

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:4, Issue:20
sssjournal.com

pp.3057-3067
ISSN:2587-1587

2018
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 20/05/2018 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 30/07/2018
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 31.07.2018

YÖNETİCİ HEMŞİRELERİN İLETİŞİM BECERİLERİNİN HEMŞİRELERİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

THE EFFECT OF NURSE MANAGERS COMMUNICATION SKILLS TO NURSE'S JOB PERFORMANCE

Dr. Öğr. Üyesi. Aysun TÜRE YILMAZ

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı
ature@ogu.edu.tr , Eskişehir/Türkiye

Prof. Dr. Aytolan YILDIRIM

İstanbul Üniversitesi, Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, İstanbul/Türkiye

ÖZ

Amaç: Bu araştırma, yönetici hemşirelerin iletişim becerilerinin, hemşirelerin iş performansına etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Bu tanımlayıcı araştırma, Eskişehir ilindeki bir üniversite hastanesinde çalışan 368 hemşire ile yürütülmüştür. Araştırmanın verileri, araştırmacı tarafından oluşturulan Kişisel Bilgi Formu, 45 madde ve 3alt boyuttan oluşan İletişim Becerilerini Algılama Envanteri ve 5 maddeden oluşan İş Performansı Ölçeği ile toplanmıştır.

Bulgular: Araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunun kadın, evli, lisans mezunu olduğu, yaş ortalamalarının 29,84±7,88 olduğu, meslekte çalışma yılı ortalamasının 8,30±7,60 olduğu ve cerrahi kliniklerde çalıştığı belirlenmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin İletişim Becerilerini Algılama Envanteri toplam puanının (56,49±31,12) ve İş Performansı Ölçeği toplam puanının (15,40±3,31) ortalamasının üzerinde olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin iletişim becerilerini algılama düzeyleri ile iş performansları arasında ise (r=0,257; p=0,000) pozitif yönde, orta derecede ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur.

Sonuç: Araştırmaya katılan hemşirelerin, yönetici hemşirelerinin iletişim becerilerini algılama düzeylerinin ve iş performanslarının ortalamasının üzerinde olduğu, yönetici hemşirelerin iletişim becerilerinin, hemşirelerin iş performansını olumlu düzeyde etkilediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, İş performansı, Hemşire

ABSTRACT

Objectives: This study was carried out to determine the effect of communication skills of managers nurse's to nurse's job performance.

Method: This descriptive study has been carried out on 368 nurses working in a university hospital in Eskisehir. The data of the study have been collected through Personal Information Form developed by the researcher, Communication Skills Perception Inventory composed of 45 items and 3 sub-dimensions and Job Performance Scale composed of 5 items.

Results: It was found that most of the nurses participated into the study are female, married, have bachelor's degree, and working in surgical clinic, have an average 29,84±7,88 age range, and an average 8,30±7,60 professional experience. It was found that the nurses participated into the study were above the average of Perception of Communication Skills Inventory total score (56,49 ± 31,12) and Job Performance Scale total score (15,40 ± 3,31). Significant correlations between nurse's perception level of communication skills and job performances were found positive, intermediate and statistically (r = 0,257; p = 0,000).

Conclusions: It was found that the nurses participated into the study, nurse managers' level of perception of communication skills and job performances are above the average, and nurse managers communication styles affected the nurses' job performance positively.

Key Words: Communication, Job Performances, Nurse

1. GİRİŞ

İletişim, göndericinin sahip olduğu bilgi, duygu ve düşüncelerini, bir etki oluşturma amacıyla simgeler kullanarak aktarması süreci olarak tanımlanmaktadır (Dökmen, 2002; Cüceloğlu, 2005; Eroğlu, 2000; Kourkout ve Papatthanasious, 2014). İletişimin; bilgilendirme, denetleme, yönlendirme, bilgi ve becerileri iletme, eğitme, duyguları dile getirme, toplumsal ilişki kurma, sorun çözüp kaygıyı azaltma, eğlendirme, gerekli rolleri üstlenme olarak sıralanabilecek bireysel, örgütsel ve toplumsal fonksiyonları bulunmaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2010).

İletişim, bilgi ve etkiyi bir varlıktan diğerine aktarmak için kullanılan bir süreçtir. Örgütsel iletişim, örgüt üyeleri arasındaki bilgiyi paylaşmak, belirsizliği azaltmak ve eylemlerini koordine edebilmek için oldukça önemlidir (Johnson, 1993). Örgütsel iletişim, bireyler ve gruplar arasında örgütün amaçları doğrultusunda yerine getirilmesi gereken üretim, hizmet ve yönetim süreçleriyle ilgili olması gereken uygun etkileşimi sağlayan öğedir (Durğun, 2006; Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008). İletişim, yöneticilerin örgütsel ortamda kullandığı temel bir araçtır (Koçel, 2015). Örgütlerde etkin bir yönetim sağlanması, etkin bir iletişim süreciyle mümkün olmaktadır. Örgütsel iletişim sürecinde çalışanlar arasında; yaşanan tecrübelerin diğer çalışanlarla paylaşılması, örgütteki ast ve üst konumlardaki çalışanlar arasında bilgi ve düşüncelerin iletilmesi, bir takım hedefler üzerinde uzlaşılması, belirlenen stratejilerin uygulanması ve bu sürecin denetlenmesi gibi davranışlar sergilenmektedir (Eren, 2015). Örgütsel iletişim süreci iki yönlü bir ilişki süreci olmasına karşın, bu sürecin açık ve etkili olması yöneticilerin iletişim konusundaki becerilerine bağlıdır. (Bartoo ve Sias, 2004). Yöneticiliğin gerektirdiği; etkileyici konuşma becerisi, açık ve güven verici iletişim, beden dilini kullanabilme, dinleme becerisine sahip olmak ve çalışanlarıyla empati kurabilmek gibi temel bazı iletişim yetkinlikleri vardır (Efil, 2002). Hemşirelerin kendi kendini yönetmesi ve kendi kararlarını bağımsız bir biçimde verebilmesi için özellikle yönetici hemşirelerin etkin bir iletişim becerisine sahip olmaları gerekmektedir (Khorshid, 1997).

