibari ile sağlıksız bir yaklaşımı işaret etmektedir (25). Bu çalışmada iletişim ile ilgili eğitim aldığını bildiren öğrencilere kıyasla, iletişim ile ilgili eğitim almadığını bildiren öğrencilerin KİBÖ Onay Bağımlılık alt boyutu puan ortalamaları daha düşük, Başkalarına Güven alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu. Eğitim sürecinde olan öğrencilerde onay bağımlılık düzeyinin yüksek olması eğitim ve etkileşime açık bir grup olduklarını düşündürmektedir.

İyi bir iletişim genel olarak problemlerin çözümünde en etkili yöntemdir ve iletişim problemleri çözülmeden doyurucu bir yaşam sürmek zorlaşmaktadır. İletişim konusunda bilinçlenmek bireye önemli etkileşim olanakları sağlamaktadır (15). Problem çözme sürecinde başarılı olmak için güven, zaman, enerji ve temel iletişim becerilerinin gerekli olduğuna dikkat çekilmektedir (14). Öğrenci örneğinde PÇE puanları ile KİBÖ Empati alt boyutu, Başkalarına Güven alt boyutu ve Duygu Farkındalığı alt boyutu puanları arasında pozitif yönde ilişki bulunması, hemşire örneğinde olduğu gibi, hemşire öğrencilerin kişilerarası iletişim becerilerinin geliştirilmesiyle problem çözme becerilerinin geliştirilebileceğini düşündürmektedir.

V. Hemşire ve Hemşire Öğrencilerin Problem Çözme ve İletişim Becerilerinin Karşılaştırılması

Bu çalışmada hemşirelerin ve hemşirelik öğrencilerinin problem çözme ve iletişim becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptandı. Hemşirelik öğrencilerine kıyasla, hemşirelerin KİBÖ Empati alt boyutu puan ortalamaları daha yüksek bulundu. Bu durumun hemşirelerin hastayla daha uzun zaman geçirmeleri ve etkileşim içinde olmaları ile ilgili olabileceği düşünülmektedir. Çalışmada hemşirelik öğrencilerine kıyasla, hemşirelerin Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalaması daha yüksek bulundu. Bu çalışmada hemşirelerin problem çözme becerilerinin daha düşük bulunmasının; çalışma hayatında hemşirelerin bağımlı fonksiyonlarını çok kullanmaları, problem çözmede etkili olmayan yöntemlerin kullanılması, problem çözme becerilerini geliştirmeye yönelik hizmetiçi eğitimlerin yetersiz olması, kişisel ve mesleki rol ve sorumluluklarda artışla ilişkili olduğu düşünülebilir.

Hemşirelerin Problem Çözme Envanteri puanları ile Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği Empati alt boyutu, Başkalarına Güven alt boyutu ve Duygu Farkındalığı alt boyutu puanları arasında pozitif yönde zayıf ilişki saptandı. Hemşire örnekleminde Problem Çözme Envanteri puanları ile KİBÖ Onay Bağımlılık alt boyutu puanları arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunması hemşirelerin kişilerarası iletişim becerilerinin geliştirilmesiyle problem çözme becerilerinin olumlu yönde etkilenebileceğini düşündürmektedir.

Bu çalışmada hemşirelik öğrencilerine kıyasla, hemşirelerin Problem Çözme Envanteri toplam puan ortalamalarının daha yüksek bulunması problem çözme becerilerinin hemşirelik öğrencilerinde daha iyi olduğunu göstermektedir. Problem çözme becerilerinin gelişiminde deneyimin etkili olduğu düşünüldüğünde, hemşirelerin problem çözme becerilerinin öğrencilerden daha yüksek olması beklenirdi. Bu durumun hemşirelerin mesleki tükenmişlik yaşamaları, stresle başetmede etkili olmayan yöntemler kullanmaları ile ilgili olabileceği akla gelmektedir. Hemşirelerde problem çözme ve stresle başa çıkma konularında eğitim alma oranlarının düşük oluşu, problem çözme ile ilgili eğitim alanların çoğunun ise eğitimlerini teorik dersler kapsamında aldıklarını belirtmeleri, bu konuda hizmet içi eğitimlerin yapılmadığına ve eğitimlerin süreklilik göstermemesinin problem çözme becerilerini olumsuz yönde etkilediğine dikkat çekmektedir. Problem çözme becerilerinin hemşirelerde öğrencilere göre düşük olmasının hemşirelerin eğitim düzeyi ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Çünkü araştırmaya alınan tüm öğrenciler yükseköğretim öğrencisiyken, hemşirelerin yarıya yakını sağlık meslek liselerinden mezundur. Araştırma bulgularına göre eğitim durumu hemşirelerin problem çözme becerilerini istatistiksel olarak anlamlı düzeyde etkilemese de sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin problem çözme becerileri düşük olarak belirlenmiştir. Bu nedenle eleştirel ve analitik düşünmesi olanakları sağlayan lisans eğitimi alan hemşirelik öğrencilerinin hemşirelere göre problem çözme becerileri daha yüksek olabilir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada her iki grupta iletişim ve problem çözme becerileri orta düzeyde olmakla birlikte, hemşirelerin iletişim becerileri hemşirelik öğrencilerinden daha iyi, hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerileri hemşirelerden daha iyi bulundu. Çalışma bulguları doğrultusunda hemşirelik yükseköğretimlerinde ders içeriklerinin öğrencilerin problem çözme ve iletişim becerilerini daha da geliştirecek yönde yeniden yapılandırılması, hemşirelerin problem