Performans, bir bireyin beklentilerine veya amaçlarına ulaşabilmek için kendinde var olan bilgi, beceri ve yetenekleri hangi ölçüde kullanabildiğini açıklayan bir olgudur. (Yıldız ve ark., 2008). İş performansı ise; “bir çalışandan beklenen iş ile ilgili faaliyetler ve bu faaliyetlerin ne kadar iyi yapıldığı” olarak tanımlanmaktadır (Upadhaya ve ark., 2014). Performansın çok boyutlu bir yapısı vardır. Bu boyutlardan ikisi oldukça fazla ilgi görmüştür. Bunlar görev performansı ve bağlamsal performanstır (Motowidlo ve Van Scotter 1994). 1993 yılında Borman ve Motowidlo tarafından iş performansının boyutlarını tespit etmek amacıyla yapılan çalışmaya göre; iki tür çalışan davranışı vardır. Bunlar, görev performansı ve bağlamsal performanstır. Görev performansı, bireyin isteğiyle olan, örgütün hedeflerine ulaşmasında katkıda bulunan davranış ve faaliyetlerdir. Görev performansı, mesleki yeterlilik düzeyi ile doğru orantılıdır. Göreve ilişkin performansın daha çok işin teknik ve uzmanlık tarafı ile ilgili olduğu ifade edilebilir (Jawahar ve Carr, 2007). Bağlamsal performans ise, çalışanların birbiri ile olan etkileşimleri sonucu ortaya çıkan eylemler ve çalışanların isteklendirilmesi sonucu meydana gelen bu faaliyetler olarak ifade edilir. Borman ve Motowidlo (1993) bağlamsal performansın, gönüllü olma, ekstra çaba harcama, yardım etme ve işbirliği, örgüt kural ve prosedürlerine uyma ve örgütsel amaçları destekleme olmak üzere beş boyutunu belirlemiştir. Çalışanlar açısından bağlamsal performans davranışlarının, işten ayrılma niyetinde azalma, çalışan devamsızlık süresinde azalma, kazanımlardan daha fazla faydalanma gibi olumlu etkileri gözlemlenmiştir (Öcel, 2013).

Her organizasyonun ana hedefi, çalışanlarının performansına bağlı olarak en kaliteli ürünü veya hizmeti sunmaktır. Aslında kilit bir faktör olarak performans, örgütsel başarı ve gelişmede önemli bir rol oynar. Bu faktör sadece organizasyonun rakiplere karşı durumunu göstermekle kalmaz, aynı zamanda belirlenen hedeflere olan mesafeyi de gösterir (Dahie ve ark., 2015). Farklı uzmanlık alanlarına sahip kurumlar arasında yer alan hastaneler, en iyi performansı sunarak rekabetçi bir ortamda ayakta kalmaya çalışan sağlık kurumlarıdır. Sağlık ekibi içinde önemli bir yeri olan hemşirelikler hastalarla doğrudan sürekli iletişim içindedir. Bu nedenle hemşireler, kendileri tarafından sunulan sağlanan sağlık hizmeti kalitesinin, tedavi süreci ve hastane performans göstergeleri üzerinde önemli bir etkisi vardır (Khanjankhani ve ark., 2017).

Etkili iletişim becerileri, insan ilişkisinde ve tüm meslek alanlarında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir. Kişilerarası etkileşimin temelini oluşturan iletişimin her bireyin yaşamında önemli bir yeri vardır. Meslek üyelerinin başarıları da onların iletişim becerilerine bağlıdır (Kumcağız ve ark., 2011). Örgütsel yapının başarısı iletişim düzeninin başarısıyla paraleldir. Etkili ve sürekli işleyen bir iletişim düzeni, örgütün başarılı çalıştığı bir göstergesidir. Örgütlerin etkili ve başarılı olabilmesi, yöneticilerin çalışanlar arasındaki iletişime bağlıdır. Yönetici ile olan iletişim ne kadar iyiyse örgüt başarısı da o kadar yüksektir. Bir örgüt, çalışanlarıyla etkin iletişim kurmadan faaliyetlerini yerine getiremez. Örgüt içi iletişim, içte ve dışta kurulan ilişkilerin belli bir düzen içinde olmasını sağlar. Örgütlerde bilgi akışının düzenli olması çalışanların

motivasyonun sağlanmasında ve iş performanslarının artmasında önemli bir yere sahiptir (Tutar ve Yılmaz 2002).

Liderleri ile etkileşimi yüksek olan çalışanlar, yöneticileri tarafından desteklendiğini hissederek üstlerinden daha çok sorumluluk alacakları görevler talep edeceklerdir. Buna bağlı olarak da çalışanların iş performans düzeyleri yükselir (Schyns vd., 2005; Johlke ve Duhan, 2000). Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde; etkili iletişim; kurumların verimli bir hizmet sunabilmesinde, oldukça önemli bir yere sahiptir (Nikoli ve ark., 2013; Jacobs, ve ark., 2016).

Yöneticilerin, çalışanlarla düzenli olarak iletişim kurması, çalışanları bilgilendirir. Açık iletişimin rol modeli ile organizasyonel hedefler, misyon, vizyon, politikalar, kurum içindeki bölümlerin birlikte iyi çalışması, kişisel gelişim, çalışanın başarması gereken iş ve yenilikler zamanında çalışanlar ile paylaşılır (Johlke ve Duhan, 2000; Wilson, 2006). Başarıya ulaşmak ve mevcut engellerin üstesinden gelmek için, yöneticiler çalışanlarıyla güçlü bir ilişki kurması oldukça önemlidir.

Yönetici hemşirelerin, hasta bakımının kalitesini artırmak, hasta memnuniyetini sağlamak, hasta ile işbirliğine girerek etkili bakım verilebilmesi sağlayabilmek için etkin iletişim becerilerine sahip olması son derece önemlidir. Etkili iletişim, kişilerarası ilişkilerin geliştirilmesinde ve daha sonra hastanın bakımının ve hizmetinin iyileştirilmesinde önemli bir faktördür (Bach ve Grant, 2015).

Hemşire yöneticileri, tüm ünite için genel iletişimi etkiler. Ekipleri ile sürekli bir diyalog kurarak hemşireleri geri bildirim sunmaya teşvik edebilirler. Bunun anahtarı, bölümleri için en iyi yapının nasıl çalıştığını anlamak ve hatta meşgul birimlerin iletişim için zaman ayırmasına izin vermektir. Örneğin, yönetici hemşirelerin, haftalık personel toplantıları düzenlemesi, çalışanların değişiklik veya gelişmelerden haberdar olmalarını sağlaması, açık bir kapı politikasını uygulaması, çalışanlarına hem sözel hem de yazılı iletişim olanaklarını sağlaması, oldukça önemlidir.

Sağlık bakım ekibi arasındaki kötü iletişim, iletişim bozukluğuna, tıbbi hatalara ve tehlikeye atılmış güvenlik ve bakım sorunlarına neden olabilir. Sağlık ekibi üyeleri arasındaki yetersiz iletişim önlenemez tıbbi hatalar ve yüksek hemşire devir hızı, ile ilişkilendirilmiştir (Brinkert, 2010; Courtenay ve ark., 2013; Vermeir ve ark., 2015).

2. YÖNTEM

Araştırmanın Amacı: Bu araştırma, sorumlu hemşirelerin iletişim becerilerinin hemşirelerin iş performanslarına etkisini belirlemek amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örnekleme: Araştırma; Eskişehir il merkezinde bulunan bir üniversite hastanesinde çalışan hemşire örnekleme üzerinde yapılmıştır. Araştırmanın evrenini; üniversite hastanesinde çalışan (N:550) hemşireler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini; araştırmanın uygulandığı dönemde kurumda çalışan, araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden toplam 368 hemşire (%71.6) oluşturmuştur.

Veri Toplama Araçları: Araştırmanın verileri çalışmaya katılmayı kabul eden hemşirelerle görüşülerek toplanmıştır. Veri toplama aracı olarak "Kişisel Bilgi Formu", "İletişim Becerileri Envanteri" ve "İş Performansı" kullanılmıştır.

Kişisel Bilgi Formu: Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, mesleki deneyim yılı, çalışılan bölüm gibi sosyo-demografik ve çalışma yaşamına ait özellikleri içeren 6 sorudan oluşmaktadır.

İletişim Becerileri Envanteri; bireyin, iletişim becerileri düzeyini bilişsel, duygusal, davranışsal olmak üzere üç alt boyutta ve toplamında (genel) bireyin kendi iletişim becerilerini değerlendirmede kullanılan bir araçtır. Korkut'un 1996' da 70 madde olarak geliştirmiş olduğu "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" olarak kullanılan ilk form 1998 yılında Eranlı ve Balcı tarafından tekrar geçerliliği ve güvenilirliği yapılarak 45 maddelik "İletişim Becerileri Envanteri" olarak düzenlenmiştir. Ölçeğin hemşirelikteki geçerlik ve güvenilirliği Timuçin (2013) tarafından yapılmıştır. Envanterin puanlanması: 5'li likert tipi bir envanterdir. Her bir ifadenin karşısında "her zaman (5), genellikle (4), bazen (3), nadiren (2), hiçbir zaman (1)" şeklinde puanlanmaktadır. Envanterin genelinden alınabilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45'dir. Envanterin her bir alt boyutu ayrı ayrı değerlendirilebilmektedir. Ölçekten alınan toplam puan, kişinin genel iletişim beceri düzeyini göstermektedir. Ölçekten alınan puan arttıkça iletişim becerilerinin yüksek olduğunu gösterir. Envanterin her bir alt boyutundan alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15 dir. Alt boyut puanlarından en yüksek olanı, o alanda ki iletişim becerisinin daha iyi olduğunu gösterir.

İş Performansı Ölçeği: Çalışanların iş performansının ölçülmesinde; önce Kirkman ve Rosen (1999), daha sonra ise, Sigler ve Pearson (2000) tarafından kullanılan ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenilirliği Akkoç ve arkadaşları (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek 4 maddeden oluşmaktadır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin tek faktörlü yapıya sahip olduğu, faktör yüklerinin 0,80 ile 0,88 arasında değiştiği belirlenmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,87 olarak bulunmuştur. Ölçek maddeleri 1'den (Kesinlikle katılmıyorum) 5'e (Kesinlikle katılıyorum) kadar sıralanmış olan 5'li likert sistemi kullanılarak puanlanmıştır.

Verilerin Değerlendirilmesi: Veri analizinde SPSS 21.0 istatistik paket programı kullanılarak, tanımlayıcı istatistikler, non-parametrik testler (Kruskal Wallis ve Mann-Whitney U testleri) ve korelasyon testleri uygulanmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ alınmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü: Araştırma için Etik Kurul İzni ve çalışmanın yapıldığı kurumdan izin alınmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalamalarının $29,84 \pm 7,88$ olduğu, meslekte çalışma yılı ortalamasının $8,30 \pm 7,60$ olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin, %78,5'inin (n=289) kadın olduğu, %52,2'sinin (n=192) evli olduğu, %58,4'ünün (n=215) lisans mezunu olduğu, %42,4'ünün (n=156) cerrahi klinikte çalıştığı belirlenmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. Hemşirelerin Sosyo Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n=368)

Sosyo Demografik Özellikler	N	%
Yaş		
18-27	160	43,5
28-37	135	36,7
38-47	73	19,8
Cinsiyet		
Kadın	289	78,5
Erkek	79	21,5
Medeni Durum		
Evli	192	52,2
Bekar	176	47,8
Eğitim Durumu		
Lise	113	30,7
Ön lisans	40	10,9
Lisans	215	58,4
Mesleki Deneyim		
1-10 yıl	261	70,9
11-20 yıl	76	20,7
21-30 yıl	31	8,4
Çalıştığı Klinik		
Dahili Klinik	140	38,0
Cerrahi Klinik	156	42,4
Yoğun Bakım	72	19,6
Toplam	368	100