çözme ve de iletişim becerilerinin geliştirilmesi için sürekli hizmet içi eğitim programları düzenlenmesi önerilebilir.

KAYNAKLAR

1. Solso R.L, Maclin M.K, Maclin O.H. Bilişsel Psikoloji. (Çeviren: A, Ayçiçeği Dinn) İstanbul Kitabevi Yayınları. ISBN: 9759173344 İstanbul - 2007.ss: 542-547
- 2.Akın S, Güngör İ, Mendi B, Şahin N, Bizat E, Durna Z. Üniversite Öğrenimlerini Sürdüren Hemşirelik Bölümü Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri Ve İç-Dış Kontrol Odağı Algısı. Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi 2007; 4(2): 30-6.
- 3.McAllister M. Doing Practice Differently: Solution Focused Nursing. Journal of Advanced Nursing 2003; 41(6): 528-535.
- 4.Kelleci M, Gölbaşı Z. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2004; 8(2): 1-8.
- 5.Taşçı S. Hemşirelikte problem çözme süreci. Sağlık Bilimleri Dergisi (Ek Sayı: Hemşirelik Özel Sayısı) 2005; (14): 73-8.
- 6.Taylor C. Clinical problem solving in nursing: insights from the literature. Journal of Advanced Nursing 2000; 4: 842-49.
- 7.Eşer İ, Khorshid L, Özkütük N, Orgun F. Hemşirelik Öğrencilerinin Karar Verme Ve Problem Çözme Becerilerinin Belirlenmesi. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2009; 25(3): 9-25.
- 8.Durmaz Ş, Kaçar Z, Can S, Koca R, Yeşilova D. Çanakkale Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri (Pçb) Ve Etkileyen Bazı Faktörler. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2007; 10(4): 63-71.
- 9.Özyazıcıoğlu N, Aydınoglu N, Aytekin G. Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik Ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2009; 12(3): 46-53.
- 10.Yılmaz E, Karaca F, Yılmaz E. Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2009; 12(1): 38-48.

- 11.Olgun N, Öntürk Z, Karabacak Ü, Aslan F, Serbest Ş. Hemşirelik Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri: Bir Yıllık İzlem Sonuçları. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi 2010; 1(4): 188-194.
- 12.Tezel A, Arslan S, Topal M, Aydoğan Ö, Koç Ç, Şenlik M. Hemşirelik Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri Ve Depresyon Düzeylerinin İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2009; 12(4): 1-10.
- 13.Korkut F. Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 2002; 22: 177-184.
- 14.Yalçın B, Tetik S, Açıkgöz A. Yüksekokul Öğrencilerinin Problem Çözme Becerisi Algıları İle Kontrol Odağı Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi 2010; 2(2): 19-27.
- 15.Erözkan A. Lise Öğrencilerinde Kişilerarası İlişki Tarzlarının Yordayıcıları. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2009; 21: 543-551.
- 16.Eroğlu F. Davranış Bilimleri. Beta Basım AŞ. 7. Baskı. ISBN: 978-605-377-564-5 İstanbul - 2006. ss: 256-303.
- 17.Uyer G. Hemşire-Hasta İletişimi Ve İletişimin Hasta Yönünden Önemi. Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2000; 8(2): 90-4.
- 18.Ortabağ T, Tosun N, Bebiş H, Yava A, Çiçek H, Akbayrak N. Yatağın Diğer Tarafı: Hemşirelik Yüksekokulu Birinci Sınıf Öğrencilerinin Eğitim Amaçlı Hastaneye Yatma Deneyimleri. Gülhane Tıp Dergisi 2010; 52(3): 189-197.
- 19.Kumcağız H, Yılmaz M, Çelik BS, Avcı Aİ. Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli örneği. Dicle Tıp Dergisi 2011; 38(1): 49-56.
- 20.Velioğlu P. Hemşireliğin Düşünsel Temelleri. Alaş Ofset Matbaası. İstanbul - 1994. ss: 5-53
- 21.Karagözoğlu Ş. Bilimsel Bir Disiplin Olarak Hemşirelik. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2005; 9(1): 6-14.
- 22.Savaşır I, Şahin N.H. Bilişsel-Davranışçı Terapilerde Değerlendirme: Sık Kullanılan Ölçekler. Türk Psikologlar Derneği Yayınları. Ankara - 1997. ss.79-85, 93-9
- 23.Heppner PP, Petersen CH. The Development And Implications Of A Personal Problem Solving Inventory. Journal of Counseling Psychology 1982; 29(1): 66-75.
- 24.Şahin N, Şahin NH, Heppner PP. The Psychometric Properties Of The Problem Solving Inventory. Cognitive Therapy and Research 1993; 17(4): 379-96.