Araştırmaya katılan hemşirelerin, iletişim becerileri algılama envanteri alt boyutları ve toplam puan ortalamaları ile iş performansı ölçeği toplam puanı Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Hemşirelerin İletişim Becerileri Algılama Envanteri Alt Boyut ve Ölçek Toplam ile İş Performansı Ölçeği Puanlarının Dağılımı (n=368)

İBAE ve Alt Boyutları ve İş Performansı Ölçeği	Ortalama	SS	Min.	Max.
Zihinsel İletişim Becerileri	49,44	9,88	26,00	70,00
Davranışsal İletişim Becerileri	53,74	11,89	28,00	75,00
Duygusal İletişim Becerileri	53,30	10,69	25,00	73,00
İletişim Becerilerini Algılama Envanteri Toplam Puan	156,49	31,12	86,00	215,00
İş Performansı Ölçeği Toplam Puan	15,40	3,31	4,00	20,00

Hemşirelerin İBAE alt boyut puan dağılımları incelendiğinde; "zihinsel iletişim" alt boyutu puan ortalaması $49,44 \pm 9,88$; "davranışsal iletişim" alt boyutu puan ortalaması $53,74 \pm 11,89$ ve "duygusal iletişim" alt boyutu puan ortalaması ise $53,30 \pm 10,69$ olarak bulunmuştur (Tablo 2). Araştırmaya katılan hemşirelerin İBAE

toplam puanı 86 ile 215 arasında değişmekte olup ölçeğin toplam puan ortalaması 156,49±31,12 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin klinik sorumlu hemşireleri ile kurdukları iletişimde; sorumlu hemşirelerin alt boyutlardan aldıkları puan ortalamaları incelendiğinde en yüksek puanı “davranışsal iletişim” alt boyutundan (53,74±11,89) en düşük puanı ise “zihinsel iletişim” alt boyutundan (49,44±9,88) aldıkları saptanmıştır. Hemşirelerin iş performansı ölçeğinden aldıkları toplam puan ortalaması ise 15,40±3,31 olarak saptanmıştır (Tablo 2).

Tablo 3. Hemşirelerin İletişim Becerilerini Algılama Envanteri Puan Ortalamaları Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Dağılımı (n=368)

Sosyo Demografik Özellikler	N	Zihinsel İB Median (min-max)	Davranışsal İB Median (min-max)	Duygusal İB Median (min-max)	İBAE Median (min-max)
Yaş					
18-27	160	49,00 (26-70)	56,00 (28-73)	55,00 (25-72)	160,00 (86-209)
28-37	135	51,00 (29-70)	58,00 (29-75)	56,00 (30-73)	165,00 (88-215)
38-48	73	50,00 (26-65)	55,00 (28-74)	54,00 (25-71)	157,00 (86-206)
<i>z / KW</i>	368	3,709	2,425	1,327	2,637
<i>p</i>		,157	,297	,515	,267
Cinsiyet					
Kadın	289	50,00 (26-70)	56,00 (25-73)	55,00 (25-73)	161,00 (86-215)
Erkek	79	51,00 (29-68)	55,00 (28-75)	55,00 (26-73)	162,00 (85-215)
<i>z / KW</i>	368	-,233	-,381	-,401	-,156
<i>p</i>		,816	,704	,688	,876
Medeni Durum					
Evli	192	51,00 (26-70)	56,00 (28-75)	55,00 (25-73)	160,00 (86-215)
Bekar	176	49,00 (26-70)	56,00 (29-75)	56,00 (25-73)	163,00 (86-215)
<i>z / KW</i>	368	-1,063	-,261	-,073	-,160
<i>p</i>		,288	,794	,942	,873
Eğitim Durumu					
Lise	113	50,00 (26-63)	56,00 (29-72)	56,00 (30-70)	163,00 (88-204)
Ön lisans	40	49,00 (27-70)	54,00 (28-75)	52,50 (25-73)	155,50 (86-215)
Lisans	215	51,00 (29-70)	57,00 (28-75)	56,00 (25-73)	162,00 (86-215)
<i>z / KW</i>	368	1,584	,799	1,232	1,223
<i>p</i>		,453	,671	,540	,542
Mesleki Deneyim					
1-10 yıl	261	50,00 (26-70)	56,00(28-75)	55,00 (25-73)	162,00 (86-215)
11-20 yıl	84	53,00 (26-67)	56,50 (29-75)	56,50 (30-73)	166,50 (88-215)
21-30 yıl	17	50,00 (27-65)	56,00 (28-74)	53,00 (25-71)	155,00 (86-206)
<i>z / KW</i>	368	3,306	1,256	1,119	1,454
<i>p</i>		,191	,534	,571	,483
Çalıştığı Klinik					
Cerrahi Klinik	140	49,50 (26-67)	55,00 (28-75)	55,00 (25-73)	159,00 (86-215)
Dahili Klinik	156	50,00 (26-70)	56,00 (28-75)	54,50 (25-73)	161,00 (86-215)
Yoğun Bakım	72	52,50 (36-70)	57,00 (32-75)	56,50 (36-72)	168,00 (106-211)
<i>z / KW</i>		2,760	2,305	2,391	2,745
<i>p</i>	368	,252	,316	,303	,254

$p < 0,05$

Araştırmaya katılan hemşirelerin iletişim becerilerini algılama envanterini etkileyen sosyo demografik özellikleri belirlemek amacıyla; non-parametrik testlerden Kruskal Wallis ve Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo demografik özelliklerine göre iletişim becerilerini algılama envanteri alt boyutları ile toplam puan ortalamalarının karşılaştırılmasında; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$) (Tablo 3).

Tablo 4. Hemşirelerin İş Performansı Puan Ortalamalarının Sosyo Demografik Özelliklere Göre Dağılımı(n=368)

Sosyo Demografik Özellikler	N	İş Performansı Median (min-max)	Sosyo Demografik Özellikler	N	İş Performansı Median (min-max)
Yaş			Eğitim Durumu		
18-27	160	16,00 (4-20)	Lise	113	16,00 (4-20)
28-37	135	16,00 (6-20)	Ön lisans	40	16,00 (6-20)
38-48	73	16,00 (4-20)	Lisans	215	16,00 (4-20)
<i>z / KW</i>	368	4,232	<i>z / KW</i>	368	2,307
p		,121	p		,316
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	289	16,00 (4-20)	Evli	192	16,00 (4-20)
Erkek	79	16,00 (5-20)	Bekar	176	16,00 (4-20)
<i>z / KW</i>	368	-,239	<i>z / KW</i>	368	-,1351
p		,811	p		,177
Mesleki Deneyim			Çalıştığı Klinik		
1-10 yıl	261	16,00 (4-20)	Cerrahi Klinik	140	16,00 (5-20)
11-20 yıl	84	16,00 (4-20)	Dahili Klinik	156	16,00 (4-20)
21-30 yıl	17	17,00 (4-20)	Yoğun Bakım	72	16,00 (6-20)
<i>z / KW</i>	368	1,645	<i>z / KW</i>	368	3,430
p		,439	p		,180

p < 0,05

Araştırmaya katılan hemşirelerin iş performansı etkileyen sosyo demografik özellikleri belirlemek amacıyla non-parametrik testlerden Kruskal Wallis ve Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo demografik özelliklerine göre iş performansı ölçeği toplam puan ortalamalarının karşılaştırılmasında; istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır (p > 0,05) (Tablo 4).

Tablo 5: Hemşirelerin Bazı Değişkenler ile İletişim Becerileri Algılama Envanteri Puan Ortalaması ve İş performansı Puan Ortalaması Korelasyonu (n=394)

Bağımsız Değişkenler	İletişim Becerileri Envanteri		İş Performansı Ölçeği	
	r	p	r	p
Yaş	,037	,475	,016	,142
Cinsiyet	-,008	,876	,012	,812
Medeni Durum	-,008	,873	-,071	,177
Eğitim Durumu	,050	,341	,079	,131
Mesleki Deneyim	,032	,536	,065	,214
Çalıştığı Klinik	,080	,127	-,043	,414

*p < 0,05;

Araştırmaya katılan hemşirelerin İletişim Becerileri Algılama Envanteri puan ortalamaları ile sosyo demografik özellikleri arasında, hangi değişkenlerin iletişim becerilerini algılama değerlerinin belirleyicisi olduğunu anlamak için yapılan korelasyon analizinde; değişkenler arasında istatistiksel anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir.

Hemşirelerin İş performansı Ölçeği puan ortalamaları ile sosyo demografik özellikleri arasında yapılan korelasyon analizinde de değişkenler arasında istatistiksel anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir (p < 0,05) (Tablo 5).

Tablo 6. İletişim Becerileri Algılama Envanteri Alt Boyutlarının ve Toplam Puanı ile İş Performansı Ölçeğinin Birbirine Olan İlişkilerinin İncelenmesi (n=368)

		Zihinsel İletişim	Davranışsal İletişim	Duygusal İletişim	İletişim Toplam	İş Performansı
Zihinsel İletişim	r	1	,872**	,788**	,929**	,272**
	p		,000	,000	,000	,000
Davranışsal İletişim	r	,872**	1	,862**	,965**	,252**
	p	,000	.	,000	,000	,000
Duygusal İletişim	r	,788**	,862**	1	,937**	,222**
	P	,000	,000	.	,000	,000
İletişim Toplam	r	,929**	,965**	,937**	1	,257**
	p	,000	,000	,000	.	,000
İş Performansı	r	,272**	,252**	,222**	,257**	1
	p	,000	,000	,000	,000	.

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

İki nicel değişkenden en az birinin normal dağılıma sahip olmamasından dolayı "Spearman" korelasyon katsayısı kullanılmıştır.

İletişim Becerileri Algılama Envanteri ve alt boyutları ile İş performansı Ölçeğinin toplam puanının birbiriyle olan ilişkilerinin incelenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır (Tablo 6). İletişim Becerileri Algılama Envanteri toplam puan ile zihinsel iletişim ($r=0,929$; $p=0,000$), davranışsal iletişim ($r=0,965$; $r=0,000$) ve duygusal iletişim ($r=0,937$; $p=0,000$) alt boyutları arasında pozitif yönde, yüksek derecede ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p<0.01$). Korelasyon katsayıları incelendiğinde; davranışsal iletişim alt boyutunun en iyi korelasyonu gösterdiği; ($r=0,965$; $p=0,000$) saptanmıştır.

İletişim Becerileri Algılama Envanteri ile İş performansı Ölçeği arasında ise ($r=0,257$; $p=0,000$) pozitif yönde, orta derecede ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p<0.01$). İletişim Becerileri Algılama Envanteri alt boyutları olan zihinsel ($r=0,272$; $p=0,000$), davranışsal ($r=0,252$; $p=0,000$), duygusal ($r=0,222$; $p=0,000$) iletişim ile iş performansı ölçeği arasında pozitif yönde, orta derecede ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p<0.01$).

4. TARTIŞMA

Sağlık ekibi üyeleri içinde önemli bir yere sahip olan hemşireler ve onlarla birlikte çalışan yönetici hemşireler arasında etkili iletişim oldukça önemlidir. Yönetici hemşirelerin iş performansını arttırmak için iyi bir çalışma ortamı sağlaması, çalışanların iş sorumluluklarını ve görevlerini tanımlaması, çalışanlara teşvik edici ödüller sağlaması ve personeli yeterliliğine göre yetkilendirmesi önemlidir.

Hemşirelerin mesleki iletişimdeki yeterlilikleri, hasta güvenliğini ve klinik sağlık hizmeti bakım hizmetlerinin kalitesini arttırmak açısından kritik öneme sahiptir (Claramita ve ark., 2016). Bu nedenle, artan beklentileri karşılamak için etkili iletişimi hemşireler için önemli bir beceridir (Robinson ve ark., 2010; Chapelain ve ark., 2015). Daha etkin ve iyi iletişimin hemşirelik performansının iyileştirilmesinin önemli bir parçası olduğunu vurgulanmaktadır (Curtis ve ark., 2012).