25. İmamoğlu SE, Aydın B. Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği'nin Geliştirilmesi. Psikoloji Çalışmaları Dergisi 2009; 29: 39-64.
- 26.Çiçek H, Akbayrak N. Hemşireler İle Diğer Bayan Sağlık Çalışanlarının Problem Çözme Becerileri Arasındaki Farkın İncelenmesi. Hemşirelik Forumu Dergisi 2004; 7(2): 55-9.
- 27.Tunç A, Kıyak M. Bir Kamu Hizmet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. VII. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Bildiri Kitabı. 21-24 Mayıs 2009, Kıbrıs. 2009. ss:168-173.
- 28.Abaan S, Altıntoprak A. Hemşirelerde Problem Çözme Becerileri: Öz Değerlendirme Sonuçlarının Analizi. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2005; 12(1): 62-76.
- 29.Arda H, Ertem M, Baran G, Durgun Y. Dicle Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Hekim Ve Hemşirelerin Hasta İletişimi Konusundaki Görüşleri. İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2007; 15(59): 68-74.
- 30.Chant S, Jenkinson T, Randle J, Russel G. Communication Skills: Some Problems İn Nursing Education And Practice. Journal of Clinical Nursing 2002; 11: 12-21.
- 31.Özer A, Çakıl E. Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyetini Etkileyen Faktörler. Tıp Araştırmaları Dergisi 2007; 3: 140-143.
- 32.Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi Ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2002; 6(2): 36-41.
- 33.Yılmaz M. Sağlık Bakım Kalitesinin Bir Ölçütü: Hasta Memnuniyeti. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001; 5(2): 69-74.
- 34.Akyurt N. Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Öğrencileri'nin İletişim Becerileri. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2009; 4(11): 15-33.
- 35.Özbek FM. Toplumsal Yaşamda Empati. Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergi 2004; 1: 1-16.
- 36.Gelbal S. Problem çözme. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 1991; (6): 167-173.
- 37.Can H, Öner Ö, Çelebi E. Üniversite Öğrencilerinde Eğitimin Sorun Çözme Becerisine Etkisinin İncelenmesi. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi 2009; 4(10): 35-58.

- 38.**Elçiligil A. Çocuğun Ağrısının Yönetiminde Pediatri Hemşiresinin Karar Vermesini Etkileyen Faktörler. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi 2011; 4(1): 48-53.
- 39.** Sardoğan EM, Karahan FT, Kaygusuz C. Üniversite Öğrencilerinin Kullandıkları Kararsızlık Stratejilerinin Problem Çözme Becerisi, Cinsiyet, Sınıf Düzeyi Ve Fakülte Türüne Göre İncelenmesi. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 2006; 2(1): 78-97.
- 40.**Aydınoğlu N, Özyazıcıoğlu N. Hemşirelik ve Sağlık Memurluğu Öğrencilerinin Empati Becerilerinin İncelenmesi. II. Ulusal Psikiyatri Hemşireliği Günleri Bildiri Özet Kitapçığı. 28-30 Nisan 2008, İstanbul. 2008. ss. 79-80
- 41.**İmamoğlu S. Doktora Tezi; “Genç Yetişkinlikte Kişilerarası İlişkilerin Cinsiyet, Cinsiyet Roller ve Yalnızlık Algısı Açısından İncelenmesi”. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Tez Yöneticisi; Prof. Dr. F. Betül Aydın. İstanbul - 2008.