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalamalarının $29,84\pm 7,88$ olduğu, meslekte çalışma yılı ortalamasının $8,30\pm 7,60$ olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin, %78,5'inin ($n=289$) kadın olduğu, %52,2'sinin ($n=192$) evli olduğu, %58,4'ünün ($n=215$) lisans mezunu olduğu, %42,4'ünün ($n=156$) cerrahi klinikte çalıştığı belirlenmiştir (Tablo 1).

Araştırmaya katılan hemşirelerin sorumlu hemşirelerinin iletişim becerilerini değerlendirmesi sonucunda sorumlu hemşirelerin; iletişim becerilerinin, zihinsel iletişim ($49,44\pm 9,88$), davranışsal iletişim ($53,74\pm 11,89$) ve duygusal iletişim ($53,30\pm 10,69$) alt boyutları ile toplam puan ortalamasının ($156,49\pm 31,12$), ortalamanın üzerinde olduğu saptanmıştır (Tablo 2). Timuçin (2013) çalışmasında toplam puanının yüksek ($177,28\pm 26,56$) düzeyde olduğu saptanmıştır. Bu sonuç hemşirelerin, yönetici hemşireleri ile etkin iletişim kurabildiklerini ve özellikle davranışsal ve duygusal iletişim alt boyutlarında yöneticileri ile daha etkin iletişim kurabildiklerini göstermektedir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo demografik özelliklerinin, yönetici hemşirelerin iletişim becerilerini algılamalarında bir etkisi olmadığı saptanmıştır (Tablo 3). Timuçin çalışmasında (2013) hemşirelerin sosyo demografik özelliklerinden yaş, medeni durum ve meslekte çalışma süresinin yönetici hemşirelerinin iletişim becerilerini algılamaları üzerinde bir etkisi olduğunu saptamıştır.

Sağlık hizmetlerinin etkili, verimli ve güvenli bir biçimde sunulabilmesinde, sağlık ekibi içinde önemli bir yere sahip olan ve hasta ile daha fazla etkileşim içinde bulunan hemşirelerin iş performansları oldukça önemlidir. Araştırmaya katılan hemşirelerin toplam puan ortalamasının ($15,40\pm 3,31$) ortalamanın üzerinde saptanmıştır (Tablo 2). Tong (2018) yaptığı çalışmasında; hemşirelerin genel performans ve performansı oluşturan, kişilerarası destek, iş desteği ve örgütsel destek bileşenleri orta düzeyde saptamıştır. Literatürde yapılan bazı çalışmalarda hemşirelerin iş performanslarının orta ve ortalamanın üzerinde olduğu saptanmıştır (Yuxiu ve ark., 2011; Cox–Kelley ve ark., 2013; Al-Makhaita ve ark., 2014; Vahidi ve ark., 2016; Li ve ark., 2017).

Destekleyici iletişim ve geri bildirim (Fort ve Voltero, 2004), motivasyon (Mc Connell, 2003), iş doyumu (Tzeng, 2004), başarının tanınması (Fort ve Voltero, 2004), kişilik özellikleri (Ghasemzadeh ve ark., 2012; Malik ve ark., 2012), yetkili hemşirelik uygulaması (Meretoja ve ark., 2004), sosyal destek (AbuAlRub, 2004), örgütsel yapı (Piriaei ve ark., 2014), işlerinden memnun olma (Zhao ve Fan, 2016) ve kariyer yeterlikleri (Tzeng, 2004) hemşirelerin iş performansına etki eden değişkenlerdir. Ayrıca birçok araştırma, organizasyonel faktörlerin personelin iş performansı üzerindeki etkisine odaklanmıştır. Literatürde yapılan çalışmalarda, bir kurumda insan kaynaklarını uygun bir şekilde kullanabilmesi için, güvenli bir fiziksel ve zihinsel ortamın sağlanması, iş zenginleştirmeye yönelik çalışma planlarının geliştirilmesi, iş özelliklerinin personel özelliklerine uygun olması, iş güvenliğinin sağlanması, personel eğitimine dikkat edilmesi önemli

organizasyonel faktörler olduğu belirtilmiştir (Khanjankhani ve ark., 2017). Çalışanlar liderlerinden destek alırsa stresleri azalır, iş performansları artar. Çalışanlar her zaman kendilerine değer veren, sorunlarını anlayan bir lidere sahip olmak isterler (Khalid ve ark., 2012).

Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo demografik özelliklerinin, iş performansları üzerinde bir etkisi olmadığı saptanmıştır (Tablo 4). Top ve arkadaşları (2010) yaptıkları çalışmada hemşirelerin, iş performanslarını iş yükü, izin uygulamaları, teknolojik destek, iş güvenliği ve çalışan sağlığı, çalışılan kliniğin büyüklüğü, işin fiziksel güç boyutu, stres, çalışma koşulları, görevde yükselme imkanları ve hizmet içi eğitim faktörlerinin etkilediğini saptamışlardır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin İletişim Becerilerini Algılama Envanteri puan ortalamaları ve İş performansı Ölçeği puan ortalamaları ile sosyo demografik özellikleri arasında yapılan korelasyon analizinde; değişkenler arasında istatistiksel anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir (Tablo 5).

Araştırmaya katılan hemşirelerin; İletişim Becerilerini Algılama Envanteri toplam puan ile zihinsel iletişim, davranışsal iletişim ve duygusal iletişim alt boyutları arasında pozitif yönde, yüksek derecede ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p<0.01$). İletişim Becerileri Algılama Envanteri ve alt boyutları ile İş performansı Ölçeği arasında ise pozitif yönde, orta derecede ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p<0.01$). Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde; iletişim ve iş performansı arasında pozitif yönlü ilişki saptanmıştır (Mrayyan ve Al-Faouri, 2008 ; Chen ve ark., 2011; Yuxiu ve ark., 2011; Song ve ark., 2017; Yu ve Ko, 2017).

Bu doğrultuda, hemşirelerin birlikte çalıştıkları yönetici hemşirelerinin iletişim becerilerinin, onların iş performanslarını üzerinde önemli bir belirleyici olduğunu ve çalışma ortamında yöneticiler ile olan iletişimin sağlık kurumlarının başarısında oldukça önemli olduğu saptanmıştır.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Hemşirelerin, yönetici hemşirelerinin iletişim becerilerini algılama düzeylerinin iş performanslarına etkisini belirlemek amacıyla yapılan bu araştırma sonucunda; hemşirelerin yönetici hemşireleri ile kurdukları iletişimin onların iş performansını etkilediği saptanmıştır.

Yönetici hemşireler iş performansını arttırmak için, etkin iletişim için iyi bir çalışma ortamı sağlamalı ve çalışanların iş sorumluluklarını ve görevlerini tanımlamalı, çalışanlara teşvik edici ödüller sağlamalı ve personeli yeterliliğine göre yetkilendirmelidir.

KAYNAKLAR

AbuAlRub, R. F. (2004). "Job stress, job performance, and social support among hospital nurses", *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1): 73-78.

Al-Makhaita, H. M., Sabra, A. A., & Hafez, A. S. (2014). "Job performance among nurses working in two different health care levels, Eastern Saudi Arabia: a comparative study", *International Journal of Medical Science and Public Health*, 3(7): 832-837.

Bach, S., & Grant, A. (2015). *Communication and interpersonal skills in nursing*. Learning Matters.

Bartoo, H., & Sias, P. M. (2004). When enough is too much: Communication apprehension and employee information experiences. *Communication Quarterly*, 52(1): 15-26.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). "Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance", *Personnel Selection in Organizations*; San Francisco: Jossey-Bass, 71

Brinkert, R. (2010). "A literature review of conflict communication causes, costs, benefits and interventions in nursing". *Journal of Nursing Management*, 18(2): 145-156.

Chapelain, P., Morineau, T., & Gautier, C. (2015). Effects of communication on the performance of nursing students during the simulation of an emergency situation. *Journal of Advanced Nursing*, 71(11): 2650-2660.

Chen, G., Ployhart, R. E., Thomas, H. C., Anderson, N., & Bliese, P. D. (2011). "The power of momentum: A new model of dynamic relationships between job satisfaction change and turnover intentions", *Academy of Management Journal*, 54(1): 159-181.

Claramita, M., Tuah, R., Riskione, P., Prabandari, Y. S., & Effendy, C. (2016). "Comparison of communication skills between trained and untrained students using a culturally sensitive nurse-client communication guideline in Indonesia", *Nurse Education Today*, 36: 236-241.

- Courtenay, M., Nancarrow, S., & Dawson, D. (2013). "Interprofessional teamwork in the trauma setting: a scoping review", *Human Resources for Health*, 11(1): 57 (1-10).
- Cox-Kelley, S., Justice, M., Waller, L. R., & Johnson, G. (2013). "An exploration of emotional intelligence and job performance among nurses in rural Texas", *American International Journal of Contemporary Research*, 3(7): 1-6.
- Curtis, J. R., Ciechanowski, P. S., Downey, L., Gold, J., Nielsen, E. L., Shannon, S. E., ... & Engelberg, R. A. (2012). "Development and evaluation of an interprofessional communication intervention to improve family outcomes in the ICU", *Contemporary Clinical Trials*, 33(6): 1245-1254.
- Cüceloğlu, D. (2005). *Keşke'siz bir yaşam için iletişim*. İstanbul: Remzi.
- Dahie, A. M., Osman, A. A., & Mohamed, R. A. (2015). "Time Management and Academic Performance: Empirical Survey from High Education in Mogadishu-Somalia", *International Journal in Management and Social Science*, 3(12): 376-388.
- Dökmen, Ü. (2002). *İletişim Çatışma ve Empati*. Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Durğun, S. (2006). *Örgüt kültürü ve örgütsel iletişim*. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 3(2): 112-132.
- Eren, E. (2015). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (15.baskı), Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Eroğlu, F. (2000). *Davranış Bilimleri*. (5. Baskı), Beta Yayınları, İstanbul
- Fort, A. L. & Voltero, L. (2004). "Factors affecting the performance of maternal health care providers in Armenia", *Human Resources for Health*, 2(1): 8.
- Ghasemzadeh, A.; Abbaszadeh, M.; Hassani, M. & Hashemi, T. (2013). "Structural modeling of personality traits on stress and job performance considering the mediating effects of individual accountability", *Iran Occupational Health*, 10(2): 54-64.
- Efil, İ. (2004). *İşletme Yönetimi: Yönetim Düşüncesi Fonksiyonları ve Yeni Yönetim Teknikleri*, 1.Baskı, Aktüel, Bursa, 2004.
- Jacobs, M. A.; Yu, W. & Chavez, R. (2016). "The effect of internal communication and employee satisfaction on supply chain integration", *International Journal of Production Economics*, 171: 60-70.
- Jawahar, I. M. & Carr, D. (2007). Conscientiousness and contextual performance: The compensatory effects of perceived organizational support and leader-member exchange. *Journal of Managerial Psychology*, 22(4): 330-349.
- Johlke, M. C. & Duhan, D. F. (2000). "Supervisor communication practices and service employee job outcomes", *Journal of Service Research*, 3(2): 154-165.
- Johnson, J. D. (1993). *Organizational communication structure*. Praeger Pub Text.
- Khalid, A.; Murtaza, G.; Zafar, A.; Zafar, M. A.; Saqib, L. & Mushtaq, R. (2012). "Role of supportive leadership as a moderator between job stress and job performance", *Information Management and Business Review*, 4(9): 487-495.
- Khanjankhani, K.; Askari, R.; Rafiei, S.; Shahi, M. A.; Hashemi, F. & Shafii, M. (2017). "Applying artificial neural network approach to predict nurses' job performance based on personality traits and organizational factors", *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, 10(5): 1299.
- Khorshid, L. (1997). "Sağlık ekibi üyeleri ile iletişim", *Sağlık ve Sosyal Yardım Vakfı Dergisi*, Cilt:7, Sayı:2, Nisan-Haziran, s. 30-34.
- Koçel, T. (2015). *İşletme yöneticiliği*. (16.baskı), Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş, İstanbul.
- Kumcağız, H.; Yılmaz, M.; Çelik, S. B. & Avcı, İ. A. (2011). "Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği", *Dicle Tıp Dergisi*, 38(1): 49-56.
- Korkut, F. (1996). "İletişim becerileri eğitiminin lise öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirmelerine etkisi", *3P Dergisi*, 4(3): 191-198.
- Kourkouta, L. & Papatthaniou, I. V. (2014). "Communication in nursing practice", *Materia Socio-Medica*, 26(1): 65-67.

- Li, L.; Ai, H.; Gao, L.; Zhou, H.; Liu, X.; Zhang, Z.; ... & Fan, L. (2017). "Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China", *BMC Health Services Research*, 17(1): 401.
- Malik, M. E.; Ghafoor, M. M. & Iqba, H. K. (2012). "Leadership and personality traits as determinants of organizational citizenship behavior (OCB) in banking sector of Pakistan", *World Applied Sciences Journal*, 20(8): 1152-1158.
- McConnell, C.R. (2003). "The Managers' Approach for Employee Performance Problems", *Health Care Manager* 22(1): 63-69.
- Meretoja, R.; Isoaho, H. & Leino-Kilpi, H. (2004). "Nurse competence scale: development and psychometric testing", *Journal of Advanced Nursing*, 47(2): 124-133.
- Motowidlo, S. J. & Van Scotter, J. R. (1994). "Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance", *Journal of Applied Psychology*, 79(4): 475.
- Mrayyan, M. T. & Al-Faouri, I. (2008). "Nurses' career commitment and job performance: Differences between intensive care units and wards", *Journal of Research in Nursing*, 13(1): 38-51.
- Nikolić, M.; Vukonjanski, J.; Nedeljković, M.; Hadžić, O. & Terek, E. (2013). "The impact of internal communication satisfaction dimensions on job satisfaction dimensions and the moderating role of LMX", *Public Relations Review*, 39(5): 563-565.
- Öcel, H. (2013). "Örgüt kimliğinin gücü, algılanan örgütsel prestij ve kişi-örgüt uyumu ile bağlamsal performans arasındaki ilişkiler: örgütsel bağlılığın aracı rolü", *Türk Psikoloji Dergisi*, 28(71): 37.
- Piriaci, S.; Arshadi, N. & Nisi, A. (2014). "The effect of organizational justice on job performance, organizational commitment and turnover intention: the mediating role of trust in the organization and interpersonal trust", *Journal of Psychological Achievements*, 4(3): 96-92.
- Robinson, F. P.; Gorman, G.; Slimmer, L. W. & Yudkowsky, R. (2010). "Perceptions of effective and ineffective nurse-physician communication in hospitals", *In Nursing Forum* 45(3): 206-216
- Sabuncuoğlu, Z. & Tüz, M. (2008). *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Aktüel Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Schyns, Birgit.; Paul, Tina.; Mohr, Gisela.& Blank, Hartmut. (2005), "Comparing Antecedents and Consequences of Leader-Member Exchange in a German Working Context to Finding in the US", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14 (1):1-22
- Song, H. S.; Choi, J. & Son, Y. J. (2017). "The relationship between professional communication competences and nursing performance of critical care nurses in South Korea", *International Journal of Nursing Practice*, 23(5): 1-7.
- Timuçin, A. (2013). *Yönetici hemşire iletişiminin çalışan hemşirelerin iş doyumuna etkisi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tong, L. (2018). "Relationship between meaningful work and job performance in nurses" *International Journal of Nursing Practice*, 24(2): e12620 (1-5).
- Top, M.; Gider, Ö. & Ünalın, D. (2010). "Hastane sektöründe iş performansını etkileyen örgütsel değişkenlerin (faktörlerin) incelenmesi: Kayseri ve Kocaeli illerindeki hemşireler üzerine bir alan araştırması", *Yönetim: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadı Enstitüsü Dergisi*, (66): 71-96.
- Tutar, H. & Yılmaz, M. K. (2002). *Genel iletişim*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Tutar, H. & Yılmaz, M. K. (2010). *Genel İletişim Kavram ve Modeller*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tzeng, H. M. (2004). "Nurses' self-assessment of their nursing competencies, job demands and job performance in the Taiwan hospital system", *International Journal of Nursing Studies*, 41(5): 487-496.
- Upadhaya, B.; Munir, R. & Blount, Y. (2014). "Association between performance measurement systems and organisational effectiveness", *International Journal of Operations & Production Management*, 34(7): 853-875.
- Vahidi, M.; Namdar Areshstanab, H. & Arshadi Bostanabad, M. (2016). "The relationship between emotional intelligence and perception of job performance among nurses in north west of Iran", *Scientifica*, 1-6.

Vermeir, P.; Vandijck, D.; Degroote, S.; Peleman, R.; Verhaeghe, R.; Mortier, E., ... & Vogelaers, D. (2015). "Communication in healthcare: a narrative review of the literature and practical recommendations", *International Journal of Clinical Practice*, 69(11): 1257-1267.

Wilson, P. M.; Kendall, S. & Brooks, F. (2006). "Nurses' responses to expert patients: the rhetoric and reality of self-management in long-term conditions: a grounded theory study", *International Journal of Nursing Studies*, 43(7): 803-818.

Yıldız, O., Dağdeviren, M. & Çetinyokuş, T. (2008). "İş gören performansının değerlendirilmesi için bir karar destek sistemi ve uygulaması", *Gazi Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 23(1): 239-248.

Yu, S. & Ko, Y. (2017). "Communication competency as a mediator in the self-leadership to job performance relationship", *Collegian*, 24(5): 421-425.

Yuxiu, P.; Kunaviktikul, W. & Thungjaroenkul, P. (2011). "Job characteristics and job performance among professional nurses in the university hospitals of people's Republic of China", *Chiang Mai University Journal of Natural Sciences*, 10(2): 171-180.

Zhao, S. H. & Fan, L. H. (2016). "Impact of gratitude and happiness on job performance of nurses" *Journal of Nursing China*, 8: 5-8